

# クロネコメンバーズ

## 宅急便店頭受取りサービス 利用規約

ヤマト運輸株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が提供する「宅急便店頭受取りサービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件について、以下のとおり「宅急便店頭受取りサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）を定めます。

### 第1条（本規約の範囲）

本規約は、本サービスを次条第1項に定めるユーザーが利用するにあたって、当社が別途定める「クロネコメンバーズ規約」（以下「クロネコメンバーズ規約」といいます。）の一部を構成する規約として、クロネコメンバーズ規約と併せて、適用されます。また、当社が、当社ホームページ上に掲載し、又は書面その他の媒体によりユーザーに公表する本サービスの利用上の決まりその他の告知（以下「個別規定」といいます）は、名目の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。ただし、本規約と個別規定とが抵触する場合は、個別規定が本規約に優先するものとします。

### 第2条（ユーザー）

本規約において「ユーザー」とは、当社所定の方法により、本サービスの利用のために必要な情報（以下「ユーザー情報」といいます。）の登録を正常に完了した会員（クロネコメンバーズ規約に定める会員）で、当社が本サービスの利用を承認した者をいいます。

2. 当社は、ユーザーによる本サービスの利用をもって、ユーザーが本規約を承認したものとみなします。

### 第3条（本サービスの内容）

本サービスは、荷物の荷受人が、当社営業所（以下「営業所」といいます。）、当社が別途契約している

宅急便店頭受取りサービス窓口店（以下「受取窓口店」といいます。また、受取窓口店のうち所定の認証機能を搭載した端末機器（以下「認証端末」といいます。）が設置された受取窓口店を「認証端末設置受取窓口店」といいます。）及び当社が指定する専用ロッカー（以下「指定ロッカー」といいます。）で、当該荷物を受け取ることができるサービスです。

## 第4条（受取指定場所）

ユーザーは、本サービスを利用することにより、荷物をユーザーが指定した営業所、受取窓口店又は指定ロッカー（以下これらを総称して「受取指定場所」といいます。）で受け取ることができます。ただし、指定することができる受取指定場所は、クロネコメンバーズ規約又は本規約に定めるユーザー登録情報におけるユーザーの住所を基点とした距離により、制限されます。

## 第5条（対象の荷物）

本サービスの対象となる荷物は、次の各号に定める条件のいずれか一つを満たし、かつ、荷物のサイズ及び当社運送サービスの種類等に関する当社所定の条件を満たした荷物とします。なお、当社所定の条件は、当社ホームページ上への掲載又は当社が別途定める方法によりご案内します。

- (1) 当社が別途定める「お知らせ通知利用規約」に基づき、当社が配信するお届け予定通知等（以下「お届け予定通知等」といいます。）により、荷物の到着予定日時等を事前に通知された荷物
- (2) 荷物の送り状に記載されたお届け先が不在だった場合に、当社が配信するご不在連絡通知等（以下「ご不在連絡通知等」といいます。）により、荷物の到着を通知された荷物
- (3) ユーザーが当社と本サービスに係る契約を別途締結している通販事業者（以下「通販事業者」といいます。）のインターネット通販を利用して商品（通販事業者が指定した商品に限ります。）を購入する際に、所定の手続きにより本サービスの利用を選択した荷物

## 第6条（利用方法）

ユーザーが本サービスを利用する場合は、ユーザーが受信したお届け予定通知に表示された当社所定の URL、ご不在連絡通知に表示された当社所定の URL 又は通販事業者の指定する所定の URL から当社ホームページ等にアクセスし、必要事項を入力の上、荷物の受取指定場所を選択して、利用手続を行うものとします。

2. 当社は、前項の利用手続後、ユーザーの指定するメールアドレス等に、本サービス利用の受付が完了したことをメール等（以下「受付完了通知等」といいます。）で通知します。ただし、通販事業者が指定する所定の URL から本サービスの利用手続を行った場合は、受付完了通知等は当該通販事業者から配信されます。なお、ユーザーが受付完了通知等を受信した後であっても、荷物が第5条に定める条件を満たしていない場合又は当社が本サービスを提供することが適切ではないと判断した場合等、当社からユーザーに対し本サービスの提供ができない場合には、当社はその旨をユーザーに通知します。
3. 当社は、前項の受付完了通知等の発信後、ユーザーが指定した受取指定場所に荷物の納品が完了した時点で、ユーザーの指定するメールアドレス等に、荷物の受け取りが可能になったことをメール等（以下「納品完了通知等」といいます。）で通知します。なお、ユーザーが受取指定場所として、認証端末設置受取窓口店又は指定ロッカーを指定した場合は、あわせて、荷物の受け取りに必要な当社所定の認証番号またはパスワード（以下「認証番号」といいます。）を納品完了通知等または開錠用パスワード通知等で通知します。
4. ユーザーは、認証番号について、第三者への漏洩等がないよう自己の責任において厳重に管理しなければならないものとします。なお、認証番号の漏洩、不正使用等によりユーザー又は第三者に損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第7条（受取可能日時）

