

# ベターリビング相談年報 2020



## 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 2020」は、受け付けた相談案件について、最近 10 年間の推移及び 2019 年度（令和元年度）についての相談者や相談内容等の項目別にデータを整理し、相談受付状況を年報としてまとめたものです。

当財団では、相談業務を通じ得られ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、本年報が、住宅及び住宅部品に携わる方々のお役に立つことができれば幸いです。

2021 年 3 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 2020

## 目次

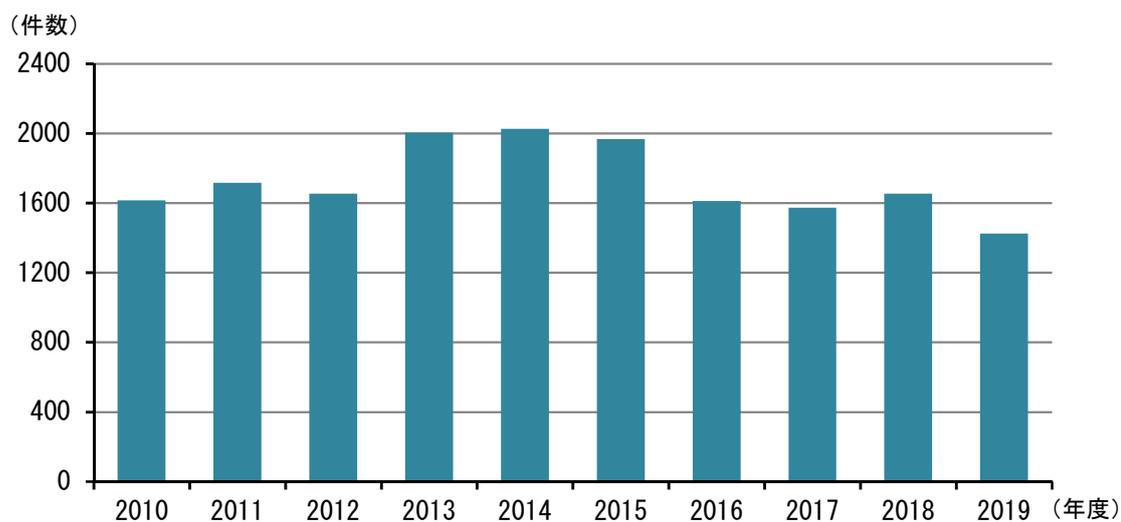
	ページ
1. 最近 10 年間の相談受付状況	
1-1 相談件数の推移 .....	1
1-2 相談者の傾向 .....	2
1-3 相談内容の傾向 .....	3
1-4 「アフターサービス」相談の相談者の傾向 .....	4
2. 2019 年度（令和元年度）の相談受付状況	
2-1 相談者 .....	5
2-2 相談内容 .....	5
2-3 受付形態 .....	6
2-4 対応方法 .....	7
2-5 相談者別相談内容 .....	8
2-6 「アフターサービス」相談 .....	9
(1) 「アフターサービス」相談の内容 .....	9
(2) 「アフターサービス」相談における品目別内容 .....	10
(3) 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種 .....	11
(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

お客様相談窓口において 2010 年度から 2019 年度の 10 年間に受け付けした相談件数の推移、相談者及び相談内容の傾向は次のとおりです。

### 1-1 相談件数の推移

2010 年度から 2012 年度までの 3 カ年度の相談件数は各年度 1,600~1,700 件程度で推移、2013 年度から 2015 年度までの 3 カ年度は、カスタマーセンターとして、B L 部品に関するご相談の他、当財団の業務全般に関するお問合せを受け付けた期間で概ね 2,000 件前後で推移しています。その後、組織変更に伴い 2016 年度からはカスタマーサービス部として B L 部品に関するお問合せを主体に受け付け、概ね 1,600 件前後で推移してきていましたが、2019 年度の相談件数は 1,425 件で前年度より 228 件の減少が見られました。減少した内容の内訳については、次頁以降に示します。



年度 件数	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R01)
相談件数	1615	1715	1653	2003	2026	1967	1612	1573	1653	1425
月平均件数	135	143	138	167	169	164	134	131	138	119

