平和堂ホーム･サポートサービス 会員規約

株式会社平和堂(以下「当社」)が提供する「平和堂ホーム･サポートサービス(以下「本サポート」)」の会員制宅配サービス(以下「本宅配サービス」)および「暮らしのお手伝いサービス」を利用するにあたり、会員は本規約を遵守するものとします。

第1条　利用規約

第1項　本規約は、指定の直営店舗(以下「本宅配サービス店」)を通じて提供されるすべてのサービス条件、および当社と会員との間の権利義務関係を定めるものです。会員はこれらを十分に理解し、同意した上でサービスを利用するものとします。

第2項　「本宅配サービス店」とは、本サポートおよび本宅配サービスを提供する平和堂の直営店舗(当社が指定する「手ぶらで楽ラク配達店舗」を含みます)を指し、会員からの各種サービス依頼を受け付ける窓口となります。

第3項　当社は、必要と認めた場合は本規約を変更することができます。この場合、当社は変更後の規約およびその効力発生時期を、本宅配サービス店での告知または当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により事前に周知します。変更後の規約は、当該効力発生時期から効力を生じるものとします。

第4項　前項に基づき変更内容が周知された後、効力発生時期が到来した時点で、変更後の内容が適用されるものとします。また、変更後に会員が本サービスを利用した場合、会員は変更後の内容に同意したものとみなします。

第5項　当社の都合により、本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスをやむを得ず休止、もしくは事前告知のうえ終了となる場合がございます。

第2条　会員登録、退会

第1項　本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスの利用を希望される方は、本規約に同意し、本サポートが指定する情報を登録するものとします。ただし、以下の各号のいずれか一つにでも該当すると当社が判断した場合は、本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスの利用を承認しないことがあります。

(1)登録内容に虚偽がある場合
(2)他人の名義による利用である場合
(3)過去に本宅配サービスまたは暮らしのお手伝いサービスの利用について、本規約に違反したことがある場合、または過去に当社会員として不適格を理由に強制退会を受けたことがある場合
(4)過去に当社に対する迷惑行為や損害を与える行為、当社規定のカスタマーハラスメントの対象となる行為を行った場合
(5)その他無理な注文を強要したり、度重なる不在や注文内容の失念等により、正常なサービス提供が困難であると当社が判断した場合

第2項　本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスの利用において、前第1項の(4)または(5)に該当するなど、当社が本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービス利用者として不適格であると判断した場合は、原則として書面や電磁的方法(メール等)で通知するものとします。ただし、口頭により通知を行った場合は、速やかにその旨を記載した確認書面を郵送するものとします。

第3項　会員登録後一年間に本宅配サービスを一度も利用されなかった場合または第4条に定める有効期限内に次年度の年会費のお支払い(更新手続き)が確認できなかった場合は、通知することなく退会とさせていただきます。

第4項　退会を希望される場合は、所定の退会届を提出いただければいつでも退会できます。

第5項　会員は、あらかじめ登録した1店舗(以下「本宅配サービス店」)のみを利用できるものとし、当社がやむを得ないと認めた場合に限り変更することができます。

第6項　会員は、理由の如何を問わず会員資格を他の者(家族を含む)に譲渡することはできません。

第3条　個人情報の収集・利用・提供および登録に関する同意

第1項　当社に登録する会員の個人情報は、本サポート申込書の内容およびご利用時にご提供いただいた情報で、本サポートの提供に必要と判断したものとさせていただきます。

第2項　ご提供いただいた個人情報は、本サポートにおける各種サービス提供業務および当社の販売活動のみ利用させていただきます。また、当社より会員に対して、カタログ等の配布や電話およびFAX等による商品情報の提供を行うことについて、会員はあらかじめこれを承諾するものとします。

第3項　本サポートでは、ご注文内容を正確に把握するため、会員との会話(電話)を録音・保管させていただく場合がございます。

第4項　当社は、個人情報保護法に基づき、個人情報の適正管理に努めます。なお退会した会員の個人情報については、退会手続き完了後、当社の安全な管理基準に基づき、一定期間経過後に適切に消去・廃棄いたします。

