

制定日：2021年2月22日

更新日：2021年10月5日

更新日：2022年2月4日

## グリーン住宅ポイント制度 商品交換ガイドライン

グリーン住宅ポイント事務局

### 第1条（定義）

- 1 「本制度」とは、グリーン住宅ポイント制度をいいます。
- 2 「事務局」とは、グリーン住宅ポイント事務局をいいます。
- 3 「ホームページ」とは、事務局が開設する本制度専用のホームページをいいます。
- 4 「ポイント」とは、グリーン住宅ポイントをいいます。
- 5 「同意事項」とは、事務局が定める「グリーン住宅ポイント発行申請書 同意事項」をいいます。
- 6 「申請者」とは、同意事項に同意の上、事務局に対して申請を行い、ポイントの発行を受けた者をいいます。
- 7 「規約」とは、「グリーン住宅ポイント制度 交換商品事業者登録規約」をいいます。
- 8 「交換商品」とは、事務局が、申請者による商品交換の対象になるものとして、承認し、公表した商品をいいます。
- 9 「交換商品事業者」とは、規約に基づき交換商品の提供者として登録された法人、団体等をいいます。
- 10 「商品交換」とは、申請者と交換商品事業者が事務局を介してポイントと交換商品とを交換することをいいます。
- 11 「交換商品事業者ポータル」とは、事務局が、交換商品事業者に、規約に基づき交換商品の登録・変更や事務局への連絡等を行わせるために、提供するシステムをいいます。
- 12 「商品情報」とは、交換商品の写真、産地、内容量、品質保証期間、注意事項、在庫の有無、提供期間等の交換商品に係る情報をいいます。
- 13 「事業者情報」とは、交換商品事業者の所在地、代表者、問い合わせ窓口等の事務局が登録を求める交換商品事業者に係る情報をいいます。
- 14 「希望商品」とは、申請者が商品交換の申込みを行った交換商品をいいます。
- 15 「商品交換の申込み」とは、申請者が、商品交換を事務局に申込みすることをいいます。
- 16 「交換商品検索機能」とは、ホームページにより提供される、申請者が交換商品を検索し、商品情報を閲覧できる機能をいいます。

- 17 「商品交換機能」とは、ホームページにより提供される、申請者が商品交換の申込みや申請者の登録情報の管理等を行うことができる機能をいいます。
- 18 「交換商品カタログ」とは、事務局が、事務局の定める方法により、交換商品事業者からの応募に基づいて商品情報および事業者情報を掲載するために作成するカタログ（印刷物のみならずカタログデータを含みます。）のことをいいます。
- 19 「商品交換申込書」または「商品交換申込ハガキ」とは、申請者が郵送により商品交換の申込みを行うために利用する事務局所定の申込みにかかる書面（以下、併せて「交換申込書」という。）をいいます。
- 20 「必要ポイント数」とは、交換商品事業者が各交換商品に設定する商品交換に必要なポイント数をいいます。
- 21 「納品依頼」とは、商品交換の申込みを受けた事務局が、交換商品事業者ポータルを通じて交換商品事業者に商品交換の申込みを受けた旨を通知し、申請者へ希望商品の発送・納品を依頼することをいいます。
- 22 「受付通知」とは、交換商品事業者が、申請者に対して希望商品の納品依頼を受けた旨を電子メール、電話または交換商品事業者ポータル上の機能を通じて通知することをいいます。
- 23 「納品通知」とは、交換商品事業者が、申請者に対して希望商品の発送および納品について電子メール、電話または交換商品事業者ポータル上の機能を通じて通知することをいいます。
- 24 「指定配送先」とは、商品交換の申込みの際に申請者が指定し、事務局が納品依頼により交換商品事業者に通知した配送先をいいます。
- 25 「納品完了報告」とは、交換商品事業者が規約に基づき、申請者へ交換商品を納品した旨を交換商品事業者ポータル上に登録することをいいます。
- 26 「代替商品」とは、申請者へ希望商品を発送した交換商品事業者が交換商品事業者ポータルに登録している交換商品のうち、発送された希望商品とは異なる交換商品を指します。
- 27 「保証ルール」とは、申請者が交換商品の状態・性能・特性・機能等に満足しない等の理由で代替商品の納品を交換商品事業者に求める場合に、交換商品事業者がこれに応じる条件として定めるルールをいいます。
- 28 「問い合わせ窓口」とは、交換商品事業者が交換商品について、申請者および第三者からの質問や問い合わせ等に対応するために設置する電子メールおよび電話による連絡先窓口をいいます。
- 29 「本ガイドライン」とは、「グリーン住宅ポイント制度 商品交換ガイドライン」と題する、このガイドラインをいいます。