## 1-2 相談者の傾向

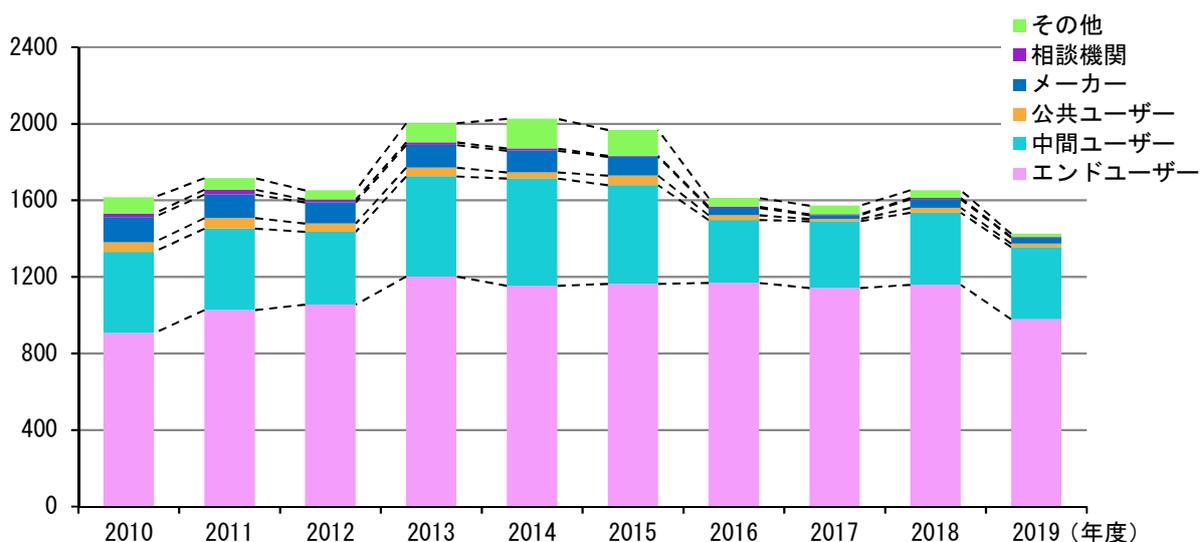
相談者の内訳は、各年度とも「エンドユーザー」からのご相談が最も多く、2016年度以降では相談件数の約70%が「エンドユーザー」からのご相談でした。次いで、設計事務所や住宅部品を発注する立場の建設会社等の「中間ユーザー」からのご相談が多く、2016年度以降では相談件数の約20%強を占めています。

なお、2019年度に前年度より228件の減少があった項目で、相談者別の内訳は、「エンドユーザー」の減少が最も多く180件減、次いで「メーカー」15件減、「その他」25件減でした。

### 【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 UR、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

(件数)



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
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
2017(H29)	1141	349	12	20	5	46	1573
2018(H30)	1159	377	24	46	6	41	1653
2019(R01)	979	376	19	31	4	16	1425

### 1-3 相談内容の傾向

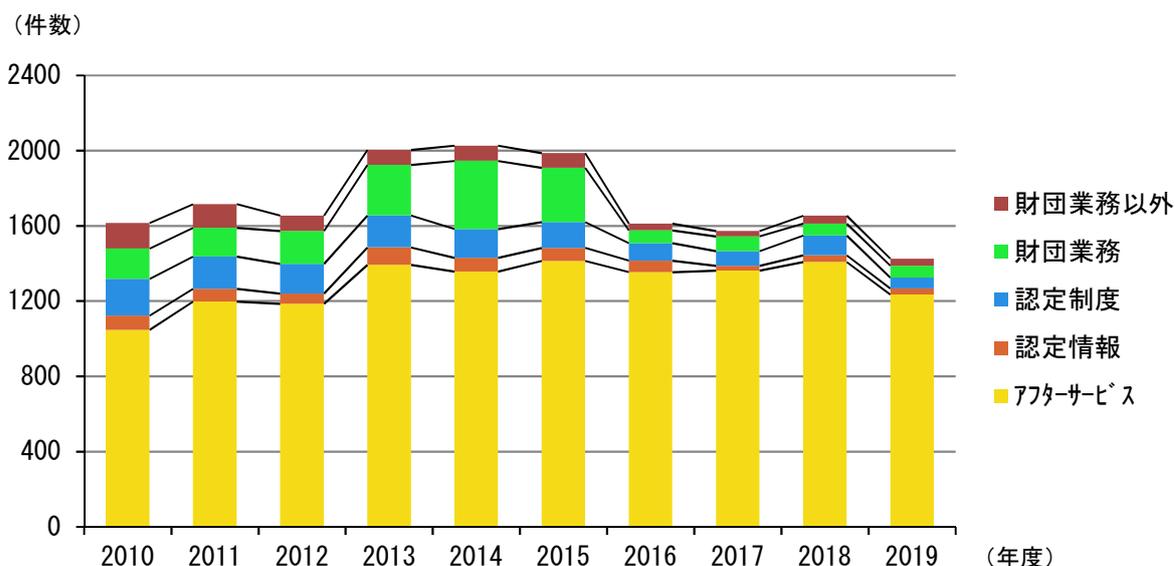
各年度とも、B L 部品の不具合による修理・点検、パーツ入手など「アフターサービス」に関するご相談が最も多く、2016 年度以降では相談件数の約 80%強が「アフターサービス」に関するご相談でした。次いでB L 制度、認定基準及び認定申請等の「認定制度」に関するご相談が約 5%前後を占めています。

