

ベターリビング相談年報 2017



一般財団法人 ベターリビング

はじめに

一般財団法人 ベターリビング お客様相談窓口では、優良住宅部品（B L 部品）に関する相談業務を行っています。

本「ベターリビング相談年報 2017」は、受け付けた相談案件について、最近の 10 年間の比較及び 2016 年度（平成 28 年度）についての相談者や相談内容等の項目別によりデータを整理し、相談受付状況を報告書としてまとめたものです。

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、新規部品開発や既認定品目の認定基準及び試験方法の改正等の参考にするなど、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。

また、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。

2017 年 5 月
一般財団法人 ベターリビング

ベターリビング相談年報 2017

目 次

1. 最近 10 年間の相談受付状況	ページ
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
■ 相談件数の減少	5
◆ 「財団業務」相談における相談内容の傾向	6
◆ 「アフターサービス」相談における相談者の傾向	6
2. 2016 年度（平成 28 年度）の相談受付状況	
2-1 相談内容	7
2-2 相談者	7
2-3 受付形態	8
2-4 対応処理	9
2-5 相談者別相談内容	10
2-6 「アフターサービス」相談	11
2-6-1 「アフターサービス」相談の内容	11
2-6-2 「アフターサービス」相談における品目内容	12
2-6-3 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種	13
2-6-4 「アフターサービス」相談の情報源	15

1. 最近 10 年間の相談受付状況

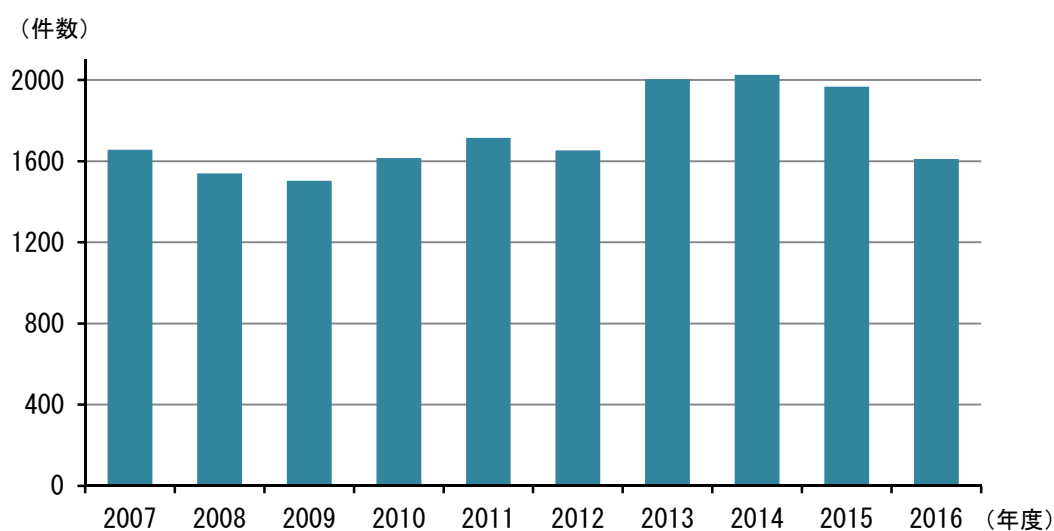
当相談室において 2007 年度から 2016 年度の 10 年間に受け付けした相談の相談件数の推移、相談内容及び相談者の傾向については次のとおりです。

1-1 相談件数の推移

相談件数は減少傾向

2007 年度から 2012 年度までの 7 年間の各年の相談件数は 1,500～1,700 件内で推移し、2014 年度の 2,026 件をピークに減少し、2016 年度は 1,612 件となりました。月平均の相談件数は 134 件でした。

2015 年度に比べ 355 件減少しているのは、相談件数の多い品目について、当財団のホームページ上のメーカー特定方法等を掲載しているページや B L 部品以外の財団業務への問合せ先のページの入口をわかりやすくしたことが、件数の減少となったと推察されます。(詳細は 2. 相談件数の減少の要因分析 参照)



年度	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)
相談件数	1656	1540	1503	1615	1715	1653	2003	2026	1967	1612
月平均件数	138	128	125	135	143	138	167	169	164	134

1-2 相談内容の傾向

「アフターサービス」相談は増加傾向から横ばいへ

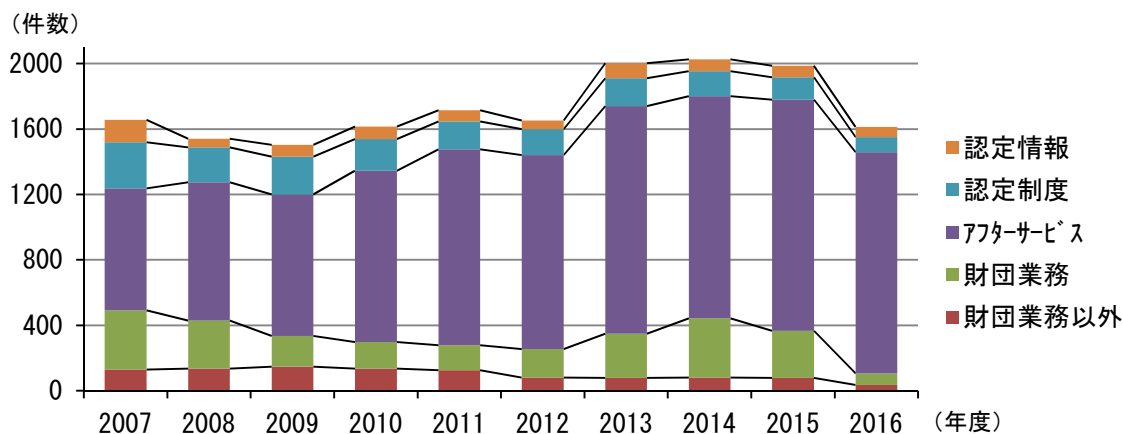
「アフターサービス」に関する相談は、2007年度と比較すると、相談件数は約2倍（2007年度747件、2016年度1,354件）に増加しているものの、2013年度以降は1,400件前後とほぼ横ばいで推移しています。相談内容別の割合は、「アフターサービス」以外の相談件数が総じて減少傾向であることから、2007年度と比較して半数程度から84%に増加しています。