## 第2条（目的）

本ガイドラインは商品交換に際して、同意事項および規約に基づき発生する申請者、交換商品事業者、事務局間の権利・義務を整理・明確化し、申請者と交換商品事業者間で商品交換を円滑に行うために定めるものです。

## 第3条（交換商品の登録と公表）

- 1 交換商品事業者は、交換商品事業者ポータルに事務局が求める商品情報および事業者情報を登録するものとし、交換商品事業者は、交換商品事業者ポータルに登録した交換商品について本制度の終了まで交換商品の募集要項等において事務局が定める要件に適合する状態を維持しなければなりません。
- 2 交換商品事業者が交換商品事業者ポータルに登録した商品情報および事業者情報は、交換商品検索機能および交換商品カタログにより申請者および第三者に公表されます。
- 3 申請者は、前項の情報の他、交換商品事業者が発信する交換商品の情報（交換商品事業者が運営するホームページに掲載された情報、商品広告に掲載された情報等の交換商品に係る全ての情報をいいます。）に基づき、希望商品を選定します。
- 4 前各項の情報の責任は、全て交換商品事業者がその責任を負います。前項の情報が不適切または不正確な情報であったことにより、事務局または申請者に損失が生じた場合、交換商品事業者は、速やかにその損害を賠償するものとします。

## 第4条（商品交換の申込み）

- 1 申請者は、希望商品について、商品交換機能の利用または交換申込書を事務局に郵送することにより商品交換の申込みを行います。交換申込書により商品交換の申込みを行う場合、指定配送先は、ポイント発行時に登録した申請者の所在地以外を指定することはできません。なお、商品交換機能の利用にあたっては、ポイント発行時に事務局から申請者に通知されるアカウント情報および申請者の保有するメールアドレスの入力が必要となります。
- 2 商品交換の申込みに要するポイント数は、商品交換機能を利用して商品交換の申込みを行う時点または提出された交換申込書に基づき希望商品を事務局がシステムに登録した時点において、希望商品に設定されている必要ポイント数とします。交換商品事業者は、事務局の定めるところに基づき申請者に事前の告知なく必要ポイント数の変更ができるものとします。
- 3 商品交換の申込み期限は、令和4年2月15日までとします。ただし、大型配送商品や工事を伴う商品については、令和4年1月15日までとします。
- 4 事務局は、交換申込書に記載された希望商品が特定できない場合、当該申込書により行われた商品交換の申込みの一部または全部を無効とすることがあります。その

場合、申請者は商品交換の申込み期限までに改めて商品交換の申込みを行わなければ、商品交換はできません。

- 5 商品交換の申込み期限までに申請者より商品交換の申込みが行われなかったポイント（前項の場合の他、同意事項および本ガイドラインに基づき申請者に返還されるポイントを含みます。）および当該ポイントに付随して生じる一切の権利は、本制度の終了をもって全て失効します。

## **第5条（納品依頼）**

- 1 事務局は、適正に商品交換の申込みを受け付けた場合、原則として2営業日（銀行法に定める休日および事務局が休日として定めた日のいずれにも該当しない日をいい、以下同じとします。）以内に交換商品事業者申請ポータルを通じて交換商品事業者に対して納品依頼を行います。
- 2 納品依頼において、事務局は、希望商品とその数量、申請者氏名、指定配送先、連絡先（商品交換機能を利用した商品交換の申込みの場合はメールアドレスを含みます）等の納品に必要な情報を通知します。
- 3 交換商品事業者は、前項の情報を規約に基づき適切に取扱うものとし、商品交換その他交換商品事業者の義務を履行する以外の目的で第三者に開示または利用してはなりません。