また、2013 年度から 2015 年度の 3 カ年度は、カスタマーセンターとして当財団の業務全般に関するお問合せを受け付けた期間であるため、この期間ではB L 認定制度以外の財団の業務に関する「財団業務」のお問合せが増えています

なお、2019 年度に前年度より 228 件の減少があった項目で、相談内容別の内訳は、「アフターサービス」の減少が最も多く 174 件減、次いで「認定制度」47 件減でした。

#### 【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 B L 認定制度以外の財団の業務に関する問合せなど
- ・ 財団業務以外 上記以外の問い合わせなど



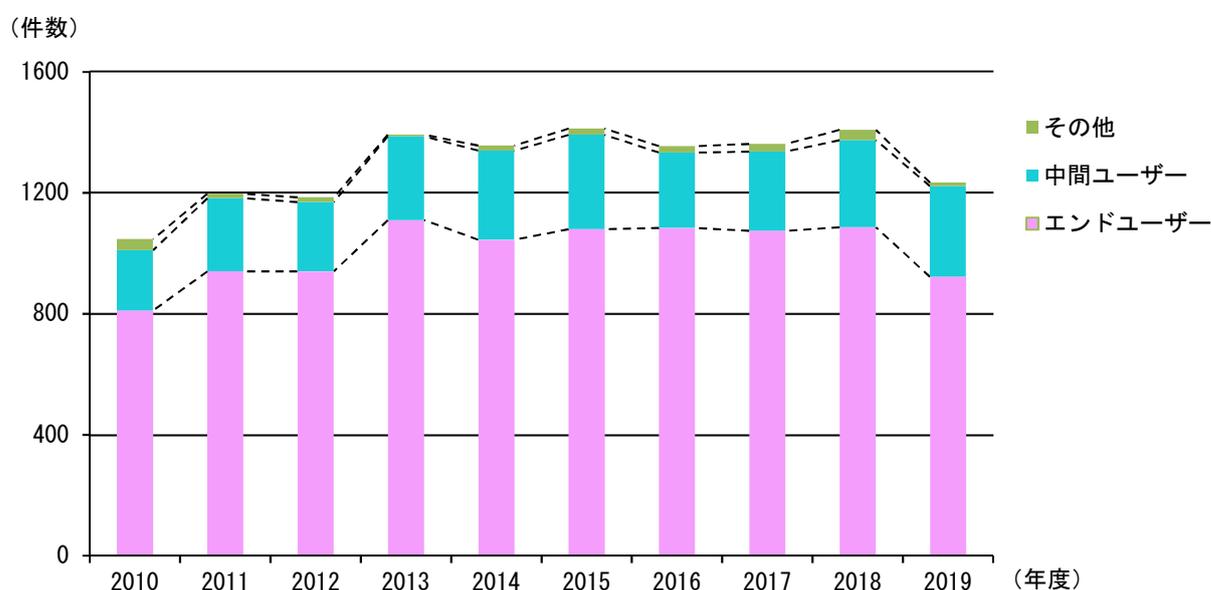
年度	内容	アフターサービス	認定情報	認定制度	財団業務	財団業務以外	合計
2010(H22)		1047	76	195	161	136	1615
2011(H23)		1197	69	171	153	125	1715
2012(H24)		1186	54	158	174	81	1653
2013(H25)		1393	92	170	269	79	2003
2014(H26)		1357	72	154	362	81	2026
2015(H27)		1413	50	137	289	78	1967
2016(H28)		1354	61	92	69	36	1612
2017(H29)		1362	26	77	79	29	1573
2018(H30)		1408	36	104	63	42	1653
2019(R01)		1234	33	57	64	37	1425

#### 1-4 「アフターサービス」相談における相談者の傾向

BL部品の不具合による修理・点検、パーツ入手等の「アフターサービス」相談は、「エンドユーザー」からのご相談が最も多く各年度とも約75%~80%を占めており、次いで「中間ユーザー」が約20%前後を占めています。