「財団業務」相談は激減

「財団業務」に関する相談は、2012年度に減少傾向から一転し増加傾向になったが、2016年度は大幅に減少しました。この2016年度の大幅な減少は、当財団のホームページのリニューアルにより、「BL部品に関するお問合せはこちら」にボタンが変更されたことにより、BL部品に関する問合せに特化されるようになったことになったことが起因していると推察されます。なお、2007年度と比較すると、約1/5以下（2007年度361件、2016年度69件）に減少しています。（詳細は2. 相談件数の減少の要因分析 参照）

【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 上記以外の個人情報に係る問合せ、苦情等



年度	内容					合計
	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	
2007(H19)	138	280	747	361	130	1656
2008(H20)	52	213	847	292	136	1540
2009(H21)	73	230	866	188	146	1503
2010(H22)	76	195	1047	161	136	1615
2011(H23)	69	171	1197	153	125	1715
2012(H24)	54	158	1186	174	81	1653
2013(H25)	92	170	1393	269	79	2003
2014(H26)	72	154	1357	362	81	2026
2015(H27)	50	137	1413	289	78	1967
2016(H28)	61	92	1354	69	36	1612

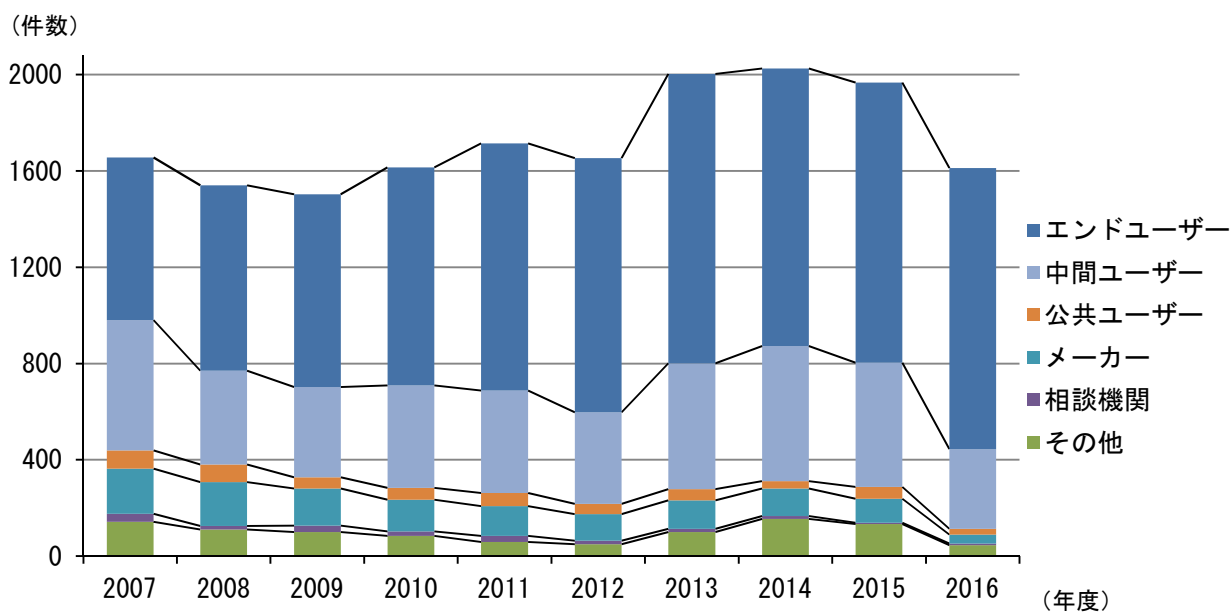
1-3 相談者の傾向

「エンドユーザー」からの相談が増加傾向から横ばいへ

「エンドユーザー」からの相談は、2007年度と比較すると、相談件数は約2倍（2007年度676件、2016年度1,168件）に増加しているものの、2013年度以降は1,150件を超える程度で、ほぼ横ばいで推移しています。相談者全体での割合は「エンドユーザー」以外の相談件数が総じて減少していることから、「エンドユーザー」からの相談が7割を超えることになり、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
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
2015(H27)	1164	515	50	99	5	134	1967
2016(H28)	1168	330	24	38	7	45	1612

