

ベターリビング相談年報2024

2023 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（ＢＬ部品）に関する相談業務を行っています。

「ベターリビング相談年報 2024」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 2023 年度（令和 5 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。

2024 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 2024

2023 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. 2023 年度（令和 5 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

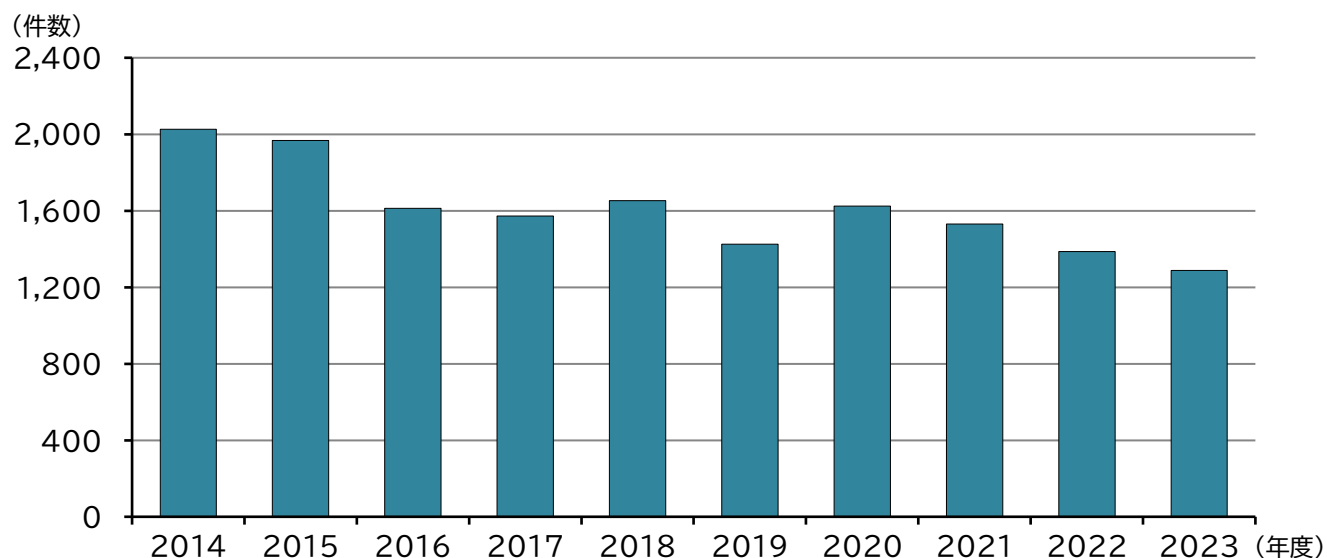
お客様相談窓口において 2014 年度から 2023 年度の 10 年間に受け付けした相談件数の推移、相談者、及び相談内容等の傾向は次のとおりです。

1-1 相談件数の推移

2014 年度から 2015 年度までの 2 ヶ年は、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、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、2016 年度から 2023 年度は、約 1,300～1,600 件で推移しています。

2019 年度、2022 年度、及び 2023 年度は、1,500 件を下回っていますが、減少要因の一つとしてお客様からの問合せ方法が考えられます。問合せ方法には「B L マーク証紙」に表記されている電話番号に電話をかける方法と B L 製品に企業の電話番号が表記されている「その他表示」があります。B L 部品の中でも出荷量が多い給湯機は「その他表示」が約 8 割を占めており、お客様は企業に直接電話することで 2019 年度、2022 年度、及び 2023 年度の相談件数が 1,500 件を下回ったと思われる。

また、2020 年度、2021 年度の問合せ件数は 1,500 件を上回っていますが、増加要因の一つとしてコロナ禍のピークの中での在宅勤務により、日常、電話できる機会が増えたことで 2020 年度、2021 年度の問合せは 2019 年度、2022 年度に比べ男性は約 290 件、女性は約 140 件増えています。



