

お客様相談室
相談受付状況報告書

－平成17年度－

平成18年6月

財団法人 ベターリビング
カスタマー・コミュニケーション室



はじめに

「お客様相談室 相談受付状況報告書—平成 17 年度版—」は、(財)ベターリビングが、お客様相談室において、平成 17 年度に受付けた 1,346 件の相談についてまとめたもので、相談者層や相談内容に関する統計的なデータを整理・分析したものと、具体的な相談事例をまとめたものとの 2 部構成となっております。

お客様相談室への相談は、優良住宅部品（B L 部品）に関する相談が 948 件と 7 割以上を占め、B L 部品以外の財団業務等にかかる相談も約 200 件で年々増加の傾向にありますが、本報告書で取り上げた具体的な相談事例（24 件）は、相談の 7 割以上を占める B L 部品に関するものの中から、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・問い合わせなどを中心に 19 件取り上げ、B L 部品以外の相談も 5 件ほど取り上げました。

当財団では、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、試験方法の改良など、さまざまな形でフィードバックしていきたいと考えております。

本報告書が、住宅部品に関わる事業者側の業務上の参考情報としてだけでなく、消費者側の参考情報としても役立てていただければ幸いに思います。

目 次

I	17年度相談受付状況報告の概要	1
II	17年度相談受付状況報告	
	1. 用語の説明	2
	2. 相談受付の動向	
	2-1) 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	6
	3. 17年度相談受付の内訳	
	3-1) 相談者と相談内容の分析（大分類）	7
	3-2) 相談内容の内訳（小分類）	8
	3-3) 相談者別の相談内容の分析（小分類）	
	①エンドユーザーの相談内容	9
	②中間ユーザーの相談内容	9
	③公共ユーザーの相談内容	10
	④相談機関の相談内容	10
	⑤メーカーの相談内容	11
	⑥その他の相談内容	11
	3-4) アフターサービス相談の部品別内訳	12
	3-5) エンドユーザーからの受付方法の内訳	13
	① 受付方法	13
	② 相談室を知った経緯	13
	3-6) 対応・処理主体の内訳	14
	3-7) 当財団についての理解	15
III	主な相談事例	
	主な事例の一覧	16
	主な事例	17~22

I 17年度相談受付状況報告の概要

17年度の相談数は、1,346件と、14年度から4年連続で1,000件を超え、年々増加しております。1ヶ月平均では112.2件となり、110件を超えました。昨年度、初めて1ヶ月平均で100件を超え、今年は更に増加したことになります。

相談者別では、エンドユーザーからの相談が一番多く615件、全相談数に占める割合は4割強（45.7%）を占めました。昨年度もエンドユーザーからの相談が一番多く534件（44.0%）と前年と同様の傾向でした。次が、中間ユーザー（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）の351件、メーカーの165件と続きます。

エンドユーザーからの相談の中では、アフターサービス相談が477件で、エンドユーザーからの相談の内7割以上を占めています。

1) 受付件数の推移

17年度受付件数は1,346件となり、16年度より134件増加し、月の平均受付件数は112.2件となりました。（2頁参照）

2) 相談内容の動向

「アフターサービス」相談が662件と一番多く、全体の約5割（49.2%）を占めました。次いで「認定制度」197件、「財団業務」196件と続き、財団業務に関する相談はやや増加しました。（3頁参照）

3) 受付方法の動向等

専用電話による受付件数が、1,251件と全体の9割以上（92.9%）を占めました。昨年度（1,084件）と比較すると167件増加しました。相談全体に対する割合も昨年度の89.4%から3.5%増加しています。（6頁参照）

4) 相談者と相談内容（大分類）の分析

相談者別の相談内容をクロス集計したところ、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が477件となり、相談全体の3割（35.4%）を占め、2番目の「中間ユーザーからのアフターサービス相談」は163件で、相談全体の1割（12.1%）を占めました。この傾向は昨年度と同様ですが、件数はやや増加しています。（7頁参照）

5) 相談者別の相談内容（小分類）の内訳

相談全体に対する相談者別の占める割合をみると、一番多いのはエンドユーザーからの相談（615件）で、以下、中間ユーザー（351件）、メーカー（165件）、公共ユーザー（52件）、相談機関（29件）、その他（134件）と続きます。

相談件数の多い上位3位までの相談者からの相談内容の内訳をみると、まず、エンドユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談（477件）のうちの「製品不具合」に関する相談が224件と最も多く、エンドユーザーからの相談の3割強（36.4%）を占めました。次に多いのは、同じく「アフターサービス」相談のうちの「パーツ入手」106件、「取扱い方法」100件です。（9頁参照）

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談のうちの「取扱い方法」が62件と最も多く、次いで「アフターサービス」相談のうちの「製品不具合」が55件でした。（9頁参照）

メーカーからの相談では、「認定制度」相談のうちの「基準・試験方法」が49件と最も多く、次に多いのは、「認定制度」相談のうちの「認定申請」の12件でした。（11頁参照）

6) アフターサービス相談の部品別内訳

「アフターサービス」相談（662件）を部品別でみると、ガス給湯器、暖・冷房システム、換気ユニット、洗面化粧ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が、また、ドア・クローザ、郵便受箱については『取扱い』が、さらに、RC造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が、それぞれ最も多く占めました。（12頁参照）

7) 当財団についての理解

相談の連絡を頂いた方の当財団に対する理解については、「正しく理解」と「ほぼ理解」を合わせても571件で、42.4%の理解に止まり、「メーカーと誤解」の556件（41.3%）とほぼ同じでした。「メーカーと誤解」のうちの410件（73.7%）がエンドユーザーで、メーカーと誤解した原因の多くは、部品に貼付されていた「BL証紙」で、395件（96.4%）でした。また、エンドユーザーが相談室専用電話の連絡先を知った経緯は、「BL証紙」が498件（80.5%）で、8割以上を占めました。（13頁、14頁参照）

Ⅱ 17 年度相談受付状況報告

1. 用語の説明

【相談内容】	
・ 認定情報	B L 部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など
・ 認定制度	B L 制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など
・ 公庫融資	公庫割増融資に関する問合せ
・ アフターサービス	B L 部品の不具合による修理・点検、パーツ入手に関する問合せなど
・ 苦情	B L 部品に関する苦情（基準、品質、アフターサービス、事故など）
・ 財団業務	B L 認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
・ 財団業務以外	上記以外のもの
【 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、マスコミなど上記以外

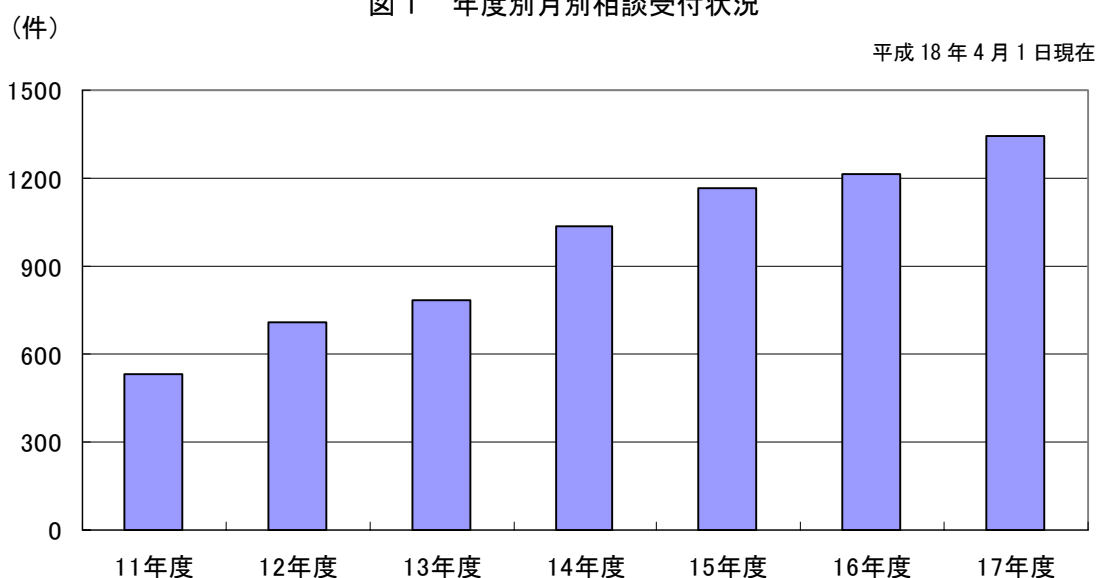
2. 相談受付の動向

2-1) 年度別受付件数の推移

- ・ 17 年度受付件数は、1,346 件（月平均 112.2 件）

17 年度の相談数は、1,346 件と、14 年度から 4 年連続で 1,000 件を超え、年々増加しております。1 ヶ月平均では 112.2 件となり、110 件を超えました。昨年度、初めて 1 ヶ月平均で 100 件を超え、今年は更に増加したことになります。

図 1 年度別月別相談受付状況



	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度	17 年度
合計件数 (件)	533	706	786	1036	1168	1212	1346
月平均件数 (件)	44.4	58.8	65.5	86.3	97.3	101.0	112.2

