

# かりや愛知中央生活協同組合 宅配事業約款

## 第1条 (目的・適用)

- 1 この約款は、かりや愛知中央生活協同組合（以下、「生協」といいます）の宅配事業の利用（代金等の支払を含む）に関するルールを定めます。

## 第2条 (サービス内容)

- 1 生協は、利用者（次条により利用登録を行った利用名義者）に対して、基本的に週1回、商品カタログ及び注文書（以下、「商品カタログ等」といいます）を配付し、事前に注文いただいた商品等を配達します。メーカー直送品については、宅配業者による配達となります。ただし、第4項に定めるWEB注文システム（WEBサイトを利用してインターネットにより注文するシステム）を利用する場合は、利用者の希望により商品カタログ等を配付しない場合があります。
- 2 利用者は、前項に定めるサービスのほか、次の事項のために宅配事業の仕組みを利用することができます。ただし、①及び②組合員に限ります。
  - ① 各種サービス事業の申し込み又は紹介依頼（生協は依頼を受けたサービス事業に関する資料をお届けします）
  - ② 募金（生協は商品等の代金とともに募金額を預かり、あらかじめご案内した募金先にお渡します）
- 3 生協は、年末など特殊な時期に関し別途ご案内した場合を除き、基本的に毎週、注文書を回収する。注文いただいた商品等のお届け時に、注文の対象となる商品カタログ等をお届けします。ただし、一定期間のご注文をいただかなかった場合、生協は商品カタログ等のお届けを停止することができます。また、WEB注文システムを利用登録されカタログ不要申請し、商品等のお届けがなかった場合、配達先へ伺わないことがあります。
- 4 利用者は、別途の登録によりWEB注文システムを利用することができます。前項により商品カタログ等のお届けが停止されている場合でも、WEB注文システムの利用は可能です。
- 5 長期間ご利用がなく、商品カタログ等が停止している方がWEB注文システムからご注文されますと、配達日時の調整が必要になる場合があります。
- 6 災害、極度の悪天候、事故、戦争・地域紛争、テロ、感染症、システムトラブル、停電、行政庁の処分・指導等の措置その他の事由により宅配事業のサービスの全部又は一部の提供を停止することがあります。この場合、既に受注した商品等の提供に関わる部分を除き、サービスの提供の停止について、生協は責任を負わないものとします。

## 第3条 (利用登録)

- 1 利用者は、生協の定めにしたがって利用登録を行うことで、前条に定める宅配事業のサービスを利用することができます。その際、原則として商品等の代金及び手数料その他（以下、「代金等」といいます）の引落しに利用する銀行等金融機関の口座の登録が必要です。
- 2 未成年者（配偶者が成人の場合は除く）が宅配事業の利用を希望する場合は、法定代理人の同意を得て利用登録を行うことができ、以後の商品の購入についても、法律が禁止する場合を除き、法定代理人の同意を得ているも

のとみなします。また、高齢者、認知症の方が宅配事業の利用を希望する場合は、ご家族のご意見をお聞きして、宅配事業のサービスの円滑な提供に支障がないかを検討させていただく場合があります。

- 3 前二項の規定にかかわらず、次の場合には利用登録をお断りすることがあります。
  - ① 利用者本人又はご家族が過去に利用料金等の支払いを怠ったことがある場合など、代金等のお支払いに不安がある場合
  - ② この約款等に定める生協の宅配事業のサービスの利用条件に合わず、円滑なサービス利用が困難と想定される場合
  - ③ 過剰な要求など生協とのトラブルが多い場合、その他宅配事業のサービスの円滑な提供に支障が想定される場合
  - ④ 生協が定めた単身者への規則に応じていただけない場合
- 4 次の場合、生協は、行政庁の許可を得た上で、組合員以外の方に対しても、生協の定めにしたがって利用登録を受け付けることにより、前条に定める宅配事業のサービスを利用させることができます。その際、利用者は代金等の支払方法について生協との協議の上定め、必要な対応を行うものとします。
  - ① 教育文化施設・医療施設・社会福祉施設の設置者が施設利用者へのサービスの提供に必要な物品を購入する場合
  - ② 被災地からの避難者が、災害発生から一定期間の間、生活に必要な物品を購入する場合
- 5 利用者の利用登録にあたっては、口座名義人の承諾を得るものとします。この場合、名義人からの異議については、利用登録を行った者が責任をもって対応します。
- 6 利用者は所定の WEB ページにメールアドレス、パスワード等の必要事項を入力し、送信することにより、WEB 注文システムを利用することができます。WEB 注文システムの利用に関わるルールは、この約款のほか、ご利用規約の定めるところによります。
- 7 銀行等金融機関の口座の登録が必要な利用者につき、所定の期限内に口座登録が完了しなかった場合の扱いについては、受注停止、代金の支払い方法を変更させていただく場合がございます。
- 8 利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振替口座等、利用登録の際に届け出た事項を変更する必要がある場合、変更の内容を遅滞なく生協に届け出るものとします。

