



横浜銀行 ニューヨーク駐在員事務所

週間トピックス Vol. 471 (2018. 1. 5)

<今週のトピックス>

米国の返品文化

今回は「米国の返品対応」についてご紹介いたします。

米国ではクリスマスの翌日にデパートに長蛇の列ができることが多くあります。理由は返品です。プレゼントと一緒にレシートを同封する客が多く、それを持って行くと返金してくれます。また店によってはレシートが無くても受け付けてくれる場合もあります。驚くべくことは、店によっては使用済のものでも返品対応をしてくれる点で、対象となる商品も、数週間履いたスニーカー、袋を開けて1枚使ったおむつ、何度も利用した化粧品等の物品から、食べ残しのスナック菓子等の食料品にまで及びます。また、返品理由にも驚かされます。先日ある店の返品受付窓口にて興味本位で聞いてみたところ、この色が好きではなくなった、気が変わった、お金がなくなったから返す（だから商品代金を返して欲しい）、美味しくないから、という日本人の感覚とは異なる理由が多くありました。このように、米国では一般消費者に「気軽に返品」が浸透しているため“とりあえず買う”が定着しています。例えば衣類の場合、試着せずにとりあえず買う⇒帰宅して着る⇒サイズが違う。似合わない⇒返品の流れが多く、返品すればいいだけなので迷ったら両方買うのです。日本にも返品制度はありますが、米国のような理由で返品しようとする人はまだ少数派だと思います。間違ったサイズを選んでしまったので他のサイズに変えたいとか、商品に欠陥があったなど、妥当な理由が大半だと思われ、そして購入して間もない新品同様の商品のみが返品の対象です。

米国で展開している小売店が顧客に提示しているリターン・ポリシー（返品条件）の一部を紹介します。大手スーパーマーケットのウォルマートでは「レシート無しでも\$25以内であれば現金で返金する。\$25以上の場合はギフトカードで返金する（抜粋）」と定めています。また同じく大手スーパーのトレーダー・ジョーズでは「食べかけ、飲みかけでも全額返金に応じます。まずは試してみてください（抜粋）」と表示されています。アストロアグズ・アパレル店のL.L. Beanでは「破損している商品の場合、返品や交換を拒否することがあります（抜粋）」とあり必ず拒否するとは書かず消費者に寛容な姿勢を示しています。実際にL.L. Beanでブーツを購入した人が、数回履いた後に自らの不注意で破損してしまいましたが、何も言わずに返品対応してくれたという話を聞いたことがあります。

当然ながらこうした慣習を悪用し不正返品する人も多く存在し、全米小売業協会の調査によると、万引き等の盗難品を返品する行為、偽造領収書により返品する行為、従業員による不正返品行為等について、多くの店が経験しているとのこと。

最後に、米國小売店の前述のような返品に寛容な姿勢は、消費者の“とりあえず買ってみよう”という購買意欲を高めることにもつながる一方で、米国に進出を検討する日系企業にとっては大きな弊害だと言えます。商慣習を理解し、消費者である米国人の心理も読みつつ、返品による経営（返品率の見積り）へのダメージも考慮した、日本のリターン・ポリシーとは異なる米国版リターン・ポリシーを制定する必要があると思われます。進出検討時にマーケットリサーチをしっかりと行うことが求められます。

- ・本レポートは情報提供のみを目的として作成したものであり、何らかの行動を勧誘するものではありません。
- ・ご利用に関しては、すべてお客さまご自身でご判断くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
- ・本レポートは信頼できるとされる情報に基づいて作成していますが、当行はその正確性を保証するものではありません。
- ・本レポートのご利用によりお客さまがいかなる損失、損害を受けられても当行は一切の責任を負いません。
- ・本レポートはお客さま限りでご利用くださいますようお願いいたします。