

**B L 部品お客様相談室  
相談受付情報集**

- 平成14年度 -

平成15年7月

**財団法人ベターリビング  
情報サービス部 お客様相談室**

## はじめに

この情報集は、(財)ベターリビングBL部品お客様相談室が平成14年度に受付けた相談についてまとめたものです。

平成14年4月より平成15年3月までの1年間に受付けた1036件の相談について相談者層や相談内容により整理・分析を行いました。

また、統計的処理だけでなく、主としてトラブルの防止とユーザーの満足度向上の観点から留意すべきと思われる相談・クレーム・問い合わせなどをピックアップし、その内容について情報提供しています。

相談業務を通じ入手したユーザー等からの貴重な意見や考え方を、新規部品開発や認定基準の見直し、試験方法の改良、さらに取扱い説明書の改訂など、さまざまな形でフィードバックすることを目的としたものです。

この情報集が(財)ベターリビングおよび認定企業の今後の業務の参考として役立てて頂ければ幸いに思います。

## 目 次

平成 14 年度相談受付の概要	1
平成 14 年度相談受付	
1.用語の定義	2
2.相談受付の動向	
2-1) 月別受付件数の推移	2
2-2) 相談内容の動向	3
2-3) 相談者の動向	4
2-4) 受付方法	5
3.平成 14 年度相談受付の実績	
3-1) 相談者と相談内容における分析	6
3-2) 相談者別の相談内容	
エンドユーザーの相談内容	7
中間ユーザーの相談内容	8
公共ユーザーの相談内容	8
相談機関の相談内容	9
メーカーの相談内容	9
その他の相談内容	10
3-3) アフターサービス相談の内訳	11
3-4) エンドユーザーからの相談受付	12
3-5) 対応・処理	13
相談室情報を基にした取組み	14
主な相談事例	16 ~ 23

## 平成 14 年度相談受付の概要

平成 14 年度は B L 部品お客様相談室（以下、「相談室」という。）設置から 4 年目を迎え、相談の傾向もよりつかみやすくなりました。

平成 14 年度の一番大きな特徴を挙げますと、はじめて 1,000 件を超えたことです。初年度（平成 11 年度）は 533 件でしたから、約 2 倍です。1 ヶ月平均ですと約 86 件となります。

もうひとつの特徴は、エンドユーザーからの相談の増加ぶりが目立つことです。平成 14 年度は 477 件で、全体のほぼ半分を占めました。前年度（平成 13 年度）が 348 件ですから 100 件以上増え、初年度（平成 11 年度）の 121 件と比べますと約 4 倍に達しました。その中でもアフターサービス相談の占める割合が高く、平成 14 年度では、477 件の内、348 件と 7 割以上となっています。この傾向は今後も続くものと考えられます。

以下に分析項目別の概要を記しました。

### 1) 受付件数の推移

平成 14 年度受付件数は 1,036 件となり前年度の約 1.3 倍に増加し、月の平均受付件数は約 86 件となりました。

### 2) 相談内容の動向

「アフターサービス」、「B L 業務」が増加し、「アフターサービス」相談は 387 件と全体の 4 割近く（37.4%）を占め最も多くありました。

### 3) 相談者の動向

エンドユーザーからの相談が増加し、477 件と全体の 4 割強（46.0%）を占め最も多くありました。

### 4) 受付方法の動向

当相談室専用電話による受付件数は 869 件と全体の 8 割（83.9%）を占め、平成 11 年度の 237 件の 3.6 倍に増加しました。

### 5) 相談者と相談内容の分析

エンドユーザーからの「アフターサービス」相談が 348 件となり、相談全体の 3 割（33.6%）を占めました。

### 6) 相談者別の相談内容の分析

エンドユーザーにおいては「アフターサービス」の不具合に関する相談が 215 件と最も多く半数近く（48.1%）を占めました。

メーカーにおいては「認定制度」の基準や試験方法に関する相談が 49 件と最も多く 3 割弱（28.8%）を占めました。

### 7) アフターサービス相談の内容

アフターサービス相談（348 件）の内製品の「不具合」に関する相談が 6 割（234 件、60.5%）を占め最も多くありました。

部品別内訳では郵便受箱、ガス給湯器が同数の 98 件と各々 2 割強（25.3%）を占め最も多くありました。

## 平成 14 年度相談受付

### 1.用語の定義

相談内容と相談者を以下のように定義しています。

[相談内容]	
・認定情報	BL 部品の認定等に関する問合せ、部品選定に対する相談など
・認定制度	BL 制度及び認定基準等に関する問合せなど
・公庫融資	公庫割増融資に関する問合せ（利用可能な BL 部品、公庫基準の照会など）
・アフターサービス	BL 部品に関する点検・修理の窓口紹介など
・苦情	BL 部品に関する苦情（品質、アフターサービス、事故など）
・BL 業務	認定情報、認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
・その他	BL 部品に関する上記以外のものなど
[相談者]	
・エンドユーザー	消費者（住宅部品を使用しているユーザー）
・中間ユーザー	設計事務所、建設会社等（住宅部品を発注する立場のユーザー）
・公共ユーザー	公団、地方自治体など（公共住宅等を供給する事業主体）
・相談機関	国民生活センター、地方消費者センターなど（公共相談機関）
・メーカー	住宅部品メーカーなど
・その他	住宅部品および住宅の関連団体、マスコミなど

### 2.相談受付の動向

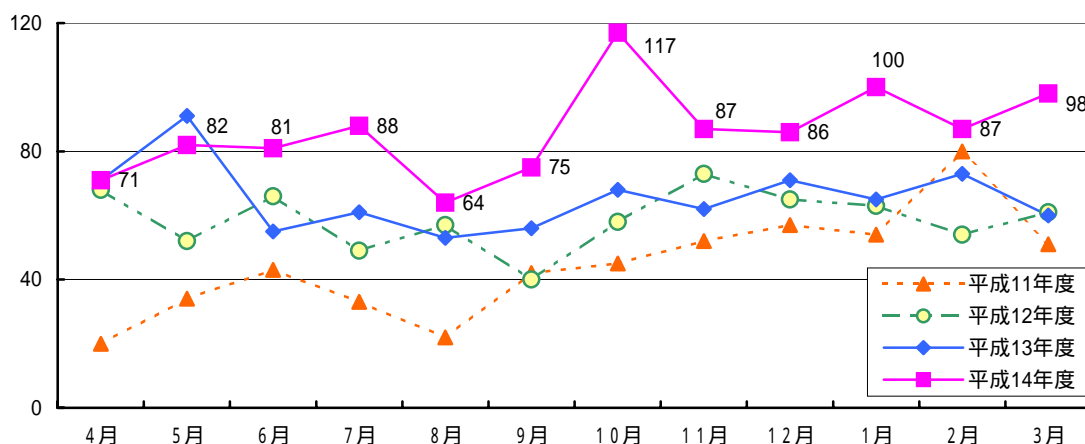
#### 2-1) 月別受付件数の推移

・平成 14 年度受付件数は 1,036 件（月平均約 86 件）前年度の 1.3 倍増

平成 14 年度に相談室にて受付した相談件数は 1,036 件となり、前年度と比較すると 250 件の増加（約 1.3 倍）となり、月の平均受付件数は約 86 件となり平成 11 年度 44 件の 2 倍近くに達しました。

また、10 月の受付件数（117 件）が増加しましたのは「BL 業務」の建築確認や性能表示等についての相談がこの月に数多くあったためでした。

図 1 月別受付件数の推移



年度/月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
平成 11 年度	20	34	43	33	22	42	45	52	57	54	80	51	533	44.4
平成 12 年度	68	52	66	49	57	40	58	73	65	63	54	61	706	58.8
平成 13 年度	71	91	55	61	53	56	68	62	71	65	73	60	786	65.5
平成 14 年度	71	82	81	88	64	75	117	87	86	100	87	98	1036	86.3

注) 受付件数は相談案件の累積数であり、電話の回数ではありません。また単純な電話の取次ぎは除きます。

## 2-2) 相談内容の動向

- ・ 「アフターサービス」が増加（全体の4割近くを占める）
- ・ 「BL業務」が倍増

「アフターサービス」相談が年々増加し、平成14年度は387件と前年度の259件から128件増加（約1.5倍）し、相談全体の4割近く（37.4%）を占める最も多い相談分類となりました。この中ではエンドユーザーから使用しているBL認定部品の故障・修理等の相談が多くありました。「アフターサービス」相談については後節で詳細に分析します。

「BL業務」相談は156件と前年度72件から倍増し、相談全体の1割強（15.1%）を占めました。内容では確認検査や住宅性能評価等の業務に関連した相談が多く寄せられました。