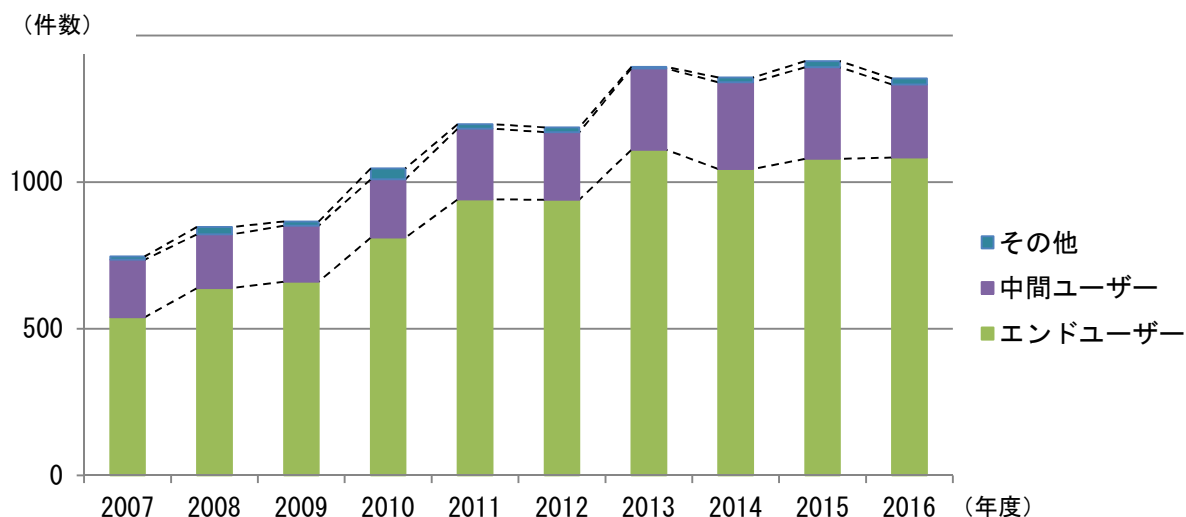
1-4 「アフターサービス」相談における相談者の傾向

「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談が増加から横ばいへ

「アフターサービス」相談のうち、「エンドユーザー」からの相談は、2007年度と比較すると相談件数は約2倍（2007年度539件、2016年度1,084件）で増加しているものの、2013年度をピークにほぼ横ばいで推移しています。

「アフターサービス」相談のうち「中間ユーザー」からの相談も、2007年度と比較すると相談件数は1.5倍近く（2007年度197件、2015年度249件）になり、おおむね増加傾向にありますが、2015年度をピークに減少に転じています。

「エンドユーザー」の増加してきた要因は、BLマーク証紙にお客様相談窓口の電話番号を表記し始めて20年余（1999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、BLマーク証紙を手がかりに当財団に電話をすると推察されます。



相談者 年度	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 合計
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
2015 (H27)	1080	312	21	1413
2016 (H28)	1084	249	21	1354

相談件数の減少の要因分析（2016年度に減少した要因）

2015年度と比較すると、2016年度は相談件数が355件減少しています。

これは2015年度までは財団のホームページのトップのお客様相談に関するページの入口ボタンが「お客様相談室」となっていたため、BL部品に関する相談以外の財団業務等の問合せをする際に、こちらを閲覧した相談者がお客様相談窓口の専用ダイヤルにかけてきていたことが考えられます。ホームページのリニューアルにより、「お客様相談室」から「BL部品に関するお問い合わせはこちら」にボタンが変更され、BL部品に関する問合せに特化されるようになったので、財団業務についてのお問合せが減ったと考えられます。

<現在の財団のトップページ>



次の階層「お客様相談窓口・BL部品でお困りの場合」ページでは、以前より相談件数の多い品目のメーカー特定方法やメーカー連絡先等を紹介していますが、トップ画面からの入口が分かりやすくなり、この画面への誘導が以前よりなされたと考えられます。

<「お客様相談窓口・BL部品でお困りの場合」のページ>

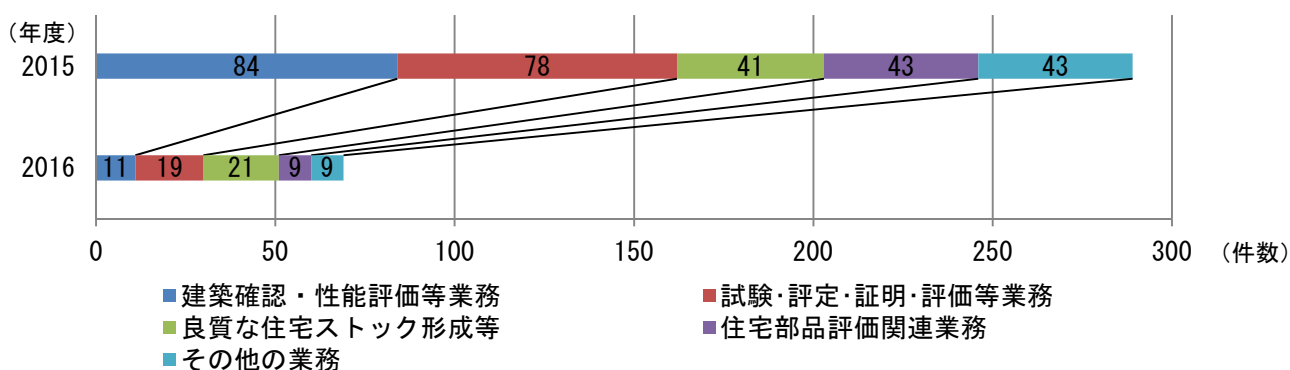


◆ 「財団業務」相談における相談内容の傾向

「財団業務」相談が激減

「財団業務」に関する相談は、2015年度と比較すると、相談件数は約1/4（2015年度289件、2016年度69件）になりました。

【財団業務】	
・ 建築確認・性能評価等業務	主に住宅・建築評価センターの業務で、建築確認検査、構造計算適合性判定、住宅性能評価、環境性能評価、建築基準法、品確法関係の評価・認定・認証等
・ 試験・評定・証明・評価等業務	主につくば建築試験研究センターの業務で、住宅部品・建築材料等の性能試験
・ 良質な住宅ストック形成等	主に事業推進グループ等が行っている業務で、住宅部品のトレーサビリティ管理、住宅履歴情報管理支援、ベターライフリフォームプロジェクト等の業務
・ 住宅部品評価関連業務	主に住宅部品評価グループが行っている優良住宅部品認定制度以外の業務で、JIS製品認証、住宅用資機材評価、先端設備の証明等
・ その他の業務	上記以外の業務

