

## 一宮生活協同組合 利用規則

### (目的・適用)

第1条 この規則は、一宮生活協同組合(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、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及びチケット等の証書類(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。
  - 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ます)
- 3 前項の②及び③に係る金銭の收受については、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、3週以上連続でご注文をいただけなかった場合、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。
- 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)

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、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。ただし、例外として生協が認めた場合に限り、コンビニ専用払込票による支払いに代えることができます。

- 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、ご家族の意見を参考にして、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 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 この規則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、i-choice net サービス規約(組合員規約)の定めるところによります。
- 7 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(④は生協が特に必要と認めた場合に限りです)。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。
    - 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 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 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。

(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、無条件での注文取消し又は商品お届け前の支払い請求、売買契約の解除などの対応を行う場合があります。

① 1 回又は 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 加入より 3 ヶ月以内の組合員については宅配事業の利用金額の上限を 1 回 2 万円、1 か月 6 万円とします。ただし、生協が認めた場合は、限度額を超えて利用することができます。

(利用停止・登録解除)

第 6 条 「利用休止」「登録解除」とは、それぞれ次のことを意味します。

① 利用休止 …… 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 宅配事業の利用休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、生協はお申し出にしたがって利用休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休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 利用者が氏名・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し、変更の内容を速やかに生協へ届け出なかった場合。

⑤ 第 7 条第 1 項で定める共同購入の利用において、班の人数が 1 名または 2 名となり、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 商品代金等の未払いにより第 16 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と認めた場合。

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布や商品の注文を停止する場合があります。この場合は、次の月に入ったときにサービスを再開します。

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 16 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、また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」、原則3名以上の利用者の分を一括してお届けする「共同購入」、2名の利用分を一括してお届けする「準班」、生協が予め利用者にお知らせした施設(ステーション)にお届けし、利用者がステーションまで受け取り行く「集配」の4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 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)

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、配達曜日を利用者にお知らせします。生協は、この配達曜日を、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、利用登録にあたって、おおよそのお届け時間を利用者にお知らせします。お届け時間は配達日の天候や交通状況、物量等によって左右されるため、生協は、このお届け時間を、利用者への通知なく変更することができるものとします。

5 生協は、配達方式・配達場所に依じて、別表に定める手数料を申し受けます。

6 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。

7 ステーション配達の場合は、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。ただし、利用者があらかじめ生協からお伝えした受け取り期限までに受領しなかった場合は、その期限の経過をもって所有権が移転するものとします。

8 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。

(お届け明細票および請求書)

第8条 生協は、商品等のお届けと併せて「お届け明細票」をお届けします。請求書については月1回、月ごとの引き落とし額をまとめて発行し、商品等の配達時にお届けします。ただし、第2条第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お届け明細票及び請求書を配布しない場合があります。

(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票、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 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処理を行います。

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処理を行います。

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 食品の注文間違い
- ② 衛生用品(トイレトペーパー・紙おむつ・生理用品・化粧品・歯ブラシ等)
- ③ 組合員の不注意(誤った使用方法など)により商品価値が下がってしまったもの
- ④ 石けん・洗剤・浴用品・スキンケア商品
- ⑤ 開封後の商品
- ⑥ 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)
- ⑦ オーダー加工品
- ⑧ 各種チケット類
- ⑨ お届け後 8 営業日を経過したもの

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 8 営業日以内に生協へ連絡することにより、返品することができますが、一部の商品を除き、別表に定める返品手数料を申し受けます。

3 前二項により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、原則として代金からの減額により代金等の返金処理を行います。

(ポイント)

第 12 条 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に定めます。

(ご請求金額に対する疑義等)

第 13 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、支払方法等を含む今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 14 条 代金等の支払い方法は、原則、銀行等の口座からの引落とし(前月 21 日から当月 20 日までの代金について、翌月 6 日に口座から引落とし)とします。ただし、例外として生協が認めた場合に限り、コンビニ専用払込票での支払い(前月 21 日から当月 20 日までの代金について、翌月 6 日までに払込)に代えることができます。なお、銀行等の口座からの引落としの際に発生する振替手数料は生協負担ですが、コンビニ専用払込票による支払いの際に発生する払込手数料は原則組合員負担となります。

2 利用者が一定期間(概ね 1ヶ月程)口座振替の登録を未申請のままでは、生協は、コンビニ専用払込票での支払いに切り替えることができます。

3 前二項にかかわらず、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。

4 前二項にかかわらず、第 5 条 3 項の定めにより利用者に対して商品お届け前の支払い請求を行う場合、生協は生協指定口座への振込みを支払い方法として指定することができます。

(支払期日に支払いがなかった場合の対応)

第 15 条 銀行等の口座からの引落としにより代金等を支払う場合、予定の日に引落としができなかったときは、代金等の支払い期限を付したコンビニ専用払込票を生協から利用者あてに送付します。この場合の払込手数料は利用者負担となります。

2 口座振替の登録手続き中の方へも代金等の支払い期限を付したコンビニ専用払込票を生協から利用者あてに送付しますが、この場合の払込手数料は生協負担とします。また、支払い期限までに払込がなかった場合は、次回の引落日(翌々月 6 日)に翌月 20 日までの代金等を合算して再引落しを行います。

3 コンビニ専用払込票での払込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、予定の日に代金等をお支払いいただけなかった場合、生協は翌月 20 日までの代金等を合算したコンビニ専用払込票を作成し、支払い期限を付して利用者へ再度送付します。利用者の意思でコンビニ専用払込票での支払いを選択されている場合、払込手数料は全て利用者負担となります。

(代金等の未払いへの対応)

第 16 条 前条第 2 項による再引落としができなかった場合、前条第 1 項または前条第 3 項による支払い期限までに代金等をお支払いいただけなかった場合、並びに第 14 条第 4 項に該当する利用者の商品お届け日までの支払い確認が取れなかった場合、生協は必要に応じて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、第 14 条第 3 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・ストア等での払込票を改めて送付します。
  - ④ 以後の対応に関して生協が負担した費用(払込票代金、払込票郵送代、その他手数料)については、別表に定める延滞手数料を申し受けます。
  - ⑤ 以後、支払いを行った場合でも過去の支払い遅延回数やその内容によっては長期間の利用制限や利用停止を行います。
- 2 前条第2項による再引落日、あるいは前条第1項または前条第3項による支払い期限を1ヶ月以上経過しても支払いがなかった場合や、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、生協は、法的手続への移行、債権譲渡や債権の回収委託等を行う場合があります。

(組合員の出資金に関する特則)

第17条 生協は、組合員に対する出資金の払い戻しに係る債務と生協の組合員に対する債権を相殺することができます。

(協議解決)

第18条 本規則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19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。

(本規則の変更)

第20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、本規則を変更することができます。

2 前項の場合、生協は、本規則を変更する旨、変更後の本規則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

(改廃)

第21条 本規則の改廃は、理事会で行います。

(附則)

- 1 本規則は、2020年2月25日に制定し、2020年3月1日より施行する。
- 2. (2020年4月20日 改定) この改定は2020年6月1日から施行する。