

## いわて生協 宅配利用規程

### (目的・適用)

**第1条** 本規程は、いわて生活協同組合（以下「生協」といいます）の岩手県内での班・個人宅配・なかよし個配（以下「班等」といいます）加入による宅配の利用及び代金等の支払に関するルールを定めます。

尚、第3条第4項①②に定める組合員以外の利用は別途定める利用確認書に基づくものとします。

- 2 本規程に定めのない事項は生協の作成する「ご利用ガイド」等に記載したルールによりします。
- 3 本規程末尾の別表は生協での宅配利用代金、コープペイ、配達灯油、夕食宅配、利用等の掛け売り（口座振替）で利用いただく場合及びコープ共済・保険等の支払いにも適用されます。

### (サービス内容)

**第2条** 生協は、次条により班等に加入された組合員（以下「利用者」といいます）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、事前に注文いただいた商品（特別注文品の場合は注文書）及びチケット等の証書類（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、次の事項のために宅配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 COOP 共済、保険等の掛金支払
  - ③ 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）
  - ④ 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 前項に係る金銭の収受については、本規程第12条以下の定めるところによりします。
- 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、8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します。
- 5 利用者は、別途の登録により@あっとコープを利用することができます。
- 6 災害、極度の悪天候、事故、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。

### (班等への加入)

**第3条** 新しくご加入する場合は、「加入申込書兼配達利用申込書」の提出が必要となります。また、一度利用を中止されて、再開をする場合も再度「加入申込書兼配達利用申込書」の提出が必要となります。

- 2 組合員は、班（3人以上の組合員によるグループ）への加入、個人宅配又はなかよし個配へ登録のいずれかにより宅配のサービスを利用することができます。尚、加入条件は「別表 その他④班利用の登録条件、⑤個人宅配・なかよし個配利用の登録条件、⑥利用条件」のとおりです。
- 3 前項の他、高齢者が宅配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。
- 4 前2項の規定にかかわらず、「別表 利用停止④生協の判断による場合」に該当する場合、

- 班等への加入をお断りすることがあります。
- 5 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利用申込を受け付けることにより、前条に定める宅配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
  - 6 利用者の口座登録にあたっては、口座名義人の承諾を得てご捺印頂いたものとします。
  - 7 利用者は生協のWEBサイトにある@あっとコープ申込画面にメールアドレス、パスワード等の必要事項を入力し、送信、会員登録完了後より、@あっとコープを利用することができます。@あっとコープの利用に関わるルールは、本規程のほか、@あっとコープ利用規程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、班等加入申込の際に届け出た事項の変更及び利用停止・脱退をする場合、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。各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 @あっとコープを利用したインターネット注文
  - ③ 電話による注文
- 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、利用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、注文書を配達職員が受領した時
    - ② @あっとコープによる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 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@あっとコープによる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 注文した商品の支払回数等は翌月 1 回払いと「別表 分割払い」に定める分割払いがあります。

#### (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 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 宅配を含む掛け売り（口座振替）の利用限度額は「別表 利用限度額」に定めるとおりです。

#### (商品等のお届け)

- 第6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人分を一括してお届けする「なかよし個配」、3人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「班配達」の3通りがあります。
- 2 生協は、利用開始にあたって、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 生協は個人宅配及びなかよし個配については別に定める基本手数料を申し受けます。
  - 4 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）に商品等の引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。
  - 5 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。
  - 6 商品お届けに使用する備品等で(折り畳みコンテナ・発泡スチロール箱・蓄冷剤・緩衝材・内袋・かよい袋・ドライアイスなど)発生した事故に関しては、一切の責任を負わないものとします。

#### (商品等のお届けができない場合)

- 第7条** 災害、極度の悪天候、事故、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、原則として納品書兼請求書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 前項の対応による代替品は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、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8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（年末配達のお節料理等）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、生協の定めたルールに従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 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より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9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。
- ① 生鮮品
  - ② チケット類
  - ③ 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)

- ④ 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）
  - ⑤ その他、商品カタログ等で予め返品不可をお知らせしている商品等
- 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7日間（1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、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10条** 生協は、宅配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。

