

ベルシステム24、新免税制度に対応した免税・税還付業務支援を開始

～伊藤忠商事と免税システム国内大手のスマートテクノロジーズ&リソーシーズと連携し、
拡大する訪日観光客市場への取り組みを強化～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、2026 年 11 月に予定されている新免税制度への対応に向けた、免税店向けの免税・リファンド（税還付）業務を支援する BPO 体制を構築します。

これは、伊藤忠商事株式会社（以下：伊藤忠商事）と免税システム国内大手のスマートテクノロジーズ & リソーシーズ株式会社（以下：スマートテクノロジーズ）との業務提携^{*1} の取り組みの一つとして、スマートテクノロジーズが開発・提供する免税システムを導入・活用する加盟店の業務支援パートナーを当社が担うものです。これにより、外国人の国内転売といった社会課題の解決に繋がるとともに、拡大する訪日観光客市場への取り組みを強化していきます。

■概要

当社は、スマートテクノロジーズが提供する税還付・リファンド支援サービス「JPrefund（ジェイピー・リファンド）^{*2}」などのシステム加盟店に向けて、新免税制度に合わせた業務フロー設計や顧客データ管理ツールの構築から、免税店舗での対応マニュアル作成、システムの切り換え支援、サポートセンターの運営など、新制度切り換えに伴う導入前から導入後の一連のプロセスを包括的に支援します。

■背景

日本のインバウンド市場は急速に拡大しており、2025 年には訪日外国人旅行者数が約 4,270 万人、消費額も約 9.5 兆円と過去最高を記録しました^{*3}。一方、市場拡大に伴う国内転売などの課題も顕在化しており、2026 年 11 月に免税制度は現行の「購入時免税方式」から、課税で販売し事後に消費税相当額を返金する「リファンド方式」へ移行します。これにより、免税店には返金手続といった新たな業務プロセスの構築や、新制度に準拠したシステムへの切り換えが求められています。

当社はコンタクトセンター・BPO の業務設計・運用を通じた現場起点の知見を基に、業務の可視化・再構築といった業務コンサルティングからソリューション導入、運用・サポートまで包括的に支援しています。今回、当社が進める BPO の新たな市場開拓の一つとして本取り組みを進め、免税制度改正への円滑な対応と、インバウンドビジネスの持続的成長を支える基盤づくりに貢献してまいります。

*1 詳細プレスリリース：<https://www.itochu.co.jp/ja/news/press/2026/260130.html>

*2 スマートテクノロジーズが提供する免税店から免税客に対して消費税相当額を返金するための税還付・リファンド支援サービス。その他にも、同社は旅行者のパスポート情報や査証シールの読取、不正免税防止、国税庁サーバーへの免税電子データの自動送信など、免税店の業務効率化を支援する「SmartDetax（スマートデタックス）」を開発・提供。

*3 インバウンド消費動向調査（2025 年暦年の調査結果）参照。<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001977992.pdf>

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199