

## 加盟店基本規約

加盟店基本規約(以下「本規約」といいます。)は、株式会社出前館(以下「当社」といいます。)が提供するデリバリープラットフォームサービス(以下「本サービス」といいます。)に関し、当社と本サービスを利用する者(以下「出店者」といいます。)との間で、本サービスの利用にかかる取引につき基本的な事項を定めるものです。

### 第1条 総則

1. 当社は、出店者による本サービスの利用に関し、本規約のほか、デリバリー規約等の個別規約、その他これらの規約の下位規範としてガイドライン、仕様書等の関連条件(以下、個別規約、関連条件を総称して「個別規約等」といいます。)を定めることがあります。個別規約等は、本規約の一部を構成し、出店者による本サービスの利用に適用されます。
2. 当社は、出店者に対して通知又は周知することなく、当社の裁量により下位規範としての関連条件を変更することができるものとします。
3. 本規約と個別規約等との間に齟齬がある場合は、個別規約等の規定が本規約に優先して適用されるものとします。
4. 当社からの通知は書面による通知、電子メール、その他当社が指定するアプリケーションやウェブサイト上で掲示する方法又はその他の適切な方法により行われるものとします。

### 第2条 定義

1. 「出店」とは、当社が本サービスとしてインターネット上で運営する「出前館」(以下「モール」といいます。)上に、出店者のページ(以下「出店ページ」といいます。)を掲載することをいいます。
2. 「加盟店サービス」とは、モール上における出店者のユーザに対する商品等の販売及びサービスの提供のことをいい、出店者はモール上に掲載された出店ページを通じてユーザから注文を受注します。
3. 「加盟店情報」とは、加盟店サービスの内容(メニュー及び商品等)、画像データ、出店者に関する基本情報、商標、商号、ロゴ、店舗情報、メニュー情報、画像データ等当社が別途指定する出店者に関する情報をいいます。
4. 「出前館システム」とは、モール上に掲載された出店ページから発注された加盟店サービスの注文情報を受信し、加盟店システムに送信する機能を有する当社が構築及び運用するシステムをいいます。
5. 「加盟店システム」とは、出前館システムから送信される加盟店サービスの注文情報を受信し、加盟店サービスの提供を実現するためのシステムをいいます。
6. 「ユーザ」とは、本サービスを経由して加盟店サービスを利用する者をいいます。
7. 「ユーザ送料」とは、ユーザが加盟店サービスを利用して注文した際に負担する商

品等の配達にかかる料金をいいます。

8. 「自社配達」又は「自配」とは、出店者が配達商品等の配達業務を当社に委託せず、出店者が自らの有する配達機能を用いて配達を行うことをいいます。
9. 「シェアリングデリバリー」又は「SD」とは、当社が構築した配達代行機能のことをいい、配達機能を持たない出店者は当該機能を提供することによりユーザへ商品等のお届けが可能となります。
10. 「サービス利用料」とは、本サービスの利用の対価をいい、本サービスの利用による出店者の売上に【別添】「料金表」にて定める料率を乗じた額とします。
11. 「運営費用」とは、モールへの毎月の掲載費用をいいます。出店した月はモールへの掲載開始日からの掲載日数で所定の運営費用を日割り計算するものとし、それ以降の月については毎月発生するものとしします。
12. 「配達代行手数料」とは、配達代行機能の利用の対価をいい、本サービスの利用による出店者の売上に【別添】「料金表」にて定める手数料率を乗じた額とします。
13. 「決済手数料」とは、クレジットカード決済等の現金以外の決済（以下「キャッシュレス決済」といいます。）の対価をいい、本サービスの利用による決済金額に【別添】「料金表」にて定める手数料率を乗じた金額とします。
14. 「販促企画費用」とは、モールで実施されるプロモーションやキャンペーン、各種バナーや特集企画等の販促・広告企画に出店者が参加、実施した際にかかる料金をいいます。
15. 「配達代行者」とは、配達商品等の配達を当社より受託している者をいいます。
16. 「値引きクーポン」とは、出店者の申し込みにより設定されるクーポン（特典を含みます。）をいい、値引きクーポンはユーザが負担する商品代金又はユーザ送料を値引きする目的で出店者の費用負担で使用されます。

### 第3条 規約同意

1. 出店者は、本規約及び個別規約等に同意したうえで、別途当社が定める方法に従い本サービスの利用を申し込むものとし、当社が、これを認めた時点で本サービスにかかる利用契約（以下「本契約」といいます。）が成立するものとしします。
2. 当社は、自己の裁量と判断で前項による申し込み内容を審査することができるものとしします。当社が申し込みを認めなかった場合においても、当社が定める審査基準（以下「審査基準」といいます。）を公表しません。
3. 出店者は、本規約及び個別規約等に従って加盟店サービスを提供しなければなりません。

### 第4条 規約の変更

1. 当社は、当社が必要と判断する場合、本サービスの目的の範囲内で、本規約及び個別規約の内容を変更することができるものとしします。
2. 当社は、本規約及び個別規約の内容を変更した場合は、変更後の内容及び効力発生

日を出店者に通知します。変更後の本規約及び個別規約は、効力発生日から効力が生じるものとします。出店者は変更後の本規約及び個別規約を確認の上、本サービスを利用するものとします。

#### 第5条 サービスの提供

1. 当社は、出店者に対して、加盟店サービスの提供に必要な本サービスの機能一式を提供します。出店者は、当該機能一式を当社が定める方法に従い利用する必要があります。
2. 出店者は、別段の定めがある場合を除き、本サービスを利用するにあたり、必要なパーソナルコンピュータ、携帯電話、スマートフォンその他の通信機器、通信手段及び電力等を、出店者の費用と責任で用意しなければなりません。