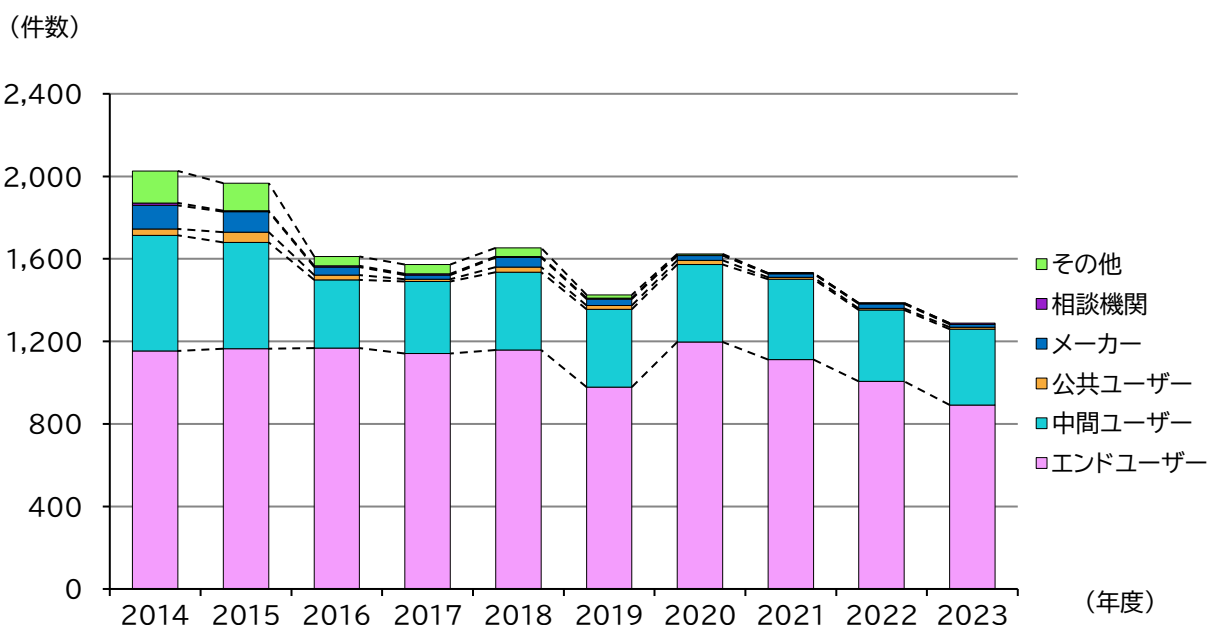
年度 件数	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
相談件数	2026	1967	1612	1573	1653	1425	1624	1531	1386	1288
月平均件数	169	164	134	131	138	119	135	128	116	107

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、相談件数の68.2%が「エンドユーザー」からのご相談でした。次いで、集合住宅の管理会社、不動産会社等の住宅管理業者や住宅部品を発注する立場の設計事務所・建設会社等の「中間ユーザー」からのご相談が多く、相談件数の24.8%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 建築会社、住宅管理会社、（住宅部品を発注・管理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
2014	1,153	56.9%	561	27.7%	31	1.5%	114	5.6%	12	0.6%	155	7.7%	2,026
2015	1,164	59.2%	515	26.2%	50	2.5%	99	5.0%	5	0.3%	134	6.8%	1,967
2016	1,168	72.5%	330	20.5%	24	1.5%	38	2.4%	7	0.4%	45	2.8%	1,612
2017	1,141	72.5%	349	22.2%	12	0.8%	20	1.3%	5	0.3%	46	2.9%	1,573
2018	1,159	70.1%	377	22.8%	24	1.5%	46	2.8%	6	0.4%	41	2.5%	1,653
2019	979	68.7%	376	26.4%	19	1.3%	31	2.2%	4	0.3%	16	1.1%	1,425
2020	1,197	73.7%	375	23.1%	20	1.2%	24	1.5%	2	0.1%	6	0.4%	1,624
2021	1,112	72.6%	389	25.4%	9	0.6%	18	1.2%	2	0.1%	1	1.0%	1,531
2022	1,006	72.6%	347	25.0%	7	0.5%	21	1.5%	4	0.3%	1	1.0%	1,386
2023	892	69.3%	367	28.5%	10	0.8%	14	1.1%	5	0.4%	0	0.0%	1,288
合計 / %	10,971	68.2%	3,986	24.8%	206	1.3%	425	2.6%	52	0.3%	445	2.8%	16,085

