

# JJAお客様相談室

～最近の相談事例より～

## 事例1 「削りとられた！」

**Q** 1ctのダイヤモンドが付いたPtリングをサイズ直しに出しました。プラチナが細くなって感じが変わってます。削り取られたのではないですか？



**A** リスクを冒してまで削り取る業者はないと思います。

>>>解決へのヒント<<<

サイズ直しの際、全体に磨きをかけてきれいになります。お客様の想像以上に綺麗になってしまい、今までの慣れ親しんだ自分のものとは思えずにトラブルになることもあります。糸の伸びたパールネックレスの糸替えの際も発生しやすいクレームです。お預かりの際には品物の写真撮影をしたり、サイズ・幅・厚み・重量等の計測をしてお預かり伝票に記載するとともに、仕上がった時の状態を事前に説明しておくことが多いです。

## 事例2 「本物なの？」

**Q** 通販番組で金のネックレスを買った。届いた商品の金具を見ると「18KT」と刻印されている。18金だと思って買ったのに、見たことのない刻印。宝飾店3軒で聞いたところ、どの店でも「こんなの見たことない」とか「偽物じゃないの？」などと言われた。不安で仕方がない。



**A** 外国製の金製品に見られる刻印です。

>>>解決へのヒント<<<

今回はイタリア製ということでした。外国製品では、他にも「18kt」や「G18K」などという場合もあります。店頭での販売においても、お客様が後から確認して不安に思われそうな刻印や表示があれば、あらかじめ説明すると丁寧です。また、分からないことを聞かれた時に、お客様の不安を煽るような発言は慎みたいものです。

## 事例3「見積もりだけのはずなのに切られてた！」

**Q** リフォームの見積もりのために、ダイヤモンドの立爪リングと鑑定書を預けた。後日、結果を聞きに行くと、「爪を切ったのでその分の料金は支払って欲しい」と言われた。見積もりだけなのに、爪を切るのですか！？

**A** 通常デザインの立爪リングでしたら、石を外してからの見積もりはしません。また、石を外す際も、爪を切ってしまうということは考えにくいです。

>>>解決へのヒント<<<

見積もりの場合でも、どのような理由でお預かりをする必要があるのかを、しっかりお客様に説明しなければいけません。特に料金が発生する予定があるのならば、説明が無いのはおかしいです。お客様から「お任せするわ」などとお願ひされた場合でも、簡単に品物だけをお預かりするようなことはせず、写真撮影をしたり、サイズ・幅・厚み・重量等の計測をして、お預かり伝票に記載しましょう。品物の相互確認や伝票の内容についての説明も必要です。

## 事例4 「すり替えられた？」

**Q** 15年使用しているネックレス。何度も修理を出しているが、今回の修理で金具のプレートが差し替えられた気がする。修理の際はプレートは必ず外すものですか？



**A** 修理の内容によります。預ける時と受け取る時、お店の方とよく確認してください。

>>>解決へのヒント<<<

何度もお預かりしている商品でも、何度も取引しているお客様でも、「良かれ」と思っていたことでも、毎回必要な手続きは省略せずの一つ一つ丁寧に確認していくことが必要です。いままで長い年月をかけて培ってきた信用も、たった一つの小さいミスで簡単に崩れてしまいます。長さ・重量等の計測数値を記載したお預かり伝票の内容説明はもちろん、修理箇所や修理とは関係のない「予め分かっている傷や特徴」なども接写写真を残して説明しておくことで安心です。

## 事例5「説明が違う！不信感しかない！」

Q 記念として常に身につけていられたるジュエリーを探していた。店員に相談してPtのダイヤモンドリングを購入した。実際には石落ちと地金の変形が発生。修理に出したが、その際、別の店員に「外出のときしか着けないで」と説明された。最初の説明とは違うし、修理もしてしまったしどうしたらよいか？

A 説明が違うのは問題です。結果として、お求めになったリングは小さいダイヤモンドが沢山付いたデザインだったとのことですので、ハードな日常使いには向かなそうです。今後どのようにされるかは、お店とよくご相談下さい。

>>>解決へのヒント<<<

接客中に話が盛り上がってくると当初の目的を忘れてクローズングしてしまうことも考えられます。また、お客様には説明したつもりでも、まったく意図が伝わらなかったということもあり得ます。「普段使い」の認識が違うことも考えられます。お客様が考える普段使いは「24時間365日着けっぱなし」ということも多いので、普段の使い方についての注意点やお手入れ方法、アフターサービスなどもしっかりお話をしてお話をしてご理解いただく必要があるでしょう。

## 事例6 「表示はどうしたらいいですか？」

Q 卸先のアパレルブランドから素材について詳しくタグに表示するように言われた。表示について何か法律はありますか？

A ジュエリーについての表示方法についての法律はありませんが、「景品表示法」がありますので、有利・優良誤認表示(※)にならないよう、正しく分かりやすく表示することが大切です。

>>>解決へのヒント<<<

JJAでは表示についてのガイドラインを設けています。ホームページから無償でダウンロードできますので、ぜひ皆様のお店やデスクに一部置いてください。いろいろな刻印のこと、割金のことなどが書かれています。製作や販売に携わる方だけでなく、買取の現場でも非常に役立つ内容です。



※ 有利誤認表示とは、商品・サービスの取引条件について、実際よりも有利であると偽って宣伝したり、競争業者が販売する商品・サービスよりも、あたかも著しく安いかに偽って宣伝する行為のこと。優良誤認表示とは、商品・サービスの品質を、実際よりも優れていると偽って宣伝したり、競争業者が販売する商品・サービスよりも、優れているかに偽って宣伝する行為のことを言います。なお、誤って表示した場合も規制対象となります。

## 事例7「アレルギーを起こす金属は？」

Q アレルギーを起こしやすいと言われている金属を高い順に教えて下さい。テレビで放送する予定です。



A 人により異なるので、一概に言えません。ジュエリーの場合は割金やめっきによるアレルギーも考えられます。発症率の高い金属としては「ニッケル」「クロム」「コバルト」があります。

>>>解決へのヒント<<<

純金や純プラチナであればアレルギーを起こさないと考えているお客様が多いですが、絶対にアレルギーを起こさないとはい切れません。これらの説明は特に気をつけましょう。また、今は大丈夫でも、後々金属アレルギーを発症することも考えられます。心配をされている方には皮膚科でのパッチテストをお勧めするのもいいでしょう。

# 「安心第一」のための3つの心得

- 何事も相互確認を！
- 記録を残す！
- 「売ったら終わり」ではない！

品物を預かる時はお客様と一緒に状態を確認し、計測・写真撮影をしてサインをいただいて、書類を残しましょう。丁寧な説明をしてご理解いただいたつもりでも、残念ながらお客様は「忘れる」ことが多いです。また、返却時は、すぐにお渡しせず加工箇所などを必ずご確認いただいてからサインをいただきましょう。

販売とは、「売ったら終わり」ではありません。後々どのように再度ご利用いただくかを考えて、丁寧にご案内をしていきましょう。購入時はお客様の心が舞い上がっている状態かもしれません。「これだけは忘れないで欲しい！」という事項はシンプルかつ丁寧にご案内するとともに、手元に残せる注意書きなどをお渡しすると安心です。