#### 第6条 出店ページの開設

1. 当社は、本契約成立後、出店ページに掲載する加盟店情報を取得し次第、モール上に出店ページを掲載するものとします。
2. 出店者は、自己の責任と費用負担で出店ページの管理、編集を行うものとし、出店ページの管理、編集により生じた損害について当社は責任を負わないものとします。ただし、出店ページの管理及び編集につき、当社の故意又は重過失により出店者に損害が生じた場合、当社は、第26条第6項の範囲で責任を負うものとします。
3. 出店者は、出店ページに掲載する加盟店情報が第三者の権利を侵害するものではないこと及び同情報に虚偽・不正確・誤認される表示等がないことを保証するものとします。
4. 出店者は、当社に対して、本サービスの運営・提供・広告宣伝に必要な範囲で加盟店情報を使用及び改変することを許諾するものとします。ただし、改変については、出店者が提供又はアップロードしたメニュー及び商品等に係る画像データが当社の別途指定する規格を満たさない場合のサイズ変更及びトリミング等、最小限の範囲に限られるものとし、当社は、加盟店情報の本質的部分を損なうことが明らかな改変は行いません。
5. 出店者は、当社が加盟店情報を広告宣伝のために使用することを承諾しない場合、当社に対して、当社指定の方法により本規約への同意日から2週間以内にその旨を通知しなければなりません。
6. 出店者は、Google ビジネスプロフィール上の出店者のビジネスリスティング情報に、当社が当社のサービスへのリンクを設置することを承諾するものとします。なお、本サービスの利用申込みの時点でGoogle ビジネスプロフィール上に出店者のビジネスリスティング情報が登録されていない場合は本項は適用されません。

#### 第7条 取扱禁止商品等

1. 出店者は、本サービス上において次に掲げる商品等を取り扱うことができないも

のとします。

- (1) 法令等により販売、転売及び所持が禁止されているもの
  - (2) 公序良俗、社会通念に反するもの
  - (3) 第三者の権利・利益を侵害するおそれのあるもの
  - (4) 違法な活動の支援又は助長につながるおそれのあるもの
  - (5) 毒物・劇物（毒物及び劇物取締法（昭和二十五年法律第三百三号。その後の改正を含みます。）第2条第1項及び同2項に定義される語を指します。）及びこれらに準ずるもの
  - (6) 危険物（消防法（昭和二十三年法律第八十六号。その後の改正を含みます。）第2条第7項に定義される語を指します。）及びこれに準ずるもの
  - (7) その他当社が不適切と判断したもの
2. 出店者が前項に違反したことに起因して生じた紛争については、当社は一切責任を負わず、出店者が自己の責任と費用負担でこれに対応するものとします。

#### 第8条 商品等の価格・ユーザ送料の表記設定

1. 出店者は、当社所定の定めに従って商品等の価格（モール上に掲載する価格を指します。以下、同様とします。）及びユーザ送料（自社配達の場合に限られます。）を設定し、変更することができます。
2. 当社は当社の裁量においてユーザの最低注文金額を決定、及び変更することができます。

#### 第9条 商標等の使用許諾

1. 出店者は、当社の承認の下に「出前館 加盟店」と表記することができます。
2. 出店者は、当社の「ロゴの使用に関するガイドライン」(<https://corporate.demae-can.co.jp/pr/presskit/>)に従って、当社が定めた商標、ロゴ、マーク等を本サービス内で使用することができます。

#### 第10条 出店者の遵守事項

1. 出店者は、本サービスを利用するにあたり、次に掲げる事項を遵守しなければならないものとします。
  - (1) 食品衛生法等関係法令、通達、ガイドライン、指針等
  - (2) 許認可の取得、官公庁への届出及びこれらの更新等
  - (3) 加盟店サービスの提供以外の目的で本サービスを利用しないこと
  - (4) 加盟店サービスの提供以外の目的でユーザに関する情報（個人情報を含み、以下「ユーザ情報」といいます。）を使用しないこと
  - (5) 個人情報の保護に関する法律その他の法令・ガイドライン等
  - (6) ユーザ情報を第三者に漏えい、滅失又は毀損等しないこと
  - (7) ユーザによって投稿されたレビュー内容について、当社を通さず、直接ユーザに対

- して修正又は削除等の要求をしないこと
- (8) 出店ページ上に本サービスで提供する商品等及び当社が許諾した情報以外の情報を掲載しないこと
  - (9) モールでの注文以外の注文方法を促進する目的で情報を掲載しないこと
  - (10) 当社が許諾している決済手段以外の決済手段の利用をユーザに要求しないこと、決済手段によって異なる商品等の価格を設定しないこと、出店者に課金される決済手段の手数料相当額の負担をユーザに要求しないこと、その他ユーザの不利益となる差別的扱いをしないこと
  - (11) 特定商取引に関する法律に定める訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引に該当する取引にキャッシュレス決済を用いないこと
  - (12) 当社の提供する商品・サービスを不当に否定し、中傷しないこと
  - (13) 1つの加盟店サービスで提供する商品等に類似した店舗を当社に複数店舗出店し、当該店舗の配達エリアを重複させないこと（ただし、当社が許可したものは除きます。）
  - (14) モールに掲載されている画像や情報を当社の許可無く使用し、又は第三者に提供しないこと
  - (15) 当社又はユーザへの脅迫や恐喝及び恫喝行為、法的な責任を超えた不当な要求行為（当社に履行義務がない事項について、何度も執拗に要求・要望する行為等を含みます。）並びに業務妨害等の暴力的な行為を行わないこと
  - (16) 監督官庁による改善指導や行政処分等を受け、又は特定商取引に関する法律若しくは消費者契約法に基づく取消権を行使されて裁判で敗訴した場合には直ちに当社に報告すること
2. 出店者は、自己の責任と管理のもと、本契約において出店者が負うのと同様の義務を課すことを条件として、出店ページの作成や運営などを第三者に対して委託することができるものとします。ただし、出店者は当該委託を行う場合は当社の求めに応じ、当該第三者及び委託内容等を書面にて通知するものとし、当該第三者の行為及びそれにより生じた結果のすべてについて、当社及びユーザに対し責任を負うものとします。