## **第6条（申請者への通知）**

- 1 交換商品事業者は、納品依頼に申請者のメールアドレスが含まれている場合、事務局の定めるところに基づき納品依頼から3営業日以内に申請者のメールアドレスに対して受付通知を行います。納品依頼に申請者のメールアドレスが含まれていない場合、交換商品事業者による申請者に対する受付通知は行われません。
- 2 前項の受付通知には、希望商品、数量、交換に要する必要ポイント数、指定配送先および交換商品事業者の問い合わせ窓口（電話番号およびメールアドレス）を含めなければなりません。また、納品に要するまでの期間および発送方法等について、通知時点で可能な範囲の情報を含めるものとします。
- 3 交換商品事業者は、納品依頼に申請者のメールアドレスが含まれている場合、当該交換商品の納品準備が整った時は、速やかに申請者のメールアドレスに対して納品通知を行います。納品依頼に申請者のメールアドレスが含まれていない場合、事務局の定めるところに基づき電話にて申請者に納品通知を行うものとします。
- 4 納品通知には、希望商品、数量、交換に要する必要ポイント数、納品方法、指定配送先、発送日（納品通知時点で発送日が定まっていない場合には、発送予定日を記載してください。）および交換商品事業者が交換商品の納品のために任意で追加する

事項を含めるものとします。また、郵送または宅配により納品を行う場合には運送会社の伝票番号および配送状況の追跡方法を納品通知に合わせて記載するものとします。

#### **第7条（交換商品の発送と受領）**

- 1 交換商品事業者は、希望商品について納品依頼から20日以内に指定配送先に発送を行います。ただし、申請者から特に納品日の指定を受けたまたは予め納品時期が遅れることを商品検索機能または交換商品カタログに明示している交換商品（予約商品等）についてはこの限りではありません。
- 2 交換商品事業者は、大型配送商品および工事を伴う商品について納品依頼を受けた場合、速やかに申請者に連絡し、納品日を協議します。申請者は、交換商品事業者からの協議に応じ、第9条2項に定める交換商品事業者の最終の納品完了報告日以前の納品日を指定する義務を負います。
- 3 申請者は、交換商品事業者の責めに帰さない事由（申請者の不在、事務局に対する事前の通知なしの住所変更、申請者に発行されたポイント取り消し等を含みます。以下同じ。）により、希望商品の納品を拒むことはできず、希望商品を適切な方法で速やかに受領できるように交換商品事業者に協力する義務を負います。
- 4 申請者が希望商品を受領した後に商品の不適合を理由に代替商品の納品を希望する場合、希望商品を受領して5日以内に交換商品事業者に連絡しなければなりません。ただし、交換商品事業者が保証ルールに5日を過ぎても代替商品の納品を認める定めをしていた場合、第10条第3項に定める交換商品事業者の独自の品質保証に基づく場合、交換商品事業者および申請者間で別途合意した場合はこの限りではありません。

#### **第8条（申請者の発意によるキャンセルの不可、代替商品の納品）**

- 1 申請者は、事務局が交換商品事業者に納品依頼を行った希望商品について、正当な理由なく希望商品の変更または商品交換の申込みの取り消しを行うことはできず、その受け取りを拒否することもできません。
- 2 第7条第4項に基づき申請者が希望商品を受領した後に代替商品の納品を希望して交換商品事業者に連絡した場合、交換商品事業者は納品した交換商品の状態を確認します。交換商品事業者は、申請者の申し出が妥当であると判断される場合、代替商品の提案等の協議を申請者と行いこれに対応するものとします。
- 3 申請者からの求めに応じて交換商品事業者が提案する代替商品は、当該交換商品事業者が登録する他の交換商品に限ります。なお、交換商品事業者は、いかなる事由によっても申請者との金銭の授受により代替商品の納品や補修等の申請者に対して負う債務を履行したものとすることはできません。

- 4 申請者および交換商品事業者は、商品に不良が認められるか、次条に定める保証ルールに基づき交換が認められるか等、申請者による申し出が妥当かどうかの判断を事務局に求めることはできません。

