

富士フイルム生活協同組合 宅配利用契約約款

富士フイルム生活協同組合

2020 年 4 月 1 日の民法改正にあわせて、宅配事業利用のルールを「約款」という形でまとめました。

目 次

第 1 章 総則 P1

第 2 章 宅配事業（おうちC O・O P） P7

第 1 章 総則は、すべてのご利用者に関する内容です。第 2 章は、宅配事業を利用される方に関する内容です。

第 1 章 総 則

（目的・適用・用語の定義）

第 1 条 この約款は、富士フイルム生活協同組合（以下、「生協」といいます）の宅配事業（おうちC O・O P）に関するルールを定めます。

- 2 この約款に定めのない事項は、生協が別途作成する「生協の宅配ご利用ガイド」に記載したルールによります。
- 3 この約款の内容と前項のルールの内容が矛盾する場合は、この約款の定めが優先するものとします。
- 4 この約款で使用される用語は、以下の意味を有するものとします。

（1） 組合員

「組合員」とは、生協の組合員たる地位を有する者をいいます。

- （2） 利用者「利用者」とは、生協の定めに基づき、宅配事業の利用登録をした者（利用名義者）をいいます。利用者は、原則、組合員に限られます。
- （3） 代金等「代金等」とは、商品代金、宅配サービス料、その他の宅配事業の利用に伴い発生する全ての金銭債務をいいます。
- （4） 利用休止「利用休止」とは、利用登録を維持したまま、注文の受付、商品のお届け等のサービスの提供を停止することをいいます。
- （5） 利用終了「利用終了」とは、利用登録を抹消し、生協と利用者間の宅配事業の利用契約が終了することをいいます。

（サービス内容）

第 2 条 生協は、利用者に対して、第 2 章以下で定めた各事業のサービスを提供します。

- 2 生協は、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。また②および④を利用できるのは組合員に限ります。

- ①各種サービス事業の紹介（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、商品代金とは別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）
 - ④宅配の運営・管理・商品の調達を行っている生活協同組合ユーコープの子会社・関連会社（株式会社コープライフサービス等）が行う各種サービス斡旋事業の斡旋（生協は、一部のサービスについては、宅配事業の仕組みを利用して、斡旋の申込みを受け、又はサービス代金を受領し子会社・関連会社に支払います）
 - ⑤その他、生協が別途定める事業
- 3 前項の事項に伴う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、年末などの特殊な時期その他の理由から別途ご案内した場合を除き、基本的に第2章以下で定めた各事業の期限に商品をお届けします。
- 5 生協は、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、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、宅配事業のサービスを利用することができます。ただし、宅配事業の運営上の理由から、生協の対象地域内であっても、宅配事業をご利用できない場合があります。
- 2 組合員は、前項の利用登録の際、生協の定めに従って、代金等の支払に利用する銀行等金融機関の振替（引落）口座の登録を行うことが必要です。
- 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ます。この場合、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円滑なサービスの利用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 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ないなど、円滑なサービスの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
- 5 利用者は、本条2項の振替（引落）口座を登録するにあたっては、振替（引落）口座の名義人の承諾を得るものとします。同名義人から異議が出た場合、生協は、当該利用者について、利用休止又は利用終了とすることがあります。
- 6 本条2項の振替（引落）口座登録は、利用開始から4週間以内に口座登録を完了しなかった場合、生協は、当該利用者について利用休止とすることができます。
- 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に変更があった場合、生協に対し、遅滞なく、所定の方式で変更内容を届け出るものとします。

（員外利用）

第3条の2 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申請を承諾することにより、本約款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。

- ① 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
- 2 本条第1項①の場合、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します。

（商品の注文）

第4条 利用者は、第2章以下に定める各事業の注文方法から利用者が選択した方法によって商品の注文を行うものとしします。

- 2 生協は、第2章以下に定める各事業の注文方法ごとに定める時点で商品の注文を承諾したものとし、売買契約が成立します。
- 3 次の場合は、利用者本人による注文があったものとみなします。
 - ①利用者の氏名が印字または記入された注文書または所定用紙が提出された場合。
 - ②生協が定めた方法で利用者情報の確認をした上で、利用者名での電話注文を受けた場合。
 - ③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。
 - ④利用者の同居家族が、商品お届け担当者に対し、利用者名で注文をした場合。

（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、受注商品の配達停止などの対応を行う場合があります。
 - ①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受けた注文の数量が必要数を超える、または受けた注文の数量・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、口座振替（引落）による初回の代金支払が完了するまでの期間は、初回 1 月間の限度額 5 万円（税込金額）を限度とします。
- 5 宅配事業におけるカタログ商品（第23条1項②）については、振替（引落）口座の登録が完了するまでは、注文することができないものとしします。

（利用休止・利用終了）

第6条 宅配事業の利用休止や利用終了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、利用休止や利用終了を行います。