#### 第11条 通知事項

- 1. 出店者は、次の事項を設定又は変更する場合、当社に対して、当社指定の方法にて事前に通知するものとします。
  - (1) 商号、屋号、住所、担当者、連絡先及び申込時に指定した金融機関
  - (2) 取扱商品及びサービス
  - (3) 営業日及び受付時間
  - (4) 品切れ情報
  - (5) その他当社が指定する出店者の営業・業務に関する事項
- 2. 自社配達の出店者は、前項各号に定める事項に加え、次の事項を設定又は変更する

場合、当社に対して、当社指定の方法にて事前に通知するものとします。

(1) 待ち時間設定

(2) 配達エリア

3. 当社は、出店者の担当者による前二項の通知を、出店者の代理人としての行為とみなすことができるものとし、また、出店者は、当社に対し、当該通知を行う者が当該通知を行うにつき必要な権限を有していることを保証するものとします。

## 第12条 情報管理

1. 当社は、加盟店情報等の本サービスに関し取得した出店者に関する情報を、出店者との連絡、ユーザからのお問い合わせへの対応、決済事業者又は収納代行業者との連絡、本サービス及び当社が提供する他のサービスの改善・統計分析、新規キャンペーンの企画、最適なサービスの提供、その他、本サービスの広告宣伝等本サービスの提供のために利用することができます。また、当社は、出店者に関する情報につき、これらの利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先への提供、共同キャンペーンの企画等に伴う第三者への提供を行うことができるものとします。
2. 当社は、加盟店情報等の本サービスに関し取得した出店者に関する情報を、当社のグループ会社（当社の親会社並びに当社及び親会社の子会社、関連会社及び関係会社（定義は日本国の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」に従い、日本国外にある子会社及び関連会社も含まれます。）をいいます。）が提供するサービスのおすすめ表示、サービス間の連携・改善・統計分析及び新サービスの企画等のために、当該グループ会社へ提供し、又はグループ会社間で共同利用する場合があります。
3. 前二項の規定は、本規約への同意日以前に、出店者が当社に提供した加盟店情報等出店者に関する情報についても適用されるものとします。

## 第13条 ID・パスワード管理等

1. 出店者は、本サービスの利用にあたって当社が発行し、又は出店者が設定した ID・パスワードを、出店者の責任で厳密に管理するものとします。
2. 出店者は、ID・パスワードを出店者以外の第三者に使用させ、又は貸与若しくは売買等してはならないものとします。
3. 当社は、出店者の ID・パスワードが使用された場合、当該 ID・パスワードを管理すべき出店者が当該行為を行ったものとみなすことができるものとし、出店者は、当社に対して、ID・パスワードを使用する者が当該使用につき必要な権限を有していることを保証します。
4. 出店者は、ID・パスワードの盗難、紛失、漏洩等によって当該 ID・パスワードが第三者に使用されるおそれのある状態となった場合には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社の指示に従うものとします。

#### 第14条 サービスの変更・停止等

1. 出店者は、モールの仕様や出店ページを構成するソフトウェアが、出店者に対する通知又は周知なく当社の判断により自由に変更され、バージョンアップされることがあることを了承するものとします。
2. 当社は、次のいずれかに該当する場合、あらかじめ出店者に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を中止・停止することができます。
  - (1) ネットワークのシステム障害、負荷の発生、保守、修理、更新その他緊急の場合
  - (2) 火災、停電、天災、疫病の蔓延による影響、交通規制等の不可抗力によりサービスの提供が困難な場合
  - (3) 当社（配達代行者を含みます。）の配達リソースに比してユーザからの注文数が過多となる場合等によりサービスの提供が困難であると判断した場合
  - (4) その他当社が必要と合理的に判断した場合
3. 当社は、配達リソース等の事情及び本サービスの運用上の理由により、当社の裁量において、受付時間の短縮、及び配送エリアの変更又は廃止をすることができるものとします。

#### 第15条 利用料金

1. 本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、当社が提供するウェブページ、申込書等の書面（以下これらを総称して「申込フォーム等」といいます。）で定めます。
2. 利用料金は、別途定めるものがある場合（初期制作費、販促企画費用を含みますが、これに限られません。）を除き、サービス利用料、運営費用及び配達代行手数料（自社配達の場合を除きます。）から構成されるものとし、具体的な算定方法は【別添】「利用料金の算定方法」「料金表」にて記載のとおりとします。
3. 理由の如何を問わず、利用料金の返還は行いません。
4. 当社は、当社の判断により利用料金を変更する場合、遅くとも当該変更の効力が発生する日の3か月前までに、出店者に対して通知するものとします。
5. 販促企画費用の料金や支払条件等については、申込フォーム等や企画ごとの企画書等において当社が定めるものとします。

#### 第16条 支払い

1. 当社は、申込フォーム等に記載の締め日（以下「指定締め日」といいます。）に基づき請求書又は支払い通知書を通知します。
2. 出店者は、請求書発行月の末日までに振込又は自動振替による方法で支払うものとします。自動振替に限っては振替の際に発生する手数料は当社の負担とします。なお、本サービス利用開始後、自動振替の手続きが完了するまでの期間に手数料が発生する場合、出店者は当社指定の銀行口座に振り込む方法で支払うものとしま

