

ベターリビング相談年報 2015



一般財団法人 ベターリビング
カスタマーセンター

はじめに

「ベターリビング相談年報 2015」は、一般財団法人ベターリビングお客様相談室において、最近の10年間及び2014年度（平成26年度）に受け付けた相談について相談者や相談内容等の項目によりデータを分析し、相談受付状況としてまとめました。

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、住宅及び住宅部品に係る方々のお役に立つことができれば幸いです。

2015年6月
一般財団法人 ベターリビング
カスタマーセンター

ベターリビング相談年報 2015

目 次

	ページ
1. 最近 10 年間の相談受付状況	
1-1 相談件数の推移	1
1-2 相談内容の傾向	2
1-3 相談者の傾向	3
1-4 「アフターサービス」相談の相談者の傾向	4
2. 2014 年度（平成 26 年度）の相談受付状況	
2-1 相談内容	5
2-2 相談者	6
2-3 受付形態	7
2-4 対応処理	8
2-5 相談者別相談内容	9
2-6 「アフターサービス」相談	10
2-6-1 「アフターサービス」相談の内容	10
2-6-2 「アフターサービス」相談の品目別内容	11
2-6-3 「アフターサービス」相談の中間ユーザーの内容	12
2-6-4 「アフターサービス」相談の情報源	13

1. 最近 10 年間の相談受付状況

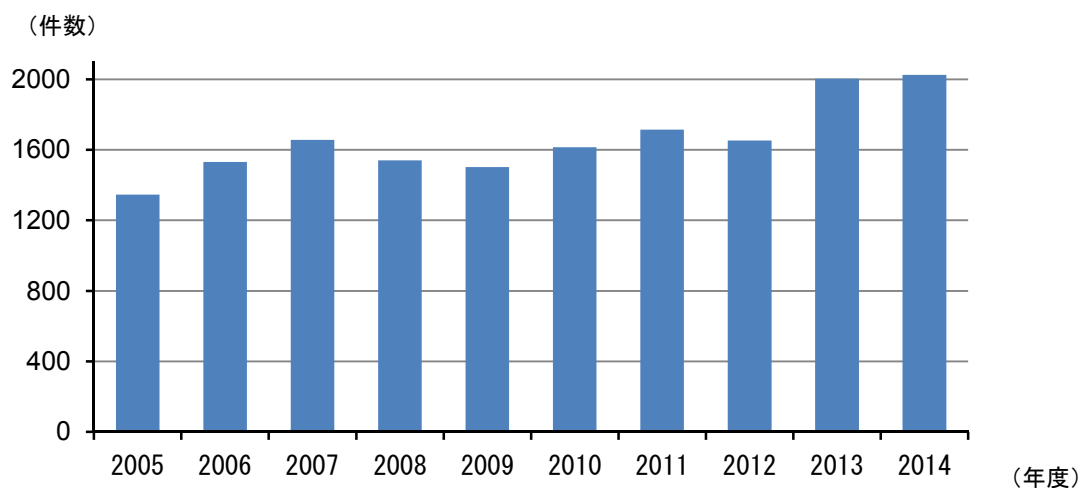
当相談室において 2005 年度から 2014 年度の 10 年間に受け付けした相談の相談件数の推移、相談内容及び相談者の傾向については次のとおりです。

1-1 相談件数の推移

相談件数は増加傾向にあり、2014 年度（平成 26 年度）は過去最高

2005 年度から 2012 年度までの 8 年間の各年の相談件数は 1,300～1,700 件内で推移し、平均年間相談件数は約 1,500 件だが、2013 年度及び 2014 年度の相談件数はともに 2,000 件を超え、過去 8 年間と比較して 3 割増となりました。