2-2) 相談内容の動向

- ・ 「アフターサービス」が全体の約5割を占め1位、次は「認定制度」
- ・ 財団業務以外の相談「その他」が4年連続で増加

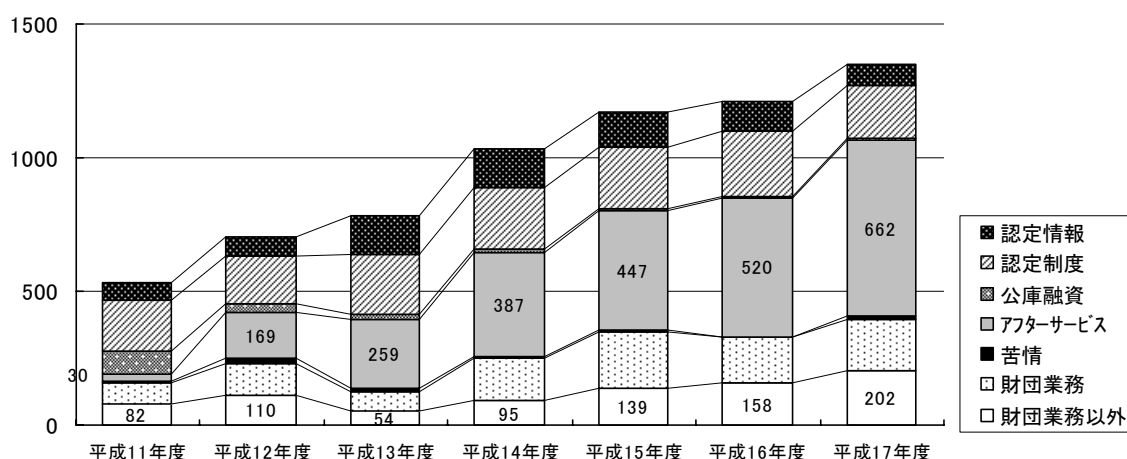
相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、17年度は昨年度よりも142件増加して662件となり、相談全体の約5割（49.2%）を占めました。

財団業務以外の相談が4年連続で増加傾向を示しており、相談全体の15%を占めています。これは、お客様相談室の認知度が高まったので、BL部品以外の相談にも当お客様相談室を利用することが多くなったと考えられます。

（BL部品以外の相談事例）

- ・ 製品の耐用年数は、一般的にどのくらいなのか教えてほしい
- ・ 消費者センターに相談したら、住宅部品についてはベターリビングに相談してはどうかと紹介されたなど

図2 年度受付件数の推移（相談内容別）



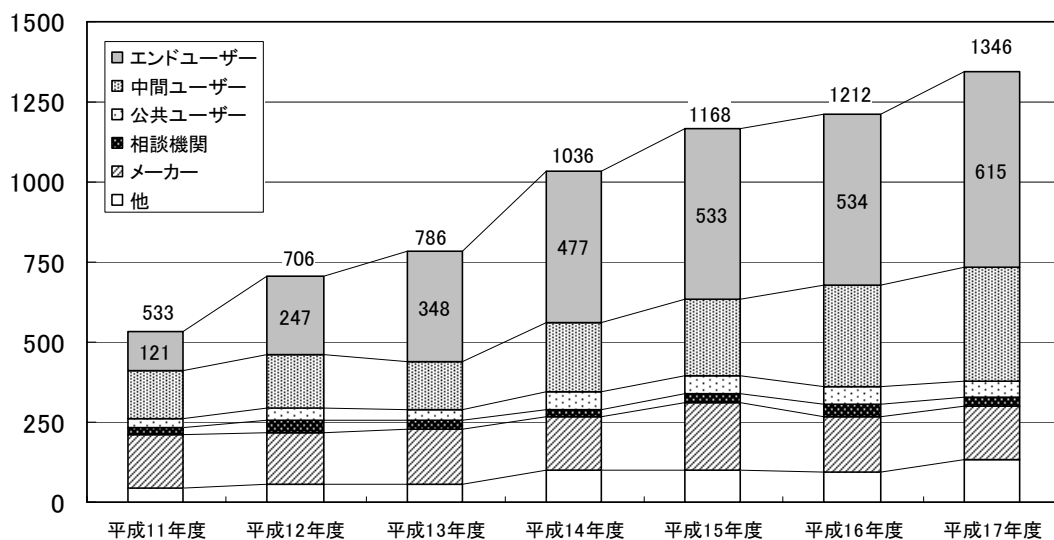
年度/内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	財団業務	財団業務以外	合計
平成11年度	67	191	82	30	6	75	82	533
平成12年度	72	182	33	169	17	123	110	706
平成13年度	149	221	19	259	12	72	54	786
平成14年度	147	233	12	387	6	156	95	1036
平成15年度	126	231	7	447	9	209	139	1168
平成16年度	112	243	6	520	5	168	158	1212
平成17年度	76 (5.6%)	197 (14.6%)	5 (0.4%)	662 (49.2%)	8 (0.6%)	196 (14.6%)	202 (15.0%)	1346 (100.0%)

2-3) 相談者の動向

- ・ エンドユーザーからの相談が、全体の 4 割強を占める

エンドユーザーからの相談が依然として一番多く、全体の 4 割強（615 件）を占めました。エンドユーザーからの相談は、相談室開設以来、毎年増え続けており、今年度は昨年度に比べ約 80 件増加しました。次いで中間ユーザーからの相談（351 件）が多く、相談全体に占める割合は昨年と同様でした。

図 3 年度受付件数の推移（相談者別）

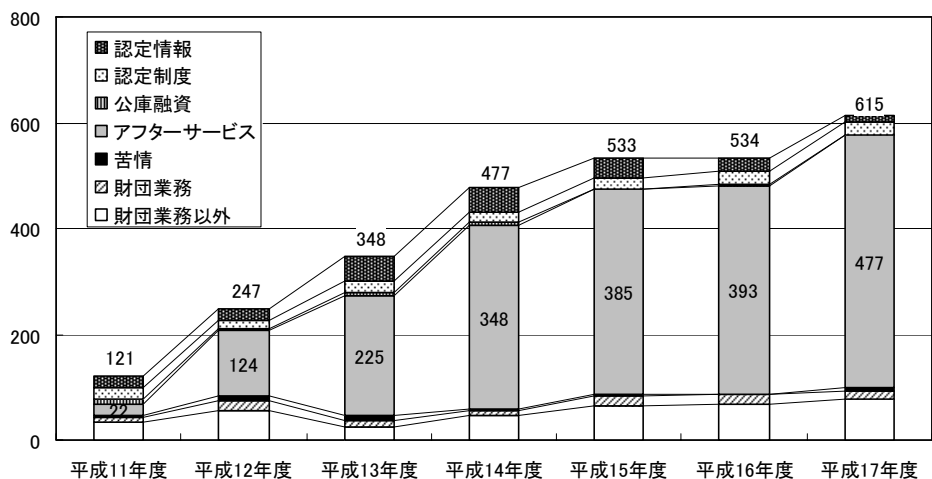


年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
平成 11 年度	121	149	31	23	162	47	533
平成 12 年度	247	162	42	40	160	55	706
平成 13 年度	348	150	35	24	173	56	786
平成 14 年度	477	215	55	21	170	98	1036
平成 15 年度	533	238	59	28	208	102	1168
平成 16 年度	534	316	59	36	174	93	1212
平成 17 年度	615 (45.7%)	351 (26.1%)	52 (3.9%)	29 (2.1%)	165 (12.3%)	134 (9.9%)	1346 (100.0%)

・ エンドユーザーからの相談では、アフターサービス相談が8割弱を占める

相談件数が一番多い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」に関する相談が毎年増え続けています。今年度は昨年度に比べ約80件増加して477件となり、エンドユーザー相談全体の8割弱を占めました。

図4 エンドユーザーの相談内容の推移



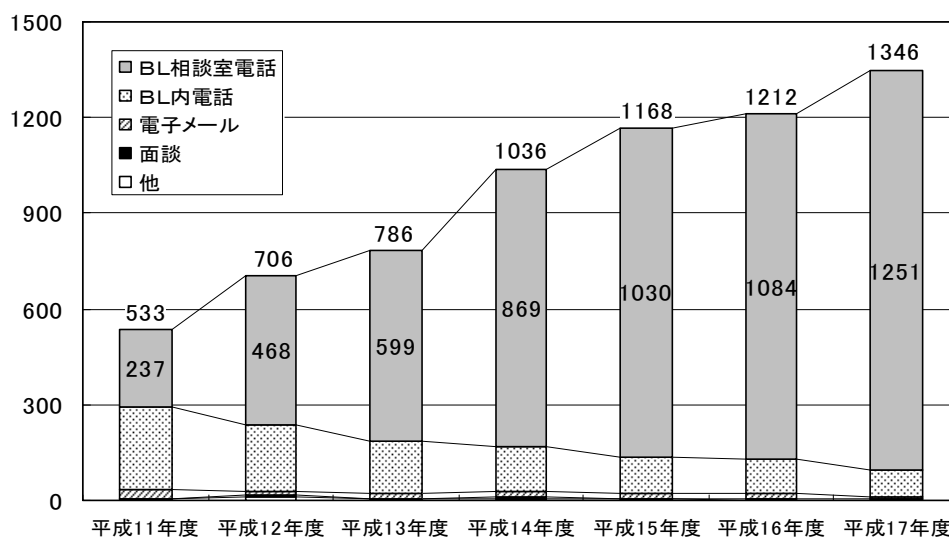
年度／内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	財団業務	財団業務以外	合計
平成11年度	22	22	10	22	3	7	35	121
平成12年度	22	13	4	124	9	18	57	247
平成13年度	47	21	8	225	10	11	26	348
平成14年度	46	19	6	348	3	9	46	477
平成15年度	37	22	1	385	4	18	66	533
平成16年度	26	25	2	393	1	18	69	534
平成17年度	14 (2.3%)	24 (3.9%)	0 (0.0%)	477 (77.5%)	6 (1.0%)	16 (2.6%)	78 (12.7%)	615 (100.0%)