す。この場合、振込手数料は出店者の負担とします。

3. 当月分の利用料金に関し、指定締め日の時点で、当社と出店者との間で相互に債権を有する場合は、以下各号によるものとします。
  - (1) 出店者の債権額>当社の債権額  
当社は、出店者に対し、出店者の債権額から当社の債権額を控除した額を申込フォーム等に記載の支払日までに、出店者指定の銀行口座に振り込む方法により支払うものとします。
  - (2) 出店者の債権額<当社の債権額  
出店者は、当社に対し、当社の債権額から出店者の債権額を控除した額を申込フォーム等に記載の支払日までに、振込又は自動振替による方法で支払うものとします。
4. 前項の定めにかかわらず、キャッシュレス決済の不正利用等によるチャージバック等のため当社にて出店者の債権額の確定ができない場合、又は当社が出店者について第21条第1項各号のいずれかに該当する、若しくは該当するおそれがあると判断した場合には、当該事由が解消したと当社が判断するまでの間、当社は、出店者の債権についての支払いを留保することができるものとします。また、当社は、本項による支払留保によって出店者に生じた損害について賠償義務その他一切の責任を負わないものとします。
5. 当社は、出店者に対して、自動振替以外の支払方法（締め日の変更その他の支払条件の変更を含みます。）を認める場合があります。自動振替以外の支払方法の場合、支払いの際に発生する手数料等支払に要する費用は出店者の負担とします。
6. 出店者が、当社に対して過剰に支払いをした場合、当社はその過剰支払分の返還は指定締め日の翌々月の末日に行うものとします。なお、これに遅延利息等は発生しないものとします。
7. 出店者が当社に対して負担する金銭債務の支払を遅延した場合、当社は、出店者に対し、支払期日の翌日から完済の日までの遅延損害金を年14.6%の割合によって、請求する場合があります。この場合、出店者は、当社に対し、当該遅延損害金を支払うものとします。

#### 第17条 決済代行・収納代行

1. 出店者は、本サービスを利用するにあたり、当社所定の手続きにより、原則として当社の指定するキャッシュレス決済の申込みを行わなければならないものとします。ただし、キャッシュレス決済を提供する各運営会社による審査結果等によっては全部又は一部のキャッシュレス決済について利用できない場合があること、及びキャッシュレス決済の利用開始後も各運営会社の定める条件によってその利用が停止又は制限される場合があることを出店者は承諾するものとします。
2. 出店者は、キャッシュレス決済の申込みにあたり、直近5年間に特定商取引に関する法律に違反したことにより措置を受けたこと、又は特定商取引に関する法律若

しくは消費者契約法に基づく取消権を行使されて裁判で敗訴したことはないことを表明し保証します。

3. キャッシュレス決済の利用にあたり、出店者は、当社に対して、当社が出店者の代理人として出店者と当該決済手段を提供する決済代行会社等との契約及び必要な登録・変更等を行うこと、及び決済代行会社等から支払われる金額を当社が代理受領することを了承するものとします。
4. キャッシュレス決済方法にかかる手数料率や、手数料の支払方法、金額の精算処理などについては、キャッシュレス決済を提供する各運営会社の提示する条件及び、当社の支払サイクル等に基づき、【別添】「決済手数料の算定方法」「料金表」にて定める条件によるものとします。
5. キャッシュレス決済の不正利用等によるチャージバック等について、当社は一切責任を負わず、出店者の責任と費用負担でこれに対応するものとします。
6. 前各項の規定は、出店者が収納代行を利用する場合について準用します。

#### 第18条 ポイント・クーポン等

1. 当社は、ユーザに対して、当社の裁量でポイント及びポイント払いクーポン等（以下「ポイント等」といいます。）を付与することができるものとします。
2. 出店者は、加盟店サービスを発注したユーザがポイント等を利用した場合、当社がユーザの出店者に対する支払金額からポイント等の利用分を差し引くことを承諾するものとします。
3. ユーザがポイント等を利用することにより、ユーザが出店者に対して支払う金額から差し引かれた金額相当額の、当社から出店者に対する支払いは、当社が別途定めた場合を除き、申込フォーム等に記載の支払サイクルに準じて、当社が本契約において出店者に対して負う債務との相殺にて行うものとします（ポイント利用の発生日は、発注日ではなく配達日を基準とします。）。
4. 当社は、前項の規定による当社から出店者に対する支払時に、ポイント利用分の金額差し引き前の価格で計算されたサービス利用料や運営費用との相殺を行なうことができるものとします。ポイント等の利用がサービス利用料の合計を上回る場合は、その金額を当社が出店者に支払い、又は相殺するものとします。

#### 第19条 注文・キャンセル

1. 本サービス上でなされる商品等の売買は、出店者とユーザとの間で注文確定の時点で成立します。注文確定の時点とは、出店者が当社の提供するアプリケーションの受注確認機能を利用する場合は出店者がユーザの注文に対して当該アプリケーション上で注文確認の操作を行った時点を、出店者が当社の提供するアプリケーション又は受注確認機能を利用しない場合はユーザが注文最終画面の注文完了ボタンを押すことにより注文受付が完了した時点をいいます。
2. 当社は、次のいずれかに該当する場合、前項の売買の全部又は一部をキャンセル処

理することができるものとします。なお、キャンセル処理は、売買契約成立後のみならず、契約成立に至っていないユーザからの注文段階でも行います。

(SD・自配共通)

- (1) ユーザからの注文後、当社が定める時間内に出店者の受注確認ができない場合【「キャンセルパターン表」No.1】
- (2) 商品等の欠品設定漏れにより、出店者が受注した全ての商品等が準備できない場合（ただし、一部の商品等が欠品している場合は、出店者とユーザ間で合意の上、対応を決定するものとします。なお、出店者とユーザ間で合意できない場合、キャンセルパターン表に従い対応を決定するものとします。）【「キャンセルパターン表」No.2、No.15】
- (3) その他、当社が必要と判断した場合