2014 年度の相談件数は、2,026 件と過去最高で、月平均の相談件数は 169 件でした。



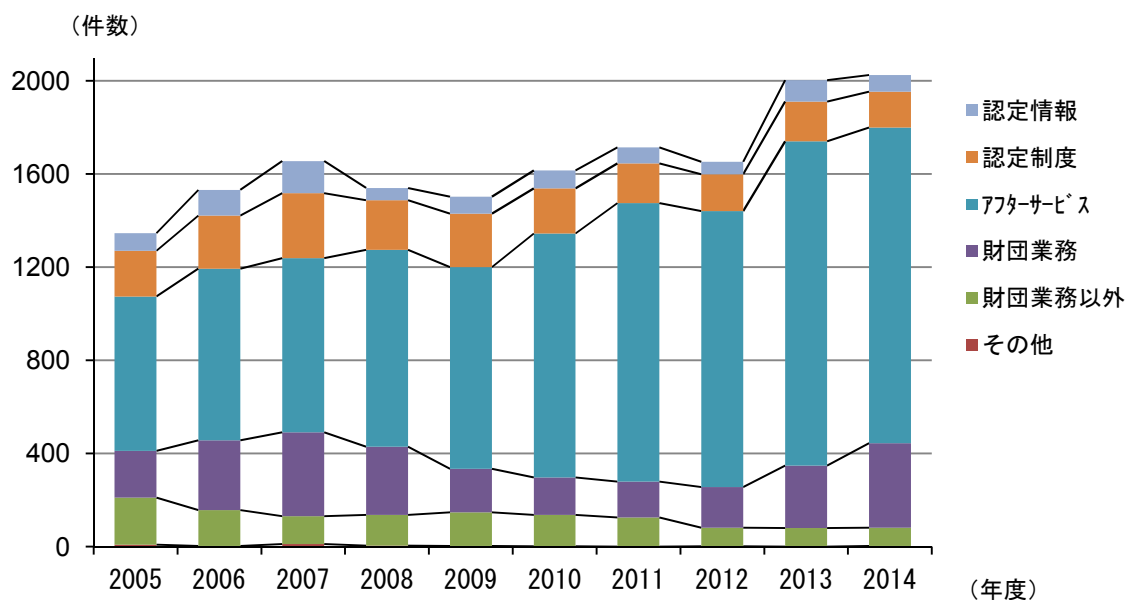
年度 件数	2005 (H17)	2006 (H18)	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)
相談件数	1346	1532	1656	1540	1503	1615	1715	1653	2003	2026
月平均件数	112	128	138	128	125	135	143	138	167	169

1-2 相談内容の傾向

「アフターサービス」相談が増加

「アフターサービス」に関する相談は、10年前と比較すると（2005年度662件、2014年度1,357件）、相談件数は2倍に増加、割合は半数程度から7割を占めるほどになり、増加傾向にあります。

【相談内容】	
・ 認定情報	BL 部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など
・ 認定制度	BL 制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など
・ アフターサービス	BL 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
・ 財団業務	BL 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
・ その他	個人情報に係る問合せ、苦情



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	その他	合計
2005 (H17)		76	197	662	201	202	8	1346
2006 (H18)		111	228	737	300	154	2	1532
2007 (H19)		138	280	747	361	120	10	1656
2008 (H20)		52	213	847	292	133	3	1540
2009 (H21)		73	230	866	188	144	2	1503
2010 (H22)		76	195	1047	161	135	1	1615
2011 (H23)		69	171	1197	153	125	0	1715
2012 (H24)		54	158	1186	174	80	1	1653
2013 (H25)		92	170	1393	269	79	0	2003
2014 (H26)		72	154	1357	362	79	2	2026

1-3 相談者の傾向

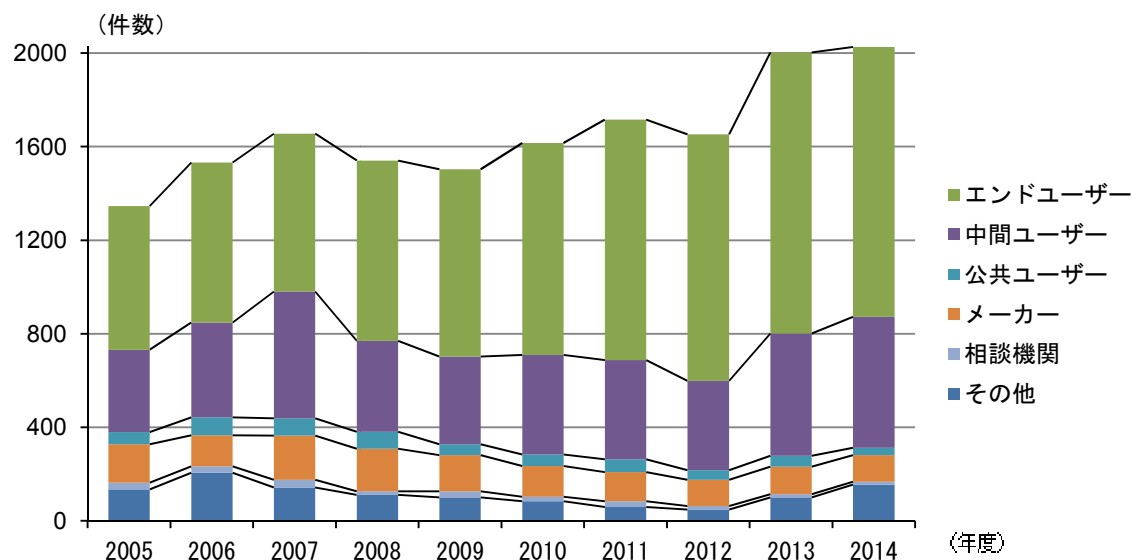
「エンドユーザー」からの相談が増加

「エンドユーザー」からの相談は、10年前比較すると（2005年度615件、2014年度1,153件）、相談件数は約2倍に増加、割合は1割上昇して6割近くを占めるほどになり、増加傾向にあります。