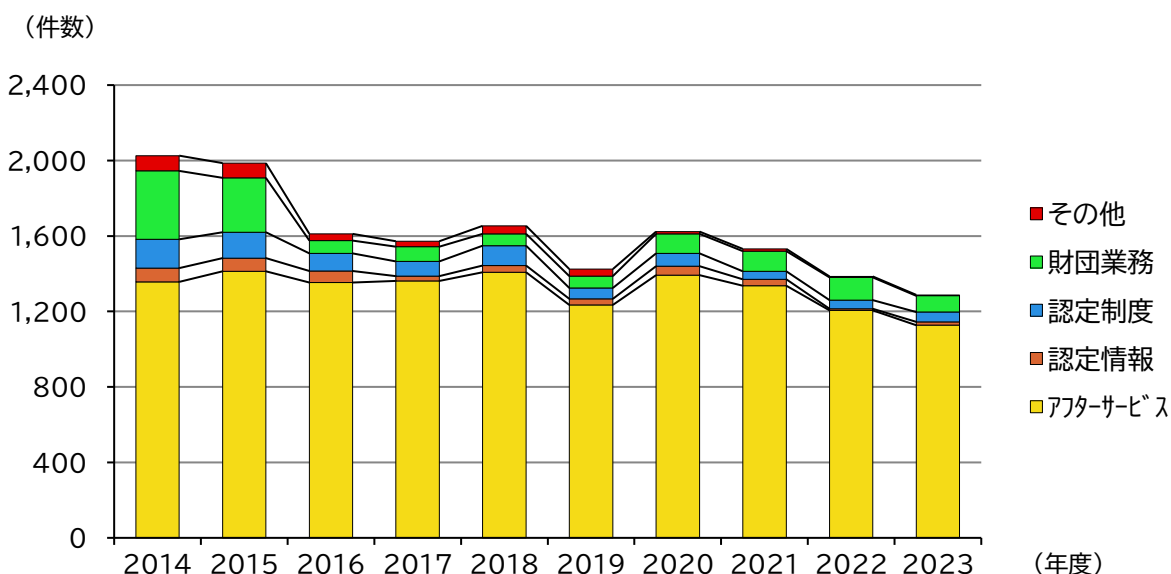
1-3 相談内容の傾向

各年度とも、BL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、相談件数の82%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」、「認定制度」、「認定情報」の順となっています。

また、2014年度から2015年度の2ヶ年は、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、この期間はBL認定制度以外の財団の業務に関する「財団業務」のお問合せが多くなっています。

【相談内容】

- | | |
|------------|----------------------------------|
| ・ 認定情報 | BL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 | BL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 | BL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 | BL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 |



