宅配事業約款

（目的・適用）

第１条　この約款は、東都生活協同組合（以下、「生協」といいます）の宅配事業（共同購入・法人施設利用・弁当配食）の利用（代金等の支払いを含む）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、商品カタログおよび注文書（以下、「商品案内等」といいます）を配付し、事前に注文いただいた商品（特別注文品の場合は注文）およ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案内等を配付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について第３条第４項に定める利用者は一部受けられないサービスがあります。②は組合員に限ります。

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②および③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、原則として毎週、注文の対象となる商品等を掲載した商品案内等をお届けします。その際、前週注文された商品をお届けし、次週お届け商品の注文書を回収します。（一部の商品を除き）ただし、生協が定める期間連続で注文がなかった場合、生協は商品案内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。前項により商品案内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また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、生協の定めに従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および手数料その他（以下、「代金等」といいます）の引き落と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　組合員本人また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、生協の定めに従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で定め、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

③　１カ月以内の期間を定めて、お試し利用する場合

④ 生活困窮者の食料支援等を実施する組織が必要としている物品を購入する場合

5　利用者の利用登録に当たっては、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持って対応します。

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、インターネット注文システム利用規程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、第１３条第４項の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は、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。(⑤は生協が特に必要と認めた場合に限ります）各方法による注文の締め切り時期など取り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 スマートフォンアプリによる注文
④ 電話による注文
⑤ FAX による注文

2　前項の規定にかかわらず、生協の指定する方法でしか注文できない場合があります。その場合は、利用登録の際に指定の注文方法をお知らせします。

3　商品の注文をいただいた場合は、前項に定める注文方法ごとに次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、登録の際の定めに従って、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
③ FAX による注文の場合は、注文書を生協が受信した時

4　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 生協が利用者本人と確認した上で、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め切り時期までの間は、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め切り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５万円/週を限度とし、限度額の引き上げは生協への事前承諾が必要です。

（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、宅配の商品案内等の配付、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もあります。

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などの理由に基づき、法定代理人、ご家族等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き落とし停止のお申し出があり、利用者に連絡しても登録口座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名未満となり、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 代金等の未払いにより第１４条に該当した場合
⑦ 口座登録が完了していない場合
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回の利用金額が第５条第３項および第４項で規定する利用限度額に達した場合も、商品案内等の配付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り消し、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 代金等の未払いにより第１４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、また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し立てを受け、また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し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、本契約また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」および２名以上の利用による分を一括してお届けする「班配」の２通りがあります。

2　商品等の配達場所は､原則として自宅配達（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、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に配達する方式）とします。

3　生協は、利用登録に当たって、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、別に定める手数料を申し受けます。なお、生協がその時々に定める特定の条件に該当する場合に、手数料の一部を割引、または手数料の全部を免除する場合があります。

◇個人宅配

個配手数料…生協が別に定める金額とします。
内訳…基本手数料＋配達手数料
基本手数料＝個人別配送に関わる手数料です。（商品案内、インターネット等の情報提供料を含みます）
配達手数料＝商品のお届けの際にいただく手数料です。商品のお届けが無い場合はいただきません。

◇班配（２人以上）
個配手数料…　無料

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　前各項にかかわらず、商品案内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、前項と同様に所有権が移転するものとします。

（お届け明細書「東都生協からのご案内・ご利用について」および請求書「東都生協からのご案内・今回のご請求金額」）

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、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、原則としてお届け明細書、利用者への文書配付、電話、Web サイト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、原則として次回以降に発生する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・お届け分量削減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、原則として次回以降に発生する代金からの減額により代金等の返金等を行います。
４　前３項による対応について、生協は原則として前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。

