

お客様相談室
相談受付状況報告書

- 平成 19 年度 -

平成 20 年 12 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 19 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 19 年度に受付けた 1,656 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 1,165 件と、2 年連続 1,000 件を超え、相談のうちの 7 割以上を占めています。また、B L 部品以外の財団業務等にかかる相談も 361 件で、昨年より 2 割ほど増えました。本報告書で取り上げた具体的な相談事例は、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アフターサービスに関する相談、B L 認定情報及び B L 認定制度に関する相談、B L 部品以外の住宅部品相談、その他財団業務に関する問い合わせ等、典型的な相談を 25 件取り上げました。

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、試験方法の改正など、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です。

目 次

19 年度相談受付状況報告の概要	1
19 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	
2-3-1 相談者の年度別内訳	4
2-3-2 エンドユーザーの年度別相談内訳	5
2-4 受付方法	6
3 . 19 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)	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 (小分類)	
3-3-1 エンドユーザーの相談内容	8
3-3-2 中間ユーザーの相談内容	9
3-3-3 公共ユーザーの相談内容	9
3-3-4 メーカーの相談内容	10
3-3-5 相談機関の相談内容	10
3-3-6 その他の相談者の相談内容	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
3-5-1 受付方法	13
3-5-2 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
3-7-1 相談者別の内訳	13
3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由	13
主な相談事例	
主な事例の一覧	16
主な事例	17 ~ 24

19 年度相談受付状況報告の概要

19 年度の相談数は、1,656 件と、18 年度から 2 年連続で 1,500 件を超える相談に対応しております。1 ヶ月平均では 138 件となり、130 件を超えました。

相談者別では、18 年度と同様エンドユーザーからの相談が一番多く 676 件、全相談数に占める割合は約 4 割（40.8%）を占めました。次いで、中間ユーザーからの相談が（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）541 件（406 件（18 年度））及びメーカーからの相談が 188 件（133 件（18 年度））と続き、中間ユーザー及びメーカーからの相談は、18 年度よりも 3 割以上増加しました。（4 頁参照）

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 539 件で、エンドユーザーからの相談の内約 8 割を占めました。（5 頁参照）

1) 受付件数の推移

19 年度受付件数は 1,656 件となり、18 年度より 124 件増加し、月の平均受付件数は 138 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 747 件と一番多く、全体の約 5 割（45.1%）を占めました。次いで「財団業務」361 件、「認定制度」280 件と続き、財団業務に関する相談は 18 年度より約 2 割増えました。（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、1,457 件と全体の約 9 割（88.0%）を占めましたが、FAX・手紙による相談が 42 件と 18 年度よりも 31 件増加しました。（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 539 件となり、相談全体の約 3 割（32.5%）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」197 件、3 番目の「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」184 件。これらで相談全体の 5 割以上を占めました。なお、「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」は、18 年度より 6 割以上増加しました。（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（676 件）で、以下、中間ユーザー（541 件）、メーカー（188 件）、公共ユーザー（75 件）、相談機関（33 件）、その他（143 件）と続きます。（2 頁参照）

相談件数の多い相談者からの相談内訳をみると、エンドユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談（539 件）のうちの「製品不具合」に関する相談が 252 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約 4 割（37.3%）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」144 件、「取扱い方法」106 件です。（8 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 81 件と最も多く、次いで「認定制度」相談のうちの「基準・試験方法」が 64 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 62 件と最も多く、次に多いのは、「財団業務」相談のうちの「筑波建築試験センター業務」への問合せ等の 37 件でした。（10 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（747 件）を部品別でみると、ガス給湯機、キッチンシステム、給水ポンプシステム、電気給湯機、暖・冷房システム、ふるがまについては『製品不具合』が、また、ドア・クローザ、郵便受箱については『取扱い方法』が、さらに、RC 造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、洗濯機用防水パン、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 705 件で、42.6%の理解となり、「メーカーと誤解」の 729 件（44.0%）に迫ってきました。「メーカーと誤解」のうちの 511 件（33.4%）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マーク証紙」で、494 件（96.7%）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マーク証紙」が 570 件（81.9%）で、8 割以上を占めました。（13 頁、14、15 頁参照）

19 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
・ アフターサービス	B L 部品における不具合による修理・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

19 年度受付件数は、1,656 件（月平均 138 件）

19 年度の相談数は、1,656 件と、14 年度から 6 年連続で 1,000 件を超え年々増加しております。なお、18 年度からは連続して 1500 件を超えております。1 ヶ月平均では 138 件となり、130 件を超えました。

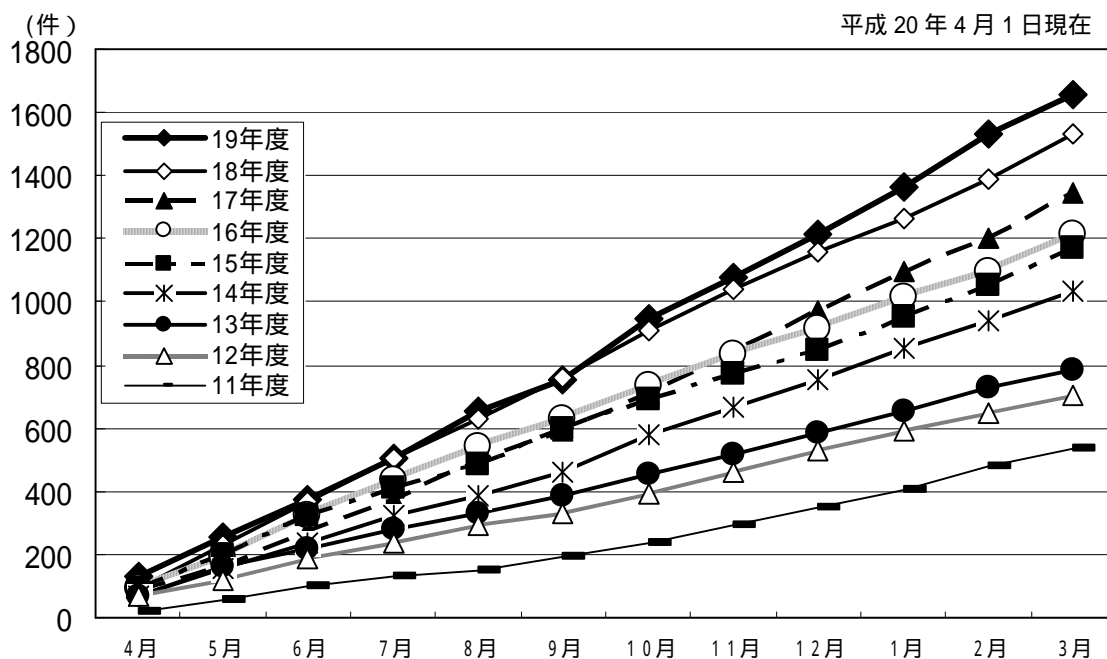


図 1 年度別月別相談受付状況

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
合計件数(件)	533	706	786	1036	1168	1212	1346	1532	1656
月平均件数(件)	44.4	58.8	65.5	86.3	97.3	101.0	112.2	127.7	138.0

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「財団業務」

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、19年度は18年度に比べ10件増加して747件と、相談全体の約5割を占めました。

次いで「財団業務」についての問合せが昨年度よりも約60件増加して361件となり、相談全体の約2割を占めました。

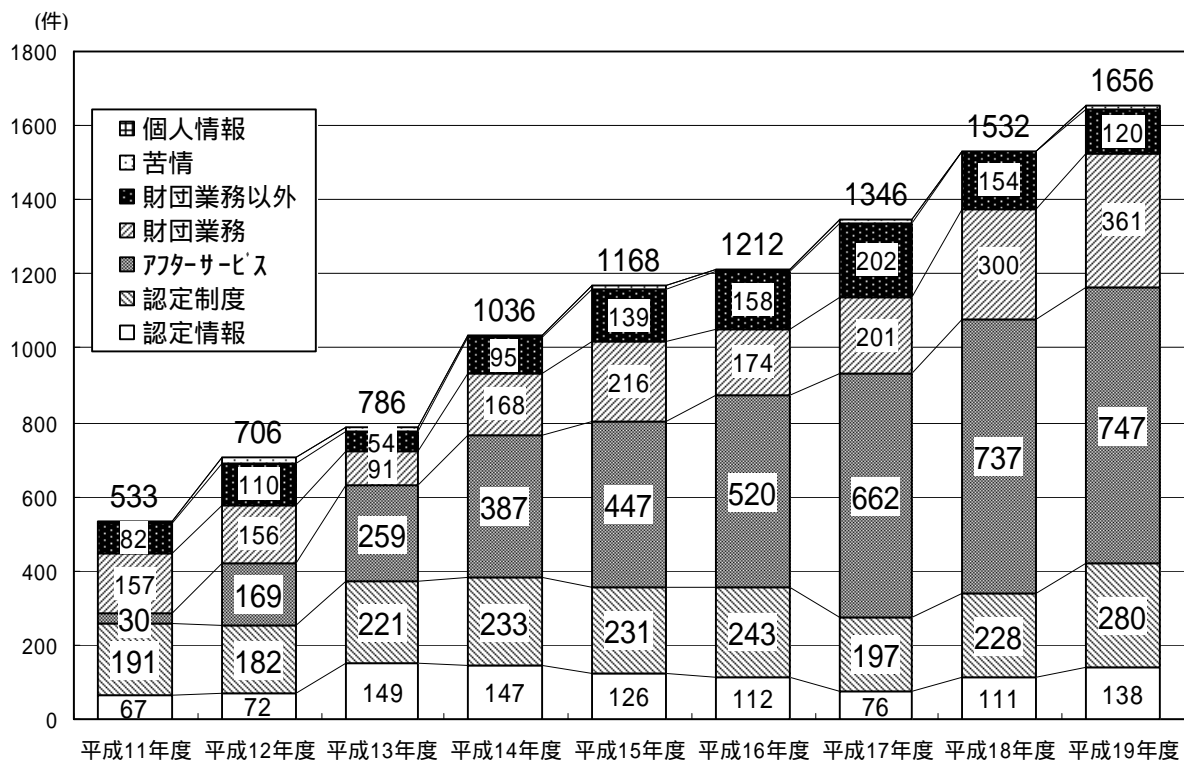


図2 年度受付件数の推移（相談内容別）

年度 / 内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	67	191	30	157	82	6	0	533
平成12年度	72	182	169	156	110	17	0	706
平成13年度	149	221	259	91	54	12	0	786
平成14年度	147	233	387	168	95	6	0	1036
平成15年度	126	231	447	216	139	9	0	1168
平成16年度	112	243	520	174	158	5	0	1212
平成17年度	76	197	662	201	202	8	0	1346
平成18年度	111	228	737	300	154	2	0	1532
平成19年度	138	280	747	361	120	9	1	1656
	8.3%	16.9%	45.1%	21.8%	7.2%	0.5%	0.1%	100.0%