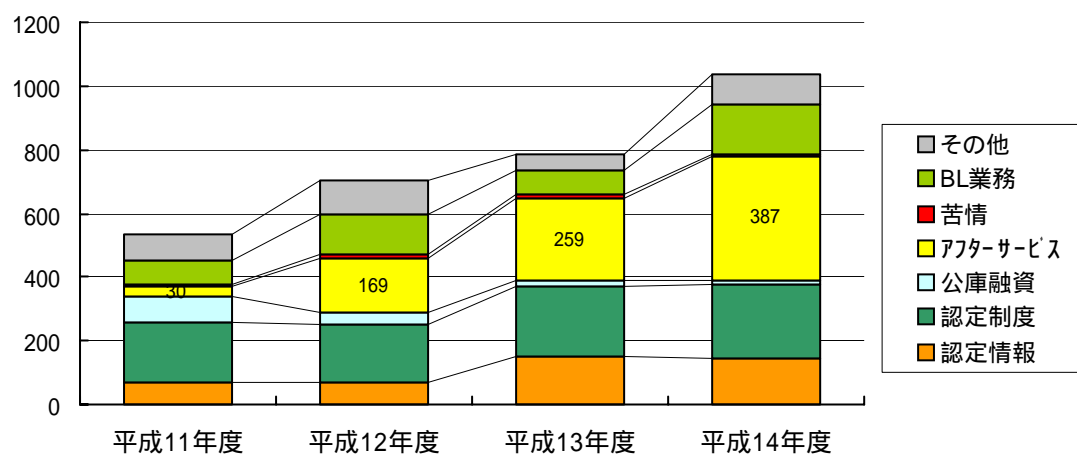
「その他」相談は95件と前年度54件と比較すると増加しました。

「認定情報」相談は147件、「認定制度」相談は233件と前年度とほぼ横ばいでした。

一方「公庫融資」相談は12件と年々減少しています。

「苦情」相談は6件でした。

図2 年度受付件数の推移（相談内容別）



相談者/内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL業務	その他	合計
平成11年度	67	191	82	30	6	75	82	533
平成12年度	72	182	33	169	17	123	110	706
平成13年度	149	221	19	259	12	72	54	786
平成14年度	147	233	12	387	6	156	95	1036

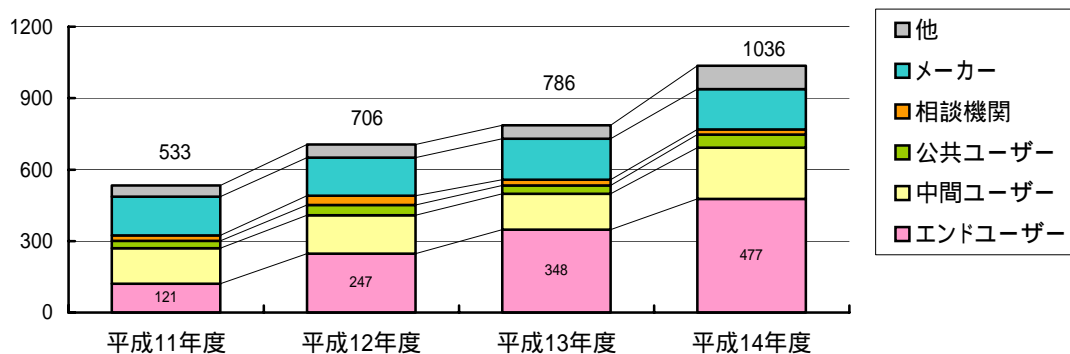
### 2-3) 相談者の動向

#### ・ エンドユーザーからの相談が増加（全体の4割強）

エンドユーザーからの相談が増加し続けており、平成 12 年度以降ではエンドユーザーからの相談が最も多く占め、平成 14 年度では 477 件となり全相談 1036 件に対し 4 割強（46%）を占めました。

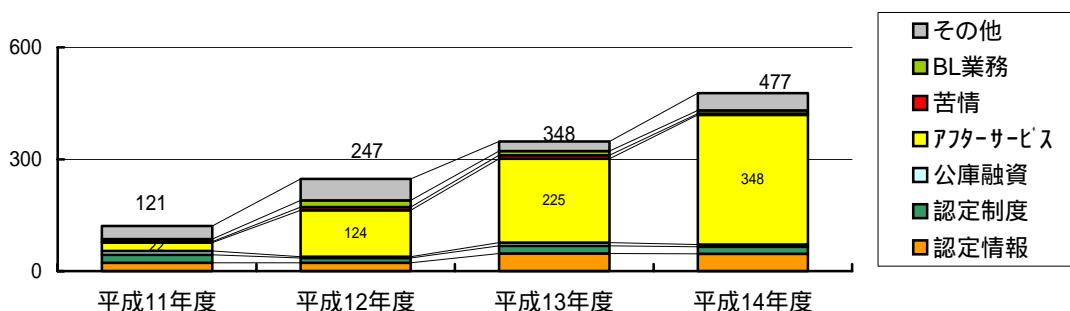
エンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ますと「アフターサービス」相談が著しく増加し続けており、平成 14 年度では 348 件と平成 11 年度 22 件の約 16 倍にまで増加しました。

図-3 年度受付件数の推移（相談者別）



年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
平成 11 年度	121	149	31	23	162	47	533
平成 12 年度	247	162	42	40	160	55	706
平成 13 年度	348	150	35	24	173	56	786
平成 14 年度	477	215	55	21	170	98	1036

図-4 エンドユーザーの相談内容の推移



年度 / 内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	その他	合計
平成 11 年度	22	22	10	22	3	7	35	121
平成 12 年度	22	13	4	124	9	18	57	247
平成 13 年度	47	21	8	225	10	11	26	348
平成 14 年度	46	19	6	348	3	9	46	477

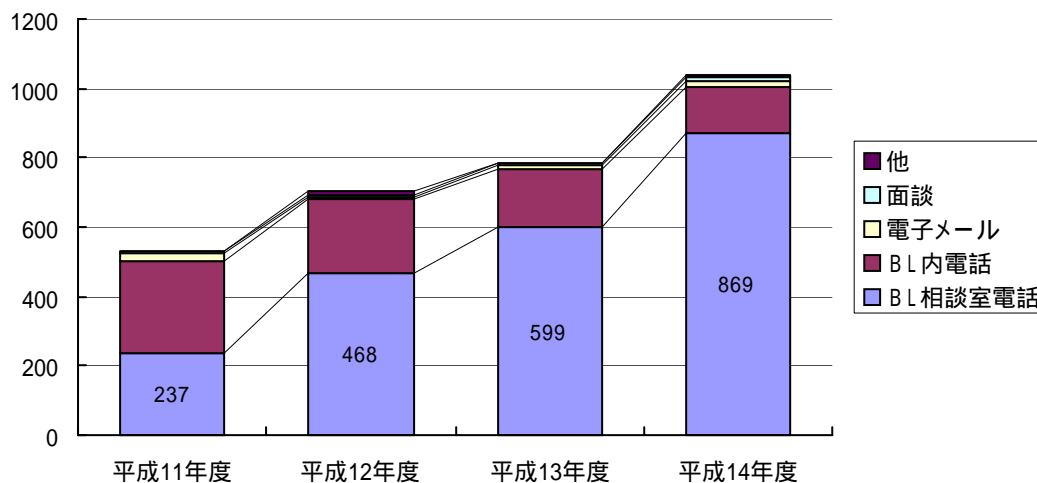
## 2-4) 受付方法

### ・ 相談室専用電話による件数が増加（全体の 8 割）

相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付をした件数は年々増加し、平成 14 年度では 869 件となり前年度 599 件から 270 件増（約 1.5 倍増）し、全体の 8 割（83.9%）を占めました。

相談室の電話番号入りの BL 証紙や BL のホームページの BL お客様相談室のコーナーをご覧になってかけていただく件数が多くなっています。

図 5 受付方法の動向



受付方法	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度 (%)	
B L 相談室電話	237	468	599	869	83.9%
B L 内電話	263	210	167	136	13.1%
電子メール	26	9	12	19	1.8%
面談	4	8	4	8	0.8%
他	3	11	4	4	0.4%
合計	533	706	786	1036	100.0%



