

ベターリビング相談年報 2021

2020 年度の相談受付状況

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 2021」は、お客様相談窓口で受け付けた相談案件について、最近 10 年間の推移及び 2020 年度（令和 2 年度）の相談者や相談内容等について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ご意見や考え方を、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 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 2021

2020年度の相談受付状況

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. 2020 年度（令和 2 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 相談対応方法	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」相談における情報源	13

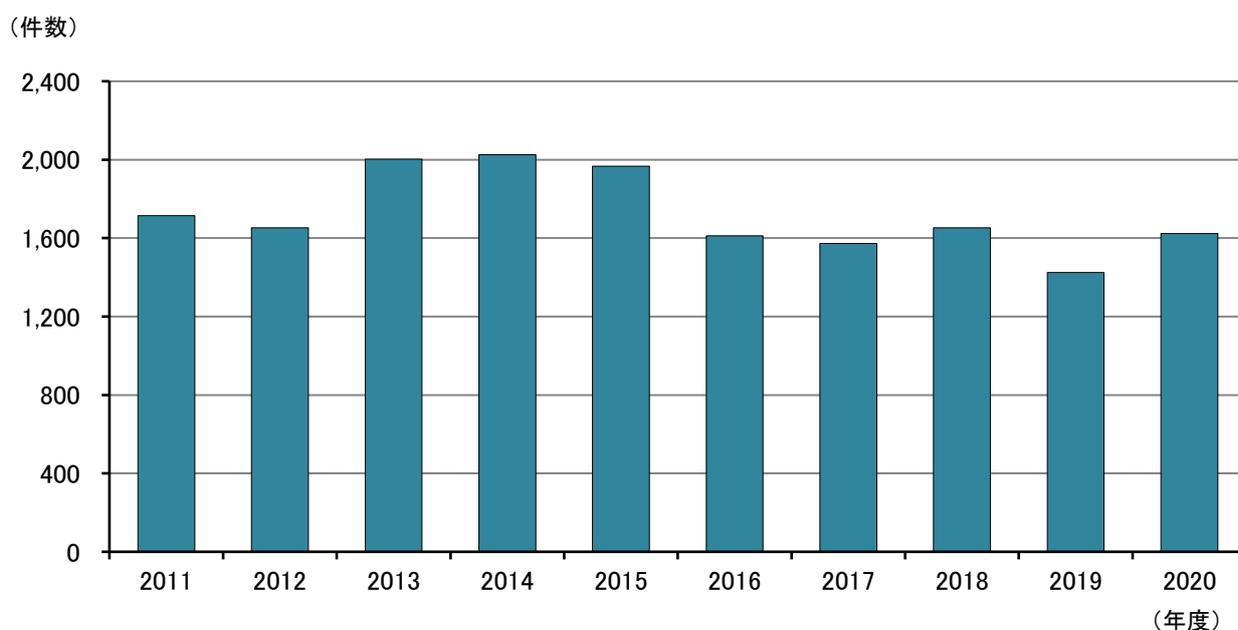
1. 最近 10 年間の相談受付状況

お客様相談窓口において 2011 年度から 2020 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等の傾向は次のとおりです。

1-1 相談件数の推移

2011 年度から 2012 年度までの 2 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その他、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、各年度約 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 部品に関するご相談を主体に受け付け、各年度概ね 1,600 件前後で推移してきています。

2020 年度は、前年度より 199 件増え例年並みの 1,624 件の相談件数がありました。



年度 件数	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)
相談件数	1,715	1,653	2,003	2,026	1,967	1,612	1,573	1,653	1,425	1,624
月平均件数	143	138	167	169	164	134	131	138	119	135

