

# 御用聞き利用約款

## (目的・適用)

第1条 本約款は、生活協同組合くまもと（以下「生協」という）が提供する「ご用聞き」（以下「本サービス」という）の利用全般について規定し、本サービスを利用する組合員に適用されます。

## (サービス内容)

第2条 生協は、利用者（次条により本サービスの利用登録を行った利用名義者）に対し、原則週3回（一部地域は原則週2回）事前に電話もしくはファックスにて注文された商品を登録された場所へ配達します。

2 利用者は、前項に定めるサービスの他、店舗事業の次の事項を利用することができます。

- (1) 割賦利用
- (2) 出資金増資

3 前項の(1)および(2)に係る利用代金・手数料の支払方法については、本約款第13条で定めるところによります。

4 災害、台風などの極度の悪天候、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、商品の提供を停止することがあります。この場合、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、生協の定めに従って本サービスの利用登録を行うことにより前条に定める店舗のサービスを利用することができます。尚、配達日等は別途定めるものとします。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」という）の口座振替に利用する銀行等の金融機関の口座登録が必要ですが、口座登録が完了するまでは第13条の定めるところによりコンビニエンス・ストア等からの支払いとなります。

2 未成年者が本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て登録を行うことができ、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、高齢者が本サービスの利用を希望する場合は、家族や行政担当者等の意見を聞いた上で、生協は利用に支障がないかを判断する場合があります。

3 前項の規定にかかわらず、次の各号の一つに該当する場合には本サービスの登録をお断りすることがあります。

- (1) 組合員本人又は家族が、過去に利用代金の支払を怠ったことがある場合など代金の支払いに懸念がある場合
  - (2) 本約款に定める本サービスの利用条件に合わず、円滑なサービス提供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、その他本サービスの利用に支障が想定される場合
- 4 銀行等金融機関の口座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、本約款の規定にかかわらず別途定めるところによります。
- 5 利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振替口座等、本サービス登録の際に届け出た事項を変更する必要がある場合は、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、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。

- (1) 電話による注文
- (2) ファックスによる注文

(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 本サービスの利用限度額は、月額10万円(税込)までとします。

(休止・配達終了)

第6条 休止・配達終了とはそれぞれ次のことを意味します。

- (1) 休止 組合員加入のまま一時的に本サービスの利用を停止すること
  - (2) 配達終了 本サービスの利用を終了すること
- 2 本サービスの休止や配達終了を希望する組合員は生協に連絡し、生協はその申出によって休止や配達終了を行います。
- 3 次の各号の一つに該当した場合には、利用者からの申し出がなくても生協が休止や配達終了を行う場合があります。これに加えて、生協が必要と認めた時は既に受けた注文に関して本サービスの利用登録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
  - (2) 合理的な理由なく繰り返し大量に返品を行った場合

- (3) 未成年や高齢者である利用者から、商品等の種類・数量・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、家族や行政担当者による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口座振替停止の申し出があり、生協が利用者に要請するも登録口座や支払方法を変更いただけなかった場合
- (5) 代金等の未払いにより第15条に該当した場合
- (6) 第3条3項の各号の一つに該当する場合、本サービスの継続的利用に関して生協が適切でないと判断した場合

4 前項の他、1ヶ月の利用金額が第5条3項で規定する利用限度額に達した場合、生協は商品の注文を原則、停止します。

(商品等のお届け)

第7条 生協は本サービスの利用登録にあたって、配達場所を確認し配達曜日とお届け予定時間を利用者へお知らせします。但し、生協は、この配達曜日とお届け予定時間を利用者に予めお知らせした上で変更する場合があります。

2 生協は利用者が商品を受領した時(合理的な理由により、予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、所有権を移転するものとします。

(お届け明細書および請求書)

第8条 生協は、商品のお届けと併せて商品名と金額が明記された明細書をお届けします。尚、請求書については月1回、月単位で発行し送付します。

(商品等のお届けができない場合)

第9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、生協が注文とおりの商品をお届けできない場合があります。

(お届けした商品等に問題がある場合)

第10条 お届けした商品等が不良品である場合や注文と相違している場合は、交換または返品によって対応します。尚、返品の場合は原則として請求金額からの減額により代金の返金を行います。

(利用者の都合による返品)

第11条 前条に定める場合を除き、一度開封された商品は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場合には、返品を受け付ける場合があります。

3 前項により返品を受け付けた場合、原則として請求金額からの減額により代金の返金を行います。

(請求金額に対する疑義等)

第12条 請求書の金額等に疑義が生じた場合や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、支払方法等を含む以後の対応について協議するものとします。

(利用代金・手数料の支払方法)

第13条 代金等の支払方法は銀行等の登録口座からの振替とし、毎月1日から月末までの代金について、翌月13日(金融機関休業日の場合は翌営業日)に振替ます。

2 次の各号の一つに該当する場合、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に送付します。

- (1) 利用者が銀行の口座振替依頼書を提出しているが、登録が完了していない場合
- (2) 利用者の登録口座より口座振替ができなかった場合
- (3) コンビニエンス・ストア等を介して支払っている利用者が、予定の日までに代金等を支払えなかった場合

(代金等の未払いへの対応)

第14条 前条2項による再振替ができなかった場合、または前条3項による支払期限までに代金等を支払えなかった場合、生協は次の対応を取ります。

- (1) 注文の受付、商品の配達を休止します。
- (2) 利用者が期限の利益を喪失したもとして、すべての代金等について直ちに支払いを請求します。
- (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) 以後の対応に関して生協が負担した費用については、利用者に実費相当を請求します。

(支払誓約書)

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、生協はその利用者(以下「債務者」という)に対して、生協が定めた様式による支払誓約書の提出を請求します。

2 前項の請求があった場合、債務者は請求から7日以内(請求時に別に定めた期限があればその期限内)に生協へ支払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誓約書が提出されなかった場合、または提出された支払誓約書に基づく支払が行われない等将来にわたって代金等の支払いが望めないと判断した場合、生協は法的措置を取ります。

(連帯保証人)

第16条 生協が必要と認めた場合は、債務者に対して支払誓約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。

(支払期限・手数料・遅延損害金)

第17条 支払誓約書による債務弁済の最終期限は、原則として第13条1項に定める本来の支払予定日から3ヶ月以内とします。

2 支払誓約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。

3 生協は、債務者に対して第15条および前項に定める費用の他、第13条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。

(債務者の出資金に関する特則)

第18条 債務者が組合員である場合、生協は債務者に対して出資金口数の減少を要請することができます。債務者がその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、相互に協力し理解して問題解決を図るものとします。

(合意管轄裁判所)

第20条 利用者は、本約款に基づく取引に関して生協との間で紛争が生じた場合には、生協の本部の所在地を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(約款の変更)

第21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、その他本サービスの円滑な実施のために必要がある場合に、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) 利用者への郵送

(2) WEBサイトへの掲示

(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

3 前項の告知がなされた後、利用者が脱退することなく1ヶ月が経過した場合には、生協は、利用者が当該変更内容を承諾したものとみなします。

(個人情報の収集・利用)

第22条 利用者は、氏名・生年月日・住所・電話番号等加入申込時に届け出た事項および生協の利用履歴等の情報（以下「個人情報」という）を、生協が定める「個人情報保護基本方針」に記載した利用・共同利用の目的のために、必要な保護措置を行ったうえで収集・利用することに同意するものとします。