

業界初！商品回収時の返金業務を代行
「商品回収・返金サービス」を開始
「リバース・ソリューション」のサービス拡充で事業者をサポート

SG ホールディングスグループの佐川急便株式会社（本社：京都市南区、社長：辻尾敏明）は、三井住友フィナンシャルグループの株式会社三井住友銀行（本社：東京都千代田区、頭取：國部毅）とともに、リコールや自主回収発生時の返品・回収商品に対して、返金を行う「商品回収・返金サービス」を開始いたします。8月1日からはリコールや自主回収発生時の返品・回収商品に対して、9月21日からは通販事業における回収業務にも対応し、より多くの事業者のビジネスパートナーとして幅広くサポートいたします。

当サービスは、リコールや自主回収の対象となった商品の返金を、対象企業に代わって実施します。購入者との連絡や指定口座への返金まで一貫して請け負うパッケージサービスで、購入者から指定された口座を事前に照合し、当該口座へ返金することで、購入者への返金対応が迅速に実施することが出来、顧客満足度の向上につながると考えております。

尚、返金に関わる業務は同グループの佐川フィナンシャル株式会社（本社：東京都中央区、社長：井岡康治）が、三井住友銀行および同行の業務提携先であるウェルネット株式会社と連携して実施します。

近年、消費者や行政の観点からは、製品に対するより高い安全性に加え、企業に対しても厳格な法令順守による体制の構築が求められており、メーカーが安全・安心な製品を消費者に供給することは、もはや社会的な責務となっています。また、製品事故や製品の不具合が発生した後の対応として、リコール（製品回収など）を実施する際の方針決定・準備体制の構築・着実な回収の推進などは企業や製品の信頼性に関わる重要なテーマとなります。

リコールや自主回収が発生した企業において、返品や回収商品の返金業務は煩雑化しており、迅速な対応が望まれる中、対応を誤ると信頼性を損なうなどの事案に繋がります。このような状況の中、「商品回収・返金サービス」を開始することで、対象企業における業務の効率化を実現します。

佐川急便では、現在提供している「リバース・ソリューション」に「商品回収・返金サービス」が加わることで、リコール・自主回収発生企業の業務負荷軽減、対応力向上により企業イメージ低下を最小限にとどめるなど、様々な点でサポートいたします。

《スキーム図》

