

ドローン配送約款に関する指針

Ver. 1.0

2024年9月

全国新スマート物流推進協議会

指針策定検討グループ

- ・ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・ セイノーホールディングス株式会社
- ・ 株式会社 NEXT DELIVERY

(五十音順)

指針策定の背景・趣旨

人口減少を背景として、過疎化が急激に進行し、総務省が人口減少率等に基づき「過疎地域」に指定する自治体は 885 市町村となり、全国自治体の約半数を占めるようになりました。

過疎地域では、新型コロナウイルス感染拡大による EC 化率の上昇、免許返納者の増加もあり、日用品等の宅配サービスのニーズが年々高まっています。

一方で、物流 2024 年問題の到来により、過疎地域の貨物自動車運送業務の従事者は減少、高齢化を迎えており、今後の地域物流の維持に向けた担い手の確保が不安視されています。

そのような背景の中、ドローン配送を含む新スマート物流に取り組む本協議会は、ドローン配送を新たな物流インフラとし、地域社会の課題解決に貢献することを目指して、この度「ドローン配送約款に関する指針」を策定しました。

本約款（参考）は、ラストワンマイル配送においてドローンによる配送事業を検討している事業者に広く活用いただき、ドローン配送普及の一助となることを想定しております。

約款策定のポイント

1. 配送機材の機能・性能が日進月歩で進化している現状においては、荷物の安全を確保する機能を明示することで、配送品質を維持する。
2. 航空法等^{*}で輸送禁止とする荷物の引受禁止を明示する。（他の荷物の引受制限については、各配送事業者の定めによる。）
※航空法 132 条の 86 第 2 項第 5 号、同施行規則第 236 条の 80（2024 年 9 月現在）
3. 想定される荷物の引き渡し方法（置き配・対面引き渡し等）および各引き渡し方法に応じた配送事業者の責任範囲を明記する。

ドローン配送約款（案）

目次

- 第一章 総則（第一条－第五条）
- 第二章 配送の引受け（第六条－第十五条）
- 第三章 荷物の引渡し（第十六条－第二十四条）
- 第四章 指図（第二十五条・第二十六条）
- 第五章 事故（第二十七条－第二十九条）
- 第六章 責任（第三十条－第三十九条）

第一章 総則

（用語の定義）

第一条 この約款における用語の定義は下表のとおりとします。

用語 (五十音順)	定義
サテライト	ドローンスタンドに届けられた荷物を、荷受人に引き渡すまでの間、一時的に保管するため場所として当社が妥当と認めた施設または場所をいう。
ドローンスタンド	配送用ドローンによる荷物の届け先として、当社が妥当と認めた場所をいう。
ドローンスタンド オーナー	ドローンスタンド及びサテライトを管理し、かつ、当店の指示に基づき、ドローンスタンドに届けられた荷物を、荷受人への引き渡しまでの間、サテライトで保管する者をいう。
ドローン配送	配送用ドローンを活用した荷物の配送で、かつ原則として遠隔操作によるものをいう。
配送用ドローン	<p>運航の安全及び配送品質を確保するため、次に掲げる全ての機能又は性能を備えている航空法第二条第二十二に規定する「無人航空機」をいう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子的制御により配送中の荷物を水平維持する機能 ・ 積載スペース内に荷物を固定する機能 ・ 届け先に着陸した後、自動的に荷物を機体から切り離す機能 ・ 特定の方向を前進方向として航行するように設計され、該方向に対する空力を最適化する構造又は機能

（適用範囲）

第二条 この約款は、配送用ドローンを活用する荷物の配送に適用されます。

- 2 この約款に定めのない事項については、法令又は一般の慣習によります。
- 3 当店は、前二項の規定にかかわらず、法令に反しない範囲で、特約の申込みに応じることがあります。

ます。

(約款等の変更)

第三条 この約款及びこれに基づいて定められた規定は、予告なしに変更されることがあります。

(荷送人の同意)

第四条 荷送人は、この約款及びこれに基づいて定められた規定に同意したものとします。

(準拠法)

第五条 この約款による配送契約及びこれに関する訴訟の手続きは、日本の法律に準拠します。

第二章 配送の引受け

(受付日時)

第六条 当店は、受付日時を定め、営業所その他の事業所の店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。

2 前項の受付日時を変更する場合は、あらかじめ営業所その他の事業所の店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。