2019年度の「アフターサービス」相談における「エンドユーザー」からの相談件数は前年度より163件減少しました。一方、「中間ユーザー」からの相談件数は10件増加しました。

なお、「エンドユーザー」から「アフターサービス」のご相談が多い理由として、当財団では1999年からBLマーク証紙にお客様相談窓口専用の電話番号を表記しており、住宅部品が故障、修理等を必要とする際にメーカーの連絡先が分からず、BLマーク証紙の電話番号を手がかりに当財団にご相談されていることがあげられます。



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
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
2017 (H29)	1075	262	25	1362
2018 (H30)	1086	289	33	1408
2019 (R01)	923	299	12	1234

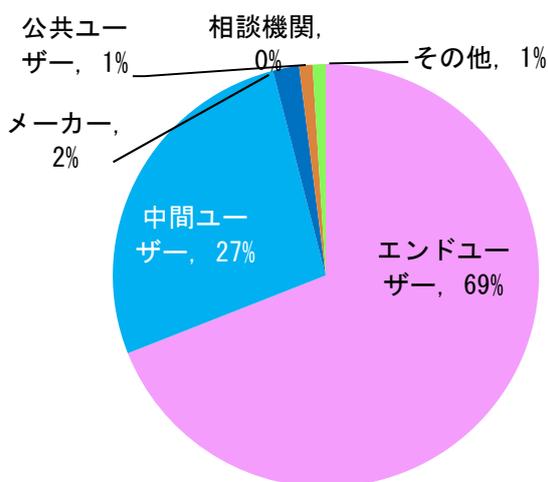
## 2. 2019 年度（令和元年度）の相談受付状況

2019 年度に受け付けしました相談状況は次のとおりです。

### 2-1 相談者

#### 「エンドユーザー」からの相談が約7割

相談者別では、「エンドユーザー」からのご相談が69%（979件）で最も多く、次いで、「中間ユーザー」からが27%（376件）、「メーカー」からが2%（31件）、「公共ユーザー」からが1%（19件）の順でした。

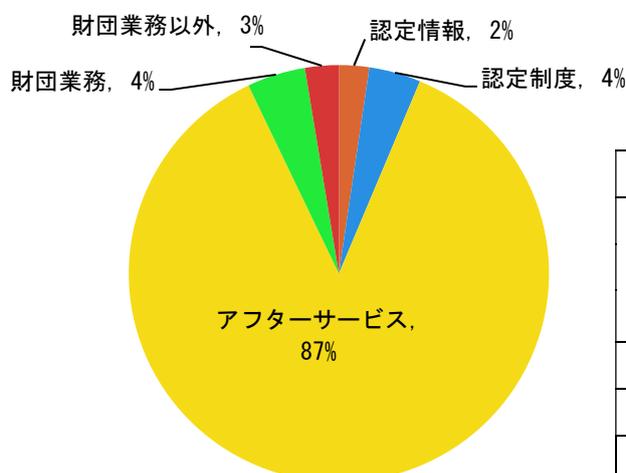


相談者	件数	%
エンドユーザー	979	69%
中間ユーザー	376	27%
メーカー	31	2%
公共ユーザー	19	1%
相談機関	4	0%
その他	16	1%
合計	1425	100%

### 2-2 相談内容

#### 「アフターサービス」相談が約9割

相談内容別では、「アフターサービス」に関するご相談が87%（1,234件）で最も多く、次いで「財団業務」が4%（64件）、「認定制度」が4%（57件）、「財団業務以外」が3%（37件）の順で、これらのうち「BL部品に関する」相談は、93%を占めました。



相談内容		件数	%
BL 部 品 関 連	認定情報	33	2%
	認定制度	57	4%
	アフターサービス	1234	87%
財団業務		64	4%
財団業務以外		37	3%
合計		1425	100%

## 2-3 受付形態

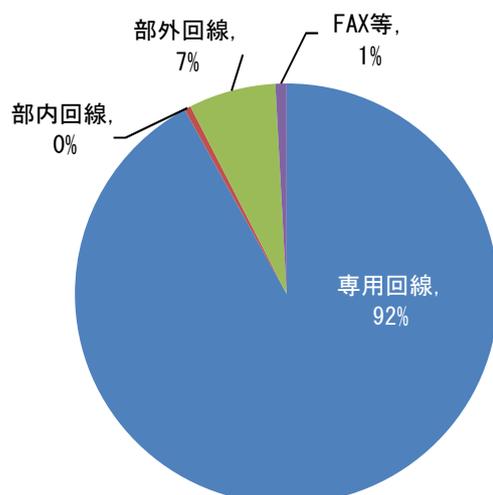
### 「専用回線」による相談が約9割

ご相談の受け付けは「専用回線」によるご相談が最も多く、92%（1,311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、B L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。（B Lマーク証紙の表示例 P13 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	1311	92%
部内回線	7	0%
部外回線	95	7%
FAX等	12	1%
合計	1425	100%

