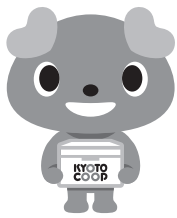


宅配利用約款



第1条(目的・適用)

この約款は、京都生活協同組合（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)

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）を配布し、事前に注文いただいた商品（特別注文品の場合は注文書）及びチケット等の証票類（以下、「商品等」といいます）を配達します。ただし、第5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布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は組合員に限ります。

- ①各種サービス事業に関する紹介依頼（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増資（生協は商品等の代金とともに増資する金額を受領し、出資金に充当します）
- ③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します）

3. 前項の②及び③に係る金銭の収受については、この約款の第13条以下の定めるところによります。

4. 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、注文書を回収する前週の商品等のお届け時に、注文の対象となる商品等を掲載した商品カタログ等をお届けします。ただし、8週連続で注文をいただけなかった場合、生協は事前にお知らせした上で商品カタログ等のお届けを停止します。利用者が利用再開を希望する場合は当生協に連絡するものとします。

5. 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。

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また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、生協は責任を負いません。

第3条(利用登録)

組合員は、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）の引落としに利用する銀行等金融機関の口座の登録が必要となります。クレジットカードによる支払いを希望される場合はWEBサイト上でのみ支払用クレジットカードを登録することができます。

2. 未成年者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2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組合員本人またはご家族が過去に利用代金等の支払いを怠ったことがある場合など、代金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. 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（クレジットカードを利用する場合はカードの名義人）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、別途生協が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、この約款の規定にかかわらず、別途生協が定めるところによります。

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)

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り扱いの詳細は生協が別に定めます。

- ①OCR注文書の提出
- ②WEB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
- ④FAXによる注文



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して、売買契約が成立します。

- ①OCR注文書の提出の場合は、注文書を配達員が受領した時。
- ②WEB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。
- ④FAX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OCR注文書が提出された場合。
- ②利用者に交付した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生協が定めた方法により利用者本人であると確認した上で、電話による注文を受けた場合。
- ④利用者の氏名を記載した注文書面を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注文は、インターネットによる注文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。

5. WEB注文システムに関して前4項の定めでない事項は「eフレンズ利用規約」にて別途定めるものとします。

第5条(利用制限)

転売、賃貸、質入れ、その他利益を得る目的で、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週の注文金額が、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加入年月日にかかわらず週5万円を限度とし、限度額を超える利用を希望する場合は別途生協と相談するものとします。

第6条(利用停止・登録解除)

「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……宅配の商品カタログの配布、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。組合員が生協から脱退する場合も、生協は組合員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。これに加えて、生協が必要と認めるときは、既に受けた注文に関して売買契約を解除する場合があります。

①転売、賃貸、質入れ、その他利益を得る目的で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て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2週間以内に登録口座やお支払方法を変更いただけなかった場合。

⑤生協が「第7条1項に基づき生協が定める共同購入利用の約束事」に従い利用者に対し他の配達方法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の利用に関して生協が適切でないと認めた場合。

4. 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し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場合。

⑤信用力・資力の著しい低下があったとき、また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、または公租公課の滞納処分をうけた場合。

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、本契約また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(商品のお届け)

商品等の配達方式は、利用者個人別にお届けする「個人宅配」、3人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「共同購入」、所定の場所（個人引取りステーション）に個人が商品を受け取りにくる「個人引取り」の3通りがあります。共同購入では、「班の役割」「班の目標」「共同購入利用の約束ごと」を定めています。詳細は別途定めて適宜の方法によりお知らせするものとします。

2. 商品等の配達場所は次の2通りです。

①自宅配達（個人宅配の場合は各利用者のご自宅またはそれに準ずる場所、共同購入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個人引取り（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）

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、利用方法・利用金額に応じて、別に定める手数料を申し受けます。

5. 自宅配達の場合は、各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、その後の事故について当生協は責めを負わないものとします。

6. 個人引取りの場合は、各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、各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。

8. 商品のお届けは、交通事情、配達する商品の量などによって、遅延することがあることを組合員は予め承諾することとします。

第8条(お届け明細書・次回引落金額のお知らせ)

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。次回引落金額のお知らせについては月1回、企画回ごとの請求額を1カ月分まとめて、お届け明細書にて案内します。



第9条(商品等のお届けができない場合)

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、原則としてお届け利用明細書、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、代金等の返金等が発生する場合は、原則として代金からの減額により行います。
- 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食料品は1週間以内、日用品・雑貨品は4週間以内に代替品を返品することができます(ただし賞味期限・消費期限が切れているものは返品することができません)。この場合、注文した商品は提供できなかったものとして、原則として代金からの減額により代金等の返金等を行います。
- 4. 前3項による対応について、生協は原則として前2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)

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、原則として代金からの減額により代金等の返金等を行います。

- 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、原則として代金からの減額により代金等の返金等を受けることができます。
- 3. 前2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2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)

前条に定める場合を除き、食品については返品することができません。

- 2. 前条に定める場合のほか、利用者は、前項以外の「くらしのキャンバス」「くらしのパートナー」「くらしのパレット」他で案内の日用品、雑貨、衣料品、化粧品について、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4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。ただし、チケット等の証票類については、受注後のキャンセル・返品はできません。

第12条(ポイントサービス)

生協は、ポイントサービス(宅配事業の利用に応じ利用者に対してポイントを付与)を実施しています。利用者は生協の定めた「宅配事業ポイントサービス規定」にしたがってこれを利用することができます。