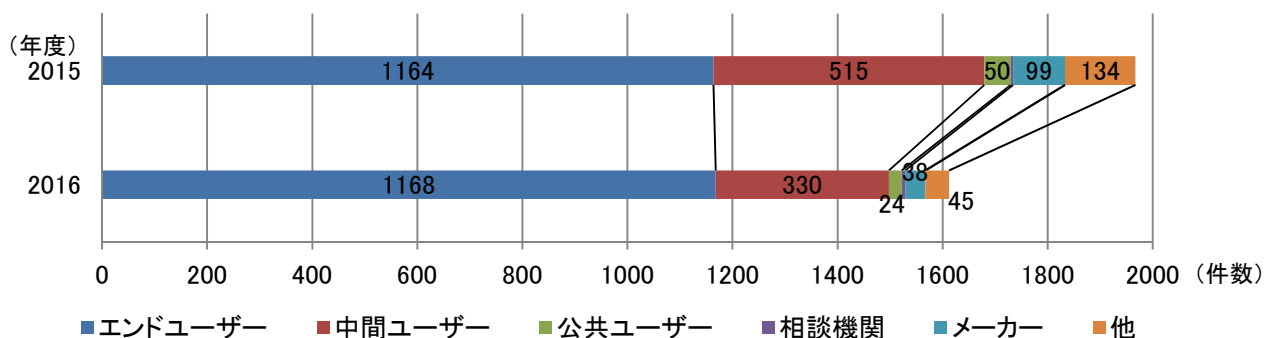


◆ 「中間ユーザー」及び「メーカー」からの相談の傾向

「中間ユーザー」及び「メーカー」からの相談は減少

「エンドユーザー」からの相談は、2015年度と比較するとほぼ横ばい（2015年度1,164件、2016年度1,168件）になっています。

一方、「中間ユーザー」からの相談は、185件減少（2015年度515件、2016年度330件）し、また、「メーカー」からの相談も、61件が減少（2015年度99件、2016年度38件）しています。



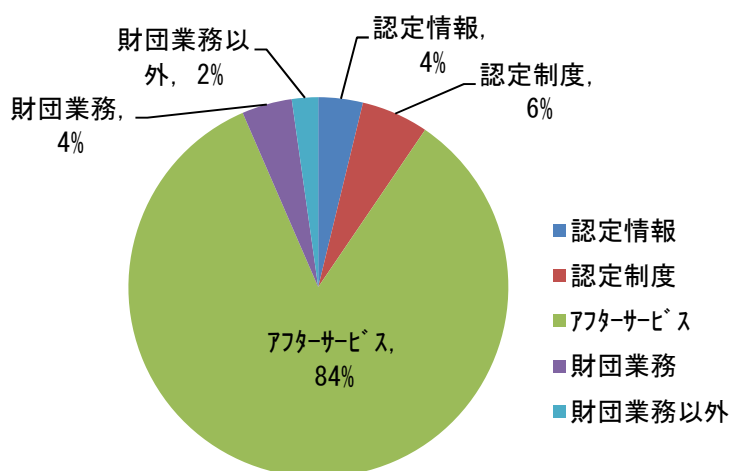
2. 2016 年度（平成 28 年度）の相談受付状況

2016 年度に受け付けした相談について、集計しました。

2-1 相談内容

「アフターサービス」相談が 8 割

相談内容別では、「アフターサービス」に関する相談が 84% (1,354 件) で最も多く、次いで「認定制度」が 6% (92 件)、「財団業務」及び「認定情報」が 4% (69 件・61 件) の順で、これらを合わせた「BL 部品に関する」相談は、94%を占めました。

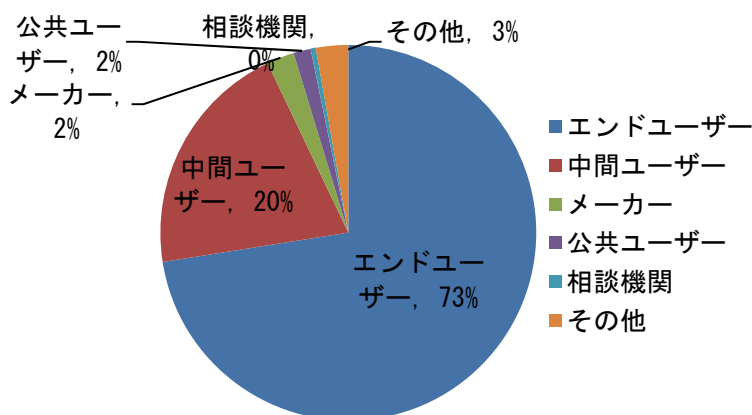


相談内容	件数	%
認定情報	61	4%
認定制度	92	6%
アフターサービス	1354	84%
財団業務	69	4%
財団業務以外	36	2%
合計	1612	100%

2-2 相談者

「エンドユーザー」からの相談が 7 割

相談者別では、「エンドユーザー」からの相談が 73% (1,168 件) で最も多く、次いで、「中間ユーザー」からが 20% (330 件)、「メーカー」(38 件)、「公共ユーザー」(24 件) からが各 2% の順でした。