### 3 . 平成 14 年度相談受付の実績

#### 3-1) 相談者と相談内容についての分析

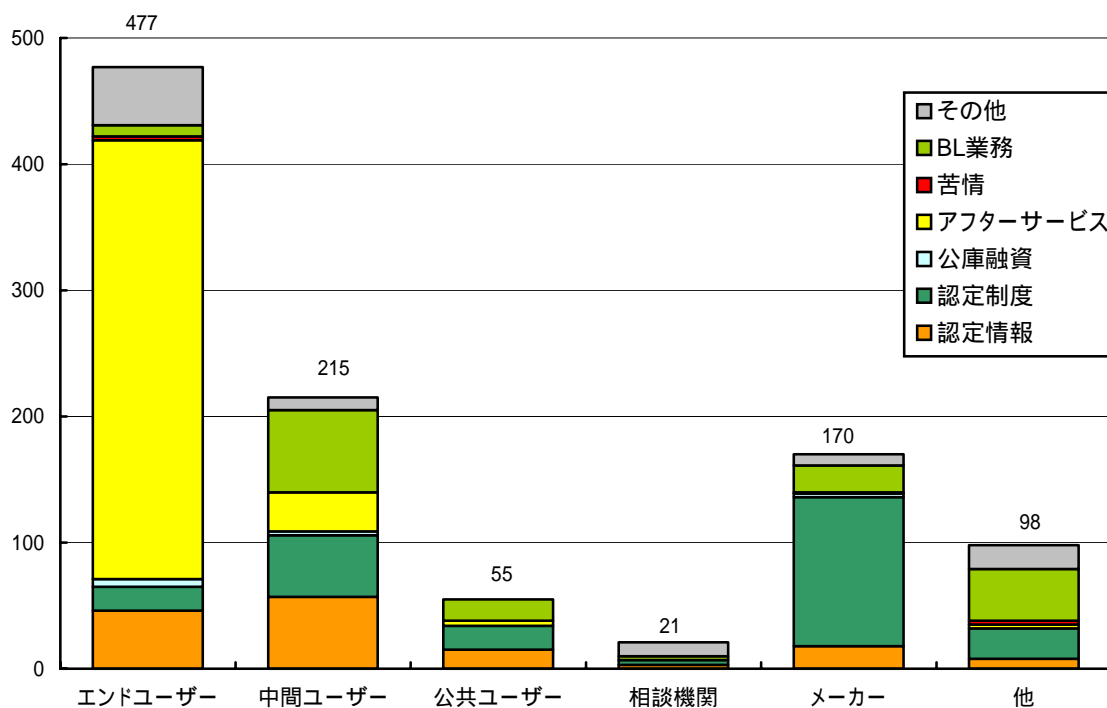
##### ・エンドユーザーからの「アフターサービス」相談が相談全体の3割

平成 14 年度の相談を相談者別でみると、エンドユーザーからの相談が 477 件 (46.0%) と最も多く、次いで中間ユーザー：215 件 (20.8%)、メーカー：170 件 (16.4%)、他：98 件 (9.5%)、公共ユーザー：55 件 (5.3%)、相談機関：21 件 (2.0%) の順でした。

相談内容別でみると、「アフターサービス」相談が 387 件と最も多く全相談の 4 割近く (37.4%) を占めました。次いで「認定制度」233 件 (22.5%)、「認定情報」147 件 (14.2%)、「BL 業務」156 件 (15.1%)、「公庫融資」12 件 (1.2%)、「苦情」6 件 (0.6%) の順でした。

相談者と相談内容をクロスさせますと、エンドユーザーからのアフターサービス相談が 348 件と全体の 3 割 (33.6%) を占めました。次いでメーカーからの認定制度に関する相談が 118 件 (11.4%) となりました。

図 6 平成 14 年度相談受付の実績 (相談者と相談内容)



内容 / 相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
認定情報	46 4.4%	57 5.5%	15 1.4%	3 0.3%	18 1.7%	8 0.8%	147 14.2%
認定制度	19 1.8%	49 4.7%	19 1.8%	4 0.4%	118 11.4%	24 2.3%	233 22.5%
公庫融資	6 0.6%	3 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.3%	0 0.0%	12 1.2%
アフターサービス	348 33.6%	31 3.0%	4 0.4%	0 0.0%	1 0.1%	3 0.3%	387 37.4%
苦情	3 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.3%	6 0.6%
BL 業務	9 0.9%	65 6.3%	17 1.6%	3 0.3%	21 2.0%	41 4.0%	156 15.1%
その他	46 4.4%	10 1.0%	0 0.0%	11 1.1%	9 0.9%	19 1.8%	95 9.2%
合計	477 46.0%	215 20.8%	55 5.3%	21 2.0%	170 16.4%	98 9.5%	1036 100.0%

### 3-2) 相談者別の相談内容

#### エンドユーザーの相談内容

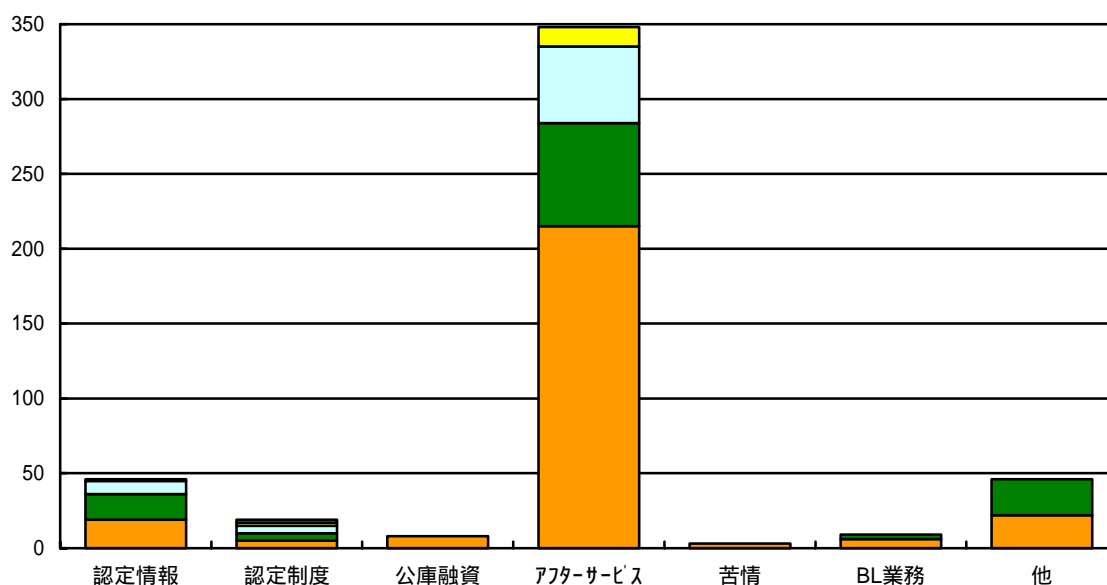
##### ・製品の不具合による問い合わせ相談が半数近くを占める

エンドユーザーからの相談件数 447 件のうち「アフターサービス」相談(348 件)が最も多く 8 割近く(77.8%)を占めました。その内訳は、製品の故障などにより修理をしたいといった「不具合」相談が 215 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の半数近く(48.1%)を占めました。次いで製品の操作など「取扱い」相談が 69 件(15.4%)、取替えパーツを取寄せたいといった「パーツ入手」相談が 51 件(11.4%)、上記以外の相談の「他」相談が 13 件ありました。

「認定情報」相談の内訳では、これから購入しようとする住宅部品メーカーの相談窓口を聞く「問い合わせ先」が 19 件、住宅部品を購入する際に製品の情報を確認する「部品選定」が 17 件ありました。

「他」相談では住宅に関する一般的相談などが 24 件、BL 認定品以外の住宅部品についての問い合わせ 22 件ありました。

図 7 エンドユーザーの相談内容内訳(447 件)

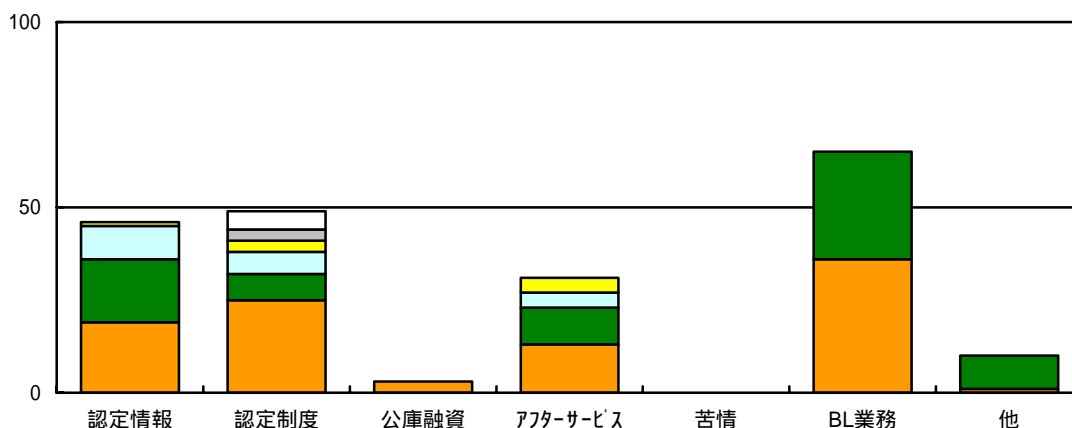


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL業務	他
	その他 2					
その他 1	BL 証紙 2		その他 13			
認定状況 9	BL 保険 5		パーツ入手 51			
部品選定 17	基準・試験方法 5		取扱い方法 69		その他 3	その他 24
問い合わせ先 19	制度照会 5	6	不具合 215	3	性能表示制度 6	住宅部品 22
小計 46	19	6	348	3	9	46

### 中間ユーザーの相談内容

中間ユーザーからの相談では、特定した住宅部品の認定された内容を確認する「認定状況」相談が最も多く 38 件ありました。次いで当財団の業務の性能表示制度に関連した相談（36 件）、その他の当財団の業務（29 件）、BL 認定基準や試験方法について問合わせの相談（25 件）といった順に多くありました。

