

ENEOS買物代行利用規約

本利用規約(以下「本規約」といいます。)は、ENEOS株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する買物代行サービス(以下「本サービス」といいます。)のご利用にあたり、当社に買物代行業を依頼するお客様(以下「お客様」といいます。)に遵守していただかなければならない事項および当社とお客様との間の権利義務関係を定めております。本サービスをご利用になる方は、本規約に同意する前に、必ず全文お読み取り下さいませようお願い申し上げます。

第1条(本サービスの内容)

本サービスは、当社または第3条第2項に定める委託先が、お客様が指定する商品の買物を代行し、当該商品をご自宅またはご指定の場所までお届けするサービスです。

第2条(規約への同意)

お客様は、本規約の定めに従って本サービスを利用しなければなりません。お客様は、本規約に同意をしない限り本サービスを利用できません。お客様が同意した時点で、お客様と当社との間で、本規約に規定する条件と内容とする契約(以下「本契約」といいます。)が成立するものとします。なお、本サービスの利用を電話にて受け付けた場合、お客様による本サービス利用申込みの時点で本規約に同意したものとみなされます。本規約は、第4条に定める個別契約にも共通して適用されます。

第3条(買物代行業務)

お客様は、当社に対して次の業務(以下「本業務」といいます。)の遂行を委託し、当社はこれを受託します。

- ・別途当社が指定する最大予算(以下「当社指定予算」といいます。)の範囲内で、お客様が指定する商品(以下「指定商品」といいます。)を、お客様が指定する数量(以下「指定数量」といいます。)、お客様が指定する店舗(以下「指定店舗」といいます。)からお客様のために購入すること
 - ・前号で購入した指定商品を、お客様が指定する納期(以下「指定納期」といいます。)に、お客様が指定する届先(以下「指定届先」といいます。)においてお客様に引き渡すこと
 - ・その他前各号に付帯関連し、都度お客様が委託する業務
- ② 当社は、本業務を遂行するにあたり、第三者に本業務の全部または一部を再委託することができるものとし、お客様は、本規約への同意をもって、本項に基づく当社の再委託を承認するものとします(以下、本業務の全部または一部を再委託する第三者を「委託先」といいます。)
- ③ 当社は、本業務を遂行するにあたり、適用ある諸法規に定められた事項を遵守し、善良なる管理者の注意をもって本業務を遂行するものとします。また、当社が前項に基づき本業務の全部または一部を委託先に再委託した場合、当社は、委託先をして、本項に定める義務を遵守させるものとします。

第4条(買物代行業務の依頼)

お客様が、本業務に係る指定店舗、指定商品、指定数量、指定納期、指定届先等の情報(以下総称して「配送情報」といいます。)、当社および委託先に対し、当社のシステム、電話を通じて発信(以下「依頼登録」といいます。))し、これに対して、当社のシステム上または委託先が当該依頼登録を受諾する旨の通知(以下「代行開始通知」といいます。))を行った場合には、お客様と当社との間において、本業務に係る個別の契約(以下「個別契約」といいます。)が成立します。