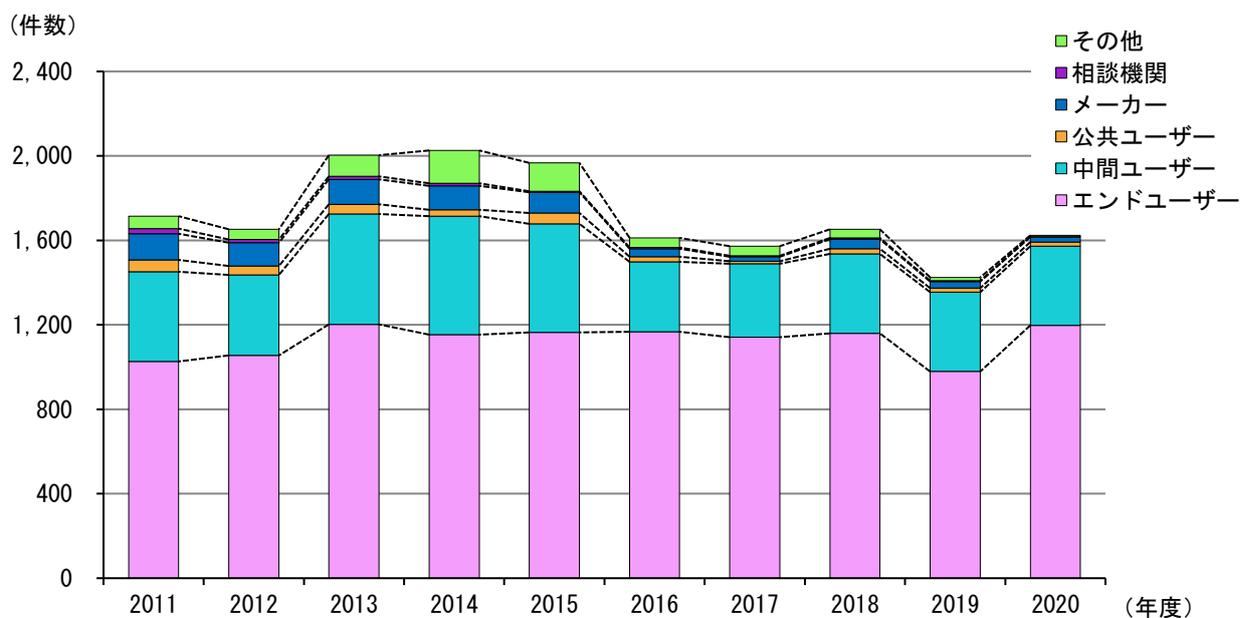
1-2 相談者の傾向

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。2020年度は「エンドユーザー」からのご相談が1,197件で最近10年間で2番目に多い件数でした。

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。

【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



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
2011(H23)	1,027	425	55	124	25	59	1,715
2012(H24)	1,055	381	42	111	15	49	1,653
2013(H25)	1,202	523	46	118	14	100	2,003
2014(H26)	1,153	561	31	114	12	155	2,026
2015(H27)	1,164	515	50	99	5	134	1,967
2016(H28)	1,168	330	24	38	7	45	1,612
2017(H29)	1,141	349	12	20	5	46	1,573
2018(H30)	1,159	377	24	46	6	41	1,653
2019(R01)	979	376	19	31	4	16	1,425
2020(R02)	1,197	375	20	24	2	6	1,624

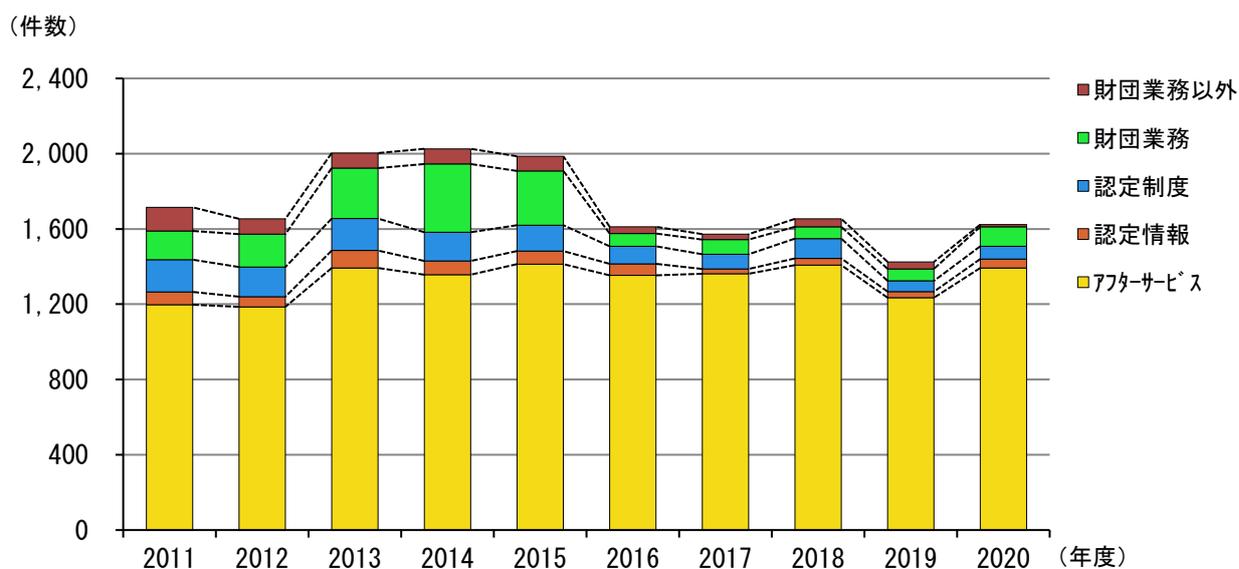
1-3 相談内容の傾向

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「財団業務」や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。