2-3 相談者の動向

2-3-1 相談者の年度別内訳

エンドユーザーからの相談が、全体の4割以上を占める

エンドユーザーからの相談が依然として多く、全体の約4割を占めました。

次いで中間ユーザーからの相談（541件）が多く、相談全体に占める割合は3割を超えました。

なお、平成13年以降毎年増え続けており、18年度に比べ135件も増加しました。

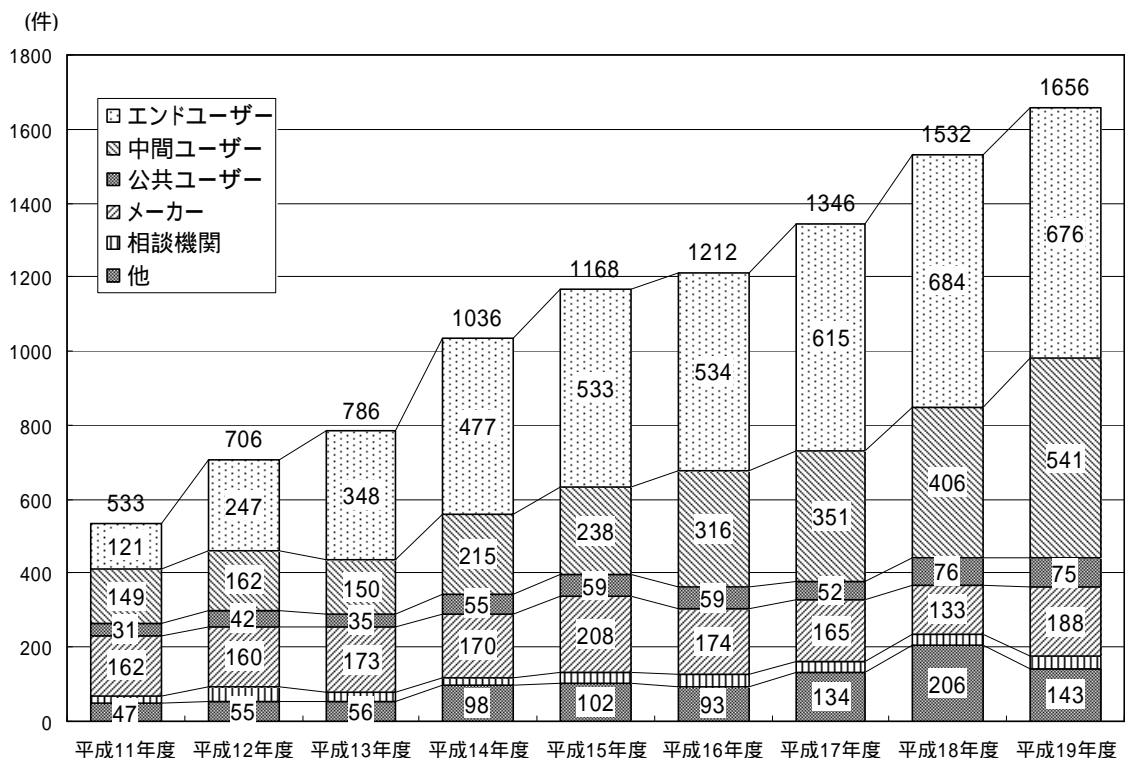


図3 年度受付件数の推移（相談者別）

年度 / 相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	メーカー	相談機関	他	合計
平成11年度	121	149	31	162	23	47	533
平成12年度	247	162	42	160	40	55	706
平成13年度	348	150	35	173	24	56	786
平成14年度	477	215	55	170	21	98	1036
平成15年度	533	238	59	208	28	102	1168
平成16年度	534	316	59	174	36	93	1212
平成17年度	615	351	52	165	29	134	1346
平成18年度	684	406	76	133	27	206	1532
平成19年度	676	541	75	188	33	143	1656
	40.8%	32.7%	4.5%	11.4%	2.0%	8.6%	100.0%

2-3-2 エンドユーザーの年度別相談内訳

エンド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約8割を占める

相談件数が多いエンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ると、毎年「アフターサービス」に関する相談が多く、年々増え続け18年度と同様500件を越す相談件数件となりました。エンドユーザー相談全体の約8割を占めました。

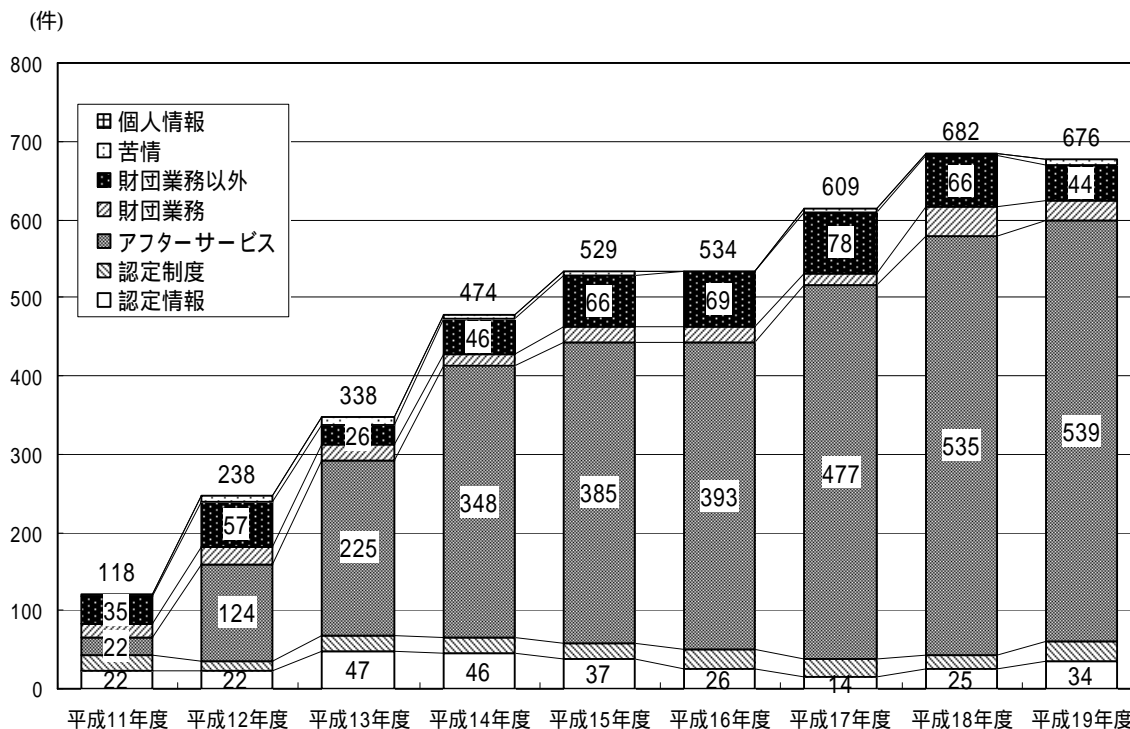


図4 エンドユーザーの相談内容の推移

年度 / 相談内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	22	22	22	17	35	3	0	118
平成12年度	22	13	124	22	57	9	0	238
平成13年度	47	21	225	19	26	10	0	338
平成14年度	46	19	348	15	46	3	0	474
平成15年度	37	22	385	19	66	4	0	529
平成16年度	26	25	393	20	69	1	0	534
平成17年度	14	24	477	16	78	6	0	609
平成18年度	25	18	535	38	66	2	0	682
平成19年度	34	26	539	26	44	7	0	676
	5.0%	3.8%	79.7%	3.8%	6.5%	1.0%	0.0%	100.0%

2-4 受付方法

相談室専用電話による件数が増加、全体の約9割

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、19年度では1,457件となり、全体の約9割を占めました。