(ドローン配送の範囲)

第七条 当店のドローン配送は、荷送人から荷物を引き受けた時に始まり出荷情報として通知された荷受人に荷物を引き渡した時に終わります。

(出荷情報)

第八条 荷送人は、当店で荷物の配送を依頼するにあたり、あらかじめ次の事項（以下「出荷情報」という。）を荷物一個ごとに当店所定の電磁的方法により当店に対し通知するものとします。

一 荷送人の氏名又は名称、住所、電話番号及び郵便番号

二 荷受人の氏名又は名称、配達先、住所、電話番号及び郵便番号

三 荷物の品名、品質、個数、重量又は容積及び荷造の種類

四 配送上の特段の注意事項（壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等荷物の性質の区分その他必要な事項を通知するものとします。）

五 荷送人があらかじめ指図する荷物の引渡しを行う日（以下「お届け希望日」という。ただし、当店が荷送人より荷物を受け取り発送する日より七日以内に限る。）

六 荷送人があらかじめ指図する荷物の引渡しを行う時間帯（以下「お届け時間帯」という。）

七 荷受人の電子メールアドレス

八 置き配実施の可否及び荷受人の希望する配達方法

2 前項の出荷情報の通知は、書面により行うことがあります。

(荷物の内容の点検)

第九条 当店は、荷送人が通知した荷物の品名又は配送上の特段の注意事項に疑いがあるときは、荷送人の同意を得て、その立会いの上で、これを点検することができます。

2 前項の規定にかかわらず、当店は、ドローン配送を行う全ての荷物に対して金属探知機による点検を行います。

3 当店は、前二項の規定により点検した場合において、荷物の品名又は配送上の特段の注意事項が

荷送人の記載したところと異なるときは、これによって生じた損害を賠償します。

- 4 第一項及び第二項の規定により点検した場合において、荷物の品名又は配送上の特段の注意事項が荷送人の記載したところと異なるときは、点検に要した費用は荷送人の負担とします。

(荷造り)

第十条 荷送人は、荷物の性質、重量、容積等に応じて、配送に適するように荷造りをしなければなりません。

- 2 当店は、荷物の荷造りが配送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

(引受拒絶)

第十一条 当店は、次のいずれかに該当する場合には、配送の引受けを拒絶することがあります。

- 一 配送の申込みがこの約款によらないものであるとき。
 - 二 荷送人が出荷情報として必要な事項を通知せず、又は第九条第一項の規定による点検の同意を与えないとき。
 - 三 荷造りが配送に適さないとき。
 - 四 当該委配送に適する設備がないとき。
 - 五 配送に関し荷送人から特別の負担を求められたとき。
 - 六 信書の配送等配送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
 - 七 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成三年法律第七十七号。）第二条第二号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなると認められる配送、信書の配送等配送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
 - 八 荷送人又は荷受人が次に掲げるものであるとき。
 - ア 暴力団、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第二条第六号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）、暴力団準構成員又は、暴力団関係者その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - イ 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であると認められるとき。
 - ウ 法人でその役員のうち暴力団に該当する者があると認められるとき。
 - エ 当店に対し暴行、脅迫等の犯罪行為又は不当要求を行う者（荷受人にあっては、同様の行為が行われる蓋然性が極めて高いと当社が判断する者を含む。）であると認められるとき。
 - 九 天災その他やむを得ない事由があるとき。
- 2 当店は配送を引き受けた後に前項第六号又は第七号に該当することを知ったため、配送を行わないこととする場合は、遅滞なくその旨を荷送人に通知した上で、荷送人に返送します。
 - 3 前項による返送に要した費用は、荷送人の負担とする場合があります。

(引受制限荷物)

第十二条 当店は、次の各号に掲げる荷物は、ドローン配送では、引受けません。

一 危険品

火薬類、高圧ガス、腐食性物質、引火性液体、可燃性物質類、酸化性物質、毒物類、放射性物質、磁性物質等、その他の有害物件及びその付着物件等、又は銃砲刀剣類等であって航空法施

行規則第二百三十六條八十の規定により輸送が禁止されている物（同省令第九十四條第二項の規定により同項の要件をみたすことによってこれに含まれないものとされた物を含む。）