- 2. ポイントサービスによって付与されたポイントの売買はできません。また、利用者が生協から脱退した場合、ポイントは何らの補償なく当然に失効します。
- 3. 生協は、ポイントサービス制度をとりやめる場合は、あらかじめお知らせをします。
- 4. 前項の場合、組合員または利用者は、当生協に対し、名目の如何を問わず制度取りやめに伴う補償等を一切、請求することができません。

第13条(ご請求金額に対する疑義等)

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、支払方法等を含む以後の対応について協議するものとします。

第14条(利用代金・手数料等の支払方法)

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(前々月4回から前月3回で締め切り、当月5日(5日が金融機関休業の時はその翌営業日))
- ②クレジットカードによる支払い(口座引落日は利用者が指定するカード会社により異なります。またカード会社の締切日と生協の利用代金等の計算期間との関係その他事務処理上の都合により、2カ月分の利用代金等をまとめてカード会社により請求させていただく場合があります。)
- 2. 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、翌月の5日(5日が金融機関休業の時はその翌営業日)に再引落しを行います。
- 3. 次に掲げる場合、支払期限を付したコンビニエンス・ストアその他生協が指定した場所(以下、「コンビニエンス・ストア等」といいます)での支払用紙を生協から利用者宛てに送付します。
 - ①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いている利用者について、第14条第2項による代金収納ができなかった場合。
 - ②クレジットカードにより代金等をお支払いいただいている利用者について、予定の日に決済ができなかった場合。

第15条(代金等の未払いへの対応)

前条第2項による再引落しができなかった場合、または前条第3項による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、生協は次の対応をさせていただきます。

- ①商品カタログの配布、注文の受付、商品の配達を停止します。
- ②利用者は期限の利益を喪失したものとして、すべての代金等について直ちに支払いを請求します。
- ③支払期限を付したコンビニエンス・ストア等での支払用紙、その他書面の送付により督促します。
- ④以後の対応に関して生協が負担した費用については、実費相当を申し受けます。
- 2. 新規の利用で、初回の第14条第1項の口座引落不能額が3万円以上になった場合についても、生協は受注を停止します。
- 3. 前項を除く、第14条第1項の口座引落不能額が10万円以上になった場合についても、生協は受注を停止します。
- 4. 第14条第2項の口座引落が不能になった場合、もしくは第15条第2項、第3項に該当する場合は、生協は利用者に代金収納にかかった実費相当額を手数料として加算し請求します。
- 5. 利用者が第14条第1項から3カ月経過しても代金等の支払いを完了しない場合、生協は当該利用者を長期未収者とし区分して管理します。
- 6. 生協は長期未収者に、「督促状」もしくは「催告書」を送付し前項の代金等の督促を継続します。この督促に対し、支払いが行われななど、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、債権の回収委託等を行う場合があります。
- 7. 長期未収者が、代金等の支払いを完了後に再度利用を希望する場合は、クレジット決済を利用の条件とします。クレジット決済については「宅配事業商品等ご利用代金クレジットカード支払規程」にて別途定めるものとします。但し、前項の債権の回収委託に該当する長期未収者は、再度利用することはできません。

第16条(支払い誓約書及び計画書)

前条第5項の支払期限までに代金等をお支払いいただけない場合、生協は長期未収者に対して、生協が定めた様式による「支払い誓約書及び計画書」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、長期未収者は、請求から7日以内(請求時に別に定めた期限があればその期限内)に「支払い誓約書及び計画書」を提出しなければなりません。

第17条(連帯保証人)

生協は、必要と認めた場合、長期未収者に対して、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る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)

「支払い誓約書及び計画書」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、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6カ月以内とします。

2. 「支払い誓約書及び計画書」による債務の弁済に係る費用は長期未収者が負担するものとします。

3. 生協は長期未収者に対して、第15条および前項に定める費用のほか、第14条第1項に定める本来の支払予定日の翌日を起算日として、年14%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(長期未収者の出資金に関する特則)

長期未収者が組合員である場合、生協は長期未収者に対して出資口数の減少を要請することができます。長期未収者が要請に応じて出資口数を減少した場合、生協は、長期未収者に対する出資金の払い戻しに係る債務と生協の長期未収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)

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)

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(本約款の変更)

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. 前項の場合、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利用者への配布
- ②電子メールの送信等の電磁的方法
- ③WEBサイトへの掲示
- ④定款に定める公告の方法その他の生協が定める適切な方法

第23条(個人情報管理)

当生協が取得した組合員の個人情報は、宅配利用に際し、以下の目的のために利用します。

- ①商品・サービスの利用案内に関わる業務
- ②商品・サービスの受・発注に関わる業務
- ③商品のお届け、サービスの提供に関わる業務
- ④利用(注文)された商品・サービスの代金請求及び回収に関わる業務
- ⑤利用(注文)された商品・サービスの内容に関わる緊急連絡や情報提供
- ⑥商品・サービスのより適切な提供を行うための情報活用
- ⑦商品・サービスの改善のための意見聴取やアンケート類の送付・回収
- ⑧問い合わせ等への回答と本人確認のため
- ⑨組合員募集の案内

第24条(コープサービスとの契約について)

生協は、第2条記載の商品カタログ等において、株式会社京都コープサービスが提供する商品等を掲載し、利用者から受注をします。

2. 利用者は、生協に対し、第2条記載の商品カタログ等において、利用者からの依頼に基づき、利用者と株式会社京都コープサービスとの間のサービス事業に関する紹介依頼をすることができます。

3. 前項に基づき利用者と株式会社京都コープサービスとの間で締結された契約については、本約款は適用されません。

附則

(施行期日)

1. この約款は、2020年4月1日より施行します。