#### （請求書等）

- 第11条** 生協は、商品等のお届けと併せて納品書兼請求書をお届けします。さらに月1回、月ごとの請求額をまとめた「ご利用明細書兼請求書」を発行し、商品等の配達時にお届けします。
- 2 「ご利用明細書兼請求書」には ご利用者が宅配の他に生協灯油、夕食宅配、サービス事業、アクアクララご利用等の掛け売りをご利用の場合、これらの請求額もまとめて発行致します。
  - 3 請求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12条** 利用代金等の支払は、前月21日から当月20日まで納品の商品代金等を締め、翌月5日（金融機関休業日の場合は、翌営業日）に第3条により登録いただいた銀行等預金口座からの口座振替により一括支払いとなります。尚、分割払いを指定された場合の支払方法は、「別表 分割払い」のとおりになります。
- 2 前項の口座振替が振替不能となった場合、「別表 その他②口座振替不能になった場合の支払方法」に基づきお支払いいただきます。

#### （利用停止及び利用停止解除）

- 第13条** 生協は利用者が以下の各号に該当した場合、利用を停止します。その詳細は「別表 利用停止」のとおりです。
- ① 残高不足による口座振替不能の場合
  - ② 利用限度額オーバーの場合
  - ③ 振替口座未登録の場合
  - ④ 生協の判断による場合
- 2 前項①残高不足による口座振替不能の場合、「別表 その他③残高不足による口座振替不能と利用限度額」の対応を行います。
  - 3 第1項の利用停止を解除し、利用が再開できる条件は「別表 利用停止解除の条件」のとおりです。尚、「別表 利用停止④生協の判断による場合」に該当した場合、利用停止は解除されません。

#### （支払計画書および誓約書）

- 第14条** 「別表 その他②口座振替不能になった場合の支払方法」に定め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（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、法的手続に移行したり、債権譲渡や債権の回収委託等を行う場合があります。
  - 4 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。
  - 5 生協は延滞者に対して、前項に定める費用のほか、第 12 条第 1 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します。

#### （連帯保証人）

**第 15 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るよう求めることができます。

#### （延滞者の出資金に関する特則）

**第 16 条** 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 17 条** 本規程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、第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### （本規程の変更）

- 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利用サービスの円滑な実施のため必要がある場合に、本規程を変更することができます。
- 2 前項の場合、生協は、本規程を変更する旨、変更後の本規程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
    - ③ WEB 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