2-4) 受付方法

- ・ 相談室専用電話による件数が増加、全体の9割強

相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付した件数は年々増加し、17年度では1,251件となり、全体の9割強（92.9%）を占めました。それと反して、相談室専用電話以外の部署に電話が入る件数は、年々減少しています。

図5 受付方法の動向



年度/受付方法	BL相談室電話	BL内電話	電子メール	面談	他	合計
平成11年度	237	263	26	4	3	533
平成12年度	468	210	9	8	11	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	8	4	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084	106	16	4	2	1212
平成17年度	1251	86	6	1	2	1346
	92.9%	6.4%	0.5%	0.1%	0.1%	100.0%

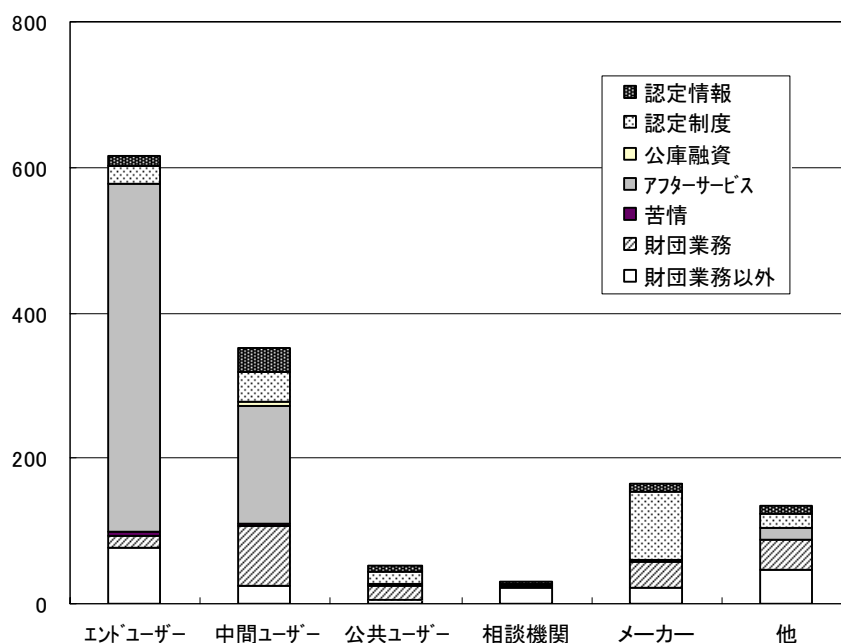
3. 17年度相談受付の内訳

3-1) 相談者と相談内容の内訳（大分類）

- ・ 「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割強を占める

相談者と相談内容をクロス集計してみると、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が477件と最も多く、全体の3割強（35.4%）を占めました。次いで「中間ユーザーからのアフターサービス相談」が163件（12.1%）、「メーカーからの認定制度相談」が94件（7.0%）の順になり、それらの相談で全体の5割強を占めています。

図6 17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	14	1.0%	32	2.4%	8	0.6%	2	0.2%	10	0.7%	10	0.7%	76	5.6%
認定制度	24	1.8%	42	3.1%	17	1.3%	1	0.1%	94	7.0%	19	1.4%	197	14.7%
公庫融資	0	0.0%	4	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	5	0.4%
アフターサービス	477	35.4%	163	12.1%	1	0.1%	2	0.2%	3	0.2%	16	1.2%	662	49.2%
苦情	6	0.4%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.5%
財団業務	16	1.2%	82	6.1%	20	1.5%	1	0.1%	36	2.7%	41	3.0%	196	14.6%
財団業務以外	78	5.8%	26	1.9%	6	0.4%	23	1.7%	21	1.6%	48	3.6%	202	15.0%
合計	615	45.6%	351	26.0%	52	3.9%	29	2.3%	165	12.3%	134	9.9%	1346	100.0%

3-2) 相談内容の内訳（小分類）

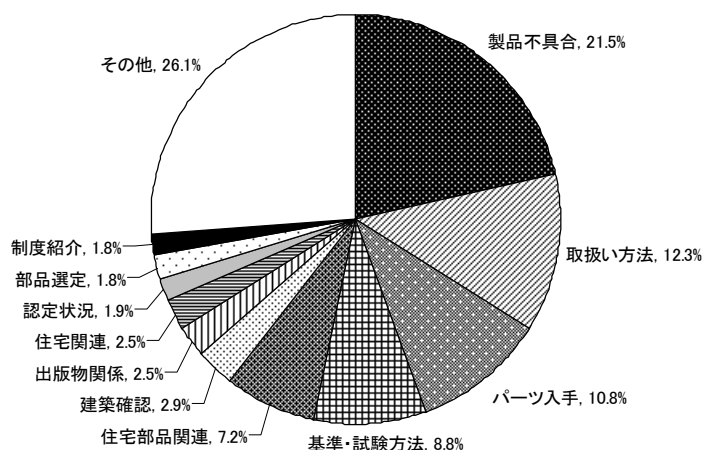
- ・ 「製品不具合」相談が全体の2割を占める
- ・ 「アフターサービス」相談が全相談件数の約5割を占める

相談内容を以下のとおり細かく項目ごとに分けると、第1位は「アフターサービス」の内の「製品不具合」相談が289件(21.5%)となりました。第2位は「アフターサービス」の内の「取扱い方法」に関する相談166件(12.3%)、第3位は「アフターサービス」の内の「パーツ入手」に関する相談145件(10.8%)となっています。

今年度、相談の多い内容の上位3位はすべて「アフターサービス」に関する相談で、全相談に対する「アフターサービス」相談の占める割合は、約5割となりました。

大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	25	1.9%
	問合せ先	10	0.7%
	部品選定	24	1.8%
	その他	17	1.3%
認定制度	基準・試験方法	119	8.8%
	制度紹介	24	1.8%
	認定申請	14	1.0%
	BL保険	12	0.9%
	BL証紙	10	0.7%
	その他	18	1.3%
公庫融資		5	0.4%
アフターサービス	製品不具合	289	21.5%
	取扱い方法	166	12.3%
	パーツ入手	145	10.8%
	その他	62	4.6%
苦情		8	0.6%
財団業務	出版物関係	34	2.5%
	性能表示制度	16	1.2%
	建築確認	39	2.9%
	公共住宅関連	5	0.4%
	その他の業務	102	7.6%
財団業務以外	住宅部品関連	97	7.2%
	シックハウス関連	19	1.4%
	住宅関連	33	2.5%
	その他	53	3.9%
合計		1346	100.0%

図7 相談内容の内訳



3-3) 相談者別の相談内容の分析（小分類）

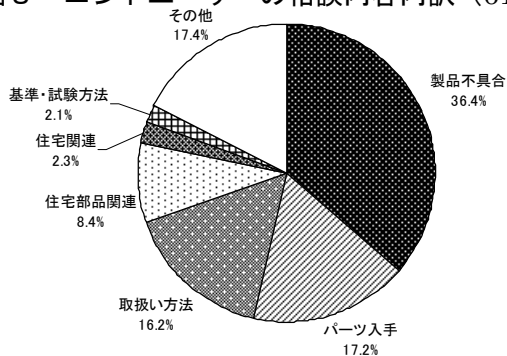
① エンドユーザーの相談内容

- ・「製品不具合」相談が3割強を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が約8割を占める

エンドユーザーからの相談では、製品の故障・異常などにより修理を求める「製品不具合」に関する相談が224件(36.4%)と最も多く、エンドユーザーからの相談の3割強を占めました。

次いで取替えパーツを取り寄せたいといった「パーツ入手」が106件(17.2%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」が100件(16.3%)となり、「アフターサービス」に関する相談が、約8割(77.5%)を占めています。

図8 エンドユーザーの相談内容内訳（615件）



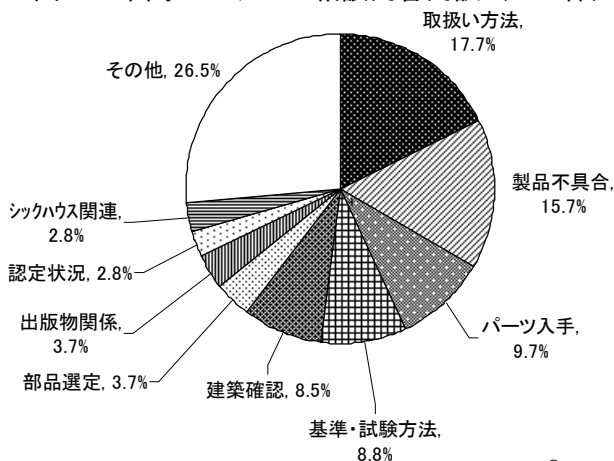
② 中間ユーザーの相談内容

- ・「アフターサービス」に関する相談が4割強を占める
- ・「建築確認」に関する相談が急増

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」に関する相談が多く、相談全体の4割強(46.5%)を占めました。「アフターサービス」相談の内、「取扱い方法」に関する相談が62件(17.7%)と最も多く、次いで「製品不具合」に関する相談が55件(15.7%)、「パーツ入手」に関する相談が34件(9.7%)となりました。

中間ユーザーからの相談の内容で、「財団業務」の内の「建築確認」が昨年度と比べ、3倍以上増加(平成16年度受付件数8件)しました。これは、構造計算書偽装問題が発生したことにより、第三者機関で確認検査を受けたいといった要望が反映された結果になっています。

