

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	Q 1	「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小口荷物宅配サービスです。お荷物に課せられる関税のお支払いを予め荷送人様又は荷受人様どちらか選択可能しての発送が出来ます。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されます。
	Q 2	EMSなどの国際郵便との違いは何ですか。	貨物法制に基づき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。
	Q 3	UGXは誰でも利用できるのですか。	利用条件は主に下記3点があげられます。 ①当社と後納契約締結可能なお客様であること ②「国際郵便マイページサービス」における「法人会員登録」をしていただくこと（個人の方も登録可能） ③内容品や仕向地の発送条件など、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 詳しくは「ゆうグローバルエクスプレス（UGX）サービス内容」をご覧ください。 サービス内容： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/handbook.pdf
	Q 4	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。）。重量の制限は、30kg以内ですが、30kgを超える荷物も取り扱い可能な場合もございます。詳しくはUGXサポートデスクにお問い合わせください。
	Q 5	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、オーストラリア、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、ルウヴェー、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 ※2023年4月現在、スリランカ、パキスタン、バングラデシュ、ベトナム、マカオ、モルディブおよびロシア宛でのUGXのお取り扱いを一時停止しております。 取り扱い国・地域： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/size_area.html#area 配達できない地域： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/no_delivery.pdf
	Q 6	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。
	Q 7	UGXで海外から日本へ荷物を送ることはできますか。	海外からの輸入も取り扱いしております。（詳しくはUGXサポートデスクにお問い合わせください。）
	Q 8	荷物に保険は掛けられますか。	ゆうグローバルエクスプレス（UGX）運送約款第12条3項により、申告いただいた運送価格を限度に、万一の荷物の破壊、滅失、紛失若しくは毀損による損害の際は、賠償をいたします。 運送申告価額（内容品価格合計額）が1万円以下の場合、運送申告価額に基づく従価料金は不要ですが、運送申告価額（内容品価格合計額）が1万円を超える場合には、1万円又はその端数ごとに、120円を加算した額の従価料金をお支払いいただくことで、運送申告価額を上限とした、実損額を賠償いたします。なお、上限は最大200万円までとなります。運送申告価額は内容品の実価を超えることはできません。 また、従価料金のご申告が無ければ、原則として、航空運送の場合は、損害を受けた荷物1キログラム当たり22SDRまたは一口1万円のいずれか高い方を限度として賠償いたします。 また、荷物の遅延による損害に係る当社の責任は、当該荷物に係る運賃料金の額が責任限度額となります。 詳しくは「ゆうグローバルエクスプレス（UGX）サービス内容」をご覧ください。 サービス内容： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/handbook.pdf
	Q 9	船便扱いはありますか。	海上サービス（船便）もお取り扱いしております。詳しくはUGXサポートデスクにお問い合わせください。
	Q 10	代金引換の取扱いはありますか。	ありません。
	Q 11	配達日時の指定は可能ですか	対応しておりません。
	Q 12	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個口以上のお荷物をテープ等でまとめて1個口のお荷物にすること）は税関検査などにより運送途上で分かれてしまう可能性があり、また、脆弱な梱包となることから、お控えください。
ラベル・インボイス	Q 13	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」にて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。 ラベル（運送状）を封入するUGX専用パウチは、下記URLからご請求ください。Amazon FBA相乗り配送サービス用の専用パウチは、アラウンド・ザ・ワールド株式会社の請求フォームよりご請求ください。 UGX専用パウチ請求フォーム(UGX Amazon FBA相乗り配送サービス以外)： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/pouch/
	Q 14	インボイスは何枚必要でしょうか。	アメリカ、カナダ宛では3枚、その他の国は1枚です。なお、インボイスについては、国際郵便マイページサービス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。
	Q 15	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ないように、英語で作成してください。また、可能な限り、内容品のHSコード/税番の記入をお願いします。
運賃	Q 16	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。お見積りご希望の場合は、法人のお客様向けのお問い合わせフォームよりご相談ください。 運賃表・料金表： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/charge.html お問い合わせフォーム： https://www.post.japanpost.jp/cgi-bizservice/
	Q 17	運賃はどうやって算出するのですか。	当社の計測によるお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。 （参考：「重量の測り方」をご覧ください） https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/charge.html
	Q 18	運賃はどうやって支払えばよいですか。	UGXの運賃のお支払いは、「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。） （参考：「お支払い方法」をご覧ください） https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/payment.html
	Q 19	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。
	Q 20	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。
	Q 21	燃料割増料（フューエルサーチャージ）はかかりますか。	UGXでは燃料割増料金（フューエルサーチャージ）はいただきません。
追跡	Q 22	追跡情報の確認はできますか。	国際郵便マイページサービスまたは国際郵便ホームページの追跡番号検索で、配送状況を確認することができます。
内容品	Q 23	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。 国際宅配便条件表（禁制品）： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/common.pdf
	Q 24	化学薬品等を送る際にSDS（MSDS）は必要ですか。	お手元にSDS（MSDS）をご用意の上、まずはUGXサポートデスクにどのような内容品を送る予定であるか、お問い合わせください。 SDS（MSDS）の添付は必須ではありませんが、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ので、他の書類と合わせてお荷物に添付いただくことを強く推奨いたします。
	Q 25	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。
	Q 26	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、航空輸送に適した梱包（外装と内容品の間に5mm以上梱包材を詰める、二重梱包を行う等、外からかかる衝撃が内容品に直接伝わらないような梱包）をしていただくようお願いいたします。
	Q 27	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。	出発地・経由地・到着地の法令上、運送上及び通関上問題がないと確認できた場合に、禁制品例外物品としてお引き受けいたします。まずはUGXサポートデスクお問い合わせください。
調査等	Q 28	送った荷物が届きません。	荷物番号および可能であれば運送状（ラベル）の控えをご用意の上、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。
	Q 29	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、調査のお申し出には期限がございます。お荷物に生じた事故の調査受付が可能な期間は下記のとおりです。 ・お荷物に破壊または損傷または内容品の亡失があった場合には、貨物の引渡しの日（配達完了日）から14日以内 ・お荷物に遅延があった場合は、荷受人が貨物の処分を出来るようになった日（配達完了日）から21日以内 ・お荷物が滅失または紛失があった場合には、運送状（送り状）作成の日から120日以内 また、Q8の回答もあわせてご確認ください。 詳しくは「ゆうグローバルエクスプレス（UGX）サービス内容」をご覧ください。 サービス内容： https://www.post.japanpost.jp/int/UGX/handbook.pdf
転送	Q 30	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、ご対応が可能です。
取戻	Q 31	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。）