図 8 中間ユーザーの相談内容内訳（215 件）

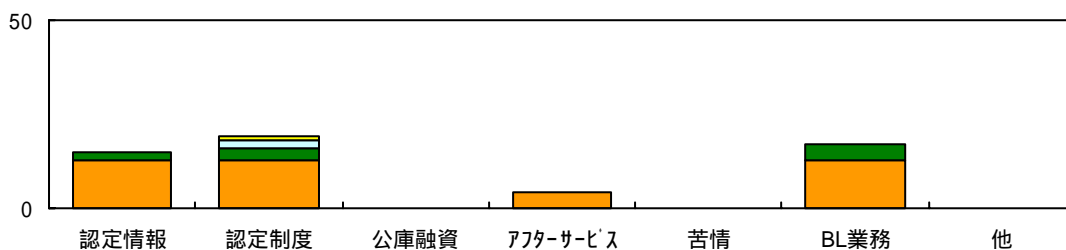


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	他
	その他 5					
	認定申請 3					
その他 1	BL 証紙 3		その他 4			
問合せ先 9	BL 保険 6		パーツ入手 4			
部品選定 9	制度照会 7		取扱い方法 10		その他 29	その他 9
認定状況 38	基準・試験方法 25	3	不具合 13		性能表示制度 36	住宅部品 1
小計 57	49	3	31	0	65	10

### 公共ユーザーの相談内容

公共ユーザーからは、特定した条件においてどのような製品が認定されているかといった「認定状況」相談（13 件）、認定基準や試験方法についての問合せ（13 件）、当財団の業務について問合わせ（13 件）が同数ありました。また、製品の不具合による「アフターサービス」相談（4 件）がありました。

図 9 公共ユーザーの相談内容内訳（55 件）

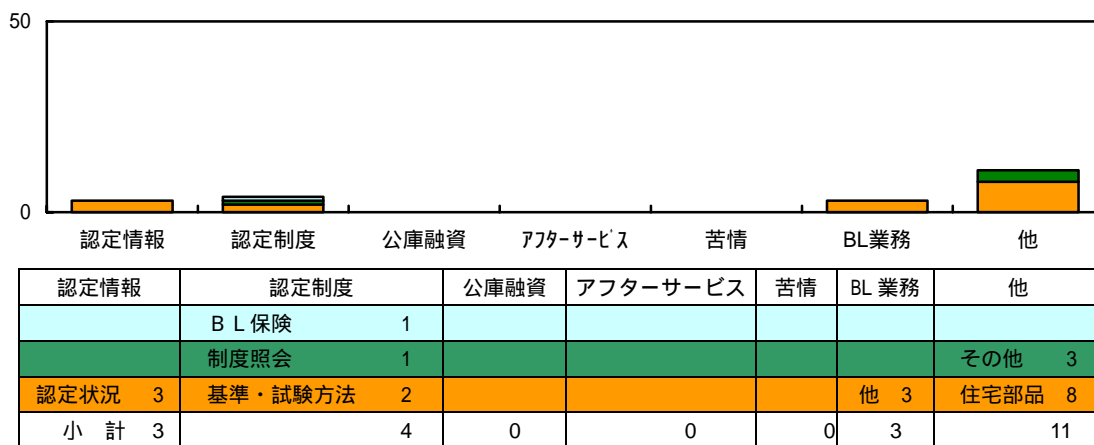


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	他
	その他 1					
	BL 保険 2					
その他 2	制度照会 3				その他 13	
認定状況 13	基準・試験方法 13	0	不具合 4		性能表示 4	
小計 15	19	0	4	0	17	0

## 相談機関の相談内容

相談機関からはその機関で受けた住宅部品に関する相談の参考情報としてベターリビングでの見解を聞く相談（8 件）が最も多くありました。

図 10 相談機関の相談内容内訳（21 件）

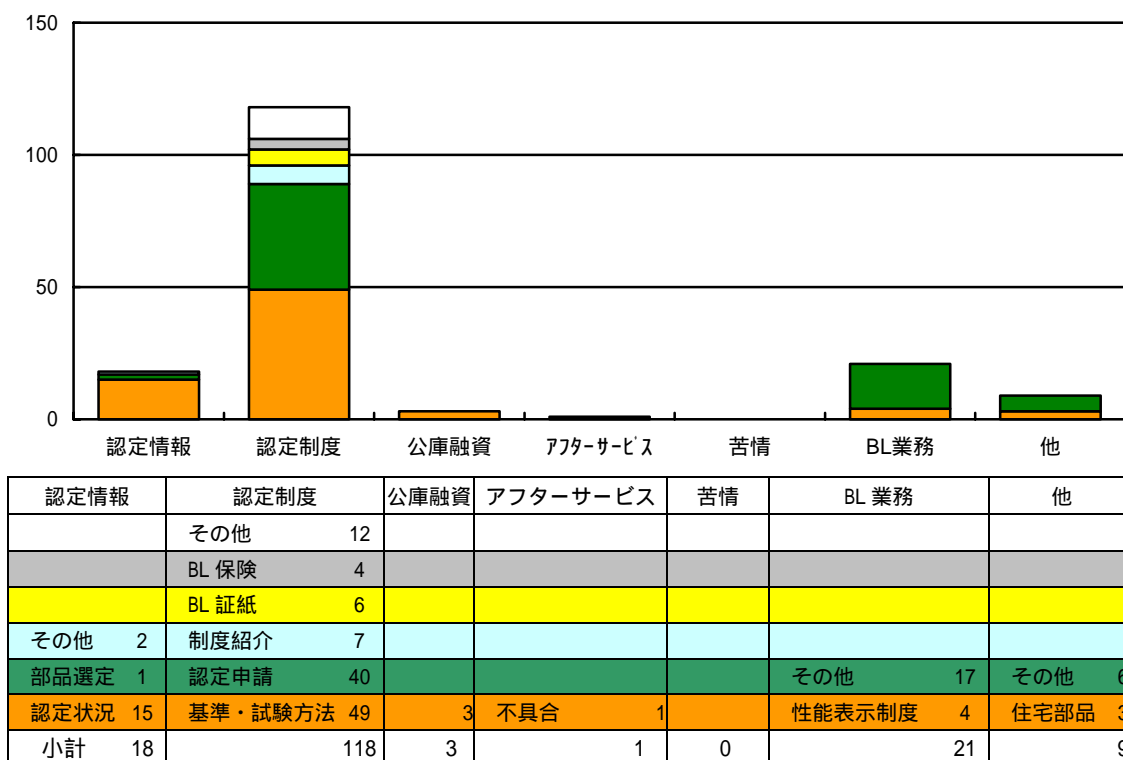


## メーカーの相談内容

### ・認定基準等の問合わせ相談が 3 割弱

メーカーからは BL 認定基準や試験方法の内容や根拠を問い合わせる「基準・試験方法」相談（49 件）が最も多く、3 割弱（28.9%）を占めました。次いで BL 認定申請の手続き等に関連した「認定申請」相談（40 件）、BL 業務の性能表示制度以外の相談（17 件）、部品の仕様等を問い合わせる「認定状況」相談（15 件）の順となりました。

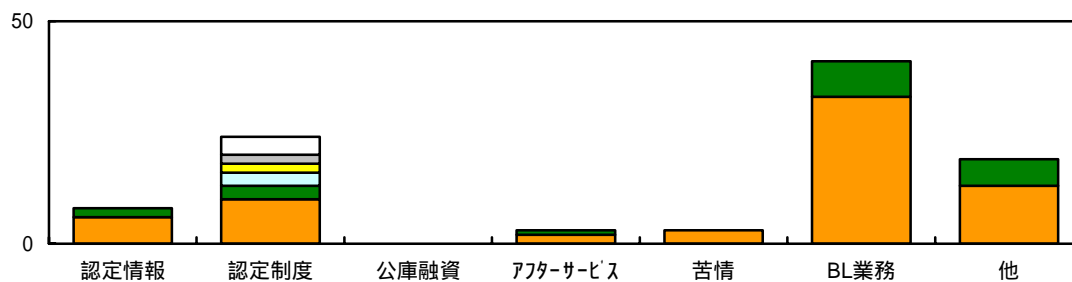
図 11 メーカーの相談内容内訳（170 件）



## その他の相談内容

その他の相談者では BL 内の業務や調査研究、HP などに関する相談（33 件）が最も多くありました。引越しや清掃業者からのアフターサービス相談（3 件）、BL 認定メーカーに対する当財団への苦情（3 件）などがありました。

図 12 その他の相談者の相談内容内訳（98 件）



認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	他
	その他 4					
	BL 保険 2					
	BL 証紙 2					
	制度紹介 3					
問合せ先 2	認定申請 3		不具合 1		性能表示制度 8	住宅部品 6
認定状況 6	基準・試験方法 10		取扱い方法 2	苦情 3	その他 33	その他 13
小 計 8	24	0	3	3	41	19

