

事例1 リングのダイヤモンドが落ちた！

リングを購入しましたが2カ月でダイヤが落ちました。何十年も使っていたなら納得できますがこんなに早くダイヤが落ちるのは不良品ですね。購入店からは「リングには深いキズがたくさんついていて変形している。これが石落ちの原因とみられる。不良品ではないので修理は有料になる」と言われました。リングは飾り物ではないのでキズがつくのはあたりまえです。納得できません。

原因：ジュエリーの取り扱いについて説明が不足していたことです。

>>> 対策 <<<

- ・強い力や繰り返し力が加わった場合、指輪が歪み石落ちの原因になります。デザインや使い方など様々な原因により、枠が歪み、爪が起きることで石が落ちることを丁寧に説明しましょう。
- ・販売の際、アフターサービスについて説明し、可能であれば文書でもお渡ししましょう。更にDMなどで定期的な点検のお知らせなどをするとよいでしょう。



事例2 見慣れない刻印が打たれている

テレビショッピングで純プラチナの長さ50センチのネックレスを購入しました。届いたネックレスは刻印が「純Pt」となっていました。純プラチナなら「Pt1000」ではないのですか。純Ptの刻印は本物なのかしら。価格も安いし偽物ではないのでしょうか。

原因：「純Pt」の刻印が打たれていることを事前にお知らせしなかったことです。

>>> 対策 <<<

- ・999‰以上のプラチナジュエリー製品には、「Pt999」「純Pt」「純白金」「純プラチナ」などの表記をすることができます。成分1000‰(100%)は科学的、理論的に存在しない為、現在ではPt1000の表記・刻印はありません。
- ・刻印は製造者などが責任をもって打ちます。品位は刻印を下回ってはいけません。刻印の場所が分からないとの相談もあります。通販の商品紹介の際には刻印の場所をあらかじめ明記しましょう。



事例3 テレビで見たものと届いたものの品質がまったく違う！

テレビで紹介されていたペンダントは透明感のある濃い色のエメラルドが留まっていたのですが、届いたものは思ったより色が薄く透明感の無いものでした。これではテレビで紹介していたものと同じとは思えません。返品を申し入れたところ返品不可と言われました。テレビで見たものと同じ宝石に無料で交換してください。

原因：テレビで紹介したものと同等の品物を用意しなかったことです。

>>> 対策 <<<

- ・通販にはクーリング・オフ制度はありませんが、「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品不可とする場合には、あらかじめ返品特約に記載し、購入者にもはっきりと分かるように表示しましょう。
- ・モニターや環境によって商品が違って見えることがあることを伝えましょう。



事例4 本当に天然石なの？

通販でとてもきれいなルビーのペンダントを見つけました。きれいな赤い色のルビーだったので、事前に天然石なのかと確認したところ「天然石です」との説明だったので購入しました。ペンダントと一緒に届いた鑑別書には加熱と書かれていました。加熱されたルビーは天然石なんですか？

原因：お客様が誤解しないよう丁寧な説明をしなかったためです。

>>> 対策 <<<

- ・天然石の定義は、人的手段を介さずに自然界で生成された宝石物質をいいます。ただし天然宝石には、生成後に、色・外観に人的手段がなされたもの(ここでは加熱)も含まれます。
- ・天然石とは自然のままの石とされていることもあります。[宝石もしくは装飾用に供される物質の定義および命名法](JJAホームページにダウンロード版あり)などで正しい知識を学び、お客様に宝石について説明をしましょう。

