



フェデックス (FedEx Express) クレーム申立てのご説明と よくいただくご質問 (FAQ)

申立ての処理プロセスに関するご質問は、下記のFAQをお読みください。

誰が請求の申立てをできますか？
荷送人、荷受人または第三者が申立てできます。

申立て方法は？
申立てを行うには、以下の3つの簡単な手順に従ってください。

ステップ1: 次のオプションからお選びください。

- ウェブサイト
fedex.com/ja-jp/customer-support.html にて
オンラインで 申立書を作成・提出。
- カスタマーサービス (0120-003200または
043-298-1919) にお電話で申し立て。
- 電子メール、ファックスまたは郵送による
申立書の提出 (ステップ3を参照)。

ステップ2: 次の書類をご用意ください。

- FedEx 国際航空貨物運送状の写し、または
FedEx Ship Manager® で作成した出荷書類の
プリントアウト。
- 価額証明のすべての関連書類 (サプライヤー
または仕入先からの請求書の写し、小売
からの請求書または領収書、オンライン
注文の場合は支払い証明が表示される最終
確認画面、修理費用明細、修理不可の証書、
査定書、支出報告書、またはその他の
該当する文書)。
- 該当する場合は、商品のシリアル番号。
- 該当する場合は、検閲報告書。

ステップ3: 申立書にご記入後、関連書類と共に下記で、
電子メール、ファックス または郵送に
てご提出ください。

E-mail: jpcsl@fedex.com

Fax: 81-43-298-1973

フェデックス カスタマーサービス
261-7110
千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1
WB Gマリブウェスト9階

申立ての期間は？

貨物の数量不足、毀損または遅延に関する申立ては、
貨物の配達後21日以内にフェデックスに通知されなければ
なりません。また、すべての関連書類は、フェデックス
がその貨物の引渡しを受けた日から9ヶ月以内に提出され
る必要があります。

不着または誤配に関する申立ては、フェデックスが貨物
の引渡しを受けた日から9ヶ月以内に行う必要があります。

すべての申立ては、申立てに関する調査結果に基づいて
処理されます。

申立ての処理プロセスには、どのくらいの時間がかかりますか？

調査にさらなる時間を必要とする場合を除き、申立ては
通常、申立書および関連書類を受領してから5~7営業日
以内に処理されます。

貨物の内容物と輸送に使用された梱包材はどうしたら
いいですか？

申立ての処理プロセスが完了するまで、貨物の内容物
および輸送に使用された箱や梱包材を含む全ての現物を
保管しておいてください。フェデックスにより、梱包材
の検査も必要となる場合があります。

申立ての処理プロセスについて、詳細はどこで入手でき
ますか？

特定の申立ての種類に対する期限などの詳細情報につい
ては、**fedex.com/jp** にアクセスしていただくか、
または最新のフェデックス国際サービス規約をご参照
ください。



申立書

貨物の滅失または毀損の申立て用

荷送人の氏名／連絡先

会社名

住所

国

郵便番号

電話番号

ファックス

電子メール

荷受人の氏名／連絡先

会社名

住所

国

郵便番号

電話番号

ファックス

電子メール

追跡番号または運送状番号

同じ荷送人、荷受人、発送日に対して、複数の追跡番号を指定できます。

発送情報

☐ 滅失

☐ すべて

☐ 一部

☐ 毀損

申立てが処理されるまでは、すべての梱包材および商品を保管してください。

発送日

パッケージ数

重量

FedEx管理番号

(注記：FedEx Express管理番号を入手するには、FedExカスタマーサービスまでお電話でお問い合わせください。)

パッケージ数

品目番号

品名

申立金額

出荷品の内容

梱包外装の損傷についてご説明ください。

梱包内装についてご説明ください。

梱包内容への損傷についてご説明ください。

注記：使用通貨を記載してください。

運送申告価額

(FedExへの貨物引渡し時に運送状上に申告された貨物の運送申告価額)

税関への申告価額

商品価額

(元の購入価額または修理費用等)

FedEx梱包および発送料

運送料金

申立合計金額

お客様の備考欄

回収

毀損に関する請求の申立てを行い、修理または手当金による損害賠償額の軽減が可能でない場合は、その理由をご提示ください。また、品物の回収に関する連絡先情報も併せてご提示ください。回収物は、申立ての調査が完了するまでは、弊社で保持されることとします。

回収元の連絡先

電話番号

ファックス

申立者の情報

☐ 私は、上記の記述が正確であることを証明します。

署名（ファックスまたは郵送の場合）

申立者の氏名（活字体で記入）

申立者の住所

国

電子メール

日付

社内用参照番号

電話番号

郵便番号

ファックス

電子メール、ファックスまたは郵送

記入済みの申立書および申立金額を証明できる書類（請求書または領収書等）をご提出ください。

提出