

# コープみえ 宅配事業 約款

## 目 次

第 1 条	目的・適用
第 2 条	サービス内容
第 3 条	利用登録及び利用基準
第 4 条	商品の注文
第 5 条	利用制限
第 6 条	利用停止・登録解除
第 7 条	商品等のお届け
第 8 条	お届け明細表およびご利用明細書
第 9 条	商品等のお届けができない場合
第 10 条	お届けした商品等に問題がある場合
第 11 条	利用者のご都合による返品
第 12 条	ご請求金額に対する疑義等
第 13 条	利用代金・手数料等の支払方法
第 14 条	代金等の未払いへの対応
第 15 条	商品代金等支払確約書
第 16 条	連帯保証人
第 17 条	支払期限・手数料・遅延損害金
第 18 条	支払後の利用再開について
第 19 条	債務者の出資金に関する特則
第 20 条	協議解決
第 21 条	管轄裁判所
第 22 条	本約款の変更

附則

### （目的・適用）

第 1 条 この約款は、生活協同組合コープみえ（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。

### （サービス内容）

第 2 条 生協は、利用者（宅配事業の利用登録を行った組合員）に対して、年末年始などの特別な時期かつ別途ご案内した場合を除き、週 1 回、商品カタログ及び注文書等（以下、「商品カタログ等」といいます）を配布し、事前に注文を受けた商

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。
  - (1) 各種サービス事業（共済を含む）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）及び支払い
  - (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) 募金及びカンパ等（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 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、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、4週連続で注文がなかったと判断ができる場合、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。
- 4 利用者は、別途WEB利用の登録により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。但し、4週連続で注文がない場合は、利用できるサイトの制限がかかる事があります。その際は、生協まで連絡をし、制限解除を申し出、解除後の利用再開となります。
- 5 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。

### （利用登録及び利用基準）

**第3条** 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、本人確認できる書類（運転免許証、健康保険証、パスポート等）を提示し、原則として商品等の代金及び利用料その他（以下、「代金等」といいます）の引落しに利用する銀行等の金融機関の口座登録を行います。

- 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、認知症の方やその症状が疑われる方が、宅配事業の利用を希望する場合は、ご家族の意見を聞き、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する場合があります。

- 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) 組合員本人又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、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。また、法令に基づいて利用が認められている場合及び三重県との許認可が取れている場合を含みます。
- (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
  - (3) 1か月以内の期間を定めて、お試し利用する場合
  - (4) 山間僻地・離島等での物資提供
- 5 組合員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、口座名義人からの異議については、組合員が責任をもって対応するとともに別の口座に変更します。別の口座への変更がなされない場合については、利用を打ち切ることとします。
- 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するルールは、この約款のほか、eフレンズ利用案内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、生協加入後3か月経過し口座登録が完了しなかった場合は、新たな注文の受付を停止します。
- 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。

#### (商品の注文)

**第4条** 商品の注文は、次の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(第4号は生協が特に必要と認めた場合に限りません)。各方法による注文の締切時期などの取扱いの詳細は生協が別に定め、ホームページ上で案内します。

- (1) OCR 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

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。なお、いずれの場合も利用者本人からの注文とみなしません。

- (1) OCR 注文書の提出の場合は、注文書を配達員が受領した時。
- (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 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。

#### (利用制限)

**第5条** 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回あたり2万円を限度とし、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。

5 宅配事業の利用開始から1か月以内の組合員については、1回の利用金額の上限は、1万円までとします。ただし、生協が認めた場合については、限度額を超えた利用を受け付ける事ができます。

#### (利用停止・登録解除)

**第6条** 「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、商品カタログ等の配布、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は、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、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て返品を行った場合。
- (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) 商品等の代金等の未払いにより第14条に該当した場合。
- (6) 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とした場合。
- 4 前項のほか、1か月の利用金額が第5条第4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布や商品の注文を停止する場合があります。この場合は、未払いとなっている商品代金お支払の確認後、サービスを再開します。
- 5 第3条第4項第1号の利用者（法人等）は、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14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。

### (商品等のお届け)

**第7条** 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」、2名分を一括してお届けする「ペア宅配」、3名以上の利用者による班人数分を一括してお届けする「班配達」の3通りがあります。

2 商品等の配達場所は次の2通りです。なお、第1号については、利用者の確認の上、あらかじめ定めた組合員に協力いただく場合があります。

(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、班配達の場合は班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) コープステーション（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、配達方式・配達場所に応じて、ホームページ上で案内している別に定める利用料を申し受けます。