## 2-4 対応方法

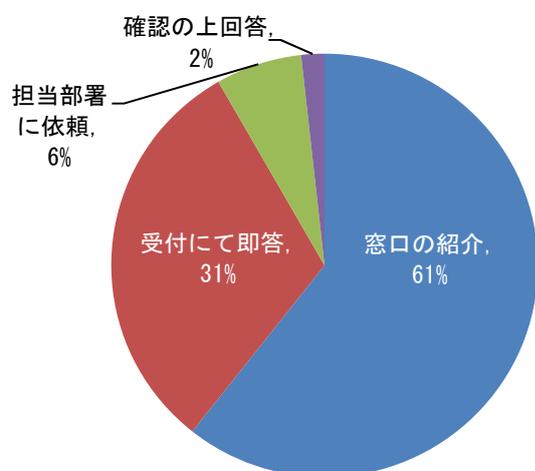
### 「メーカー等の相談窓口の紹介」が約6割

当相談室にて受け付けした相談の対応方法について、下表の4つに分類しました。

対象となった住宅部品のメーカー等の相談窓口をご案内する「窓口の紹介」は61%（864件）で最も多く、次いで「受付にて即答」31%（443件）、「担当部署に依頼」6%（93件）、「確認の上回答」2%（25件）の順でした。

#### 【対応方法】

- ・ 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、受け付けにて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お問合せ等について、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

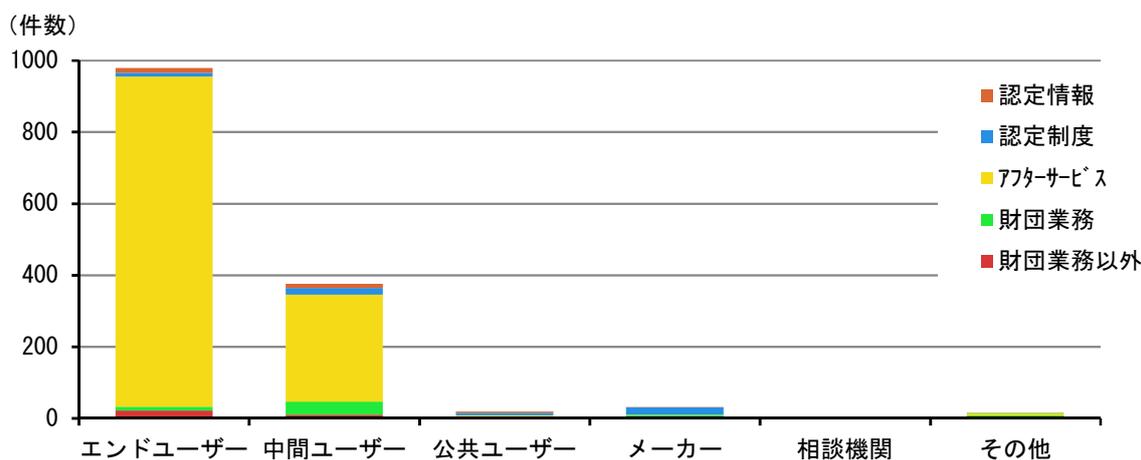


対応処理	件数	%
窓口の紹介	864	61%
受付にて即答	443	31%
担当部署に依頼	93	6%
確認の上回答	25	2%
合計	1425	100%

## 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」相談が約7割

相談者と相談内容をクロス集計すると、「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64.8%（923件）でした。次いで、「中間ユーザー」からの「アフターサービス」が21.0%（299件）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	14	1.0%	12	0.8%	4	0.3%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	33	2.3%
認定制度	10	0.7%	19	1.3%	7	0.5%	20	1.4%	0	0.0%	1	0.1%	57	4.0%
アフターサービス	923	64.8%	299	21.0%	4	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	7	0.5%	1234	86.6%
財団業務	11	0.8%	36	2.5%	4	0.3%	7	0.5%	0	0.0%	6	0.4%	64	4.5%
財団業務以外	21	1.5%	10	0.7%	0	0.0%	2	0.1%	2	0.1%	2	0.1%	37	2.6%
合 計	979	68.7%	376	26.4%	19	1.3%	31	2.2%	4	0.3%	16	1.1%	1425	100.0%