また、FAX・手紙による相談が42件と、18年度から比べ31件も増加しました。

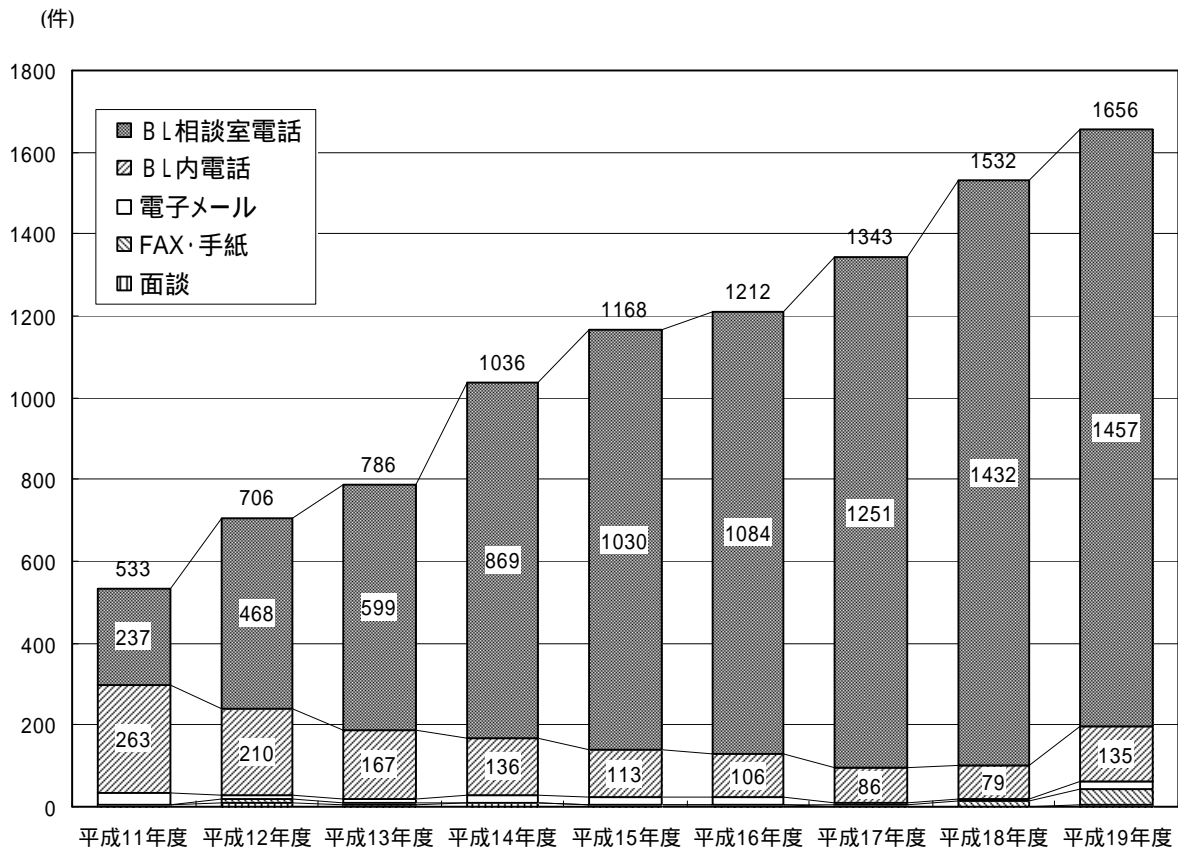


図5 受付方法の動向

年度/受付方法	BL相談室電話	BL内電話	電子メール	FAX・手紙	面談	合計
平成11年度	237	263	26	3	4	533
平成12年度	468	210	9	11	8	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	4	8	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084	106	16	2	4	1212
平成17年度	1251	86	6	2	1	1346
平成18年度	1432	79	8	11	2	1532
平成19年度	1457	135	19	42	3	1656
	88.0%	8.2%	1.1%	2.5%	0.2%	100.0%

3. 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に関する相談」が相談全体の3割以上を占める

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に関する相談」が 539 件と最も多く、全体の 3 割以上を占めました。次いで「中間ユーザーからのアフターサービスに関する相談」が 197 件（11.4%）、「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」が 184 件（11.1%）の順になり、これらの相談で全体の 5 割以上を占めました。なお、「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」は、18 年度より 73 件増加しました。

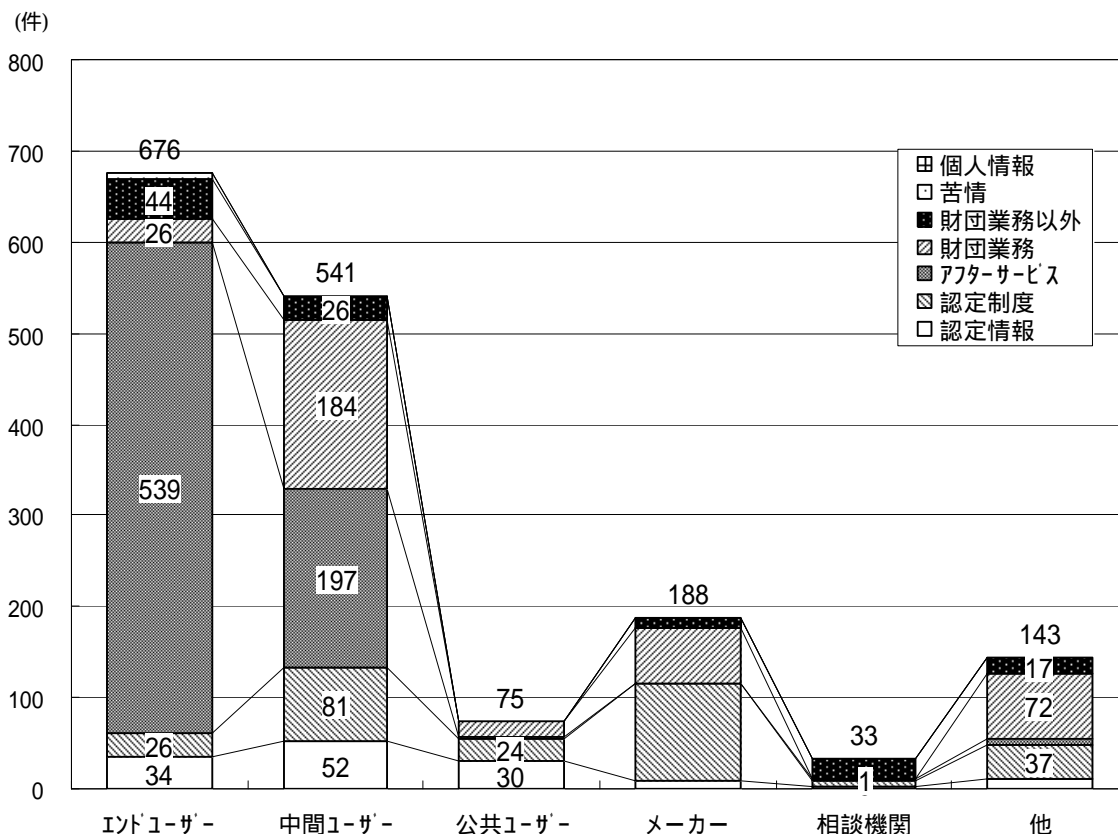


図 6 18 年度相談受付の実績（相談者と相談内容）

内容/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	メーカー	相談機関	他	合計
認定情報	34	52	30	9	3	10	138
認定制度	26	81	24	107	5	37	280
アフターサービス	539	197	2	0	2	7	747
財団業務	26	184	18	60	1	72	361
財団業務以外	44	26	0	11	22	17	120
苦情	7	1	0	1	0	0	9
個人情報	0	0	1	0	0	0	1
合計	676	541	75	188	33	143	1656

3-2 相談内容の内訳（小分類）

- ・「製品不具合」に関する相談が全体の約 2 割を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が全相談件数の約 4 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「アフターサービスにおける不具合に関する相談」が 308 件(20.7%)と約 2 割を占めました。第 2 位は「アフターサービスにおけるパーツ入手に関する相談」208 件（12.6%）、第 3 位は「アフターサービスにおける取扱い方法に関する相談」187 件（11.3%）となり、18 年度に比べ 2 位と 3 位が入れ替わりました。

なお、相談の多い上位 3 項目はすべて「アフターサービスに関する相談」で、全相談における、約 4 割を占めました。

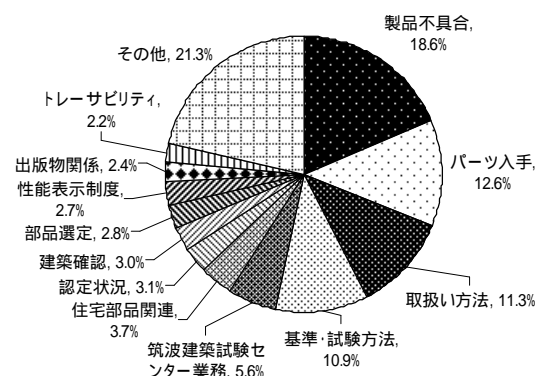


図 7 相談内容の内訳

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	46	2.8%
	認定状況	51	3.1%
	問合せ先	5	0.3%
	その他	36	2.2%
認定制度	制度紹介	24	1.4%
	基準・試験方法	180	10.9%
	BL保険	13	0.8%
	BL証紙	3	0.2%
	認定申請	24	1.4%
	その他	36	2.2%
アフターサービス	製品不具合	308	18.6%
	取扱い方法	187	11.3%
	パーツ入手	208	12.6%
	その他	44	2.7%
財団業務	性能表示制度	44	2.7%
	公共住宅関連	8	0.5%
	出版物関係	39	2.4%
	公庫融資	2	0.1%
	建築確認	49	3.0%
	築波建築試験センター業務	93	5.6%
	トレサビリティ	36	2.2%
	その他の業務	90	5.4%
	住宅部品関連	62	3.7%
	シックハウス関連	13	0.8%
その他	住宅関連	32	1.9%
	その他	13	0.8%
	苦情	9	0.5%
苦情	苦情	9	0.5%
個人情報	個人情報	1	0.1%
合計		1656	100.0%

3-3 相談者別の相談内容（小分類）

3-3-1 エンドユーザーの相談内容

- ・「製品不具合」相談が約 4 割を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が 7 割以上を占める