- 2 利用者である組合員が死亡し、又は生協から脱退した場合には、当然に利用終了となります。
- 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利用終了とする場合があります。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。又は、20歳未満の利用者により酒類の注文がなされた場合。
 - 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 お届け商品が残っていて連絡が取れないなど、生協が利用者の身に異変の可能性があるとは判断した場合。
 - ④ 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。
 - ⑤ 利用者と、振替（引落）口座名義人が異なる場合に、口座名義人から、振替（引落）停止の申し出があった場合。
 - ⑥ 代金等の未払いにより第14条に該当した場合。
 - ⑦ 第3条4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、利用金額が第5条4項で規定する利用限度額に達した場合も、商品カタログおよび注文書の配布や商品の注文を停止、又は、利用休止とすることがあります。この場合は、初回口座引落し登録が完了したときにサービスを再開します。

（商品等のお届け）

第7条 商品等の配達方式および配達場所は、第2章で定めた宅配事業の方式によります。

- 2 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。
- 3 自宅配達の場合は、各利用者が商品を受領した時（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を留め置いた場合は、その時）に商品の引渡しを完了し、所有権が利用者に移転するものとします。
- 4 前各項にかかわらず、商品カタログ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商品を配達します。その場合は、各利用者が商品を受領した時に商品の引き渡し完了し、所有権が利用者に移転するものとします。

（商品等のお届けができない場合）

第8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、お届け日の変更、お届けの中止、お届け数量の削減、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兼請求書もしくは電話、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生協の定めたルールに従い、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、第2章以下の各事業で定めた期限内に代替品を返品することができます。この場合、注文した商品は供給できなかったものとして、生協の定めたルールに従い、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。

（お届けした商品に問題がある場合）

第9条 お届けした商品が不良品である場合、注文と相違している場合、商品カタログや事前に配布している注文書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。返品の場合は生協の定めたルールに従い、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、特定の時期に届かなければ著しく価値が低下する商品について、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除し、生協の定めたルールに従って、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。

（利用者のご都合による返品）

第10条 利用者は、前条に定めるほかは、商品を返品することはできません。

ただし、宅配事業について、第29条の規定に基づき一定の場合に返品が可能です。

（ポイント）

第11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る規程によります。
- 3 前項の規程は生協の都合により変更・廃止することがあります。

（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。

（代金等の支払方法）

第13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、生協が利用開始手続き時に登録を行います。

- 2 前項の期日に引落としができなかったときは、生協は前項の支払期日の、次回引落としする期日に再引き落としを行います。

（代金等未払いへの対応）

第14条 前条1項で銀行等からの引落としを登録した利用者が代金等を連続して2回引き落としができなかった場合、利用者はその時点で発生しているすべての代金等および宅配サービス料について期限の利益を喪失し、直ちにその全額を支払う義務を負います。

- 2 生協は、利用者が全ての債務を支払うまで、利用休止とすることができます。
- 3 生協は、利用者が期限の利益を喪失した後も、未払代金および宅配サービス料の全部又は一部について、振込を依頼することができます。

（支払計画書および誓約書）

第15条 利用者が第2章の宅配事業で定めた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、生協はその利用者（以下、この章において「債務者」といいます）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、請求から2週間以内（請求時に別に定めた期限があればその期限内）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および誓約書が提出されなかった場合、又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、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。

（連帯保証人）

第16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2章の宅配事業で定める本来の支払期限（定めた別の支払期限があればその日、以下同じ）から3か月以内とします。

- 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。

（債務者の出資金に関する特則）

第18条 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20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、第一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、宅配事業のサービスの充実・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事業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利用者への配布
- ②電子メールの送信等の電磁的方法
- ③WEB 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

第2章 宅配事業（おうちCO-OP）

（サービス内容）

第22条 生協は、利用者に対して、基本的に週1回、商品カタログおよび注文書を配布し、事前に注文いただいた商品を配達します。ただし、利用者の希望により、商品カタログの一部および注文書を配布しない場合があります。

2 生協は、年末などの特殊な時期その他の理由から別途ご案内した場合を除き、基本的に毎週、注文書提出期限の前週の商品お届け日に、注文の対象となる商品を掲載した商品カタログおよび注文書をお届けします。ただし、5週連続でご注文をいただけなかった場合、生協は、商品カタログおよび注文書のお届けを停止することができます。

（商品）

第23条 本章において、商品には、次の種類があります。

- ① 一般商品（注文コードが3桁または4桁の商品）
- ② カatalog商品（カatalog「くらしと生協」「スクロール」掲載商品）
- ③ その他商品（季節商品・地域商品・プリントサービス・ギフトなど、注文方法、お届け方法、お届け日、支払期限の全部または一部について、別途の方式が定められている商品）

（WEB 注文システム）

第24条 利用者は、別途の登録により、WEB 注文システム（生協指定の 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いいます。）を利用することができます。前条により商品カatalogおよび注文書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。

2 利用者は所定の WEB サイトに ID、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、「Web おうちCO-OP利用（富士フイルム生協加入）申込規程」等の定めるところによります。