(SD)

- (1) 配達に必要な情報がユーザから提供されず、ユーザが提供（入力）した住所への配達が困難な場合（緯度経度を取得できない場合を含みます。）【「キャンセルパターン表」No.3、No.13】
- (2) ユーザが注文した商品等を配達する引受人（配達代行者）が現れなかった場合【「キャンセルパターン表」No.4】
- (3) 配達代行者の事故等により、ユーザから注文を受けた商品等を届けることができない場合【「キャンセルパターン表」No.5、No.16】
- (4) 配達代行者が出店者の店舗に到着時に当該店舗が閉店していた場合【「キャンセルパターン表」No.6】
- (5) 注文があった商品等に数の不足、内容の誤り、異物混入、付属品（箸・スプーン等）の不足があった場合（ただし、商品等の全部又は一部が医師若しくは歯科医師によって使用され又はこれらの者の処方せん若しくは指示によって使用されることを目的として供給される医薬品以外の医薬品（以下「医薬品」といいます。）である場合には、出店者がその対応を決定するものとします。）【「キャンセルパターン表」No.7】
- (6) 注文があった商品等に棄損があった場合【「キャンセルパターン表」No.8】
- (7) 商品等の遅配又は誤配があった場合（ユーザ、出店者及び配達代行者のいずれの責めによるかを問わないものとします）【「キャンセルパターン表」No.9、No.10、No.11、No.13】
- (8) 出店者が商品等を当社が定める方法で指定した時間までに配達代行者に渡すことができず、配達代行者の申し出により配送が途中で辞退され、別の配達代行者が現れなかった場合【「キャンセルパターン表」No.10】
- (9) ユーザの不在等により配達代行者からユーザへの商品等の受渡しができず、配達代行者による待機時間が当社が別途定めた時間を経過した場合【「キャンセルパターン表」No.14】

3. 当社は、キャンセルの理由を選別し、キャンセル時の責任の所在を確定することができるものとします。当社は、キャンセル理由の選別等を行うにあたり、出店者に対して、当社指定の情報や資料の提供を求めることができ、出店者は速やかにこれに応じるものとします。
4. 注文に関するキャンセルパターン、キャンセル時の商品等代金、配達代行手数料及びその他一切の費用の取扱いは、別途当社が定めた場合を除き、【別添】「キャンセル対応表」及び「キャンセルパターン表」（以下、総称して「キャンセル対応表等」といいます。）記載のとおりとします。なお、当社は、キャンセル対応表等に記載のない費用の負担を行わないものとします。

#### 第20条 トラブル処理

1. 出店者は、本サービスの利用に関し、ユーザ又は第三者（以下「ユーザ等」といいます。）から、商品等の不着、遅延、瑕疵、苦情、主張その他の請求等（以下「苦情等」といいます。）を受けた場合、出店者が自己の責任と費用負担において紛争等を解決するものとします。ただし、SD の場合において、配達代行者の責に帰すべき事由による場合は、デリバリー規約第3条第1項の定めに従うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、必要に応じて苦情等に関する対応窓口を設置し、当社が仲介することにより、当該苦情等を解決することができるものとします。
3. 苦情等によって当社が損害を被った場合は、当社は出店者に対して当該損害を請求できるものとします。
4. 出店者は、当社に対して、苦情等にかかる当社指定の情報を共有するものとします。出店者が取得した個人情報を共有する場合、出店者において必要な同意を取得するものとします。
5. 出店者は、本サービスに関して行政当局等から指摘等があった場合には、当社指定の情報を共有するものとします。

#### 第21条 サービス提供の停止・解約

1. 当社は、出店者が次のいずれかに該当又は該当するおそれがあると判断した場合、事前に通知又は催告を行うことなく、本サービスの全部若しくは一部の利用停止又は本契約の解約（以下、総称して「解約等」といいます。）ができるものとします。
  - (1) 本規約及び個別規約等のいずれかの条項に違反したとき
  - (2) 出店申込後に審査基準に抵触することが判明したとき
  - (3) ユーザ等による苦情等が多発したとき
  - (4) 個人情報の取扱いに関する取り決め反する行為が認められたとき、若しくは当該行為が是正されないとき（当社による改善依頼を再三受けながらも、改善の意思が見られないと当社が判断したときを含みます。）
  - (5) 本規約及び個別規約等で定める料金その他の支払いを累計して2回以上怠っ

たとき

- (6) 3か月以上継続して出店ページの注文受付を停止していたとき、又は出店者より受領している連絡先に対して、当社から1か月以上にわたって連絡が取れなくなったとき
  - (7) 手形又は小切手の不渡りが発生したとき
  - (8) 差押え、仮差押え、仮処分その他の強制執行又は滞納処分の申し立てを受けたとき、その他財産状況が悪化したとき又はそのおそれがあるとき
  - (9) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、又は特別清算開始の申し立てをし、若しくはこれを受けたとき
  - (10) 出店者の信用状態に重大な変化が生じたとき
  - (11) 解散又は営業停止となったとき
  - (12) 販売方法、取扱商品等について行政当局による注意又は勧告を受けたとき
  - (13) 当社に重大な危害又は損害を及ぼしたとき
  - (14) あらかじめ設定されている注文送信方法で当社から出店者へ注文情報を送信できず、また、出店者による受注完了の手続きがなされないとき
  - (15) 当社が、出店者の取引データ、取引履歴等の情報から、出店者が不正利用、犯罪行為を行っていること又はこれらのおそれがあることを合理的に推認するとき
  - (16) 当社と出店者との間で信頼関係を害し、取引を継続しがたい事由が発生したと当社が判断したとき
2. 当社は、次のいずれかに該当又は該当するおそれがあると判断した場合、事前に通知又は催告を行うことなく、解約等ができるものとします。ただし、第2項第1号の場合においては、事前に通知したうえ、解約等を行うものとします。
    - (1) 配達エリア内において配達リソースの確保が困難となったとき
    - (2) その他当社がやむを得ない事情により本サービスの提供を停止する必要があると判断したとき
  3. 前二項の規定により当社が解約等を行った場合、当該解約事由が発生した時点において、出店者の当社に対する債務は当然に期限の利益を失い、出店者は当社に対する全ての債務を直ちに弁済しなければなりません。また、当社は、前項の解約等により出店者に生じた損害について賠償義務その他一切の責任を負わないものとします。
  4. 出店者は、本契約を解約する場合、本契約終了希望月の25日までに当社に当社所定の方法により通知するものとします。
  5. 前項によって本契約を解約する場合、出店者は、当社に対して諸費用残債について一括で支払うものとします。

