

プロ・サポート信書便約款

目次

- 第一章 総則（第一条 第三条）
- 第二章 信書便物の引受け（第四条 第十五条）
- 第三章 信書便物の配達（第十六条 第二十二条）
- 第四章 指図（第二十三条・第二十四条）
- 第五章 事故（第二十五条 第二十七条）
- 第六章 責任（第二十八条 第三十七条）

第一章 総則

（適用範囲）

第一条 この約款は、当社が民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号。以下「法」といいます。）に基づき、特定信書便事業として行う信書便物の送達に適用されます。

2 この約款に定めのない事項については、法令又は一般の慣習によります。

（役務の名称及び内容）

第二条 当社は、特定信書便役務としてF M S S（差出人から信書便物を差し出された日時から三時間以内に当該信書便物を送達する役務）を提供します。

2 当社が提供する特定信書便役務の提供区域は、当社営業所の店頭に掲示します。

（契約の成立時期及び適用規定）

第三条 信書便の利用の契約は、差出人から、この約款の定めるところにより信書便物が差し出されたときに成立します。

2 前項の規定により契約の成立した以後における取扱いは、この約款に別段の定めをしない限り、すべてその契約の成立した時における規定によるものとします。

第二章 信書便物の引受け

（受付時間）

第四条 当社は、受付日時を定め、当社営業所の店頭に掲示します。

2 前項の受付日時を変更する場合は、あらかじめ当社営業所の店頭に掲示します。

（あて名等の記載）

第五条 当社は信書便物を引き受ける時に、信書便物一通ごとに受取人の郵便番号、住所及び氏名（以下、「あて名等」という。）が次に掲げる方法により記載されていることを確認します。ただし、送り状を発行する場合は除きます。

一 あて名等は、信書便物の表面に詳細かつ明確に記載し、又は別の書面に記載して当該書面が容易にはがれないよう全面を密着させて添付されていること。ただし、封筒の表面に無色透明の部分（長辺8センチメートル以上、短辺4.5センチメートル以上の長方形のものに限ります。）を設け、その部分からあて名等が明瞭に透視できるものにあつては、あて名等を内部に記載されていること。

二 前項ただし書の規定による場合においては、あて名等は、透明な部分の長辺に並行して現れるように記載していただきます。

三 あて名等の全部又は大部分をかなの活字で記載する信書便物については、都、道、府、県、郡、市、区、町、丁目、村、字、番地、番若しくは号の文字を漢字により記載し、又は都道府県名、郡名、市区町村名、字名、丁目、番地若しくは街区符号及び住居番号ごとに分かち書きをしていただきます。

（送り状）

第六条 当社は信書便物を引き受ける時に、差出人が受取人の受領印又は署名と引き換えに信書便物の配達を希望される場合は、次の事項を記載した送り状を信書便物一通ごとに発行します。この場合において、第一号から第四号までは差出人が記載し、第五号から第十四号までは当社が記載するものとします。また、送り状は信書便物の外装に貼り付けます。

一 差出人の氏名又は名称、住所及び電話番号

二 受取人の氏名又は名称並びに配達先及びその電話番号

三 信書便物の品名

四 送達上の特段の注意事項（壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等、信書便物の性質の区分その他必要な事項を記載するものとします。

五 信書便物であることを示す表示

六 当社の名称、住所及び電話番号

七 信書便物を引き受けた営業所その他の事業所の名称

八 信書便物の引受日時

九 信書便物の配達予定日時

十 重量及び容積の区分

- 十一 料金額
- 十二 責任限度額
- 十三 問い合わせ窓口の電話番号
- 十四 その他信書便物の送達に関し必要な事項

(信書便物として差し出すことができない物)

第七条 次の各号に掲げる物は、これを信書便物として差し出すことができません。

- 一 爆発性、発火性その他の危険性のある物で総務大臣の指定するもの
- 二 毒薬、劇薬、毒物又は劇物(官公署、医師、歯科医師、獣医師、薬剤師又は毒劇物営業者が差し出すものを除く。)
- 三 生きた病原体又は生きた病原体を含有し、若しくは生きた病原体が付着していると認められる物(官公署、細菌検査所、医師又は獣医師が差し出すものを除く。)
- 四 法令に基づき移動又は頒布を禁止された物

