繁忙期もお客様に快適にご利用いただけるようお手伝いします。

よくある質問

発送:

1. FedEx を初めて利用します。どこへ連絡すれば良いですか？
2. どのように貨物に関する通知を設定できますか？
3. 貨物の配達先住所を変更できますか？
4. FedEx の出荷場所を探すにはどうしたら良いですか？
5. FedEx Ship Manager での発送方法/航空貨物運送状を作成する方法は？

集荷予約:

6. どのように集荷予約しますか?

追跡:

7. 追跡番号を使用して FedEx の貨物状況を確認する方法を教えてください。
8. 貨物状況が更新されない、あるいは配達が保留となっているのはなぜですか？

運送料金/諸チャージ/ 関税、消費税/ 請求書について:

9. 貨物を発送するのに料金はいくらかかりますか？
10. 特別取扱手数料に関する情報は、どこで見ることができますか？
11. 関税およびその他の税金の算出方法を教えてください。
12. 請求書のコピーはどのように入手できますか?
13. 付帯通関手数料に関する情報はどこで入手できますか?
14. 請求書に対して異議を申し立てるにはどうすればよいですか?

その他:

15. 貨物が遅延している場合、マネーバック・ギャランティ制度は適用されますか？

1. FedEx を初めて利用します。どこへ連絡すれば良いですか？

- 詳しい FedEx および TNT の出荷方法は、FedEx あるいは TNT のカスタマーサービスまでご連絡いただきアカウント登録をしてください。アカウント登録をせず、出荷することもできます。出荷あるいはオプション予約は **fedex.com** および **tnt.com** をご利用ください。

2. どのように貨物に関する通知を設定できますか？

- FedEx は、便利な E メールによる通知を行っており、お客様は最大 4 つの E メール送信先へ配送状況を通知可能です。また、個人的なメッセージを添えることもできます（無線形式または英文字以外の文字はご利用なれません）。通知の種類には下記のものがございます。
  - 集荷通知：貨物が FedEx によって集荷されたときに E メール送信先に通知します。
  - 例外通知：通関手続きの遅延や配達の例外が発生し、その結果予定配達日が変更となる場合、E メールの送信先に通知します。このメッセージには、追跡番号、例外に関連する理由や対応、およびその他の関連情報が記載されます。通関手続きの遅延が発生して国際貨物が通関処理から放棄された場合、別のメッセージが E メールの送信先に自動送信されます。
  - 配達通知：荷物の配達が完了すると、E メールの送信先に通知します。このメッセージには、追跡番号、荷送人の名前、配達日時、および荷物の受け取り時に署名した人物の名前（適用可能な場合）が記載されます。
  - 現在の配送状況の通知：詳細な追跡結果（現在追跡結果の詳細タブに表示されている情報）を E メールの送信先に通知します。

3. 貨物の配達先住所を変更できますか？

- はい、可能です。ただし、お届け先変更による新たな制限や追加料金が適用される場合がございます。お届け先変更は確約サービスではございません。配達先住所が変更された場合、FedEx マネーバック・ギャランティ制度は適用されません。
- また、配達の代わりに貨物を FedEx 営業所に留め置くご指示をいただくと、貨物をご自身でお引き取りいただく事も可能です。貨物のお引き取りには写真付き身分証の提示が必要となります。

4. FedEx の出荷場所を探すにはどうしたら良いですか？

- お近くの **FedEx 営業所**で、国際輸送貨物の持ち込み、集荷、および梱包材に関するソリューションをご用意しています。

5. FedEx Ship Manager での発送方法/航空貨物運送状を作成する方法は？

- アカウントを開設して fedex.com ユーザーID を作成いただくと、ログインしてオンライン発送することができます！詳しくは**こちら**

6.どのように集荷予約しますか?

- FedEx Shipping Manager のアカウントへログイン後、こちらをクリックまたは QR コードをスキャンしてください。1 度の出荷につき最大 25 個のパッケージを発送することができます。

7.追跡番号を使用して FedEx の貨物状況を確認する方法を教えてください。

- FedEx 追跡を開き、追跡番号を入力して[追跡]をクリックしてください。
- 貨物の状況に関する詳しい情報は、**FedEx 追跡クイックヘルプ**をご覧ください。

8. 貨物状況が更新されない、あるいは配達が保留となっているのはなぜですか？

- FedEx のシステム内の貨物は、集荷から配達までの様々な時点での更新情報を受取りますが、輸送中に 24 時間以上情報の更新が無い場合もあります。
- 追跡番号を入力しても記録が出てこない場合は、追跡番号が正しいか荷送人様にご確認ください。
- お客様が荷送人様で、貨物の持ち込みあるいは集荷してから 24 時間以上が経過している場合は FedEx カスタマーサービス(043-298-1919)までお問合せください。

9. 貨物を発送するのに料金はいくらかかりますか？

- **料金見積りツール**を使って、貨物の運送料金を見積ることができます。

10. 特別取扱手数料に関する情報は、どこで見ることができますか？

- 国際輸送における燃料割増金はこちらでご確認いただけます。
- その他の特別取扱手数料はこちらでご確認いただけます。
  フェデックスは、予告なく燃料割増金及びその他の特別取扱料金を課す権利を有します。その額及び適用期間はフェデックスにより決定されます。フェデックスにお荷物の発送を委託されることにより、フェデックスが定めた額の燃料割増金及びその他の特別取扱料金のお支払いに同意されたものとみなされます。

11. 関税およびその他の税金の算出方法を教えてください。

- FedEx Global Trade Manager および Document Preparation Center（オンライン書類作成ツール）をご利用いただくと、国際輸送情報を一つのリソースでご覧いただけます。詳細は、こちらをクリックしてください。

12.請求書のコピーはどのように入手できますか?

- フェデックス® ビリング オンライン(FBO)に登録すると請求ならびに出荷の詳細情報を確認することができます。
- FBO 登録後、ログインすると、手続き中の請求や未払い残高、過去の請求金額などの請求サマリーを確認することができ、請求書のコピーを入手できます。
- まだフェデックスアカウントをお持ちでない場合は、こちらのお問い合わせ。

13. 付帯通関手数料に関する情報はどこで入手できますか?

- 通関サービスおよび国際貨物に関する諸手数料の詳細については、こちらをクリックしてください。

14. 請求書に対して異議を申し立てるにはどうすればよいですか?

- fedex.com ユーザー ID を使用してフェデックス ビリング オンラインにログオンし、こちらのクイック ガイドに従って請求書の異議申し立てを行うことができます。 または、こちらにあるオンライン・フォームをご利用いただき、同様の手続きが可能です。

15. 貨物が遅延している場合、マネーバック・ギャランティ制度は適用されますか？

- 2020 年 3 月 23 日より、全ての FedEx Express サービスにおいて当面の間、マネーバック・ギャランティ制度を一時停止させていただいております。これは、新型コロナウィルス感染症による影響とそれに伴う各国政府の勤務や移動に関する規制の影響によるものです。