## 第22条 再加盟

前条の規定により、当社による本契約の解約後に出店者が再加盟を希望する際は、当社

が認める場合のみ、再加盟できるものとします。

## 第23条 秘密保持

1. 本規約に基づく取引において「秘密情報」とは、当社及び出店者が相手方から提供を受けた情報及び本規約を履行するうえで知り得た相手方の顧客、製品、サービス、業務、技術、ノウハウ、アイデア、コンセプト等に関する一切の情報をいい、その開示の方法の如何を問わないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に含まれないものとします。
  - (1) 公知の事実及びその他一般に入手可能な情報
  - (2) 当該情報の受領時に既知であった情報
  - (3) 相手方による開示とは無関係に後日開発した情報
  - (4) 正当に開示する権利を有する第三者より後日正当に入手した情報
2. 当社及び出店者は、秘密情報の取扱について、次の各号を遵守しなければなりません。
  - (1) 秘密情報を善良なる管理者の注意をもって管理すること。
  - (2) 本規約の履行以外の目的で秘密情報を使用しないこと。
  - (3) 本規約の履行に際し、秘密情報を知る必要のある自己の役員又は従業員（以下「関係従業員等」といいます。）以外の第三者に対して、秘密情報を開示、公表、漏洩しないこと（ただし、法令又は金融商品取引所の規則その他これらに準ずる定め等に基づき、秘密情報の開示を要求される場合、相手方に対して事前にその旨を通知したうえで、かかる要求に応えるために必要最小限の範囲で、秘密情報を開示する場合を除きます。）。
  - (4) 関係従業員等に対して、秘密情報に関し秘密保持義務を負う旨を明確に告示し、秘密保持義務に関する誓約を受ける等の必要な措置を行い、また必要な管理監督を行うこと。
  - (5) 相手方の承諾なしに、秘密情報を複製、複写、転写及び翻訳等しないこと。
  - (6) 秘密情報を、秘密である旨を明示し、他の情報とは区別して保管すること。
3. 前項にかかわらず、当社は、出店者がモールへの出店によって得た、日次、月次及び年次の売上額の情報を、出店者を識別することができない状態で統計的なデータとしてこれを開示又は提供する限りにおいて、第三者に開示又は提供することができるものとします。また、当社は、出店者の秘密情報を、LINE ヤフー株式会社に対し、出店者のモール及び本サービスでの出店による売上げを分析し、当社のサービス向上に寄与するため、合理的に必要な範囲で開示することができるものとします。
4. 契約終了後についても、本条に定める秘密保持義務は存続するものとします。

## 第24条 契約期間

契約期間は、申込フォーム等に記載した契約締結日を開始日とし、開始日から1年間が

経過した日の属する月の前月末日を終了日とし、期間満了の1か月前までに当社及び出店者のいずれからも解約の意思表示がない場合、本規約の契約期間は、同一内容で自動的に1年間更新されるものとし、以後も同様とします。

#### 第25条 損害賠償

出店者は、出店者の責めに帰すべき事由により、又は出店者が本規約及び個別規約等の各条項に違反したことにより、当社が被った損害（直接的損害及び通常損害のみならず、逸失利益、事業機会の喪失、データの喪失、事業の中断、その他の間接的、特別的、派生的又は付随的損害の全てを含みます。）について、当該損害を賠償するものとし、

#### 第26条 免責事項

1. 当社は、出店者が本サービスを利用することによって被った損害（その原因の如何を問いません。）について、当社に帰責事由がある場合を除き、当該損害を賠償する義務を負わないものとし、
2. 当社は、出店者に対し、出店者に提供した出前館システム等に瑕疵、バグ、不具合等が存しないことを保証するものではありません。
3. 当社は、ユーザが入力した顧客情報、注文情報等に関する責任を負わないものとし、
4. 当社は、値引きクーポンの設定及び管理等に関する責任を負わないものとし、ただし、値引きクーポンの設定及び管理等につき、当社に故意又は重過失が認められる場合はこの限りではないものとし、
5. 出店者は、加盟店サービスの勧誘、広告宣伝及び提供にあたり、本規約及び個別規約等の各条項のほか、食品衛生法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律、下請代金支払遅延等防止法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引に関する法律、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律、消費者契約法、不正競争防止法、その他適用される法令、規則、条例、ガイドライン及び行政指導等について自らの費用と責任をもって調査のうえ、これを遵守し、免許や許認可届出等が必要な場合はそれを取得及び更新等必要な手続きを行うものとし、当社はこれらについて一切責任を負わないものとし、
6. 当社が、何らかの理由により本契約に関して出店者に対し損害賠償責任を負うことになった場合であっても、当社の責任は本契約に基づく出店者の一月あたりのサービス利用料を上限とします。なお、1月のサービス利用料は、支払い済みの直近1年間のサービス利用料における最高額を適用します。
7. 当社は出店者に対し、ユーザを紹介する義務を負うものではなく、また、集客力の向上を保証するものではありません。