(信書便物の大きさ及び重量の制限)

第八条 当社が取り扱う信書便物は、長さが50センチメートル以内、幅が40センチメートル以内、厚さが5センチメートル以内かつ重量が500グラム以内とします。

(信書便物の内容の確認)

第九条 当社は、信書便物の引受けに際し、信書便物の内容たる物の種類及び性質につき差出人に申告を求めることができます。

- 2 前項の場合において、信書便物が第七条の信書便物として差し出すことができない物又は第十三条第六号若しくは第七号に規定するもの(以下この条において「引受制限物」という。)を内容として差し出された疑いがある場合は、当社は、差出人にその開示を求めることができます。
- 3 当社の取扱中に係る信書便物が引受制限物を内容として差し出された疑いがある場合は、当社は、差出人又は受取人にその開示を求めることができます。
- 4 差出人又は受取人が前項の開示を拒んだとき、又は差出人若しくは受取人に開示を求めることができないときは、当社は、その信書便物を開くことができます。ただし、封かんした信書便物は、開かないで差出人に還付します。
- 5 当社は、第二項又は第三項の規定により差出人又は受取人が開示した場合において、引受制限物を内容としていないときは、これによって生じた損害を賠償します。
- 6 第二項又は第三項の規定により差出人又は受取人が開示した場合において、引受制限物を内容としているときは、点検に要した費用は差出人の負担とします。

(信書便物の包装等)

第十条 差出人は、信書便物の性質、重量、容積等に応じて送達に適するよう信書便物の包装をしなければなりません。

- 2 当社は、信書便物の包装が送達に適さないときは差出人に対し必要な包装を要求し、又は差出人の負担により当社が必要な包装を行います。
- 3 第七条第二号又は第三号に定めるものを差し出す場合は、信書便物の表面の見やすい所に「危険物」の文字を朱記するとともに、差出人の資格を記載していただきます。
- 4 前項の場合のほか、壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等送達上の特段の注意を要するものを差し出す場合は、その旨を申告していただきます。

(信書便物であることの表示)

第十一条 当社は、信書便物を引き受けた際は、次に掲げる事項を信書便物の表面に表示します。

- 一 信書便物であることを示す表示
 - 二 当社の名称及び電話番号
 - 三 信書便物を引き受けた日
- 2 前項の規定にかかわらず、差し出された信書便物に前項第一号及び第二号に掲げる事項が表示されている場合であって、かつ、当社が同項第三号に掲げる事項を表示しないことについて当該信書便物の差出人が同意している場合は、当社は同号に掲げる事項の表示は行いません。

(引受場所)

第十二条 信書便物は、当社営業所又は差出人が指定する者の事業場(文京区白山5丁目内にある場合に限る。)において引き受けます。

(引受拒絶)

第十三条 当社は、次の各号の一に該当する場合には、信書便物の引受けを拒絶することがあります。

- 一 送達の申込みがこの約款によらないものであるとき。
- 二 信書便物のあて名等の記載に不備がある、又は差出人が送り状に必要な記載をせず、若しくは第九条第一項の申告又は同条第二項の開示を拒んだとき。
- 三 包装が送達に適さないとき。

四 予見できない大量の信書便物が差し出される、信書便物が差し出されたときに当社の配送員がすべて配送に出ている等の理由から配達要員を確保できないことにより三時間以内の送達が困難と判断したとき。

五 送達に関し差出人から特別の負担を求められたとき。

六 送達が公の秩序又は善良の風俗に反するものであるとき。

七 信書便物が次に掲げるものであるとき。

ア 火薬類その他の危険品、不潔な物品等他の信書便物に損害を及ぼすおそれのあるもの（第七条第一号から第三号までに掲げるものを除く。）

イ その他信書便物の価格（発送地における信書便物の価格をいう。以下同じ。）が料金相当額を超えるもの。

ウ その他当社が特に定めて表示したもの

八 天災その他やむを得ない事由があるとき。

（料金の収受）

第十四条 当社は、信書便物を引き受ける時に、料金を収受します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、当社が定める条件を満たす場合は、次の事項を認めることがあります。

