

# Maersk Go FAQ

1 Nov 2024



**Booking**について



**Document**について



**Invoice**について



**Account**について

お問い合わせ先 : [maerskgosupport@maersk.com](mailto:maerskgosupport@maersk.com)

各種案内 : [Maersk 日本](#) > Maersk Go

CY OPEN/CUT : [東洋信号](#)

## FAQ – Booking

### Q1. ブッキングしましたが、Booking Confirmationが届きません。

maersk.comのShipment Taskよりブッキングに必要なすべてのタスクが完了しているかをご確認ください。

追加情報が必要な場合は、Booking時にご登録頂いたメールアドレスに、マースクから連絡いたします。メールが届いているかどうかご確認をお願いいたします。  
届いている場合は必ずご返信ください。

### Q2. 危険物(DG), OOG, REEFERもMaersk GOでブッキング可能ですか？

Maersk GoではReefer / DG/ OOGサービスはご提供しておりません。

必要な場合はMaersk.comの「運賃(Price)」>「海上輸送とMaersk Spot」よりお見積り確認・ブッキングをお願いいたします。

### Q3. 車を輸出したいですが、Maersk Goでできますか？

SP961の要件に準する非危険品扱いの車であればブッキング可能です。

リチウムバッテリーが含まれている車やSP961に該当しない車は「運賃(Pricing)」→「料金を瞬時に表示」から 危険品(DG)扱いでブッキングをお願いいたします。  
車両のブッキングについては[こちら](#)をご確認ください。

### Q4. ブッキングSplit / Combineは可能ですか？

2024年10月現在、Maersk GOのすべてのブッキング、書類のSplit / Combineはできません。

1ブッキング1 BLにて御手配をお願いいたします。

### Q5. ブッキング後、フリータイムの追加はできますか？

maersk.comより以下のタイミングでのみ購入可能です。(メール依頼での購入は不可)

① maersk.comにてSIをご提出いただくお客様はSI送信の過程でご購入可能です。

② 現地到着15日前から到着1日後までの間にWEBからの購入が可能です。

到着前購入方法については[こちら](#)をご確認ください。

### Q6. ブッキングしたい本船がずっと“Available soon”になっています。

ETDの4週前以内+弊社Pricing Managerにてレートが確定+本船スペースの確保、の3点が確定したタイミングでWEBからのブッキングが可能となります。

基本的にはETDの4週前にオープンされますが、スペースがひっ迫している場合には、オーバーブッキングを防ぐため、担当部署より状況が確認でき次第、運賃を提示しております。

お手数ですが、随時WEBサイトにてご確認いただけますようお願いいたします。

## Q7. SDブッキング(Door)とは何ですか？

SDブッキング(Door booking)はターミナル引き受けではなく、マースクがお客様のご希望の指定場所までドレーを手配するブッキング契約となります。

ドレー費用はお見積りおよび発行される請求書の中に含まれますが、弊社で住所を確認後、変更になる場合もございます。

輸出SDの場合: マースクが空コンをピックし、ご希望の指定場所まで配送、お客様によるバンニング作業後、マースクが実入りコンテナをターミナルまで配送・搬入いたします。

輸入SDの場合、マースクが実入りコンテナをピックしご希望の指定場所まで配送、お客様によるデバン作業後、マースクが空コンの返却を行います。

どちらもコンテナ作業が可能な施設を指定していただく必要がございます。

## Q8. Lock rateとはなんですか？

Maersk GoではLock rateという、お申込み時に表示されている運賃を30日間固定することが可能な機能がございます(一部航路を除く)。

ご契約日から30日間、ご契約の航路とコンテナサイズで新規ブッキングをいただく場合、合計20FFEまで同じレートでブッキング可能なため、ビジネスの安定性を向上することができます。

・Lock rate feeは50USDから航路によって異なる設定となり、適用される一つ目のブッキングのフレートインボイスにて請求されます。

・Lock rateご契約後はご契約の航路でDaily rateの適用は不可となります。

・Lock rateご契約後はご利用がなかった場合もご返金、お取り消しは不可となります。

## Q9. WEBよりブッキング変更は可能ですか？

WEBからのブッキング変更は不可です。

(スケジュールの変更、コンテナタイプ、ピック日訂正等)