また、「中間ユーザー」からの相談は約3割前後で推移し、2013年度からは増加傾向にあります。

【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）
- ・ メーカー 住宅部品メーカーなど
- ・ 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）
- ・ 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



相談者 年度	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
2005 (H17)	615	351	52	165	29	134	1346
2006 (H18)	684	406	76	133	27	206	1532
2007 (H19)	676	541	75	188	33	143	1656
2008 (H20)	770	389	73	182	15	111	1540
2009 (H21)	800	375	47	154	27	100	1503
2010 (H22)	906	425	49	132	19	84	1615
2011 (H23)	1027	425	55	124	25	59	1715
2012 (H24)	1055	381	42	111	15	49	1653
2013 (H25)	1202	523	46	118	14	100	2003
2014 (H26)	1153	561	31	114	12	155	2026

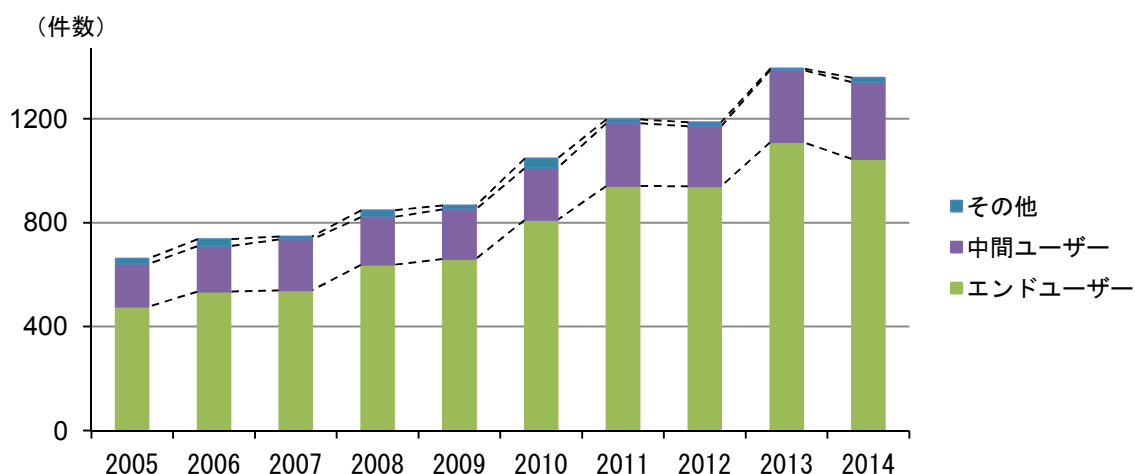
1-4 「アフターサービス」相談の相談者の傾向

「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談が増加

「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談は、10年前と比較すると（2005年度477件、2014年度1,045件）相談件数は2倍になり、増加傾向にあります。

「中間ユーザー」からの「アフターサービス」相談も同様に、10年前と比較すると（2005年度163件、2014年度295件）相談件数は2倍近くになり、増加傾向にあります。

B Lマーク証紙にお客様相談室の電話番号を表記し始めて15年が経過し、当初に供給した住宅部品が故障、修理を必要とする時期になり、住宅部品を使用しているエンドユーザーが、B Lマーク証紙を手がかりに当財団に電話をする件数が増加していると推察されます。（2-6-4「アフターサービス」相談の情報源 参照）



年度 \ 相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	その他 (左記以外)	アフターサービス計
2005 (H17)	477	163	22	662
2006 (H18)	535	174	28	737
2007 (H19)	539	197	11	747
2008 (H20)	638	184	25	847
2009 (H21)	660	191	15	866
2010 (H22)	811	199	37	1047
2011 (H23)	941	241	15	1197
2012 (H24)	940	230	16	1186
2013 (H25)	1110	277	6	1393
2014 (H26)	1045	295	17	1357