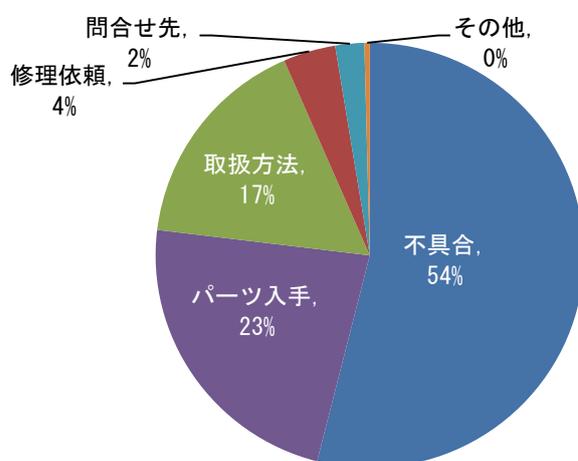
## 2-6 「アフターサービス」相談

ご相談内容で最も多い「アフターサービス」相談について、その内容を分類しました。

### (1) 「アフターサービス」相談の内容

#### 「不具合」相談が約5割

「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、製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ等の「不具合」が54%（666件）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	666	54%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	283	23%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	204	17%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	49	4%
問合せ先	問合せ先の電話番号等の確認	27	2%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	5	0%
合 計		1234	100%

## (2)「アフターサービス」相談における品目別内容

ご相談が比較的多いB L部品 10 品目について、「アフターサービス」相談の内容を品目別に分類しました。

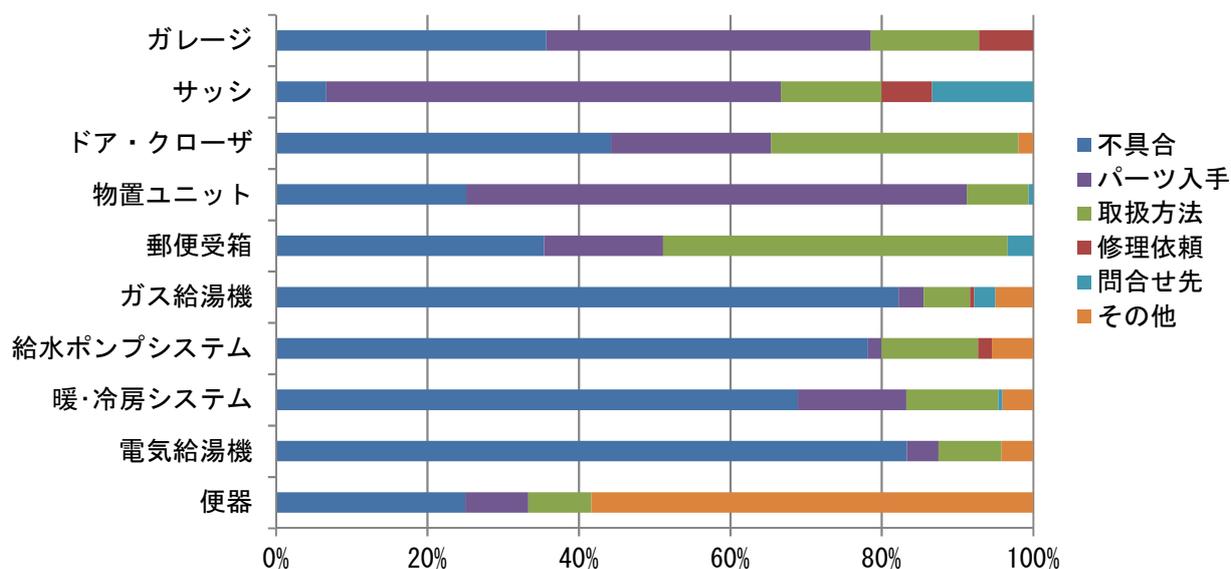
ガレージ、サッシ、物置ユニットのご相談では、「パーツ入手」が最も多く、サッシ、物置ユニットでは60%を超え、棚板（物置ユニット）、扉の把手、カギ、網戸などの取り替え等のお問合せがありました。

ドア・クローザのご相談では、「不具合」が44%と最も多く、「取扱方法」「パーツ入手」が続き、合わせると90%を超えており、オイル漏れなどの不具合や開閉速度の調整のための工具の入手方法等に関するお問合せが多くありました。

郵便受箱のご相談では、「取扱方法」が46%、「不具合」が35%あり、ダイヤル錠や扉が壊れた等のお問合せや扉のダイヤル錠の解錠番号を確認するお問合せが多くありました。