相談者	件数	%
エンドユーザー	1168	73%
中間ユーザー	330	20%
メーカー	38	2%
公共ユーザー	24	2%
相談機関	7	0%
その他	45	3%
合計	1612	100%

2-3 受付形態

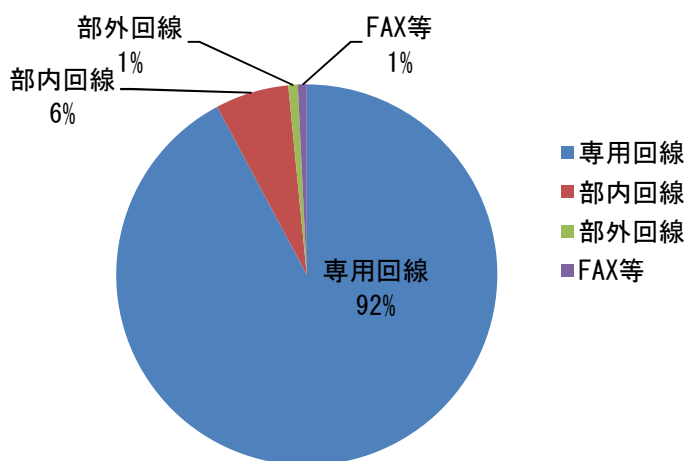
「専用回線」による相談が9割

「専用回線」による相談が最も多く、92%（1,486件）でした。

お客様相談窓口専用の電話番号（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ますが、BLマーク証紙にお客様相談窓口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 参照）

【受付形態】

- ・専用回線 お客様相談窓口専用の電話（03-5211-0680）による受け付け
- ・部内回線 部内の電話による受け付け
- ・部外回線 部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	1486	92%
部内回線	101	3%
部外回線	13	4%
FAX等	12	1%
合計	1967	100%

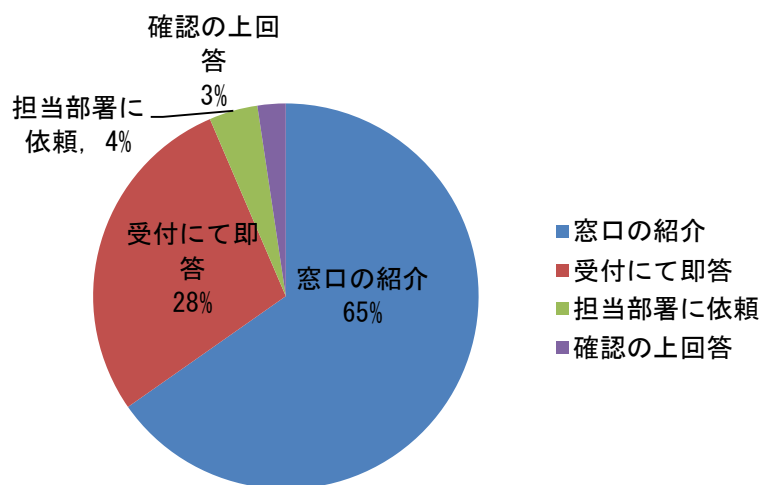
2-4 対応処理

「窓口の紹介」が6割強

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、下表の4つに分類しました。

「窓口の紹介」は65%（1,052件）で、次いで「受付にて即答」は28%（456件）、「担当部署に依頼」は4%（66件）、「確認の上回答」は3%（38件）の順でした。

【対応処理】	
・ 窓口の紹介	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
・ 受付にて即答	メーカー等「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、ワンストップで対応が終了したもの
・ 担当部署に依頼	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
・ 確認の上回答	当財団内関係部署または認定企業に対して調査等確認を行い対応したもの



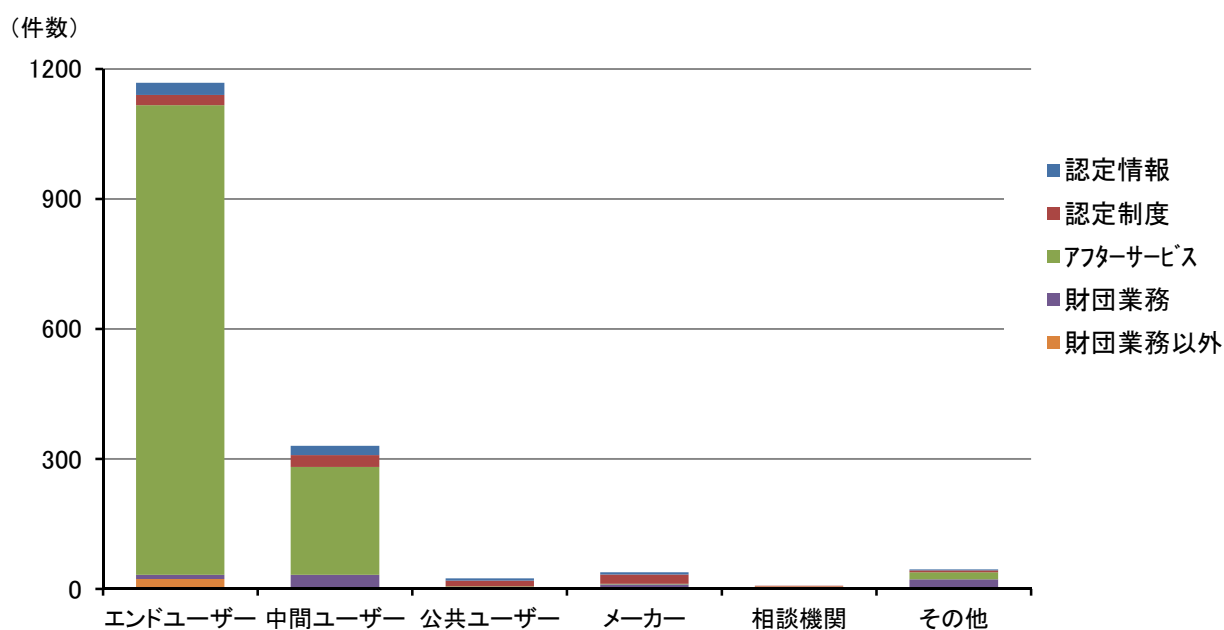
対応処理	件数	%
窓口の紹介	1052	65%
受付にて即答	456	28%
担当部署に依頼	66	4%
確認の上回答	38	3%
合計	1612	100%