第4条　年会費、有効期限

第1項　会員は本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスを受けるにあたり、初年度の年会費をお支払いいただきます。また、次年度以降も同様とし、有効期限の翌月末日までに年会費をお支払いいただきます。なお、年会費は別途定めるものとします。

第2項　年会費の初年度の有効期限は、入会日の翌月1日から数えて12カ月目の末日といたします。なお、次年度の有効期限は年会費のお支払い日にかかわらず、初年度有効期限の1年後とし、以後同様とします。

第3項　第1項に定める年会費をお支払いされない場合、会員は会員資格を失うものとします。ただし、当社がお支払い遅延をやむを得ないものと認めた場合は、この限りではありません。

第4項　年会費は、理由の如何を問わず返金いたしません。

第5条　配達料金

第1項　電話またはFAX等によりご注文いただいた商品(一回当たりのご注文金額が3万円未満［消費税等除く］)の配達料金は、1日1回の配達につき「330円(税込)」とします。

第2項　本条第1項の配達料金について当社は、会員が以下の各号のいずれかの条件を満たす場合、配達料金の割引(以下「本割引」といいます)を行います。配達料金を220円(税込)とし、法人等の団体は除きます。

(1)シニア割引：満65歳以上の会員で、事前に当社が定める方法により年齢の確認・登録が完了している場合。

(2)身体障害者割引：身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、または療育手帳の交付を受けている会員で、事前に当社が定める方法により手帳の確認・登録が完了している場合。

(3)購入金額による割引：1回のご注文における商品合計金額が6,000円以上(消費税は除く)の場合。ただし、配達料および手数料は購入金額の計算に含みません。

第3項　店頭にご来店の上、ご購入いただいた商品(3万円未満［消費税等除く］)の配達料金(「手ぶらで楽ラク配達店舗」での受付を含みます)は、それぞれ一件の配達につき「220円(税込)」とします。

第4項　本条第2項に定める各割引条件が重複して適用される場合であっても、割引の重複(二重割引)は行わず、会員にとって最も有利な割引率(または割引額)の1つのみを適用するものとします。

第5項　配達時不在による再配達の場合は、別途配達料金をお支払いいただきます。なお、再配達時の配達料金は本条第1項、第2項、第3項に定める当初の配達料金と同額とします。

第6条　配達の重量

第1項　本宅配サービス店にて一度の配達は総重量30kg(保冷剤・保冷バッグ含む)以下とさせていただきます。

第2項　お届け先がエレベーターの設置がない(または利用できない)3階以上の建物の場合、安全上の観点から、お部屋口(玄関先)までお届けできる荷物の総重量は20kg(保冷剤・保冷バッグ含む)までとさせていただきます。総重量が20kgを超えるご注文については、複数回に分けての配達(別途、回数分の配達料金を申し受けます)とするか、またはご注文をお断りする場合がございます。

第7条　本宅配サービスに関する希望商品の購入、HOPポイント進呈

第1項　ご注文商品の価格は、販売時(レジ精算時)の店頭価格とさせていただきます。

第2項　ご注文商品につきましては、お一人様の注文数量を限定させていただく場合がございます。

第3項　20歳以上であることを確認できない場合には、酒類を販売いたしません。

第4項　たばこや商品券、ギフト券、切手、はがき、各種チケット類、収入印紙等のお取り扱いはできません。

第5項　医薬品や大型家電、家具など、一部お取り扱いができない商品がございます。

第6項　タイムバーゲン商品や数量限定商品については、お取り扱いできない場合がございます。

第7項　平和堂直営店以外(テナント)の商品につきましては、お取り扱いできません。

第8項　一回当たりのご注文金額は、原則として3万円未満(消費税等は除く)とさせていただきます。

第9項　年会費および配達料金については、HOPポイント進呈の対象外となります。

第10項　商品鮮度管理等の観点により、会員の注文時間にかかわらず、商品の集荷をお届け時間の直前に行います。これにより、ご注文いただいた商品が品切れする場合がございます。その際は、原則として事前に会員へご連絡のうえ、代替商品のお届け、またはご注文の一部をキャンセルとさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