#### **第 4 条 （商品の注文）**

- 1 商品の注文は、次に定める中から利用者が選択した方法によって行うものとします。各方法による注文の締切時期など取扱いの詳細は生協が別表（補足資料①各方法による注文締切）に定めます。
  - ① 注文書の提出
  - ② WEB 注文システムを利用したインターネット注文
  - ③ 電話による注文
  - ④ FAX による注文（生協指定注文書に限る）
- 2 商品の注文をいただいた場合、前項に定める注文方法ごとに次の時点で生協が注文を承諾したものとし、売買契約が成立します。ただし、事前登録による自動注文を利用する場合は、登録の際の定めにしたがって、注文書の回収時

期をもって利用者から注文があったものとみなし、生協はその注文を承諾したものととして、売買契約が成立します。

- ① 注文書の提出の場合は、注文書を配達担当者が受領した時
- ② WEB 注文システムを利用したインターネット注文の場合は、注文データを生協が受信した時
- ③ 電話による注文の場合は、注文を受けた電話の通話が終了した時
- ④ FAX による注文の場合は、注文書を生協が受信した時

3 次の場合は利用者本人による注文があったとみなします。

- ① 利用者の氏名が印字された注文書が提出された場合
- ② 利用者へ交付した ID・パスワードによる認証を経たインターネット注文データを、生協が受信した場合
- ③ 利用者の氏名、組合員コードの確認ができた電話による注文を受けた場合
- ④ 利用者の氏名、組合員コードを記載した生協指定の注文書を FAX で受信した場合

4 利用者は、電話による注文の締切時期までの間は、電話によって注文をキャンセルできます。そのほか、インターネットによる WEB 注文システムの締切時期までの間に注文データを削除することによっても、キャンセルできます。

## 第 5 条 (利用制限)

- 1 転売、賃貸、質入れ、商行為を目的とした商品の購入はできません。
- 2 20 歳未満の利用者による酒類の購入はできません。
- 3 次の場合には、生協から、電話等による確認、数量減等の要請、注文時または配達時の支払いの要請、売買契約の解除などの対応を行う場合があります。
  - ① 1 か月間の注文金額が、次項に規定する利用金額の限度を超えることとなる注文を受けた場合
  - ② 受けた注文の数量・金額が一般家庭での利用限度を超えると生協が判断した場合
- 4 宅配事業の利用金額は原則として 1 か月あたり 10 万円を限度とし、限度額の引き上げを希望する場合は別途生協と相談するものとします。また、加入して利用開始後 3 ヶ月間の 1 回のご利用限度額は 2 万円とさせていただきます。(過去の支払い状況を確認した上で生協が認めた場合は除く)。

## 第 6 条 (利用停止・登録解除)

- 1 「利用停止」「登録解除」とは、それぞれ次のことを意味します。
  - ① 利用停止・・・宅配事業の利用登録を維持したまま、宅配の商品カタログ等の配付、注文の受付、商品のお届けを停止すること
  - ② 登録解除・・・宅配事業の利用登録を抹消すること
- 2 宅配事業の利用停止や登録解除を希望する利用者は生協に連絡するものとし、生協はお申し出に従って利用停止や登録解除を行います。利用者が生協から脱退する場合も、生協は利用者からのお申し出にしたがって登録解除を行います。
- 3 次の場合には、利用者からのお申し出がなくても生協側から利用停止や登録解除を行う場合があります。
  - ① 転売、賃貸、質入れ、商行為を目的とした商品等の購入を行っていたことが判明した場合

