



### 事例1 せっかく選んだ宝石を石留め加工でキズをつけられた！

誕生石のオパールをルースを選んでペンダントの枠にとめてもらいました。受け取ったジュエリーの宝石にはキズがついていました。「キズは初めからあった」と説明されましたが、キズがある石は絶対に選んでいませんし、購入時にもそのような説明がありませんでした。宝石を留める際にキズをつけたのではないですか。



**原因：**お預かり時にお客様と一緒に宝石の状態を確認しなかったためです

～ 解説 ～

- ・ 宝石をお預かりする際に、お客様と一緒に確認せず、伝票へ記載もなければ、もともとのキズか加工時のキズかを証明することができません。
- ・ お客様が気付いていないこともありますので、あとでトラブルにならないためにも、キズやインクルージョンなど宝石の情報をお知らせしましょう。

### 事例2 ニッケルフリーの商品を選べば金属アレルギー対策になるの？

ニッケルフリーの商品はニッケルが含まれていないので金属アレルギーが心配な私にも安全かしら？

**原因：**ニッケルフリーが金属アレルギー対策となると誤認する説明であったためです

～ 解説 ～



- ・ どのような貴金属・金属でも絶対安全とは言えません。アレルギーが起こる可能性のある金属はニッケルだけとは限らないため、かゆみや赤みが現れた場合はすぐに専門医に相談することをお伝えしましょう。
- ・ 仕入れた品物でも、販売者責任は発生します。「ニッケルフリー（ニッケルを含まない金属）＝金属アレルギー対策として安全」と誤解を生じさせるおそれがある表示は十分注意する必要があります。

【金属アレルギーについて／ジュエリーとニッケル】（一社）日本ジュエリー協会（JJA）Webサイトより

- ◆ピアスアッセンブリー（ピアスの針やキャッチ及び耳たぶに直接接する部分）にはニッケル含有貴金属を使用しないものとする。
- ◆JJAでは、ピアスアッセンブリー以外のアイテムではニッケルの使用制限はしていない。
- ◆ニッケル含有貴金属を使用する場合、素材成分を取引先に表明する、また使用者には金属アレルギーの注意を喚起する説明書の添付を推奨する。



ジュエリーとニッケル

### 事例3 ネットで注文したジュエリーが輸送中になくなった！？

SNSで商品を注文しました。お店から発送した後の輸送時に商品が紛失したようです。

**原因：**Webサイトで発送方法が分かりにくかった可能性があります

～ 解説 ～

- ・ 発送方法も購入を決定する重要な材料です。商品の発送は紛失に限らず、様々な輸送中の事故の可能性が考えられます。発送方法、荷姿など記載する方法も有効です。
- ・ トラブルを減らすためにも、発送前の写真の保存、受け取り後はすぐに開封し状態を確認してもらうなど、基本的なことをお客様と確認することが大切です。
- ・ 万一来備え、トラブルの対処方法を事前に社内で決めておきましょう。



### 事例4 スターリングシルバーってなに？

ネットで検索をしたところ、2種類の意見を見かけました。どちらが正しいのですか？

- ①銀925%+銅75%の場合のみスターリングシルバーと呼ぶ
- ②銀925%の製品はスターリングシルバーと呼ぶ

～ 解説 ～

- ・ JJAの表示規定2023改訂版では、「銀の純度が925%以上の銀合金はSterling、または Sterling Silverを用いることができる」としています。
- ・ Sterlingの望ましい表示は、『Sterling925』です。

（一社）日本ジュエリー協会（JJA）刊行物【ジュエリーおよび貴金属製品の素材等の表示規定2023年改訂版】より



## 事例5 プラチナのネックレスをつけたままお風呂に入っても大丈夫？

ジュエリーショップで「プラチナは日常使いに最適です」っていわれました。お風呂に入るときも寝るときもずっと着けていて本当に大丈夫なんですか？

原因：ジュエリーの扱い方を具体的に伝えなかったためです

～解説～

- ・プラチナに限らず貴金属はデリケートです。素材、デザインに合わせたお手入れ方法を分かりやすく丁寧に説明することが大切です。
- ・『日常使い』のとらえ方は人により違います。長くお使いいただくための着用の注意点、お手入れなどのアドバイスをしましょう。



◆ ジュエリーをつけっぱなしにした場合、次のようなおそれがあります◆

- ① 日常生活で意図せず強い力が加わりチェーンが切れてしまう
  - ② 貴金属をジュエリーに適した合金にする際に、割り金として加える銀や銅が汗や汚れなどに反応して変色する
  - ③ お風呂では石鹸や入浴剤などの成分が残ることで皮膚にトラブルが起こる
  - ④ 寒冷地やサウナなどに入る場合は火傷、凍傷などが起こる
- ★商品1点毎に「注意表示カード」を付けることもPL（製造物責任）法対策として重要となります。



## 事例6 天然石ではないの？



アクセサリーを購入しました。販売証明書の記載に疑問を感じ、お店に確認したら、天然石ではないし、色は染めたものでした。「天然石ではない」ことを初めに説明するべきではないのですか！

原因：商品を販売する際に正確な説明をしなかったからです

～解説～

- ・天然石の定義があります。購入後にお客様が残念な思いをされないよう、販売時にトレードネームの説明だけでなく、品物の正確な情報をお伝えすることが大切です。

### 【天然石の定義】

装飾用に供される物質は、大きく『天然石』と『人工生産物』の2種類に分類されます。

- ① 天然石は人的手段を介さず自然界で生成された宝石物質です。
- ② 人工生産物は大きく3種類に分かれます。

<a>合成石：天然石と同じ化学特性、物質特性、内部構造を有する石

<b>人造石：天然石には対応物が存在せず人工的に作られた石

<c>模造石：天然石や合成石の見た目を模倣しただけの石

(一社)日本ジュエリー協会(JJA)刊行物【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】より

# 信頼を得るための3つの心得

- 十分な相互確認
- 事前に決めた約束を守る
- 正確な知識

当協会のお客様相談室では、消費者、消費生活センター、ジュエリー業界の企業、行政・検査機関など幅広い方々からジュエリーに関する様々な相談を受けています。最近の相談では、お店や通販サイトでの説明不足、分かりにくい説明、不誠実な対応だったとの相談がありました。お客様からの信頼を得るためには、正確な知識でお客様の「知識」や「理解力」に合わせ、誠意ある商品説明が求められます。宝石や貴金属の定義・規定については『ジュエリーおよび貴金属製品の素材等の表示規定』『宝石の定義・命名法』（ダウンロード版）をご覧ください。また、お客様クレーム対応マニュアルの販売をしています。お客様への適切な対応、説明などにご活用ください。



過去の  
JJAお客様相談室  
NO1~7



ジュエリーおよび  
貴金属製品の素材  
等の表示規定



宝石の定義・命名法  
2021改訂版

『ジュエリー小売店のためのお客様クレーム対応マニュアル』(JC・会員価格¥385、一般価格¥1,100)