

組合員のみなさまへ

2020年3月16日発行：生活クラブ生活協同組合 理事会

2020年4月の民法改正により宅配事業について、組合員と生協との利用ルールを約款として整備することが必要となりました。この度、理事会において「宅配事業の利用（代金等の支払を含む）に関するルール」を決定しましたのでお知らせします。

生活クラブ生活協同組合 宅配事業約款ガイドライン

(目的・適用)

第1条 この約款は、生活クラブ生活協同組合(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。

(サービス内容)

第2条 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、カタログ及び注文書(以下、「カタログ等」といいます)を配布し、事前に注文いただいた品物を配達します。

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各種事業(共済制度、エネルギー事業等)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(生協は品物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情報紙『生活と自治』の購読
- ④募金(生協は品物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 前項の②～④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品物等のお届け時に、注文の対象となる品物等を掲載したカタログ等をお届けします。ただし、6週連続でご注文をいただけなかった場合、生協はカタログ等のお届けを停止することができます。

5 利用者は、別途の登録によりインターネット注文システム(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)を利用することができます。前項によりカタログ等のお届けが停止されている場合は、WEB注文システムの利用も停止することがあります。

6 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、行政庁の処分・指導等の措置、停電、その他の事由により宅配事業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、既に受注した品物等の提供に関わる部分を除き、宅配事業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)

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を利用することができます。その際、原則として品物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、以後の商品品物の購入についても、法律が禁止している場合を除き、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 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利用条件に合わず、円滑な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、インターネット注文システムを利用することができます。インターネット注文システムの利用に関わるルールは、この約款のほか、「特定商取引法に基づく表記について」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、この約款の規定にかかわらず、別途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。

(品物の注文)

第 4 条 品物の注文は、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に定めます。

① OCR 注文書、非 OCR 注文書の提出

② インターネット注文

③ 電話による注文

2 品物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、予約・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、注文書を配達員が受領した時。

② 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 口頭やメモによる申し入れの場合は、その申し入れを受けた時。

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または氏名が記入された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 口頭による申し入れの場合は、その申し入れを受けたとき。

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、インターネット注文は、インターネット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品物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 企画回の注文金額が、次項に規定する利用金額の限度を超え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、利用開始後 2 か月間は原則として 1 企画回あたり 1 万 5 千円を限度とします。

(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、宅配のカタログの配布、注文の受付、品物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、商行為を目的とした品物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 利用者から、品物等の種類・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、利用者にも連絡しても登録口座やお支払方法を変更しただけなかった場合

⑤ 第 7 条第 1 項で定める班配達の利用において、班の人数が 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。ペア配達の利用において、ペアの人数が 1 名以下となった場合も同じ。

⑥ 品物等の代金等の未払いにより第 14 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 前項のほか、1 企画回の利用金額が第 5 条第 3 項で規定する利用限度額に達した場合も、カタログ等の配布や品物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、期限の利益を喪失したも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 品物等の代金等の未払いにより第 14 条に該当した場合。

② 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。

③ 生協に対する詐術その他の背信行為があった場合。

(品物等のお届け)

第7条 品物等の配達方式は、利用者個人別にお届けする「個別配達」、2名の利用者分を一括してお届けする「ペア配達」、3名以上の利用者分を一括してお届けする「班(グループ)(以下「班」といいます。)

「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「留め置き配達」の4通りがあります

2 品物等の配達場所は次の通りです。

① 個別配達の場合は各利用者のご自宅またはそれに準ずる場所

② ペア配達および班配達の場合は、ペアあるいは班で定めた利用者のご自宅またはそれに準ずる場所

③ 「留め置き」配達は、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、各利用者が品物等を受領した時(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品物等を留め置いた場合は、その時)に品物等の引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。

6「留め置き」配達での受け渡しの場合は、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、カタログ等に宅配便にてお届けする旨を記載した品物等については、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品物等の引き渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

(納品書および請求書)

第8条 生協は、品物等のお届けと併せて納品書をお届けします。請求書については月1回、月ごとの請求額をまとめて発行し、品物等の配達時にお届けします。

(品物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品物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、原則として納品書、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その都度生協が定める期間以内に代替品を返品することができます。この場合、注文した品物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。

(お届けした品物等に問題がある場合)

第10条 お届けした品物等が不良品の場合、注文と相違している場合、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・正月用品など特定の時期に届かなければ著しく価値が低下する品物等について、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 前二項による対応について、生協は、品物等により利用者へ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。

(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、原則として品物等を返品することができません。

2 前条の定めに係らず、一部の品物については返品が可能です。その対象品目と返品方法は、カタログ上でご案内します。

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 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。

(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、原則として生協が指定する金融機関から毎月、口座引落しでお支払いいただきます。

① 毎月の口座引落日は、生協が別途指定する日に行います。

② 生協が指定する口座引落日に引落しができなかった場合はお知らせをし、再度の引落しを生協の指定の日に行います。その場合、翌月に再引落日手数料を加算して請求させていただきます。

2 再度の引落日に引落しができなかったときは、以降の口座引落しを中止し、翌月分の請求に加算して生協が指定する口座に振り込みをしてお支払いいただきます。

3 利用登録を行った利用者が、代金等を支払う口座登録に不備があり引落しできない場合は、生協が指定する口座に指定期日までに振り込みをしてお支払いいただきます。

(代金等の未払いへの対応)

第 14 条 前条第 1 項②の再度の引落しができなかった場合、生協は次の対応をさせていただきます。

- ① カタログの配布、注文の受付、品物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ものとして、生協はすべての代金等について直ちに支払を請求します。
- ③ 支払期限と振込先である生協指定口座を付した請求書を送付します。
- 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。

(支払計画書および誓約書)

第 15 条 前条第 3 号の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、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。

(支払期限・遅延利息)

第 17 条 支払計画書による債務弁済の最終期限は、原則として第 13 条第 1 項に定める初回の引落日を本来の支払予定日とし、その日から 6 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 14 条および前項に定める費用のほか、第 13 条第 1 項に定める本来の支払予定日(初回の引落日)の翌日を起算日とする法定利率による遅延利息を請求します。

(債務者の出資金に関する特則)

第 18 条 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。

(協議解決)

第 19 条 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。

(管轄裁判所)

第 20 条 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。

(本約款の変更)

第 21 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
- 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

付則

1 当約款は 2020 年 3 月 31 日より施行します。