

## 宅配事業利用規則

### (目的・適用)

第1条 本規則は、生活協同組合おかやまコープ（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（次条により宅配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は組合員に限りません。

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、本規則の第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、別途生協が定める期間内に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あります。

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、すで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。

### (宅配登録)

第3条 組合員は、生協の定めにしたがって宅配登録（宅配事業の利用の登録）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 未成年者が組合員となり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宅配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 前二項の規定にかかわらず、次の場合には宅配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 本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宅配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 1か月以内の期間を定めて、お試し利用する場合。
- 5 利用者の宅配登録にあたっては、利用者本人の口座登録を基本とします。例外的に利用者本人以外を口座名義人とする場合は、生協の承認を得た上で口座登録を行えるものとし、利用者が口座名義人に承諾を得ているものとみなします。この場合、口座名義人からの異議については、宅配登録を行った利用者が責任をもって対応するものとします。
- 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わるルールは、本規則のほか、「eふれんず利用規約」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、本規則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、宅配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。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
- 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、事前登録による利用登録商品を利用する場合は、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、注文書を配送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。
- 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か月あたり20万円を限度とし、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。

#### (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、生協はお申し出にしたが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、すで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。
- 5 第3条第4項第1号に基づいて宅配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受け、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。

(商品等のお届け)

第7条 商品等の配達方法は、利用者個人別にお届けする「個別配達」、決められた人数以上の利用者により結成されたグループ分を一括してお届けする「班配達」、利用者が決められた施設に個々に受け取りに行く「コープステーションでの商品受取」の3通りがあります。(本規則では「コープステーションでの商品受取」も配達として表現しています)

2 商品等の配達場所は次の3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 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。
  - ③ コープステーションでの商品受取の場合は、生協があらかじめ利用者にお知らせした施設。
- 3 生協は、宅配登録にあたって、配達方法・配達場所を利用者と確認し、配達曜日をお知らせします。併せて、班配達の場合はおおよそのお届け時間を、コープステーションでの商品受取の場合は、受取可能な時間をお知らせします。生協は、この配達曜日とおおよそのお届け時間及び受取可能な時間を、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、配達方法・配達場所に応じて、別途定める手数料を申し受けます。
  - 5 個別配達・班配達の場合は、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での商品受取の場合は、各利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了し、所有権が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、所有権が移転するものとします。

（お届け明細書および請求書）

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、商品等の配達時にお届けします。

（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、交通事情、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る場合、利用者は、生協による代替品の提供から原則 2 週間以内に代替品を返品することができます。返品期限が明記されている場合は、その期限にしたがって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。

（利用者の都合による返品）

第 11 条 前条に定める場合を除き、別途「ご利用ガイド」等に定める商品等については、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 14 日間（2 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、原則として代金等からの減額により代金等の返金等を行います。

（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途定めます。

（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 14 条 代金等の支払方法については、原則として、銀行等の口座からの引落としとします。毎月 16 日から翌月 15 日までの代金について、翌月 26 日に口座から引落としを行います。ただし、生協が認めたその他の方法での支払いについては、別途の定めにより代金を支払います（『生協利用代金支払規則』等）

- 2 前項にかかわらず、第 3 条第 4 項第 1 号に基づいて宅配登録を行った利用者については、生協との協議により、1 か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、翌月 11 日に再引落としを行います。
- 4 前項の再引落としでも引落としができなかった場合は、翌月請求分の商品代金を合算し、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 15 条 前条第 3 項による再引落としができなかった場合、または前条第 4 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 号に基づいて宅配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・ストア等での支払用紙を送付します。
- 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 16 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、生協が別途定めた『生協利用代金支払規則』に準じて、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、生協が定めた期限まで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、別途定める『供給未収金取扱規程』に基づいて、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。

(連帯保証人)

第 17 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 18 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 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 1 年以内とします。

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、遅延損害金を請求します。なお、遅延損害金の利率は民法の約定に準じるものとします。

(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、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 20 条 本規則及び関連する規則等に関し、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 21 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 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

(規則の改廃)

第 23 条 この規則の改廃は理事会が行うものとします。

(規則の施行)

第 24 条 この規則は、2020年3月16日より施行します。