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 252 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約 4 割を占めました。

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」に関する相談が 144 件(21.3%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」に関する相談が 106 件(15.7%)となり、「アフターサービス」に関する相談が、7 割以上を占めていました。

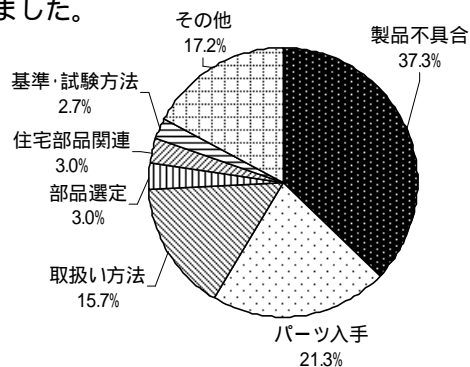


図 8 エンドユーザーの相談内容内訳 (676 件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	20	3.0%
	認定状況	4	0.6%
	問合せ先	2	0.3%
	その他	8	1.2%
認定制度	制度紹介	2	0.3%
	基準・試験方法	18	2.7%
	BL保険	6	0.9%
	BL証紙	0	0.0%
	認定申請	0	0.0%
	その他	0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	252	37.3%
	取扱い方法	106	15.7%
	パーツ入手	144	21.3%
	その他	37	5.5%
財団業務	性能表示制度	7	1.0%
	公共住宅関連	0	0.0%
	出版物関係	4	0.6%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	3	0.4%
	築波建築試験センター業務	6	0.9%
	トレサビリティ	0	0.0%
	その他の業務	6	0.9%
	住宅部品関連	20	3.0%
	シックハウス関連	2	0.3%
その他	住宅関連	2	0.3%
	その他	20	3.0%
	苦情	7	1.0%
苦情	苦情	7	1.0%
個人情報	個人情報	0	0.0%
合計		676	100.0%

3-3-2 中間ユーザーの相談内容

「アフターサービス」に関する相談が約 4 割を占める

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、相談全体の約 4 割を占めました。そのうち「取扱い方法」に関する相談が 81 件(15.0%) と最も多く、次いで「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が 64 件(11.8%) となりました。

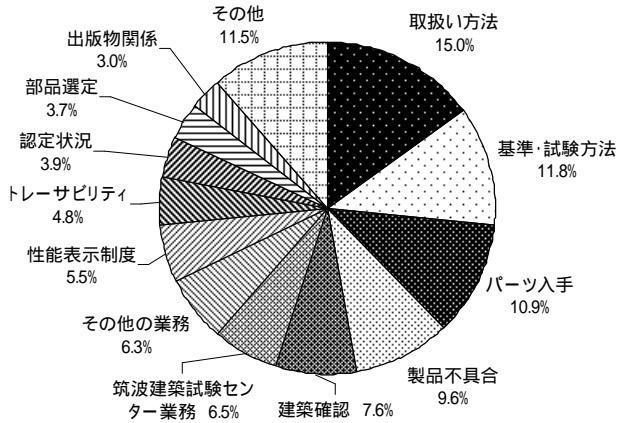


図 9 中間ユーザーの相談内容内訳(541 件)

3-3-3 公共ユーザーの相談内容

「認定情報」に関する相談が約 4 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 17 件(22.7%)、次いで「認定情報」のうち、どのような製品が認定されているかといった「認定状況」に関する相談が 13 件(17.3%)となりました。

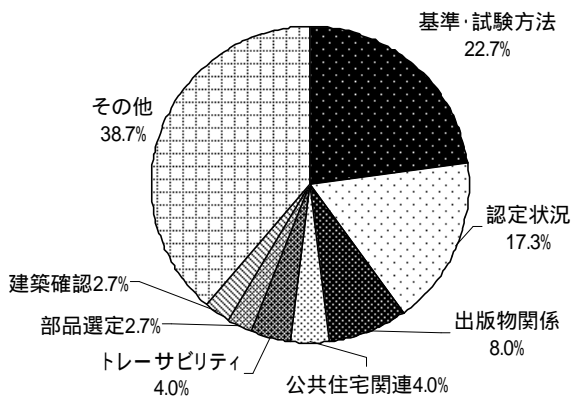


図 10 公共ユーザーの相談内容内訳(75 件)

3-3-4 メーカーの相談内容

「認定制度」に関わる相談が5割以上を占める

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割以上を占めました。「認定制度」に関する相談のうち、認定基準・評価基準や試験方法の内容、根拠の問い合わせ等「基準・試験方法」に関する相談が62件(33.0%)となりました。

次いで、財団業務の筑波建築試験センターで行っている試験業務に関する相談が37件(19.7%)となりました。

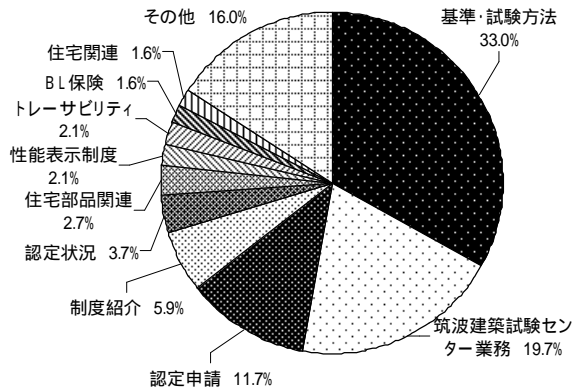


図 11 メーカーの相談内容内訳（188件）

大分類	小分類	件数	%	
認定情報	部品選定	2	1.1%	
	認定状況	7	3.7%	
	問合せ先	0	0.0%	
	その他	0	0.0%	
認定制度	制度紹介	11	5.9%	
	基準・試験方法	62	33.0%	
	BL保険	3	1.6%	
	BL証紙	2	1.1%	
	認定申請	22	11.7%	
	その他	7	3.7%	
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	0	0.0%	
	その他	0	0.0%	
財団業務	性能表示制度	4	2.1%	
	公共住宅関連	1	0.5%	
	出版物関係	1	0.5%	
	公庫融資	1	0.5%	
	建築確認	1	0.5%	
	筑波建築試験センター業務	37	19.7%	
	トレーサビリティ	4	2.1%	
	その他の業務	11	5.9%	
	その他	住宅部品関連	5	2.7%
		シックハウス関連	1	0.5%
住宅関連		3	1.6%	
その他		2	1.1%	
苦情	苦情	1	0.5%	
個人情報	個人情報	0	0.0%	
合計		188	100.0%	

3-3-5 相談機関の相談内容

B L部品以外の住宅部品に関する相談が6割以上を占める

相談機関からの相談の多くは、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対しての知見を得ようとする相談(「財団業務以外」の内の「住宅部品関連」)で、6割以上を占めました。

また、相談機関がエンドユーザーに対し、B L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きます。

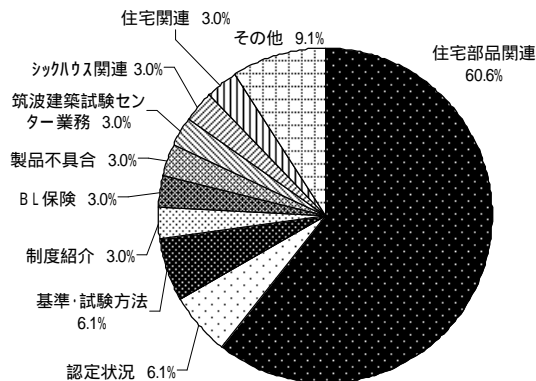


図 12 相談機関の相談内容内訳（33件）

大分類	小分類	件数	%	
認定情報	部品選定	0	0.0%	
	認定状況	2	6.1%	
	問合せ先	0	0.0%	
	その他	1	3.0%	
認定制度	制度紹介	1	3.0%	
	基準・試験方法	2	6.1%	
	BL保険	1	3.0%	
	BL証紙	0	0.0%	
	認定申請	0	0.0%	
	その他	1	3.0%	
アフターサービス	製品不具合	1	3.0%	
	取扱い方法	0	0.0%	
	パーツ入手	0	0.0%	
	その他	1	3.0%	
財団業務	性能表示制度	0	0.0%	
	公共住宅関連	0	0.0%	
	出版物関係	0	0.0%	
	公庫融資	0	0.0%	
	建築確認	0	0.0%	
	筑波建築試験センター業務	1	3.0%	
	トレーサビリティ	0	0.0%	
	その他の業務	0	0.0%	
	その他	住宅部品関連	20	60.6%
		シックハウス関連	1	3.0%
住宅関連		1	3.0%	
その他		0	0.0%	
苦情	苦情	0	0.0%	
個人情報	個人情報	0	0.0%	
合計		33	100.0%	

3-3-6 その他の相談者の相談内容

B L 部品以外の住宅部品に関する相談が約 5 割を占める

その他の相談者からの相談では、I S O 9001、14001、I S M S 審査登録に関することや B L で新規に始めた地盤改良・杭基礎等品質評価事業に関する問合せなど「財団業務」の「その他業務」に関する相談が 35 件（25.7%）と最も多く、次いで B L 認定制度のうちの「基準・試験方法」質問に関するものなどが 17 件（12.5%）、財団業務の筑波建築試験センターで行なっている業務に関する問合せ相談が 14 件（10.3%）となっています。

