

宅配事業約款は、組合員様がパルシステムをご利用になる際に生協がご提供する供給システムについて、組合員様と生協との約束事を定めたものです。重要な約束事になりますので、よくお読みいただき、大切に保管していただくようお願い申し上げます。

生活協同組合パルシステム神奈川宅配事業約款

2005 年 2 月 24 日制定
2005 年 4 月 1 日施行
2006 年 9 月 1 日施行
2008 年 3 月 31 日改正
2010 年 2 月 25 日改正
2013 年 4 月 1 日改正
2014 年 4 月 1 日改正
2020 年 2 月 1 日改定
2020 年 8 月 27 日改正
2023 年 5 月 26 日改正
2025 年 10 月 1 日改正

（目的・適用）

- 第 1 条 本約款は、生活協同組合パルシステム神奈川（以下、「当生協」といいます）の宅配事業（以下、「宅配事業」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。
- 2 当生協の宅配事業を利用される組合員は、本約款の内容を確認いただき、同意のうえで申し込むものとします。
- 3 当生協が提供する共済事業やその他事業につきましては、本約款のほか個別の申込書、契約及び共済事業規約等によるものとします。
- 4 本約款に定めのない事項については、当生協の定款及び規約等によるものとします。

（サービス内容）

- 第 2 条 当生協は、利用者（次条により利用登録を行った利用名義者）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）を配付し、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票類（以下、「商品等」といいます）を配達します。ただし、第 5 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）を利用する場合は、利用者の希望により商品カタログ等を配付しない場合があります。
- 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事業の仕組みを利用することができます。ただし、第 1 号及び第 2 号は組合員に限りします。
- ① 各種サービス事業に関する紹介依頼（当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（当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（当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 前項第 2 号及び第 3 号に係る金銭の収受については、この約款の第 13 条以下の定めるところによります。
- 4 当生協は、年末等の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、当生協は商品カタログ等のお届けを停止する場合があります。
- 5 利用者は、別途の登録により WEB 注文システムを利用することができます。
- 6 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、当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、当生協の定めにしたがって利用登録を行うことで、前条に定める宅配事業の

サービス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が、クレジットカードによる支払いを希望される場合はカード番号その他の登録をもってこれに代えることができます。

- 2 未成年者が宅配事業の利用を希望する場合は、法定代理人の同意を得て利用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、高齢者が宅配事業の利用を希望する場合は、家族に確認の上、宅配事業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。
- 3 前二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 組合員本人又は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、代金等の支払いに不安がある場合
 - ② この約款等に定める当生協の宅配事業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 過剰な要求など当生協とのトラブルが多い場合、その他宅配事業のサービスの円滑な提供に支障が想定される場合
- 4 次の場合、当生協は、行政庁の許可を得た上で、組合員以外の方に対しても、当生協の定めにしたがって利用登録を受け付けることにより、前条に定める宅配事業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当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
 - ③ 1か月以内の期間を定めて、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（クレジットカードを利用する場合はカードの名義人）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ていただきます。
- 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、この約款のほか、オンラインパルサービスの規約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、この約款の規定にかかわらず、別途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当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当生協が別に定めます。

- ① 注文書の提出
 - ② WEB 注文システム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当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、事前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、当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 注文書の提出の場合は、注文書を配達員が受領した時
 - ② WEB 注文システムを利用したインターネット注文の場合は、注文を受けたことを承諾する当生協からの電子メールを注文者が受信した時（当生協からの確認メールを送信していない場合は、注文データを当生協が受信した時）
 - 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 利用者の氏名が記載された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インターネット注文データを、当生協が受信した場合
 - ③ 当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。

(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、当生協から、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、売買契約の解除の対応を行う場合があります。
 - ① 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当生協が判断した場合
- 4 宅配事業の利用金額は原則として1回あたり20万円を限度とし、限度額の引き上げを希望する場合は別途当生協と相談するものとします。なお、加入して利用開始後3か月間の1回の利用限度額は、3万円とします。

(利用停止)

