



JJAお客様相談室 No.9 ～ 最近の相談事例より ～



事例1 「歪まないリング」という説明はうそなの？

歪まないマリッジリングを探してました。この店では「どれを選んでもハードプラチナなので歪みません」と説明されたので、信頼してリングの購入を決めました。商品を受け取る際に、「スポーツの時には外してください」と言われました。最初の説明と矛盾しています。

原因：初めにリングは「歪まない」との誤解を招く説明をしたためです

～ 解説 ～

- ・どのような貴金属、製造方法でも 絶対に歪まないと断言はできません。使用時に強い力が加わったり、弱い力であっても繰り返し力が加わることで歪む可能性があることを伝えましょう。
- ・お客様の信頼を得るためには、正確かつ一貫した商品説明を行う必要があります。



事例2 購入したリングは無料修理の対象外？

購入したリングのサイズ直しを依頼したところ、「修理の無料サービスは、エンゲージリングのみ」と説明されました。購入時には、商品によってサービスの内容が違うという説明はありませんでした。説明不足ですね。無料でサイズ直しをしてください。

原因：修理の対象・料金などの説明不足のためです

～ 解説 ～

- ・アフターサービスの内容などは企業ごとに異なります。修理の対象・料金・期間など丁寧な説明が必要です。説明の際、タブレットでのチェックも増えていますが、お客様の中には説明を忘れてしまう方もいらっしゃいます。書面でお渡することも有効です。

事例3 ペンダントトップに刻印がない！

チェーンのプレートには、Pt850の刻印がありましたが、ペンダントトップには刻印が見当たりません。刻印が無いのでペンダントトップはニセモノかしら？

原因：商品の品位を証明する刻印が見当たらないためです

～ 解説 ～

- ・日本ジュエリー協会では、「複数の素材、品位を用いた製品はそれぞれの素材ごとに品位を表示する」との規定を設けています。
- ・わかりにくい場所に刻印がある場合は、販売時に説明が必要です。商品入荷の検品時に刻印の有無、位置など確認しましょう。



事例4 このジュエリーはどこで作られたの？

通販でジュエリーを購入する際、どこで製造されたものか気になります。ジュエリーの原産国ってわかりますか？

原因：商品購入の判断に必要な情報が不足していたためです

～ 解説 ～

- ・消費者の意識は変化してきており、正確な情報を元に自分の価値観に合致した商品を選ぶようになってきました。ジュエリーを購入するうえで「原産国」は判断に必要な情報の一つと考えられます。(原産国表示を義務付ける法的規制はありません)
- ・企業は可能な限り正しい情報を表示することで消費者はジュエリーを安心して購入することができます。



ジュエリーの「原産国」とは、ジュエリーの主たる部分が作られた国、実質的な変更をもたらす行為が行われた国です。宝石や原材料の産出国を示すものではありません。原産国が不明な場合は原産国表示をしない方法もあります。※詳しくは、『ジュエリーおよび貴金属製品の素材等の表示規定』をご覧ください。

事例5 大幅なサイズダウンで切った地金が戻ってこない！

リングサイズを15号から9号にしてもらいました。他社でサイズ直しをした際は、地金片が戻ってきたのに、この店では戻してもらえませんでした。お店では「サイズ直しの地金は返していない。その分安く加工を受けている」と言われました。サイズ直しで切った地金を返却するなど業界のルールはないのですか？

原因：サイズ直しの加工を受注する際の説明不足です

～解説～

- ・サイズダウンした際の地金の返却や加工代からの値引きなどは、企業ごとで違います。一方、お客様は、自身の経験から地金の返却が「あたりまえ」だと思っている可能性があります。
- ・お客様の貴金属地金への注目度が高まっています。受注時に丁寧な説明が必要です。



参考Webサイト



What's up
『初めてのジュエリーリフォーム
(作り替え)』



動画
『クレームを未然に防ぐ
～リングサイズ直し編～』

信頼を得るための3つの心得

●丁寧な説明 ●十分な相互確認 ●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。

消費者から寄せられる相談の多くは、販売時の説明不足やトラブル発生後の対応に起因しています。昨今、インターネットやSNSなどの情報を参考にして対応を求めるケースも増えており、企業とお客様との対話の重要性はますます高まっています。

商品説明では、耳ざわりの良い言葉だけでなく、正確な取り扱い方法や注意点を含めた丁寧な説明が求められます。販売者自身が商品に関する正しい知識を持ち、お客様の「知識」や「理解力」に応じてわかりやすく丁寧に伝えることが、信頼関係の構築につながります。



過去の
JJAお客様相談室
No.1～8



ジュエリーおよび
貴金属製品の素材等の
表示規定

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『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』の販売をしています。
(JC・会員価格¥385、一般価格¥1,100)
お客様への適切な対応、説明などにご活用ください。