

## 自然派くらす生活協同組合 宅配事業利用約款

### (目的・適用)

第1条 この約款は、自然派くらす生活協同組合（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、「カタログ等」といいます）を配布し、生協指定の曜日・時間まで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。

- 2 利用者は、前項に定めるサービスのほか、次の各号に掲げる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します）
- 3 前項の第2号及び第3号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、4週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。なお、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はできません。
- 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（以下、「代金等」といいます）その他の支払い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、次の各号に掲げる場合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 次の各号に定める場合において、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ページに組合員番号、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、「インターネット注文に関する規程」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、次の各号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。各号に定めた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

(5) アプリによる注文

2 前項第4号は生協が必要と認めた場合に限り利用できる方法とし、利用できなくなることもあります。

3 商品の注文をいただいた場合、第1項各号に定める注文方法ごとに、次の各号に定める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、生協から受注完了メールを組合員が受け取った時

(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

(5) アプリによる注文の場合は、注文内容を受信した時

4 次の各号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) 利用者へに交付した組合員番号・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

5 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、変更できます。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、

変更することによっても、キャンセル、変更できます。

#### (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 次の各号に掲げる場合には、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ことがあります。

(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 加入より3ヶ月以内の利用者については、1か月分の利用金額の上限を5万円とします。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 「利用停止」「登録解除」とは、それぞれ次の各号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従って登録解除を行います。

3 次の各号の場合には、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) 銀行等金融機関の口座の登録が必要な利用者につき、生協が定める期日までに口座未登録の場合また、未収金残高がない場合でも利用停止となります

(6) 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

(7) 商品等の代金等を期日までにお支払いいただけなかった場合

(8) 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4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号に基づいて利用登録を行った利用者に関して、次の各号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相当と認めた場合。
- (3) 商品等の代金等を期日までにお支払いいただけなかった場合。
- (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名以上の利用者による班の分を一括してお届けする「共同購入」の2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、①については、利用者と確認の上、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、ご利用手数料に関する規定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) に商品等の引き渡しを完了し、所有権が移転するものとします。

6 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き渡しを完了し、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 本条に基づく引き渡しの完了により、危険負担は生協から組合員に移転するものとします。

(個人別明細請求書および引き落としのお知らせ)

第8条 生協は、商品等のお届けと併せて個人別明細請求書をお届けします。引き落としのお知らせについては月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。

(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、原則として個人別明細請求書、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。

(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、クリスマスケーキやおせち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 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、次の各号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。(詳細は別途定めるルールによります)
  - 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 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13条 商品等の代金および手数料等の支払い方法については、原則として金融機関の口座からの引き落としによるものとします。この場合、毎月4回目から翌月3回目まで(例:4月4回~5月3回まで)の代

金について、ゆうちょ銀行の場合は当月28日（引落日が休業日の場合翌営業日）、その他金融機関からの場合は翌月6日（引落日が休業日の場合翌営業日）に口座から引き落とします。利用者が利用した商品・サービス等の代金支払等に関わるルールは、この規則のほか、利用規程の定めるところによります。

- 2 前項にかかわらず、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。また、自然派くらぶ生協が一般に家庭で消費する限度を明らかに超えると判断した場合など、自然派くらぶ生協の合理的な判断に基づき、商品等の代金および手数料等の支払い方法を配達商品と引き換えに現金での支払いを選択することや、配達商品の供給を一時停止する場合があります。
- 3 ゆうちょ銀行の口座からの引落日により代金等を支払う場合、第1項の引落日に引落日ができなかったときは、9日（金融機関が休業日の場合翌営業日）に再引落日を行います。再引き落としは事務手数料を課金する事があります。なお、その他の金融機関については再引き落としを行いません。

#### （代金等の未払いへの対応）

第14条 利用者が支払期限を過ぎてなお代金等を支払わない場合には、生協は次の各号の対応をさせていただきます。また、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。
- 2 前項の場合、以後の対応に関して生協が要した費用については、利用者の負担とし、利用者は生協の指定する方法によって当該費用を含む代金等を支払うものとします。
- 3 生協は代金等の未払いに関し、法的手続きを行うことがあります。

#### （債務者の出資金に関する特則）

第15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。

#### （個人情報の取り扱い）

第16条 生協は、宅配事業のサービスの提供のために、以下の個人情報を収集することにします。

- (1) 申込書に記載した氏名、性別、生年月日、住所、電話番号等、組合員に関する情報（以後の変更が生じた場合の変更情報を含む）
- (2) 契約の種類、申込日、契約日、振替口座、利用商品名、金額、供給日等。
- (3) 利用残高、支払状況等、取引の現在の状況及び履歴に関する情報。
- (4) 本契約に関して必要と認めた場合に、組合員に関する勤務先、収入、居住状況等、組合員の支払い能力判断のための情報。
- (5) 生協が必要と認めた場合に、組合員の運転免許証、パスポート等の提示を求め本人確認を行うための情報。
- 2 組合員は生協が宅配事業のサービスに関する業務を、生協と契約関係にある第三者（以下、「業務受託者」といいます）に業務委託する場合は、組合員の個人情報についても提供することに同意します。
- 3 組合員は生協に登録されている自己に関する個人情報を客観的事実に限り、開示するよう請求することができるものとします。開示を求める場合は生協に連絡の上、所定の方法により開示請求するものとします。

- 4 前1項の開示請求により、万が一登録内容が不正確または誤りであることが明らかとなった場合、生協は速やかに当該登録内容の訂正または削除に応じるものとします。
- 5 生協および生協の子会社が、商品、生活文化、その他サービス情報を案内するために、第1項第1号及び第2号の個人情報を利用することがあります。
- 6 前項の範囲内で生協および生協の子会社が、組合員の個人情報を利用、提供している場合であっても、中止の申し出があった場合は、それ以降のサービス情報のご案内を中止する措置を取ります。

(協議解決)

第17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18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19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、次の各号の方法により利用者への周知を図ります。

- (1) WEBサイトへの掲示
- (2) 電子メールの送信等の電磁的方法
- (3) 利用者への配布
- (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20条

この規則の改廃は、理事会が行います。

(施行)

第21条

この規則は2020年4月1日から施行します。

(附則)

2020年 4月 1日 制定施行

2023年 3月 6日 改訂施行