

国際宅配便サービス「ゆうグローバルエクスプレス(UGX)」FAQ

項目	番号	質問	回答
サービス内容・利用条件	Q1	「ゆうグローバルエクスプレス(UGX)」(以下「UGX」といいます。)とは何ですか。	海外の物流事業者と提携し、商品やサンプル品、贈り物等を、安定した品質と低廉な価格で、簡単・確実に送る海外向け航空扱いとする小口荷物の宅配サービスです。 信書、現金又は個人情報を含むもの等以外のものを内容とし、引受け及び配達記録が記録されます。
	Q2	EMSなどの国際郵便との違いは何ですか。	貨物法制に基づく物流サービスであること、関税元払又は関税着払の選択が可能であること、ご利用内容に応じた特約運賃があること等です。
	Q3	UGXは誰でも利用できるのですか。	①当社の料金後納の承認を受けていること。②「国際郵便マイページサービス」(以下「マイページ」といいます。)の法人会員であること。③発送計画について事前に当社の確認を得ていただくこと。の条件があります。詳しくは「サービス内容」をご覧ください。
	Q4	UGXの大きさ・重量の制限を教えてください。	大きさの制限は、長さ1.5m以内・長さ+胴回り3m以内です(最小は、長さ14cm・幅9cmになります。)。また、重量の制限は、30kg以内です。
	Q5	UGXを送ることができる国はどこですか。	次の51か国・地域です。なお、一部の国・地域においては、取扱地域に制限がある場合があります。あらかじめ「国際宅配便条件表」でご確認ください。 ○東アジア:大韓民国、台湾、中華人民共和国、マカオ及び香港 ○東南アジア:インドネシア、カンボジア、シンガポール、タイ、フィリピン、ベトナム及びマレーシア ○西アジア:インド、スリランカ、パキスタン、バングラデシュ、ミャンマー及びモルディブ ○オセアニア:オーストラリア及びニュージーランド ○欧州①:アイルランド、イタリア、英国、オーストリア、オランダ、ギリシャ、スイス、スウェーデン、スペイン、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、フィンランド、フランス、ベルギー、ポルトガル及びルクセンブルグ ○欧州②:エストニア、クロアチア、スロバキア、スロベニア、チェコ、ハンガリー、ブルガリア、ポーランド、ラトビア、リトアニア、ルーマニア及びロシア ○北米:カナダ、米国
	Q6	UGXは集荷に来てもらえるのですか。	窓口差出し・集荷差出しのどちらでもご利用いただけます。
	Q7	UGXで海外から日本へ荷物を送ることはできますか。	日本から海外宛て(輸出)のみのお取扱いとなっており、海外から(輸入)についてはお取扱いしておりません。
	Q8	荷物に保険は掛けられますか。	運賃のほかに「運賃料金表」に定める保険料をお支払いいただくことにより、内容品の価格の範囲内で、最高200万円までの保険を付保することができます。 なお、万一の損害賠償の際は、お掛けいただいた保険金額に関わらず、内容品の実損額に対する損害賠償額をお支払させていただきます。あらかじめご了承ください。