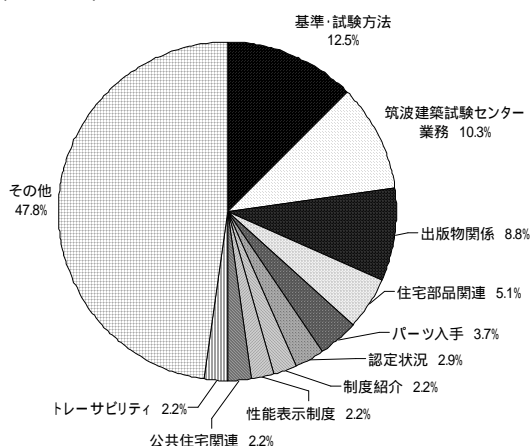


図 13 その他の相談者の相談内容内訳
(136 件)

大分類	小分類	件数	%	
認定情報	部品選定	2	1.5%	
	認定状況	4	2.9%	
	問合せ先	0	0.0%	
	その他	4	2.9%	
認定制度	制度紹介	3	2.2%	
	基準・試験方法	17	12.5%	
	B L 保険	0	0.0%	
	B L 証紙	1	0.7%	
	認定申請	0	0.0%	
	その他	16	11.8%	
	アフターサービス	製品不具合	2	1.5%
取扱い方法	0	0.0%		
パーツ入手	5	3.7%		
その他	0	0.0%		
財団業務	性能表示制度	3	2.2%	
	公共住宅関連	3	2.2%	
	出版物関係	12	8.8%	
	公庫融資	0	0.0%	
	建築確認	2	1.5%	
	筑波建築試験センター業務	14	10.3%	
	トレーサビリティ	3	2.2%	
	その他の業務	35	25.7%	
	その他	住宅部品関連	7	5.1%
		シックハウス関連	2	1.5%
住宅関連		1	0.7%	
その他		0	0.0%	
苦情	苦情	0	0.0%	
個人情報	個人情報	0	0.0%	
合計		136	100.0%	

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（747 件）を部品別でみると、『製品不具合』に関する相談が多い品目は、ガス給湯機、キッチンシステム、給水ポンプシステム、電気給湯機、暖・冷房システム、ふろがま。『取扱い方法』に関する相談が多い品目は、ドア・クローザ、郵便受箱。『パーツ入手』に関する相談が多い品目は、RC造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、洗濯機用防水パン、物置ユニットでした。

BL部品として広く普及している部品のうち、ガス給湯機、暖・冷房システムの「製品不具合」に関する相談では、お湯がでない、湯温が上がらないなどの製品の故障等の相談が多くありました。

ドア・クローザの「取扱い方法」に関する相談では、開閉速度を調整したい等の相談が多くありました。

物置ユニットの「パーツ入手」に関する相談では、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等の相談が多くありました。

郵便受箱の「取扱い方法」に関する相談では、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の相談が多くありました。

「アフターサービス」相談の部品別内訳（％）

（品目名 50 音順）

部品名*1	4-1不具合	4-2取扱い方法	4-3パーツ入手	4-4その他	合計
RC造住宅用アルミサッシ	33.3%	0.0%	60.0%	6.7%	100%
ガス給湯器	81.6%	9.2%	0.7%	8.6%	100%
キッチンシステム	46.2%	7.7%	46.2%	0.0%	100%
給水ポンプシステム	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100%
洗濯機用防水パン	18.2%	0.0%	54.5%	27.3%	100%
暖・冷房システム	44.9%	30.4%	14.5%	10.1%	100%
電気給湯機	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	100%
ドア・クローザ	28.6%	42.9%	25.0%	3.6%	100%
ふろがま	72.7%	9.1%	9.1%	9.1%	100%
物置ユニット	18.5%	3.3%	72.8%	5.4%	100%
郵便受箱	21.3%	51.8%	24.4%	2.5%	100%
その他*2	36.3%	16.7%	40.2%	6.9%	100%

*1：対象品目は、当該優良住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映したものではありません。

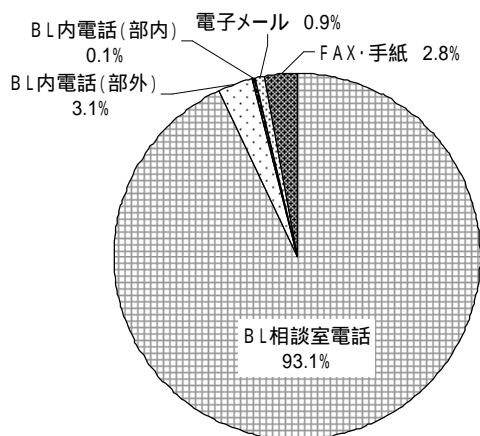
*2：ガレージ、換気ユニット、洗面化粧ユニット、天窓、内装ドア、便器、浴室ユニット、浴槽等

3-5 エンドユーザーからの受付方法の内訳

3-5-1 受付方法

- ・「相談室専用電話にて受付」が 9 割以上を占める

エンドユーザーからの相談の受付方法では、全相談 677 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 630 件となり、9 割以上を占めました。



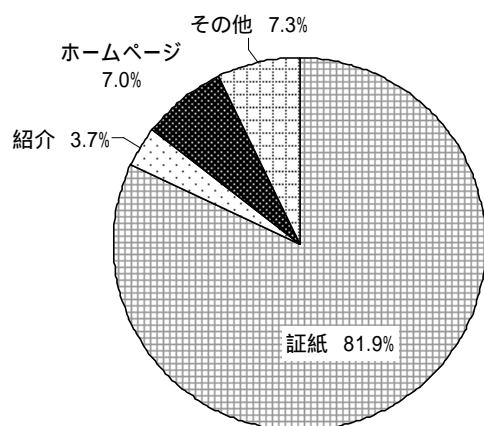
受付方法	件数	%
BL相談室電話	630	93.1%
BL内電話(部外)	21	3.1%
BL内電話(部内)	1	0.1%
電子メール	6	0.9%
FAX・手紙	19	2.8%
合計	677	100.0%

図 14 エンドユーザーからの受付方法

3-5-2 相談室を知った経緯

- ・「BLマーク証紙」で知ったが 8 割以上を占める

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 570 件と最も多く、8 割を占めました。



情報源	件数	%
証紙	570	81.9%
紹介	26	3.7%
ホームページ	49	7.0%
その他	51	7.3%
合計	696	100.0%

複数回答あり

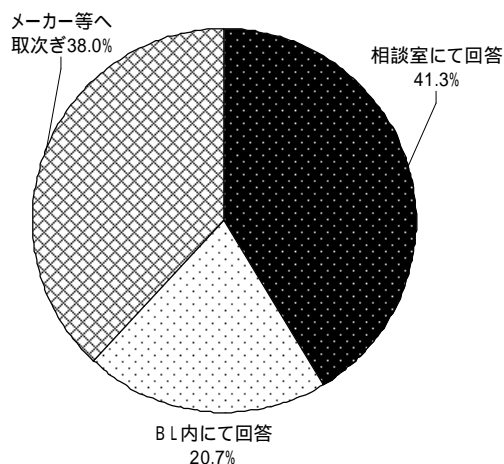
図 15 相談室を知った経緯

3-6 対応・処理主体の内訳

BLでの回答は6割以上、BL認定メーカー等への取次ぎ相談は約4割

19年度の全相談1,656件のうち「相談室にて回答」が684と最も多く、「BL内にて回答」が342件と合わせて当財団における回答が6割以上を占めました。

- ・ 「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」：BL認定企業等の相談窓口を紹介した相談



処理方法	件数	%
相談室にて回答	684	41.3%
BL内にて回答	342	20.7%
メーカー等へ取次ぎ	630	38.0%
総合計	1656	100.0%

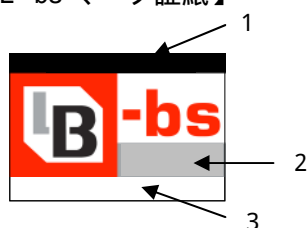
図 16 対応・処理主体の内訳

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

3-7-1 相談者別の内訳

「正しく理解」が3割以上を超える

相談者の「当財団に対する理解の程度」については、「正しく理解」が3割以上を占めました。「ほぼ理解」と合わせると705件(42.6%)となり、「メーカーと誤解」の727件(44.0%)に迫ってきました。また、「中間ユーザー」の「正しく理解」が213件(13.9%)と、18年度から86件増加しました。