【相談内容】

- ・ 認定情報 B L 部品の認定等に関するお問合せ、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お問合せ、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お問合せなど
- ・ 財団業務 B L 認定制度以外の財団の業務に関するお問合せなど
- ・ 財団業務以外 上記以外のお問合せなど



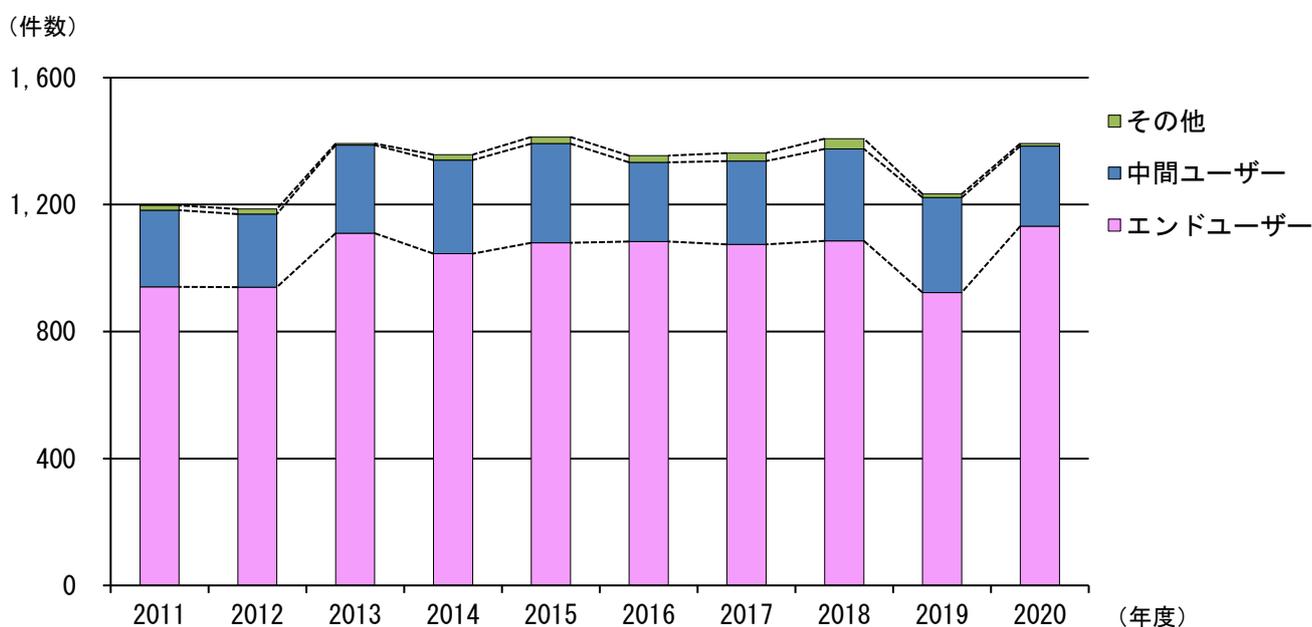
年度	内容	アフターサービス	認定情報	認定制度	財団業務	財団業務以外	合計
2011(H23)		1,197	69	171	153	125	1,715
2012(H24)		1,186	54	158	174	81	1,653
2013(H25)		1,393	92	170	269	79	2,003
2014(H26)		1,357	72	154	362	81	2,026
2015(H27)		1,413	50	137	289	78	1,967
2016(H28)		1,354	61	92	69	36	1,612
2017(H29)		1,362	26	77	79	29	1,573
2018(H30)		1,408	36	104	63	42	1,653
2019(R01)		1,234	33	57	64	37	1,425
2020(R02)		1,393	47	67	104	13	1,624

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」からのご相談が約 20%前後を占めています。

2020 年度の「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談件数は、前年度より 209 件増え最近 10 年間で最も多い 1,132 件ありました。一方、管理会社や販売・施工会社などの「中間ユーザー」からの相談件数は昨年度より 47 件減少しました。

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
2011 (H23)	941	241	15	1,197
2012 (H24)	940	230	16	1,186
2013 (H25)	1,110	277	6	1,393
2014 (H26)	1,045	295	17	1,357
2015 (H27)	1,080	312	21	1,413
2016 (H28)	1,084	249	21	1,354
2017 (H29)	1,075	262	25	1,362
2018 (H30)	1,086	289	33	1,408
2019 (R01)	923	299	12	1,234
2020 (R02)	1,132	252	9	1,393