2. 2014 年度（平成 26 年度）の相談受付状況

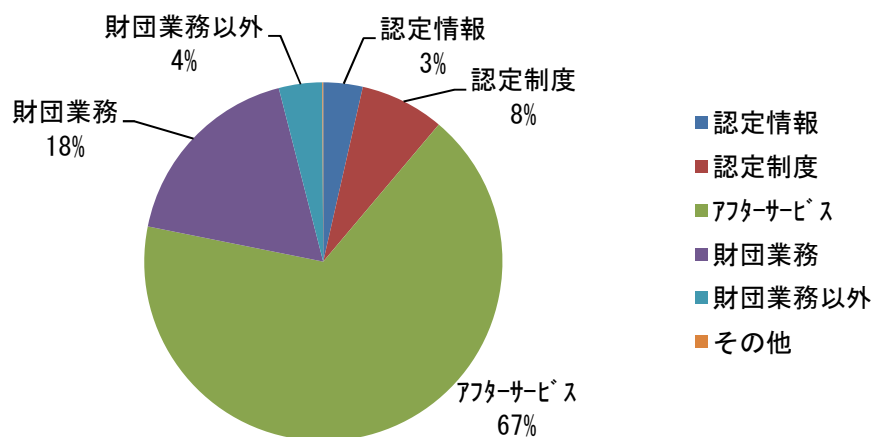
2014 年度に受け付けした相談について、次のとおり分析しました。

2-1 相談内容

「アフターサービス」相談が7割

相談内容別では、「アフターサービス」に関する相談が約7割（1,357件）で最も多く、次いで「財団業務」が約2割（362件）、「認定制度」（154件）約1割の順でした。

BL 部品に関する相談は、「認定情報」、「認定制度」及び「アフターサービス」が該当し、あわせて約8割を占めました。

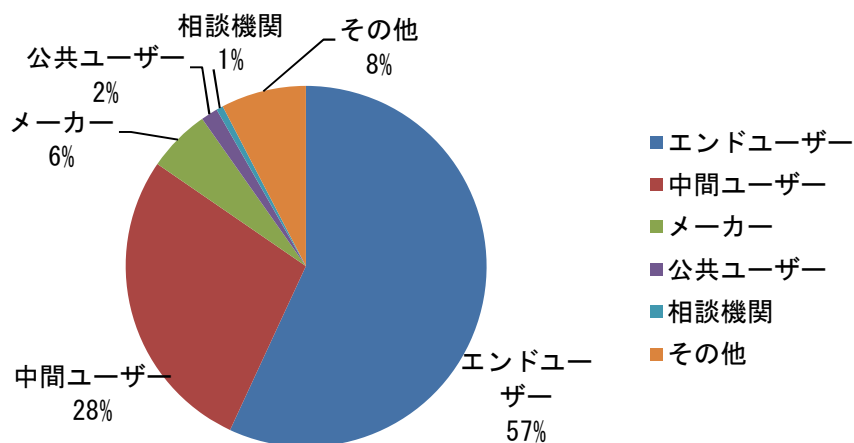


相談内容	件数	%
認定情報	72	3%
認定制度	154	8%
アフターサービス	1357	67%
財団業務	362	18%
財団業務以外	79	4%
その他（苦情）	2	0%
合計	2026	100%

2-2 相談者

「エンドユーザー」からの相談が6割

相談者別では、「エンドユーザー」からの相談が約6割（1,153件）で最も多く、次いで、「中間ユーザー」からが約3割（561件）、「メーカー」（114件）、「公共ユーザー」（31件）の順でした。



相談者	件数	%
エンドユーザー	1153	57%
中間ユーザー	561	28%
メーカー	114	6%
公共ユーザー	31	2%
相談機関	12	1%
その他	155	8%
合計	2026	100%

2-3 受付形態

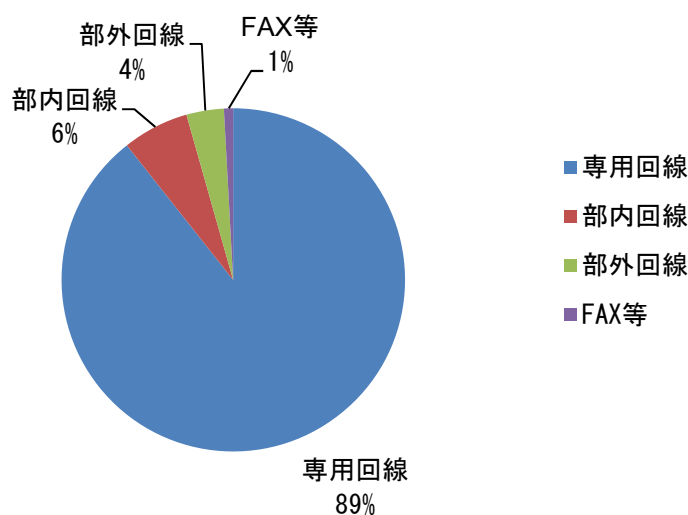
「専用回線」からが9割

「専用回線」による相談が最も多く、約9割（1,810件）を占めました。

お客様相談室専用の電話番号（03-5211-0680）は、当財団のホームページやパンフレット類で周知を図っているが、BLマーク証紙にお客様相談室専用の電話番号が記載されている効果が最も大きいと考えられます。（BLマーク証紙の表示例 P.13 参照）

