

ならコープ事業約款

(目的・適用)

第1条 本約款は、ならコープ（以下、「生協」といいます）と利用者があらかじめ利用開始の時点でならコープ事業のルールを確認し利用者の同意を得ることを目的とします。

2 利用者とは、ならコープの事業を利用する目的で出資した加入者（以下「組合員」といいます）および、行政庁の許可を得た上で出資をせず利用登録した非組合員（以下、「員外利用」といいます）とします。

(サービス内容)

第2条 生協は、第3条により利用登録をおこなった利用者に対して、無店舗事業、夕食宅配事業、宅配事業等のサービスを提供します。

2 無店舗事業とは、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（特別注文の場合は専用注文書）及びチケット等の証票類（以下、「商品等」といいます）を配達するサービスをいいます。

① 生協は、年末など特殊な時期に関し別途ご案内した場合や一定期間の受注が可能な商品等を除き、商品等のお届け時に翌週の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。

② ただし、生協の指定する期間内に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することができます。

③ 第3条第6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）を利用する場合等は、利用者の希望により商品カタログ等を配布しない場合があります。

3 夕食宅配事業とは、利用者が指定したお弁当又はおかずを指定された場所（奈良県内限定、ただし一部対応できない地域があります）に配達するサービスをいいます。詳細は利用者に配布する紙面にて別途お知らせいたします。

4 宅配事業とは、利用者が購入、またはWEBサイト、電話などでのご注文いただいた店舗で扱う商品等を配達するサービスをいいます。

5 本約款が定める事業の他、保障に関連する商品を取り扱う共済事業と、電気供給、宅配水の利用に関する紹介事業があります。共済は、日本コープ共済生活協同組合連合会及び全国労働者共済生活協同組合連合会の作成の約款、電気供給についてはならコープでんき約款にて、宅配水については奈良桜よしの天然水利用約款及びクリティア吉野のお水ご利用規約に定めます。

6 利用者は、前項までに定めるサービスのほか、次の事項を利用することができます。ただし、①及び②は組合員に限ります。②及び③に係る金銭の収受については、本約款の第13条以降の定めるところによります。

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を預かり、あらかじめご案内した募金先にお渡しします）

7 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無店舗事業、夕食宅配事業、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。

(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おこなうことで、第2条に定めるサービスを利用することができ、その際、原則として商品等の代金及び手数料その他（以下、「代金等」といいます）の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。その他支払方法については第13条以降に定めます。
- 2 未成年者が組合員になり第2条のサービスの利用を希望する場合は、法定代理人の同意を得ることで利用登録ができ、以後の商品等の購入について、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。
 - 3 前2項の規定にかかわらず、次の場合にはサービスの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代金等の支払いを怠ったことがある場合など、代金等のお支払いに不安がある場合。
 - ② 本約款等に定める生協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、その他生協のサービスの円滑な提供に支障が想定される場合。
 - ④ その他、生協が利用登録をお断りする正当な理由を認めた場合。
 - 4 生協は、行政庁の許可を得た非組合員が第2条に定める生協のサービスを利用することを認めます（員外利用）。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、必要な対応をおこなうものとします。
 - 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 一定期間を定めて、お試し利用する場合。
 - 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、利用者が責任をもって承諾を得るものとします。
 - 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、本約款のほか、所定の WEB サイト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19条に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、変更の内容を遅滞なく生協に届け出るものとします。

(利用制限)

- 第4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おこなう場合があります。
 - ① 利用者本人又はご家族が過去に代金等の支払いを怠ったことがあるなど、代金等のお

支払いに不安がある場合。

- ② 期間内の注文金額が、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。
- ③ 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 無店舗事業の利用限度額は第5条に定めます。

(利用限度額)

第5条 無店舗事業は第14条の自動引き落とし申込書の提出後、3か月間は第16条第2項による期間に利用できる商品等の代金等の1か月の限度額を5万円とし、1回あたりの上限を2万円とします。

2 前項にかかわる上限を超える注文があった場合、商品等の配達を中止する場合があります。

3 ただし、代金等の限度額は、支所長の特別の許可がある場合はこの限りではありません。

(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 ……利用登録を維持したまま、商品カタログ等の配布、注文の受付、商品等のお届けを停止すること

② 登録解除 ……利用登録を抹消すること

2 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おこないます。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おこないます。

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おこなう場合があります。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、質入れ、商行為を目的とした商品等の購入をおこな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おこなった場合。

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おこな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。

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と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。

⑤ 商品等の代金等の未払いにより第18条に該当した場合。

⑥ 第3条第3項各号に該当する場合、その他、生協のサービス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、期間内の利用金額が第5条で規定する利用限度額に達した場合も、商品カタログ等の配布や商品等の受注を停止する場合があります。この場合は、翌支払期間開始時からサービスを再開します。