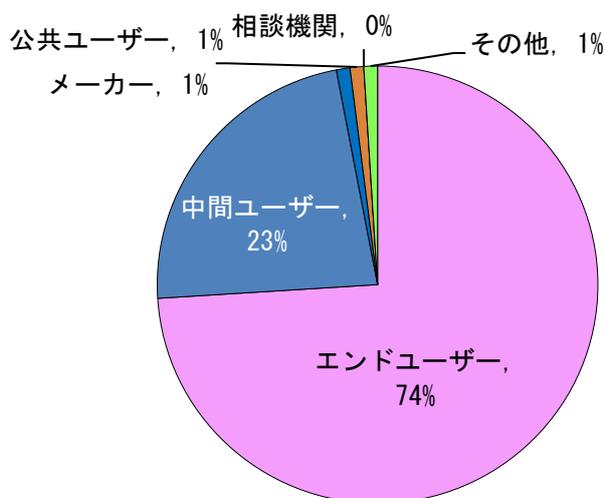
2. 2020 年度（令和 2 年度）の相談受付状況

2020 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7割強

相談者別では、「エンドユーザー」からのご相談が74%（1,197件）で最も多く、次いで、「中間ユーザー」からが23%（375件）、「メーカー」からが1%（24件）、「公共ユーザー」からが1%（20件）の順でした。

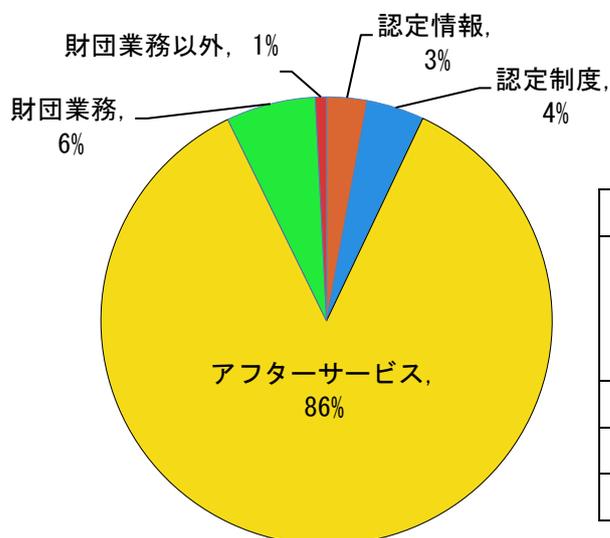


相談者	件数	割合
エンドユーザー	1,197	74%
中間ユーザー	375	23%
メーカー	24	1%
公共ユーザー	20	1%
相談機関	2	0%
その他	6	1%
合計	1,624	100%

2-2 相談内容

「アフターサービス」相談が8割強

相談内容別では、「アフターサービス」に関するご相談が86%（1,393件）で最も多く、次いで「財団業務」が6%（104件）、「認定制度」が4%（67件）、「認定情報」が3%（47件）の順で、これらのなかで「B L 部品関連」のご相談は、92%（1,507件）ありました。



相談内容		件数	割合
B L 部品関連	認定情報	47	3%
	認定制度	67	4%
	アフターサービス	1,393	86%
財団業務		104	6%
財団業務以外		13	1%
合計		1,624	100%

2-3 受付形態

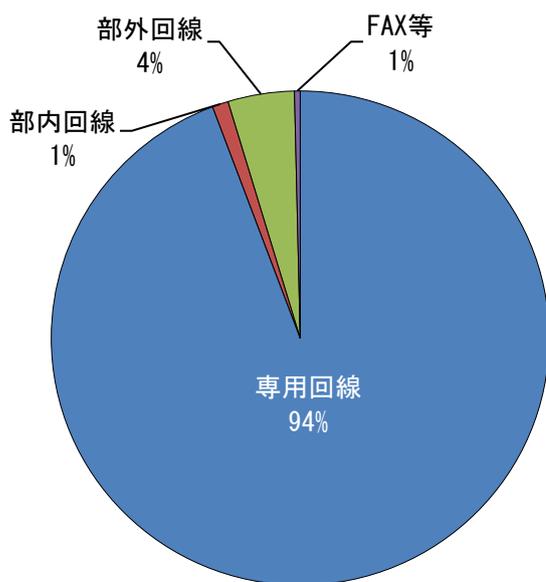
「専用回線」による相談が9割強

ご相談の受け付けは「専用回線」によるご相談が最も多く、94%（1,531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	割合
専用回線	1,531	94%
部内回線	17	1%
部外回線	70	4%
FAX等	6	1%
合計	1,624	100%