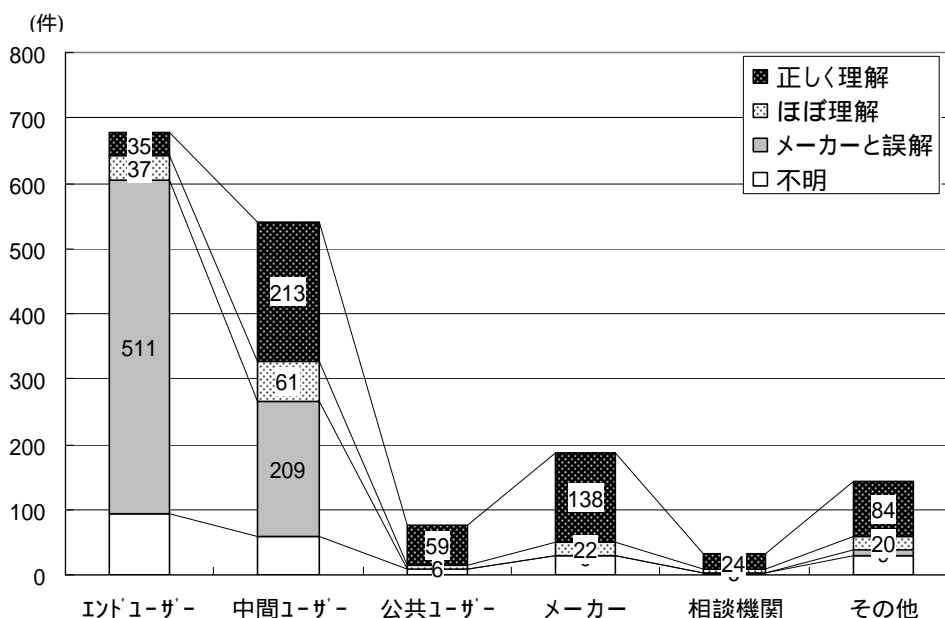


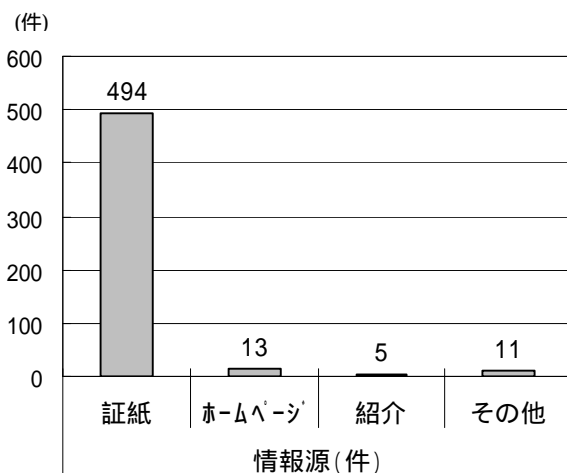
図 17 理解の程度

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	35 2.3%	213 13.9%	59 3.9%	138 9.0%	24 1.6%	84 5.5%	553 33.4%
ほぼ理解	37 2.4%	61 4.0%	6 0.4%	22 1.4%	6 0.4%	20 1.3%	152 9.2%
メーカーと誤解	511 33.4%	209 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 0.6%	729 44.0%
不明	93 6.1%	58 3.8%	10 0.7%	28 1.8%	3 0.2%	30 2.0%	222 13.4%
合計	676 44.1%	541 35.3%	75 4.9%	188 12.3%	33 2.2%	143 9.3%	1656 100.0%

3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由

B Lマーク証紙が9割以上を占める

当財団を「メーカーと誤解」した「エンドユーザー」のうち、当財団を知った経緯で最も多かったのは「B Lマーク証紙」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おいて、部品に貼付されているB Lマーク証紙に財団名とお客様相談室の電話番号が記載(平成 11 年以降の証紙に電話番号を記載)されていることから、メーカーと誤解しているケースがほとんどでした。



エンドユーザー メーカーと誤解 511件			
情報源 (件)			
証紙	ホームページ	紹介	その他
494	13	5	11
96.7%	2.5%	1.0%	2.2%

図 18 エンドユーザーがメーカーと誤解した理由

主な相談事例

お客様相談室で受け付けた相談 1,656 件のうち、主な相談事例 25 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、B L 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]

	相談者	相談分類	対象 B L 部品名
1	エンドユーザー	認定制度	(給水ポンプシステム/3年)
2	エンドユーザー	認定制度	(物置ユニット/2年・5年)
3	エンドユーザー	アフターサービス	(サッシ(天窓)/5年)
4	エンドユーザー	アフターサービス	(木造住宅用サッシ/不明)
5	エンドユーザー	アフターサービス	(浴槽/不明)
6	エンドユーザー	アフターサービス	(ドア・クローザ/不明)
7	エンドユーザー	アフターサービス	(暖・冷房システム/数ヶ月)
8	エンドユーザー	アフターサービス	(便器/5年)
9	エンドユーザー	苦情	(住宅情報システム/不明)
10	エンドユーザー	苦情	(洗面化粧ユニット/不明)
11	エンドユーザー	財団業務以外	
12	中間ユーザー(ゼネコン)	認定情報	(郵便受箱/不明)
13	中間ユーザー(施工業者)	認定制度	(住宅用火災警報器/--)
14	中間ユーザー(設計事務所)	認定制度	(キッチンシステム/--)
15	中間ユーザー(管理会社)	認定制度	(ドア・クローザ/--)
16	中間ユーザー(部品販売・施工業者)	認定制度	(物置ユニット/--)
17	中間ユーザー(部品販売・施工業者)	財団業務以外	
18	メーカー	認定制度	(石油給湯機/--)
19	メーカー	認定制度	(給水ポンプシステム/--)
20	メーカー	認定制度	(浴室ユニット/--)
21	メーカー	認定制度	
22	メーカー	財団業務	
23	公共ユーザー	認定制度	(配水システム/--)
24	公共ユーザー	財団業務	
25	相談機関	財団業務以外	

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]

	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	(給水ポンプシステム/3年)	<p>給水ポンプシステムを3年前に入れ替えた。昨年12月にシステムの警報が出たので、急ぎであったため、給水関係の業者に仮設置してもらい、使っている。メーカーに修理依頼をしたところ、見積りで十数万のものが来ている。</p> <p>交換の目安として3年とも言われているが、メンテナンス契約をしていなかったとは言え、たかだか3年くらいで、こんな費用が発生するものなのかと正直驚いている。製品に保険とかかれたシールがあったので、電話を試みた。</p> <p>【BL部品】</p>	<p>修理の費用については、消耗品の交換なのか耐久品の交換なのかでも変わりますが、耐久品の交換が必要となってしまった場合などは高価になってしまう事も考えられます。見積金額の内訳(パーツ代、工賃(人件費)、交通費等)を再度提示してもらおうとよいです。</p> <p>疑問点については、メーカーに直接お尋ねください。</p> <p>BL部品には、製品の製造や施工に瑕疵があった場合に対応する保証保険と、製品の製造や施工の瑕疵により人や財物に損害を与えた場合に対応する賠償責任保険の2つの保険がついています。メーカーが確実な保証を行えるように用意されている保険です。</p>
2	エンドユーザー	認定制度	(物置ユニット/2年・5年)	<p>物置にネズミが入る。1度補修してもらっているが、再び物置の中に糞が落ちていたので、大変汚い。においもする。隅にすき間があって、そこから侵入しているようだ。修理業者も他の物置でも同様のクレームがあり、そのたびに補修しているといった。</p> <p>丈夫だけでなく、ネズミに入ってほしくない。物置にネズミに対する対策はないのか。ネズミが入るなんておかしくないか。2002年と2005年に設置し、合計3棟建っている。</p> <p>【BL部品】</p>	<p>基準の中でネズミなどの侵入について直接的に記載されているところはありません。</p> <p>各メーカーでは、ネズミの侵入事例があり、進入経路の特定が困難であるため、部材接続部などのクリアランスを小さくする設計に切替え、出入り口扉以外からの進入が困難な仕様に変えてきています。</p> <p>対策される前の製品だとしたら、部材接続部のクリアランスを小さくした部材での補修が行なえますので、メーカーにご確認ください。</p>
3	エンドユーザー	アフターサービス	(サッシ(天窓)/5年)	<p>2002年5月に新築した住宅で、2箇所にお宅の木製の天窓をつけている。</p> <p>昨年11月に1箇所の天窓の内側のガラスが割れて落ちてきた。修理してもらったが、昨日もうひとつの天窓のガラスも割れて落ちてきた。こんなに簡単に割れるものなのか。</p> <p>【BL部品】</p>	<p>こちらは、優良住宅部品の認定団体です。不具合等について直接メーカーに相談できるよう連絡先を紹介しています。当該製品は、一部でガラス製造上の不備からガラス割れの恐れがあり、リコール対象になっています。設置時期から考え、対象製品の可能性が高いので、既に修理をしてもらった製品も含めてメーカーに相談してみてください。</p>
4	エンドユーザー	アフターサービス	(木造住宅用サッシ/不明)	<p>X社製の窓の取っ手が折れてしまったので、交換したい。</p> <p>取っ手には、と書いてある。</p> <p>【BL部品】</p>	<p>X社は建材関連業務から撤退し、サッシは現在Y社に引き継がれています。Y社にアフターパーツについて確認したところ、出窓の部品が一部残っているが取っ手は無いとのことでした。</p> <p>他の部品で対応できるか等の判断は、Y社系列の施工会社か、住宅を建築した工務店に相談してみてください。</p>