図9 中間ユーザーの相談内容内訳（351件）



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	0	0.0%
	問合せ先	4	0.7%
	部品選定	5	0.8%
	その他	5	0.8%
認定制度	基準・試験方法	13	2.1%
	制度紹介	6	1.0%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	3	0.5%
	BL証紙	1	0.2%
	その他	1	0.2%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	224	36.4%
	取扱い方法	100	16.3%
	パーツ入手	106	17.2%
	その他	47	7.6%
苦情		6	1.0%
財団業務	出版物関係	3	0.5%
	性能表示制度	3	0.5%
	建築確認	3	0.5%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	7	1.1%
財団業務以外	住宅部品関連	52	8.5%
	シックハウス関連	3	0.5%
	住宅関連	14	2.3%
	その他	9	1.5%
合計		615	100.0%

大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	10	2.8%
	問合せ先	4	1.1%
	部品選定	13	3.7%
	その他	5	1.4%
認定制度	基準・試験方法	31	8.8%
	制度紹介	3	0.9%
	認定申請	1	0.3%
	BL保険	5	1.4%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	2	0.6%
公庫融資		4	1.1%
アフターサービス	製品不具合	55	15.7%
	取扱い方法	62	17.7%
	パーツ入手	34	9.7%
	その他	12	3.4%
苦情		2	0.6%
財団業務	出版物関係	13	3.7%
	性能表示制度	7	2.0%
	建築確認	30	8.5%
	公共住宅関連	3	0.9%
	その他の業務	29	8.3%
財団業務以外	住宅部品関連	7	2.0%
	シックハウス関連	10	2.8%
	住宅関連	5	1.4%
	その他	4	1.1%
合計		351	100.0%

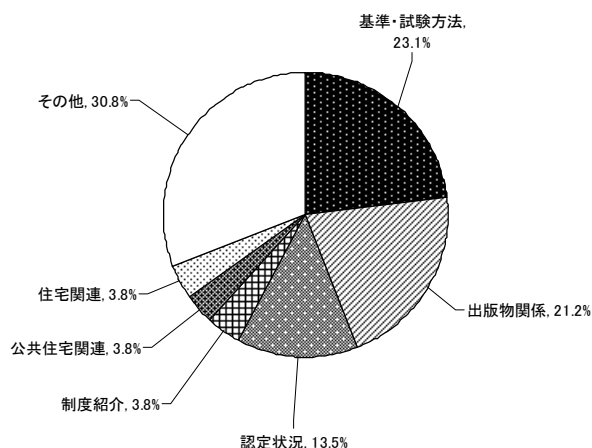
③ 公共ユーザーの相談内容

・ 「出版物関係」に関する相談が2割を占める

公共ユーザーからの相談は、「認定制度」のうちの「基準・試験方法」に関する相談が12件（23.1%）、次いで「財団業務」の内のBL発行の出版物についての問合わせ（「出版物関係」）が11件（21.2%）、どのような製品が認定されているかといった「認定状況」相談が7件（13.5%）でした。

今年度、公共住宅標準詳細設計図集の改訂を行ったため、当該図書に関する相談が多くありました。

図10 公共ユーザーの相談内容内訳（52件）



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	7	13.5%
	問合せ先	0	0.0%
	部品選定	0	0.0%
	その他	1	1.9%
認定制度	基準・試験方法	12	23.1%
	制度紹介	2	3.8%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	1	1.9%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	2	3.8%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	0	0.0%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	1	1.9%
	その他	0	0.0%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	11	21.2%
	性能表示制度	1	1.9%
	建築確認	0	0.0%
	公共住宅関連	2	3.8%
	その他の業務	6	11.5%
財団業務以外	住宅部品関連	1	1.9%
	シックハウス関連	1	1.9%
	住宅関連	2	3.8%
	その他	2	3.8%
合計		52	100.0%

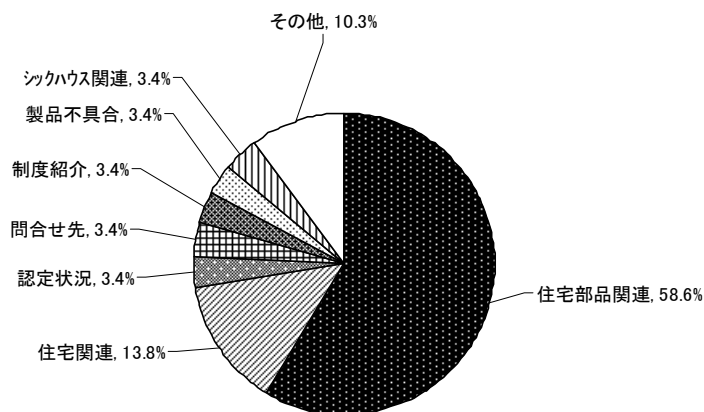
④ 相談機関の相談内容

・ BL部品以外の住宅部品に関する相談が約6割を占める

相談機関からの相談は、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対応するための参考情報を当財団から得ようとする相談（「財団業務以外」の内の「住宅部品関連」）で、約6割（58.6%）を占めました。

相談機関がエンドユーザーに対し、BL部品以外の住宅部品に関する相談についても当相談室を紹介するケースが増えています。

図11 相談機関の相談内容内訳（29件）



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	1	3.4%
	問合せ先	1	3.4%
	部品選定	0	0.0%
	その他	0	0.0%
認定制度	基準・試験方法	0	0.0%
	制度紹介	1	3.4%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	0	0.0%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	1	3.4%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	1	3.4%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	0	0.0%
	性能表示制度	0	0.0%
	建築確認	0	0.0%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	1	3.4%
財団業務以外	住宅部品関連	17	58.6%
	シックハウス関連	1	3.4%
	住宅関連	4	13.8%
	その他	1	3.4%
合計		29	100.0%

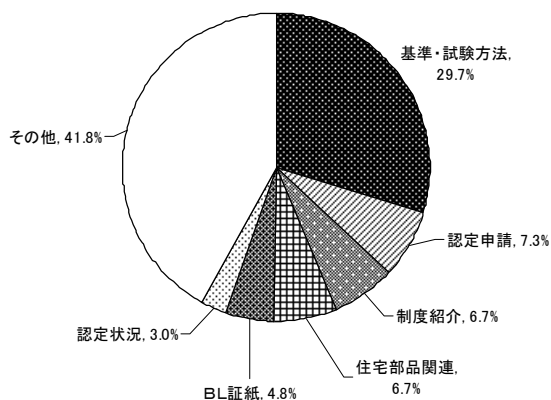
⑤ メーカーの相談内容

- ・ 「認定制度」に関わる相談が5割強を占める
- ・ 筑波建築試験センター等に関する相談が増加

メーカーからの相談では、「認定制度」に関する相談が多く、相談全体の5割強（57.0%）を占めました。「認定制度」のうち、BL認定基準そのものや試験方法の内容や根拠を問い合わせる「認定制度」相談のうちの「基準・試験方法」相談が49件（29.7%）と、ここ数年と同様最も多く占めました。

次いで、財団業務の「その他の業務」等で、筑波試験センターで行っている試験業務に関する相談が31件（18.8%）でした。

図12 メーカーの相談内容内訳（165件）

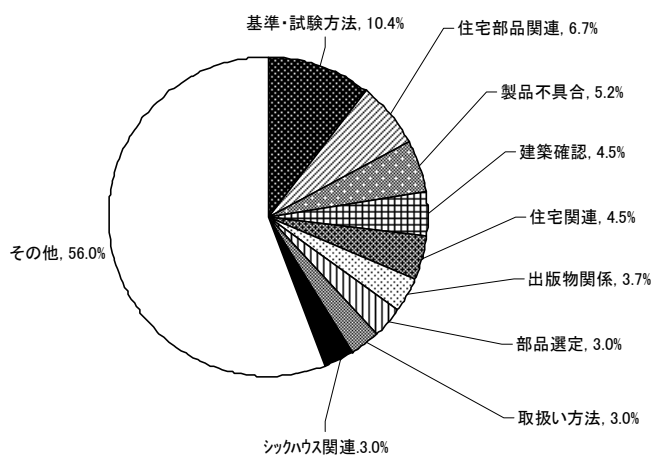


大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	5	3.0%
	問合せ先	0	0.0%
	部品選定	2	1.2%
	その他	3	1.8%
認定制度	基準・試験方法	49	29.7%
	制度紹介	11	6.7%
	認定申請	12	7.3%
	BL保険	3	1.8%
	BL証紙	8	4.8%
	その他	11	6.7%
公庫融資		1	0.6%
アフターサービス	製品不具合	2	1.2%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	1	0.6%
	その他	0	0.0%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	2	1.2%
	性能表示制度	3	1.8%
	建築確認	0	0.0%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	31	18.8%
財団業務以外	住宅部品関連	11	6.7%
	シックハウス関連	0	0.0%
	住宅関連	2	1.2%
	その他	8	4.8%
合計		165	100.0%

⑥ その他の相談者の相談内容

住宅部品及び住宅の関連団体、マスコミ等が含まれる「その他の相談者」の相談では、住宅や住宅部品ではない製品に関する相談（誘導ブロック等）等、「財団業務以外」の「その他」業務相談が29件（21.6%）と最も多く、次いで財団業務の「その他」の業務（当財団で行っている調査研究についての問い合わせ、ホームページに関するものなど）が28件（20.9%）、BL部品認定制度のうちの「基準・試験方法」が14件（10.4%）となっています。

図13 その他の相談者の相談内容内訳（93件）



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	2	1.5%
	問合せ先	1	0.7%
	部品選定	4	3.0%
	その他	3	2.2%
認定制度	基準・試験方法	14	10.4%
	制度紹介	1	0.7%
	認定申請	1	0.7%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	1	0.7%
	その他	2	1.5%
公庫融資		0	0
アフターサービス	製品不具合	7	5.2%
	取扱い方法	4	3.0%
	パーツ入手	3	2.2%
	その他	2	1.5%
苦情		0	0
財団業務	出版物関係	5	3.7%
	性能表示制度	2	1.5%
	建築確認	6	4.5%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	28	20.9%
財団業務以外	住宅部品関連	9	6.7%
	シックハウス関連	4	3.0%
	住宅関連	6	4.5%
	その他	29	21.6%
合計		93	134

