（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が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、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。

（配達ができない場合の措置）

第二十二条　当社は、受取人を確知することができないとき、又は受取人が信書便物の受取りを怠り、若しくは拒んだとき、若しくはその他の理由によりこれを受け取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還付その他の指図を求めます。

2　当社は、前項の規定により指図（還付の指図に限る。）を受けたとき、相当の期間内に同項に規定する指図がないとき、又は当該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差出人の負担とします。

（約款の規定に違反して差し出された信書便物の扱い）

第二十三条　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）

第二十四条　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っ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毀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っ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）

第二十五条　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　前項の指図に係る差出人の権利は、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）

第二十六条　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）

第二十七条　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、次の各号のいずれかの場合には、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。

一　信書便物に著しい毀損を発見したとき。

二　信書便物の配達が第十七条第一項の配達予定日又は同条第二項若しくは第三項の配達予定日時を著しく遅延すると判断したとき。

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、信書便物の毀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事由があるときは差出人の負担とし、それ以外のときは当社の負担とします。

（危険品等の処分）

第二十八条　当社は、取扱中に係る信書便物が第六条第一号から第三号まで又は第十一条第六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　前項の規定による処分に要した費用は、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）

第二十九条　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、配達予定日又は配達予定日時の属する日から起算して一年以内に限り、事故証明書を発行します。

2　当社は、信書便物の毀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起算して十四日以内に限り、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毀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、毀損又は遅延について、損害賠償の責任を負いません。

（免責）

第三十二条　当社は、次に掲げる事由による信書便物の滅失、毀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　信書便物の欠陥及び自然の消耗

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　同盟罷業又は同盟怠業、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　法令若しく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送り状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