

共立社 COOP ご用聞き 利用約款

(目的・適用)

第1条 この約款は、生活協同組合 共立社(以下「生協」といいます)くらしのセンター(以下「センター」といいます)での「COOP ご用聞き」(電話・FAX など)による商品等の注文及び商品等をお届けするサービス(このサービスを以下「ご用聞き」といいます)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、センターの利用を希望される生協組合員(以下「利用者」といいます)が、高齢などの理由でセンターまでの移動手段がない、また商品が重くて運べないなど、買い物に困っている利用者に対し、利用者の自宅に配達します。

2 前項を利用することができる地域(エリア)は、センターごとに定めます。尚、地域(エリア)は、変更する場合があります。

3 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、製造者・生産者の事情による生産中止その他の事由によりご用聞きの全部又は一部を停止することがあります。この場合、ご用聞きの停止について、生協は責任を負わないものとします。ご用聞きを停止するときは、生協は既に受注した利用者に対し電話等によりお知らせします。

(利用登録)

第3条 生協組合員は、生協の定めにしたがって「COOPご用聞き 会員加入申込書」にて手続きを行う事で、手続きを行ったセンターに限り、前条に定めるご用聞き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その他(以下、「代金等」といいます)の支払いを口座振替で希望される場合は、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。なお、生協は、サービスの充実、利用者の便宜向上のため、告知のうえ払込先を変更する場合があります。

2 単身者又は高齢者がご用聞きの利用を希望する場合は、ご家族またはご親族の連絡先の登録が必要です。

3 未成年者がご用聞きの利用を希望する場合は、親権者(法定代理人)の登録が必要です。但し、親権者(法定代理人)が生協での共同購入などの代金支払いにおいて、過去口座振替ができなかった場合又は第11条③に該当する場合は、ご用聞きの利用ができない場合があります。

4 前2項ならびに3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 支払い等、本利用約款に反する恐れがある場合

② 換金を目的とした商品利用の恐れまたは利用が確認された場合

③ 同一生計、同一世帯の組合員が、口座振替不能により利用が停止になっている場合

④ 利用状況により、当組合が不適當であると判断した場合

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 銀行等金融機関の口座の登録が、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、この約款の定めにかかわらず、別途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、利用者が生協に行い、生協がこの注文を受領した時に売買契約が成立します。

2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り時期など取扱いの詳細は生協が別に定めます。

- ① 電話による注文
- ② FAXによる注文
- ③ その他、生協が注文の受領を確認できる場合

3 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として、売買契約が成立します。

- ① 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。
- ② FAXによる注文の場合は、注文FAXを生協が受領した時。
- ③ その他、生協が注文の受領を確認できる場合は、受領を確認した時。

4 利用者は、電話による注文の変更、中止は以下のとおりとします。

- ① 当日配達の場合の場合は、午前12時まで。
- ② 翌日配達の場合の場合は、翌日午前12時まで。
- ③ 利用者は急な入院等の特別な事情が生じ、生協がこれを承諾した場合。尚、その場合、利用者は速やかに生協へ知らせするものとします。
- ④ 配達場所等の事情または生協の都合で、注文の変更または中止の時間が変更する場合があります。

(利用制限)

第5条 転売、賃貸、商行為を目的としたご用聞きの利用はできません。

2 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ヶ月間の注文金額が、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。

3 ご用聞きを含む掛け売り(口座振替)の利用限度額は「利用規程」のとおりです。

(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 ……ご用聞きの利用登録を維持したまま、注文の受付、配達を停止すること。
- ② 登録解除 ……ご用聞きの利用登録を抹消すること。

2 ご用聞き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、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、商行為を目的としたご用聞きの利用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変更を行った場合。
- 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、親権者(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
 - ⑥ ご用聞きを含むその他商品等の代金の未払いにより第 15 条に該当した場合。
 - ⑦ 第 3 条第 4 項各号に該当する場合、その他ご用聞き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 前項の他、1か月の利用金額が第 5 条第 3 項で規定する利用限度額に達した場合も、注文を停止する場合があります。この場合は、次の月に入ったときにご用聞きを再開します。

(商品等のお届け)