### 3-3) アフターサービス相談の内訳

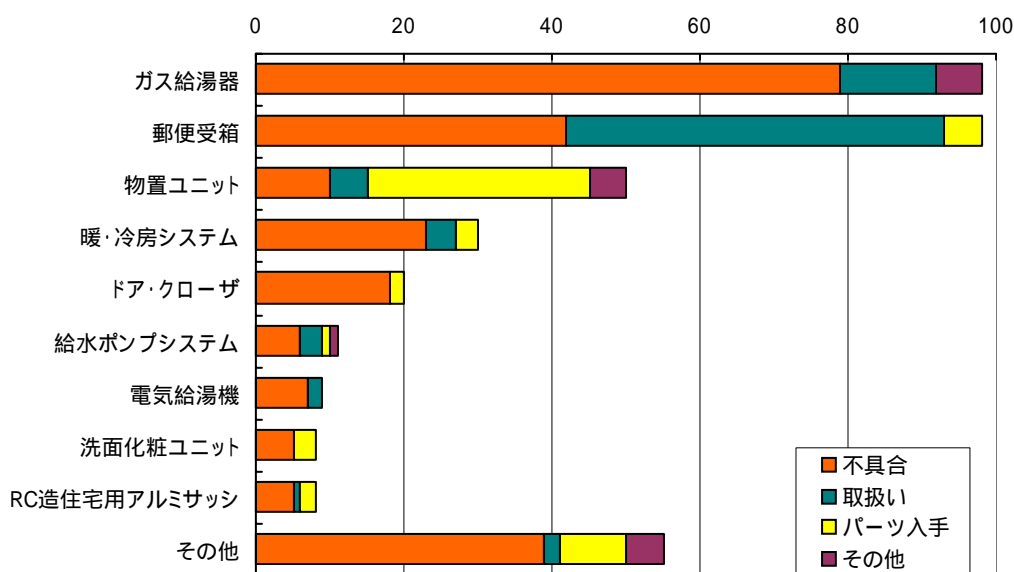
・製品の「不具合」に関する相談が 6 割

・ガス給湯器、郵便受箱が各々 2 割強

アフターサービス相談は内容、対象となった住宅部品において前年度とほぼ同様な傾向でした。

内容では製品の故障等により修理を要する「不具合」相談が 234 件（前年度 135 件から 99 件増）と全体の 6 割（60.5%）を占めました。次いで製品の操作など「取扱い」相談が 81 件（前年度 53 件から 28 件増）、部品の付属品を取り寄せたいなどの「パーツ入手」相談が 55 件（14.2%）（前年度 34 件から 21 件増）、「その他」では維持管理の確認等の相談などが 17 件（4.4%）の順でした。

図 13 「アフターサービス」相談の部品別内訳（387 件）



住宅部品別では出荷数量が多い品目、緊急対応が求められる品目等に相談が多い傾向にありますが、ガス給湯器と郵便受箱が同数の 98 件と各々 2 割強（25.3%）を占め最も相談が多くありました。次いで物置ユニット 50 件（12.9%）、暖・冷房システム 30 件（7.8%）、ドア・クローザ 20 件（5.2%）の順でした。

相談件数が 7 件以下の住宅部品は 22 品目ありましたが「その他」にまとめました。

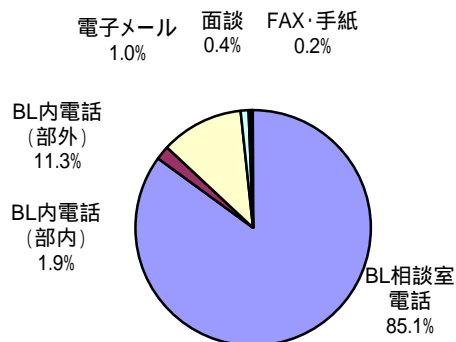
- ・ **ガス給湯器**（98 件）の内訳は、お湯が出ない、湯温が上がらない、パイプの水漏れがあるなど製品の故障等による「不具合」相談（79 件）が最も多く、次いでリモコン操作等の「取扱い」相談（13 件）がありました。
- ・ **郵便受箱**（98 件）の内訳は、扉を開ける際の暗証番号がわからなくなった等「取扱い」相談（51 件）が最も多く、次いで、鍵や扉がこわれたといった「不具合」相談（42 件）がありました。
- ・ **物置ユニット**（50 件）の内訳は、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」相談（30 件）が最も多く、次いで、ドアの故障などの「不具合」相談（10 件）がありました。
- ・ **暖・冷房システム**（30 件）の内訳は、浴室乾燥機や床暖房の温度が上がらない、お湯が出ないなどの「不具合」相談（23 件）が最も多くありました。
- ・ **ドア・クローザ**（20 件）の内訳は、ドアが勢いよく閉まるので開閉速度の調整をしたい、ドアクローザのネジが取れたなどの「不具合」相談（18 件）が多くありました。

### 3-4) エンドユーザーからの相談受付状況

#### ・相談室専用電話にて受付した相談は 8 割強

相談室専用電話 ( 03-5211-0680 ) にて相談受付をした件数はエンドユーザーからの全相談 477 件の中 406 件と全体の 8 割強 ( 85.1% ) を占めました。

図 14 エンドユーザーからの相談受付方法



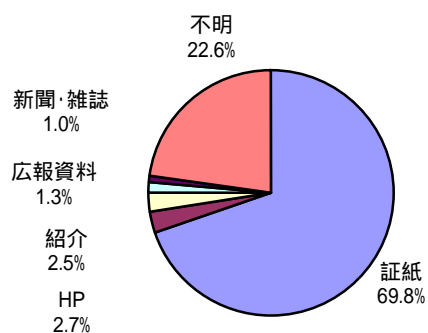
受付方法	件数	%
BL相談室電話	406	85.1%
BL内電話(部内)	9	1.9%
BL内電話(部外)	54	11.3%
電子メール	5	1.0%
面談	2	0.4%
FAX・手紙	1	0.2%
合計	477	100.0%

#### ・B L 証紙が情報源であった相談は約 7 割

エンドユーザーからの相談の際に何を手がかりにしたのかという情報源の確認ができた件数は全 477 件のうち 369 件でした。

その内 B L 証紙を手がかりに電話をかけた件数が 333 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約 7 割 ( 69.8% ) ありました。

図 15 情報源の内訳



情報源	件数	%
証紙	333	69.8%
HP	13	2.7%
紹介	12	2.5%
広報資料	6	1.3%
新聞・雑誌	5	1.0%
不明	108	22.6%
合計	477	100.0%

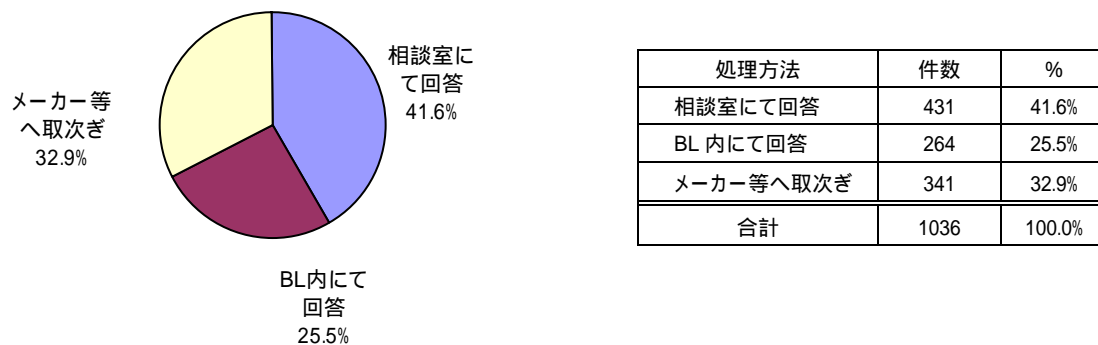
### 3-5) 対応・処理

#### ・ B L メーカー等へ取次ぎ相談は 3 割

平成 14 年度の相談 1036 件のうち「相談室にて回答」が 431 件（前年度 314 件から 117 件増：約 1.4 倍増）と最も多く 4 割（41.6%）を占めました。次いで「メーカー等へ取次ぎ」が 264 件（前年度 267 件から 3 件減）と 3 割（32.9%）を占め、「B L 内にて回答」が 264 件（前年度 205 件から 59 件増：約 1.3 倍増）と 2 割強（25.5%）となりました。

- ・「相談室にて回答」：相談室のみの対応・処理で終了した相談案件
- ・「B L 内にて回答」：相談室以外の C B L 内の専門とする部署で対応・処理を行った案件
- ・「メーカー等へ取次ぎ」：相談室が該当する B L 認定企業等の窓口を紹介した案件

図 16 対応・処理の内訳





## 相談情報を基にした取組み

お客様相談室では、消費者等から寄せられた相談、情報の中から、BL 部品の評価や認定基準等に反映させるべき「課題、検討事項」を抽出することも大きな業務の一つと考えています。

こうした業務を積極的に行えるのは、BL 部品に貼付する「BL マーク証紙」にお客様相談室の連絡先（03 - 5211 - 0680）を記載し、消費者からのダイレクトな声のある程度組織的に聞くことができるようになったからです。

この声の中には、意外に大きな宝物が含まれていることを日々感じつつあります。つまり、部品を作る側（メーカー）や評価・認定する側（ベターリビング）からは見えにくい部品の隠れた問題点が、含まれていることがあり、BL 部品の「課題、検討事項」の検討に反映することができるからです。