#### 付則

- 1、本規程は 2020 年 3 月 21 日制定、同日より施行します。
- 2、本規程は 2021 年 3 月 21 日一部改訂、同日より施行します。

# 【別表】ご利用に関するルール一覧

項目	利用規程
利用限度額	<p>【班・個人宅配・なかよし個配・配達灯油】</p> <p>※利用限度額は共済掛け金、積立増資、灯油積立、セリオ積立を除いた1回払い、分割払い、灯油代金を指します。</p> <p>[1]個人ごとに最高80万円から最低10万円までの4段階の利用限度額が設定されます。</p> <p>[2]利用開始から12か月間までの利用基準</p> <p>A) 利用開始から3か月間までは、利用限度額10万円です。また、分割での利用はできません。</p> <p>B) 利用開始4か月から6か月までは、利用限度額20万円です。(分割残高を含む)です。</p> <p>C) 利用開始7か月から12か月までは、利用限度額40万円(分割残高を含む)です。</p> <p>D) 利用開始12か月経過後は、利用限度額80万円(分割残高を含む)です。</p> <p>[3]ただし、上記のいずれかの場合も口座振替不能1回で、再利用時の利用限度額を10万円に引き下げます。</p>
分割払い	<p>[1]支払回数は、最長24回までです。</p> <p>[2]分割2回までは、金利無しです。分割回数3回以上のとき、1回につき0.5%が初回より加算されます。</p> <p>[3]食品、配達灯油利用代金の分割払いはできません。(ギフト・年末おせちは分割可)</p> <p>①均等分割払い</p> <p>②ボーナス1回払い 金利はかかりません。</p> <p>③ボーナス2回払い 金利は3%です。</p> <p>④1回の支払い金額 最低3,000円です。(注文単位)</p>
利用停止	<p>【班・個人宅配・なかよし個配のご利用の場合】</p> <p>[1]毎月5日の口座振替日に引き落としができず(口座振替不能)、かつ、下記「その他②」の支払い期日までに お支払いいただけなかった場合は21日よりお届けを停止します。</p> <p>[2]すでに注文書をお受けしている場合であっても、商品のお届けができない場合があります。</p> <p>【配達灯油のご利用の場合】</p> <p>毎月5日の口座振替日に引き落としができず(口座振替不能)、かつ、下記「その他②」の支払期日までお支払い いただけなかった場合は21日よりお届けを停止します。</p> <p>①残高不足による口座振替不能の場合</p> <p>②利用限度額オーバーの場合 毎月20日の請求後の残高が、個人ごとに定められている利用限度額に達した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宅配利用:21日より利用停止</li> <li>・配達灯油利用:21日より利用停止</li> </ul> <p>*限度額は、個人ごとに80万円から10万円まで4段階に設定されています。</p> <p>③振替口座未登録の場合 連続3か月「口座未登録」の場合、利用停止になります。 ※ご利用残高がない場合でも利用停止になります。 また、指定された支払期限にお支払いいただけない場合、利用停止になります。</p> <p>④生協の判断による場合 以下の場合、利用停止になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[1]支払い等、本利用規程に違反する恐れがある場合</li> <li>[2]換金・転売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</li> <li>[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</li> <li>[4]利用状況により、当生協が不適当であると判断した場合</li> </ul>
利用停止解除の条件	<p>①残高不足による口座振替不能の場合 [1]代金未納による利用停止の場合、経理チーム入金確認の翌日自動で利用停止解除になります。 [2]代金未納の状態が5か月におよんだ場合、「永久利用停止」となります。この場合、組合員からのお申し出により経理 チーム入金確認と所定の誓約書の提出、ならびに出資金の増額が必要となります。条件が整い次第利用停止解除と なります。</p> <p>②利用限度額オーバーの場合 毎月20日の請求後の残高が、個人ごとに定められている限度額未満となった場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[1]班・個人宅配・なかよし個配利用:21日を含む週の翌週から利用停止解除になります。</li> <li>[2]配達灯油利用:21日より利用停止解除になります。</li> </ul> <p>③振替口座未登録の場合 「預金口座振替依頼書自動払込利用申込書」の提出があり、かつ、未収金残高がない場合、生協で口座登録終了後の 翌週より利用停止解除になります。</p>
その他	<p>①班集金による支払い 班長による班集金の仕組みは廃止します。口座登録を基本としますので、未登録の場合は上記「利用停止③」の規程 の運用になります。(ただし、特例措置として班員に限り本人への振込用紙発行を行うことがあります。)</p> <p>②口座振替不能になった場合の支払方法 口座振替不能になった場合には、口座振替不能になった金額(共済掛金を除く)の振込用紙を郵送します。 以下のいずれかの方法でお支払いください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[1]振込用紙に記載されている金融機関で15日まで振込みご入金ください。</li> <li>[2]指定のコンビニエンスストアで19日中までに振込みご記入ください。</li> </ul> <p>③残不足による口座振替不能と利用限度額 [1]口座振替不能の状況により、生協では履歴管理を行います。 [2]口座振替不能の履歴により10万円～30万円の3段階の利用限度額を設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) 2か月連続口座振替不能となった場合 利用限度額⇒30万円</li> <li>B) 2か月連続口座振替不能後、再度、口座振替不能となった場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>・再振替不能1回目:利用限度額⇒20万円</li> <li>・再振替不能2回目:利用限度額⇒10万円</li> </ul> </li> <li>C) 2か月連続口座振替不能後、口座振替不能が繰り返された場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>・再振替不能3回目:利用不可になります。</li> </ul> </li> </ul> <p>④「班」利用の登録条件 申し込み時は、「預金口座振替依頼書自動払込利用申込書」を同時に提出してください。以前、宅配を利用いた だいていた場合でも、引き落とし口座の再登録をしていただく場合があります。 ※ただし、生協の判断で登録ができない場合があります。(上記利用停止④の規程)</p> <p>⑤個人宅配・なかよし個配利用の登録条件 [1]申し込み時に、「預金口座振替依頼書自動払込利用申込書」を同時に提出してください。以前、宅配を利用いた だいていた場合でも、引き落とし口座の再登録をしていただく場合があります。 [2]申し込み時に、生計世帯の「年間収入額」、「住所区分」、「勤務先の情報」、「連絡可能な配偶者またはご家族の 方の情報」の記入が必須となります。 ※ただし、生協の判断で登録ができない場合があります。(上記利用停止④の規程)</p> <p>⑥利用条件 未成年者の方のご利用申し込みについては、親権者に氏名の記入を必要とします。ただし、親権者が過去履歴で 振替不能である場合は利用は認められません。 また、親権者が本規程上記「利用停止④」の該当者及び関係者のとき、ご利用は認められない場合があります。</p>