ブッキング変更が必要な場合は[ブッキング変更方法について](#)をご確認の上、メールにてお問い合わせください。

## Q10. ブッキングを変更しました。訂正料は発生しますか？

ブッキング訂正料(Booking amendment fee)は発生いたしません。スケジュール変更により運賃の変動、コンテナタイプや本数減少によるCancel fee / No show feeは発生する可能性があります。

## Q11. WEBよりブッキングキャンセルは可能ですか？

可能です。船積み管理→船積み (Shipments)よりブッキング番号検索→More→Cancelをクリック後、キャンセル理由を選択し、Cancel fee/ No show feeの請求内容をご確認の上、キャンセルをお願いいたします。コンテナピック後のキャンセルはDetentionやDemurrage feeが発生いたします。また、ターミナルより直接シフト料を請求させて頂く場合もございます。

## Q12. MaerskからBooking Approval Requestが届きました。どうすればいいですか？

海外のお客様からのブッキングで以下、①または②の場合、日本のお客様からのApproval後、Booking confirmationが発行されます。

① 日本のお客様がフレートのお支払者(Payer)になっている

② ② 貨物詳細の入力をShipperにお願いしている

ブッキング承認方法については[こちら](#)をご確認ください。

Maersk.comにログインが必要ですので、まだユーザー登録がお済みでないお客様はユーザー登録からご手配をお願いいたします。

## Q13. 空バンピックオーダーを入りたいのですが、ブッキングデータがありません。

新規ブッキング後、ターミナルにデータが反映されるまで少し時間がかかります。

弊社からのブッキング情報がターミナルに届いた後、ターミナルでもシステム反映が必要ですので、まずはターミナルにご確認をお願いいたします。

ブッキング後、2時間以上経ってもターミナルからデータが入ってないと確認された場合はメールにてご連絡ください。

## Q14. 普通品(DRY)から危険品(DG)ブッキングへの変更は可能ですか？

不可となります。

既存の普通品(DRY)ブッキングをキャンセル、または他のブッキングに変更頂き、

新たにmaersk.com >「運賃」>「料金を瞬時に表示」より危険品(DG)扱いにてブッキングをお願いいたします。

## Q15. 早期搬入 / 遅れ搬入は対応できますか？

ターミナルの混雑状況、本船スケジュールにより異なりますので、可否確認のため、メールにてお問い合わせください。

## Q16. WEBに表示されているCargo Cutoff (コンテナ搬入締切日)とCY CUT日が違います。

WEBに表示されるCargo Cutoff (コンテナ搬入締切日)は本船ETDから計算した目安の予定日のため、実際のCY OPEN / CUTは下記「東洋信号」より「最新版」のExcelをダウンロードいただき、本船名とVoyage、積み地(受け地)にて必ずご確認ください。

東洋信号: [Maersk Line Schedule Data \(toyoshingo.com\)](http://Maersk Line Schedule Data (toyoshingo.com))

## Q17. CY OPEN/CUTを教えてください。

CY Open/CY Cutは東洋信号[Maersk Line Schedule Data \(toyoshingo.com\)](http://Maersk Line Schedule Data (toyoshingo.com)) より「最新版」のExcelをダウンロードいただき、本船名とVoyage、積み地(受け地)にてご確認ください。締め切り時間に関するご質問は、直接ターミナルにお問い合わせください。

### Q18. 揚げ地でリリースができないと連絡がありました。現状を確認したいです。

通常、海外のお客様がDO発行依頼時に使用する画面ですが、日本のお客様も状況確認として確認が可能です。

手順は[こちら](#)をご確認ください。

### Q19. 名古屋ポートシステムNUTSのOPEN日とマースクのCY OPEN日が異なります。

マースクのCY OPEN日が適用されます。

名古屋は公共ターミナルのため、マースクによって設定されるフリータイムと異なる可能性があります。マースクのフリータイムより早く搬入された場合は後日、デマレージ費用が請求されますのでご注意ください。