（商品の注文）

第25条 商品の注文は、次に定める方法から利用者が選択した方法によって行うものとします。各方法の詳細については、生協が別途定めるものとします。

（1）注文書の提出

注文書の提出期限は、以下のとおりです。

- ① 一般商品については、商品お届け日から起算して前週のお届け時まで
- ② カatalog商品とその他商品については、生協が別途定める期限まで

（2）WEB 注文システムを利用したインターネット注文

注文受付期限は注文書提出期限の翌々日の午前10時00分まで。

（3）電話による注文

注文受付期限は注文書提出期限の翌日の午後 2 時 0 0 分まで。

- 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。
 - ① 注文書の提出の場合は、注文書を生協が受領した時。
 - 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、送信された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 ただし、事前登録による自動注文を利用する場合、登録の際の定めにしたがって、注文書の各提出期限（前項（1）①、②）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。
- 3 注文のキャンセルについて
 - ① 注文書による注文
利用者は、次の②または③の方法により、注文書による注文をキャンセルすることができます。
 - ② インターネットによる注文
利用者は、本条 1 項（2）のインターネット注文受付期限までの間は、インターネットにより注文データを削除することによって、注文をキャンセルできます。
 - ③ 電話による注文
利用者は、本条 1 項（3）の電話注文受付期限までの間は、電話によって、注文をキャンセルできます。

（商品等のお届け）

- 第 26 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」、3 名以上の利用者によるグループの分を一括してお届けする「グループ宅配」の二通りあります。
- 2 商品等の配達場所は次の二通りです。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（個人宅配の場合は各利用者のご自宅またはそれに準ずる場所、グループ宅配の場合はグループ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（生協が予め指定した施設に配達し、利用者がその施設に受け取りに行く方式）
 - 3 生協は、配達方式・配達場所に依じて、別に定める宅配サービス料を申し受けます。
 - 4 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の引渡しを完了し、所有権が利用者に移転するものとします。ただし、利用者または利用者代表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。

（お届け明細書兼請求書）

- 第 27 条 商品のお届け明細書兼請求書については、商品の配達時に、次週注文用の商品カタログおよび注文書とともにお届けします。

（返品期限）

第28条 宅配事業における第8条3項の返品期限は代替品の提供から8日間以内とします。

（利用者のご都合による返品）

第29条 利用者は、第10条の定めに関わらず、次に掲げる商品以外については、未開封の場合に限り、お届け日から8日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。

- ① 冷蔵品 冷凍品
 - ② 青果 パン類
 - 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 名入れ商品、プリントサービス商品
 - ⑥ 衣類、靴
 - ⑦ チケット等の証票類
 - ⑧ その他、生協が返品不可と指定した商品
- 2 前項による返品の対象外であっても、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。
- 3 前二項により返品を受け付けた場合、生協の定めたルールに従い、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30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る規程によります。
- 3 前項の規程は生協の都合により変更・廃止することがあります。

（宅配サービス料）

第31条 利用者は、宅配事業のサービスを利用する権限の対価として、注文の有無にかかわらず、別途定める宅配サービス料を支払います。

- 2 利用者は、連続して2週以上商品カタログおよび注文書の配布が不要な場合または利用休止・利用終了する場合には2週間前の土曜日までに申し出ることで、宅配サービス料の発生を止めることができます。
- 3 生協は、生協の定める基準を超える金額のご利用がある場合に宅配サービス料を免除することがあります。

（代金等の支払期限）

第32条 代金等の支払期限は以下のとおりです。

- ① **一般商品（注文コードが3桁または4桁の商品）**：当月1日～15日までに配達した商品代金については、翌月の2日 当月16日～月末までに配達した商品代金については、翌月の17日
- ② **カタログ商品（カタログ「くらしと生協」「スクロール」掲載商品）**：当月1日～15日までに

配達した商品代金については翌月の2日 当月16日～月末までに配達した商品代金については、翌月17日

- ③ その他商品（季節商品・地域商品・プリントサービス・ギフトなど、生協が、注文方法、配達日、配達方法、支払期限等を別途定めた商品）：個別に定められた支払日もしくは当月1日～15日までに配達した商品代金については翌月2日 当月16日～月末までに配達した商品代金については、翌月17日
- ④ 宅配サービス料：当月第1週から当月第4週までの分 翌月17日（当月が第5週の場合は、5週目の分のみ翌々月17日）
- ⑤ 各種サービス事業：各種サービス事業で個別に定められた支払日
- ⑥ 増資：生協へご連絡をいただき、お伺いして現金をお預かりします
- ⑦ 募金：当月1日～15日までに 配達した商品代金については翌月の2日 当月16日～月末までに配達した商品代金については、翌月17日
- ⑧ 生協の子会社・関連会社(株式会社コープライフサービス等)の各種サービスの申込み：個別に定められた支払日
- ⑨ その他生協が別途定める事業：個別に定められた支払日
- ⑩ 土日祝日等の関係で引落日が変更になる場合があります。引落日は口座引落お知らせ表でご確認ください。

制定日 2020年4月1日