第6条 「利用停止」とは、宅配の商品カタログの配付、注文の受付、商品のお届けを停止することを意味します。

- 2 宅配事業の利用停止を希望する利用者は当生協に連絡するものとし、当生協は申し出に従って利用停止を行います。
- 3 次の場合には、利用者からの申し出がなくても当生協側から利用停止を行う場合があります。これに加えて、当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大量に返品を行った場合
 - ③ 未成年者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支払方法を変更し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15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宅配事業の継続的利用に関して当生協が適切でないと認めた場合
- 4 前項のほか、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、商品カタログ等の配付や商品の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行った利用者に関して、次に掲げる事態が生じた場合、当生協は直ちに利用停止を行います。この場合、当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、当該利用者の当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適当と認めた場合
 - ③ 商品等の代金等の未払いにより第15条に該当した場合
 - 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 当生協に対する詐術その他の背信行為があった場合

(商品等のお届け)

第7条 商品等の配達方式は、個人パル利用（1人）、ふれんどパル利用（2人）及びグループパル利用（3人以上）と3通りがあります。

2 商品等の配達場所は次の2通りです。

- ① 自宅への配達（個人パル及びふれんどパル利用の場合は各利用者の自宅またはそれに準ずる場所、グループパル利用の場合はグループで定めた利用者の自宅またはそれに準ずる場所に配達する方式）
- ② 当生協が予め利用者にお知らせした施設又は場所への配達（利用者がその施設等に受け取りに行く方式）

3 当生協は、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。当生協は、この配達曜日とおおよそのお届け時間を、利用者に予めお知らせした上で変更する場合があります。

4 当生協は、配達方式・配達場所に応じて、別途定める手数料を申し受けます。

5 第2項第1号の場合は、各利用者が商品等を受領した時（合理的な理由により、予め利用者と確認した指定の配達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 第2項第2号の場合は、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。ただし、利用者が予め当生協からお伝えした受け取り期限までに受領しなかった場合は、その期限の経過をもって所有権が移転するものとします。

7 前各項にかかわらず、商品カタログ等在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。

(利用明細及び請求書)

第8条 当生協は、商品等のお届けと併せて利用明細をお届けします。また、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、商品等の配達時または郵送等でお届けします。

2 WEB注文システムの利用者のうち、宅配事業を利用停止中、または商品カタログ未発行者については紙媒体による利用明細と請求書を発行しませんが、メニュー画面から注文履歴、請求金額を確認することができます。

(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、当生協の判断により、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、当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、電子メール等の電磁的方法によりお知らせするものとし、代金等の返金が発生する場合は、原則として代金からの減額により行います。

3 前項の対応のうち、代替品の提供について事前に同意いただいていない場合、利用者は、当生協による代替品の提供から8日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、原則として代金からの減額により代金等の返金を行います。

4 前三項による対応について、当生協は原則として前二項に定める返金の他に責任を負わない

ものとしします。

(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、原則として代金からの減額により代金等の返金を行います。

2 前項以外の場合でも、クリスマスケーキ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、当生協からのご連絡に沿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を受けることができます。

3 前二項による対応について、当生協は、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、前二項に定める返金の他に責任を負わないものとしします。

(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、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 食品
- ② 医薬品、化粧品、衛生用品
- ③ 試着等、購入者の責任により傷や汚れが生じた衣類及び靴
- ④ 開封後の書籍及びCD・DVD・Blu-ray等の著作物
- ⑤ 各種チケット類
- ⑥ 植物、植物の種
- ⑦ ペットフード
- ⑧ カセットボンベ等の可燃性ガス燃料ボンベ類
- ⑨ 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）

⑩ 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）

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8日間以内に当生協に連絡することにより、返品することができます。

3 前二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当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 前三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の返金を行います。

(ポイント)

第12条 当生協は、宅配事業の利用に応じ利用者に対してポイントを付与し、利用者は当生協の定めたルールに従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ます。

(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、利用者は予め当生協に連絡し、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します。

(代金等の支払い方法)