荷物を受取指定場所で受け取ることができる日時（以下「受取可能日時」といいます。）は、当社所定の基準に基づくものとします。なお、受取可能日時は、前条第1項に定める本サービスの手続きにおいて、ユーザーが荷物の受取指定場所を指定する際の当社の専用画面に表示します。

## 第8条（保管期間）

受取指定場所における荷物の保管期間は、次の各号に掲げるとおりとします。

(1) 受取指定場所が営業所の場合：受取可能日から1週間

ただし、宅急便コレクトについては、荷物が送り状に記載されたお届け先住所を担当する営業所に到着した日から1週間とします。

(2) 受取指定場所が受取窓口店又は指定ロッカーの場合：受取可能日から3日間

2. 前項の保管期間は、納品完了通知等でお知らせします。なお、保管期間を延長することはできません。

## 第9条（荷物の受け取り）

ユーザーは、次の各号に掲げる手続きにより、受取指定場所で荷物を受け取るものとします。

(1) 受取指定場所が営業所又は受取窓口店（認証端末設置受取窓口店は除く）の場合

当社は、次の[1]及び[2]の照合が一致し、ユーザーの本人確認ができた場合、荷物をユーザーに引き渡します。

[1]ユーザーが当社に提示又は申告する、お届け予定通知等、ご不在連絡通知等、ご不在連絡票、受付完了通知等又は納品完了通知等に記載された荷物の送り状番号（以下「送り状番号」といいます。）と当該引き渡す荷物に貼付された送り状の送り状番号の照合。

[2]ユーザーが当社に提示する本人確認証（運転免許証、健康保険証、パスポート、住民票、社員証、学生証、年金手帳、クレジットカード、キャッシュカード等）に記載された氏名と当該荷物に貼付された送り状に記載された荷受人の氏名の照合。

(2) 受取指定場所が認証端末設置受取窓口店の場合

当社は、ユーザーが認証端末の専用画面で入力する送り状番号と認証番号により、ユーザーの本人確認ができた場合、荷物をユーザーに引き渡します。

(3) 受取指定場所が指定ロッカーの場合

ユーザーが指定ロッカーの専用画面で入力する認証番号により、ユーザーの本人確認ができた場合、ユーザーは当該指定ロッカーの扉を開錠し、荷物を受け取ることができます。なお、当社は、当該指定ロッカーの開錠時に、当社からユーザー（荷受人）に対する当該荷物の引渡し完了したものとみなします。

## 第10条（荷物の引き渡しの完了）

荷物の引き渡しは、前条によりユーザーが受け取った時点で完了するものとします。

2. 当社は、ユーザーが荷物を受け取った後に生じた荷物の滅失、き損等、その他ユーザー又は第三者の不利益又は損害について、一切、その責任を負わないものとします。

## 第11条（ユーザーの責任）

ユーザーは、自己の責任により本サービスを利用するものとし、本サービスの利用と本サービスを利用してなされた行為及びその結果について、一切の責任を負うものとします。

2. ユーザーは、本サービスの利用に際し、他のユーザーまたは第三者に対して損害を与えたときは、自己の責任と負担において当該損害を賠償するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。
3. ユーザーは、本サービスの利用に際し、当社に対して損害を与えたときは、自己の責任と負担において当該損害を賠償するものとします。

## 第 12 条（禁止事項等）

ユーザーは、次の各号に掲げる行為を行ってはならないものとします。

- (1) 公序良俗に反する行為。
- (2) 法令に反する行為。
- (3) 犯罪的行為を助長する行為。
- (4) 他のユーザー又は第三者の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他の知的財産権を侵害する行為及び財産、信用、名誉、プライバシーを侵害する行為。
- (5) 他のユーザー又は第三者に不利益を与える行為。
- (6) 本サービスの運営を妨げ、又は当社の信用を毀損する行為。
- (7) 他人を欺くことを目的とした、虚偽や事実と異なる情報の登録やなりすまし行為。
- (8) 本サービスを営利目的で利用する行為。
- (9) 本サービス（本サービスにおいて提供される情報を含む。）を不正に利用する行為。
- (10) 本規約に違反する行為。
- (11) その他当社が不適切と判断する行為。

## 第 13 条（本サービスの終了）

ユーザーは、事由の如何を問わず、本サービスの利用を終了することができます。

2. ユーザーは、事由の如何にかかわらず、クロネコメンバーズ規約又は本規約に基づくユーザーとしてのユーザー資格（以下「ユーザー資格」といいます。）を喪失した場合には、自動的に本サービスを利用できなくなります。
3. 当社は、ユーザーが前条の各号の一に該当する行為を行ったと判断したときは、本サービスの提供を一時停止し、又は終了することができるものとします。
4. 当社は、ユーザーがその責に帰すべき事由により過去にユーザー資格を失効していることが判明したときは、サービスの提供を一時停止し、又は終了することができるものとします。
5. 当社は、ユーザーに対して何らの通知をすることなく、かつその理由を開示することなく、前二項の処分を行うことができるものとします。