（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、商品案内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、原則として次回以降に発生する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、クリスマス商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、原則として次回以降に発生する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２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、次に掲げる商品等については返品することができません。なお、
商品等の具体的な内容にいては、生協が別途定める細則によります。
① 食品
② 開封後の書籍、CD、DVD、Blu-ray 等の著作物
③ カセットコンロで使用するガスボンベ
④ 植物（切り花、球根、苗等）
⑤ 消耗品
⑥ 衛生用品
⑦ 化粧品
⑧ 薬品
⑨ ペットフード、ペットサニタリー用品
⑩ 記録メディア機
⑪ 健康機器
⑫ サポーター類
⑬ ベビー用品、マタニティー用品
⑭ 肌着、下着
⑮ 消火器、消火具
⑯ 頒布会、登録商品
⑰ チケット類
⑱ 工事付き商品
⑲ 季節商品（お飾り等）
⑳ 一部の貴金属
㉑ 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）
㉒ 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）

㉓　その他生協が指定した商品

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傷等がない場合に限り、お届け日から２週間以内に返品することができます。

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は、原則として次回以降に発生する代金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・手数料等の支払い方法）

第１３条　代金等の支払い方法については、原則として、銀行等の口座からの引き落しによります。この場合、前月２１日から当月２０日までに配達をした代金等について請求額を確定し、翌月６日（金融機関休業日の場合は翌営業日）に登録口座から引き落します。なお、請求額の確定後に発生した請求額の修正は、次月の請求時に清算します。

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、支払期日および支払い方法など変更することができます。

３　引き落としの結果が残高不足だった場合、前回引き落としができている場合は、翌月分と合算して再度引き落としを行います。だたし、生協の任意判断によって翌月分と合算せず、専用払込票による方法にて請求する場合があります。

４　次に掲げる場合、支払期限を付した専用払込票を生協から利用者宛てに送付します。なお、払込票を発行した場合は実費相当の手数料を加算します。

①　前回の予定日に引き落しができず、当月も引き落としができなかった場合

②　口座登録が完了せず引き落としができなかった場合

（代金等の未払いへの対応）

第１４条　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、生協は次に定める対応をいたします。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、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お支払いいただけなかった場合、および第５条（利用制限）に該当した場合も同様とします。

①　商品案内の配付、注文の受け付け、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、全ての代金等について直ちに支払いを請求します

③　支払期限を付した専用払込票を送付します

２　前項第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、生協は次に定める対応をいたします。

①　支払期限を付した専用払込票を送付します

②　督促状を発行します

③　以後の法的手段による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

３　前項第１号で生協が指定した期日までに代金等をお支払いいただけなかった場合は、今後の利用再開ができません。同一生計の方を含め再加入した場合も同様です。ただし、生協が指定する金額の出資を行い、生協が定めた書式を提出した場合は、利用再開を認める場合があります。

（支払計画書および誓約書）

第１５条　前条第２項第１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、生協は債務者に対して、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でき、この場合、債務者はこれを遅滞なく提出しなければなりません。

２　前項に定める期限までに支払計画書およ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代金等をお支払いいただけなかった場合は、法的手続に移行、もしくは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　生協が必要と認めた場合、第１４条第３項の利用再開に当たり、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・遅延損害金）

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項に定める支払予定日（第３条第４項第１号に基づいて利用登録

を行った利用者に対して、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３カ月以内とします。

２　生協は債務者に対して、第１４条第２項第２号の対応において、生協の定める一定の割合（商品代金の１％）で遅延損害金および督促に要した実費相当を請求します。

（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　本約款および関連する規定等に関し、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　本約款に定める内容について利用者と生協との間で裁判上の争いになったときは、地方裁判所に提起する場合は東京地方裁判所を、簡易裁判所に提起する場合は、東京簡易裁判所、立川簡易裁判所等東京都内（島しょ部を除く）の各簡易裁判所を、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　利用者への配付

②　Web サイトへの掲示

③　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２２条　本約款の改廃は、理事会で行います。

（附則）

１　本約款は、２０１９年８月２２日制定し、２０１９年９月１日より施行します。

２　本約款は、２０２１年６月１０日改正し、同日より施行します。

３　本約款は、２０２２年８月１８日改正し、同年１０月１７日より施行します。

４　本約款は、２０２３年８月２４日改正し、同日より施行します。