### Q20. Maersk GoとMaerskの違いは何ですか？

Maerskでは、お客様のニーズに合わせ大きく3つのサービスがございます。

Maersk Goは中小企業様向け、よりデジタル化したOne-stopサービスを提供しております。

詳しくは下記、表をご参照ください。

	Maersk GO	Maersk SPOT	Maersk 一般
Cargo type	普通品のみ	普通品のみ	普通品(contract) / 危険品
Container type	DRY (COC)		DRY, REEFER, OOG (COC/SOC)
Rate	変動時価レート		契約による固定レート ※変更する場合もある
Lock rate	一部航路で適用可	不可	
Booking amendment	Free※	SPOT penalty あり	N/A
Booking cancellation	Penalty あり		N/A
BL split/combine	不可	条件により異なる	
輸出・輸入規制	すべて同じルールに基づく		
連絡先	maerskgosupport@maersk.com	Jp.export@maersk.com	

※スケジュール変更時点の海上運賃が適用されます。コンテナ本数減少、コンテナサイズ・タイプ変更の際はCancellation fee / No show feeが発生いたします。

## FAQ – Document

### Q1. Draft BLが発行されていません。

Draft BLは全ての必要情報が確認でき次第、発行されます。  
円滑に発行できるよう、SI提出時、必ず下記の情報をご記入ください。

- ・ 6桁のHS CODE (NACCSIに入力方法など、詳しくは[こちら](#))
- ・ コンサイニー様の住所(郵便番号・City/Street Name等含む)、電話番号、メールアドレス、PIN/TIN/PAN number等の法人番号

情報が足りない場合は弊社よりブッキング元のアカウントに情報確認のご連絡をいたしますので、  
確認後、必ずmaerskgosupport@maersk.comまでご返信ください。

### Q2. ACLを修正したいですが、枝番をつけて再送してもいいですか？

Draft BL発行後、WEBより訂正をお願いいたします。  
枝番をつけてACL再送をされますと、システム上、自動的にBLスプリットになってしまうため、お控えください。

### Q3. BLのSplit またはCombineは可能ですか？

不可です。  
Maersk Goのシステム上、1ブッキング1BLのみ対応可能ですので、ご注意ください。

### Q4. Draft BLの発行地がChennai, Mumbai, Chengdu等になっています。

書類作成を海外の書類センターで行っている関係で、ドラフトBL上には作成したセンターの地名が表記されますが、発行時にOriginal B/Lは所定の発行地に、Sea waybillは積み地にそれぞれ上書きされます。

### Q5. Maersk GoよりVGMカット日の通知が来ています。どうすればいいですか？

基本、実入りのコンテナ搬入時、搬入表に記載された情報が弊社システムに反映されますので、  
カット日までコンテナを搬入いただき、搬入表とSI上の重量が正しく、且つ同一であれば、別途ご提出  
いただく必要はございません。

遅れ搬入の際は、必ずカット日までVGMを先にご提出ください。VGM提出方法につきましては[こちら](#)  
をご確認ください。

### Q6. BL訂正のボタンがクリックできません。

現地到着が近づいている場合はMaersk Goの画面からは訂正できない場合があります。  
その際は「追跡 > ブッキング番号入力 > 輸送詳細の表示 > 船積み詳細から B/L コピーの修正または船荷証券の修正」にて訂正をお願いいたします。  
またマースクにてB/L訂正中の場合はボタンがクリックできません。4時間経っても新しいDraft BLがアップロードされない場合はご連絡ください。

## Q7. “コンサイニーが取引停止”と連絡がありました。どうすれば良いですか？

SIにてコンサイニー情報確認後、マスクと取引停止になっている場合は、その後のプロセスに進むことができません。本船積載前の場合はFinal load listから外れ、お船積みをお断りさせていただく場合がございます。

Consignee様の変更をご検討いただくか、Consignee様より現地弊社カスタマーサービス宛にご連絡をとっていただき、お取引の制限の件につきましてクリアにさせていただくようご連絡お願い致します。

