

# 海外サイトで購入した商品の対応について

## 1. はじめに

お客さま各位

いつも佐川急便をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当社ではお客様が安心して海外からのお買い物をご利用できるよう、海外発送のお品物をご購入されたお客様から、よくいただくご質問内容をご案内いたします。

## 2. 商品の到着日数について

以下に一般的な到着日数の目安と確認方法をご案内いたします。

### ●一般的な到着日数

#### 平均的な到着日数

お荷物によって到着日数は異なりますが、一般的に海外からの発送には通常、3日～2週間程度かかります。ただし、発送元の国や地域、選択した配送方法によっては、さらに時間がかかる場合がございます。

#### 国や地域による違い

一部の国からの発送は、とくに混雑する時期(例:年末年始や大型連休前後)には遅延が生じることがございます。また、関税手続きや通関の状況によっても到着日数が影響を受ける場合がございます。

海外のショッピングサイト(Web サイトまたは専用アプリ)で「**発送済み**」のステータスになっていても、荷物が海外から出荷されていない場合は追跡ができかねますのでご了承ください。

### ●配送状況の確認

#### 追跡番号の取得方法

商品が発送される際に、販売者様から追跡番号(お荷物の番号・お問い合わせ送り状番号)が提供されることが一般的です。この番号を使用して、配送状況を確認することができます。

日本国内に荷物が入り、当社に引き渡されてから配送状況の確認・追跡ができるようになります。荷物が海外にある間は当社でも確認ができませんので、大変申し訳ございませんが、ご理解の程、宜しくお願いいたします。

### 3. よくあるご質問(FAQ)

Q 届いた荷物が破損していたので交換または返金してほしい。

A 海外サイトでご購入された商品につきましては、(国内外の)輸送過程における破損発生箇所の特定が困難なため、返金・返品・交換対応などご希望に沿えない場合がございます。

その際は、大変恐れ入りますが、販売サイトの「返品・返金ポリシー」をご確認のうえ、手順に従って返金・返品・交換の手続きをお願いいたします。

※販売者様により、返金・返品・交換の対応が異なる場合がございます。

Q 荷物を受け取ったがキャンセルしたい。

A 商品をキャンセルしたい場合は、販売サイトを通じて販売者様にご連絡をお願いいたします。

Q 別の人宛の荷物が届いた。

A 大変お手数をおかけしますが、最寄りの[配達担当営業所](#)にご連絡をお願いいたします。