- ② 合理的な理由なく繰り返し大量に返品を行った場合
  - ③ 未成年や高齢者である利用者から、商品等の種類・数量・金額等に関して適当でない注文が行われている等の理由に基づき、法定代理人、ご家族や行政担当者によるお申し出があった場合
  - ④ 利用者と口座名義人が異なる場合に口座名義人から引落とし停止の申し出があり、利用者に連絡しても登録口座やお支払方法を変更いただけなかった場合
  - ⑤ 第7条第1項で定めるグループ配達の利用において、グループの人数が2名以下となり、同項に定める他の配達方式への移行をお願いしたにもかかわらず、応じていただけなかった場合
  - ⑥ 商品等の代金等の未払いにより第15条に該当した場合
  - ⑦ 第3条第3項各号に該当する場合、その他宅配事業の継続的利用に関して生協が適切でないことを認めた場合
- 4 前項のほか、1か月の利用金額が第5条第3項で規定する利用限度額に達した場合も、商品カタログ等の配付や商品の注文を停止する場合があります。
- 5 第3条第4項第1号に基づいて利用登録を行った利用者に関して、次に掲げる事態が生じた場合、生協は直ちに登録解除を行います。この場合、生協はすでに受けた注文に関して売買契約を解除することができ、併せて、当該利用者の生協に対する債務に関し、当然に期限の利益を喪失したものと見て直ちに全ての債務の履行を請求できるものとします。
- ① 所管行政庁より事業の取消、停止等の処分を受けた場合
  - ② 所管行政庁が員外利用させる施設として不適当と認めた場合
  - ③ 商品等の代金等の未払いにより第15条に該当した場合
  - ④ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又は手形交換所から警告もしくは不渡り処分を受けた場合
  - ⑤ 信用力・資力の著しい低下があったとき、又はこれに著しい影響を及ぼす事業上の重要な変更があった場合
  - ⑥ 第三者より差押え、仮差押え、仮処分、その他強制執行もしくは競売の申立てをうけ、又は公租公課の滞納処分を受けた場合
  - ⑦ 破産、民事再生手続、会社更生手続開始決定の申立て等の事実が生じた場合
  - ⑧ 事業の廃止、休止または解散の決議をした場合
  - ⑨ 災害、労働争議等、本契約又は個別契約の履行を困難にする事項が生じた場合
  - ⑩ 生協に対する詐術その他の背信行為があった場合

## 第7条 (商品等のお届け)

- 1 商品等の配達方式は、利用者個人別にお届けする「個人配達」、2名以上の利用者によるグループの分を一括してお届けする「グループ配達」の2通りがあります。
- 2 商品等の配達場所は次の2通りです。
  - ① 自宅配達（個人配達の場合は利用者のご自宅またはそれに準ずる場所、グループ配達の場合はグループで定めた利用者のご自宅またはそれに準ずる場所に配達する方式）
  - ② ステーション配達（生協が予め利用者にお知らせした施設に配達し、利用者がその施設に受け取りに行く方式）。稼働状況により、廃止・移転する場合がございます

- 3 生協は、利用登録にあたって、配達方式・配達場所を利用者と確認し、配達曜日とおおよそのお届け時間を利用者にお知らせします。生協は、この配達曜日とおおよそのお届け時間を、利用者にあらかじめお知らせした上で変更する場合があります。
- 4 生協は、配達方式・割引優遇制度等に応じて、別表（補足資料②お届け料）に定めるお届け料を申し受けます。
- 5 自宅配達の場合は、利用者が商品等を受領した時（合理的な理由により、あらかじめ利用者と確認した場所に商品等を留め置いた場合は、その時）に商品等の引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。
- 6 ステーション配達の場合は、利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了し、所有権を移転するものとします。
- 7 前各項にかかわらず、商品カタログ等に宅配便にてお届けする旨を記載した商品等については、外部業者の宅配便により配達します。その場合は、利用者が受領した時に商品等の引き渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

### **第 8 条 （お届け明細書および請求書）**

- 1 生協は、商品等のお届けと併せてお届け明細書をお届けします。請求書については月 1 回、生協が定める期間の請求額をまとめて発行し、商品等の配達時にお届けします。

### **第 9 条 （商品等のお届けができない場合）**

- 1 災害、極度の悪天候、事故、戦争・地域紛争、テロ、争議行為、感染症、システムトラブル、停電、行政庁の処分・指導等の措置、輸出入の際の港湾作業の遅延、製造者・生産者の事情による生産遅延・数量不足、注文の著しい増加その他の事由によって注文通りの商品のお届けができない場合があります。
- 2 前項の場合、生協の判断により、お届け日やお届け方法の変更、お届けの中止、お届け分量の削減、生協の定めたルールによる代替品の提供によって対応する場合があります。これらの事情については、当該内容を記載した連絡用紙、電話、電子メール等の電磁的方法によりお知らせするものとし、返金等が発生する場合は、原則として請求額からの減額を行います。
- 3 前項の対応のうち、代替品の提供について事前にご同意いただいていない場合、利用者は、生協による代替品の提供から 1 週間以内に代替品を返品することができます。但し、生協が認めた場合期間を延長する場合があります。この場合、注文した商品は提供できなかったものとして、原則として請求額から減額し、返金等を行います。
- 4 前三項による対応について、生協は原則として前二項に定める返金等の他に責任を負わないものとします。

