

## 出前館加盟店ガイドライン

### 1. ガイドラインの位置付け

出前館加盟店ガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます。）は、「加盟店基本規約」（名称変更にかかわらず、株式会社出前館が提供するフードデリバリーサービス「出前館」の利用にあたり適用される規約・契約を指し、以下「本規約」といいます。）で定める出店審査、禁止事項、出店者の遵守事項、ロゴ使用等についての詳細を定めるものになります。本ガイドラインに反する場合は、本規約に基づいた措置を講じるものとします。なお、本ガイドラインで用いられる用語は、本ガイドラインで別途定義するものを除き、本規約で定めた定義に従います。

### 2. 出店申込の拒否

出店申込時の審査（審査後に発覚した場合を含みます。）において、出店申込を拒否させていただく事例

#### (1) 出店申込書類等に不備があると判断した場合

出店申込書の記載に虚偽・不正がある場合又はそのおそれがある場合、営業許可等各種届出・許認可書類が確認できない場合や、これらと出店申込書記載の内容が異なる場合や、実店舗が確認できない場合は、出店不可とさせていただきます。

#### (2) 不正や滞留債権が発生している店舗と関連がある方からの申込と判断した場合

出店申込時点もしくは過去に、「出前館」にて、クーポン不正利用、店舗画像・商品画像等の不正利用その他不正等本規約違反が発覚した店舗又は滞留債権の発生がある店舗と関連がある方からの申込と判断した場合は、出店不可とさせていただきます。

#### (3) 不適切に店舗数を増やす行為又はそのおそれがあると判断した場合

実店舗をもたないゴースト・レストラン（クラウドキッチン、バーチャルレストランを指しますが、これらに限られません。）として出店を希望する際に、明確な事業・営業実態がない場合、屋号・ブランドの実態や使用実績がない場合、一つの住所・店舗に複数の屋号・ブランドを付す等不適切に店舗を増やす行為又はこれらのおそれがあると判断した場合は、出店不可とさせていただきます。

### 3. 禁止事項

本規約に定める禁止事項の事例

#### (1) 店舗の名称等に「専門店」・「専科」等と表示する行為

店名・店舗名・屋号として「専門店」、「専科」又はこれらに準ずる用語が使用されていることを営業許可証で確認ができる場合を除き、加盟店情報にこれらの用語を表示する行為を禁止します。

(2) 優良誤認表示・有利誤認表示等不当な表示行為

商品画像及び商品説明文等加盟店情報に、実態もしくは実際よりも著しく優良・有利であると表示し、これによって消費者に誤認を与えるもしくはそのおそれがある表示行為を禁止します。

(3) 自らの店舗で取り扱わない商品又は提供していない商品を表示する行為

自らの店舗で取り扱っていない商品又は提供していない商品の画像やメニュー等を表示する行為を禁止します。また、第三者の商品画像・メニュー画像の転用・使用する行為を禁止します。

(4) 利用料金の支払いを回避する行為

出店ページに、指定の決済手段以外の決済手段を掲載する行為を禁止します。例えば、QR コードを表示し、「メール、電話、FAX 等でも注文を受け付ける」などと表示する行為がこれに該当します。当該行為は、「出前館」の利用における利用料等の支払いを回避する行為となりますので、これを禁止します。

(5) レビュー投稿における不正行為

自らもしくは関係者等による自らの店舗のレビュー投稿を利用者になりすまして行うこと、その他複数のレビュー投稿を行う等評価を恣意的に操作する行為を禁止します。

(6) 店舗の名称等を複数回変更する行為

正当な理由なく複数回にわたって店名・店舗名・屋号を変更する行為を禁止します。

#### 4. 出店者の遵守事項

**【本規約に定める出店者の遵守事項の事例】**

(1) 取扱いに許認可が必要な商品を販売する場合の許認可の取得と更新

酒類・生肉・鮮魚・医薬品等、販売に免許や許認可届出（以下「許認可等」といいます。）が必要な商品をメニューに追加・販売する場合、管轄省庁への申請と許認可等の取得及び更新を適切に行ってください。

新たに対象商品を販売開始する際は、当社までご連絡ください。

※当社から免許・許認可証の提出をお願いする場合があります。また、既にご提出いただいている場合であっても、当社が求めた時には免許・許認可証を改めて提出いただきます。

各種許認可等の申請方法は、管轄省庁へ直接お問い合わせください。申請に関して、当社ではサポートを行うことができませんので予めご了承ください。

許認可等の取得・更新なく対象商品を販売されていることが判明した場合、本規約第 10 条への違反とみなし、本規約第 21 条に従いサービス提供の停止・解約となる場合があります。

## (2)消費税率の適切な設定

食品のデリバリー・テイクアウトは軽減税率の対象となりますが、酒類や日用品のデリバリーは対象外となります。出店者がメニューを追加・編集される際は、商品・オプション毎に正しい税率を入力ください。（下記の例がすべてではありません）

### 1.軽減税率の対象例

食品、ソフトドリンク、アルコール度数 1%未満の飲料 等

### 2.標準税率の対象例

酒類、医薬品、医薬部外品、日用品 等

## (3)年齢制限の適切な設定

20 歳未満のユーザに販売すべきでない商品・オプションには、「年齢制限あり」を選択ください。（下記の例がすべてではありません）

### 1.年齢制限の対象例酒類、ノンアルコール飲料、微アルコール飲料 等

## 【本規約に基づき当社が定めた出店者の遵守事項の事例】

### (1)品質維持

本サービスをご利用いただく場合、次の品質基準を遵守していただく必要があります。品質基準を満たしていないと当社が判断した場合、当社は、事前に通知又は催告を行うことなく、本サービス提供の全部若しくは一部の停止又は本契約の解約ができるものとします。

- ① 適切な衛生管理体制の構築・維持
- ② 一定のオペレーション実績（注文キャンセル率、店舗稼働率等）の保持
- ③ 第三者からの評価・苦情（ユーザレビュー、出店者に対する苦情等）
- ④ ブランドの透明性及び信頼性の確保（加盟店サービスの統一的な水準の維持、コミュニケーション能力等）
- ⑤ その他当社が別途定める内容

## 5.「出前館」のロゴ使用について

出前館サービス内（Web サイト・アプリケーションを含みます。）の出店ページへ集客・誘致を行うために、自らが所有又は運営並びに利用する Web サイト及び各種 SNS にお

いて、「出前館」ロゴの掲載を推奨します。ロゴ使用の際はロゴの使用に関するガイドラインに従って使用してください。

【ロゴデータダウンロードページ・ロゴの使用に関するガイドライン掲載ページ】

<https://corporate.demae-can.co.jp/pr/presskit/>

最終改定日：2025 年 11 月 4 日