- ② お客様が依頼登録を行った後、指定商品の数量が別途当社の定める積載限度を超えることとなる場合、買い回る指定店舗の箇所が別途当社の定める数を超えることとなる場合、依頼内容が不適切である場合等、個別契約が成立するまでは、当社の判断により依頼登録をお断りすることができるものとします。依頼登録をお断りすることによってお客様が被ったいかなる損害についても、当社および委託先は一切の責任を負わないものとします。
- ③ 指定商品の内容、品質等については、お客様と委託先との協議により合理的な範囲内で特定するものとし、お客様は、個々の指定商品の選択については、指定店舗の状況、指定商品の入荷状況等を踏まえた委託先の裁量にお任せいただくものとします。
- ④ 代行開始通知後、指定店舗の状況、指定商品の入荷状況、委託先の車両への積載が困難となる等により、指定商品を購入することができない、もしくは指定数量を購入することができない等の事象が発生した場合、または当社指定予算を超えることが判明した場合、委託先からお客様に連絡のうえ、指定店舗、指定商品、指定数量の変更または取消しについて協議するものとします。お客様と連絡がつかなかった場合、委託先の判断で、指定店舗、指定商品、指定数量の変更または取消しを行うものとします。この場合、指定商品と、お客様と委託先との協議または委託先の判断により変更された内容に変更されるものとします。
- ⑤ 指定商品の購入完了後、当社は、委託先をして、指定納期に、指定届先へ配送し、または、お客様が指定する場所へ留め置くこと(以下「置き配」といいます。))により、指定商品をお客様にお届けいたします。指定商品の引渡しは、原則として、指定届先の玄関で行うものとし、屋内等への搬入は、お客様の責任において自ら行うものとし、お客様から指示があった場合に限り、委託先は、指定商品を屋内に搬入するものとします。
- ⑥ お客様に対しては、前項に基づき指定商品が引き渡された後、当社または委託先から受渡完了報告が通知され、かかる時点で、本業務は完了します。
- ⑦ お客様からお電話にて依頼登録を受けた場合、当社は、第1項および第6項に定める通知を以下の方法で実施できるものとします。
 - 1. 代行開始通知: 電話により受け付けた予約が確定した旨をお客様に伝えること
 - 2. 受渡完了報告: 指定商品の受取を承諾した旨の書面にお客様からサインを頂くこと。ただし置き配の場合は、置き配完了後にお客様へ架電により確認することをもって代えることができ、不通の場合は、お客様に架電したことをもって代えられるものとします。
- ⑧ お客様本人以外に指定商品を引き渡す場合には、お客様へお電話等によりご確認をさせていただく場合があります。

第5条(サービス利用料)

お客様は、当社に対して個別契約に係る本業務に対する対価(以下「利用料」といいます。))および立替金を次の通り支払うものとします。

- 1. 利用料: 個別契約により定めるものとします。
 - 2. 立替金: 個別契約に係る指定商品の購入に掛かった代金(駐車場代やビニール袋代等の本業務の遂行に必要な実費を含みます。))を指します。
 - 3. 支払時期: 現金・電子マネーでのお支払いの場合は、指定商品の引き渡し時、クレジットカードでのお支払いは、お客様が使用するクレジットカードに準じます。
 - 4. 支払方法: 現金、および別途当社が認めた場合は電子マネーまたはクレジットカードによる決済。
- ② キャンセル料: 代行開始通知がなされた後、委託先が指定商品を購入するまでの間にお客様が個別契約をキャンセルする場合は、お客様は、当社に対してキャンセル料として当該個別契約に係る利用料全額相当額を支払うものとします。委託先が個別契約に係る指定商品を購入して以降、お客様によるキャンセルは不可とし、お客様は、個別契約に係る利用料および立替金全額を支払うものとします。
- ③ お客様は、指定届先の誤り等の理由により指定届先において引渡しができず、当社または委託先からお客様に連絡したにもかかわらず、お客様がこれに回答せず、指定商品の引渡しができない場合にも、当該指定商品に係る個別契約の利用料および立替金全額の支払義務を負うものとします。

第6条(有効期間)

本契約の有効期間は、会員登録が完了した日から、3カ月間とします。なお、当社または利用者のいずれかから、登録期間満了までに解約の申出がない場合、登録期間は、さらに1年間更新され、その後もこの例によるものとします。本契約の有効期間満了または本契約の解除以降も、既に締結された個別契約については本契約の規定が適用され、また、本契約がいかなる理由により終了した場合であっても、本条および第16条(裁判管轄)、第18条(準拠法)および第19条(分離可能性)の規定は、その効力が存続します。

第7条(会員登録)

本サービスの利用にあたり、お客様は、お電話または当社のシステム上で、住所、氏名、電話番号その他当社の指定する情報(以下「登録情報」といいます。))を当社に通知することで、お客様のアカウント(以下「ユーザーアカウント」といいます。))を取得し、本サービスを利用できるようになります。