3-4) アフターサービス相談の部品別内訳

アフターサービス相談（662件）を部品別でみると、ガス給湯器、暖・冷房システム、換気ユニット、洗面化粧ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が多く、また、ドア・クローザ、郵便受箱については『取扱い』が多く、さらに、RC造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が最も多くありました。

BL 部品として広く普及しているものについて、相談の内訳を詳細にみると、ドア・クローザに関する相談は、ドアの開閉速度を調整したい等「取扱い」に関する相談が多く44.7%ありました。

ガス給湯器に関する相談は、お湯がでない、湯温が上がらないなどの製品の故障等による「製品不具合」相談が81.3%と最も多く、次いで、リモコン操作等の「取扱い」相談が11.9%ありました。

物置ユニットに関する相談は、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」相談が61.5%と最も多く、次いで、扉の故障などの「製品不具合」相談18.8%がありました。

郵便受箱に関する相談の内訳は、扉を開ける際の暗証番号が分からなくなった、暗証番号を変更したい等「取扱い」に関する相談が53.3%と最も多く、次いで、鍵や扉が壊れたといった「製品不具合」相談が31.0%ありました。

表 「アフターサービス」相談の部品別内訳（%）

部品名/内容	製品不具合	取扱い	パーツ入手	その他
ドア・クローザ	31.6%	44.7%	15.8%	7.9%
RC造住宅用アルミサッシ	23.1%	7.7%	61.5%	7.7%
キッチンシステム	8.3%	16.7%	75.0%	0.0%
ガス給湯器	81.3%	11.9%	2.2%	4.6%
暖・冷房システム	44.4%	29.6%	3.7%	22.3%
換気ユニット	50.0%	16.7%	16.7%	16.6%
洗面化粧ユニット	50.0%	10.0%	30.0%	10.0%
給水ポンプシステム	78.3%	8.7%	0.0%	13.0%
物置ユニット	18.8%	5.2%	61.5%	14.5%
郵便受箱	31.0%	53.3%	11.4%	4.3%
その他	42.9%	12.6%	28.6%	15.9%

上表の部品掲載順は、当財団パンフレット掲載順です。

なお、対象となった品目は、当該住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映したものではございません。

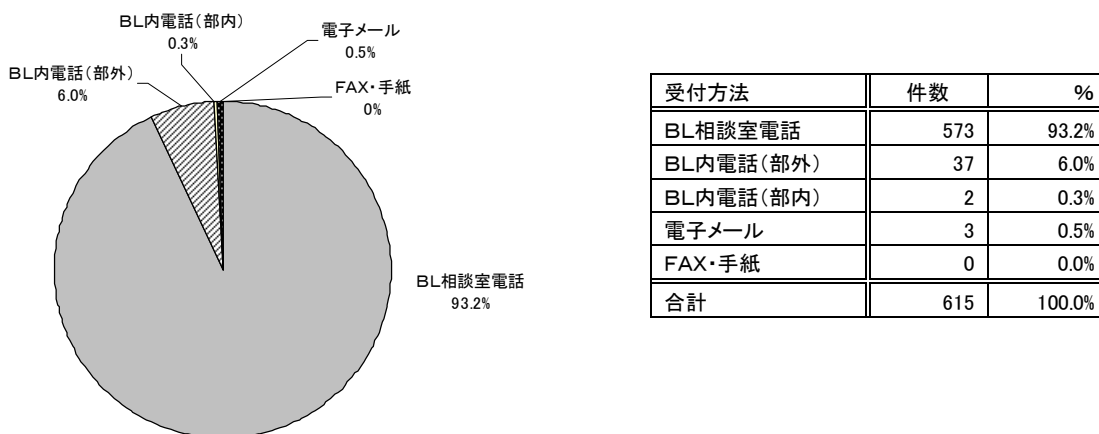
3-5) エンドユーザーからの受付方法の内訳

①受付方法

- ・ 「相談室専用電話にて受付」が9割を超える

エンドユーザーからの相談の受付方法では、全相談 615 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 573 件となり、9割以上を占めました。

図 14 エンドユーザーからの受付方法

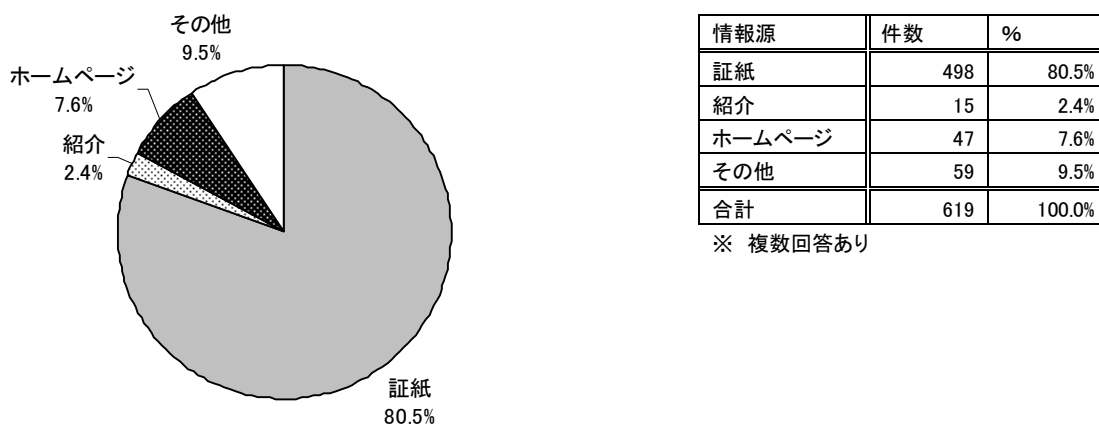


②相談室を知った経緯

- ・ 「BLマーク証紙」で知ったが8割を占める

エンドユーザーからの相談のうち、相談の際に何を手がかりにしたのかという点については、BLマーク証紙に記載されていた相談室専用電話の連絡先（14 頁参照）を手がかりに電話をかけてきた件数が 498 件と最も多く、8割を占めました。

図 15 相談室を知った経緯



※ 複数回答あり

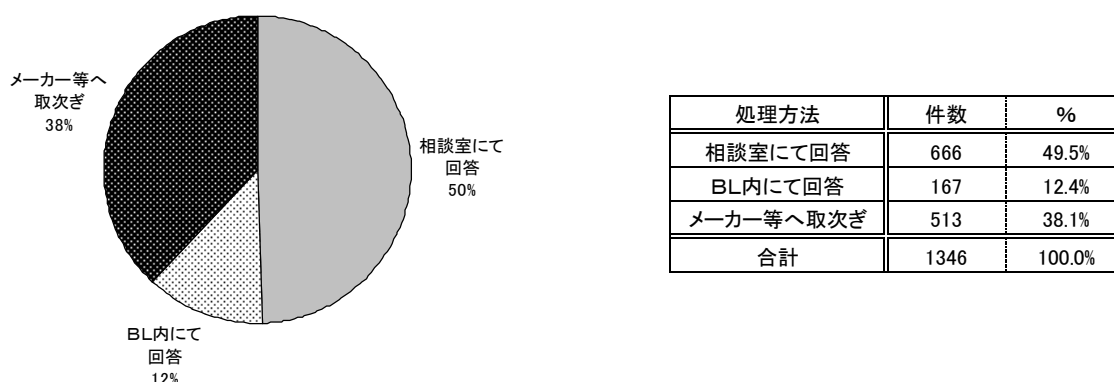
3-6) 対応・処理主体の内訳

- ・ BL での回答は 6 割強、BL 認定メーカー等への取次ぎ相談は 4 割弱

17 年度の全相談 1,346 件のうち「相談室にて回答」が 666 件と最も多く、約半数を占めました。次いで「メーカー等へ取次ぎ」が 513 件、「BL 内にて回答」が 167 件となりました。

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

図 16 対応・処理主体の内訳

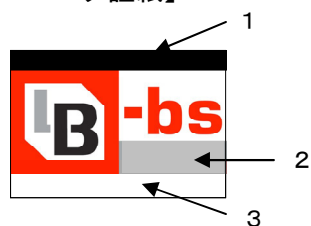


BL マーク証紙の例

【BL マーク証紙】



【BL-bs マーク証紙】



- 1 : BL-bs 部品の特長を端的に表す語句
- 2 : BL-bs 部品の特長に関する具体的な性能等を表す語句
- 3 : 品名 (BL マーク証紙の区分等を表す名称)

※ BL-bs とは

従来の BL 部品認定に加え、『環境の保全に寄与する』、『社会の資産としての住宅ストックの形成・活用に寄与する』、『高齢者・障害者を含む誰もが安全かつ快適な生活を送ることができる社会の実現に寄与する』、『防犯性の向上に寄与する』、『その他より良い社会の実現に資する』といった社会的要請への対応を先導する特長を有する住宅部品を BL-bs 部品認定として認定しています。

