

<郵便料金表ソフトウェアに関するQ&A>		※裏面にもあります。	
	質問	回答	確認先
共通、基本的な質問			
1	郵便料金表ソフトウェアとは何ですか？	ご利用いただいている郵便料金計器は、種別キーを選択すると、それに対応する郵便料金を表示させるためのソフトウェアが搭載されています。このソフトウェアをアップデート(更新)することで、新しい郵便料金に適応した料金が表示されます。	
2	注文したら、いつからダウンロードができるのですか？	ホームページの【日程早見表】をご確認下さい。	https://www.pitneybowes.com/content/dam/pitneybowes/Japan/jp/Support/Hardware/CS%20files/rate-change-2018/nittei-hayamihyo-softwaredownload.pdf
3	ゆうパックに関する料金改定があるようですが何か手続きが必要ですか？	ゆうパックをご使用であれば、ソフトウェアをダウンロードしていただく必要があります。アップデートしない場合には、ご自身で新しい料金を手入力して対応頂く事も可能ですが、入力ミスを防ぎ効率よく郵便料金計器をお使い頂く為にもアップデート頂く事をお奨めいたします。	
4	アップデートは有料ですか？無料ですか？	保守契約いただいているお客様、購入後の保証期間内のお客様、Connect+／SendProをご使用のお客様は無料です。それ以外のお客様は有料です。	
5	ゆうパックをたまに使用しているので、料金改定に対応したいのですが、どのように手続きをしたら良いのか？	有料 ⇒ 料金表ソフトウェアをお買い上げいただく必要がございます。弊社ホームページよりご注文をお願いいたします。 (注文方法⇒WEBまたはFAXにてご注文いただけます。ホームページをご確認ください。)	ホームページに掲載
		無料 ⇒ 保守契約を結んで頂いているお客様、保証期間中のお客様、Connect+／SendProをご使用のお客様は、2月14日～2月20日の間で、ダウンロード手順書を郵送予定です。	
6	注文後にCD-ROMが何かモノが送られてくるのですか？	CD-ROMなどの発送はございません。 通信回線を利用して新しい料金表をご自身でダウンロードをしていただきます。	
7	前回は郵便料金改定の案内が郵便で届いたのに、今回はご案内がまだ届かない	有料 ⇒ 今回は、ゆうパックの料金改定となります。 2015年にゆうパックのソフトウェアをご購入いただいたお客様と、2017年にWEBでご購入いただいたお客様のみ、メールにてご案内しております。2015年に購入いただいたお客様でメールが届かないお客様へは郵送でご案内しております。	
		無料 ⇒ 保守契約を結んで頂いているお客様、保証期間中のお客様、Connect+／SendProをご使用のお客様は、2月14日～2月20日の間で、ダウンロード手順書を郵送予定です。	
8	古い機械だが、料金表は購入できますか？	K700、DM100、DM100S、DM300 〇、DM400 〇、Connect+、SendPro以外の機械は対応しておりませんので、お買換えをお勧めいたします。	
9	2019年10月に消費税率が10%にアップした場合、郵便料金の改定はあるのですか？	現時点では日本郵便より正式な発表が無いため、当社としてもお答えいたしかねます。郵便料金改定があれば適応した郵便料金表ソフトウェアをご提供または販売させていただきます。	
10	2019年10月に料金改定があった場合は1年半しか使用できないが、今回購入しなければいけないのか？	お客様のご判断にお任せ致します。	
11	郵便料金表ソフトウェアのアップデート作業は簡単にできますか？	はい、お客様自身で簡単に行うことができます。残額補充時に使用する電話線を接続し、新しい郵便料金表のファイルをダウンロードしていただきます。	
12	今回、申込まなかった場合は、郵便料金計器はどのように操作するのですか？	最新の郵便料金表を見て郵便料金を計算していただき、料金手入力モードにて印字してください。	
13	保守契約/保守料金について教えてください。	お問合せフォームよりお問い合わせください。	https://www.pitneybowes.com/jp/shipping-and-mailing/customer-support-request.html
14	今回の料金表ソフトウェアの申込期限はありますか？	申込期限はありません。次回の郵便料金改定までお受けしております。	
15	2/28にゆうパックの金額を印字して翌日3/1に投かれますか？	投かできません。 3/1から新料金になるため、使用せずに最寄りの郵便局に印字した印影をお持ちください。	
ダウンロード関連			

<郵便料金表ソフトウェアに関するQ&A>		※裏面にもあります。	
	質問	回答	確認先