項目	番号	質問	回答
サービス内容・利用条件	Q9	船便扱いはありますか	航空便のみの取扱いとなっています。
	Q10	代金引換の取扱いはありますか。	ありません。
	Q11	配達日時の指定は可能ですか	対応しておりません。
	Q12	梱包方法について教えてください。	「サービス内容」に規定する梱包方法をご確認の上、輸送に適した梱包をしていただくようお願いいたします。なお、親子包装(2個の荷物をひも等でひとつの荷物として差出すこと)は運送途上で分かれてしまうリスクが高いことから、できるかぎり1つの荷物として包装し直していただくようお願いいたします。
ラベル・インボイス	Q13	UGXを送る際のラベル(運送状)はどこで手に入りますか。	ラベル(運送状)については、国際郵便マイページサービスのオンライン SHIPPING ツールにより、お客さまご自身で荷物一口ごとに作成していただけます。
	Q14	インボイスは何枚必要でしょうか。	1枚です。なお、インボイスについては、マイページによりお客さまがラベルを作成された際に自動的に作成されます。
	Q15	ラベルやインボイスの作成にあたって注意点はありますか。	スムーズな通関のため、荷物一口ごとに正確かつ漏れのないように作成してください。また、英語による作成をお願いします。
運賃	Q16	具体的な運賃を教えてください。	運賃料金表を郵便局窓口及び当社ゆうびんHPに掲載しておりますので、ご覧ください。なお、お客さまのご利用内容に応じた特約運賃も設けております。詳しくは「サービス内容」をご覧ください。
	Q17	運賃はどうやって算出するのですか。	当社の計測による荷物の容積重量又は実重量のいずれか重い方に基づき運賃料金を算出します。
	Q18	運賃はどうやって支払えばよいですか。	UGXの運賃支払方法は、後納に限られております。郵便切手や現金でお支払いいただくことはできません。(ご利用の翌月に当社から請求する後納運賃については、現金でお支払いいただくことが可能です。)
	Q19	運賃に消費税は含まれていますか。	UGXの運賃には内国消費税(地方消費税を含みます。)は課されません。
	Q20	運賃の着払はできますか	運賃の着払には対応しておりません。
	Q21	燃料割増料(フューエルサーチャージ)とは何ですか。	荷主さまにご負担いただく航空機の燃料費に係る割増料金です。なお、UGXではこの割増料金はいただきません。
追跡	Q22	追跡情報の確認はできますか。	お客さまがご登録されたマイページの専用画面から、荷物の追跡状況を確認することができます。

項目	番号	質問	回答
内容品	Q23	送ることができないものはありますか。	各国共通に送ることができない物品・国別に送ることができない物品については、「国際宅配便条件表」をご覧ください。
	Q24	化学薬品等を送る際にSDS(MSDS)は必要ですか。	必須ではありませんが、SDSを荷物に添付いただければ、空港等における航空保安検査がよりスムーズに行われます。
	Q25	リチウム電池を送ることはできますか。	ゆうパック同様に「非危険物扱い」とされるリチウム電池を送ることができます。包装条件等は「国際宅配便条件表」をご覧ください。
	Q26	パソコン、携帯電話、スマートフォン又はタブレットは送れますか。	「国際宅配便条件表」の禁制品に該当しない場合であって、非危険物扱いとされるリチウム電池を内容とする場合は、お送りいただけます。なお、輸送に適した梱包をしていただくようお願いいたします。
	Q27	食料品を送ることはできますか。また、食料品に飲料は含まれますか。	食料品を送ることはできません。飲料は食料品に含まれます。
調査等	Q28	送った荷物が届きません。	荷物番号をご用意の上、荷物をお出しいただいた郵便局又は「国際宅配便UGXサポートデスク」へお申し出ください。
	Q29	損害賠償の詳細について教えてください。	万一、UGXに亡失、遅延等の事故が発生した場合は、「ゆうグローバルエクスプレス(UGX)運送約款」の規定に基づき、損害賠償をさせていただきます。なお、UGXに保険をかけていない場合は、荷物1キログラム当たり19SDR又は荷物一個につき1万円のいずれか高い方を賠償額の限度とさせていただきます(SDRの換算割合は1年間の平均値を使用します。)
転送	Q30	荷受人の住所を誤ってしまったので(荷受人の住所が変更になったので)、変更したいのですが。	荷物をお出しいただいた郵便局又は「国際宅配便UGXサポートデスク」に転送請求をお申し出ください(請求手数料と荷物の転送料がかかります。詳しくは「サービス内容」をご覧ください。)。なお、荷受人の変更はできません。また、名宛国における国内転送に限り取り扱います。
取戻	Q31	発送後、荷受人から注文キャンセルの連絡が入りました。荷物を取り戻したいのですが。	荷物をお出しいただいた郵便局又は「国際宅配便UGXサポートデスク」に取戻請求をお申し出ください(請求手数料と荷物の返送料がかかります。詳しくは「サービス内容」をご覧ください。)