【受付形態】

- ・専用回線 お客様相談室専用の電話（03-5211-0680）による受け付け
- ・部内回線 カスタマーセンター内の電話による受け付け
- ・部外回線 カスタマーセンター以外の部署から電話の転送による受け付け
- ・FAX等 FAX、メール、面談などによる受け付け



受付形態	件数	%
専用回線	1810	89%
部外回線	127	6%
部内回線	71	4%
FAX等	18	1%
合計	2026	100%

2-4 対応処理

「窓口の紹介」が半数

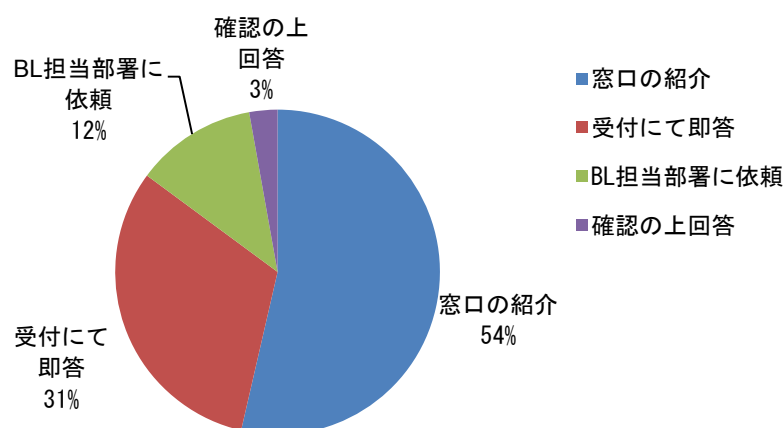
当相談室にて受け付けした相談の対応や処理の方法について、下記の4に分類しました。

「窓口の紹介」は、主に「アフターサービス」に関する相談の対応で、対象となった住宅部品のメーカー等の相談窓口のご案内をするものだが、約半数（1,086件）を占めました。

「受付にて即答」は、上記の「窓口の紹介」をしないで、当財団ホームページに掲載された内容や住宅部品に関する一般的な知見等により、相談室内でワンストップで対応が終了したものだが、約3割（639件）を占めました。

「担当部署に依頼」は、当財団内の各業務に関連した問合せ等について、各部署の担当者に対応を依頼したもので、約1割（244件）ありました。

「確認の上回答」は、当財団内または認定企業において調査等を実施して対応した相談で、約3%（57件）ありました。



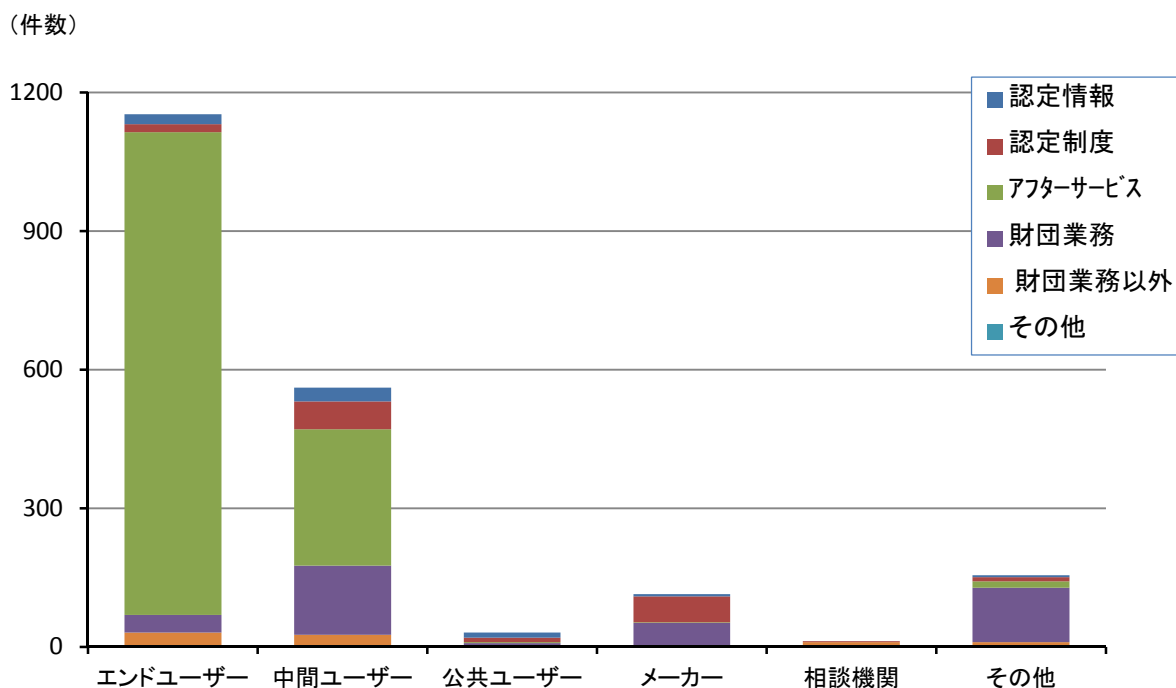
受付形態	件数	%
窓口の紹介	1086	54%
受付にて即答	639	31%
担当部署に依頼	244	12%
確認の上回答	57	3%
合計	2026	100%