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ます。

6 コープステーションの場合は、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。

### (お届け明細表およびご利用明細書)

**第8条** 生協は、商品等のお届けと併せてお届け明細表を配布します。また、月1回、月ごとの引落日額をまとめたご利用明細書を発行（利用者の意思で発行を停止した場合を除く）し、商品等の配達時に配布します。

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で、組合員から「お届け明細表およびご利用明細書」を不要と連絡を受けたときは届けないこととします。この場合でも、組合員から「お届け明細表またはご利用明細書」（あるいは請求書または領収書）の発行を求められたときは所定の手続きにより発行します。

#### (商品等のお届けができない場合)

- 第9条** 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、原則としてお届け明細表、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けていない場合、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。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。

#### (お届けした商品等に問題がある場合)

- 第10条** 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。

#### (利用者のご都合による返品)

- 第11条** 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
  - (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
  - (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2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3項により返品を受け付けた場合、原則として代金等からの減額により代金等の返金等を行います。

#### （ご請求金額に対する疑義等）

**第12条** ご利用明細書の金額（ご請求金額）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。

#### （利用代金・手数料等の支払方法）

**第13条** 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とし  
毎月16日から翌月15日までの利用代金について、締切日の翌月5日（金融機関によっては14日）に口座から引落とし
- (2) 現金による支払（現金支払登録班にて班配達をご利用の方、またはお試し利用の方のみ）
- 2 前項にかかわらず、第3条第4項第1号の利用者については、生協との協議により、1か月分の利用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。その際の振込み手数料等は利用者の負担となります。
- 3 銀行等の口座からの引落としにより代金等をお支払いいただく場合、予定の日引落としができなかったときは、払込用紙を生協から利用者宛てに送付します。

#### （代金等の未払いへの対応）

**第14条** 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。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、前条第2項により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) 商品カタログの配布、注文の受付、商品の配達を中止します。
- (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・ストア等での払込用紙を送付します。

- 2 前条第3項及び前項第3号の場合は、払込用紙1回の送付につき管理手数料として200円(税込)を利用者に請求いたします。
- 3 連続して2回口座振替が出来なかった場合、又は振替1回目でも10万円以上の金額の場合は、未払い金が完済されるまで、宅配事業の注文の受付と商品カタログ等の発行を停止します。更に生協は、注文済みの商品の配達を停止する事が出来ます。

#### (商品代金等支払確約書)

**第15条** 前条第1項第3号の支払期限までに利用代金等をお支払いいただけなかった場合、生協はその方(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商品代金等支払確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1週間以内(請求時に別に定めた期限があればその期限内)に商品代金等支払確約書等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商品代金等支払確約書等が提出されなかった場合、または提出された商品代金等支払確約書等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、法的手続を採ることや債権の回収委託等を行う場合があります。

#### (連帯保証人)

**第16条** 生協は、必要と認めた場合、債務者に対して、商品代金等支払確約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。

#### (支払期限・手数料・遅延損害金)

**第17条** 商品代金等支払確約書による債務弁済の最終期限は、原則として第13条第1項に定めた本来の支払予定日(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2年以内とします。

- 2 商品代金等支払確約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14条および前項に定める費用のほか、第13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、法定利率の割合による遅延損害金を請求できることとします。

#### (支払後の利用再開について)

**第 18 条** 利用停止になり、未払金の完済によって利用再開した組合員は、以降 2 回連続で、正常に口座振替が出来ない場合は、口座振替が出来なかった時点で、利用停止とします。(積立増資のみの口座振替は、含みません)

2 未払金を完済後、利用再開する場合は、生協から求める内容の誓約書の提出を要し、出資金を 3 万円以上とします。1 か月あたりの利用金額の上限を払い込んでいる出資金の範囲内とし、利用再開を認めます。

3 本条第 2 項をもって利用再開した組合員がさらに商品代金の支払いがなく利用停止となった場合、未払金を完済しても、生協が認めるまで宅配事業で利用は出来ないものとします。

#### (債務者の出資金に関する特則)

**第 19 条** 債務者が組合員である場合、債務者の脱退手続きまたは出資口数の減少手続きを生協は保留することができます。債務者が債務の精算後、生協は、保留していた脱退手続きまたは出資口数の減少手続きを行います。

#### (協議解決)

**第 20 条** 本約款及び関連するルールに関し、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。

#### (管轄裁判所)

**第 21 条** 利用者と生協との間で疑義が生じたときは、津地方裁判所を、第 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### (本約款の変更)

**第 22 条** 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
- (3) WEB サイトへの掲示

#### 附則

##### (施行期日)

- 1 この約款は 2020 年 3 月 11 日より施行する。
- 2 この約款は 2021 年 2 月 20 日より改定施行する。