#### 第27条 反社会的勢力等の排除

1. 当社及び出店者は、自ら又は自らの役員が、次のいずれにも該当しないことを表明

し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者(以下「反社会的勢力等」といいます。)
  - (2) 反社会的勢力等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
  - (3) 反社会的勢力等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
  - (4) 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力等を利用していると認められる関係を有すること。
  - (5) 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
  - (6) 役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力等と社会的に非難されるべき関係を有すること、刑事事件によって逮捕・勾留又は刑事訴追を受けた事実がないこと。
2. 当社及び出店者は、自ら又は第三者を利用して次の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします。
- (1) 自ら又は第三者を利用して、相手方及びユーザに対して、詐術、粗野な振舞い、合理的範囲を超える負担の要求、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどの行為。
  - (2) 相手方及びユーザに対し、自身が暴力団等である旨を伝え、又は自身の関係団体若しくは関係者が暴力団等である旨を伝えるなどした行為。
  - (3) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の名誉信用を毀損し、若しくは相手方の業務を妨害する行為。
  - (4) その他前各号に準ずる行為。
3. 当社及び出店者は、相手方が第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為を行ったことが認められた場合、第1項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合は、何らの催告なく本規約及び個別規約に基づく契約を解除することができるものとします。

## 第28条 権利義務の譲渡禁止

出店者は、当社の事前の承諾を得ることなく、本規約及び個別規約に基づく契約上の地位、本規約及び個別規約に基づく権利義務を第三者に譲渡し、担保に供し又はその他の処分をしてはならないものとします。ただし、本規約及び個別規約に別段の定めがある場合及び包括承継の場合を除きます。

## 第29条 分離可能性

本規約及び個別規約の条項のいずれかが違法、無効又は執行不能とされた場合、当該条

項は完全に分離され、本規約及び個別規約は、当該違法、無効又は執行不能な条項が当初から本規約及び個別規約の一部を構成しなかったものとして解釈されるものとし、また、かかる場合であっても、本規約及び個別規約中の他の条項は完全に有効であり、違法、無効、又は執行不能の条項に代えて当該条項に類似する適法、有効、かつ執行可能な条項が自動的に付加されるものとし、

#### 第30条 協議

本規約及び個別規約に定めのない事項又は疑義が生じた場合、両当事者間で誠実に協議のうえ解決を図るものとし、

#### 第31条 準拠法・管轄裁判所

1. 本規約は日本語を正文とし、準拠法は日本法とします。
2. 本サービスに起因又は関連する一切の紛争は、訴額に応じて、東京簡易裁判所又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。

以上

最終改定日：2025年2月28日

## デリバリー規約

デリバリー規約（以下「デリバリー規約」といいます。）は、加盟店基本規約（以下「原規約」といいます。）に付随して、本サービス上で注文がなされた商品等（以下「配達商品」といいます。）の配達について、当社と出店者間の権利義務を定めるものです。原規約とデリバリー規約との間にもともに矛盾する事項がある場合は、当該矛盾する事項につき、デリバリー規約の規定が原規約の規定に優先して適用されるものとします。なお、デリバリー規約で用いられる用語は、デリバリー規約で別途定義するものを除き、原規約で定めた定義に従うものとします。

### 第1条 配達業務委託

1. 出店者は、当社に対して、配達商品の配達業務及びこれに付随する業務（以下「配達業務」といいます。）を委託し、当社はこれを受託します。
2. 当社は、配達業務を、第三者（配達代行者）に再委託することができるものとします。
3. 配達業務における当社と出店者の役割は、次のとおりとします。
  - (1) 出店者は、本サービス上で表示・指定した時間までに配達商品の準備（包装、梱包、パッケージ等配達業務を行うのに必要な作業をいいます。）を完了させるものとします。
  - (2) 当社は、配達商品を、当社が本サービス上で表示・指定する時間までに配達業務を遂行できるよう努めるものとします。
  - (3) ユーザによる配達商品代金（送料、手数料等配達商品代金以外の代金・費用等を含みます。）の支払方法が代金引換である場合、当社は、出店者に代わって代金を受領し、後日、精算します。
4. 当社は、天候、交通状況等の一切の事情を考慮して、配達時間を指定及び変更することができるものとします。
5. 出店者は、ユーザより、配達商品が一部不足していた等により、金額変更の申請があった場合、当社指定の方法にて当社に届け出るものとします。

### 第2条 配達代行手数料の支払い

1. 出店者は当社に対し、配達代行業務の対価として配達代行手数料を支払うものとします。支払条件は原規約の定めによるものとします。
2. 出店者は、配達代行者が再配達を要した場合には、別途当社が指定した再配達料（以下「再配達料」といいます。）を当社に対して支払うものとします。

### 第3条 賠償責任の範囲

1. 本契約にかかる損害賠償責任については、配達商品の製造責任に帰すべき事由のものは出店者の負担とし、パッケージされた配達商品の配達時に発生する配達責

任に帰すべき事由のものは当社の負担とします。なお、配達代行者の責に帰すべき事由による損害に対する賠償責任は当該配達商品にかかる加盟店の逸失利益（加盟店が本来得られた利益）を限度額とし、出店者の責任に帰すべき事由による損害に対する賠償責任は原規約第 25 条を準用します。ただし、故意または重過失により、出店者または配達代行者が当社または第三者に対して損害を与えた場合はこの限りではありません。

2. 前項の定めにかかわらず、次の各号に掲げる事由によって発生した配達業務上の損害については、当社及び配達代行者は免責されるものとします。
  - (1) 地震、落雷、暴風雨、洪水等の天災地変、戦争、動乱、暴動、騒乱、疫病の蔓延及びこれに伴う措置
  - (2) 火事、停電、輸送機関等の事故、災害の予防又は公共の利益の実現のための規制等
  - (3) 天候及び交通状況等の影響による配達業務の遅延