### **第9条（納品と納品完了報告）**

- 1 申請者が希望商品を受領して5日を経過しても申請者から交換商品事業者に対して代替商品の納品を求める連絡がない場合、当該希望商品は、納品が完了されたものとして取扱われるものとし、交換商品事業者は、申請者への交換商品の引渡し債務から免責されます。
- 2 交換商品事業者は、前項の規定に従って納品が行われた場合には、事務局の定めるところに基づき事務局に納品完了報告を行います。なお、納品完了報告は、原則として、前項に定める納品完了から10日後または令和4年3月15日（最終の納品完了報告日）のいずれか早い方までに行うものとし、ただし、事務局が別途やむを得ない理由により最終の納品完了報告日に間に合わないと判断した場合は、この限りではありません。
- 3 事務局は、納品完了報告が適正であると確認した場合、当該交換商品の必要ポイントに応じて、規約に基づき特に事務局から指定がない場合、納品完了報告の翌月末に交換商品事業者が指定する口座に振込みを行います。
- 4 交換商品事業者は、本条第2項に定める納品完了報告の期限までに交換商品の納品ができない場合であっても、申請者が前条第1項に定める事項に反したと事務局が認める場合は納品完了報告を行い、当該ポイントに応じた費用の清算を受けることができます。なお、この場合、交換商品事業者は、当該交換商品について30日以上または、交換商品事業者が最終の納品完了報告期限までに納品完了報告を行うことができる期日の保管期限を設定し、当該保管期限について申請者に書面またはメールにより通知しなければなりません。当該保管期限の期日の経過をもって、交換商品事業者は申請者への当該交換商品の引渡し債務から免責され、申請者は事務局を含むいかなる者に対しても当該交換申込みに係る一切の債権を失います。

### **第10条（保証ルール）**

- 1 交換商品事業者は、事業者情報を交換商品事業者ポータルに登録するに際して、保証ルールを定めることができます。事務局は保証ルールに基づき商品検索機能で公表する方法により申請者がこれらの保証ルールを確認できるようにするものとし、
- 2 交換商品事業者は保証ルールが定めた場合において、第7条第4項に基づく申請者の連絡があった場合には、保証ルールに基づき代替商品の納品や補修等の対応を申請者に行うものとし、

- 3 交換商品事業者は、保証ルールに定めるか否かを問わず、商品の補修や代替商品の納品等を行う独自の品質保証を自らの責任で行うことができます。

#### **第11条（交換商品事業者の発意による代替商品への交換、納品依頼の無効化）**

- 1 交換商品事業者は、天候等の止むを得ない理由により、納品依頼を受けた希望商品の納品完了報告を第9条に定める納品完了報告の期限までにできないことが明らかになった場合、申請者に対して交換商品の納品予定日の変更、代替商品への変更等の協議を申し出ることができます。申請者は、交換商品事業者からの協議に応じなければなりません。
- 2 交換商品事業者は、納品依頼に基づき希望商品の納品を行おうと努めたにも関わらず、交換商品事業者の責めに帰さない事由（申請者の不在、受け取り拒否、事務局に対する事前の通知なしの住所変更、前項の協議が整わなかった場合等。）により第9条に定める納品完了報告の期限までに申請者に納品し、納品完了報告を行えない場合は、事務局に対して、希望商品の納品依頼の無効化を申し出ることができます。事務局は当該申し出が妥当であると判断した場合、納品依頼を無効とし、申請者に対して交換済みのポイントを返還します。ただし、既に第4条3項に定める商品交換の申込み期限を経過している場合には、ポイントは返還されず、失効するものとします。