- 第 7 条 商品等の配達は、センターにある商品で、電話、FAX 等で午前中 12 時までに注文を受領したものは、当日の午後に配達をします。午前 12 時を越えて注文を受領したものは、翌日の配達とします。利用者が商品等を受領したときをもって所有権が移転するものとします。尚、配達時間の指定はできません。
- 2 配達場所等の事情または生協の都合で、注文の時間を変更する場合があります。
 - 3 配達の時間について、災害、極度の悪天候、事故その他の事由によって大幅に遅くなる場合があります。
 - 4 利用者が不在の場合に限り、利用者指定の場所にお届けします。このお届けをもって引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。
 - 5 ご用聞き配達料金は、次の定めとします。
 - ① 商品代金(税抜き価格) 500 円未満は 100 円、500 円以上は無料とします。
 - ② 配達料金は、変更する場合があります。

(納品書兼請求書およびご利用明細書(兼請求書))

- 第 8 条 生協は、商品のお届けと併せてレジジャーナルでの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、郵送または共同購入をご利用されている利用者には商品を含むその他商品等の配達時にお届けします。
- 2 前項の請求書には、ご利用者のご用聞き他に共同購入、生協灯油配達、COOP 共済、サービス事業ご利用等の掛け売りご利用分、その他増資、各種積立金についても請求額にまとめて発行します。

(お届けした商品等に問題がある場合)

- 第 10 条 お届けした商品の相違や不足等がある場合、注文と相違している場合は、生協の定めたルールに従い、商品交換・追加又は代金からの減額により対応を行います。
- 2 前項による対応について、生協は、商品により利用者へ直接発生した損害がある場合を除き、前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、原則として返品することができません。
- 2 前項により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。
 - 3 前 2 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、利用者はあらかじめ生協に連絡し、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 代金等の支払い方法は、配達時の現金支払い、または口座振替のどちらかを利用者は選択します。

2 口座振替による支払い方法は、次の定めとします。

- ① 前月16日から当月15日までの代金について、翌月5日(金融機関休業日の場合は、翌営業日)に、第2条により登録いただいた銀行等預金口座から口座振替となります。
- ② 前項の口座振替が、預金口座の残高不足により振替ができなかった場合、再請求として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。送付された支払用紙を用いてコンビニエンス・ストア等で支払う事ができます。なお、再請求事務手数料は組合員のご負担となります。
- ③ 前項のコンビニエンス・ストア等での支払用紙の他、共同購入支部窓口、または、各生協センター(店舗)受付カウンターにて、口座振替当月19日までに現金で支払う事ができます。なお、各センター(店舗)でのお支払い受付時間は午後6時までとなっています。
- ④ 同項②及び③による支払いができなかった場合、翌月5日に再度口座振替を行います。更に口座振替ができず、当月19日までに支払いいただけない場合は、以降は現金での支払いのみとなります。なお、3ヶ月間支払いの確認ができない場合、債権回収会社等へ利用代金回収業務の委託を行う場合があります。

(利用停止及び利用再開)

第14条 前条による口座振替ができなかった場合、または前条第2項及び第3項による支払期限までに利用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5項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 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のものとして、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 再請求事務手数料等の費用については、実費相当を申し受けます。

2 利用代金の支払いにより、商品利用を再開することができます。

(支払計画書および誓約書)

第15条 第13条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、「延滞者」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、延滞者は、速やかに(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う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、法的手続に移行または、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 生協は、必要と認めた場合、延滞者に対して、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 13 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、第 3 条 5 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 ヶ月以内とします。

2 支払計画書による債務の弁済に係る費用は延滞者が負担するものとします。

3 生協は延滞者に対して、第 14 条および前項に定める費用のほか、第 13 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、年 14.6%の割合による遅延損害金を請求する場合があります。

(延滞者の出資金に関する特則)

第 18 条 延滞者が組合員である場合、生協は延滞者に対して出資口数の減少を要請することができます。延滞者が要請に応じて出資口数を減少した場合、生協は、延滞者に対する出資金の払い戻しに係る債務と生協の延滞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 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 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

(本約款の変更)

第 22 条 生協は、サービスの充実、利用者の便宜向上、社会経済状況の変化への対応その他、必要があると判断をした場合に、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 電子メールの送信等の電磁的方法

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

付則

1 本約款は、2020 年 3 月 16 日より施行する。

2 この約款に関する解釈上の疑義、改廃及び変更は、共立社常務理事会が決定し、共立社理事会へ報告をおこなう。