#### 第4条 再配達およびキャンセルについての取り扱い

1. 当社は、理由の如何を問わず、原則として配達商品の再配達を行わないものとします。ただし、加盟店からの再配達の要望があり、当社が再配達を必要と判断した場合は、医薬品を除き、当社は再配達を行うことができるものとします。
2. 前項ただし書きに基づき再配達を行う場合であって、出店者の責に帰すべき次の各号の事由により、配達代行者が再配達を要した場合には、出店者は当社に対してサービス利用料に加え、再配達 1 件につき再配達料を負担するものとします。ただし、配達代行者の別途業務委託契約書等個別契約で定めた損害額の定めがある場合はそちらに従うものとします。
  - (1) 数の不足
  - (2) 内容の誤り
  - (3) 異物混入
  - (4) 付属品(箸・スプーン等)の不足
  - (5) 商品を当社が定める方法で指定した時間までに配達代行者に渡すことができない場合
  - (6) 商品の欠品設定漏れにより、受注した商品が準備できない場合
  - (7) ユーザへ返金する必要がある場合
3. 第 2 項に定める再配達料は、社会情勢、物価の変動、公共料金の変動、税額の増減、または提供するサービス内容等の変化によって、当社の裁量により変更する場合があります。なお、変更がある場合、当社は変更の 3 ヶ月前までに加盟店に対して通知するものとします。
4. 出店者とユーザとの間でなされた売買契約がキャンセル処理された場合、当社と出店者との間における当該配達商品の配達にかかる権利関係についてもキャンセル処理されたものとみなし、当社と出店者間における費用（商品等の代金補填を含

むが、これに限られません。) の取扱いについては原規約等の定めに従うものとします。

以上

最終改定日：2024年4月1日

【キャンセル対応表】

キャンセル時期	責任所在	精算費目及び精算方法（以下の行為主体はすべて当社です）		
		商品の代金	サービス利用料及び配達代行手数料	商品等の代金補填
売買契約成立前のキャンセル	（責任なし）	ユーザに請求しません	出店者に請求しません	出店者にお支払いしません
売買契約成立後のキャンセル	当社	ユーザに請求しません	出店者に請求しません	出店者にお支払いします
	配達代行者	ユーザに請求しません	出店者に請求しません	出店者にお支払いします
	出店者	ユーザに請求しません	出店者に請求します	出店者にお支払いしません
	ユーザ	ユーザに請求しません（ただし、商品等の配達時にユーザ不在かつ事前決済の場合は請求します）	出店者に請求しません（ただし、商品等の配達時にユーザ不在かつ事前決済の場合は請求します）	出店者にお支払いしません

【キャンセルパターン表】

キャンセルの対象	NO.	キャンセル理由		キャンセル時期	SD/自配	責任所在	
全商品のキャンセル	1	出店者が受注確認できない		注文確定前	SD+自配	責任なし	
	2	出店者が商品を準備できない			SD+自配	責任なし	
	3	当社がユーザの住所を特定できない		注文確定後	SD	ユーザ又は当社	
	4	当社が配達代行者を手配できない			SD	当社	
	5	配達代行者が事故を起こした			SD	当社	
	6	配達代行者の到着時に出店者が閉店していた			SD	出店者	
	7	ユーザクレーム	商品に間違い・不足があった		SD	出店者	
	8		商品に棄損があった			当社	
	9		配達代行者の店舗到着が遅れた、又は、配達代行者が商品受け取り後、注文者にお届けするのが遅れた			当社	

	10		出店者の商品準備が遅れ、商品のお届けが遅れた			出店者
	11		配達代行者がお届け先を誤った			当社
	12	出店者がユーザからクレームを受けた			自配	出店者とユーザの協議により決定
	13	ユーザがお届け先の指定を誤った			SD	ユーザ又は当社
	14	配達代行者の到着時に、ユーザが不在だった			SD	ユーザ
一部商品のキャンセル	15	出店者が商品を準備できない		注文確定前	SD+自配	出店者
	16	配達代行者が事故を起こした		注文確定後	SD	当社

## 【利用料金の算定方法】

### 利用料金の算定式

利用料金 = (ユーザが支払う消費税を控除した) 加盟店売上 × 手数料率 + 運営費用 (+ 販促企画費用等)

※手数料率 = サービス利用率 + (配達代行の場合) 配達代行手数料率

※加盟店売上の算定式

#### ● 自社配達の場合

加盟店売上 (税込) = 商品代金 (税込) + 送料 (税込) - 値引クーポンの値引額

#### ● 配達代行の場合

加盟店売上 (税込) = 商品代金 (税込) - 値引クーポンの値引額

## 【決済手数料の算定方法】

### 決済手数料の算定式

決済手数料 = 決済金額 (税込) × 手数料率

※決済金額の算定式

#### ● 自社配達の場合

決済金額 (税込)

= 商品代金 (税込) + 送料 (税込) - 値引クーポンの値引額 - ポイント等利用分

#### ● 配達代行の場合

決済金額 (税込)

= 商品代金 (税込) - 商品値引クーポンの値引額 - 商品金額に対するポイント等利用分

※送料及び送料に対する値引クーポン・ポイント等利用分を除く

【料金表】

利用料金

名称	手数料率（税抜）
サービス利用料率	10%
配達代行手数料率（配達代行の場合）	25%

決済手数料

決済手段	決済手数料率（税込）
クレジットカード決済（VISA/Master/JCB/AMEX/Diners）	3.00%
Apple Pay（VISA/Master/JCB/AMEX/Diners）	
Amazon Pay	
auかんたん決済 ・ Softbankまとめて支払い	
PayPay	
d払い	