#### **第12条（問い合わせ）**

- 1 申請者は、交換商品に関する事項（商品情報、事業者情報、納品の請求、発送状況、保証ルールに基づく対応等をいい、以下同じとします。）について交換商品事業者の問い合わせ窓口にお問い合わせ等を行うことができます。交換商品事業者は、申請者からの問い合わせ等に対して、誠実に対応しなければなりません。
- 2 交換商品事業者は、前項の問い合わせ等について、自己の責任と費用負担をもって対応するものとし、問い合わせ等への対応に要した費用を事務局へ請求することはできません。
- 3 交換商品事業者の問い合わせ窓口が音信不通（メールアドレスにメールが到達しない、電話が繋がらない場合等をいいます。）の場合には、事務局は、申請者からの問い合わせ等に応じるものとし、なお、この場合を除き、事務局は、交換商品に関する事項の問い合わせ等について、応じる義務を負いません。
- 4 前項の場合、事務局は、交換商品事業者へ連絡の上で申請者への対応を求めることができます。この場合、交換商品事業者は、事務局からの指示に基づき、申請者への対応を行うものとし、
- 5 申請者は、交換商品に関する事項以外の事項または本制度と関連のない事項を交換商品事業者にお問い合わせすることはできません。

### **第13条（交換商品の登録の削除等）**

- 1 事務局は、交換商品として登録された商品が本制度の趣旨に反するまたは事務局の定める交換商品としての要件を満たさないと判断した場合、当該交換商品の商品情報を訂正または商品情報の公表を停止し、交換商品の登録を削除することができます。
- 2 申請者は、本制度の趣旨に反するまたは事務局の定める交換商品としての要件を満たさない交換商品について、商品交換機能および事務局のコールセンターを通じて、事務局に報告することができます。事務局は、当該報告の妥当性を認めた場合、当該商品の商品情報を訂正または商品情報の公表を停止し、交換商品の登録の削除を行うことがあります。
- 3 前2項の定めにより交換商品の登録から削除された商品について、事務局が既に納品依頼を行っている場合または既に納品完了報告が完了している場合においても、事務局は当該納品依頼または納品完了報告の一部または全てを無効とすることができます。
- 4 前項により、事務局が当該納品依頼または納品完了報告を無効とした場合、これに係る商品交換の申込みも無効とし、申請者に対して当該商品との交換に要したポイントを返還します。この場合、交換商品事業者は申請者に対して商品代金の請求や対応にかかった費用の賠償や補填等を求めることはできません。

### **第14条（交換商品の責任）**

- 1 保証ルールを定めたか否かを問わず、交換商品に関する責任は、全て交換商品事業者が負います。事務局および国は、以下①～⑧に起因する申請者と交換商品事業者または第三者との間に生じるに対するトラブルや損害等について、一切の責任を負いません。
  - ① 保証ルールに関する事項（妥当性、適法等）
  - ② 商品情報および事業者情報
  - ③ 個人情報の本制度のための利用（DM、メーリングリスト等の本制度以外の目的における利用は規約により禁止されています。）
  - ④ 交換商品の品質（品質不良、不適合・欠陥、数量不足、品違い、知的財産権侵害等）
  - ⑤ 交換商品の保守、修理、アフターサービス
  - ⑥ 商品の引渡し（納品の有無、運送中の破損・汚損、誤配送等）
  - ⑦ 交換商品の提供に必要な許認可の有無
  - ⑧ その他、交換商品に係る一切の事項
- 2 交換商品事業者は、交換商品に対して、各省庁や地方公共団体等第三者機関から出



荷停止命令や要請等を受けた場合は速やかに事務局に通知するとともに、申請者に対する配送の停止、返品・交換等の対応を事務局の指示に基づき迅速かつ適切に行うものとし、

- 3 前2項に定める事項の他、申請者の交換商品に関する紛争・苦情・問い合わせ等は交換商品事業者に対して対応を求めるものとし、申請者および交換商品事業者間でこれを解決・処理するものとし、

### **第15条 (その他)**

事務局が本ガイドラインを変更するときは、あらかじめ変更の7日前までに、本制度に係るウェブサイトおよびその他の告知物等により、本ガイドラインの変更をする旨、変更内容および変更の効力発生時期を周知するものとし、

ただし、上記に関わらず、当該変更が申請者一般の利益に適合するとき、または緊急の必要がある場合その他やむを得ない事情がある場合には、周知期間を短縮し、または変更の効力発生後速やかに上記の方法において周知することができるものとし、

変更後の本ガイドラインについては、事務局が定めた効力発生時期より、効力を生じるものとし、

以上