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7割

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67.3%でした。

次いで、「中間ユーザー」からの「アフターサービス」が15.5%でした。



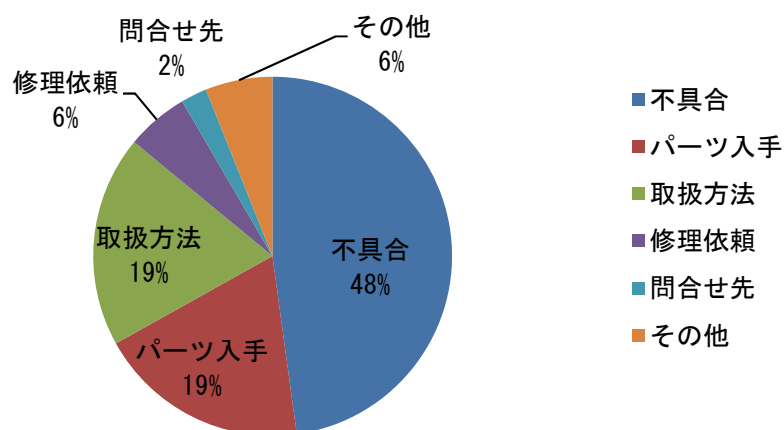
相談者 相談内容	エンド ユーザー		中間 ユーザー		公共 ユーザー		メーカー		相談機関		その他		合 計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
認定情報	28	1.7%	21	1.3%	5	0.3%	5	0.3%	0	0%	2	0.1%	61	3.7%
認定制度	24	1.5%	28	1.7%	13	0.8%	21	1.3%	1	0.1%	5	0.3%	92	5.7%
アフターサービス	1084	67.3%	249	15.5%	3	0.2%	2	0.1%	0	0%	16	0.9%	1354	84.0%
財団業務	9	0.6%	29	1.8%	2	0.1%	10	0.6%	0	0%	19	1.2%	69	4.3%
財団業務以外	23	1.4%	3	0.2%	1	0.1%	0	0%	6	0.4%	3	0.2%	36	2.3%
合 計	1168	72.5%	330	20.5%	24	1.5%	38	2.3%	7	0.5%	45	2.7%	1612	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」が48%で最も多く、次いで、「パーツ入手」、「取扱方法」、「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	648	48%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	258	19%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	258	19%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	76	6%
問合せ先	問合せ先の電話番号等の確認	32	2%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	82	6%
合 計		1354	100%

2-6-2 「アフターサービス」相談における品目別内容

相談のおおむね多いB L 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。

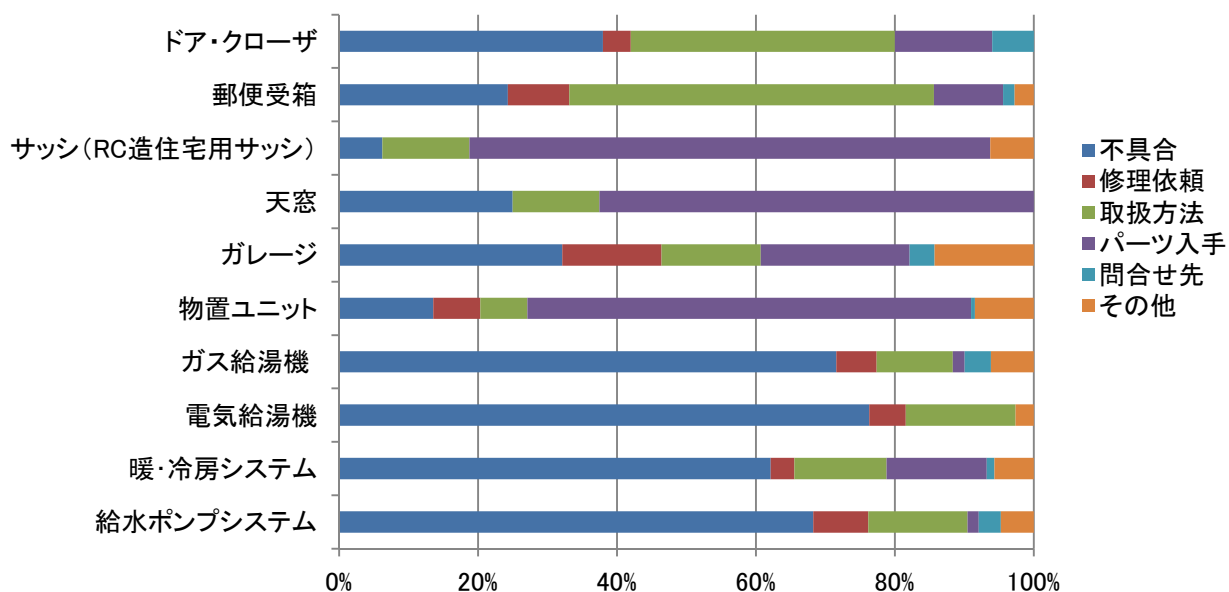
ドア・クローザの相談では、「不具合」「取扱方法」が最も多く、あわせて半数を占め、オイル漏れや開閉速度の調整のための工具の入手方法等に関する問合せがありました。

