

1. タイ国内でのe-Form D発給プロセスに問題がある場合

DFTが発行したe-Form Dを、タイのナショナル・シングルウィンドウ (NSW) に送信する国内プロセスで問題が発生した場合、輸出者はNSWコールセンター（電話:02 034 9500、メール:callcenter@thainsw.net）で確認するか、eトラッキングシステム (<http://www.thainsw.net/>) を利用するよう推奨されている。タイNSWにまだ情報が送信されていない場合は、輸出者はDFTの情報技術センター（電話:02-547-4810）に連絡することが可能。

2. 相手国側で問題がある場合

ASWを経由して仕向け地のNSWに情報が送信された後、相手国側の税関で輸入する際にe-Form Dの連携トラブルが発生した場合、以下の表にある連絡先に確認することが推奨される。（情報は2021年5月6日時点）。

表 相手国側の電子追跡システムと問い合わせ先

国	電子追跡システム	問い合わせ先／コールセンター
ブルネイ	https://login.bdns.gov.bn/	info@customs.gov.bn 電話: +673 2382361
カンボジア	https://tracking.nsw.gov.kh/public-search/atiga	support@nsw.gov.kh
インドネシア	https://apps1.insw.go.id/tracking-atiga/index.php https://apps1.insw.go.id/	info@insw.go.id 電話: +62-21-1500-679
ラオス	N/A	Xayyasone.s@laomoic.org Phoxay18@yahoo.com 電話: +85-6207-6111-929
ミャンマー	N/A	輸出: roo.myanmar2014@gmail.com 輸入: mmcustomsroo16@gmail.com
マレーシア	http://newepco.dagangnet.com/dnex/login/index.html	輸出: careline@dagangnet.com 輸入: roo.hq@customs.gov.my ccc@customs.gov.my
フィリピン	N/A	helpdesk@mail.nsw.gov.ph mistg-helpdesk@customs.gov.ph
シンガポール	https://www.tradenet.gov.sg/tradenet/login.portal	CUSTOMS_ROO@customs.gov.sg
ベトナム	N/A	bophanhotrotchq@customs.gov.vn hotline: 19009299

（注）上記情報は、相手国からの追加通知により更新される。その際は <http://edi.dft.go.th/> で周知。

輸入国側の税関がe-Form Dを受領しているにもかかわらず、税関担当者がe-Form Dを発見できない場合、輸入国のNSWコールセンターに確認することが推奨される。

輸入国側システムでエラーが発生した場合、紙ベースのForm Dの使用が認められる。2019年3月にハノイで開催された第29回ATIGA原産地規則小委員会 (SC-AROO) 会合にて、発行機関はForm Dとe-Form Dの両方を発行できるが、ATIGAの優遇措置を申請する際は1種類のみを使用すべきとした。技術的問題やシステム障害が発生した場合には、ATIGA運用上の証明手続き (OCP) 第7条に基づき、e-Form Dの代わりにForm Dの提出を認めることに合意した。また、Form Dとe-Form Dの間に矛盾がある場合、ASEAN加盟国は追加説明を求めるべきである点にも合意した。