

No	質問	回答
1	ご利用意思確認調査とは、荷物を受け取る側と送る側のどちらの立場で回答すれば良いのでしょうか。	お荷物を送る側のお立場でご回答をお願いいたします。 今回のご利用意思確認調査においては、貴社が出荷されるお荷物に対して、荷受人さま側での置き配の選択を可能とするか、確認させていただいております。
2	置き配サービスの特徴や利点について教えてください。	お荷物のお届け時間を気にすることなくお受け取りが可能となる点や、平日お仕事の都合等で対面でのお受け取りができないお客さまにおいては、置き配によって当日受取が可能となる点など荷受人さまのご希望に沿った形でのお届けが可能となります。
3	置き配サービスを利用できる荷物の重量・サイズは？	3辺合計が260cm以内・50kgまでのお荷物が対象となります。ただし、お預かりした便種や天候などにより、対面での受け渡しとさせていただく場合がございます。 ※飛脚クール便やe-コレクト®（代金引換サービス）、着払いのお荷物など、置き配サービス対象外とさせていただくお荷物が一部ございます。
4	置き配の指定をした荷物の、日時の指定は可能ですか？	置き配をご指定いただいた全てのお荷物で日時指定が可能となります。 ※一部地域（各種メール通知サービス配信対象外地域）等では、置き配及び日時のご指定・変更をいただけない場合がございます。
5	指定場所配送サービスとの違いは何ですか？	指定場所配送サービスは、出荷時のタイミングで置き配の指定ができるものです。今回リリースとなる“置き配”は、出荷後から初回のお届けまでに、荷受人さま指定で受け取り方を置き配に変更指定ができるものとなっております。
6	置き配サービスを利用した際の商品の破損や紛失への対応策は？保証や補償の仕組みは？	荷受人さまにご指定いただいた場所にお荷物を置いたときを引き渡し完了とみなす為、基本的に引き渡し完了後に発生した商品の盗難、紛失、き損などは補償対象外となります。 ※ただし、当社のサービス履行状況により判断が異なりますので、個別に状況を確認のうえ対応させていただきます。

No	質問	回答
7	3PL事業者なのですが、どのように回答すればよろしいでしょうか？	佐川急便と契約している3PL事業者さまが、クライアントさま別（コード別）にご回答ください。
8	回答内容を変更することはできますか？	変更可能です。お手順をお掛けしますが、ご回答期間内に再度、回答URLより同じお客様コードにてご入力いただけましたら、最新の回答結果を反映させていただきます。
9	回答にあたり、必須事項となっているお客様コードが分かりません。	お客様コードの確認方法はこちらをご参照ください。 https://www.sagawa-exp.co.jp/service/code/
10	不在の荷物を置き配に変更することは可能ですか？	置き配へ変更できるお荷物は、初回配達前のお荷物に限ります。 ※再配達をお申込みの際に置き配に変更できる仕組みにつきましては現在構築中になります
11	利用にあたり、システム改修は必要ですか？	荷送人さま側のシステム改修は不要です。ご利用意思確認調査に回答いただだけで、荷受人さまが「置き配」を選択できるようになります。
12	置き配サービスを提供する際の追加のコストは発生しますか？	当サービスを利用するにあたり、追加のコストはございません。

No	質問	回答
13	お届け時に写真の撮影はありますか？	本サービスでは、配達記録の管理を目的として、お荷物を置いた状況の写真撮影を行います。撮影した写真は配達記録の管理以外の目的に使用いたしません。
14	配達完了時の写真は荷送人側で確認できますか？	荷送人さま及び荷受人さまにて撮影した写真の確認は出来かねます。 ※撮影した写真の詳細に関しましては、個別に営業所にお問い合わせください ※撮影した写真をお手元で確認できる仕組みにつきましては現在構築中になります
15	置き配を指定したけど置き配がされない場合がありますか？	お荷物の種類・性質、天候などご指定の場所の状況、配達状況及び本サービスお申込みのタイミングなどの事情により、本サービスによるお届けができない場合があります。
16	何かしらの理由で指定された場所に置き配が出来なかった場合は、どのような対応を行いますか？	対面でのお届けを試みた上で、ご不在の場合はご不在連絡票に理由を明記させていただき持ち戻りさせていただきます。 お荷物を持ち戻った場合、配達方法変更等の別途お申込みがない限り、翌日以降も本サービスによるお届けを行います。
17	申し込みからサービスが利用開始出来るまで、どのくらいの期間がかかりますか。また、利用開始出来るタイミングで通知はしてもらえますか？	ご利用意思確認調査に回答いただいた後、9月2日より、サービスの利用が可能となります。 利用開始のタイミングでの通知等は予定しておりません。
18	各種メール通知サービスの配信対象外地域にお住まいの方も置き配の指定が可能でしょうか。	恐れ入りますが、各種メール通知サービス配信対象外地域に関しましては、置き配への変更が出来かねます。今後、全ての地域のお客さまにご利用いただけるよう協議を進めてまいります。