そして、この「課題・検討事項」について、早くもいくつかのプロジェクトが始動し、成果も出てきています。

もちろん、よくよく考えれば、なるほどと思えることが、今までは看過されていたに過ぎないという批判もあるでしょうが、お客様相談室としては、消費者の声をできるだけ BL 部品の改善に役立てようという業務が、順調に滑り出したと考えています。

今後は、寄せられた相談の中から少しでも部品の改善に役立ちそうな声を反映し、ベターリビング内部の各部門や（社）リビングアメニティ協会の協力も得ながら、着実に検討を重ねていくつもりです。

さらに、最近では、アフターサービスに関わるクレーム（保証期間が短い、修理費が高い等）等も多く聴かれるようになってきましたが、そうした傾向にも配慮し、必要であれば、アフターサービス上のクレーム等事例を調査した上で、（社）リビングアメニティ協会と意見交換や協議を重ねていきたいと思っています。消費者の感ずるアフターサービス上の問題点を集約、整理し、企業のサービス業務の品質向上に少しでも役立つ情報としても取りまとめてみました。

次頁は、平成 14 年度に取り組んだプロジェクトの内、「郵便受箱」と「ドアクローザ」について紹介したものです。

なお、こうした試みは今後、プロジェクトの進行過程であっても必要と判断した場合は、「BL Web News」等などに紹介していくことも検討しています。

相談情報を基にした取組み（平成 14 年度）

	相談内容	注目事項	取組み	成果
郵便受箱の相談対応	<p>(取扱い)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暗証番号を変えたい。暗証 番号を忘れた。</li> </ul> <p>(不具合)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・扉が開かない。かぎがかからない。</li> </ul> <p>(購入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在使用している郵便受箱と同じメーカーの製品を購入したい。</li> </ul> <p>共通事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メーカーの表示がない。メーカー名がわからない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「アフターサービス」の相談の部品別で「郵便受箱」が最も多く、年々増加傾向である。</li> <li>・メーカー名の表示が見つげにくいいため、メーカー名を確認するために時間と手間がかかる。</li> <li>・メーカーでは、取扱い相談と不具合の相談で窓口が異なることがある。</li> </ul>	<p>C B L から社団法人リビングアメニティ協会(ALIA)に課題提起(2002.8月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ALIA 会員企業を対象に認定品の社名表示について調査</li> </ul> <p>郵便受箱・宅配ボックス社名表示 WG を開催(2002.11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容ごとの窓口を登録することを決定</li> <li>・製品共通の表示位置を決めることを決定</li> </ul> <p>ALIA 会員以外の BL 認定企業宛に対して協力依頼(2003.3月)</p>	<p>相談対応の迅速化・円滑化が図られた。</p> <p>社名確認作業の効率化(平成 15 年 4 月以前に供給された製品)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・製品特徴等の情報をメーカー別に整理し、表を作成。メーカー名がわからない場合の相談に対応できるようにした。</li> </ul> <p>(平成 15 年 4 月以降に供給される製品)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受箱内の一定の位置にメーカー名を明記することとした。(主として投入口から見える位置)</li> </ul> <p>相談内容ごとの適切な窓口を整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暗証番号等「取扱い」相談の窓口と故障等「不具合」相談の窓口とをメーカーに登録していただいた。</li> </ul>
ドアクロージャの開閉速度調整の相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関ドアの開まるスピードをゆっくりにした。</li> <li>・勢いよくボタンと閉まって音がうるさい。</li> <li>・重くて閉めるのに力が必要で困る。</li> <li>・自分で速度を調整したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H13 年度のドアクロージャに関する相談 15 件の内、9 件が開閉速度に関する相談、H14 年度は 22 件の内、17 件と、増加傾向にある。</li> <li>・部品の特性上ドアクロージャメーカーを紹介することが適切な対応とならないことがある。</li> <li>・BL 認定品は特殊工具がないと調整できないとしていることを確認した。</li> </ul>	<p>C B L 住宅部品評価センター、相談室と ALIA スチール部品委員会委員長とで打合せ(2003.3月)</p> <p>ALIA スチール部品委員会にて課題提起</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開閉速度と不具合について、それぞれの対応窓口の登録を要請</li> <li>・CBL 相談対応の確認</li> <li>・ドアクロージャ工業会において検討中の標準を取扱説明書に活用する(半年後程度)</li> </ul>	<p>相談対応の迅速化・円滑化が図られた。</p> <p>相談対応窓口登録</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開閉速度についての問合せに対応できる窓口を相談室に登録していただいた。</li> </ul> <p>相談対応の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住者の方が直接調整できない部品である旨を説明し、家主・管理人・管理組合などから専門業者に依頼するよう奨めた上で、メーカー名をお知らせする。</li> </ul>

## 主な相談事例

(平成 14 年 4 月 ~ 平成 15 年 3 月)

平成 14 年度における主な相談事例を紹介します。  
今後の活用方向を想定しタイプを分けました。

事例のタイプ		今後の活用方向	事例
苦情	苦情または苦情に準ずる相談	苦情に対する適切な対応と共に B L 基準に反映させる。	3, 4, 13, 16, 17,
未認定	未認定対象品目に関する認定相談	新 B L 部品の候補として検討されることを期待する。	
専門部署	C B L の専門部署で回答した相談	専門的回答として相談室の知見として蓄積する。	20, 22, 23, 27, 29, 30, 33,
問合せ	よくある問い合わせ	相談者が日常困っている検討課題として受け止める。	1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 18, 21,
他	その他	公庫融資、パーツ保有期間、取説、保証、等実用的相談	9, 12, 19, 24, 25, 26, 28, 31, 32,

### [用語の定義]

- ・相談者 相談者の種別
- ・相談分類 相談内容の種別
- ・部品名 相談の対象となった品目名
- ・相談内容 相談の内容
- ・回答及び対応・処理 相談室での対応や処理の内容

### [掲載順]

- | 相談者順       | 相談内容順    |
|------------|----------|
| 1. エンドユーザー | 認定情報     |
| 2. 中間ユーザー  | 認定制度     |
| 3. 公共ユーザー  | 公庫融資     |
| 4. 相談機関    | アフターサービス |
| 5. メーカー    | 苦情       |
| 6. 他       | B L 業務   |
|            | 他        |

注) 個人や団体を特定するような表現等については書き換えをして記載しています。

平成 14 年度主な相談事例 リスト

	相談者	相談分類	部品名	タイプ
1	エンドユーザー	認定情報	浴室ユニット	問合せ
2	エンドユーザー	認定情報	物置ユニット	問合せ
3	エンドユーザー	認定制度	玄関ドア	苦情
4	エンドユーザー	認定制度	キッチンシステム	苦情
5	エンドユーザー	公庫融資		問合せ
6	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	問合せ
7	エンドユーザー	アフターサービス	内装ドア	問合せ
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	問合せ
9	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用断熱型サッシ	他
10	エンドユーザー	アフターサービス	給水ポンプシステム	問合せ
11	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	問合せ
12	エンドユーザー	アフターサービス	換気ユニット	他
13	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	苦情
14	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	問合せ
15	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	問合せ
16	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	苦情
17	エンドユーザー	苦情	ガス給湯器	苦情
18	エンドユーザー	その他	ガス給湯器	問合せ
19	エンドユーザー	その他	温水洗浄便座	他
20	中間ユーザー	認定制度		専門部署
21	中間ユーザー	認定情報	歩行・動作補助手すり	問合せ
22	中間ユーザー	認定制度		専門部署
23	中間ユーザー	認定制度		専門部署
24	中間ユーザー	認定制度	キッチンシステム	他
25	公共ユーザー	認定制度	キッチンシステム	他
26	公共ユーザー	認定制度	階段室型共同住宅用エレベーター	他
27	公共ユーザー	認定制度		専門部署
28	公共ユーザー	認定制度	ガレージ	他
29	メーカー	認定制度		専門部署
30	メーカー	認定制度		専門部署
31	メーカー	公庫融資		他
32	他	認定制度		他
33	他	認定制度	木造住宅用断熱型サッシ	専門部署