一 役務の提供後、役務提供の事実を証して請求することにより料金を収受すること。

二 信書便物を配達する時に料金を受取人から収受すること。

3 料金及びその適用方法については、当社が別に定める料金表によります。

4 料金及びその適用方法並びに第二項の条件については、当社営業所の店頭に掲示します。

（他の一般信書便事業者との協定等）

第十五条 当社は、差出人の利益を害しないかぎり、引き受けた信書便物を他の一般信書便事業者又は特定信書便事業者と協定又は契約を締結して送達することがあります。

（引受時間及び配達時間に関する問合せ）

第十六条 当社は、差出人から、当該差出人が差し出した信書便物の配達時間（当該差出人が複数の信書便物を差し出した場合は、当該信書便物のうち最後に配達した信書便物の配達時間）に関する問合せを受けた場合、遅滞なくこれに回答します。

2 当社は、受取人から、当該受取人が受け取った信書便物の引受時間又は配達時間に関する問合せを受けた場合、遅滞なくこれに回答します。

第三章 信書便物の配達

（信書便物の配達を行う日時）

第十七条 当社は、差出人から信書便物が差し出された日時から三時間以内に当該信書便物を配達します。

第十八条 当社は、差出人の指図に従い、次の各号のいずれかにより配達の完了とします。

一 受取人の郵便受箱（新聞受け等郵便受箱に準ずる物を含む。）への信書便物の投函又はメール室（法人内で設置されている信書便物等の受領事務室）への信書便物の配達したとき。

二 受取人の受領印又は署名と引き換えに信書便物を引渡したとき。

2 前条第二号にかかわらず、次の各号に掲げる者の受領印又は署名と引き換えに信書便物の引渡しをもって配達の完了したものとみなします。

一 配達先が住宅の場合は、その宛先の同居者又はこれに準ずる者

二 配達先が住宅以外の場合は、法人等の管理者及び従業員又はこれに準ずる者

（受取人等が不在の場合の措置）

第十九条 当社は、第十八条第2項による配達において受取人及び前条第2項に規定する者が不在のため配達を行えない場合は、受取人に対し、その旨を、信書便物の配達をしようとした日時又は当社の名称、問合せ先電話番号その他信書便物の配達に必要な事項を記載した書面（以下「不在連絡票」という。）によって通知した上で、当社営業所で信書便物を保管します。

（誤配達の場合の措置）

第二十条 当社は、当社の表示のある信書便物につき誤配達の旨の通知を受けた場合は、速やかにその信書便物を引き取った上で、受取人たるべき者に配達します。

（転送）

第二十一条 当社は、信書便物の受取人がその住所又は居所を当社営業所の店頭に掲示する提供区域内で変更した場合において、変更後の住所又は居所を当社に届け出ているときは、その届出の日から一年以内に限り、差出人の承諾を得た上で、その届出のあった住所又は居所に速やかに転送します。ただし、表面に「転送不要」の文字その他転送を要しない旨を記載した信書便物については、この限りではありません。

2 当社は、前項の規定に基づき、転送を行なった場合においては、差出人に転送料金を請求します。

3 第十三条第三項及び第四項の規定は、前項の転送料金及びその適用方法について準用します。

（配達ができない場合の措置）

第二十二條 当社は、受取人の信書便物を郵便受箱（新聞受け等郵便受箱に準ずる物を含む）へ投函ができない場合、又はメール室（法人内で設置されている信書便物等の受領事務室）への配達ができない場合若しくは受取人を確知することができないときは、遅滞なく差出人に対し、相当の期間を定め信書便物の処分につき指図を求めます。

- 2 当社は、前項の規定により還付の指図を受けたとき、相当の期間内に前項に規定する指図がないとき、又は指図を求めることができないときは、信書便物を速やかに差出人に還付します。
- 3 第一項に規定する指図の請求及びその指図に従って行った処分に要した費用並びに前項に規定する還付に要した費用は当社の負担とします。