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
5	エンドユーザー	アフターサービス	(浴槽/不明)	シャッター式の風呂のふたが壊れてきたので入手したい。現在使用しているものは1,500mm×730mm。ホームセンターでは売っていないサイズ。	シャッター式の風呂ふたについては、ホームセンターで必要寸法に合わせてのカット販売や、寸法違いのサイズについて注文を受け付けてくれることがあります。その際には、見積りを必ずもらっておいたほうがよいです。念のためシャッター式の風呂ふたメーカーの連絡先をご紹介します。
6	エンドユーザー	アフターサービス	(ドア・クローザ/不明)	ドア・クローザ 型というBLマークが貼ってあり、K270とあるが、バネが強すぎるので、これを調整することはできるのか。 公営住宅で、ドア・クローザにはとある。 管理事務所へは連絡したくないので、ホームセンターで購入できないか。 【BL部品】	ドア・クローザは扉が急激に開閉し、住戸の出入りをする者や廊下を通行する者にケガをさせないように調整する必要があります。 BL部品の場合、専用の工具を使用し、調整は専門知識のある方をお願いしています。 賃貸住宅の場合は、まず管理事務所に申し出て下さい。管理事務所で工具と取扱説明書を用意しているか、または管理事務所からメーカーへ連絡して入手してもらうことになります。 管理事務所から自分で手配するようといわれたら、再度連絡してください。
7	エンドユーザー	アフターサービス	(暖・冷房システム/数ヶ月)	マンションに設置されている浴室暖房乾燥機のフィルターを掃除しようと思っているが、外し方がわからない。力任せにして壊してはいけないと思い、乾燥機に貼ってあるシールを見て電話している。 マンションに住んだのが初めてなので、いろいろなものの使い方がわからず困ってしまう。 入居時にもらった取扱説明書の束を見たが、乾燥機のものはないようだ。 乾燥機の操作パネルにはX社とあった。 掃除をする際には24時間換気を止めた方がよいのか。 スイッチはどこにあるのか。 【BL部品】	取扱説明書が入手できていないようでしたら、今後のことも考慮して、管理事務所にご相談ください。 なお、メーカーに取り扱い方法の確認をするとともに、取扱説明書を入手したい旨を相談してみるのもひとつの方法だと思います。 また、換気扇の掃除の際には各社24時間換気の運転を停止して行なうよう取扱説明書に記載していると思われます。 24時間換気のスイッチは専用のものがあると思いますので、管理事務所を確認してください。
8	エンドユーザー	アフターサービス	(便器/5年)	X社のトイレタンクの中が黒くカビているのに気づいた。抗菌とあるが、そんなものなのかと思い、シールが貼ってあったので、電話した。 トイレタンクは掃除するものなのか。 この黒かびのところに入っている水で手を洗っているのか。 築5年の公営賃貸で、トイレに窓はなく、換気扇はついている。取扱説明書はあるかもしれないが、わからない。 【BL部品】	トイレ内の温湿度条件によっては、カビが発生する可能性があります。トイレのタンクであっても清掃する必要があります。メーカーのお客様相談室に、お手入れ方法を聞くとともに、取扱説明書を入手されると良いと思います。 手洗い用の水は配管から直接手洗いのところへ流れる構造ですので、トイレのタンク内の水は、便器の洗浄だけに使用されます。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
9	エンドユーザー	苦情	(住宅情報システム/不明)	<p>休日に住宅情報システムのエラー音が鳴りっぱなしになり、マークを見て電話をしたが、つながらなかった。</p> <p>分譲マンションの1住戸を賃貸として借りている。住宅情報システムの下に湯沸しポットを置いて使用しているが、ポットを再沸騰にして湯気が出たときにエラー音が鳴り出した。停止ボタンを押してもエラー音が変わるだけだ。自分はここに住んで5年だが、このマンションは築20年くらいで、住宅情報システムのところの壁紙の色が違うので、20年は経っていないと思う。大家は年寄りで、住戸の管理は不動産屋がしているが、どこのメーカーのものかは知らないと思う。</p> <p>【B L 部品】</p>	<p>ご確認いただいたメーカーは、事業を他メーカーへ継承しています。</p> <p>エラー音から、湯気によって機器の内部回路がショートしていることや、検知部等の接続ケーブルが断線していることが考えられます。</p> <p>継承メーカーの相談窓口エラー音が鳴った時の情報盤の表示等を伝えてみてください。</p>
10	エンドユーザー	苦情	(洗面化粧ユニット/不明)	<p>X社製の洗面化粧台に700グラムの化粧ピンを落としてしまい穴を開けてしまった。不注意なのは認識しているが、こんなに簡単に割れとしまうことについてX社に確認をしたら、B L の試験方法と性能を持ち出し、この性能を満足させていると言っていた。</p> <p>Y社に洗面ボウルの割れについて確認してみたら、B L の性能よりもはるかに高いレベルの社内規格により製造しているという事がわかった。</p> <p>洗面ボウルに対してJ I Sでも強度の規格がないことはわかったが、各社の性能を調べレベルアップを図った方がよいのではないかと。</p> <p>B L は最低限の基準を決めておけばよいのか？</p>	<p>各社の性能差とB L 認定基準のあり方についてご指摘ありがとうございます。</p> <p>洗面ボウルが陶器製の場合は、陶器の性質から、化粧ピンやドライヤーなどを落とすと割れたり穴が開いたりします。</p> <p>陶器の他にほうろろ製やプラスチック製等があり、それぞれの特徴を考慮して選択していただくことが基本の考え方になっています。</p> <p>しかし、住宅設計者と使用者との間で洗面所をどのように使うかうまくコミュニケーションされない場合や、マンションのように既に決まったものが取付けられていて供給者の意思が使用者に伝わらず、使用者の生活スタイルと合わない場合にトラブルとなるようです。</p> <p>現在、陶器製については、本体への注意表示などが行なわれていますが、分譲、賃貸、注文、建売等の住宅設計者に、使用者の生活スタイルを考慮した製品選択や使用者への情報提供の重要性についてP Rしていきたいと思っております。</p>
11	エンドユーザー	財団業務以外		<p>5年前に戸建住宅を購入した。うちの窓ガラスのところに隣の家の給湯機の室外機があり、窓ガラスに亀裂が入った。交換しようとガラス屋を呼んだところ、隣の家の給湯機の排熱でこのようになっているのだから、その場所を変えないとまた発生するといわれた。隣の家はうちの給湯機と同じものが入っている。場所を移動してほしい。隣の家もうちと同じところで建てている。</p>	<p>メーカーでは施工説明書により給湯機の設置位置を伝えていますが、今回の問題は、住宅設計者または給湯機設置業者に問題があるため、まずはそちらに連絡することが必要です。どちらの対応も悪いようでしたら、住宅の相談を行っている相談機関にアドバイスを受けてみてはいかがでしょうか。</p>

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
12	中間ユーザー (ゼネコン)	認定情報	(郵便受箱 / 不明)	近所のポストが素敵だったので、うちのアパートにもつけたい。そのポストを見たら、そちらの電話番号があったので、電話した。 ホームセンターで扱っているメーカーの中に認定メーカーのものはあるか。	こちらはメーカーではありません。ダイヤル錠のデザインでメーカーを特定することが出来ます。 ホームセンターで扱われているメーカーは、複数社あります。ご希望の X 社の連絡先はです。
13	中間ユーザー (施工業者)	認定制度	(住宅用火災警報器 / --)	防災部品の施工を行っているものだが、住宅用火災警報器の BL-bs 部品とはどういうものか知りたい。 メーカーに聞いたら盗難防止の機能がついているといていた。	住宅用火災警報器の設置義務付けの背景となった、高齢者の火災死亡者抑制のため、N S の鑑定に合格した住宅用火災警報器のうち、高齢者に聴き取りやすい低い周波数の音域や音圧を出し、振動や光で火災を知らせられるような外部接点を持ち、電池式の場合は電池交換せずに長期使用できる事を求めています。 さらに、誰が、何時、何処にどの住宅用火災警報器を設置したかのデータを管理するための「住宅部品のトレーサビリティ管理システム」が利用できるよう、住宅用火災警報器本体に I C タグを貼付けています。 これにより、製品に不具合等が確認された場合等に迅速にトレースすることが出来ます。 盗難を抑制する機能はありません。
14	中間ユーザー (設計事務所)	認定制度	(キッチンシステム / --)	設計事務所だが、セクショナルキッチンの流し台の間口で 1, 200、1, 500、1, 800 のサイズがあると認定基準の 5 頁にあるが、それ以外のサイズも認定しているのか。 X 社のカタログを見ると、他のサイズもある。 認定品をどこかに載せているのか。	認定基準 5 頁の表-5 の上に「セクショナルキッチンの寸法は表-5 のものとし、間口及びつり戸棚の高さについては、モジュール呼び寸法が 100 × n 又は 150 × n のものをパリエーションとして付加してもよい」と説明しているとおり、表-5 以外の寸法も認定対象になります。 認定部品については当財団の H P、B L 部品データベースで提供しています。
15	中間ユーザー (管理会社)	認定制度	(ドア・クローザ / --)	B L マークのついた X 社製ドア・クローザが複数件、アジャストリンクが破断する不具合が発生している。物件の築年数は 4 年で、不具合が発生しているフロアに共通性はない。メーカーからは B L の試験どおりに製造している。使用者が強い力で閉めたり、強い力で負荷が加わったために発生したとの報告を受けているが、居住者に聞いても普通の使い方をしているとのこと。同時期に建てた物件に設置した他社製では同じ不具合は発生していない。B L の試験方法に何らかの問題があるのではないかと。 製品に問題があるのなら、調整しやすさや通常考えられる操作を許容できる製品設計等をしてはどうだろうか。 【B L 部品】	ご連絡ありがとうございます。事実関係について確認させていただきます。 <その後の対応> 当該製品のアジャストリンクの破断状況から、過度な力がかかり続けた金属疲労であることが推察される。とのメーカーから報告書の提供を受けた。 相談者及びメーカーとともに現地調査を行った結果、極端なスピード調整とリレードアクション時に無理な扉閉止操作が行なわれたことが重なったものと推察された。 居住者へ取扱説明書が渡っていなかったことが確認されたことから、相談者を通じ居住者へ取扱説明書を渡してもらうようお願いした。 また、現行の取扱説明書では機能説明や禁止事項等が不明確であったため、取扱説明書作成ガイドラインの改定を行なった。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
16	中間ユーザー (部品販売・施工業者)	認定制度	(物置ユニット/-)	ホームセンターだが、物置に貼ってある瑕疵保証・賠償責任保険の意味を教えてください。 また保険金額の上限というのがあるのか。	瑕疵保証は製品の設計・製造あるいは施工等の瑕疵が発見された場合、認定企業がユーザーに対して行なう瑕疵・欠陥の無償修理保証を履行するために要した直接工事費用を保険金として企業に支払うものです。 また、保証期間は据付から 2 年間です。品目、種類ごとに「特定機能等」を定め、それに該当するものについては、特約により最長 10 年までの期間が定められています。 賠償責任保険とは、設計・製造あるいは施工等の瑕疵により、人身に障害や財物を損傷した場合を保証する対人賠償、対物賠償があり、対人賠償は 1 名につき 1 億円、1 事故につき 3 億円、年間限度額 3 億円。対物賠償は、1 事故 5 千万円、年間限度額 1 億円になっています。 いずれの場合も、被害者本人が保険の申請をするのではなく、認定企業等が申請することになりますので、被害にあわれた方は、まずメーカーに連絡をしていただくことになります。
17	中間ユーザー (部品販売・施工業者)	財団業務以外		給排水の算定方法についてそちらで分るか。 HP を見ても載っていない。	給排水の算定方法は B L の認定基準に載ったことはありませんが、認定基準の説明会で参考資料として提供したことがあります。そのため、メーカーのカタログ等で B L 基準であるかのような記載をされているようです。 現在、算定式については、リビングアメニティ協会のアメニティ C A F E 「6 . 設計・施工上の留意事項 6 . 1 給水量の決定」や、 http://www.alianet.org/homedock/pump/5.html 厚生労働省給水装置データベース「給水装置標準計画・施工方法 2 . 3 設計使用水量の決定」において紹介されています。 http://www.jwrc-net.or.jp/tec/kyusuidb/kyusui/sys2-3.htm
18	メーカー	認定制度	(石油給湯機/-)	石油給湯機で、B L 認定を取得した場合の利点を教えてください。 リース期間が通常 7 年のところ、B L 部品だと 10 年になるそうだ。	B L 認定を取得した石油給湯機は、品質、基本性能、だけでなく、アフターサービスまで含め第三者評価が行なわれています。中でも、生産中止後の取替えパーツの供給可能な期間を 10 年以上とすることを求めているので、上手に使う事で実使用年数を伸ばすことができます。 また、熱交換器が 3 年間、その他の部分は 2 年間の瑕疵保証責任保険と損害賠償責任保険が付保され、設計や製造だけでなく施工瑕疵を含めカバーされます。 これらにより、リース期間を長期にわたって設定してくれているのではないかと思います。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
19	メーカー	認定制度	(給水ポンプシステム/--)	<p>設計事務所より、分譲住宅に使用するポンプに国交省仕様で電源をつないでほしいといわれ、仕様書のコピーを渡されている。その方法だとインバータが早期に壊れてしまうので、B L 認定のままに接続したい。</p> <p>B L 認定基準を満足しているから問題ないといえないだろうか。</p> <p>仕様書コピーを送るので見てほしい。</p>	<p>営繕で発行している仕様書は、庁舎や施設等の建築工事を行なうときに参考とする仕様であり、住宅であれば公共住宅建設工事共通仕様書を参考にすることがよいことを説明してみてください。</p> <p>それぞれの仕様がどのように違うのか確認するため、設計事務所が提供してきた資料をF A Xしてもらえればこちらでも確認して見ます。</p> <p>(送られてきたF A Xを元に)</p> <p>設計事務所の資料は、大臣官房官庁営繕部設備・環境課監修の「建設設備設計基準」ですので、事務所ビルや建築物を対象としているものです。インバータが損傷しやすくなる理由などを説明してみてもいいでしょうか。</p>
20	メーカー	認定制度	(浴室ユニット/--)	<p>当社は、2001年までB L 認定をいただいた浴室ユニットを販売しておりました。当然、それまでにお納めしたお客様に対しては、補修部材を10年間は保有してアフター対応させて頂いております。</p> <p>但し、浴室ユニット全体としては、当社では現在B L 認定商品を持っておりません。</p> <p>こういう場合、仮に10年以内にお納めしたお客様のところで火事等で浴室ユニットがまるごと損傷したような場合、当社としては「B L 認定商品がないので、他社のB L 商品にて対応下さい」とお伝えしてよろしいのでしょうか。</p> <p>【B L 部品】</p>	<p>アフターパーツは、製品の設計耐用年数の間に交換が必要となる補修部品などの消耗品を対象と考えていますので、製品を全て交換することは基本の考えには入っていないことをお伝えください。</p> <p>よって、浴室ユニット全ての交換が必要となった場合で、施主がB L 部品を使いたいという場合には、他社のB L 部品を使っただけのことになります。</p>