## 第 14 条（保証の否認及び免責）

当社は、次の各号に掲げる事項について、一切の保証を行うものではありません。

- (1) 本サービスのサービス内容がユーザーの要求に合致すること。
  - (2) 本サービスが中断されないこと。
  - (3) 本サービスがタイムリーに提供されること。
  - (4) 本サービスにおいていかなるエラーも発生しないこと。
  - (5) 本サービスにより提供される情報が有益、正確又は信頼できるものであること。
  - (6) 本サービスにいかなる瑕疵もないこと。
  - (7) ユーザーが本サービスを利用して行った行為がユーザーの特定の目的（商業的な目的を含む）に適合すること。
2. 当社は、ユーザーによる本サービスの利用に起因し又は関連して、ユーザーのコンピュータ等の通信機器及び保存データ等に損害が発生した場合でも、一切の責任を負わないものとします。

3. 本サービスの提供にあたり、当社がユーザーに対して負う責任は、ユーザーが支障なく本サービスを利用できるよう善良なる管理者の注意をもってサービスを運営することに限られるものとし、本サービスの遅延、変更、中断、中止若しくは廃止その他本サービスに関連して発生したユーザーの損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は、ユーザーに対して配信した情報が、電波状況やユーザーの環境又は設備の故障等により正常に受信されなかった場合でも、一切の責任を負わないものとします。

## 第 15 条（本サービスの内容変更及び廃止）

当社は、ユーザーへの事前の通知なしに、本サービスの内容や名称を変更することができるものとします。なお、当社は、当該変更によりユーザーに不利益又は損害が生じた場合でも、一切の責任を負わないものとします。

2. 当社は、ユーザーに事前に通知することにより、本サービスを停止又は廃止することができるものとします。ただし、ユーザーへの通知は、当社ホームページ上で公表する方法等によるものとします。なお、当社は、当該手続を経て、本サービスを停止又は廃止した場合は、これによりユーザーに不利益又は損害が生じた場合でも、一切の責任を負わないものとします。

## 第 16 条（本サービスの一時的な中断）

当社は、次の各号のいずれかの事由が生じた場合は、ユーザーへの事前の通知なしに、本サービスの提供を一時的に中断することができるものとします。また、この場合に、ユーザーに不利益又は損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 本サービスを提供するための設備等の保守、点検、修理等を定期的に、又は緊急に行う場合。
- (2) 火災・停電等により、本サービスの提供ができなくなった場合。
- (3) 天変地異、戦争、内乱、暴動その他の不可抗力により、本サービスの提供ができなくなった場合。
- (4) その他運用上又は技術上、本サービスの提供の一時的な中断が必要であると判断した場合。

## 第 17 条（ユーザー情報の取扱い）

当社は、本規約に基づき当社が取得するユーザー情報を、本サービスを提供する目的並びに次の各号に掲げる目的により利用します。

(1) 当社又は当社グループ会社の提供する商品又はサービスの広告等の情報の配信。

(2) 本サービスの品質向上のための調査、集計、分析業務。

2. 当社は、ユーザーのユーザー情報を第三者に開示する場合は、必ず事前に当該ユーザーの同意を得るものとします。ただし、当社は、ユーザー個人を特定できない形態に加工した情報については、これを自由に利用し、又は第三者に開示することができるものとします。

3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、関係法令に反しない範囲で、ユーザーの同意なしに、ユーザー情報を開示することがあります。

(1) ユーザーが第三者に不利益を及ぼすと判断した場合。

(2) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合で、ユーザーの同意を得ることによりその事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

(3) 裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費者センター又はこれらに準じた権限を有する機関から、開示を求められた場合。

(4) 法令により開示又は提供が許容されている場合。

(5) その他本サービスを維持するために必要であると当社が合理的な理由により判断した場合。

4. 当社が、本サービス提供のために必要な範囲内において、ユーザー情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、当該委託先は、前項に定める第三者に該当しないものとします。

## 第 18 条（個人情報保護）

本サービスにおいて登録したユーザー情報に含まれる「個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項」に規定する個人情報又はユーザーにかかる個人情報は、当社が定める「個人情報のお取り扱いについて」に従って取扱われます。「個人情報のお取り扱いについて」の詳細は、当社ホームページをご確認下さい。



## 第 19 条（通知の到達）

当社が、ユーザーに対して書面、メール等の方法により通知を行う場合には、当社は登録されたユーザー情報の住所、メールアドレス等に通知を発信すれば足りるものとし、当該通知の到達が遅延し、または、到達しなかった場合においても、当社は通常到達するであろう時に到達したものとみなします。

付則：本規約は、2006年2月1日から実施します。

付則：一部改定 2007年6月28日

付則：一部改定 2008年4月21日

付則：一部改定 2008年8月4日

付則：一部改定 2010年2月1日

付則：一部改定 2012年10月1日

付則：一部改定 2015年4月1日

付則：一部改定 2015年11月16日

付則：一部改定 2016年3月24日

付則：一部改定 2021年4月1日

付則：一部改定 2023年9月20日