

よつ葉宅配利用約款

(本約款の定義)

第1条 本約款はよつ葉宅配の利用とその代金・手数料(消費税を含む)の支払いについて、よつ葉生活協同組合(以下、「当生協」という)と組合員とのお約束をまとめたものです。

(サービス内容)

第2条 よつ葉宅配とは、当生協が組合員に対して、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)を配布して、事前に注文を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)を組合員の指定する場所へお届けするシステムです。

2. 組合員は、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)
 - ②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①及び②に係る金銭の收受については、この約款第12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、8週間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. 組合員は、別途登録によりWEB注文を利用することが出来ます。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注文システム利用は可能です。
6. 天変地異や災害、生産者・製造者の都合または注文数量が予定を上回った場合などにより、商品を注文通りお届けできない場合は、お届け日の変更、お届けの中止、お届け数量の削減、または当生協の定めたルールによる代替品をお届けすることがあります。これらの事情については、お届け日に文書等をもってお知らせします。これらにより返金等が発生する場合は、当生協の定めによりこれを行うこととします。
7. 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、前項6を除き、サービスの提供の停止について、当生協は責任を負わないものとします。

(利用登録)

第3条 前条に定めるサービスは、当生協への加入申し込みを行うことで利用できます。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. 当生協の宅配事業の利用を希望する場合は、本契約の内容を確認同意の上、申し込むものとします。尚、申込時は本人確認書類の提示をお願いします。確認書類は、保険証となります。
3. 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、ご家族の意見をお聞きして、宅配事業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。
4. 前三項の規定にかかわらず、次の場合にはお申込みをお断りすることがあります。
 - ①利用代金・手数料等のお支払いを遅滞している組合員と生計を共にする方、過去5年間の間に支払い遅滞等により脱会されている方など、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当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
5. 当生協の宅配事業の利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振替口座等、加入申し込み時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。届出を怠ったことにより組合員が被った不利益について、生協はその責を負わないものとします。

(よつ葉宅配システム利用手数料)

第4条 よつ葉宅配システムを利用した場合、システム利用手数料は配達方式・配達場所に応じて、別に定める手数料を申し受けます。

(商品の注文)

第5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め切り時期など取扱いの時期など詳細は生協が別に定めます。

- ①OCR注文書の提出
 - ②WEB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
 - ④FAX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組合員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。
 - ①OCR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。
 - ②WEB注文システムを利用したインターネット注文の場合は、注文を受けたことを承諾する生協からの電子

- メールを注文者が受信した時。
- 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。
- ④FAXによる注文の場合は、注文書を生協が受信した時。
3. 次の場合は組合員本人による注文があったとみなします。
- ①組合員の氏名が印字された OCR 注文書が提出された場合。
- ②組合員に交付した 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組合員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組合員の氏名を記載した注文書面を FAX で受信した場合。
4. 組合員は、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の締切時期までの間に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6条 転売・質入れまたは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. 利用限度額は、加入後3ヶ月未満の組合員は1万円/週、1年未満の組合員は3万円/週を原則とします。利用限度額設定期間中に、それ以上の利用を希望する場合は当生協に相談してください。
4. 加入後の期間に関わらず注文した商品の利用目的、数量、金額が一般家庭での利用限度を超える注文であると当生協が判断した場合は、注文時または引渡し時の支払い等を求めることがあります。
5. 加入後3ヶ月未満の組合員の利用額が、5週間で5万円を超えての利用の場合は、現金にての支払いとなり、担当者が集金に伺うこととなります。

(利用停止・登録解除)

第7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」とは、宅配システムの利用登録したまま、よつ葉宅配の商品カタログまたは商品のお届けを停止することです。組合員が利用停止を希望する場合は当生協にご連絡ください。
- ②「登録解除」とは、宅配システムの利用登録を抹消すること。
2. 連続8週間商品利用がない場合は、商品カタログ・OCR 注文書等のお届けを停止します。再開を希望する場合は当生協にご連絡ください。
3. 次の場合には、組合員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大量に返品を行った場合。
- ③未成年や高齢者である組合員から、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組合員と口座名義人が異なる場合に口座名義人からの引落し停止の申し出があり、組合員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4項各号に該当する場合その他宅配サービスの継続的利用に関して生協が適切でないことを認めた場合。

(商品のお届け)

第8条 商品は毎週決まった曜日にお届けします。利用方法は、個人にお届けする個人利用と、2人以上の組合員に一括してお届けする班利用、指定の施設に商品を取りにきていただく利用等があります。商品・商品カタログのお届けは、利用方法により定められた手数料を負担していただきます。手数料については優遇措置があります。

2. 商品お届け曜日・時間は原則として当生協が定めるものとします。
3. 個人利用・班利用の場合、商品のお届け場所は、個人または班とあらかじめ確認した場所とします。変更のある場合には、事前に当生協にご連絡ください。
4. 商品は、受け渡しにより所有権が移転するものとします。
5. 商品お届け時に組合員が不在などで受け渡しができない場合は、確認されたお届け場所（指定場所）に商品を留め置くものとし、持ち帰り・再配達はいりません。留め置きした場合にも商品の所有権が移転するものとし、その後の事故について当生協は責めを負わないものとします。
6. 前各号にかかわらず、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、外部業者の宅急便により配達します。その場合は、各組合員が受領した時に商品の引き渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