2-5 相談者別相談内容

「エンドユーザー」からの「アフターサービス」が半数

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」の相談が最も多く、相談全体の半数（1,045件）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」が2割弱占めました（295件）。



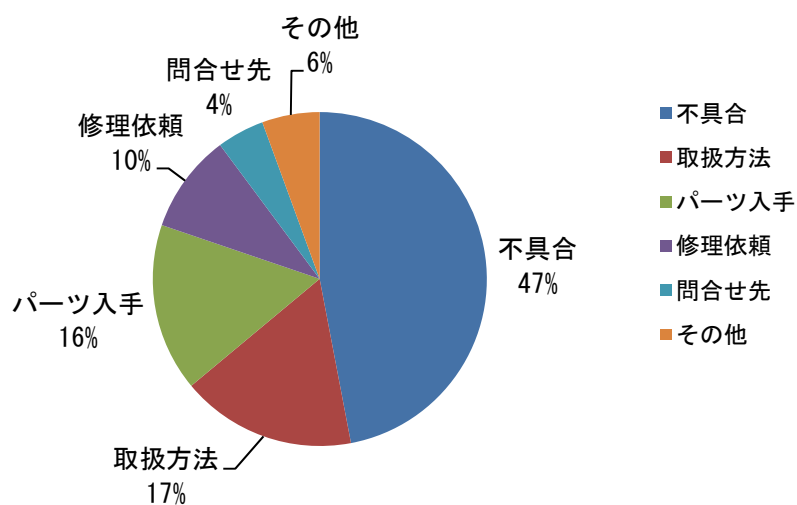
相談者 相談分類	エンド ユーザー	中間 ユーザー	公共 ユーザー	メーカー	相談機関	その他	合 計
認定情報	22 (1%)	30 (1%)	11 (1%)	5 (0%)	0 (0%)	4 (0%)	72 (4%)
認定制度	17 (1%)	60 (3%)	10 (0%)	56 (3%)	2 (0%)	9 (0%)	154 (8%)
アフターサービス	1045 (52%)	295 (15%)	2 (0%)	1 (0%)	0 (0%)	14 (1%)	1357 (67%)
財団業務	38 (2%)	150 (7%)	7 (0%)	49 (2%)	0 (0%)	118 (6%)	362 (18%)
財団業務以外	30 (1%)	25 (1%)	1 (0%)	3 (0%)	10 (0%)	10 (0%)	79 (4%)
その他	1 (0%)	1 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0%)
合 計	1153 (57%)	561 (28%)	31 (2%)	114 (6%)	12 (1%)	155 (8%)	2026 100%

2-6 「アフターサービス」相談

2-6-1 「アフターサービス」相談の内容

「不具合」相談が半数

「アフターサービス」相談の内容を下表のとおり分類したところ、「不具合」（638件）が最も多く約半数を占め、次いで、「取扱方法」、「パーツ入手」、「修理依頼」、「問合せ先」の順でした。



「アフターサービス」相談の内容		件数	%
不具合	製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ他	638	47%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	230	17%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	221	16%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	130	10%
問合せ先	問合せ先の電話番号等の確認	62	5%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	76	5%
合計		1357	100%

