

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/jp/contact](https://www.fedex.com/jp/contact) 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: jpcsr@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
WBG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](https://www.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