- 二 前号の他、航空法、その他の法令又は官公署の命令、規則若しくは、要求によって輸送を禁止若しくは、制限された物
- 三 電磁波を發する等、配送用ドローンの正常な運航を阻害するおそれのある物
- 四 貴重品
 - ア 白金、金、銀、その他の貴金属及びその製品
 - イ イリジウム、タングステン、その他の稀金属及びその製品
 - ウ 通貨（紙幣、硬貨）
 - エ 株券、債券、その他の有価証券、未使用の郵便切手及び収入印紙
 - オ ダイヤモンド、紅玉、綠碧石、コハク、真珠、その他の宝石類及びその製品力美術品及び骨董品
- 五 生きた動物（魚類を含む）
- 六 遺体、遺骨
- 七 荷物の外装に荷送人及び荷受人の氏名又は商号、並びに住所の表示のない物
- 八 包装、荷造の不完全な物、破損し易い物、腐敗し、又は変質し易い物、臭氣を發する物、その他他に迷惑を及ぼすと本店が認めた物
- 九 人若しくは、搭載物件又は配送用ドローンに害を及ぼすと本店が認めた物
- 十 出荷情報として必要な事項の通知を虚偽と本店が認めた物
- 十一 その他
 - ア 航空保安上本店が不適當と認めた物
 - イ クレジットカード、キャッシュカード等のカード類
 - ウ 再發行が困難な受験票、パスポート、車檢証類
 - エ 再生不可能な原稿、原図、テープ、フィルム類
 - オ 複数の個人情報が内容物に含まれた物

（荷物の容積等の制限）

第十三條 本店が荷物として引き受けるドローン配送1便当りの容積、重量は、本店が定めた制限の範囲内のものとします。

（外装表示）

第十四條 荷送人は、本店に荷物を引き渡すまでに、第八條第一項及び次の各号に掲げる事項その他必要な事項を記載した書面（以下「貼付票」という。）を本店所定の方法（法令に反しない範囲で、二次元コードその他の形式で記載することを含むが、これに限られない。）で出力し、荷物の外装に貼り付けるものとします。

- 一 宅配便名
- 二 本店の名称、住所及び電話番号
- 三 本店所定の責任限度額
- 四 本店の問い合わせ窓口電話番号
- 五 その他荷物の配送に関し必要な事項

- 2 当店は貼付票記載の受付日（以下「記載受付日」という。）にかかわらず、荷送人が当該貼付票を荷物に貼付し、これを実際に当店に引き渡した日（以下「実受取日」という。）をもって、当社が当該荷物の運送を引き受けたものとみなします。

（運賃等の收受）

第十五条 当店は、荷物を受け取る時に、運賃及び料金その他配送に関する費用（以下「運賃等」という。）を收受します。

- 2 当店は、前項の規定にかかわらず、荷物を引き渡す時に運賃等を荷受人から收受することを認めることがあります。
- 3 運賃等及びその適用方法については、当社が別に定める運賃料金表によります。
- 4 運賃等及びその適用方法は、営業所その他の事業所の店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。
- 5 当店は、收受した運賃等の割戻しはしません。

第三章 荷物の引渡し

（荷物の引渡しを行う日等）

第十六条 当店は、次の各号に定める日（以下「荷物引渡予定日」という。）までに荷物を引き渡します。ただし、交通事情等により、その翌日に引き渡すことがあります。

- 一 荷送人が出荷情報としてお届け希望日を通知し、当社がその配送を引き受けた場合（ただし、記載受付日と実受取日が異なる場合であり、かつ実受取日から次号に定める方法により算定して得た日を経過した日が当該お届け希望日の翌日以降である場合を除く。）

荷送人が通知したお届け希望日

- 二 出荷情報としてお届け希望日の通知がない場合、又は記載受付日と実受取日が異なる場合（ただし、出荷情報としてお届け希望日の通知があり、かつ実受取日の翌日がお届け希望日の前日以前である場合は、前号の取扱いによることとする。）

実受取日から一日を経過した日

- 2 当店は、荷送人が出荷情報にお届け時間帯を通知した場合に、その配送を引き受けたときは、荷物引渡予定日のお届け時間帯に荷物を引き渡します。ただし、交通事情等により、荷物引渡予定日のお届け時間帯経過後又は荷物引渡予定日の翌日に引き渡すことがあります。