### **第 10 条 （お届けした商品等に問題がある場合）**

- 1 お届けした商品等が不良品である場合、注文と相違している場合、商品カタログ等と相違している場合には、交換または返品によって対応します。返品の場合は、原則として請求額からの減額により返金等を行います。
- 2 前項以外の場合でも、クリスマスケーキなど特定の時期に届かなければ著しく価値が低下する商品等について、納品が予定の時期より遅れた場合には、利用者は売買契約を解消し、生協からのご連絡に沿って返品を行うことによって、

原則として請求額からの減額により返金等を受けることができます。

- 3 前二項による対応について、生協は、商品等により利用者に直接発生した損害がある場合を除き、前二項に定める返金等の他に責任を負わないものとします。

### **第11条（利用者のご都合による返品）**

- 1 前条に定める場合を除き、次に掲げる商品等については返品することができません。
  - ① 食品（生鮮食品、青果、一般食品、機能性食品等）
  - ② 書籍、CD、DVD、Blu-ray等の著作物
  - ③ カセットコンロ、同コンロで使用するガスボンベ
  - ④ 植物、植物の種
  - ⑤ ペットフード
  - ⑥ 医薬品、化粧品、衛生用品（トイレットペーパー・生理用品・歯ブラシ・哺乳器具）
  - ⑦ チケット類
  - ⑧ 複数の物品を一括して供給するセット商品の一部（セット商品全体を返品する場合は含みません）
  - ⑨ 利用者の指定により製作・加工した商品（利用者の指定により名前を入れた商品等）
- 2 前条に定める場合のほか、利用者は、前項以外の商品について、未開封で利用者によるキズ等がない場合に限り、お届け日から1週間以内に生協に連絡することにより、返品することができます。
- 3 前二項によれば返品ができない場合であっても、やむを得ない事情があると生協が認めたときには、返品を受け付ける場合があります。
- 4 前三項により返品を受け付けた場合、原則として請求額からの減額により返金等を行います。

### **第12条（ポイント）**

- 1 生協は、宅配事業の利用に応じ利用者に対してポイントを付与し、利用者は生協の定めたルールにしたがってこれを利用することができます。
- 2 ポイントの付与と利用に関するルールは別表（補足資料③ポイント制度）に定めます。
- 3 生協が運営する宅配以外の事業におけるポイント付与等については、別に定める規約となります。

### **第13条（ご請求金額に対する疑義等）**

- 1 請求書の金額その他に疑義が生じた場合、その他期限までに支払いができない場合には、利用者はあらかじめ生協に連絡し、支払方法等を含む今後の対応について協議するものとします。

#### **第 14 条 （利用料金・お届け料等の支払方法）**

- 1 代金等の支払い方法については、原則として、次の中から利用者と生協が協議して定めます。
  - ① 銀行等の口座からの引落し（生協が定める期間の請求額を、毎月 5 日に口座から引落し）
  - ② 現金集金
- 2 前項にかかわらず、第 3 条第 4 項第 1 号に基づいて利用登録を行った利用者については、生協との協議により、1 ヶ月分の代金等を銀行等に設けた生協の口座に振り込む方法により支払うことができます。
- 3 銀行等の口座からの引落しにより代金等をお支払いいただく場合、予定の日に引落しができなかったときは、請求額等について生協からご連絡し、翌月に請求額をまとめて再引落しを行います。それでも支払期限までにお支払いいただけなかったときは、生協の指定する期日までに現金または振り込みにてお支払いいただきます。
- 4 前項によるお支払いをいただけなかったときは、翌月以降も請求（再引落し等）を行います。

#### **第 15 条 （代金等の未払いへの対応）**

- 1 前条第 3 項による支払いをいただけなかったときは、生協は次の対応をさせていただきます。第 3 条第 4 項第 1 号に基づいて利用登録を行った利用者が、生協との間で確認した支払期日までに代金等を支払わなかった場合も同様とします。
  - ① 商品カタログ等の配付、注文の受付、商品等の配達を中止します
  - ② 利用者へ、すべての代金等について直ちに支払を請求します
  - ③ 以後の対応に関して生協が負担した費用については、実費相当を請求する場合があります

