

# 弊社の業務について

お客様各位

2022年6月1日

株式会社タランホールディングス

拝啓

盛夏の候、ご健勝にてお過ごしのこととお喜び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、弊社株式会社タランホールディングス(TLH)は越境 EC ビジネスの発展とともに、日本と海外の物流をより円滑に進める為、総合物流ソリューションを海外の EC 事業者や国際物流業者等に提供させていただいております。輸入代行をはじめ、代引荷物の決済代行、アマゾン FBA 納品代行、3PL 事業等様々な代行サービスを展開している企業でございます。

2022年現在1ヵ月約10万件的発送代行業務を遂行している中で、お客様から様々なご意見とご指摘を頂きました。その中に、特にお客様に注意していただきたい事案がございましたので、ご案内申し上げます。

2022年4月から5月の間に、インターネット通販サイト(Amazon等)でお客様がご注

文された商品が無断でキャンセルされ、後日代金引換で全く別の商品が届いたというお問い合わせを多数頂きました。社内にて調査しましたところ、弊社が某海外事業者  
に提供している代引荷物の決済代行サービスが悪用されていたことが判明いたしました。重大な契約違反の為、当該事業者とは2022年5月25日付で契約解除を致しました。

弊社は各種物流関連の代行サービスを提供する企業であり、**販売業者ではありません**。  
インターネット上で弊社に対して様々な書き込みがありますが、事実と異なる内容が多数ございます。弊社は**販売には一切関与しておらず、詐欺行為も一切行っておりません**。このような事案に対して、弊社といたしましても、一刻も早い解決を望んでおります。本件の被害にあわれご返金をご希望のお客様には、弊社が責任を持って対応して参ります。また、本件に関しまして、2022年5月30日(月)の朝7:15頃に放送されたテレビ朝日の「グッド！モーニング」という番組の取材を受け、上記と同様の内容を説明させて頂き、放送して頂きました。

但し、詐欺行為に一切関与していないとはいえ、弊社業務の一環である代引決済代行サービスで配送された荷物がお客様に大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。被害にあわれたお客様に対しましては、誠心誠意対応させて頂

きます。代引きにてお支払い頂いた商品代金の返金、商品の返品受付等、迅速に対応して参ります。2022年6月1日より人数を増員し対応にあたっております。何かお気づきの点等ございましたら、下記連絡先までお気軽にお問い合わせ下さい。

**電話：050-5530-6628（平日 10:00-16:30）**

**メール：cs@talan.jp（365日 24時間受付）**

インターネット上の広告(特に Facebook、Twitter、Instagram 等の SNS 経由)からの売買は、販売業者が海外の事業者であるケースが多く見られます。その為、お客様とのやり取りがスムーズにできないケースが頻繁に起こっているようです。しかしながら、弊社は物流代行サービスの契約に基づき、発送代行している企業でございます。宅配便や郵便局と同様、荷物を開封することはございませんので、荷物の品質等までは把握しておりません。在庫もございません。大変恐れ入りますが、商品自体の問題（品質や使い方等）に関するお問い合わせには対応はいたしかねます。販売業者へお問合せ下さい。

この度はお客様にご迷惑とご心配をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後はこのようなことが二度と起こらないよう、より一層の注意を払い日々邁進して参ります。何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具