5 第3条第4項第1号に基づいて利用登録をおこな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おこないます。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相当と認めた場合。
- ③ 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。
- 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 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 破産手続、民事再生手続、会社更生手続、特別清算等の開始決定の申立て等の事実が生じた場合。
- ⑦ 事業の廃止、休止または解散の決議をした場合。
- ⑧ 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。
- ⑨ 商品等の代金等の未払いにより第 18 条に該当した場合。
- ⑩ 生協に対する詐術その他の背信行為があった場合。

(商品の注文)

第 7 条 商品等の注文は、次に定める中から利用者が選択した方法によっておこなうものとします。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 インターネット注文
- ③ 電話による注文
- ④ FAX による注文
- ⑤ 専用注文書による注文
- ⑥ 店頭での申込み
- ⑦ 事前登録による定期的な注文

2 商品等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 OCR 注文書の提出の場合は、注文書を担当者が受領した時
- ② 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
- ④ FAX による注文の場合は、注文書を生協が受信した時
- ⑤ 専用注文書による注文の場合は、注文書を生協が受領した時
- ⑥ 店頭での申込みの場合は、申込みの受け付けが完了した時
- ⑦ 事前登録による定期的な注文

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。

3 次の場合は利用者本人による注文意思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およびあらかじめ利用登録があった自動注文商品等の取り消し申し出が無い場合。
- ② 利用者へ交付した 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 利用者の氏名を記載した注文書面を FAX で受信した場合。

4 利用者は、電話による注文の締切時期までの間は、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。

(商品等のお届け)

第8条 商品等の配達方式は、利用者個人別にお届けする個別配達、利用者2名分を一括してお届け、3名以上の利用者分を一括してお届けするグループ配達の3通りがあります。夕食宅配事業は利用者への手渡しとし、ご不在の場合に限りご指定場所へ留守置用箱でお届けします。

2 商品等の配達場所は次の2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 指定場所配達(ご自宅またそれに準ずる指定場所、2名分以上のグループ配達の場合はグループで定めた指定場所に配達する方式)

② 商品受取(生協があらかじめ利用者にお知らせした施設に配達し、利用者がその施設に受け取りに行く方式)

3 生協は、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。

4 生協は、配達方式・配達場所に依りて設定し、あらかじめ利用者と確認した別表に定める手数料を請求します。

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)に商品等の引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。

6 商品受取でご利用の場合は、各利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

7 前各項にかかわらず、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。

(お届け商品等の明細書および請求書)

第9条 生協は、商品等のお届けと併せてお届け商品等の明細書又はレシートをお届けします。無店舗事業および夕食宅配事業の請求書については月1回、期間ごとの請求額をまとめて発行し、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10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等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、電話、文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、原則として代金等からの減額によりおこないま

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けていない場合、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、注文した商品等は提供できなかったものとして、原則として代金等からの減額により代金等の返金等をおこないます。
- 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11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、原則として代金等からの減額により代金等の返金等をおこないます。
- 2 前項以外の場合でも、祭事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、生協からの連絡に沿って返品をおこなうことによって、原則として代金等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、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12条 第11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 食料品、酒類
 - ② 園芸品(種、苗木、球根など)
 - ③ 医薬品、衛生用品、衣料用洗剤
 - ④ 化粧品(開封されたもの、シュリンク包装を破られたものやバージンシールをはがされたもの)
 - ⑤ チケット類
 - ⑥ ペーパー類(トイレットペーパー、ティッシュペーパー、キッチンペーパー)
 - ⑦ 日用品(シャンプー・リンスなど)で外装(ビニール包装や箱)を破られたもの
 - ⑧ 肌に直接着用された肌着・靴下
 - ⑨ 開封された商品等(書籍、CD、DVD、Blu-ray等の著作物、電球など)
 - ⑩ 複数の物品を一括して供給するセット商品等の一部(セット商品等全体を返品する場合は含みません)
 - ⑪ 利用者の指定により製作・加工した商品等(利用者の指定により名前を入れた商品等)
 - ⑫ eフレンズ(書籍、CD、DVD ショップ)で購入された商品等は不良品以外の返品・交換はできません。
- 2 第11条に定める場合のほか、利用者は、前項以外の商品等について、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14日間(2週間)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。
 - 3 前2項による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るときには、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、原則として代金等からの減額により代金等の返金等をおこないます。

(ご請求金額に対する疑義等)

第13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、支払方法等を含む今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14条 代金等の支払い方法については、原則として、次の中から利用者と生協が協議して定めます。