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。

サッシ（RC造住宅用サッシ）、天窓、ガレージ、物置ユニットの相談では、「パーツ入手」が最も多くサッシ（RC造住宅用サッシ）、天窓、物置ユニットについては60%以上を占め、棚板（物置ユニット）、扉の把手、カギ、網戸などの取り替え等の問合せでした。

ガレージの相談では「不具合」が最も多く、修理依頼を合わせると半数近くで、シャッターが歪んだ、カギが開かない等の問合せがありました。

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」をあわせると65%以上を占め、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
ドア・クローザ	38%	4%	38%	14%	6%	0%	100%
郵便受箱	24%	9%	52%	10%	2%	3%	100%
サッシ(RC造住宅用サッシ)	6%	0%	13%	75%	0%	6%	100%
天窓	25%	0%	12%	63%	0%	0%	100%
ガレージ	32%	14%	14%	22%	4%	14%	100%
物置ユニット	13%	7%	7%	64%	1%	8%	100%
ガス給湯機	71%	6%	11%	2%	4%	6%	100%
電気給湯機	76%	5%	16%	0%	0%	3%	100%
暖・冷房システム	62%	3%	13%	15%	1%	6%	100%
給水ポンプシステム	68%	8%	14%	2%	3%	5%	100%

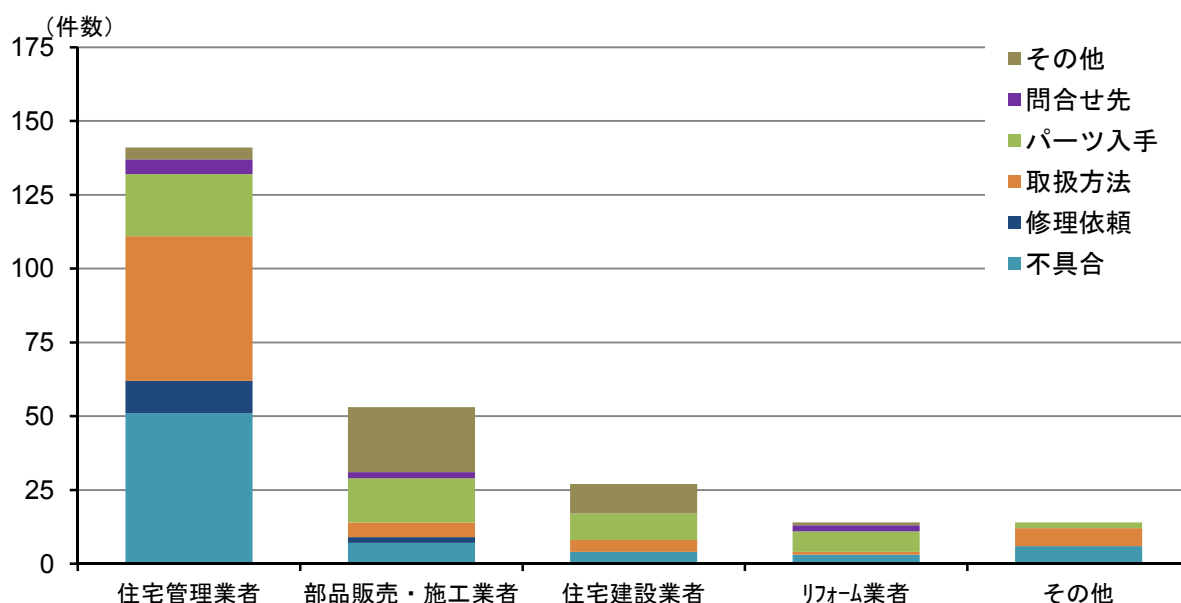
2-6-3 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

「住宅管理業者」から半数以上

「中間ユーザー」について、下表のとおり5つに業種分類しました。

【業種分類】	
・住宅管理業者	住宅管理業者：住宅の管理会社、不動産会社、管理組合など
・部品販売・施工業者	住宅部品の販売会社、施工業者など
・住宅建設業者	ゼネコン、デベロッパー、ハウスメーカー、工務店など
・リフォーム業者	リフォーム業者
・その他	設計事務所 他

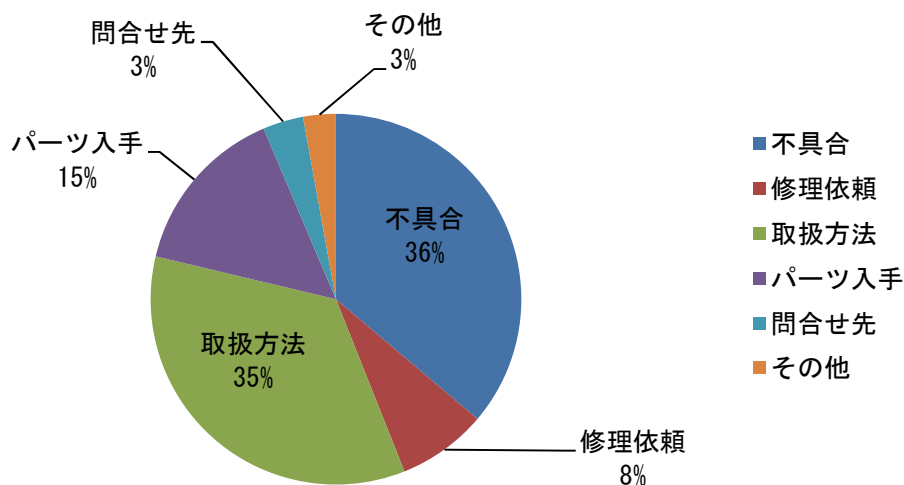
アフターサービス相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く56.6%、次いで「部品販売・施工業者」が21.3%、「住宅建設業者」、「リフォーム業者」の順でした。