2-4 相談対応方法

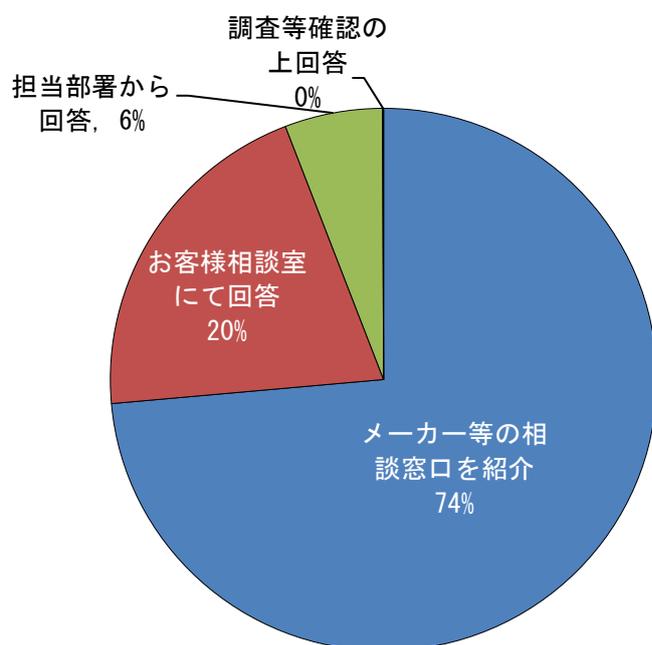
「メーカー等の相談窓口を紹介」が約7割

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「メーカー等の相談窓口の紹介」は74%（1,195件）で最も多く、次いで「お客様相談室にて回答」20%（334件）、「担当部署から回答」6%（94件）、「調査等確認の上対応」0%（1件）の順でした。

【対応方法】

- ・メーカー等の相談窓口 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したものを紹介
- ・お客様相談室にて回答 メーカー等の「相談窓口の紹介」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
- ・担当部署から回答 当財団内の各業務に関連したお問合せ等について、各部署の担当者から回答をしたもの
- ・調査等確認の上対応 当財団内の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

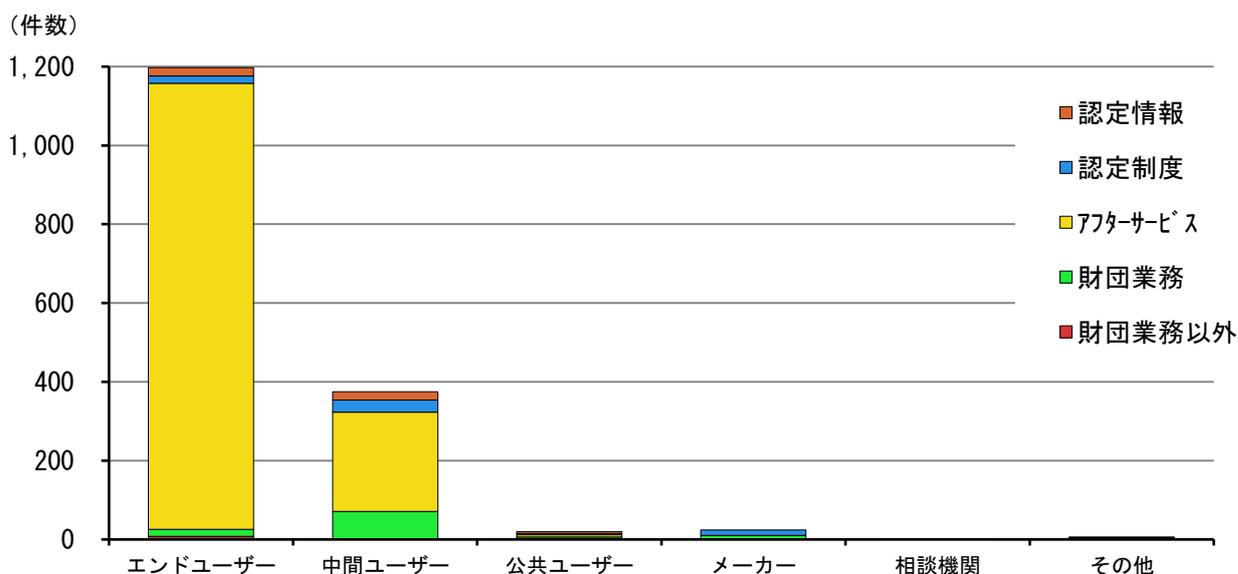


対応方法	件数	割合
メーカー等の相談窓口を紹介	1,195	74%
お客様相談室にて回答	334	20%
担当部署から回答	94	6%
調査等確認の上対応	1	0%
合計	1,624	100%