- ① 銀行等の口座からの引落とし
- ② その他生協が指定する支払方法

2 銀行等の口座からの引落としは自動引き落とし申込書の提出をもって、代金等の支払を預貯金口座引き落としにより支払うことの承諾とします。

(本人確認等)

第15条 自動引き落とし申込書の提出を受けた際に、信用情報に関する調査をおこなう場合があります。脱退時の本人確認は引き続きおこないません。

(代金等の請求)

第16条 組合員に対する代金等の請求は、生協が発行する請求書もしくはレシートにもとづいておこないます。

- 2 自動引き落としによる請求は、生協が指定する期間に配達、請求した代金等の1か月分をまとめておこない、第17条に定める期日にこれを引き落とします。ただし、自動引き落とし申込書は、生協が取り扱う金融機関に預貯金口座の照合が完了しない場合において、現金又はコンビニ収納で支払うものとします。
- 3 第2項の引き落としにおいて、代金等の請求額を超える返金額がある場合は、第14条に定める預貯金口座に差額を振り込みます。
- 4 商品等を返品された場合、引き落とし締め日によって返金が翌々月になる場合があります。
- 5 現金支払分の請求は、商品等のお届け時に生協が発行する現金集金封筒でおこないます。
- 6 店舗で取り扱う商品等のお支払は現金またはクレジットカードでおこないます。

(引き落とし日)

第17条 第16条に定める生協の引き落とし日は、無店舗事業および夕食宅配事業は毎月5日とします。引き落とし日が金融機関休業日に該当する場合は、翌金融機関営業日に引き落としをおこないます。組合員は生協から自動引き落としの請求があれば、引き落とし日の預貯金残高に十分な注意を払い、支払いが遅延しないように努めなければなりません。

2 前項にもかかわらず引き落とし不能となった場合

- ① 無店舗事業および夕食宅配事業は、19日に再引き落としをおこないます。19日が金融機関休業日に該当する場合は、翌営業日に引き落としをおこないます。

(残高不足による再引き落とし不能等)

第18条 生協は、第17条第1項及び第2項に定める支払いができなかった組合員に対して、サービスの利用停止をおこないます。

2 前項の組合員は、再引き落とし不能となった請求額と次回引き落とし予定の2か月分を引き落しでなく、現金又はコンビニ収納で支払うものとします。また、生協から遅延手数料を

含めた請求があれば、指定する期日までに現金で支払わなければなりません。

- 3 現金支払の組合員についても、代金等の入金を確認できるまで、生協はサービスの利用停止をおこないます。

(口座不備による引き落とし不能)

第19条 5日または19日の引き落とし日に金融機関または生協の登録不備により引き落としを実行できなかった場合は、該当する組合員は、生協が指定する期日までに引き落とし不能となった請求額1か月分を現金で支払うものとします。

- 2 生協は、前項に該当する組合員が指定する期日までに支払いをしない場合は、サービスの利用停止をおこないます。

(口座変更または解約の禁止)

第20条 組合員は、生協に事前に通知することなく口座の変更、解約または金融機関に対する引き落とし停止を申し込むことはできません。

- 2 生協は、組合員の責任で口座不備による引き落とし不能が生じた場合は、組合員に対し、第18条第1項に規定する措置をとることができます。

(支払い計画書、誓約書の提出)

第21条 第18条、第19条または第20条に該当する組合員は、生協が指定する期日までに支払いできない場合には、未払額と支払い期日を約する旨の支払計画書及び誓約書を生協に提出しなければなりません。

- 2 前項の支払計画書に定める支払い期日は、以下のとおりとします。

- ① 再引き落とし不能となった日から1か月以内とします。
- ② 現金支払の組合員の支払期日は、代金等の集金予定日から1ヵ月以内とします。

(支払いの遅延、誓約書を提出されない場合、遅延損害金)

第22条 生協は、第21条の組合員が第21条第2項に定める期日までに支払いがない場合、または支払い計画書・誓約書の提出がない場合には、法的手続きを含めた措置をとることができます。

- 2 生協は、前項に該当する組合員の未払いの代金等に対して、集金予定日又は再引き落とし不能となった日から起算して年12%を限度として別途定める遅延損害金を請求することができます。

(出資金、組合員借入金の払い戻し停止)

第23条 第21条または第22条に該当する組合員は、代金等の清算を終了するまでは出資金の払い戻し及び組合員借入金の解約をすることはできません。

(連帯保証人の設定)

第24条 生協は、第21条または第22条に該当する組合員に対して、連帯保証人の設定を求めることができます。

(協議解決)

第25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 26 条 利用者と生協との間で裁判上の争いになったときは、奈良地方裁判所または奈良簡易裁判所を、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 27 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、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 WEB サイトへの掲示
- ② 利用者への配布
- ③ 定款に定める公告の方法その他生協が定める適切な方法