- ② お客様は、自己の責任において、ユーザーアカウントを適切に管理および保管するものとします。お客様は、自己の登録情報を第三者に利用させる等の方法により、自己以外の者にユーザーアカウントを使って本サービスを利用させてはならないものとします。
- ③ お客様は、登録情報に変更があった場合には、当社に対して当該変更事項を遅滞なく通知するものとします。
- ④ 登録情報に変更があったにもかかわらず、お客様が当社に対してその変更を通知せず、登録情報の齟齬に起因した損害がお客様に生じた場合、お客様は、その責任を負いません。また、お客様による本契約または個別契約の違反(本条違反を含みますが、これに限られません。))により当社に損害が生じた場合、お客様はその損害を賠償する責を負います。
- ⑤ お客様の故意または過失により、ユーザーアカウントが第三者に利用された場合またはその可能性がある場合、お客様は、当社に対してその旨を遅滞なく通知するものとし、その対処に必要な協力を行うものとし、
- ⑥ 本サービスからの退会を希望される場合、お電話または当社のシステム上で手続きください。退会手続き完了後、当社よりお客様に退会処理を完了する内容のご連絡をした段階で退会となります。退会前に登録いただいた個人情報、退会後は完全に削除され、復元できません。
- ⑦ 未成年者のお客様による本サービスの登録・ご利用にあたっては、必ず事前に法定代理人の同意(本規約への同意を含む)を得るものとします。なお、未成年者のお客様が成年後に本サービスを利用した場合においては、未成年者であった期間の行為を追認したものとみなします。

第8条(登録の抹消)

当社は、お客様が以下の各号のいずれかに該当する場合は、お客様の登録を抹消でき、またその理由についてお客様に対する開示義務を負いません。

- 1. 本契約または個別契約のいずれかの条項に違反した場合
 - 2. 当社に提供した登録情報に虚偽があった場合
 - 3. 当社、他のお客様または第三者に損害を生じさせるおそれのある目的または方法で本サービスを利用した、または利用しようとした場合
 - 4. 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
 - 5. すでにお客様として登録されている場合
 - 6. 以前、登録の抹消の措置を受けている場合
 - 7. その他、当社が登録を適当でないと判断した場合
- ② 当社がお客様の登録を抹消した場合に、お客様が被った損害について、当社は一切の責任を負いません。

第9条(購入代行不可能物)

お客様は、本サービスの利用において、以下の各号にある物品の購入代行業を当社に対して委託してはなりません。

- 1. 委託先が1名で運搬することが難しい大型の商品
- 2. 生き物
- 3. 立替金の合計が指定予算を超えるもの
- 4. 現金、手形、有価証券等、貨幣や権利を化体するもの
- 5. 宝飾品・貴金属、美術品および骨董品
- 6. 火薬、劇薬等の爆発の危険性のあるもの
- 7. 銃火器・違法薬物その他の法令により所持・取得が規制されているもの
- 8. 荷台または他の商品を著しく汚損したり、臭いが移ってしまう可能性のあるもの
- 9. 酒類、タバコ等の年齢制限があるもの(但し、購入可能な年齢以上の方は除きます)
- 10. 犯罪に関係し、または関係していると疑われるもの
- 11. 法令等により輸送を禁止もしくは制限されたもの
- 12. 医薬品
- 13. 中古品などの古物
- 14. 前各号に掲げるものと同一または類似の理由によって購入代行業の委託が不可能または困難なもの
- 15. その他、当社が不適切と判断するもの

第10条(禁止事項)

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為を行ってはいけません。

- 1. 指定商品の購入代行業を委託する目的以外で本サービスに登録すること
- 2. 前条に定める購入不可能物の購買を依頼すること
- 3. 本サービスの運営に支障を与え、または与えるおそれのある行為
- 4. 本契約または個別契約上の地位および本契約または個別契約によって生じる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡すること
- 5. 当社の社会的評価をおとしめ、またはおとしめるおそれのある行為
- 6. 公序良俗に反する行為
- 7. 法令に違反すること
- 8. 反社会的勢力等と関係する事象について本サービスを利用すること
- 9. その他、当社が不適切と判断する行為