（置き配）

第十七条 当店は、荷送人が当社に対して次の各号に定める方法（以下「置き配」という。）による荷物の引渡しを容認して依頼し、かつ、荷受人が引渡しまでの間に荷物の引き渡しを行うドローンスタンド又はサテライトを指定した荷物について、置き配による荷物の引渡しを行います。

- 一 出荷情報で通知された荷受人の住所と同一構内のドローンスタンドに荷物を置く方法
- 二 前号以外の荷送人又は荷受人が指定するドローンスタンドに荷物を置く方法
- 三 ドローンスタンドに届いた荷物を、ドローンスタンドオーナーがサテライトにて荷物を保管したのち、荷受人に引き渡す方法

- 2 前項の場合、当店は、次の各号に掲げる行為をもって、荷受人に対する引渡しとみなします。

- 一 前項第1号および第2号の場合

荷物を指定されたドローンスタンドに置くこと。

二 前項第三号の場合

サテライトにて荷受人に荷物を引き渡すこと。

- 3 当店は、前項に定める引き渡しの完了後速やかに、当店の定める方法により、荷受人に置き配の完了を通知します。
- 4 当店は、第一項にかかわらず、次の各号に掲げる場合、置き配による荷物の引渡しの依頼を拒絶することがあります。この場合、当店は、置き配による荷物の引渡しを行いません。
- 一 荷物一梱包の価格が三十万円を超えるものである場合
 - 二 当店が認めるドローンスタンド以外の場所へ配送を荷送人が指定する場合

(対面での引渡し方法)

第十八条 当店は、前条に基づく置き配による荷物の引渡しを行わない場合、荷受人に対する対面での荷物の引渡しを行います。なお、当店は、次の各号に掲げる者に対する荷物の引渡しをもって、荷受人に対する対面での引渡しとみなします。

一 配達先が住宅の場合

その配達先における同居者又はこれに準ずる者

二 配達先が前号以外の場合

その管理者又はこれに準ずる者

(荷受人等が不在の場合等の処置)

第十九条 当店は、荷受人及び前条各号に規定する者が不在のため、対面での引渡しを行えない場合、荷受人に対して、荷物の引渡しをしようとした日時、当店の名称、及び問い合わせ先電話番号その他荷物の引渡しに必要な事項を記載した、書面による通知（以下「不在連絡票」という。）又は電磁的方法による通知（以下「不在連絡通知」という。）を行います。

2 当店は、荷受人又は前条各号に定める者が不在のため、対面での引渡しを行えない場合、以下の各号に定める方法による引渡しを行うことがあります。当店は、当該方法による引渡しをもって、荷受人に対する引渡しとみなします。本項に基づく引渡しを行った場合においては、不在連絡票又は不在連絡通知により、それぞれ以下の各号に定める事項を荷受人に通知します。

一 荷受人の隣人（荷受人が集合住宅等に居住する場合はその管理人を含む。）の承諾を得て、その隣人に荷受人への荷物の引渡しを委託する方法

当店が荷物の引渡しを委託した隣人の氏名を通知

二 宅配ボックスの設置された集合住宅等において、当該宅配ボックスを使用する方法

宅配ボックスへ荷物を入れた旨を通知

3 当店は、前項に定める方法による引渡しを行わない場合、当店の営業所その他の事業所で荷物を保管します。

(荷受人の依頼に基づく変更)

第二十条 当店は、荷受人より当店が定める方法により依頼された場合には、荷物の引渡日時、配達先、及び荷物の引渡方法を変更して引き渡すことがあります。ただし、転送等を要しない旨を明瞭に記載した荷物については、この限りではありません。

(正当な荷受人)

第二十一条 本店が到着荷物を引き渡す場合は、正当な荷受人であることを証明するものの呈示を求めます。この場合引渡を受けた者が正当な荷受人でないことによって生じた損害については、当社は、故意又は重大な過失がない限り、その責任を負いません。

(荷物の引渡)

第二十二条 当社は、貨物に関し、受け取るべき運賃、料金その他の費用が支払われない場合は、引渡を拒絶することがあります。

2 商人である荷送人が、その営業のために当社と締結した配送契約について運賃、料金その他の費用を所定期日までに支払わなかったときは、その支払いを受けなければ当該荷送人との配送契約によって当社が占有する荷送人の貨物の引渡をしないことがあります。