業種	不具合		修理依頼		取扱方法		パーツ入手		問合せ先		その他		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
住宅管理業者	51	20.5%	11	4.4%	49	19.7%	21	8.4%	5	2.0%	4	1.6%	141	56.6%
部品販売・施工業者	7	2.8%	2	0.8%	5	2.0%	15	6.0%	2	0.8%	22	8.9%	53	21.3%
住宅建設業者	4	1.6%	0	0.0%	4	1.6%	9	3.7%	0	0.0%	10	4.0%	27	10.9%
リフォーム業者	3	1.2%	0	0.0%	1	0.4%	7	2.8%	2	0.8%	1	0.4%	14	5.6%
その他	6	2.4%	0	0.0%	6	2.4%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	14	5.6%
合計	71	28.5%	13	5.2%	65	26.1%	54	21.7%	9	3.6%	37	14.9%	249	100%

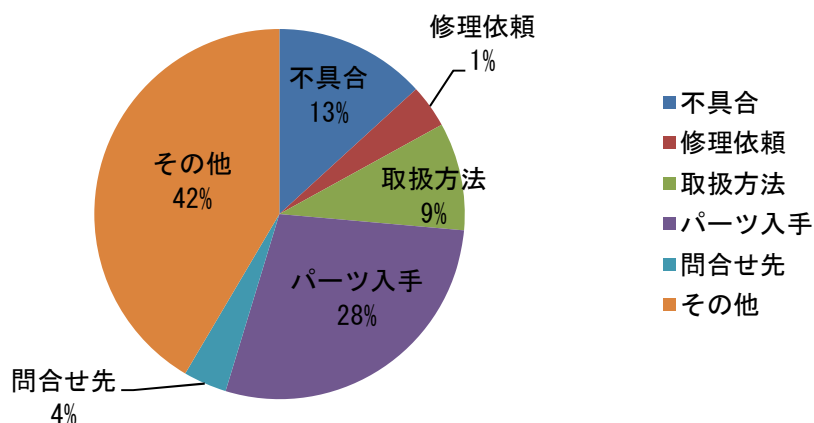
「住宅管理業者」からのアフターサービス相談のうち、多いのは「取扱方法」及び「不具合」

「住宅管理業者」からのアフターサービス相談では、「不具合」及び「取扱方法」に関する相談が多く、それぞれ36%、35%ありました。住宅管理業者が代わったことにより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」からのアフターサービス相談では、「パーツ入手」が多く、28%ありました。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の情報を求めるものが多数ありました。

なお、「その他」(42%)は製品の施工方法に関するものがほとんどでした。

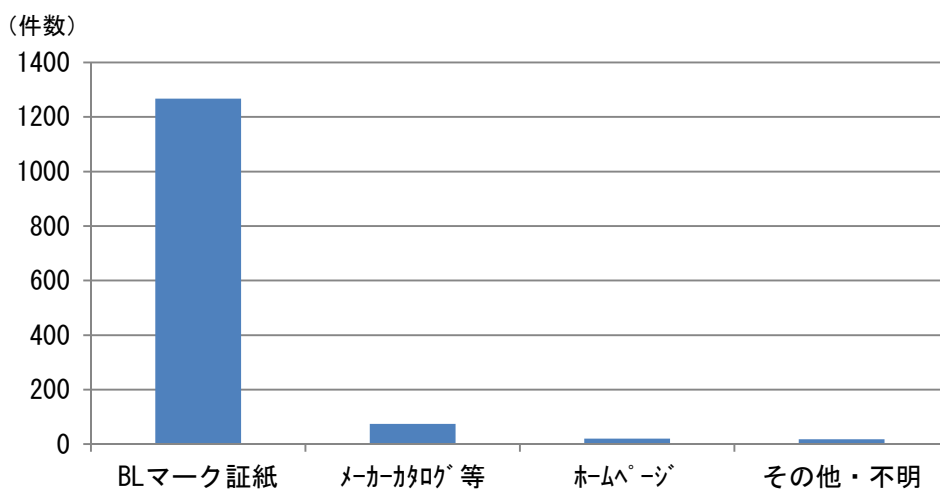


	不具合	修理依頼	取扱方法	パーツ入手	問合せ先	その他	合計
住宅管理業者	36%	8%	35%	15%	3%	3%	100%
部品販売・施工業者	13%	4%	9%	28%	4%	42%	100%

2-6-4 「アフターサービス」相談における情報源

「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窓口に通話したのかを確認（複数回答）したところ、BLマーク証紙を手掛かりにした相談がほとんどでした。これはBLマーク証紙にお客様相談窓口の電話番号が記載されていることに関係しており、相談内容の多くは、製品に貼付されたBLマーク証紙（下記参照）を見て、当財団を製造会社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ものでした。



情報源	件数
BLマーク証紙	1267
メーカーカタログ等	75
ホームページ	21
その他	18

※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）

ベターリビング相談年報 2017

2017年5月

発行：一般財団法人 ベターリビング
カスタマーサービス部

<http://www.cbl.or.jp>

〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-7-2
ステージビルディング 6階

TEL 03-5211-0680 FAX 03-5211-0548