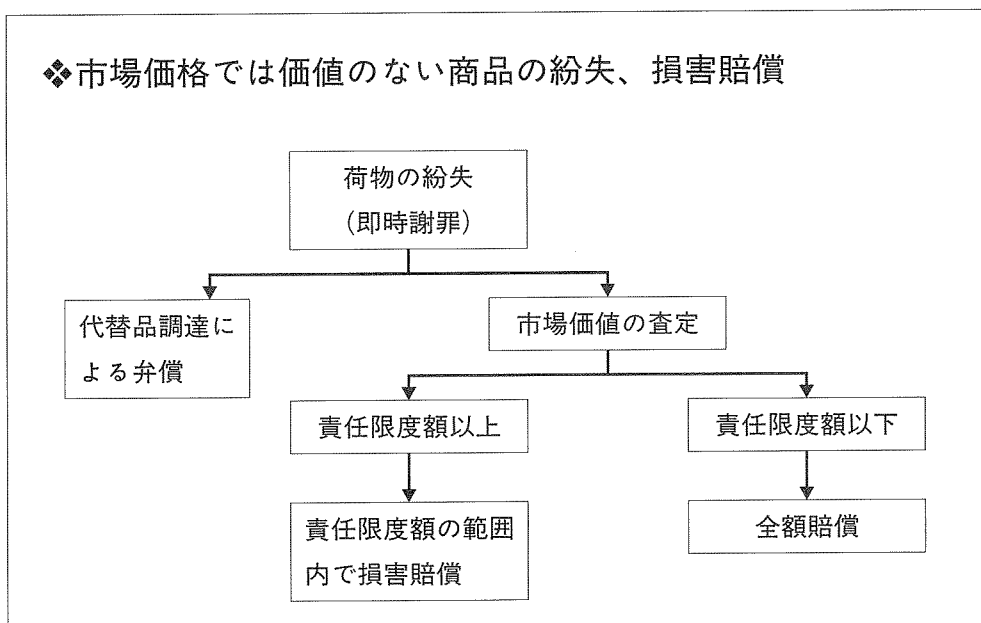




**Q** 市場価格では価値のない商品の紛失により損害賠償を請求されたら？

当社は宅配便業者です。荷主から腕時計の宅配を依頼され荷受けしたのですが、配達途中で紛失してしまいました。すぐに荷主に謝罪し、市販で同様の商品を調達してお返しするか、もしくは金銭で賠償させてほしい旨を申し出ました。ところが、その腕時計はお父様の形見で、他の商品では意味がないというのです。そのお話を聞き、あらためて深く謝罪したうえで、金銭で賠償するより方法がないとお伝えしたところ、この世に一つの物だから100万円以上は賠償してほしいとのことでした。ところが、荷主から申告のあった時計の型式から、その時計の市場価格を査定したところ、既に1円にもならないものでした。形見であるということに多額の金銭賠償をする必要があるのでしょうか。





荷物を紛失した場合、損害賠償の価額は、市場価格が基本となります。

## 説 明

### ◆損害賠償額の算定

民法による物質的損害の賠償額は、市場価格を基本として算定します。また、我が国の裁判所は、原則として物的損害に慰謝料を認めないため、たとえ市場価格がゼロの商品に荷主が個人的な思い入れを持っていたとしても、慰謝料として損害賠償の対象とはなりません。

また、荷受地と到達地で商品の価格が著しく異なる場合は、商法の定めにより、荷物が到着予定であった時点での、到達地の市場価格が損害賠償の額となります（商法580①）。

### ◆責任限度額

ご質問の場合、100万円の損害賠償を請求されていますが、仮に紛失した荷物が100万円であったとしても、送り状に責任限度額を明記しておけば、標準宅配便運送約款25条により、その限度額を上限とした範囲で賠償すればよいこととなります。

### ◆約款の不備

市場で価値のない物の損害賠償という問題は、自動車の物損事故でもしばしば問題になります。自動車事故の場合は、実際に損害をてん補するのは自動車保険会社であることがほとんどで、その賠償額の算定は、過去の裁判例を基準に、厳格、画一的に処理されます。ただし、あまりに画一的処理偏重の末、市場の中古車市場で査定金額がゼロになった自動車が交通事故で廃車になった場合は賠償額ゼロ、板金損傷で修理を要した場合は修理費用が賠償額となるという、逆転現象が発生しています。また、市場価値はゼロでも、十分に走行可能であった自動車を廃車にされて賠償額ゼロという結論は、一般的に考えて妥当とは思えません。

ご質問の場合も、この自動車事故の例と同様の問題をはらんでいます。しかし、宅配便という性質上、市場価値はないが当事者にとっては主観的価値がある荷物

は相当な割合を占めると思われます。とはいえ、市場価値が概念できない物の損害賠償は、法律的には必ずしも明確になっていない部分なのです。

また、法律を根拠に作成された約款も、同様の欠陥を引き継いでいます。標準宅配便運送約款では、市場価値のない商品の賠償については特に規定していませんし、実際の処理は、現場での対応に委ねられている部分が多いようです。同約款の対応が待たれます。

## 解 決 策

### ◆まずは誠意をもって謝罪を

ご質問では、紛失事故発生後すぐに謝罪に行ったとありますが、誠意をもった早期の謝罪は、紛争の円満解決に不可欠ですから、非常に良い対応をされたと思います。

また、損害賠償について、市場価値がない商品の場合、運送業者から金額を提示することも事実上困難でしょうから、まずは、賠償額についての荷主の意見を聞くのがよいと思われます。そのうえで対応を検討していくことになります。

### ◆その後の処理

荷主から賠償額の提示があったら、市場価格ではなく、提示された金額を前提に賠償額を検討しましょう。市場価格がゼロだから、運送業者の過失で荷物を紛失した場合にも賠償額はゼロだという議論はあまりに乱暴であり、宅配サービスの本質を見誤ったものです。一般的に宅配サービスは賠償額も安価で訴訟には馴染みませんし、慰謝料算定の基準となるものがあるとすれば、唯一荷主の賠償額の提示なのです。

この提示が妥当かつ比較的安価であるなら、解決金として支払うことをお勧めします。

### ◆極端に高額な賠償金を要求された場合

一方で、紛失事故を利用して、事実でないことを申告し（例えばただの古い時計を形見と偽るなど）、運送業者に多額の損害賠償を要求する例もあります。この場合、丁寧な謝罪の姿勢は崩すことなく、標準宅配便運送約款と民法、商法を引

用し、損害賠償の金額はゼロであることを、屈せず、強く主張することです。

### 参考判例

- 商法580条1項は、運送品が全部滅失したにもかかわらず荷送人または荷受人に全く損害が生じない場合についてまで運送人に損害賠償責任を負わせるものではない。  
(最判昭53・4・20判時892・98)