第11条(損害賠償等)

本業務の遂行にあたり当社または委託先の責に帰すべき事由により、お客様に損害が発生した場合、当社はこれを賠償します。

- ② 前項の定めにかかわらず、お客様の指定商品について発生した滅失・毀損・変質等の損害に対する賠償額は、当該指定商品の購入時の金額を上限とします。
 - ③ 天災地変、災害等の不可抗力事由により本業務を遂行することができなかった場合に生じた損害について、当社はその責めを負いません。
 - ④ お客様が本サービスの利用に関連して当社または委託先に損害を与えた場合、当社は、お客様に対し、その被った損害の全部の賠償を請求できるものとします。
- ## 第12条(免責事項)
- 第4条第6項に基づき、委託先が、お客様の指示に従い、指定商品を屋内へ搬入する場合、お客様またはその他の第三者の施設、設備、器物等に損害を生じさせたとしても、当社または委託先は一切の責任を負わないものとします。
- ② お客様が依頼する指定商品の内容が明確でない場合、委託先は、指定商品の範囲内であると合理的に判断する商品を購入することができ、この場合、当該商品の選択についてお客様は、異議を述べないものとします。
 - ③ お客様が当社に購買を委託した指定商品またはその一部が指定店舗において売り切れている場合、または指定商品もしくはその一部を委託先の車両に積載することが難しい場合、当社は、個別契約に基づく本業務の全部または一部をお客様の承諾なくキャンセルすることができることとし、指定商品の在庫がある店舗を探す、指定商品が積載できる車両を持つ委託先を探す等の義務を負わず、これによってお客様に生じた損害について当社および委託先は一切の責任を負わないものとします。
 - ④ お客様が依頼する指定商品の指示に誤り、不備、不足等があったことにより、委託先が指定商品であると合理的に判断し購入した場合について、お客様は受け取りを拒否することは出来ず、当社に対して当該指定商品に係る個別契約の利用料および立替金を支払うものとします。また、お客様の指定商品の指示が曖昧であり委託先が商品を選定出来ない場合、委託先は、商品を購入する義務を負いません。
 - ⑤ 指定納期にお客様が指定届先に不在等の理由で、指定商品の引渡しができず、かつ当社または委託先からお客様に連絡したにもかかわらず、お客様は前項の応答がない場合、委託先は、指定商品の引渡しを置き配とすることがあります。この場合、第4条第4項に従い受渡完了通知がなされたことをもって、本業務は完了し、当社または委託先は、当該指定商品の置き配に関わるトラブルが起った場合の一切の責任を負わないものとします。
 - ⑥ お客様は、混雑状況、交通事情、悪天候等の事情により、指定商品の引渡しに遅延することがあり得ることを承知し、かかる遅延を理由に損害等の受取りならびに利用料および立替金の支払いを拒否できないものとします。
 - ⑦ 何らかの理由で委託先が本業務を遂行することができなくなった場合、当社は代理の委託先を手配する義務を負わないものとします。この場合、お客様または当社は、個別契約を解除することができ、当該解除により、お客様は利用料および立替金の支払義務を負わず、当社も一切の責任を負わないものとします。
 - ⑧ お客様の指定する配送情報に不備がある等、お客様の責に帰すべき事由により、委託先が指定届先に到着できず、かつ、当社または委託先からお客様に連絡したにもかかわらず、お客様は前項の応答がない場合、当社の判断により個別契約をキャンセルすることがあります。この場合、当社または委託先は個別契約のキャンセルについて一切の責任を負わず、お客様は、当該個別契約に係る利用料および立替金全額の支払義務を負うものとします。
 - ⑨ 指定商品を購入した後で、配送情報の不備等のお客様の責に帰すべき事由により、指定商品をお客様に引き渡すことができず、当社が個別契約をキャンセルした場合、指定商品の所有権は当社に帰属するものとして、当社または委託先は、その裁量により選択した方法により指定商品を処分できるものとし、お客様は一切の異議を述べないものとします。
 - ⑩ 当社および委託先は、指定商品の品質、瑕疵、製造物責任法で定義される欠陥等に関して、一切の責任を負わないものとします。