※ その他の表示について

通常、BL 部品認定を取得された部品には BL マーク証紙を貼付して頂きますが、証紙の貼付以外の方法で表示する（以下「その他の表示」という。）方法もあります。

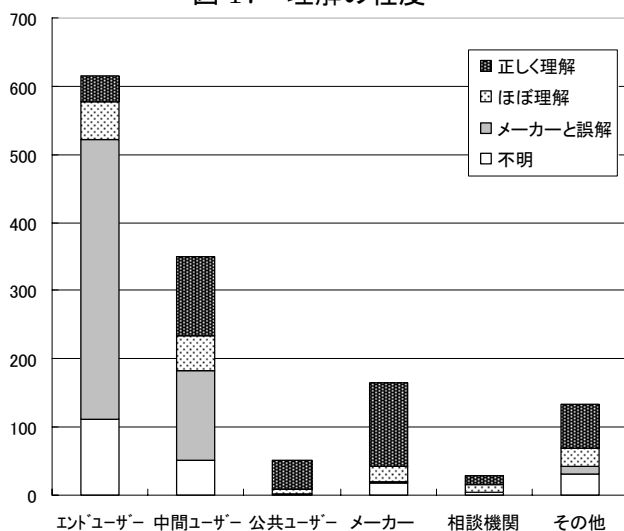
3-7) 当財団についての理解

- ・ 「メーカーと誤解」が4割強を占める

相談の連絡を頂いた方の「当財団に対する理解の程度」については、「正しく理解」と「ほぼ理解」を合わせても571件で42.4%に止まり、「メーカーと誤解」の556件(41.3%)とほぼ同じでした。

相談者と理解の程度をクロスさせてみると、「エンドユーザー」の「メーカーと誤解」が410件(30.5%)と最も多く、昨年度よりも141件(8%)増加する結果となりました。

図17 理解の程度

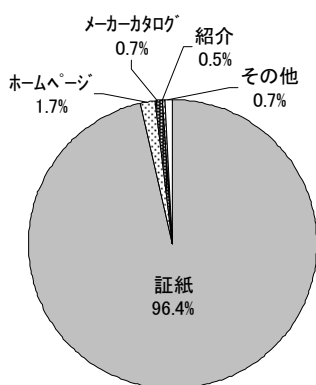


理解/相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		メーカー		相談機関		その他		合計	
正しく理解	37	2.7%	117	8.7%	43	3.2%	123	9.1%	14	1.0%	66	4.9%	400	29.7%
ほぼ理解	57	4.2%	51	3.8%	6	0.4%	22	1.6%	10	0.7%	25	1.9%	171	12.7%
メーカーと誤解	410	30.5%	132	9.8%	0	0.0%	3	0.2%	0	0.0%	11	0.8%	556	41.3%
不明	111	8.2%	51	3.8%	3	0.2%	17	1.3%	5	0.4%	32	2.4%	219	16.3%
合計	615	45.7%	351	26.1%	52	3.9%	165	12.3%	29	2.2%	134	10.0%	1346	100.0%

- ・ 「エンドユーザー」が「メーカーと誤解」した理由は、証紙が9割以上を占める

「エンドユーザー」が当財団を「メーカーと誤解」した理由で最も多かったのは「証紙」で、全体の9割以上を占めました。不具合が発生した部品に対し直接メーカーの連絡先などの情報がなく、部品に貼付されている当財団のB Lマーク証紙(平成11年以降の証紙にお客様相談室の電話番号を記載)に記載されている連絡先に相談を頂いたケースがほとんどでした。

図18 メーカーと誤解した理由



情報源(件)				合計
証紙	ホームページ	紹介	その他	
395	7	3	2	3
96.4%	1.7%	0.7%	0.5%	0.7%

Ⅲ 主な相談事例

お客様相談室で受け付けた相談1,346件のうち、主な相談事例24件について紹介します。
各用語の説明、掲載順は下記の通りで、主な事例をタイプ分けし、BLの今後の活用方向を示しています。
なお、個人や団体を特定するような文言は省いて記載しています。

[主な事例の一覧]

No.	相談者	相談分類	対象部品名
1	エンドユーザー	認定制度	ガス給湯器
2	エンドユーザー	認定制度	ガス給湯器
3	エンドユーザー	認定制度	電気給湯機
4	エンドユーザー	認定制度	便器
5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
6	エンドユーザー	アフターサービス	RC造住宅用アルミサッシ
7	エンドユーザー	アフターサービス	RC造住宅用アルミサッシ
8	エンドユーザー	アフターサービス	天窓
9	エンドユーザー	その他	RC造住宅用アルミサッシ
10	エンドユーザー	その他	洗面化粧ユニット
11	エンドユーザー	その他	(「準BL部品」について)
12	中間ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム
13	中間ユーザー	財団業務	(杭の認定)
14	メーカー	認定制度	墜落防止手すり
15	メーカー	認定制度	キッチンシステム
16	メーカー	認定制度	(BL保険の支払基準)
17	メーカー	財団業務	(16年度の「相談受付状況報告書」)
18	メーカー	その他	(人工大理石の検査機関)
19	相談機関	その他	浴室ユニット
20	相談機関	アフターサービス	暖・冷房システム
21	相談機関	その他	キッチンシステム
22	相談機関	その他	換気ユニット
23	相談機関	その他	浴槽
24	他	認定制度	調理用ガス加熱機

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、その他

相談分類：認定情報、認定制度、公庫、アフターサービス、苦情、財団業務、その他

[主な事例]

No.	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	認定制度	ガス給湯器	ガス給湯器の耐用年数は何年で、それはどこに書かれているのか。また、交換部品は製造中止後、何年間保有することになっているのか？	設計上の耐用年数は、メーカー各社の社内規格で定められているもので、公的な規格やBL認定基準上も明記しておりません。ガス給湯器の場合、一般的には、7～10年くらいと言われておりますが、使用法、維持管理状態、外部環境など多くの要素により、バラツキが生じます。また、製造中止後の交換部品の保有年数は、BL認定基準では10年と定めておりますが、BL以外の製品については、特段の定めはなく、各社ごとに決めております。メーカーによっては、ホームページで公表していたり、取扱説明書などに明記している例もあります。
2	エンドユーザー	認定制度	ガス給湯器	給湯器を交換することになり、BL部品を指定して注文したのだが、実際に納入されたのはBL部品ではないものだった。メーカーに問い合わせたところ、製品自体は全く同じもので、BL証紙が貼ってあるかないかの違いだけだということだった。ただ、BL部品には2年間しか保証がついていないが、BL部品でないものにはメーカー保証がついているので、いいのではないかと言われた。	BL部品は、メーカーが自社規格だけではなく、当財団の認定基準に則って製品評価・認定をされた部品である証明を受けている物です。保険の点で言えば、BL部品には大きく二つの保険がかけられており、保証責任保険と賠償責任保険があります。保証責任保険につきましても、BL部品を構成する部品等全般に係る瑕疵・欠陥については2年間、及び、ガス給湯器についての特定機能として熱交換器については3年間保証しております。賠償責任保険につきましても、BL部品の瑕疵・欠陥に起因してユーザーなど第三者の身体・財物に損害を与えた場合の損害賠償保険で、当財団と保険会社との保険契約が更新される限り保証されます。
3	エンドユーザー	認定制度	電気給湯機	電気温水器が購入してから2年たたないうちにお湯が沸かなくなった。メーカーのメンテナンス会社に連絡をし、修理にきてもらったのだが、メーカー保証は1年間ということで、修理費用をとられた。製品の故障原因については、聞いていないのだが、BL製品としてどうなのか確認したい。 【BL部品】	製品の瑕疵が原因で故障したのであれば、BL保険の対象となり、2年間保証されていますので、無償修理となります。お手数ですが、メーカーに故障原因について確認頂けますでしょうか？製品上の瑕疵が原因であれば、保険対象となりますので、再度、お電話頂けますでしょうか？なお、BL保険の被保険者はメーカーですので、保険の請求者はメーカーとなります。
4	エンドユーザー	認定制度	便器	便器に座ったまま排水すると、太もも部分に水がはねて気持ちが悪い。以前、公営住宅（賃貸）に住んでいた時には、そのようなことはなかった。施工会社に申し出たところ、「国の合格品」だと言われた。その後、施工会社とメーカーに来てもらったところ、メーカーは「BLの認定基準で、排水するときに2mm以下の粒が25個まで」とあって、それにあつた製品だと言っている。自分としては25粒だつて着くのはいやだ。メーカーが同じ製品で3割ハネが少ない製品を入れてくれたが、まだハネがある。BLの認定基準では、試験をする時にただ水を流すのか、それとも汚物があつて流すのか。	当財団の認定基準で要求している試験は、JISかBL試験方法書によって定められており、今回お問い合わせ頂いた試験については、代用汚物を使って試験を行っております。製品によって様々なタイプがありますが、以前に比べると便器の性能は上がっており、ハネのより少ないものもあります。ただ、マンションの場合、製品を選ぶのが居住者ではなく、設計者になります。どうしても気になる場合は、施工業者に再度お申し出頂いて、より水ハネの少ない部品に交換してもらうことになるのではないのでしょうか。その場合、少なくとも製品の差額は支払うことになると思われますが、詳しくは施工業者にお尋ね下さい。
5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	昨秋に新築したマンションなのだが、すごい勢いでボタンと閉まるのでなんとかしたい。玄関ドアの閉まり具合は調整できるものなのか。 【BL部品】	玄関ドアにドア・クローザというものがあり、これを調整することで開閉速度を調節することができます。当財団で認定したドア・クローザにつきましても、危険防止の点から、専用の工具を用いて開閉速度の調整をいただくことになっております。専用工具は管理事務所などで保管されているはずですので、そちらにお申出されることをお勧めいたします。