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
1	エンドユーザー	認定情報	浴室ユニット	浴室ユニットを購入したいが、X市役所で相談したらベターリビングを紹介された。X社の商品を見ているが他に良い商品がないかを探している。築 20 年して改修を考えています。	( B L 認定制度の紹介 ) BL 認定された浴室ユニットであれば部品全般について 2 年間の瑕疵保証をし、その後 3 年間は防水機能、浴槽内貯水機能について、引き続き瑕疵保証をしていますので、BL 認定されている商品をお勧めいたします。 X市にある認定メーカーの窓口一覧をご紹介します。
2	エンドユーザー	認定情報	物置ユニット	X社の物置を購入したい。連絡先を教えてください。一つ購入しているが弟が購入したいといっている。	X社の X X 営業所をご紹介します。
3	エンドユーザー	認定制度	玄関ドア	玄関ドアの郵便受けから鍵をあけるという事件が多く起きているようですが BL ではどのように考えているのでしょうか。 BL 品であれば防犯対応の金物の交換を自動的に行ってもらえるのでしょうか。	現行の基準では単に新聞受けが外れないこととしています。道具を用いてこじ開けるような破壊行為については想定していません。今後検討を行うところです。注 1 自動的に交換することはなく、メーカーに申し出ないと交換してもらえません。メーカーでは各種の防犯用の部品類をラインアップし始めておりますので、直接メーカーにご相談されることをお勧めします。
4	エンドユーザー	認定制度	キッチンシステム	BL は認定した製品の検査をしているのか伺いたい。 4 年使用したキッチンの扉が落ちたのでメーカーに修理を依頼し、修理が終わった。その際、同じ商品についてどう対応するかたずねたところ、事故等が起きてから対応するとのことだった。メーカーの対応に納得がいけないのでメーカーを訴えるよう弁護士と相談している。	当財団では、定められた基準に基づき申請された製品の性能・仕様等が、基準に適合しているかどうかについての判断(認定)を行っておりますが、出荷された個々の製品の現物検査は行っておりません。 メーカーの説明では、「扉上部に異常な力が加わったと判断し、ビス打ちの改善を行った。しかしながら、お客様への対応で不信感を持たれた。」とのことであった。 一般的には、扉が落ちた原因が、使用上の問題(収納物の重み等)であれば、再発を防止するために、収納物等に関する注意をきちんと伝えるべきだが、ビス打ち等施工上のミスによるものであれば、メーカー責任が発生すると思われる(材工一式請負のケース)。 メーカーには、お客様との話し合いでは、聞くべきことをきちんと聞いた上で対応することが必要である旨伝達しておきました
5	エンドユーザー	公庫融資		平成 14 年度ガイドブックを見ている。公庫融資対象の省エネルギー型設備設置工事のところについて、エアコンを二つと給湯器をつければよいのか。同時に設置というのはどういうことか。X社の製品を考えている。	一定の省エネルギー性能を有する暖・冷房設備と給湯設備を同時に設置する工事で、公庫融資を受けることができます。割増融資を受けるためには同時設置が必要です。 X社でお考えであればお電話される際に公庫の確認番号は で取ってますので、その番号で聞いていただいた方が早いかもしれません。
6	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	製品に BL のマークが貼ってあったので電話した。床暖房と給湯器の調子が悪い。設置して 1 年と 3 ヶ月、 とある。	メーカーの名前がわかれば修理窓口をご紹介します。保証書や取扱説明書をお持ちであれば、そこに問い合わせ先などが掲載してあるはずですのでご覧ください。

注 1： 破壊行為によって容易に新聞受けが外されないよう、取付強度、取り付け方法などを見直した。この結果、平成 14 年 9 月以降の生産品から、新聞受け対策品を取り付けたドアが出荷されている。また、既存設置ドアの新聞受け交換にも同時に対応可能となった。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
7	エンドユーザー	アフターサービス	内装ドア	クローゼットドア（折戸）の上下のレールのプラスチックの部分が欠けた。X社の印があります。ホームセンターで探したのだがメーカーのものでないと合わないといわれた。B Lのマークがあったのでホームページでみて電話しました。10年くらい前に建てた一戸建て住宅に住んでいます。	X社はB L認定メーカーでしたが、昨年春に倒産されていて後を継いだ企業もないようです。他のメーカー（B L認定企業）でパーツについて対応できるかも知れませんが最寄のメーカーの窓口をご紹介します。または、建具屋さんに破損したものを持って、合うものを探していただく方が早いかも知れません。（ホームページでお客様のお住まいの地区にあるメーカーの営業所を探す方法を紹介しました。）
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	玄関ドアが風が強いと勢いよく閉まってしまう。2ヶ月前に中古分譲マンションに入居したばかり。玄関ドアは新品でと書いてある。 入居してすぐに小学生の子供が手をはさんで怪我をしたこともあった。	最初の取付けの時に開閉速度の調整が適切になっていないことも考えられますので管理の方にお尋ねいただいた方がよろしいと思われます。 はX社の製品ですのでお客様の最寄にあるX社の窓口をご紹介しますのでメーカーにご相談してみてください。 B Lマークはベタリピングで認定された住宅部品であるという事です。 BL認定品のドアクローザは、設置から3年間は瑕疵について無償修理保証しております。
9	エンドユーザー	アフターサービス	RC造住宅用断熱型サッシ	築15年の二階に設置した浴室のサッシ周りから雨漏りしていることがわかった。サッシはX社の断熱サッシでブラインド付である。X社はすでに部品がないと言っている。部品の保有年数は何年とされていますか。	X社に確認したところ、2～3年前に断熱型サッシの生産を中止しBL認定企業ではなくなっている。従って同じ製品を供給することはできない、メーカーの消耗部品は10年保管としておりメンテナンス機能は残している、とのことであった。 その後、再度相談者から連絡があり、相談者と設計事務所等とメーカーとの話し合いで、メーカーが「修理を行っても保証はしない」との回答を示したので、相談者らは訴訟等の検討に入るとのことであった。当相談室では訴訟等には関与できない旨を伝え、相談者も了解された。
10	エンドユーザー	アフターサービス	給水ポンプシステム	（1度目）給水ポンプで「圧力低下」が表示される。修理をお願いしたい。 型と表示がある。メーカーはわからない。 （2度目）メーカーはX社です。復旧したが、今後のことがあるのでメーカーの連絡先を教えてください。	（1度目）認定企業から修理窓口を登録してもらっております。メーカーの名前がわかれば修理の窓口をすぐにご紹介できます。 （2度目）取扱説明書、保証書はお持ちでしょうか。今回は復旧されたとのことですが万が一のことがございますのでメーカーの連絡先をご紹介します。
11	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	洗面化粧ユニットの陶器のポウルに化粧ピンを落したところひびが4本入った。修理にどれくらいかかるか聞きたい。見積もりを取りたい。官舎に住んでいます。	管理事務所を通して修理を依頼された方がよいと思われます。また、メーカーの修理窓口のX社をご紹介します。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
12	エンドユーザー	アフターサービス	換気ユニット	平成 2 年供給の分譲集合住宅に住んでいます。リビングとベランダの間の外壁に設置されている、台所のガスコンロ用換気扇と連動する強制換気・シャッター付き給気口が故障して困っています。故障した BL 認定給気口の製造会社又は修理会社を探すための良い手立てはないか。	平成 2 年頃に認定されていた換気ユニットの台所用ファンについての情報（部品のメーカーと型番等）は調べることができます。しかし、設置されてから 10 年以上経っていますので、すでに交換部品がない場合もございます。管理組合にて図面等をご確認いただくと共に、ご相談してください。
13	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	公共賃貸住宅に 1 年半前ぐらいに入居しました。BL の洗面化粧台のボールの部分に化粧水のピンが滑り落ち割れて穴があきました。至急なんとかしたいのですが。メーカーは X 社です。	X 社の X 支店(修理、相談窓口)の電話番号を紹介。まず賃貸住宅の管理者にご相談されることを勧めました。
14	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	玄関ドアがボタンと閉まらなくしたいのですが、ドアについていたマークを見て電話しました。分譲マンションに住んでいます。他にロゴのようなものとあります。	分譲マンションということだと管理事務所にお尋ねになった方がよいと思われます。玄関ドアのメーカーは X 社ですので窓口はご紹介できます。開閉速度だけであれば専門の工事業者の方に依頼された方が早いようです。
15	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	こちらはビルのメンテナンス会社だが、テナントから郵便ポストの暗証番号を変更したいといわれている。メーカーに連絡を取りたいが、メーカーがわからない。つまみにローマ字で とある。104 の番号案内では だけでは探せなくて、ベターリビングはさがせたので電話した。	恐らく X 社と思われるので、お近くの修理窓口をご紹介いたします。
16	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	システムキッチンを新しくしたところ目がチカチカする。メーカーは X 社、商品番号は で公社の賃貸住宅に住んでいる。どのくらい我慢したらよいか。	メーカーに確認したところ B L の最近の基準をクリアしているということですので、部材としてはホルムアルデヒドの放散量が一番少ないものを選んでおります。今後は、賃貸住宅の管理者に申し出ると共に、窓の開放や換気扇を活用してください。またメーカーの窓口をご紹介いたしますので直接ご相談してもよいと思います。
17	エンドユーザー	苦情	ガス給湯器	X 社のガス給湯器（高温水供給式）のアダプターが使用中外れ足をやけどした。これは製品の欠陥ではないのか。メーカーからはアダプターをすぐに交換してもらい現在は支障はない。	当財団にて X 社にヒアリングを実施（X 社が示談で解決を図る方針であることを確認）した。相談者からは文書回答の要望があったので、相談者に回答書を送付した。回答書の内容:「当該フロアダプターの外れの原因はヒアリングでは特定できなかった。X 社の報告では、事故現場及び工場において当該アダプターを再度装着し通常の使用状況では外れなかった。これまで類似ケースはなかった。」その後、X 社から相談者との示談が成立したとの報告が当財団にあった。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
18	エンドユーザー	その他	ガス給湯器	賃貸マンションに新しく入居したのですが、ガス給湯器が追いきできると仲介業者から聞いていたところ高温水供給式のためお湯の量が増えるだけで追いきできない。メーカーに聞いたら追いきではないと言っているが業者は追いきだと言っている。ジャロ（（社）日本広告審査機構）に連絡したところ B L を紹介されたので電話しました。家族が多くて入る時間がまちまちなので追いきできないと困るのです。	BL マークの有無について照会、貼っていないことが判明。「ガス給湯器について BL 部品の認定基準では二つのタイプ、給湯専用と追いき機能付きとがあります。そのため分類上では高温水供給式も追いき機能付に含まれています。BL 認定基準では、高温水供給式の機器がお湯の量が増える等の留意点をカタログなどに表示するように記述しています。」
19	エンドユーザー	その他	温水洗浄便座	1993 年に購入した温水便座の洗浄ノズルからばたばたと水漏れしている。部品だけを交換したいが X 社に連絡したところ製造中止と言われ新しい製品のパンフレットを送るといっている。X 社の相談室では BL 認定品だからと言われた。消費生活センターに相談して、ベターリビングの電話番号を教えてください。	確認の結果 B L 品ではないことが判明した。 X 社のクレーム担当窓口の方に連絡したところ次のとおり説明があった。 「この製品は生産中止後のパーツ供給期間を 6 年としているが、在庫があれば 10 年近く対応できます。当社相談室でのおお客様に対する説明の際に、今後は B L の説明が正しくされるよう注意します。お客様に対してはこちらからご説明をいたします。」 X 社から直接相談者に連絡し解決した。
20	中間ユーザー	認定制度		暖房専用機の修理を行っている者だが、修理の際にお客様から B L に無料で修理してもらえるとされたそうなので確認したい。	B L 認定品には認定企業の方々にアフターサービスをより確実に実施していただく手段として認定企業を被保険者として「保証責任保険」と「賠償責任保険」をつけています。前者にかかわる瑕疵保証期間は最低 2 年間あり、部品ごとに保証期間が異なっておりますが、その期間内の不良、故障については、保険がおりる仕組みになっております。しかしながら、いずれも期限付きであり永久保証ではありません。したがって、保険に関する説明が間違っただけで伝わっているかも知れません。もし、B L からご説明した方がよければご連絡します。
21	中間ユーザー	認定情報	歩行・動作補助手すり	補助手すりの認定メーカーの連絡先が知りたい。木工所だがパンフを取り寄せてほしい。	補助手すりの認定メーカーを読み上げ、希望される認定メーカーの電話番号を教えた。
22	中間ユーザー	認定制度		環境共生に資する点について BL 認定制度に盛り込まれているのか。またそういった取組みをしているのか。	B L 認定基準では、「総則」に基本的な考え方、姿勢について規定しています。現時点ではホームページ上の「部品データベース」から環境共生に資する部品といった絞り込み検索はできません。なお、環境共生に関する現在の取組みについては、「住宅部品環境大綱」などに明記されておりますので、ご参考にしてください。詳しくはホームページをご覧ください。
23	中間ユーザー	認定制度		階段室型共同住宅用エレベーターの BL 認定を検討しています。B L マーク証紙の入手手続き、価格等の一連の流れを知りたいのですが。	認定書受領後、BL マーク証紙頒布契約を締結、それに基づいて BL マーク証紙頒布請求書を提出 当財団より代金請求書送付 代金振込み BL マーク証紙を送付の手順を説明。 また、BL マーク証紙価格について説明した。 なお、BL 保険の詳細は、認定書に同封する「手引き」によって確認されたい旨説明。