ガス給湯機、給水ポンプシステム、暖・冷房システム、電気給湯機のご相談では、「不具合」が最も多く、約70%～80%を占めており、製品の運転停止、エラー表示などの緊急性の高いお問合せが多くありました。

便器では、「その他」の相談が58%と多く、施工業者による製品の施工方法に関するお問合せが多くありました。



(建築系品目、設備系品目それぞれで、五十音順)

品目	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	計
ガレージ	36%	43%	14%	7%	0%	0%	100%
サッシ	7%	60%	13%	7%	13%	0%	100%
ドア・クローザ	44%	21%	33%	0%	0%	2%	100%
物置ユニット	25%	66%	8%	0%	1%	0%	100%
郵便受箱	35%	16%	46%	0%	3%	0%	100%
ガス給湯機	82%	3%	6%	1%	3%	5%	100%
給水ポンプシステム	78%	2%	13%	2%	0%	5%	100%
暖・冷房システム	69%	14%	12%	0%	1%	4%	100%
電気給湯機	83%	4%	8%	0%	0%	4%	100%
便器	25%	8%	8%	0%	0%	58%	100%

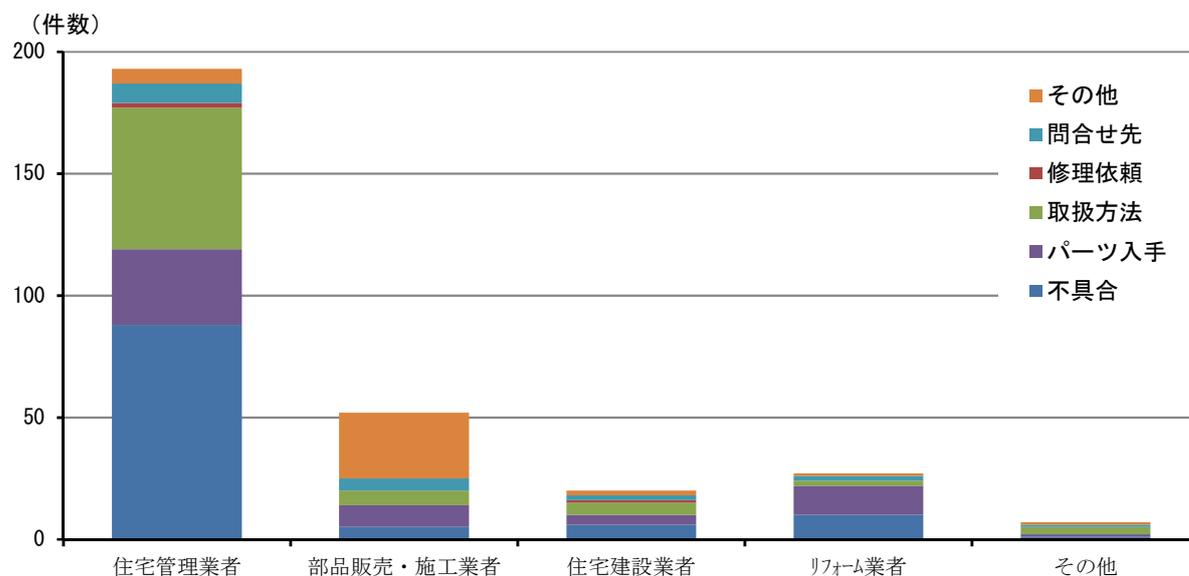
## (3) 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

## 「住宅管理業者」からが半数以上、次いで「部品販売・施工業者」

「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

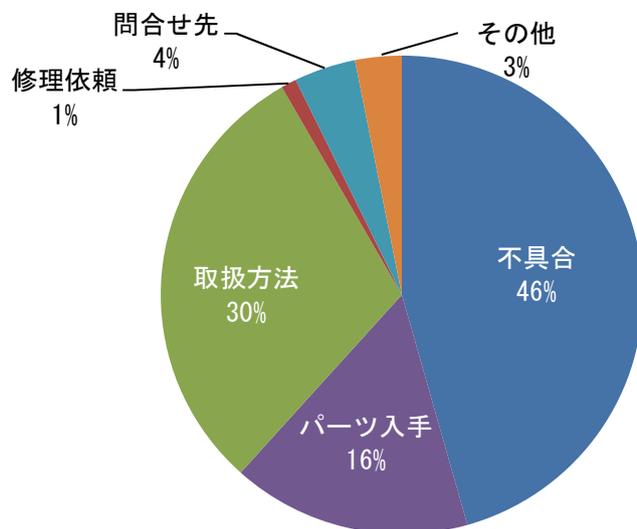
「アフターサービス」相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く65%（193件）、次いで「部品販売・施工業者」が17%（52件）、「リフォーム業者」、「住宅建設業者」の順でした。