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69.7%（1,132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15.5%（252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	21	1.3%	21	1.3%	5	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	47	2.9%
認定制度	18	1.1%	31	1.9%	3	0.1%	14	0.9%	0	0.0%	1	0.1%	67	4.1%
アフターサービス	1,132	69.7%	252	15.5%	6	0.4%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.1%	1,393	85.8%
財団業務	18	1.1%	70	4.3%	4	0.2%	9	0.6%	0	0.0%	3	0.1%	104	6.4%
財団業務以外	8	0.5%	1	0.1%	2	0.1%	1	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	13	0.8%
合 計	1,197	73.7%	375	23.1%	20	1.1%	24	1.5%	2	0.1%	6	0.3%	1,624	100.0%

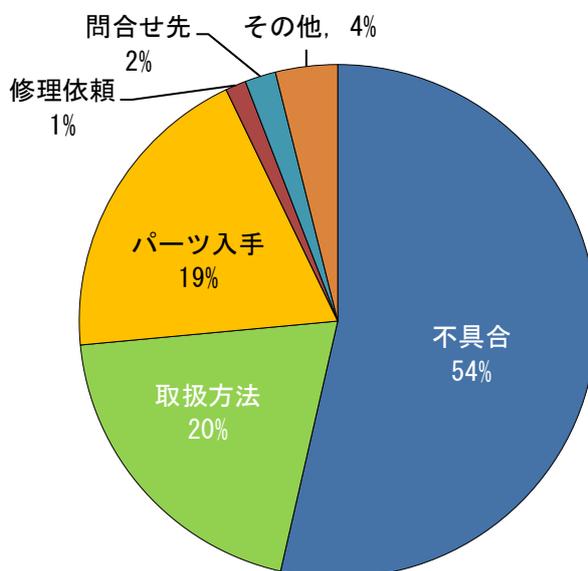
2-6 「アフターサービス」相談

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」相談の内容を分類すると下表のとおり、製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ等の「不具合」が54%（746件）で最も多く、次いで、「取扱方法」、「パーツ入手」、「問合せ先」、「修理依頼」の順でした。



「アフターサービス」相談の内容		件数	割合
不具合	製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ他	746	54%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	278	20%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	270	19%
問合せ先	お問合せ先の電話番号等の確認	27	2%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	18	1%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	54	4%
合 計		1,393	100%

(2) 「アフターサービス」相談における品目別内容

比較のご相談件数が多い建築系及び設備系のB L部品各5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。

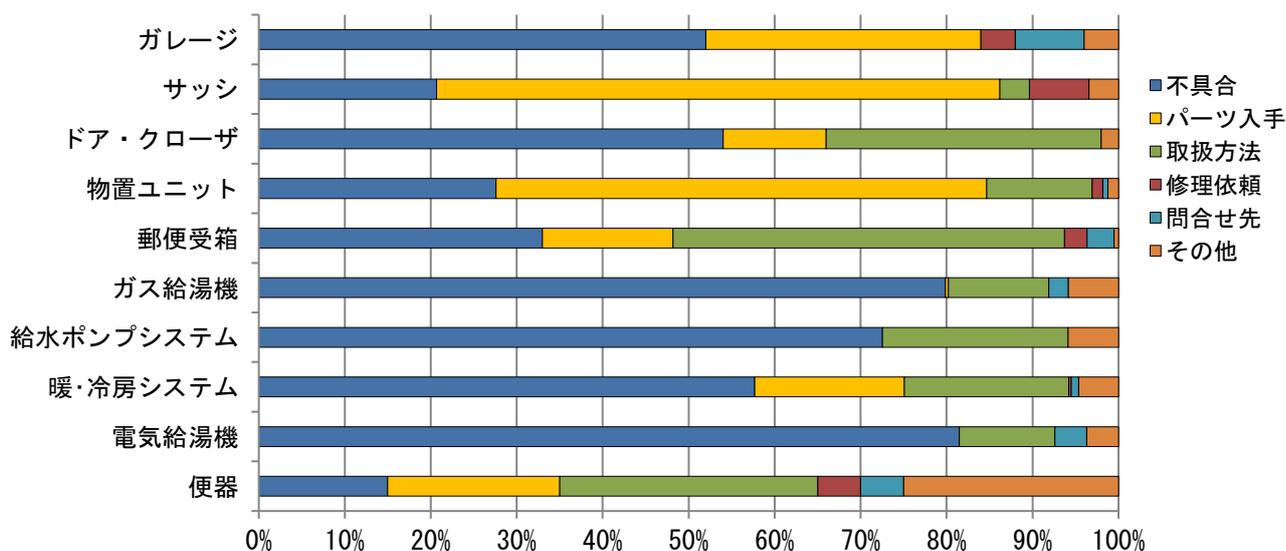
建築系品目のガレージ、ドア・クローザでは、50%以上が「不具合」に関するご相談で、ガレージでは電動シャッターや鍵が開かないといった不具合、ドア・クローザではオイル漏れ、ドアが急激に閉まるようになったなどのご相談が多くありました。