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
21	メーカー	認定制度		<p>BL規格そのものではないが、一般的な知識の範囲でもよいので、対震ドアに対する概略を教えて欲しい。</p> <p>1) ドアメーカー各社『対震』という名目のドアを発売していますが、こう謳うために必要な要件は何でしょうか。</p> <p>ベターリビング『建物変形対応ドア』認定 JIS A 4702『面内変形追随性』D-3（D-1、D-2?）を満たすこと。</p> <p>その他</p> <p>2) ベターリビング『建物変形ドア』認定品は現在何種くらいありますか。またドアメーカーはこの取得に積極的ですか。</p>	<p>1) ドアメーカーが『対震』と称して販売しているドアの要件については概ね以下になると思われます。</p> <p>当財団では、変形性能と地震との関係に関する十分な知見を有していないため、認定に当たり、『対震』の用語は使用していません。なお、BLの建物変形対応ドアの性能では、「面内変形」のほか「局部変形」への対応も評価して認定しています。</p> <p>JIS A 4702:2000(ドアセット)の「面内変形追随性」では、『対震』と呼ぶべき等級レベルが規定されていないため、呼んでいるメーカーがあるとしても、当該企業の考え方により等級が異なる可能性があります。</p> <p>いわゆる「対震丁番」、「対震ストライク」等の金物を使用していることで、「対震ドア」と呼んでいる企業もあるように聞いています。</p> <p>2) BL認定の玄関ドアのうち、「建物変形対応ドア」を取得している企業は14社、シリーズは38種あります。型式詳細をカウントすると数百になります。認定企業、型式等は、当財団HPのBL部品データベースで確認できます。</p> <p>メーカーの取得状況は、各社ともシリーズを揃えています。「公共住宅建設工事共通仕様書」において建物変形対応ドアは特記によることが明記されております。発注者や設計者の関心が高いため、認定取得しているのではないかと考えられます。</p>
22	メーカー	財団業務		<p>給水給湯配管システムの設計をしている者だが、給湯配管などについて勉強しなおすために、ベターリビングが1989年に発行した「住宅の給湯システムマニュアル」を入手できるか。</p> <p>最近、供給可能圧力が低い給湯機を選定しておきながら、不具合後に配管径を太く補修し対応し、問題解決できずに困っているケースや、16Aの樹脂配管で十分に対応できる水道直結等の給湯機の場合でも、安易に20Aの配管設計をしつつコストダウンを要求され困ってしまう例があり、サブコン設計者、ゼネコン設計者のレベル低下が著しい。メーカーとして情報提供しているが、1メーカーの発言として取り扱われ、あまり聞く耳を持ってくれず苦労している。</p> <p>BLの配管システムの基準作成時にメーカーとして協力していたので存在を思いだした。</p>	<p>当時はテキストとして発売していました。現在は保管用のものしかありません。必要部分について確認の上コピーしてご利用ください。</p>

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
23	公共ユーザー	認定制度	（配水システム / --）	<p>住宅に使用する配管は、ヘッダー工法が主流とのことだが、その性能等について信頼性を知りたい。</p> <p>色々調べているうちに B L 認定基準の存在を知り拝見した。</p> <p>ちなみに、同様の問い合わせやヘッダー工法の不具合による事故情報は B L に蓄積されているのか。</p>	<p>一般的な給水・給湯配管に比べ、接続される各水栓の給水圧力が一定に設計できることから、同時使用時の水圧の急激な低下等を起こさず使用できることが特徴です。</p> <p>市場に出て 20 年近い使用実績があります。</p> <p>B L 認定制度は、法律に基づいた制度ではなく当財団の制度で、メーカーが認定を受けるかどうかは任意であり、多角的な性能確認のために独自に性能規定や試験方法を定めて認定基準としています。なお、B L 認定の対象品目において J I S、J A S 等の公的な基準があるものは、それらを引用することもあります。</p> <p>B L の配管システムは、1991 年 4 月に給水・給湯に使用される「さや管を用いたヘッダー式配管システム」を認定対象として認定基準を制定しました。</p> <p>なお、当財団には、同様の問い合わせやヘッダー工法の不具合による事故情報は入っていません。</p>
24	公共ユーザー	財団業務		<p>HP を見ているが、「公共住宅用 B L 部品ガイドブック 2007」に載っているメーカーリストはこれですべてなのか。</p>	<p>当財団が優良住宅部品として認定している B L 部品のうち、公共住宅建設工事仕様書別冊『部品及び機器の品質・性能基準（平成 16 年度版）』、ならびに U R 都市機構『機材の品質判定基準（平成 16 年度版）』に適合する型式に対して、メーカーの希望により「優良住宅部品評価書（公共住宅・都市再生機構用）」を発行しています。</p> <p>この「評価書」の発行を受けることにより、公共住宅建設工事における品質・性能基準適合確認のための公的試験機関による試験成績書等の提出を省略することができます。</p> <p>「評価書」発行済みの企業についてのみ、当財団のホームページ「公共住宅用 B L 部品ガイドブック 2007」に掲載しており、「評価書」発行予定の企業はまだ掲載していません。「評価書」が発行され次第、順次ホームページに掲載されます。</p>
25	相談機関	財団業務以外		<p>外壁材のことで相談したい。</p> <p>2000 年に新築した戸建て住宅の外壁材の色がおかしいと消費者が工務店に申し入れているが、気のせいだと対応してもらえない。こういう場合どうしたらよいか。詳細はまだ聞き取っていない。</p>	<p>外壁材のメーカーが現場を見ていないのなら、一度工務店を通じて、外壁材メーカーに現場を見てもらうことをお勧めします。</p> <p>その上で、ご不明な点があれば、住宅の相談を行っている相談機関にアドバイスを受けてはいかがでしょうか。</p>