## Q8. ACL提出後、本船変更になりました。ACLの再送は必要ですか？

ACLの再送は不要です。通関許可書のみ変更をお願いいたします。

尚、ACL受信時の本船情報にてDraft BLを発行いたしますが、Final BLには実際の出航船、Voyage番号が表記されますのでご安心ください。

## Q9. B/L訂正のDeadlineはありますか？

揚げ地の税関へのマニフェスト申告書類が既に提出済みの場合や、ETAが7日以内(揚げ地により異なる)の場合は積み地でのB/L訂正ができない場合があります。B/Lの訂正は遅くともETAの10日前(遠洋航路基準)までに完了してください。

マニフェスト書類提出済みの場合はBL訂正ではなくマニフェスト訂正になるため、現地のお客様より現地カスタマーエクスペリエンスまでお問い合わせください。

## Q10. B/L訂正料はありますか？

Transport Document Amendment Fee – Exportは2,200 JPY (税込み)です。

但し、2024年10月現在、WEBより訂正する場合、訂正料は発生いたしません。

## Q11. 証明書(サート)の発行は可能ですか？

メールでの送付、カウンター発行で対応可能です。

ご希望の場合は[その他の書類発行依頼](#)を記載の上、メールでご連絡ください。

発行料5,500 JPY/サート(税込み)を申し受けます。

## Q12. BLをサレンダーしたいのですが、手順を教えてください。

サレンダーフィー請求書の作成依頼をメールにてご連絡ください。

Prepaid分のfreight、サレンダー費用をお支払い後、

B/Lピックアップ希望日の前営業日午前中までに[BL発行依頼書](#)をご送付ください。

メールでのBL送付はできかねます。カウンター発行のみとなりますのでご了承ください。

## Q13. 原産地を証明する文言の記載は可能ですか？

MADE IN XXX等の原産地証明文言は記載不可です。

ご希望の場合は原産地証明書確認後“Attached hereto is Shipper’s certificate of good’s origin”の代替文句で記載可能です。

詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

記載不可の原産地文句例: Made in Japan, US origin, Grown in Brazil, Manufactured in China等)

#### Q14. BLを郵送で発送して頂くことはできますか？

申し訳ありません。BLを郵送することはできません。  
カウンター発行のみとなります。

#### Q15. コンテナは搬入済みですが、通関許可がカットに間に合わなさそうです。 カットを延長することはできますか？

通関許可のDeadline(締め切り)詳細については直接ターミナルにお問い合わせください。  
オペレーションのスケジュール上、許可が間に合わない場合はメールにて次回の本船にブッキング  
変更依頼をお願いいたします。

#### Q16. Waybillに変更したい場合、どうすれば良いですか？

WEBの船積み ->ブッキング番号検索 -> Documentation -> Draft BLのView -> Edit shipping  
instructionsより変更後、Submitをお願いいたします。

Edit shipping instructionsがクリックできない場合はメイン「追跡」より変更可能です。

別途、弊社にメール連絡は不要です。

Prepaid freightの入金確認が完了されている場合は変更後、2時間以内を目安にWEBにアップロード  
されますので、ご確認ください。

#### Q17. Waybillに変更しましたが、発行されません。

My Financeにて該当ブッキングの未払い請求書がないかどうか、ご確認ください。

未払いの請求書がなく、変更後、1日たっても発行されない場合はお手数ですがメールで  
お問い合わせください。

## FAQ - Invoice

### Q1. 本日出航ですが、インボイスが発行されていません。

本船出航日であっても実際、出航していない場合はインボイスの発行ができかねます。  
WEBの「追跡」にて“本船出港”済みかご確認ください。  
また、Draft BL未発行の場合はインボイスも発行されませんので、本船出航前にDraft BLの発行状況をご確認ください。

### Q2. 振込明細はどこに送ればいいですか？

My Financeにアップロードをお願いいたします。  
別途、カスタマーエクスペリエンスへ連絡は不要です。  
明細のアップロード方法につきましては[こちら](#)をご確認ください。

