

くらしと生協 事業約款

【1 条（目的・適用）】

- この約款は、ご加入いただいている生活協同組合（以下、「生協」といいます）を通じて、日本生活協同組合連合会（以下、「日本生協連」といいます）の「くらしと生協」を利用（代金等の支払を含む）するためのルールを定めます。
- この約款に定めのない事項は、別途カタログ等でご案内する「ご利用ガイド」等に記載したルールによります。

【2 条（サービス内容）】

- 生協は、次条により登録された利用名義者（以下、「利用者」といいます）に対して、定期的に、「くらしと生協」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及びサービス（以下、「商品等」といいます）を提供します。ただし、利用者の希望もしくはご利用状況により商品カタログ等を配布しない場合があります。
- 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「くらしと生協」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、既に日本生協連が注文を受領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。

【3 条（利用するためには）】

- 利用者は、生協の定めにしたがって利用登録を行うことで、前条に定めるサービスを利用することができます。
- 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、変更の内容を遅滞なく生協に届け出るものとします。
- 利用者は、別途の登録によりくらしと生協の WEB 注文システム（以下、「くらしと生協サイト」といいます）を利用することができます。くらしと生協サイトの利用に関わるルールは、この約款のほか、くらしと生協サイト上で公開している「くらしと生協 利用規程」の定めるところによります。

【4 条（商品の注文）】

- 商品の注文は、次に定める中で生協が指定した方法から、利用者が選択し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 注文書等生協指定の注文書（以下、「注文書」といいます）の提出 ②くらしと生協サイト、生協の WEB 注文システム等を利用したインターネット注文（以下、「インターネットによる注文」といいます） ③電話による注文 ④その他生協が指定した注文方法
- 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、注文書を生協の職員（配達の職員を含む）が受領した時。 ②インターネットによる注文の場合は、注文に応じて生協又は日本生協連が発信した、注文に対する承諾を通知する電子メールその他電磁的方法が到達した時。（通知の発信を省略している場合は生協又は日本生協連が注文データを受信した時。） 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。 ④その他生協が指定した注文方法による場合は、生協又は日本生協連が注文を受領した時。
- 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利用者の氏名が記載された注文書が提出されたとき。 ②利用者本人に交付した ID・パスワードによる認証があったインターネット注文データを生協又は日本生協連が受信したとき。 ③所定の確認手続きを経たうえで、利用者の名前で電話・その他生協が指定した注文方法による注文があったとき。
- 利用者が注文した商品等をキャンセルしたい場合は、商品等の出荷手続き前に限り、電話による申し出にて注文をキャンセルすることができます。生協又は日本生協連までお問い合わせください。インターネットによる注文の場合は、インターネットによる注文の締切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。すでに商品代金を支払っている場合は、生協の定めたルールに従って、返金等を受けることができます。

【5 条（利用制限）】

- 転売、賃貸、買入れ、商行為を目的とした商品の購入はできません。
- 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。
- 生協の宅配事業約款で利用限度額について定められている場合は、利用限度額の適用があります。
- 次の場合には、商品等をお届けできない場合があります。その場合、生協は、速やかに商品等を注文した利用者に連絡します。
①離島及び一部地域でお届けが困難な場合。 ②指定されたお届け先に反社会的勢力等の疑いがあり、配送業者がお届けできない場合。 ③大型の家具等、お届け先への搬入が困難な場合。

【6 条（利用停止・登録解除）】

- 利用者は「くらしと生協」の利用を停止したい場合、生協まで連絡するものとします。
- 生協の宅配事業約款に定める範囲において、利用者からのお申し出がなくても生協側から利用停止を行う場合があり、生協が必要と認めるときは、これに加えて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。
- 生協の定めにしたがって利用登録を行った組合員以外の利用者がある場合、当該利用者に関して、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、期限の利益を喪失した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消、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商品等の代金等の未払いにより商品カタログの配布、注文の受付、商品の配達を中止した場合。 ④支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又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、又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立てをうけ、又は公租公課の滞納処分をうけた場合。 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、本契約又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。

【7 条（商品のお届け）】

- 商品等は次の方法で配達します。ただし、くらしと生協サイト等からの注文の際もしくは配達時に、利用者がお届け先を指定した場合は、指定した住所にお届けします。
①注文を中止した場合。 ②支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又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。 ③信用力・資力の著しい低下があったとき、又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。 ④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立てをうけ、又は公租公課の滞納処分をうけた場合。 ⑤破産、民事再生手続、会社更生手続開始決定の申立て等の事実が生じた場合。 ⑥事業の廃止、休止または解散の決議をした場合。 ⑦災害、労働争議等、本契約又は個別契約の履行を困難にする事項が生じた場合。 ⑧生協に対する詐術その他の背信行為があった場合。
- 配送形態、利用金額等に応じ、配送手数料を別途申し受ける場合があります。配送手数料を申し受ける場合は、商品カタログ等およびくらしと生協サイトにて手数料を明示します。
- 次の場合に、別途手数料を申し受けます。手数料は、くらしと生協サイトに明示、もしくは商品注文時にご案内します。
①商品等のお届けに際し、組立て作業が発生する場合の組立設置手数料 ②商品等のお届けに際し、ギ