第11項　店頭販売においてHOPポイント進呈の対象となる商品の購入は、本宅配サービスにおいても同様にポイント進呈の対象となります。ただし、ポイントの進呈は、本人名義のHOPカード番号をあらかじめ本宅配サービス店に登録いただいた会員に限ります。なお、紛失や磁気不良等によりHOPカードを再発行された場合は、新しいカード番号を速やかに本宅配サービス店へご連絡ください。ご連絡がない期間のご利用分は、ポイント進呈の対象外となります。

第8条　暮らしのお手伝いサービスの料金

第1項　暮らしのお手伝いサービスに関するご利用料金および各種手数料(以下「サービス料金等」といいます)は、別途定めるものとします。当社がサービス料金等を改定する場合は、第1条第3項の規定に準じ、事前に適切な方法により周知するものとします。

第2項　暮らしのお手伝いサービスのご精算は、現金または口座振込によりお支払いいただきます。
※本宅配サービスのご精算方法(第9条第3項に定めるHOPマネーや商品券等)とは異なりますのでご注意ください。

第3項　サービス料金等(第7条に定める商品代金は除きます)は、HOPポイント進呈の対象外となります。

第4項　暮らしのお手伝いサービスの利用料金に未納がある場合、当該未納金の支払いが確認できるまでの期間、本宅配サービスおよび暮らしのお手伝いサービスの利用を停止いたします。

第9条　商品の受け渡し、本宅配サービス店の精算

第1項　商品の受け渡しは、玄関先での直接手渡しといたします。また不在時の商品の留め置きはお受けできません。

第2項　配達時間の指定は、原則としてお受けできません。

第3項　本宅配サービスのご精算は、HOPマネー、現金、当社商品券、株主優待券、口座振替のいずれかでお支払いいただけます。

第4項　HOPマネーでのお支払いを希望される場合は、ご注文時にお申し出ください。お申し出がない場合、HOPマネーでのお支払いはできません。

第5項　口座振替会員は、配達ごとの個別のお支払い方法の変更(特定の配達回のみを一時的に現金支払いにする等)はできません。

第10条　注文商品の返品・交換

第1項　商品間違いなど、当社の事由による返品・交換については、対応いたします。ただし、交換ご希望商品が売り切れなどの理由でご用意できない場合は、色合いなどが多少異なる商品との交換、または返金にて対応させていただきます。

第2項　会員の都合によるご注文商品の返品・交換は、お買い上げ日から1週間以内にお買い上げ店舗でお受けいたします。ただし、生鮮食品、お惣菜、冷凍・冷蔵食品、その他当社が指定する一部の商品については、会員の都合による返品・交換はお受けできません。

第3項　前項に基づく会員都合の返品、または会員の不在により配達不能となり注文がキャンセルとなった場合などは、当該商品のご購入時に進呈したHOPポイントを減算(取り消し)させていただきます。ただし、天災・地変その他不可抗力により配達不能となった場合は、この限りではありません。

第11条　免責事項、責任制限

第1項　天災・地変、天候不良(台風、集中豪雨、降雪)、その他不可抗力によるご注文商品の遅延、配達不能、および暮らしのお手伝いサービスの不履行について、当社は賠償の責を負いません。

第2項　配達時に会員が不在などの理由でご注文商品の配達が遅れた場合や、商品が劣化した場合においても、当初のご注文価格でご請求いたします。

第3項　本宅配サービス店が定めた一日の最大配達件数を超えた場合は、お取り扱いできない場合がございます。

第4項　当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社が本サポートのご利用に起因して会員に対して負う損害賠償責任の範囲は、会員に現実に生じた通常の損害に限られるものとし、かつ、その賠償額は、当該損害の原因となった個別の本サービス(商品代金およびサービス利用料等を含む)の会員支払額を上限とします。

第12条　合意管轄裁判所

本規約に関わる一切の紛争は、大津地方裁判所彦根支部を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第13条　ご相談窓口

本規約および本サポートのご利用に関するお問い合わせ、ご相談窓口は本宅配サービス店とします。

株式会社 平和堂　2026年9月 改定
次回改定まで、大切に保管ください。