	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
24	中間ユーザー	認定制度	キッチンシステム	設計事務所だが、B L 認定のキッチンの扉の丁番をこちらで用意して現場で付けたいが、メーカーにいったところ B L 認定のラベルをつけて出せないと言われた。メーカーの工場の中でやればラベルを貼れるというのが本当なのか。	認定に際しては、丁番を含めた耐久性の試験等を行って基準に適合していることを確認して認定しています。現場での加工により仕様を変更することは想定していません。そのため丁番の仕様を変更したり現場加工をする場合は、認定品とはならず、マーク表示もできません。
25	公共ユーザー	認定制度	キッチンシステム	B L 認定品のキッチンの流しの角が割れていた。5 年使用したものでこれからメーカーを呼ぶところ。B L は保証についてどう考えているのか。同じ製品を 100 台ほど据付けている。	BL の保証責任保険では 2 年間、ご相談の内容だと据付引渡後に瑕疵・欠陥が見つかったときにメーカーに対して無償修理に要する費用が保険金として支払われます。角の割れの原因が何であるのかを調査する必要があると思う。なお、認定基準はホームページでご覧下さい。
26	公共ユーザー	認定制度	階段室型共同住宅用エレベーター	階段室エレベーターの単独のものが認められるということを聞いたが本当か。	階段室型共同住宅用エレベーター（単体）の認定基準が本年（平成 14 年）の 6 月 2 日に施行となっております。ホームページに認定基準と試験方法を掲載しております。基準等の内容をご覧になってわからない点があればご連絡下さい。
27	公共ユーザー	認定制度		B L 認定基準の取り替えパーツの保有期間 10 年以上というのは何が根拠なのでしょう。	優良住宅部品（B L 部品）認定制度設立以前は、パーツ保有期間は各社まちまちであったが、制度創設の折りに、優良住宅部品として 10 年以上は保有しておくべきことから、10 年以上の保有期間が必要といたしました。 パーツの保有期間 10 年は一般に比較的に長い期間と考えられます。ここで言うパーツの保有期間とは、製品を構成していたパーツそのものを 10 年間倉庫に保管しておくことを規定しているのではなく、製造中止後 10 年間は製品が故障した場合でも、それに対応できるパーツが用意されていることを示すものです。
28	公共ユーザー	認定制度		現在建設中の公営住宅において浴室ユニットが設置されているが、製造メーカーの X 社が破産したとの情報が入った。承継する企業などの情報は入っていない。BL の保証について確認したい。	BL マークが製品に貼付されていれば BL 保険の適用ができます。 BL 認定企業が倒産した場合、その事業を承継した企業が保証の責任を負うことになります。継承した企業がない場合は、施工、工事施工者等から BL 保険（保証責任、賠償責任）の適用について申し出があれば倒産企業に代わって当財団が保険の手続きをいたします。
29	メーカー	認定制度	ガレージ	カーポートを作っているメーカーです。BL 認定を受けたいと考え BL 基準を見ているが、寸法的に対象物として自転車置場になるのかガレージになるのか良くわからないので教えてください。カーポートはどのような性能を持っていればよいか調べています。試験を行って性能の確認をしてもよいと思っています。形状的には BL の自転車置場に似ていますが自転車置場の基準を適用することでよいのでしょうか。カーポートに関する基準、規格についてどのようなものがあるか教えてください。	カーポートが持つべき性能として荷重性能については、自転車置場も条件は同じですので自転車置場の基準を適用することで特に問題はありません。しかしカーポートはアルミ製であり、自転車置場はスチール製であることを考えると荷重に対する変位置（変形）などの詳細な基準値については、そのまま適用できません。BL 基準のほかにはアルミカーポートの J I S 規格（車庫用構成部材）もありますので参考にされるのもよいと思います。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
30	メーカー	認定制度		配管システムで認定を取っているが、保険について確認したい。今回 B L の基準が変わり、それに伴い部品を廃止するなど仕様変更を行う予定ですが、その場合すでに供給した製品に保険が適用されるのか伺いたい。(すでに施工済みで B L 証紙が貼ってある製品を B L 保険でどう扱うか。)	配管システムの場合は保証責任保険については 5 年間、賠償責任保険については、当財団と保険引受会社との契約が継続される限り、保険金支払いの対象となります。施工済みで B L マーク証紙が貼付されている部品については、上記の考え方がそのまま適用されます。
31	メーカー	公庫融資		オール電化住宅を検討しています。給湯は B L 部品ですが電気床暖房は BL を取っていません。この場合でも住宅金融公庫の融資対象となりますか。	B L 認定を取得していないものでも住宅金融公庫の確認番号を取得すれば住宅金融公庫の割増融資を受けることができます。公庫の技術関係部署の T E L を紹介いたしますのでご確認下さい。
32	他	認定制度		中小企業を対象に融資を行っていますが BL 認定を取得していることを PR している企業があり、どのくらい BL 認定が難しいものかなど BL 制度がどのくらいのものか聞きたいのですが。	優良住宅部品 (BL 部品) 認定制度は任意の制度であり、申請するかどうかは企業の自由です。製品の認定については評価機関による評価を受けてクリアできなければ申請することができません。認定委員は、学識経験者、消費者団体、公共発注体などによって構成されており、第三者性を有しております。また、認定の範囲は、住宅部品の製造過程ばかりでなくアフターサービスについても評価の対象になっています。
33	他	認定制度	木造住宅用断熱型サッシ	B L 認定基準の R C サッシには高齢者対応の規定がありますが、木造サッシにはないのはどうしてでしょうか。	木造住宅用サッシについては、主に断熱性能を重視しており、現状では高齢者対応の規定は設けておりません。 優良住宅部品 (BL 部品) 認定制度において各部品には品目別認定基準がありますが、常時見直しを行っておりますので、今後木造住宅用サッシの認定基準に追加・変更はありえます。