第13条(本規約の変更)

当社は、当社が必要と判断する場合、本規約の変更内容および当該変更の効力発生日を明示し、当該変更の効力発生日の1週間前までに、当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所への掲載その他の方法で周知することにより、本規約を変更できるものとします。お客様は、本規約の変更の効力発生日までに当社に通知することにより、本契約を解約することができます(但し、当該解約は将来に向けての効力が発生することとは出来ず、当社に対して当該変更の効力発生日から発生するものとはなりません。))が、本規約の効力発生日後も本サービスを利用した場合、変更後の本規約に同意したものとみなします。かかる変更の内容をお客様に個別に通知することはいたし兼ねますので、本サービスをご利用の際には、随時、最新の本サービスの内容をお客様にご参照下さい。

第14条(本サービスの内容の変更および終了)

当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、または本サービスの提供を終了することができます。当社が本サービスの内容を変更し、または本サービスの提供を終了する場合、当社はお客様に事前に通知するものとします。

- ② 当社が本サービスの内容を変更し、または本サービスの提供を終了したことにより、お客様に生じた損害について、当社はその責を負いません。

第15条(反社会的勢力の排除)

お客様は、お客様が本規約に同意した時点で、自らが暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者(以下総称して「反社会的勢力」といいます。))に該当せず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証します。

- ② お客様は、お客様が本規約に同意した時点で、自らが次の各号のいずれにも該当せず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証します。
 - 1. 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していることと認められる関係を提供する者
 - 2. 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていることと認められる関係を有すること
- ③ お客様は、自らまたは第三者を利用して次の各号の一に該当する行為を行ってはなりません。
 - 1. 暴力的な要求行為
 - 2. 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - 3. 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - 4. 風説を流布し、偽計もしくは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の名誉を妨害する行為
 - 5. その他前各号に準ずる行為
- ④ 当社は、お客様が前3項のいずれか一にでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合は、当該違反の有無につき、お客様の調査を行うことができ、お客様はこれに協力するものとします。また、お客様は、自らが前3項のいずれか一にでも違反し、またはそのおそれがあることが判明した場合は、当社に対し、ただちにその旨を通知するものとします。
- ⑤ 当社は、お客様が前4項のいずれか一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知または催告等何らの手続きを要せず、ただちにこの契約を解除することができるものとします。この場合、第7条第6項の退会に関する定めは適用されません。
- ⑥ 当社は、前項に基づく解除によりお客様が被った損害につき、一切の義務および責任を負わないものとします。
- ⑦ お客様は、本条に違反したことにより、当社または第三者に損害を与えた場合、これを賠償するものとします。

第16条(裁判管轄)

本契約および個別契約ならびにこれに基づく権利および義務に関連する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条(契約上の地位の譲渡禁止)

当社は、本規約に基づく権利および義務ならびにお客様情報その他本サービスの運営に必要な情報を、事業譲渡その他の事由により第三者に承継させることができるものとし、お客様は、係る承継について、あらかじめ承諾するものとします。

- ② お客様は、本契約に基づく自らの契約上の地位、権利または義務を、第三者に対して譲渡、移転、担保権設定その他の方法による処分をしてはならず、または、第三者に引き受けさせてはなりません。

第18条(準拠法)

本規約は日本法を準拠法とし、かつ、同法に従い解釈されるものとします。

第19条(分離可能性)

本規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定および一部が無効または執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第20条(協議事項)

当社およびお客様は、本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします。

制定日:2021年3月15日(効力発生日:2021年3月16日)