### Q3. Destination chargeがPrepaidで請求されています。

揚げ地の規制によりDestination chargeであってもPrepaidで発行される場合があります。  
国ごとのPay terms設定につきましては[こちら](#)をご確認ください。

### Q4. Pay termの基本設定を教えてください。

Freight Prepaidの場合CIF、Freight Collectの場合FOBのインコタームズが基本設定となります。  
異なる場合はACLの記事欄に英語表記にてご記載ください。  
詳しくは[こちら](#)をご確認ください。  
また、ACL提出後、Draft BLが発行されたら必ずPayer(お支払い者)、Pay term(Prepaid/Collect)の確認をお願いいたします。

### Q5. Prepaid invoiceの支払人がコンサイニーになっています。

Prepaidの場合、支払人は基本、ブッキング元(Booked by)のお客様になります。  
そのため、コンサイニー様からのブッキングの場合、日本国内費用のPayer(お支払い者)がコンサイニー様になりますので、異なる場合は必ずACLの記事欄に「PREPAID to be payable by AAA company」と記載してください。

### Q6. Payer(お支払い者)またはPay term(Prepaid/Collect)を変更したいですが、どうすれば良いですか？

Draft BL発行次第、必ず各チャージのPayer、Pay termをご確認いただき、変更が必要な場合はインボイス発行前(本船出航前)に「追跡 -> Booking番号検索 -> 輸送詳細の表示 -> チャージ」より変更をお願いいたします。  
インボイス発行後は、「My Finance」の「異議申し立て」から変更をお願いいたします。  
インボイス発行後の変更は、Payer amendment fee - 40USDが請求されます。

### Q7. Demurrage / Detentionのインボイスはいつ発行されますか？

Demurrage/Detentionは本船出港の翌営業日以降に担当部署より本船毎、集計をして請求させて

いただきます。B/Lチャージとは請求のタイミングが異なり、数日遅れての発行となりますので、併せてご理解の程お願いいたします。

#### Q8. Late Payment Feeはいつから適用されますか？

請求書発行日から7日(土日含む、祝日除く)経過後、7日間つき5,000円(免税)を請求書毎に適用し、最大15,000円(免税)の課徴されます。

詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

## FAQ – Account

### Q1. ユーザー登録しましたが、まだログインできません。

Maersk.comの「Register」から新規登録をしていただきますとご登録のメールに確認メールが届きます。メールのリンクから再度、追加情報を入力してください。

情報登録の際、エラーが発生する場合はエラー画面のスクリーンショットと状況をメールでお問い合わせください。

2段階での情報登録完了後、2営業日以内にログイン可能となります。

詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

### Q2. 担当者が変わりましたので、登録済メールアドレスを変更したいです。

可能でしょうか？

残念ながら登録アドレスの変更は不可となっております。

新しい担当者様情報にて新規ご登録をお願いいたします。

### Q3. パスワードを忘れてしまいました。確認できますか？

パスワードは個人情報のため、弊社でも確認出来かねます。再設定後、ご利用ください。

### Q4. 現地からのブッキング情報がWEBから見ることはできません。

システム上、外国のお客様から提供された住所、会社名が少しでも違うと別の会社と認識されるため、ログインしたアカウントと違うアカウントに紐づいている可能性がございます。

WEBログイン後、右上の ⓘ マークより、貴社の顧客IDをご確認いただき、現地のお客様に正しい顧客IDに訂正するよう連絡をお願いいたします。

### Q5. 現在使用しているアカウントに新しい担当者を追加したいです。

同じ会社名、住所であれば同じアカウントに関連付けされますので、新しい担当者様より新規ユーザー登録をお願いいたします。

### Q6. パスワード期限が切れている、と連絡を受けました。

パスワードの再設定をお願いいたします。

設定の際は8桁以上、大文字/小文字/数字/記号を混ぜて設定をお願いします。

### Q7. Maersk GoからMaerskのアカウントに変更することは可能ですか？

可能です。

WEBログイン後、ブッキング -> “Not interested in placing Maersk Go bookings?” より “Leave Maersk Go”をクリックしてください。