2-6-2 「アフターサービス」相談の品目別内容

BL部品の次の10品目について、「アフターサービス」相談の内容を分類しました。

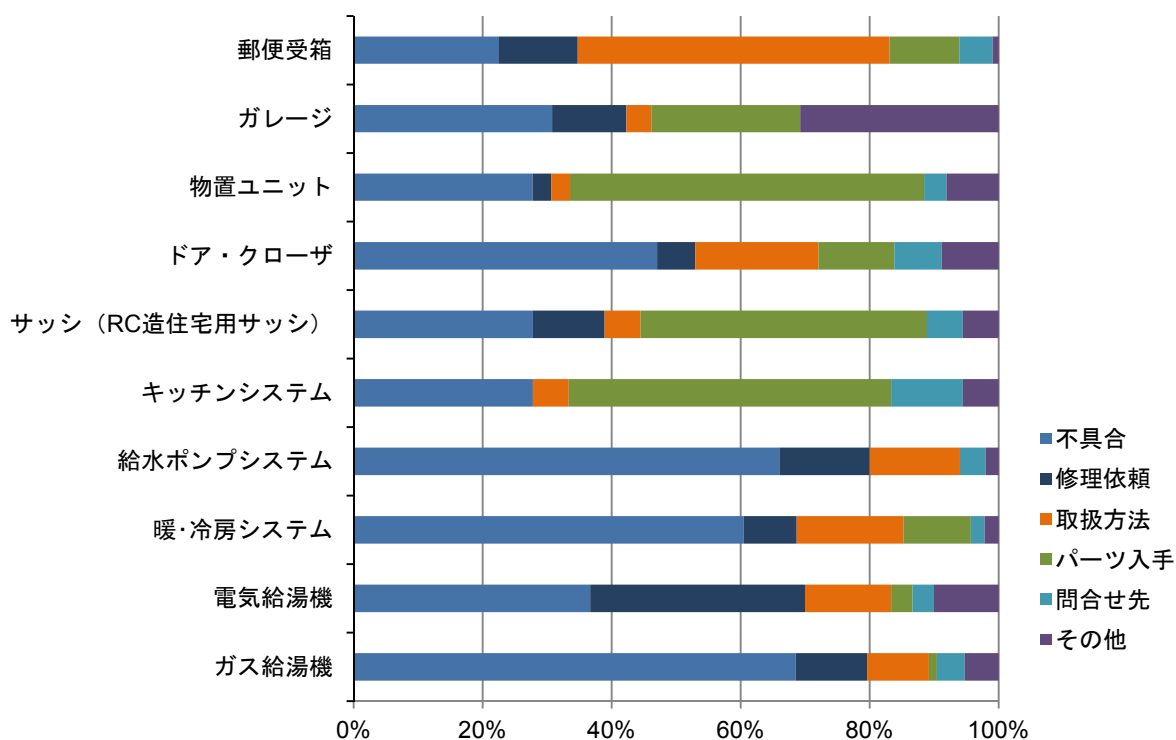
郵便受箱の相談では、「取扱方法」が最も多く半数を占め、扉のダイヤル錠の解錠番号を確認する問合せが多くありました。

ガレージの相談では、「不具合」が最も多く3割を占め、雨漏りや事故による問合せが多くあり、「その他」では、解体・移設等に関する問合せがありました。

ドア・クローザの相談では、「不具合」「修理依頼」が最も多く半数を占め、オイル漏れやビスの紛失、開閉速度の調整に関する問合せがありました。

物置ユニット、キッチンシステム、サッシ（RC造住宅用サッシ）の相談では、「パーツ入手」が最も多く約半数を占めました。棚板、扉の把手、カギ、網戸などの取り替え等の問合せでした。

ガス給湯機、電気給湯機、暖・冷房システム、給水ポンプシステムの相談では、「不具合」「修理依頼」が7～8割を占め、製品の運転停止、エラー表示などの緊急性の高い相談が多くありました。



品目	不具合	修理依頼	取扱方法	パーツ入手	問合せ先	その他	計
ガス給湯機	69%	11%	10%	1%	4%	5%	100%
電気給湯機	37%	33%	13%	3%	3%	10%	100%
暖・冷房システム	60%	8%	17%	10%	2%	2%	100%
給水ポンプシステム	66%	14%	14%	0%	4%	2%	100%
キッチンシステム	28%	0%	6%	50%	11%	6%	100%
サッシ (RC 造住宅用サッシ)	28%	11%	6%	44%	6%	6%	100%
ドア・クローザ	47%	6%	19%	12%	7%	9%	100%
物置ユニット	28%	3%	3%	55%	3%	8%	100%
ガレージ	31%	12%	4%	23%	0%	31%	100%
郵便受箱	23%	12%	48%	11%	5%	1%	100%