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
6	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用アルミサッシ	<p>網戸の戸車が壊れたので、修理しようと思い、部品をホームセンターに買いに行ったところ、「廃番の物だから取り寄せできない」と言われた。製品自体はX社のもので、網戸にそちらの連絡先が書かれたシールが貼ってあったので電話した。直接、X社に問い合わせれば、購入できるか？【B L 部品】</p> <p>賃貸住宅に住んでいるが、5～6年前に網戸を売りに来た人がいて（X社の営業の人ではない）、良い製品が安く買えるということで、管理事務所などを通さず直接買った。だから、今回の件は管理事務所には言っていない。</p>	<p>賃貸住宅にお住いのようですが、住宅の管理をされているところにお申し出は頂いておりますでしょうか？念のため、メーカーの相談窓口も併せてご紹介させていただきます。</p>
7	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用アルミサッシ	<p>建物自体は 30 年以上経つのだが、小窓の鍵についているポッチが壊れてしまって、鍵が開かなくなってしまった。修理したいと思うのだが、管理事務所に行ったところ、自分で直すように言われた。どうしたら良いか？【B L 部品】</p>	<p>お問い合わせ頂いた製品のメーカーは、既に解散しており、アルミサッシ用部材、部品の営業については、別の会社が譲り受けているようです。引き継いだ会社を確認しましたところ、部品があるものについては対応できるそうです。連絡先をご案内致しますので、直接ご連絡下さい。サッシ全体を取り替える必要があるようでしたら、再度、管理事務所にお申し出頂いた方が宜しいかと思えます。</p>
8	エンドユーザー	アフターサービス	天窓	<p>住宅メーカーのアフターサービスの会社の者だが、B L マークの貼ってある天窓の電動モーターの調子が悪くなっているの、直してあげたいと思っている。施工は、天窓を夏場くらいしか開閉しておらず、使用し始めて 12 年経っている。施工主は取扱説明書などを持っていない。【B L 部品】</p>	<p>メーカー名がわかればその連絡先等をお知らせすることはできます。当財団のホームページにあります『部品データベース』を参考にして、メーカーをご確認下さい。分からない場合には、93 年の『B L 部品データブック』の該当箇所をコピーした資料を郵送させていただきます。（『B L 部品データブック』のコピーを郵送。）</p>
9	エンドユーザー	その他	RC 造住宅用アルミサッシ	<p>マンションを買ったばかりだが、強風が吹くとアルミサッシからピーと大きい音がする。建設会社に申し出たが、「業者が連絡を入れる」といつてから、なしのつぶてだ。いろいろな人に聞くとしょろがいないものとか音は一切ないとか様々で、どれくらい要求していいのかわからないので情報がほしい。アルミサッシのメーカーは知らないし、JIS の等級のいくつの製品かもわからない。マンションは 7 階だ。ガラスは霜取りのため二重ガラスだと聞いている。すきま風はわかるが、音が笛にならなくてもよいと思う。【非 B L 部品】</p>	<p>引き違いサッシですと、全部閉めていても強風など圧力がかかるとどうしても隙間風が起こります。強風が直接あたるところでは笛のように鳴ってしまうこともあるようです。サッシ関係の団体の資料によると、サッシの施工調整で音を小さくできる場合もあるようです。換気小窓が付いている場合は少し開けると音は小さくなるようです。音の感じ方は個人差もあるようですが、業者の方に見ていただくことをお勧めします。</p>

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
10	エンドユーザー	その他	洗面化粧ユニット	つい最近、今の賃貸住宅に入居したのだが、入居前に洗面化粧台を新しい物に交換したと聞いている。今回、化粧ピンを洗面ボールに落としてしまい、洗面ボールに穴が開いてしまった。修理の件を不動産屋に言ったところ、不動産屋から施工業者に連絡がいき、そこから「交換するなら6万円かかる」と言われた。物を落としたこちらの責任はあるので、修理費用の一部を支払うのは、しょうがないと思っているが、まだ2ヶ月くらいしか使用していないのに、こんなにすぐに壊れて、修理費用を全額支払わなければならないのは納得がいかない。保証があるのではないかと思い、メーカーにも聞いてみたが、「今回のケースでは、保証はない」と言われ、その対応にも疑問を持っている。洗面化粧台に物を置くための棚があれば、当然、化粧ピンなどの物は置くし、メーカーはそれを分かっているはずなのに、補償をしないという態度は、どうかと思う。洗面台のボールの割れについて、インターネットで調べていたら、そちらの財団と(社)リビングアメニティ協会とで、意見交換をしたと書いてあったので、内容を知りたくて電話をした。【非BL部品】	当相談室に洗面ボウルの割れ問題で問い合わせ、苦情等があった場合、その情報について(社)リビングアメニティ協会の関連委員会に提出し、意見交換をその都度行うと共に、洗面化粧ユニットの取扱説明書において、物の落下等に注意することをきちんと明記するよう要請しました。(平成15年度)リビングアメニティ協会の委員会においては、安全確保のための表示実施要領を改訂し、上記の点を明記しました。(平成16年度)なお、当相談室へ同様の問い合わせ等があった場合は、今後も関連委員会に情報提供し、注意を促すこととしております。
11	エンドユーザー	その他		準BL部品について教えて欲しい。準BL部品でも補助金はもらえるのか？これから建てる建物につけるエレベーターを、BL部品にするか、準BL部品にするか考えているところである。BL部品は価格が高いため、準BL部品でも補助金がもらえるなら、準BL部品にしようと思っている。準BL部品については、知り合いから聞いたのだが、メーカーでも言っていると聞いている。	当財団は優良住宅部品の認定を行っており、認定した住宅部品を『BL部品』と言っております。お客様がおっしゃっている『準BL部品』というものは、当財団で定めた言葉ではございませんので、『準BL部品』が意味するものが分かりません。何をもち『準BL部品』と言われているのか、お知り合いの方、またはメーカーの方にご確認頂いた方が宜しいかと思いますが、また、補助金につきましては、こちらでは分かりかねますので、実際に補助金の申請を出される所にお尋ね下さい。
12	中間ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム	マンションの管理組合の者だが、BL部品の交換部品の供給年数についてお聞きしたい。今回、給水ポンプシステムの制御盤が壊れてしまったので、取り替えようと思いメーカーに言ったところ、「生産を中止してから7年経過したので、部品がない」と言われた。操作マニュアルにBLマークが書いてあって、連絡先があったので電話した。【BL部品】	BL認定部品であれば、認定基準上、生産中止から10年以上は純正もしくは代替品で交換できる部品をもって頂くことになっています。当財団で認定をした部品には、必ずBLマーク証紙を貼って頂くことになっていますが、今回の製品には貼られていないのでしょうか？製品自体にBLマーク証紙が貼られていないようですと、BL部品ではありませんが、BL部品でしたら認定メーカーに対して経緯や状況を確認させて頂きます。お手数ですが、製品自体にBLマーク証紙が貼られているか確認をお願いいたします。またその際、製品の情報として、型番(型式)、証紙に書かれている『品目名』などをお教え下さいますようお願い致します。(その後の連絡はなかった。)

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
13	中間ユーザー	財団業務		杭のようなものも認定しているのか。こちらで、住宅のふちの下の杭を新しい製品として開発したので、認定を取るなどしたい。その場合の費用も知りたい。	現在の一般型認定の中に杭はありません。自由提案型認定で申請する方法があります。自由提案型の場合、基準から作成するため、時間や費用がかかります。認定の手続きについては当財団のホームページに載っていますので、ご確認ください。なお、当財団の筑波建築試験センターで行っている評定試験の中に基礎杭というのがあります。認定を取るのではなく、評定を受けるという方法もあります。詳しくは筑波建築試験センターに直接お問い合わせください。
14	メーカー	認定制度	墜落防止手すり	墜落防止手すりのBL認定基準の強度についての考え方を伺いたい。大まかなことで結構だが、他に基準として出ているものがないので参考にしたい。①. 現在のBL認定基準において、300型では2950N(300kgf)/m、150型では1450N(150kgf)/mの水平荷重以上の強度を持つこととなっているが、どのような根拠なのか。②. 水平方向の支柱のたわみは、295N(30kgf)/mで「h/50」のたわみとなっているが、どのような根拠なのか。	① 一人の人間が全力で押したときの力が1mあたり約150kgであることが、「建築・室内・人間工学」（発行：鹿島研究所出版会）に示されています。また、「ベターリビング第31号」においても、同様の記述があります。廊下部分においては不特定多数の人間によって荷重が集中することも考えられるため、安全をみて2倍の値の300kgを基準としております。なお、バルコニー側では、人がひしめき合うことはないと考えられるため、150kgを基準として判断できるようにしています。 ② 一人の人間が壁によりかかった時にかかる力が約25kgであることが、「建築・室内・人間工学」（発行：鹿島研究所出版会）に示されています。それと同程度の力がかかったときに、心理的な不安感を感じない程度のたわみの許容値として「h/50」が示されています。
15	メーカー	認定制度	キッチンシステム	BL部品のキッチンシステムの認定基準では、耐震ラッチについて何か規定しているのか。ホームページを見ているが、見た限りでは触れていないのだが。	当財団の認定基準では、耐震ラッチに関する規定はございません。また、性能試験方法でも触れておりませんが、「参考試験」として「キャッチ機構の強度」を記載しております。この試験は必須ではなく、あくまでも参考試験として提示しておりますので、申請企業の自主的な判断で試験を行うケース等あるかもしれません。また、名称も『耐震ラッチ』ではなく『キャッチ機構』としております。詳しくは、ホームページでご覧になれます。
16	メーカー	認定制度		BL部品保証責任保険の保険金支払基準の『直接工事費』の内容について伺いたい。車をレンタルして修理を行う場合や、コンピューターをレンタルしてデータ処理を行う場合など、レンタル費用は直接工事費の中に入るのか。一般的な話で結構だ。（事故が起きたということではない）	コンピューターのレンタル代については、事務所代と同様、BL保険では『間接工事費』にあたり、対象外となります。レンタカー代については、「ハイヤー、タクシー代」と同様、BL保険では『間接工事費』にあたるため対象外です。ただし、公共交通機関が未発達な地域で1日複数箇所を回る等のやむをえないケースでは、個別協議の上BL保険の対象となる場合も考えられます。
17	メーカー	財団業務		16年度の『相談受付状況報告書』をホームページで見ているが、印刷物として発行しているのか。当社の相談関係部署から、BLに問い合わせたいという要請があった。	報告書はホームページのみで掲載しており、印刷していませんので、ダウンロードしてお使いください。
18	メーカー	その他		お客様から、当社が『人工大理石のお風呂』として販売した物が「本当に人工大理石であることを証明しろ」と言われて、検査機関を探している。そういった所を知らないか？	インターネットで『組成分析機関』で検索をかけると、いくつか民間の会社が該当しますので、ご覧になって下さい。また、通産省（現 経済産業省）が1995年に『原因究明機関ネットワーク』というものをつくっており、その中から探すことができます。お客様がどの程度の分析が必要なのかによって、分析ができるかどうか違ってきます。一度、ご相談されても宜しいかもしれません。