（約款の規定に違反して差し出された信書便物の扱い）

第二十三條 当社は、この約款の規定に違反して差し出された信書便物は、差出人に速やかに還付します。

（還付できない信書便物の取扱い）

第二十四條 差出人に還付すべき信書便物で、差出人不明その他の事由により当該信書便物を差出人に還付することができないときは、当社は、その信書便物を開くことができます。

- 2 前項の規定により当該信書便物を開いてもなお当該信書便物を送達し、又は差出人に還付することができないときは、当社は、当該信書便物を修補した上で保管します。
- 3 当社は、前項の規定により信書便物を保管するときには、当該信書便物の交付の請求又は照会に対して、速やかに回答できるようにするため、その処理状況を記録します。
- 4 当社は、第二項の規定により保管した信書便物で有価物でないものにあつては、その保管を開始した日から三月以内にその交付の請求がないときは、当該信書便物に記された内容を判読することができないように裁断その他の措置を講じた上でこれを棄却し、有価物で滅失若しくはき損のおそれがあるもの又はその保管に過分の費用を要するものにあつては、これを売却することができます。この場合において、当社は、売却費用を控除した売却代金の残額を保管します。
- 5 第二項の規定により当該信書便物の保管を開始した日から一年以内にその交付を請求する者がいないときには、前項の規定により売却された有価物以外の有価物及び同項の規定により保管される売却代金は当社に帰属します。

第四章 指図

（指図）

第二十五條 差出人は、当社に対し、信書便物の送達の中止、還付、転送その他の処分につき指図をすることができます。

- 2 前項に規定する差出人の権利は、受取人に信書便物を配達したときに消滅します。
- 3 第一項に規定する指図に従って行う処分に要する費用は、差出人の負担とします。

（指図に応じない場合）

第二十六條 当社は、送達上の支障が生ずるおそれがあると認める場合には、差出人の指図に応じないことがあります。

- 2 当社は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を差出人に通知します。

第五章 事故

（事故の際の措置）

第二十七條 当社は、信書便物の滅失を発見したときは、遅滞なくその旨を差出人に通知します。

- 2 当社は、信書便物に著しいき損を発見したとき、又は信書便物の配達就差出人から信書便物が差し出された日時から三時間を著しく超過すると判断したときは、遅滞なく差出人に対し、相当の期間を定め信書便物の処分につき指図を求めます。
- 3 当社は、前項の場合において、指図を待ついとまがないとき、又は当社の定めた期間内に指図がないときは、差出人の利益のために、その信書便物の送達の中止、還付その他の適切な処分をします。
- 4 当社は、前項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を差出人に通知します。
- 5 第二項の規定にかかわらず、当社は、送達上の支障が生ずると認める場合には、差出人の指図に応じないことがあります。
- 6 当社は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を差出人に通知します。
- 7 第二項に規定する指図の請求及び指図に従って行った処分又は第三項の規定による処分に要した費用は、信書便物のき損又は遅延が差出人の責任による事由又は信書便物の性質若しくは欠陥による場合は差出人の負担とし、その他のときは当社の負担とします。

（危険品等の処分）

第二十八條 当社は、取扱中に係る信書便物が第七条第一号から第三号まで又は第十三条第七号アに該当するものであることを送達の途上で知ったときは、送達上の損害を防止するための処分をします。

- 2 前項に規定する措置に要した費用は、差出人の負担とします。
- 3 当社は、第一項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を差出人に通知します。

（事故証明書の発行）

第二十九條 当社は、信書便物の滅失に関し証明の請求があったときは、差出人から信書便物が差し出された日時から三時間を経過する時の属する日から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

- 2 当社は、信書便物のき損又は遅延に関し証明の請求があったときは、信書便物を配達した日から十四日以内に限り、事故証

明書を発行します。

第六章 責任

(責任の始期)

第三十条 信書便物の滅失又はき損についての当社の責任は、信書便物を差出人から引き受けた時に始まります。

(責任と挙証)

第三十一条 当社は、自己又は使用人その他送達のために使用した者が、信書便物の引受け、配達、保管及び送達に関し注意を怠らなかったことを証明しない限り、信書便物の滅失、き損又は遅延について、損害賠償の責任を負います。

(免責)