#### **第 16 条 （支払計画書および誓約書）**

- 1 生協との間で確認した支払期限までに代金等をお支払いいただけなかった場合、生協は利用者（以下、「債務者」といいます）に対して、生協が定めた様式による支払計画書および誓約書の提出を請求することができます。
- 2 前項の請求があった場合、債務者は、請求から 20 日以内（請求時に別に定めた期限があればその期限内）に支払計画書および誓約書を提出しなければなりません。
- 3 前項に定める期限までに支払計画書及び誓約書が提出されなかった場合、または提出された支払計画書に基づく支払いが行われないなど将来にわたって代金等の支払いが望めないと認められる場合には、法的手続に移行したり、債権譲渡や債権の回収業者等に依頼を行う場合があります。

#### **第 17 条 （連帯保証人）**

- 1 生協は、必要と認めた場合、債務者に対して、支払計画書に記載された債務を弁済する資力を有する連帯保証人を立てよう求めることができます。

## **第18条（支払期限・手数料・遅延損害金）**

- 1 支払計画書による債務弁済の最終期限は、原則として第14条第1項に定める本来の支払予定日（法人利用者に関しては、同条第2項に基づき生協と協議して定めた別の支払予定日があればその日、以下同じ）から3ヶ月以内とします。
- 2 支払計画書による債務の弁済に係る費用は債務者が負担するものとします。
- 3 生協は債務者に対して、第15条および前項に定める費用のほか、第14条第1項および第2項に定める本来の支払予定日の翌日を起算日として、年5%の割合による遅延損害金を請求する場合があります。

## **第19条（債務者の出資金に関する特則）**

- 1 債務者が組合員である場合、生協は債務者に対して出資口数の減少を要請することができます。債務者が要請に応じて出資口数を減少した場合、生協は、債務者に対する出資金の払い戻しに係る債務と生協の債務者に対する債権を相殺することができます。

## **第20条（協議解決）**

- 1 本約款及び関連する規程等に関し、適用上の疑義が生じ、または定めのない事項に関する問題が生じた場合は、利用者と生協が双方誠意をもって話し合い、相互に協力、理解して問題解決を図るものとします。

## **第21条（管轄裁判所）**

- 1 利用者と生協との間で裁判上の争いになったときは、生協の主たる事務所の所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を、第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

## **第22条（個人情報の取扱い）**

- 1 生協は、収集した個人情報は、別に定める個人情報保護方針に従って、適切に取り扱います。
- 2 「C O ・ O P 共済」など共済契約に関する契約者情報をお預かりします。この情報は、生協が加入している日本コープ共済生活協同組合連合会（以後「コープ共済連」という）に転送し、コープ共済連が契約者管理のために利用します。また必要に応じて、保障の契約・支払目的に限定して利用します。
- 3 加入申し込み、資料請求を行ってくださった方の個人情報は、生協の利用や加入のための資料送付・ご連絡の目的に限定して使用します。

## **第23条（本約款の変更）**

- 1 生協は、サービスの充実・合理化、利用者の便宜向上、社会経済状況の変化への対応その他宅配サービスの円滑な実施のため必要がある場合に、本約款を変更することができます。
- 2 本約款の変更は、管轄事業部内にて協議、議決します。
- 3 前二項の場合、生協は、本約款を変更する旨、変更後の本約款の内容および変更の効力発生日について、変更の効力発生日までの間に次に定める方法を適宜活用して、利用者への周知を図ります。
  - ① 利用者への配付
  - ② WEB サイトへの掲示
  - ③ その他の生協が定める適切な方法

【補足資料】

① 第4条－1 各方法による注文締切

商品の注文	①注文書	②web	③電話	④FAX
注文締切	配達時間	注文日翌朝8：30	注文日20：00	注文日翌朝8：30

② 第7条－4 お届け料

利用形態	お届け料／1回		月見直し（請求時） 1ヶ月＝毎月3回～翌月2回	
	購入金額 3,300円未満 （班＝利用者合計）	購入金額 3,300円以上 （班＝利用者合計）	月額購入金額 13,200円以上（4企画回） 16,500円以上（5企画回） （班＝利用者合計）	
グループ購入	275円÷利用人数	無料	その月のお届け料は すべて無料	
個人宅配	通常	275円		無料
	まごころ制度半額	137円		無料
	まごころ制度無料	無料		-
ステーション	無料		-	

※表示金額はすべて税込。一部、購入金額の対象とならない商品がございます。

③ 第12条－2 ポイント制度

①付与	②使用	③有効期限	④ご注意
本体価格500円毎に 1ポイント（1円）	100ポイントから 100ポイント毎 9900ポイントまで	最終購入から 1年間	購入金額を上回る 使用はできません。 脱退時にはすべて 消滅します。

2020年3月1日制定  
2023年9月18日改訂