(引渡しができない場合の措置)

第二十三条 本店は、荷受人を確知することができないとき、又は荷受人が荷物の受取を拒んだときその他の理由により荷受人に対して荷物を引き渡すことができないときは、荷送人に対し、遅滞なく、相当の期間を定めて荷物の処分に関する指図を求めます。

2 前項に規定する指図の請求及びその指図に従って行った処分に要した費用は荷送人の負担とします。

(引渡しができない荷物の処分)

第二十四条 本店は、相当の期間内に前条第一項に規定する指図がないときは、荷送人に対し予告した上で、その指図を求めた日から三月経過した日まで荷物を保管した後、公正な第三者を立ち会わせてその売却その他の処分をすることができます。ただし、荷物が変質又は腐敗しやすいものである場合であって、相当の期間内に指図がないときは、荷送人に対し予告した上で、直ちに荷物の売却その他の処分をすることができます。

2 本店は、前項の規定により処分したときは、遅滞なくその旨を荷送人に対して通知します。

3 本店は、第一項の規定により処分したときは、その代金を指図の請求並びに荷物の保管及び処分に要した費用に充当し、不足があるときは荷送人にその支払いを請求し、余剰があるときはこれを荷送人に返還します。

第四章 指図

(指図)

第二十五条 荷送人は、本店に対し、荷物の配送の中止、返送、転送その他の処分につき指図をすることができます。

2 前項に規定する荷送人の権利は、荷受人に荷物を引き渡したときは、行使することができません。

3 第一項に規定する指図に従って行う処分に要する費用は、荷送人の負担とします。

(指図に応じない場合)

第二十六条 本店は、配送上の支障が生ずるおそれがあると認める場合には、荷送人の指図に応じないことがあります。

2 当店は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

第五章 事故

(事故の際の措置)

第二十七条 当店は、荷物の滅失を発見したときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

2 当店は、荷物に著しい損傷を発見したとき、又は荷物の引渡しに荷物引渡予定日より著しく遅延すると判断したときは、遅滞なく荷送人に対し、相当の期間を定め荷物の処分につき指図を求めます。

3 当店は、前項の場合において、指図を待ついとまがないとき、又は当店の定めた期間内に指図がないときは、荷送人の利益のために、その荷物の配送の中止、返送その他の適切な処分をします。

4 当店は、前項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

5 第二項の規定にかかわらず、当店は配送上の支障が生ずると認める場合には、荷送人の指図に応じないことがあります。

6 当店は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

7 第二項に規定する指図の請求及び指図に従って行った処分又は第三項の規定による処分に要した費用は、荷物の損傷又は遅延が荷送人の責任による事由又は荷物の性質若しくは欠陥によるときは荷送人の負担とし、その他のときは当店の負担とします。

(危険品等の処分)

第二十八条 当店は、荷物が第十二条第一号に掲げる危険品又は不潔な物品等ほかの荷物に損害を及ぼす物であることを配送の途上で知ったときは、荷物の取卸しその他配送上の損害を防止するための処分をします。

2 前項に規定する処分に要した費用は、荷送人の負担とします。

3 当店は、第一項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

(事故証明書の発行)

第二十九条 当店は、荷物の受取から引渡しまでの間に発生した荷物の滅失に関し証明の請求があったときは、荷物引渡予定日から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

2 当店は、荷物の受取から引渡しまでの間に発生した荷物の損傷又は遅延に関し証明の請求があったときは、荷物を引き渡した日から十四日以内に限り、事故証明書を発行します。

第六章 責任

(責任の始期)

第三十条 荷物の滅失又は損傷についての当店の責任は、荷物を荷送人から受け取った時に始まります。

(責任と挙証)

第三十一条 当店は、荷物の受取から引渡しまでの間に次の各号のいずれかに該当した場合は、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店は、自己又は使用人その他配送のために使用した者が、荷物の受取、配送、保管及び引渡しについて注意を怠らなかつたことを証明したときは、この限りではありません。

- 一 荷物の滅失もしくは損傷、又はその原因が生じたとき
 - 二 荷物が延着したとき
- 2 当店は、荷物の引渡し後に滅失若しくは損傷又は滅失若しくは損傷の原因が生じたとしても、これによって生じた損害を賠償する責任を負いません。ただし、荷物の引き渡し後に生じた滅失若しくは損傷について、その原因が荷物の受取から引渡しまでの間に発生していた場合は、第1項の規定に基づき、当店は、損害を賠償する責任を負います。