サッシ、物置ユニットでは、「パーツ入手」が60%前後で最も多く、サッシでは網戸の交換、物置ユニットでは鍵の紛失に関するご相談が多くありました。

郵便受箱では、「取扱方法」が45%、「不具合」が33%あり、ダイヤル錠の解除方法やダイヤル錠や扉が壊れた等のご相談が多くありました。

設備系品目のガス給湯機、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60%～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ご相談が多くありました。

便器では、「取扱方法」が30%で、温水洗浄便座や便器の取り付け方法に関するご相談がありました。



(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	52%	32%	0%	4%	8%	4%	100%
サッシ	21%	66%	3%	7%	0%	3%	100%
ドア・クローザ	54%	12%	32%	0%	0%	2%	100%
物置ユニット	28%	57%	12%	1%	1%	1%	100%
郵便受箱	33%	15%	45%	3%	3%	1%	100%
ガス給湯機	80%	0%	12%	0%	2%	6%	100%
給水ポンプシステム	72%	0%	22%	0%	0%	6%	100%
暖・冷房システム	58%	17%	19%	0%	1%	5%	100%
電気給湯機	81%	0%	11%	0%	4%	4%	100%
便器	15%	20%	30%	5%	5%	25%	100%

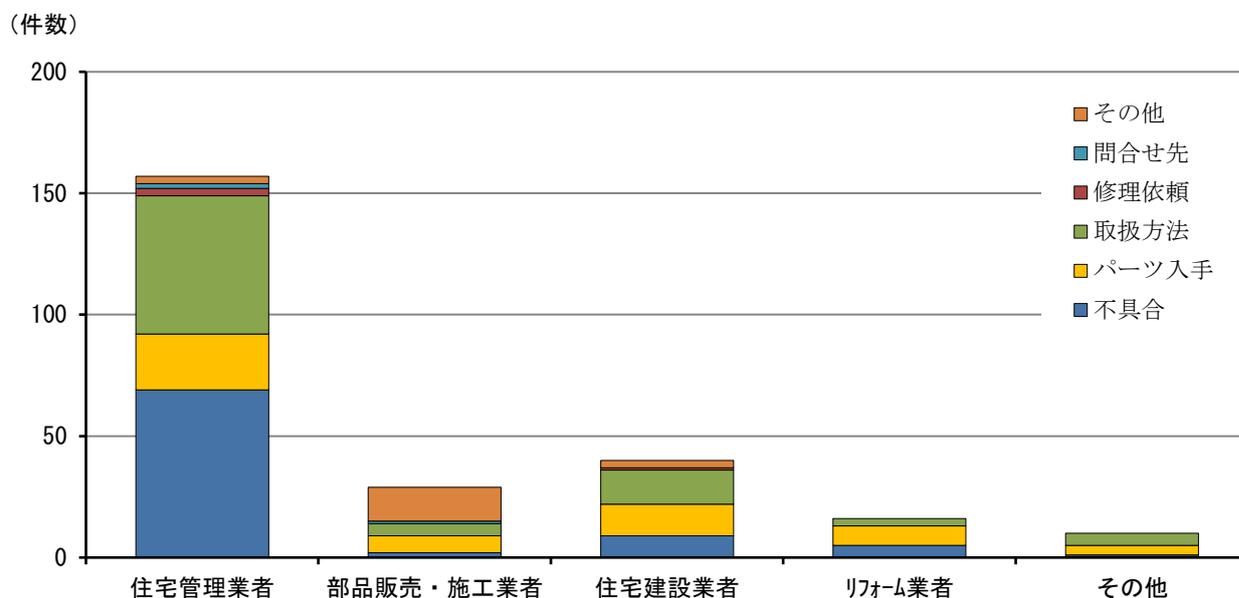
(3) 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

「住宅管理業者」からが約6割

「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

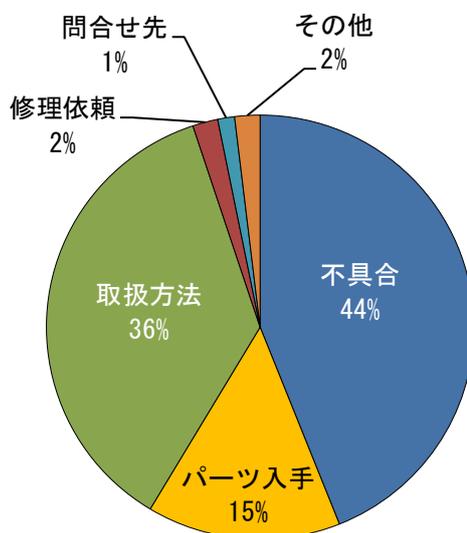
「アフターサービス」相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く62%（157件）、次いで「住宅建設業者」が16%（40件）、「部品販売・施工業者」「リフォーム業者」の順でした。