(お届け商品の変更)

第9条 天変地異や災害、生産者・製造者の都合または注文数量が予定を上回った場合などにより、商品を注文通りお届けできない時は、お届け日の変更、お届けの中止、お届け数量の削減、または当生協の定めたルールによる代替品をお届けすることがあります。これらの事情については、お届け日に文書等をもってお知らせします。これらにより返金等が発生する場合は、当生協の定めによりこれを行うこととします。

(返品)

第10条 お届けした商品が不良または商品カタログ・見本等と相違している場合、当生協は良品との交換または返金(請求訂正)をします。

2. 前項に定める場合を除き、次に掲げる使用品等については、返品することが出来ません。

- ①食品
- ②書籍、CD、DVD、Blu-ray等の著作物
- ③植物、植物の種
- ④ペットフード
- ⑤医薬品、化粧品、衛生商品
- ⑥チケット類
- ⑦複数の部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)
- ⑧組合員の指定により製作・加工した商品(組合員の指定により名前を入れた商品等)

(お届け明細書兼ご請求書)

第11条 注文書・お届け明細書兼ご請求書・各種申込書等は、商品カタログとともにお届けします。個人情報が記載されていますので、取り扱いにご注意ください。

(請求金額疑義などによる支払い調整)

第12条 請求書の金額その他に疑義が生じた場合、またはその他の理由で、期限までに請求どおりの支払いができない場合、組合員は当生協に連絡し、確認・調整をはからなければなりません。

(利用代金・手数料等の支払い方法)

第13条 よつ葉宅配のシステムにより利用した商品・サービスの代金等は毎月末日で締め切り、翌月にお支払い頂きます。金融機関口座振替は27日となります。コンビニエンス・ストア等利用者は、締切日の翌月15日が支払期日となります。

(代金支払いの不履行)

第14条 前条の代金のお支払いができなかった場合は、次の対応をさせていただきます。

- ①生協商品カタログの配布、注文の受付、商品の配達を停止します。
 - ②組合員は、期限の利益を喪失したもとして、すべての代金等について直ちに支払いを請求します。
 - ③組合員は、生協で指定する金融機関の口座に利用代金を直接振り込みいただきます。振り込み手数料は組合員の負担とします。
2. 代金お支払後の再開時は、保証金として100,000円をお預かりすることとなります。
3. よつ葉宅配システム利用手数料の支払いが、本来の支払期日から3ヶ月過ぎても支払いが出来ない場合は、第18条により出資金とよつ葉宅配システム利用手数料を相殺いたします。

(債務者・支払い計画書および誓約書)

第15条 組合員が第14条に該当した場合(以下「債務者」という)、当生協は、債務者に、支払い計画書および誓約書の提出を求めることができます。

2. 債務者は、当生協から支払い計画書および誓約書をもとめられてから7日以内に、計画書及び誓約書を提出しなければなりません。

(連帯保証人)

第16条 当生協は債務者に対し、弁済を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。

(支払い期限・遅延損害金)

第17条 第15条の支払い計画書による債務弁済の最終期限は、原則として本来の支払期日から3ヶ月とします。

2. 第1項の期限内に支払い出来ない場合には、本来の支払期日の翌日を起算日として年10%の割合による遅延損害金を課金します。

(債務者出資金の扱いの特例)

第18条 当生協は債務者の出資金と債務を相殺することができます。債務の完済まで、債務者名義の出資金口数の減少は停止されます。

(債務不履行の場合の措置)

第19条 債務者が第15条の支払い計画書および誓約書を提出しない場合、または支払い計画通りに支払いを履行しない場合、その他支払いが履行されないと認める相当の理由がある場合、当生協は債権回収のために法的手続きをとります。

(管轄裁判所)

第20条 組合員と当生協との間で裁判上の争いとなったときは、当生協の所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とします。

(改廃の際のお知らせ)

第21条 本契約を改廃した時は、すみやかにホームページに公開するとともに、印刷物として商品カタログとともによつ葉宅配利用組合員にお届けし、周知するものとします。

(改廃)

第22条 この約款の改廃は、理事会が行います。

(施行期日)

1. この約款は、2009年 11月 1日から施行します。

| | |
|-------------|-------------------------|
| 2009年10月14日 | 理事会承認制定 |
| 2011年 2月 9日 | 理事会承認により一部改正 第1条3項、第13条 |
| 2013年 7月23日 | 理事会承認により一部改正 第3条、第14条 |
| 2013年 9月11日 | 理事会承認により一部改正 第6条 |
| 2020年 2月12日 | 理事会承認により全面改正(民法改正に伴うもの) |

よつ葉生協ではカスタマーハラスメント対応ポリシーを定めています。

【組合員へのお願い】

組合員からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、カスタマーハラスメント対応ポリシーに沿って対応いたします。

ご理解・ご協力をお願いいたします。