(免責)

第三十二条 当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷又は遅延による損害については、損害賠償の責任を負いません。

- 一 荷物の欠陥、自然の消耗
- 二 荷物の性質による発火、爆発、むれ、かび、腐敗、変色、さびその他これに類似する事由
- 三 同盟罷業若しくは同盟怠業、社会的騒擾その他の事変又は強盗
- 四 不可抗力による火災
- 五 予見できない異常な交通障害
- 六 地震、津波、高潮、大水、暴風雨、地すべり、山崩れその他の天災
- 七 法令又は公権力の発動による配送の差止め、開封、没収、差押え又は第三者への引渡し
- 八 荷送人が出荷情報として通知するべき事項の過誤その他荷送人又は荷受人の故意又は過失

(内容に対する責任)

第三十三条 荷送人が通知した荷物の個数、荷姿、重量を除き、荷物の内容に関しては、通知と現品とに相違があった場合でも、当社は、その責任を負いません。

(引受制限荷物等に関する特則)

第三十四条 第十一条第六号に該当する荷物については、当店は、その滅失、損傷又は遅延について損害賠償の責任を負いません。

- 2 当店は、第十二条に掲げる荷物については、当社がその旨を知らずに配送を引き受けた場合は、当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延について、損害賠償の責任を負いません。
- 3 当店は、壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等配送上の特段の注意を要する荷物については、荷送人がその旨を出荷情報として通知せず、かつ、当社がその旨を知らなかった場合は、配送上の特段の注意を払わなかったことにより生じた荷物の滅失又は損傷について、損害賠償の責任を負いません。

(責任の特別消滅事由)

第三十五条 荷物の損傷についての当店の責任は、荷物を引き渡した日から十四日以内に通知を發しない限り消滅します。

- 2 前項の規定は、当社がその損害を知って荷物を引き渡した場合には、適用しません。

(損害賠償の額)

第三十六条 当店は、荷物の滅失による損害については、荷物の価格（発送地における荷物の価格をいう。以下同じ。）を貼付票に記載した責任限度額（以下「限度額」という。）の範囲内で賠償します。

- 2 当店は、荷物の損傷による損害については、荷物の価格を基準として損傷の程度に応じ限度額の範囲内で賠償します。
- 3 前二項の規定に基づき賠償することとした場合、荷送人又は荷受人に著しい損害が生ずることが明白であると認められるときは、前二項の規定にかかわらず、当店は限度額の範囲内で損害を賠償します。
- 4 当店は、荷物の遅延による損害については、第十二条の不在連絡票又は不在連絡通知が荷物引渡予定日の翌日までに行われたときを除き、荷物の引渡しが行われなかったことにより生じた財産上の損害を運賃等の範囲内で賠償します。
- 5 荷物の滅失又は損傷による損害及び遅延による損害が同時に生じたときは、当店は、第一項、第二項又は第三項の規定及び前項の規定による損害賠償額の合計額を、限度額の範囲内で賠償します。
- 6 前五項の規定にかかわらず、当店の故意又は重大な過失によって荷物の滅失、損傷又は遅延が生じたときは、当店は、それにより生じた一切の損害を賠償します。

(運賃等の払戻し等)

第三十七条 当店は、天災その他やむを得ない事由又は当店の責任による事由によって、荷物の滅失、著しい損傷又は遅延（第十六条第二項の場合に限ります。）が生じたときは、運賃等を払い戻します。この場合において、当店は運賃等を収受していないときは、これを請求しません。

(除斥期間)

第三十八条 当店の責任は、荷物の引渡しが行われた日（荷物の全部滅失の場合にあつては、その引渡しがされるべき日）から一年以内に裁判上の請求がされないときは、消滅します。

- 2 前項の期間は、荷物の滅失等による損害が発生した後に限り、合意により延長することができます。

(荷送人の賠償責任)

第三十九条 荷送人は、荷物の欠陥、性質又は荷物が発する電磁波等の影響により当店で与えた損害について、損害賠償の責任を負わなければなりません。ただし、荷送人が過失なくしてその欠陥若しくは性質等を知らなかったとき、又は当店がこれを知っていたときは、この限りではありません。

以上