第三十二条 当社は、次の事由による信書便物の滅失、き損又は遅延による損害については、損害賠償の責任を負いません。

- 一 信書便物の欠陥、自然の消耗
- 二 信書便物の性質による発火、爆発、むれ、かび、腐敗、変色、さびその他これに類似する事由
- 三 同盟罷業若しくは同盟怠業、社会的騒擾その他の事変又は強盗
- 四 不可抗力による火災
- 五 予見できない異常な交通障害
- 六 地震、津波、高潮、大水、暴風雨、地すべり、山崩れその他の天災
- 七 法令又は公権力の発動による送達の差止め、開封、没収、差押え又は第三者への引渡し
- 八 差出人が記載すべきあて名等の記載事項の記載過誤その他差出人又は受取人の故意又は過失

(引受制限信書便物等に関する特則)

第三十三条 第七条により信書便物として差し出すことができない物又は第十三条第六号に該当する信書便物については、当社は、その滅失、き損又は遅延について責任を負いません。第十三条第七号に該当する信書便物については、当社がその旨を知らずに送達を引き受けた場合は、当社は、信書便物の滅失、き損又は遅延について責任を負いません。

2 壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等送達上の特段の注意を要する信書便物については、差出人が信書便物を差し出す際、その旨の告知なく、当社がその旨を知らなかった場合は、当社は、送達上の特段の注意を払わなかったことにより生じた信書便物の滅失又はき損について、損害賠償の責任を負いません。

(責任の特別消滅事由)

第三十四条 信書便物のき損についての当社の責任は、信書便物を配達した日から十四日以内に通知を発しない限り消滅します。

2 前項の規定は、当社がその損害を知って信書便物を配達した場合には、適用しません。

(損害賠償の額)

第三十五条 当社は、信書便物の滅失による損害については、当該信書便物の料金の範囲内で賠償します。

2 当社は、信書便物のき損による損害については、信書便物の価格を基準としてき損の程度に応じ当該信書便物の料金の範囲内で賠償します。

3 前二項の規定に基づき賠償することとした場合、差出人又は受取人に著しい損害が生ずることが明白であると認められるときは、前二項の規定にかかわらず、当社は当該信書便物の料金の範囲内で損害を賠償します。

4 当社は、信書便物の遅延による損害については、第十九条の不在連絡票による通知が信書便物の差し出された日時から三時間以内に行われたときを除き、信書便物の配達当該信書便物の差し出された日時から三時間以内に行われなかったことにより生じた財産上の損害を当該信書便物の料金の範囲内で賠償します。

5 信書便物の滅失又はき損による損害及び遅延による損害が同時に生じたときは、当社は、第一項、第二項又は第三項の規定及び前項の規定による損害賠償額の合計額を、当該信書便物の料金の範囲内で賠償します。

6 前五項の規定にかかわらず、当社の故意又は重大な過失によって信書便物の滅失、き損又は遅延が生じたときは、当社は、それより生じた一切の損害を賠償します。

(料金の払戻し等)

第三十四条 当社は、天災その他やむを得ない事由又は当社の責任による事由によって、信書便物に滅失又は著しいき損若しくは遅延が生じたときは、差出人に持参して支払う方法その他の方法により料金を払い戻します。この場合において、当社が料金を収受していないときは、これを請求しません。

(時効)

第三十六条 当社の責任は、受取人が信書便物を受け取った日から一年を経過したときは、時効によって消滅します。

2 前項の期間は、信書便物が滅失した場合においては、差出人から信書便物が差し出された日時から三時間を経過する時の属する日からこれを起算します。

3 前二項の規定は、当社がその損害を知っていた場合には、適用しません。

(他の一般信書便事業者との協定等の際の責任)

第三十七条 当社が他の一般信書便事業者又は特定信書便事業者と協定又は契約を締結して信書便物を送達する場合において

も、送達上の責任は、この約款により当社が負います。

（差出人の賠償責任）

第三十八条 差出人は、信書便物の欠陥又は性質により当社に与えた損害について、損害賠償の責任を負わなければなりません。ただし、差出人が過失なくしてその欠陥若しくは性質を知らなかったとき、又は当社がこれを知っていたときは、この限りではありません。