2-6-3 「アフターサービス」相談の中間ユーザーの内容

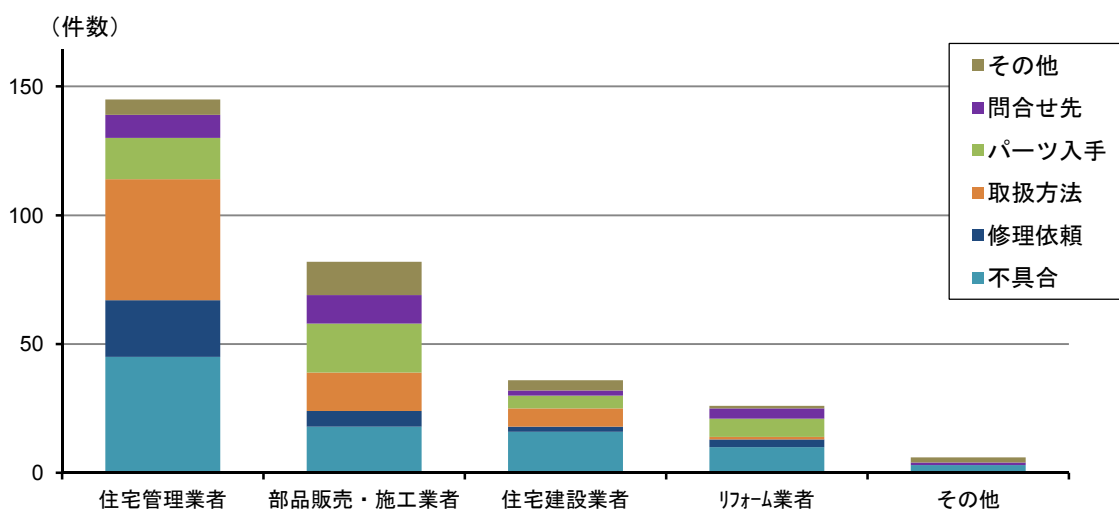
「住宅管理業者」からが半数

「中間ユーザー」について、業種により「住宅管理業者*」、「部品販売・施工業者」、「住宅建設業者」、「リフォーム業者」、「その他」に分類しました。（※住宅管理業者：住宅の管理会社、不動産会社、管理組合など）

「中間ユーザー」からの「アフターサービス」相談では、「住宅管理業者」が最も多く約半数（145件）を占め、次いで「部品販売・施工業者」が約3割（82件）、「住宅建設業者」、「リフォーム業者」の順でした。

「住宅管理業者」の相談内容は、「取扱方法」に関する相談が最も多く、約3割（47件）ありました。郵便受箱の解錠方法の相談（集合ポストのダイヤルの解錠番号がわからないため、BLマーク証紙から問合せ）が代表的だが、管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況がうかがえました。

また、「部品販売・施工業者」からの相談内容は、「パーツ入手」が最も多く、製品の取り付けや補修の際に、必要なパーツの部品の取り寄せができる窓口について情報を求めるものがありました。

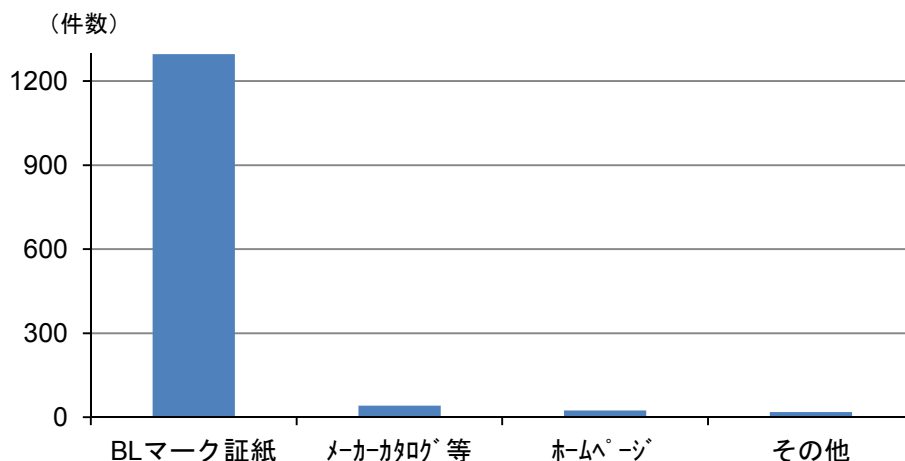


品目	不具合	修理依頼	取扱方法	パーツ入手	問合せ先	その他	計	%
住宅管理業者	45	22	47	16	9	6	145	49%
部品販売・施工業者	18	6	15	19	11	13	82	28%
住宅建設業者	16	2	7	5	2	4	36	12%
リフォーム業者	10	3	1	7	4	1	26	9%
その他	3	0	0	0	1	2	6	2%
合計	92	33	70	47	27	26	295	100%

2-6-4 「アフターサービス」相談の情報源

「BLマーク証紙」が手掛かり

「アフターサービス」の相談を受け付けした際に、相談者が何を手掛かりにして当相談室に電話をしたのかを確認したところ、BLマーク証紙を手掛かりにした相談（1,296件）（96%）がほとんどでした。製品に貼付されたBLマーク証紙（下記参照）を見て、当財団を製造メーカーや修理業者と誤解した相談や、適切な問合せ先がわからないため情報提供を求めるとした相談が多くありました。



情報源	件数	%
BLマーク証紙	1296	96%
メーカーカタログ等	41	3%
ホームページ	24	2%
その他	18	1%
アフターサービス相談 合計	1357	—

※複数回答含む

BLマーク証紙の表示例

【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)