16	いつからダウンロードできますか？	有料）⇒ご注文日よりダウンロード開始日が決まっております。ホームページにある日程早見表をご確認ください。2月14日掲載予定のダウンロード手順書をホームページより入手をお願いします。 無料）⇒保守契約を結んで頂いているお客様、保証期間中のお客様、Connect+／SendProをご使用のお客様は、2月14日～2月20日の間で、ダウンロード手順書を郵送予定です。	https://www.pitneybowes.com/content/dam/pitneybowes/Japan/jp/Support/Hardware/CS%20files/rate-change-2018/nittei-hayamihyo-softwaredownload.pdf
17	ダウンロードにかかる時間はどのくらいですか？	10分程度です。	
18	ダウンロード開始日を過ぎてもダウンロードができない。【レートハサイシンデス】、【バージョンハサイシンデス】表示される。	お問合せ先メール、または専用ダイヤルまでご連絡ください。	pb_japan_cs_inq@pb.com 0120-91-4534
19	残額補充またはPBPバランス確認をした後に、今すぐにアップデートしますか？と表示されている。	3月から変更になる郵便料金表ソフトウェアのダウンロードになります。引き続きソフトウェアダウンロードをお願いします。手順書をご参照ください。	
20	画面表示に【セツゾクチュウ オマチクダサイ】と表示されたまま、動かなくなつた。	回線が混雑している可能性がありますので、時間が経ってから再度接続をお願いいたします。	
21	ダウンロード完了できたか確認をしたい	ダウンロード手順書にダウンロード完了を確認する方法が記載されています。K700のみお客様側では確認出来ない為、お問合せ先メールまたは専用ダイヤルまでご連絡下さい。	pb_japan_cs_inq@pb.com 0120-91-4534
22	登録してあるカスタムプリセットを選択するとエラーになる	ゆうパックをカスタムプリセットに設定している場合、編集/削除を行う必要があります。 ホームページに今後掲載いたします変更手順書をご参照の上で設定のご変更をお願い致します。	2月14日以降掲載予定ホームページに掲載
23	ダウンロードしたが、フリーズまたはエラー表示しダウンロードできない	故障受付窓口のお問合せフォームよりお問い合わせください。	https://www.pitneybowes.com/jp/shipping-and-mailing/customer-support-request.html
24	ダウンロードをしても最新の料金表示になりません	2月中は現在の郵便料金が表示され3月1日に自動的に更新されます。	
25	ダウンロード済みだが、 3月1日以降の先付け日付で処理をした場合 、3月の新料金が表示されるのか？	表示されますが、 一度新料金を表示させると、2月の旧料金を表示する事が出来なくなりますので、ダウンロード後は、3月1日以降の日付に絶対変更しないで下さい。	
26	機械が動かない。 機械の使用方法がわからない。 印字が擦れる。 用紙が詰まった。	0120-91-4534はソフトウェアダウンロードに関する専用ダイヤルです。 機械故障については、ご案内できませんので、ご了承をお願いいたします。 お問合せフォームまたは、故障受付窓口へお問い合わせください。 機械に貼ってある銀色シールに記載していますフリーダイヤルまで電話をお願いします。	https://www.pitneybowes.com/jp/shipping-and-mailing/customer-support-request.html
ご注文方法や請求書に関して			
27	支払期日が記載されているが、それを過ぎでの振込みになるが大丈夫なのか？	問題ございません。ご注文のご要望欄にその旨記載してください。	ホームページに掲載
28	WEB注文の入力方法を知りたい。	WEB注文の登録方法をホームページに掲載しています。	
29	請求書はいつごろ届くのか？	ホームページの日程 早見表をご確認下さい。 請求書を早期送付を希望される場合は、ご注文のご要望欄にその旨記載してください。	https://www.pitneybowes.com/content/dam/pitneybowes/Japan/jp/Support/Hardware/CS%20files/rate-change-2018/nittei-hayamihyo-softwaredownload.pdf
30	見積、請求、納品書は日付なし、代表者印で送って欲しい。	ご注文時にご要望欄にご記入をお願いします。	ホームページに掲載
31	ダウンロード開始前に請求書を送ってほしい	お問合せ先メール、または専用ダイヤルまでご連絡ください。	pb_japan_cs_inq@pb.com 0120-91-4534