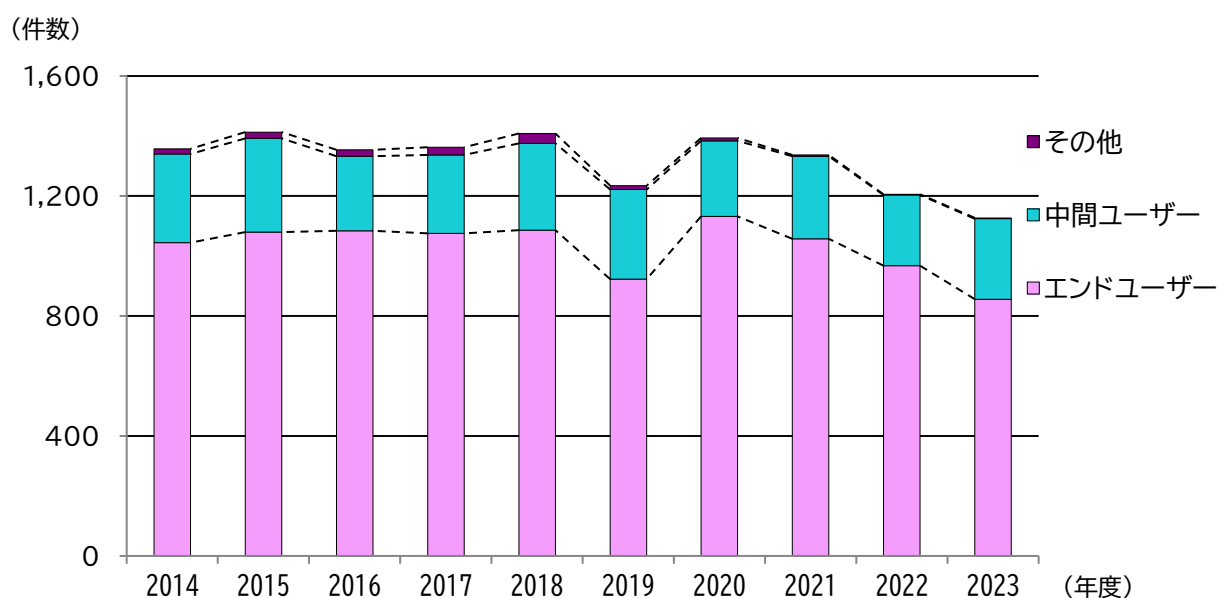
内容 年度	認定情報		認定制度		アフターサービス		財団業務		その他		合計
2014	72	3.6%	154	7.6%	1,357	67.0%	362	17.9%	81	4.0%	2,026
2015	70	3.6%	137	7.0%	1,413	71.8%	289	14.7%	78	4.0%	1,967
2016	61	3.8%	92	5.7%	1,354	84.0%	69	4.3%	36	2.2%	1,612
2017	26	1.7%	77	4.9%	1,362	86.6%	79	5.0%	29	1.8%	1,573
2018	36	2.2%	104	6.3%	1,408	85.2%	63	3.8%	42	2.5%	1,653
2019	33	2.3%	57	4.0%	1,234	86.6%	64	4.5%	37	2.6%	1,425
2020	47	2.9%	67	4.1%	1,393	85.8%	104	6.4%	12	0.7%	1,623
2021	33	2.2%	43	2.8%	1,337	87.3%	106	6.9%	12	0.8%	1,531
2022	9	0.6%	45	3.2%	1,206	87.0%	120	8.7%	6	0.4%	1,386
2023	18	1.4%	52	4.0%	1,127	87.5%	86	6.7%	5	0.4%	1,288
合計 / %	405	2.5%	828	5.1%	13,191	82.0%	1,342	8.3%	338	2.1%	16,084

1-4 「アフターサービス」相談における相談者の傾向

B L 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 70%以上を占めており、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。

2023 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 112 件減った 856 件でした。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 33 件増えた 268 件でした。

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 B L 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、住宅部品が故障した場合に修理等を必要とする際にメーカーの連絡先がわからず、B L 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
2014	1,045 77.0%	295 21.7%	17 1.3%	1,357
2015	1,080 76.4%	312 22.1%	21 1.5%	1,413
2016	1,084 80.1%	249 18.4%	21 1.6%	1,354
2017	1,075 78.9%	262 19.2%	25 1.8%	1,362
2018	1,086 77.1%	289 20.5%	33 2.3%	1,408
2019	923 74.8%	299 24.2%	12 1.0%	1,234
2020	1,132 81.3%	252 18.1%	9 0.6%	1,393
2021	1,057 79.1%	276 20.6%	4 0.3%	1,337
2022	968 80.3%	235 19.5%	3 0.2%	1,206
2023	856 76.0%	268 23.8%	3 0.3%	1,127
合計 / %	10,306 78.1%	2,737 20.7%	148 1.1%	13,191