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	69	27%	23	9%	57	23%	3	1%	2	1%	3	1%	157	62%		
部品販売・施工業者	2	1%	7	3%	5	2%	0	0%	1	0%	14	6%	29	12%		
住宅建設業者	9	4%	13	5%	14	6%	1	0%	0	0%	3	1%	40	16%		
リフォーム業者	5	2%	8	3%	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	16	6%		
その他	1	0%	4	2%	5	2%	0	0%	0	0%	0	0%	10	4%		
合計	86	34%	55	22%	84	34%	4	1%	3	1%	20	8%	252	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」

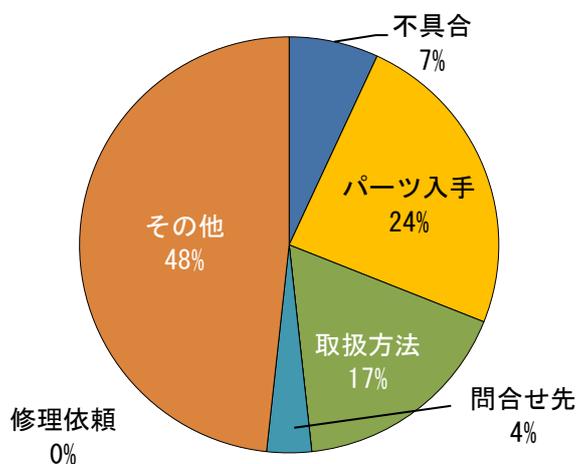
「住宅管理業者」からの「アフターサービス」相談では、「不具合」（44％）に関する相談が多く、次いで「取扱方法」が36％、「パーツ入手」が15％ありました。住宅管理業者が代わったことにより管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況もうかがえました。



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
住宅管理業者	44%	15%	36%	2%	1%	2%	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「パーツ入手」と「その他」

「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」（24％）が最も多く、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。次いで「その他」（48％）で製品の施工方法に関するご相談が多くありました。

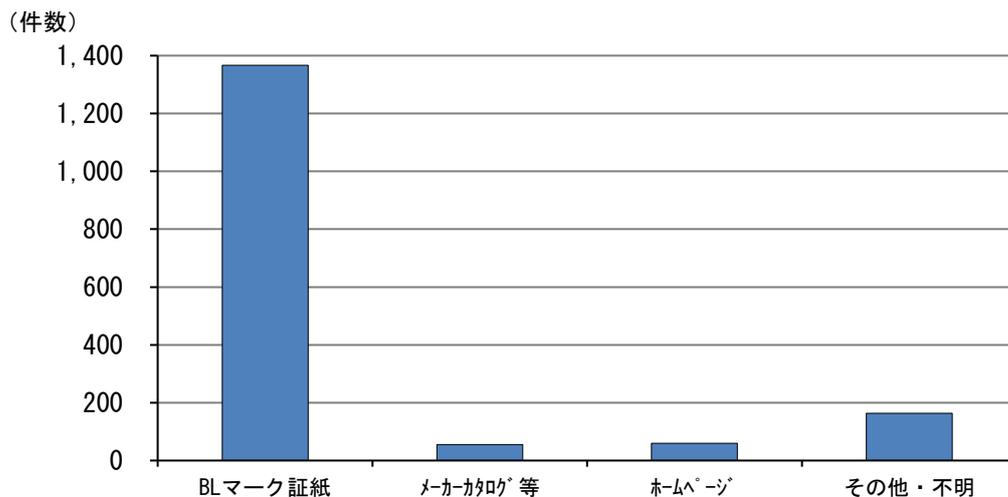


相談内容	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	合計
部品販売・施工業者	7%	24%	17%	0%	4%	48%	100%

(4) 「アフターサービス」相談における情報源

「BLマーク証紙」が手掛かり

「アフターサービス」相談を受け付けした際に、相談者が何を手掛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マーク証紙を手掛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ご相談や、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	割合
BLマーク証紙	1,367	83%
メーカーカタログ等	55	3%
ホームページ	60	4%
その他・不明	163	10%
合計	1,645	100%

※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 2021

2020年度の相談受付状況

2021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

<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