（配達の完了）

第十八条　当社は、差出人の指図に従い、受取人への信書便物の引渡し又は受取人の郵便受箱（新聞受箱等これに準ずる物を含みます。）若しくはメール室（法人内に設置されている信書便物等の受領事務室をいいます。）への配達をもって配達を完了します。この場合において、受取人への信書便物の引渡しによる場合であって差出人の申出があったときは、当該信書便物の引渡しの際に当該受取人から配達完了の受領印又は署名を求めます。

2　当社は、次の各号に掲げる場合において、当該各号に定める者が信書便物を受け取るときは受取人への引渡しとみなします。

一　配達先が住宅の場合　その配達先における同居者又はこれに準ずる者

二　配達先が住宅以外の場合　配達先の管理者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、受取人（前条第二項各号に定める者を含みます。第二十五条第二項及び第三十七条第一項において同じ。）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及び当社の名称、問い合わ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」といいます。）によって通知した上で、当社の営業所で信書便物を保管します。

2　前項の規定にかかわらず、受取人が自らに宛てた信書便物の受取りを委託する者（以下この項において「受取受託者」といいます。）を当社に通知した場合は、受取受託者の承諾を得て、その受取受託者に信書便物を引き渡すことがあります。この場合においては、不在連絡票に当社が信書便物を引き渡した受取受託者の氏名を記載します。

（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。