- フット有料包装を希望した場合の包装料 ③その他、有料サービスとして明示し、注文を申し受ける場合
- 大型家具等のお届けに際し、通常のお届けが困難でありクレーン等で納品する場合、別途作業料を申し受けます。
- 利用者が登録している住所（利用者からお届け先の指定があったときはその住所）に商品を宅配便等でお届けする場合は、以下の時点で引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。
①利用者が商品等を受領した時点。 ②郵便ポスト又は宅配ボックス等に商品等を留め置いた時点。 ③利用者が配送場所を指定した場合は、利用者が指定した配送場所に商品等を留め置いた時点。
- 生協の宅配事業の配送便でお届けする場合の商品等の引渡しと所有権移転時期については、生協の宅配事業約款によります。
- 離島へのお届けの場合等において、利用者の指定する住所ではなく、配送の都合上、港等の一定の場所にお届けする場合は、その場所に商品等を留め置いた時点で所有権が移転するものとします。
- 利用者もしくは利用者が指定したお届け先が長期不在の場合等、商品等のお届けが出来ない場合は、注文を取り消す場合があります。利用者の指定により加工した商品等（印鑑、リング等）、性質上返品不可の商品については、商品等のお届けができなくても商品代金を申し受けます。
- 利用者は商品等を受領したら、すみやかに、お届けした商品等の内容について問題が無いか確認するものとします。お届けした商品等に問題がある場合の手続きは第 10 条に定める通りとします。

【8 条（お届け明細書及び請求書）】

- お届け明細書は、商品等と一緒にお届けします。
- 注文時に代金を支払っている場合を除き、請求に関するご連絡は生協の宅配事業約款によります。ただし、店頭で注文した場合の請求に関するご連絡は生協が定める方法によります。

【9 条（商品のお届けができない場合）】

- 災害、極度の悪天候、事故、戦争、テロ・地域紛争、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製造・生産の遅延や数量不足、予測数を超える注文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。
- 注文商品のお届けがご案内している予定より大幅に遅れる場合、注文商品のお届けができなくなった場合や、代替品の提供によって対応する場合は、電子メールその他の電磁的方法・ハガキその他の書面・お届け明細書・電話等のいずれかでご連絡します。お届けの遅れや、代替品の提供等の状況により商品が不要になった場合は、利用者は、生協又は日本生協連に申し出ることににより注文をキャンセルすることができます。すでに商品代金を支払っている場合は、生協の定めたルールに従って、返金等を受けることができます。
- 前項の対応のうち、代替品の提供について事前にお知らせできない場合、利用者は、生協による代替品の提供から 2 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、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返金等を行います。
- 前三項による対応について、生協は原則として、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。

【10 条（お届けした商品に問題がある場合）】

- 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、商品カタログ等と相違している場合は、お届けから 1 年以内（メーカー保証期間がある場合はその期間内）に限り、生協の選択により交換、返品または修理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返金等を行います。
- 前項以外の場合でも、商品等がご案内していた時期よりも大幅に遅れて届き商品等が不要になった場合は、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り、原則として代金からの減額により返金等を受けることができます。
- 前二項による対応について、生協は、商品等により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。

【11 条（利用者のご都合による返品）】

- 前条に定めるほか、次に掲げる商品等以外については、お届け日から 8 日以内に所定の手続きをすることで、返品することができます。
①一度使用した商品 ②直接肌に触れた肌着等の商品 ③組立て済みの商品 ④セット品などでのバラでの返品、交換 ⑤開封した場合に返品不可であることを商品カタログ等又はくらしと生協サイトにて明示している商品（書籍等） ⑥利用者の責任でキズ、汚れが生じた商品 ⑦指定により加工した商品（名前を入れた商品、サイズオーダーした商品等） ⑧その他、返品不可であることを商品カタログ等又はくらしと生協サイトにて明示している商品
- 返品の際は、必ずお届けした商品に同封した返品連絡表に必要事項を記入し、付属品・説明書・商品タグ等お届けしたものを全て同封の上、お戻しください。
- 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、原則として代金からの減額により返金等を行います。
- ご注文間違い等、利用者の都合による返品の場合、返送料を申し受ける場合があります。

【12 条（ポイント及び支払方法）】

- ポイントの付与及びご請求金額に対する支払方法については、生協の定めによります。
- 宅配事業を利用せず支払いをする場合は、以下の方法から生協が定める方法によって支払いを行います。
①現金、クレジットカード、金券（ポイントを含む）等での支払方法 ②金融口座からの引き落としによる支払方法 ③その他生協が定める支払方法
- 未払いの場合は、宅配事業約款の定めに従って取り扱うものとします。宅配事業を利用せず支払いをする場合は、生協の定めるルールによります。

【13 条（協議解決）】

本約款及び関連する規程等に関し、適用上の疑義を生じ、または定めのない事項に関する問題を生じた場合は、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。

【14 条（管轄裁判所）】

利用者と生協との間で裁判上の争いになった時は、法律で認められる管轄裁判所に加え、東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とします。

【15 条（本約款の変更）】

- 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「くらしと生協」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。
- 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電子メール等電磁的方法による連絡 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適切な方法

制定日 2020 年 3 月 23 日