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当生協が協議して定めます。

- ① 銀行等の口座からの引落し（当月分の代金について、翌月6日に口座から引落し、ただし6日が休日の時はその翌営業日）
- ② クレジットカードによる支払い（当月分の代金について、クレジットカード会社が定める期日により支払い）
- ③ コンビニエンスストアその他当生協が指定した場所での支払い（当月分の代金について、翌月6日までに振込み）

2 前項にかかわらず、第3条第4項第1号に基づいて利用登録を行った利用者については、当生協との協議により、1か月分の代金等を当生協の指定する口座に振込みにより支払うことができます。

- 3 CO・OP共済《たすけあい》及び損害保険団体保険に加入する場合は、原則として第1項第1号及び第2号の支払方法を利用することができます。なお、CO・OP共済《たすけあい》に加入の場合、災害時のお見舞い金の支払いに備え、代金等の引落口座情報を、日本コープ共済生活協同組合連合会に提供します。

(代金等の未払いへの対応)

第15条 前条第1項で定めた方法において、支払いいただけなかった場合は、当生協より新たな期限を付した振込用紙を利用者宛に送付するものとし、以降、当生協の定める方法（別途督促手数料等の負担を含む）により支払いいただきます。

- 2 前項による支払いを含め2か月連続で支払いいただけなかった場合は、利用停止とさせていただきます。

- 3 前項の場合、利用者は期限の利益を喪失したものとして、直ちにすべての代金等につき当生協に支払う義務を負うものとします。

(支払計画書及び誓約書)

第16条 前条第1項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、当生協はそれのお支払いいただけなかった利用者（以下、「債務者」といいます）に対して、当生協が定めた様式による支払計画書及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、債務者は、当生協が定めた期限内に支払計画書及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。

(連帯保証人)

第17条 当生協は、必要と認めた場合、債務者に対して、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。

(支払期限・手数料・遅延損害金等)

第18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14条第1項に定める本来の支払予定日（同条第2項で定めた利用者が当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か月以内とします。

- 2 支払計画書による債務の弁済に係る費用は債務者が負担するものとします。

- 3 当生協は債務者に対して、第15条及び前項に定める費用のほか、第14条第1項及び第2項に定める本来の支払予定日の翌日を起算日として、未払い代金等に対する年10%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19条 債務者が組合員である場合、当生協は債務者に対して出資口数の減少を要請することができます。債務者が要請に応じて出資口数を減少した場合、当生協は、債務者に対する出資金の払い戻しに係る債務と当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20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、利用者と当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21条 利用者と当生協との間で裁判上の争いになったときは、当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 当生協は、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、当生協は、本約款を変更する旨、変更後の本約款の内容及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 利用者への配付

- 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当生協が定める適切な方法

以上

■「パルシステムの指定便」に関する特約

組合員が、インターネットに限定したパルシステムの利用サービスである「パルシステムの指定便」を利用する場合は、宅配事業約款（以下、「約款」という）の規定に関わらず、本特約が適用されるものとします。

- 1 「パルシステムの指定便」は、事前に利用登録を完了した組合員に限り利用することができるものとします。
- 2 過去に約款第6条3項に基づく利用停止措置を受けたことのある組合員については、「パルシステムの指定便」の利用をお断りする場合があります。
- 3 「パルシステムの指定便」は全て個人パルによるご利用となります。
- 4 「パルシステムの指定便」の利用にかかるパルシステム手数料は、通常のパルシステム利用にかかる手数料とは異なる設定となります。手数料の詳細は当生協のご利用案内等でご確認ください。
- 5 約款第2条に定める「商品カタログ」及び「注文用紙」等はインターネット上でのご提供となります。
- 6 「パルシステムの指定便」は、約款第12条に定めるポイントの適用対象外となります。
- 7 曜日・時間帯は当生協が指定する配達枠の範囲内において、組合員が指定するものとします。
- 8 約款第5条第4項に定める「1回のご利用限度額」は、定期便の利用も含め1週における合計金額とします。
- 9 本特約に定めるものを除く事項については、約款の定めに基づくものとします。