

知っておきたい宅配便のルール

「標準宅配便運送約款」の

ポイント



POINT 1 運送約款とは

■あらかじめ定めた契約条項のことです。運送は約款に基づいて行われます。

【第1条】



*約款は、各社の店頭掲示やホームページ等をご確認ください。

POINT 2 荷造りについて

■荷造りは原則、お客様自身でしていただく必要があります。

【第5条】



MEMO 1 輸送梱包への軽微な損傷について

■荷物の中身に影響の無い、輸送梱包(外装)への損傷等は、原則、損害賠償の対象外となります。

■もしも化粧箱等、外装自体が商品となる荷物を発送する場合には、その化粧箱等を保護するための輸送梱包をお願いいたします。

※詳しくは、全日本トラック協会ホームページ「貨物事故削減啓発リーフレットについて」をご確認ください。



http://www.jta.or.jp/yuso/gaisou_onegai/gaisou_onegai2018.html

POINT 3 運送をお断りすることがあります

■以下の場合、宅配業者は運送の引き受けをお断りすることがあります。

【第6条】

- 1 運送の申込みがこの運送約款によらないとき。
- 2 お客様が、送り状に必要な事項を記載せず、または荷物の点検の実施に同意しないとき。
- 3 荷造りが運送に適していないとき。
- 4 お客様から特別の負担を求められたとき。
- 5 「信書(*)」に該当する荷物、法令または公の秩序、善良の風俗に反しているとき。
- 6 荷物が次に掲げるものであるとき。
ア、火薬類その他の危険品、不潔な物品等他の荷物に損害を及ぼすおそれのあるもの
イ、その他当店が特に定めて表示したもの
- 7 天災その他やむを得ない事由があるとき。

*「信書」とは⇒用語1へ

用語1 信書

■信書とは「特定の受取人に対し、差出人の意思を表示し、または事実を通知する文書」のことです。

<信書に該当するもの>

(請求書の類) 領収書・見積書・申込書・申請書・契約書・注文書・レセプト(医療報酬明細書等)
(証明書の類) 住民票の写し・車検証・給与支払明細書
(その他) 結婚式等の招待状・認定書・表彰状 等

※上記以外のものは総務省ホームページ等をご確認ください。

■信書に該当する荷物を通常の宅配便等で送付する行為は、法令で禁止されています。信書を送付する場合は、信書便事業の許可を受けている商品・サービスを利用してください。

POINT 4 荷物を受け取れないとき

■荷受人の不在により、引渡しを行えない場合、宅配業者は『不在連絡票』によって通知し、荷物を保管します。

【第12条1】



■宅配業者に対して、荷物の運送の「中止・返送・転送・その他の処分」を指示をすることができますが、その費用はお客様の負担となります。

【第15条】

POINT 5 荷物が無くなったとき

■荷物が滅失(*)した場合は、荷物の価格を送り状に記載された責任限度額の範囲内での賠償となります。

【第25条1】



■「天災その他やむを得ない事由」または「運送人の責任による事由」により滅失した場合は、運賃等は請求されません(既に支払っている場合は払戻しとなります)。

【第26条】

*「滅失(めっしつ)」とは⇒用語2へ

荷物が損傷したとき

- 荷物が損傷(*)した場合は、発送地における荷物の価格を基準として、損傷の程度に応じ、送り状に記載された責任限度額の範囲内での賠償となります。

【第25条2】



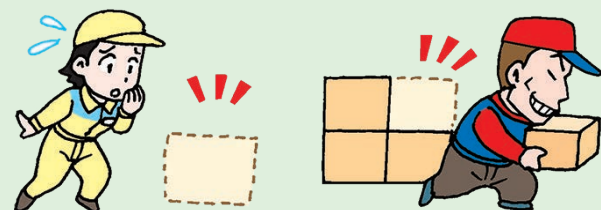
- 「天災その他やむを得ない事由」または「運送人の責任による事由」により著しい損傷を生じた場合は、運賃等は請求されません(既に支払っている場合は払戻しとなります)。

【第26条】

*「損傷」とは⇒用語2へ

滅失と損傷

- 「滅失」とは、法律上で災害によるか人の行為によるかを問わず、物がその物としての物理的存在を失うことです。紛失だけでなく、盗難等を含みます。



- 「損傷」とは、破損の他、濡損や汚損を含みます。



配達遅延が発生したとき

- 宅配業者は、原則として、荷物を引渡予定日の翌日までに配達します。

【第10条1】

- 荷物の引渡し、引渡予定日の翌日までに行われなかった場合は、遅延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。

【第25条4の1】

*「財産上の損害」とは⇒用語3へ

- 遅延の場合、運送自体は行われているため、運賃等はお支払いいただきます。

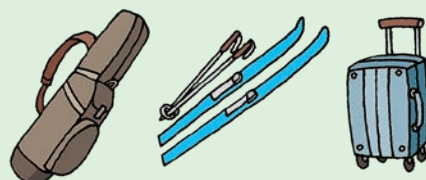
【第26条】



使用目的が明確な荷物が遅延したら……

- ゴルフ便やスキー(スノーボード)便のような、送り状に荷物の使用目的および荷物引渡日時を記載し、その運送を引き受けるサービスについては、引渡予定日までに配達します。

【第10条2】



- このような荷物が遅延した場合、その荷物をその特定の日に使用できなかったことにより生じた財産上の損害(*)を限度額の範囲内で賠償します。

【第25条4の2】

- このような荷物が「天災その他やむを得ない事由」または「運送人の責任による事由」により遅延した場合は、運賃等は請求されません(既にお支払いいただいている場合は払戻しとなります)。

【第26条】

*「財産上の損害」とは⇒用語3へ

財産上の損害

- 「財産上の損害」とは、金銭評価ができる経済的な損害です。

- 例えば、ゴルフ便で送ったにもかかわらず当日、ゴルフセットが届かなかったことによって発生したレンタル代金等が含まれます。

【第25条】



事故による間接的な損害について

- 貨物の滅失または損傷、遅延によって、「思い出の品を壊された(付加価値の賠償)」「荷物が遅れて一日の計画が台無しになった(慰謝料の請求)」

上記のような
間接的な損害に
ついては
原則、賠償の
対象外です



ただし、宅配業者に故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。

時間帯指定のあった荷物の配達に間に合わなかった場合は……

- 時間帯指定はあくまで配達時間の希望となりますので、指定された時間帯を超えた場合でも、引渡予定日の翌日までに配達された場合は、遅延による賠償責任は発生しません。

- ただし、宅配業者が有料による時間帯指定のサービスを行っている場合や、お客様との合意によって標準宅配便運送約款の規定外の特約を結んでいる場合は、上記について適用されません。



荷物に対する責任は一定期間が経つと消滅します

- 荷物の損傷については、原則その場で確認し、宅配業者へお知らせください。

- すぐに発見することができない損傷については、引渡した日から、14日以内にお知らせいただけない場合、宅配業者の荷物に対する責任は消滅します。

【第24条1】

貨物到着後は
なるべく早く
確認を
お願いします