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
19	相談機関	その他	浴室ユニット	戸建てにお住まいのお客様からのお問い合わせがあったので、教えて欲しい。購入して5年目のユニットバスで、購入当時、半身浴用として他のメーカーに先駆けて発売された商品である。排水は、洗い場の水が浴槽に向かって流れるタイプである。その水が浴槽の下まで流れ込み、ゴミがヘドロ状になってしまったり、毎年ハエが発生するの困っている。メーカーは、言えば掃除に来てくれるが、問題は解決しない。掃除しているところも、「危ないから」といって見せてくれなかったが、今年、初めて見せてもらった。これは、設計ミスではないのか？一般的なユニットバスの根拠はあるか？お客様は、掃除ができるタイプの浴室にしたいよう。(BL 部品かどうかは、不明)	製品の設計は、浴槽の設置方法も含め、各メーカーが自社基準に則り行っており、一律のものではありません。当然、排水性や清掃性などについても、配慮した上で設計されておりますので、清掃の頻度にもよりますが、頻繁にヘドロ状態になってしまうなどの状況が設計上の問題点として指摘できれば、メーカーの責任も生ずる可能性はあります。なお、当財団の認定基準を参考にお送りしますのでご覧ください。BL 認定基準では、「維持管理、交換の容易性の確保」については、「ユニットは、一般に製造・販売・使用されている清掃用具を使用して清掃できること」と記載しておりますが、防水パンと浴槽本体の設置方法については直接規定しておりません。
20	相談機関	アフターサービス	暖・冷房システム	消費生活センターの者だが、石油の給湯もできる暖冷房について聞きたい。1994年に設置した製品が、1999年から不具合が起きるようになり、その都度直してくれるが直りきらず、何回かメーカーにも来てもらっている。最近では3日おきに呼び水をしないと水が上がらない状況になっていて、相談者はかなりご立腹のようだ。相談者は、2階に送るポンプが悪いと言っていて、当初はメーカーも認めていなかったものの最近では認めていると言う。そちらに同様の相談は、入っていないか？またリコール情報などもあれば知りたい。今回の不具合は、配管からの水漏れの可能性があるが、メーカーは今までは無料で修理していたのに、今回は費用がかかると言われ、それでトラブルになっている。【BL 部品】	当該型式は、BL 部品の可能性があります。ただ、同様の相談はこちらに入ったことはありませんし、リコール情報もないようです。 〈消費生活センターからの情報〉 ・不具合発生箇所は、違うところである。 (メーカーのお客様センターに確認) ・1999年以降7回申し出があつて、メーカーは5回修理に行っている。お客様は度重なる不具合のため、製品やメーカーに対して不信感を持っている。 ・製品は、1994年末に廃止になっている。 ・施工した工務店は倒産してしまい、相談者が申し出る先はメーカーしかない。不具合の中には配管を逆に付けるなどの施工不良もあつた。 ・メーカーは、「BL 部品ではない」と言っていた。しかし、相談者本人に確認したところ、BL マークが貼つてあつた。 〈消費生活センターの考え・要望〉 ・メーカーからの回答は「有償で交換する」と変わらず、消費生活センターとしてもこれ以上の斡旋はむずかしいと考えている。BL からメーカーに対して言ってほしい。
21	相談機関	その他	キッチンシステム	システムキッチンの扉に水がこぼれると、扉の一部がぶよぶよになるという相談を受けて、相談者とメーカーとの間に入っている。相談者が相談してきた時点では、メーカーが扉を3回交換したが、同じ状況が起きているようだ。そのため、調査をして、メーカーから別の商品に取り替えることになった。古い家で、湿気も多いようだが、メーカーが取り替えるということは、商品に問題があるようだ。センターからメーカーに確認の連絡すると、メーカー担当者は「きちんとやるから、連絡をちよくちよく入れないでほしい」というようなことを言って、直接相談者のところへ行っているようだ。しかし、3ヶ月近く経過した現段階でもまだ扉はできておらず、「もうちょっとだ」と言っているが、そんなにかかるものなのか。今までも、調査に1ヶ月かかったりしている。特注品というのは、生産ラインを止めて作るものなのか。【非BL 部品】	取り替えるということが決まってから、3ヶ月近く経過しており、期間としては長かかり過ぎている感じはします。交換が決定した場合などは、現場に設置する必要もあり、その工事のためのスケジュールを相手方に出させるというのが、一般的ではないでしょうか。予定が決まらない場合には、2週間くらいの猶予期間のうちに状況を知らせてもらうなど、期限をきるようにして交渉をしてみたいかがでしょうか。

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
22	相談機関	その他	換気ユニット	換気扇に取り付けるフィルターを売りに来た業者に「市販されているフィルターは、燃えないとうたっている、実際は燃えてしまう。でも、うちの製品は、燃えませんか買いませんか？」と勧められた。「現在、燃えないフィルターと取り付けないといけないと法律が決まった」とも言われたのだが、本当にそのような法律ができたのか？できたのなら、いつできて、どのような内容なのか知りたい。	換気扇のフィルターに関する新しい法律というのは、最近出ていないようですが、従前から建築基準法や消防法では不燃材を使用する等については決まっています。換気扇のフィルターについては、後から汚れ防止などの対策でつける場合があるようですが、メーカーが換気扇を設計する際などの換気風量などは、このフィルターをつけた場合は想定しておらず、機器に大きな負荷をかけてしまう場合があるようです。お客様がフィルターをつけて使用される場合、ご心配なようでしたら、詳しくはメーカーに直接お訪ね頂くことをお勧め致します。なお、レンジフードフィルターの訪問販売に関する情報を提供させて頂きますと、X社のホームページに、『キッチンのレンジフードフィルター訪問販売業者についてのご注意』というものが掲載されておりますので、ご参考までにご覧下さい。
23	相談機関	その他	浴槽	浴槽の耐用年数について聞きたい。14～15 年使用した浴槽がひび割れたという相談が入った。相談者は、いつものように使っているのに、ひびが入ったのは、欠陥品ではないかと思っている節がある。【非 B L 部品】	B L 認定基準では、1994 年 9 月施行の基準まで耐用年数を 10 年と記載していましたが、もちろん、無条件ではなく、適切なメンテナンスを行うことが条件となっていました。一般的には、耐用年数を公表している例は少なく、住宅部品関係ではないのではないかと思われます。浴槽の場合、14～15 年でひびが入ったからと言って、直ちに瑕疵であるというのは、無理があるでしょう。なお、設計上の耐用年数については、供給者側で製品を設計する際に設定しているはずですが、設計上の耐用年数を公表することによる混乱の方がはるかに大きく、また市場の成熟化にもまだまだ時間がかかりそうなので、あまり表に出ておりません。
24	他	認定制度	調理用ガス加熱機	加熱機器の熱効率について聞きたい。 1. 熱効率とは何か。 2. 基準の概要 2 ページにガス熱源の場合は、熱効率 45%以上、電気熱源の場合には 65%とあるが、この効率はいつごろからどのように決めているのか。 3. IH は対象か。この数値をあげることは考えているのか。 4. 企業はみな認定を取っているのか。 5. 認定のために評価している内容は。	1. 熱効率とは、投入エネルギーに対する有効に使われるエネルギーの比のことです。 2. 熱効率の試験で、ガスの場合は JIS の試験方法に則って行っておりますが、電気の場合は JIS の試験方法がないため、当財団で定めております。 3. 電気加熱機器は、シーズヒーターなど数種類ありますが、IH は対象となっております。B L 部品認定基準は、認定のための最低ラインで、高効率な製品であれば 45%より高いものもあるでしょう。B L 部品認定基準としては、JIS の 40%より高い基準となっております。現在の『ガスで 45%以上』、『電気 65%以上』の熱効率という数値は、それぞれ 1985 年 5 月、1999 年から定めています。ガスの場合、最近一部で市場化されつつある高効率型のを除けば、熱効率 45%というのは、時代でそんなに変化はしていません。現在、より省エネに寄与する部品を『B L - b s』ということで給湯機などの認定も行っております。今後、高効率機器の枠を現行の加熱機器とは別に作る可能性はあります。 4. B L 部品の認定は任意であり、申請するメーカーの考え方によります。 5. 基本性能として安全性、耐久性、維持管理性などのいろいろな項目を併せて評価しているので、調理加熱機器の場合も、熱効率だけでなく、総合的に評価しております。詳しくは、認定の手引きや B L 部品認定基準等をご覧下さい。