業種	相談内容		不具合		パーツ入手		取扱方法		修理依頼		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	件数	割合
住宅管理業者	88	30%	31	11%	58	20%	2	1%	8	3%	6	2%	193	65%		
部品販売・施工業者	5	2%	9	3%	6	21%	0	0%	5	2%	27	9%	52	17%		
住宅建設業者	6	2%	4	1%	5	2%	1	0%	2	1%	2	1%	20	7%		
リフォーム業者	10	3%	12	4%	2	1%	0	0%	2	1%	1	0%	27	9%		
その他	1	0%	1	0%	3	1%	0	0%	1	0%	1	0%	7	2%		
合計	110	38%	57	20%	74	26%	3	1%	18	6%	37	13%	299	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「不具合」及び「取扱方法」

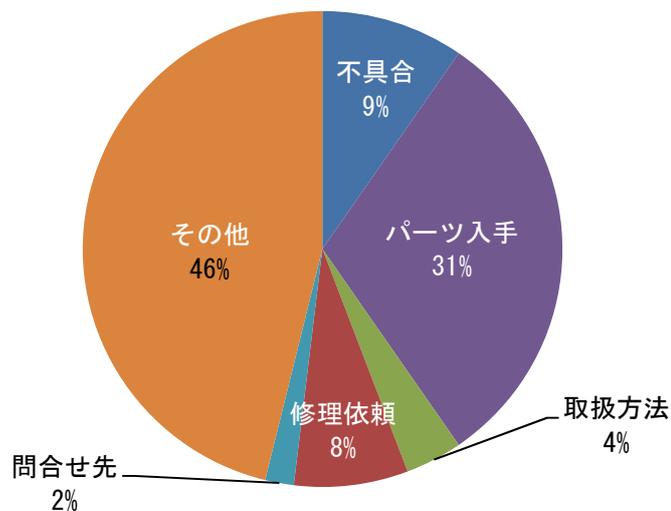
「住宅管理業者」からの「アフターサービス」相談では、「不具合」（46％）に関する相談が多く、次いで「取扱方法」が30％、「パーツ入手」が16％ありました。住宅管理業者が代わったことにより管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況がうかがえました。



	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	合計
住宅管理業者	46%	16%	30%	1%	4%	3%	100%

### 「部品販売・施工業者」からの「アフターサービス」相談のうち、多いのは「その他」と「パーツ入手」

「部品販売・施工業者」からの「アフターサービス」相談では、「その他」（46％）が最も多く、製品の施工方法に関するものがほとんどでした。次いで「パーツ入手」が多く31％ありました。補修の際の方法についての情報を求めるものが多数ありました。

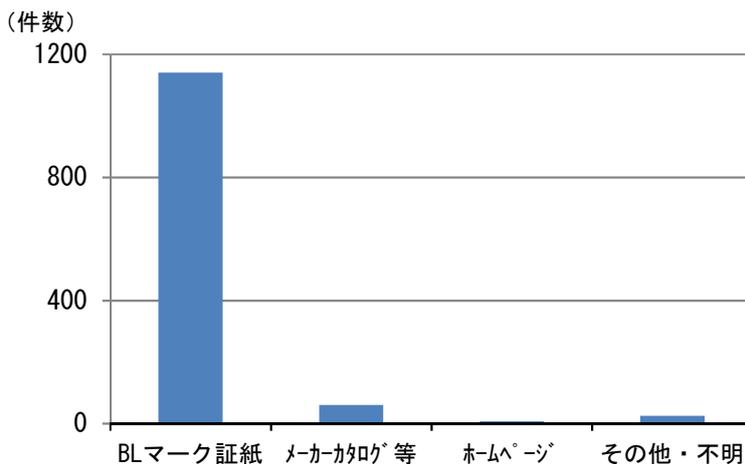


	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	合計
部品販売・施工業者	9%	31%	4%	8%	2%	46%	100%

(4) 「アフターサービス」相談における情報源

「BLマーク証紙」が手がり

「アフターサービス」相談を受け付けした際に、相談者が何を手がかりにして当相談窓口へ電話をされたのかをお聞きしたところ、BLマーク証紙を手がかりにしたご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専用の電話番号が記載されており、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、適切なお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	1140
メーカーカタログ等	60
ホームページ	7
その他	25

※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 2020

2021年3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

<https://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