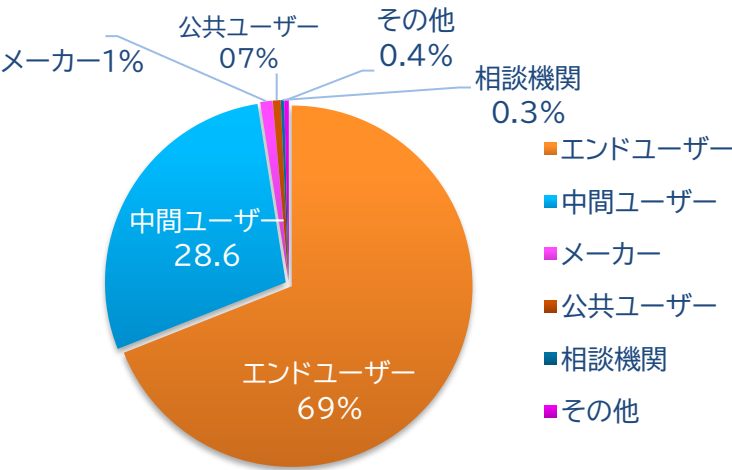
2. 2023 年度（令和 5 年度）の相談受付状況

2023 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 割弱

相談者別では、「エンドユーザー」からのご相談が 892 件で最も多く、次いで、「中間ユーザー」367 件、「メーカー」14 件、「公共ユーザー」10 件の順でした。

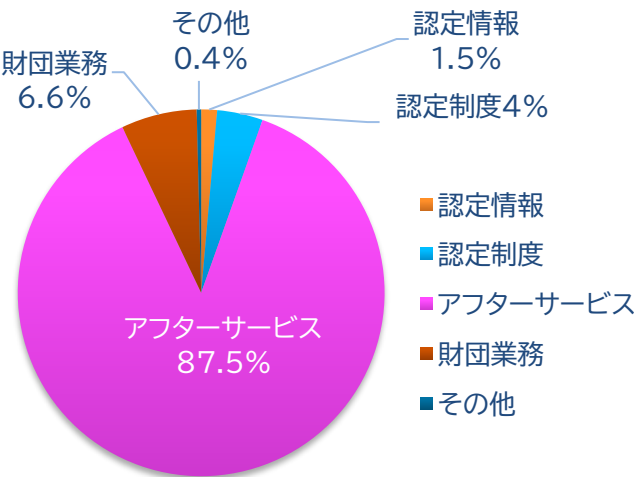


相談者	件数	割合
エンドユーザー	892	69.0%
中間ユーザー	367	28.6%
メーカー	14	1%
公共ユーザー	10	0.7%
相談機関	4	0.3%
その他	5	0.4%
合 計	1,288	100%

2-2 相談内容

「アフターサービス」相談が 9 割弱

相談内容別では、「アフターサービス」に関するご相談が 1,127 件で最も多く、次いで「財団業務」86 件、「認定制度」52 件、「認定情報」18 件の順で「B L 部品関連」のご相談は、1,197 件ありました。



相談内容		件数	割合
B L 部品関連	認定情報	18	1.5%
	認定制度	52	4%
	アフターサービス	1,127	87.5%
財団業務		86	6.6%
財団業務以外		5	0.4%
合 計		1,288	100%

2-3 受付形態

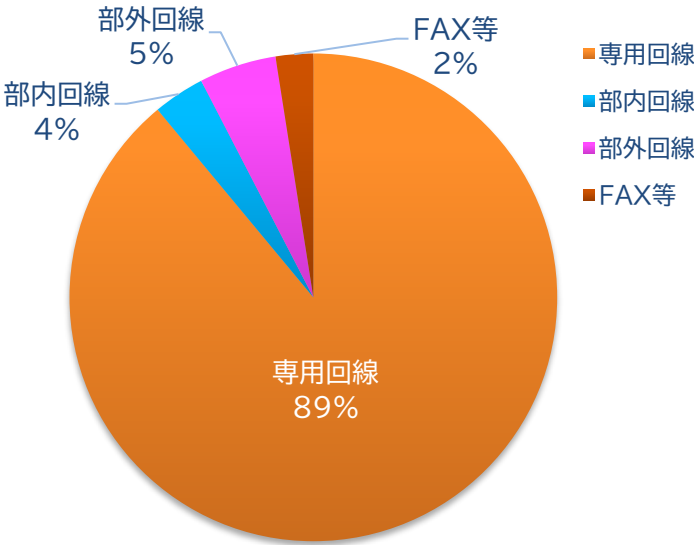
「専用回線」による相談が9割弱

ご相談の受け付けは「専用回線」によるご相談が最も多く、1,146 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等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表記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



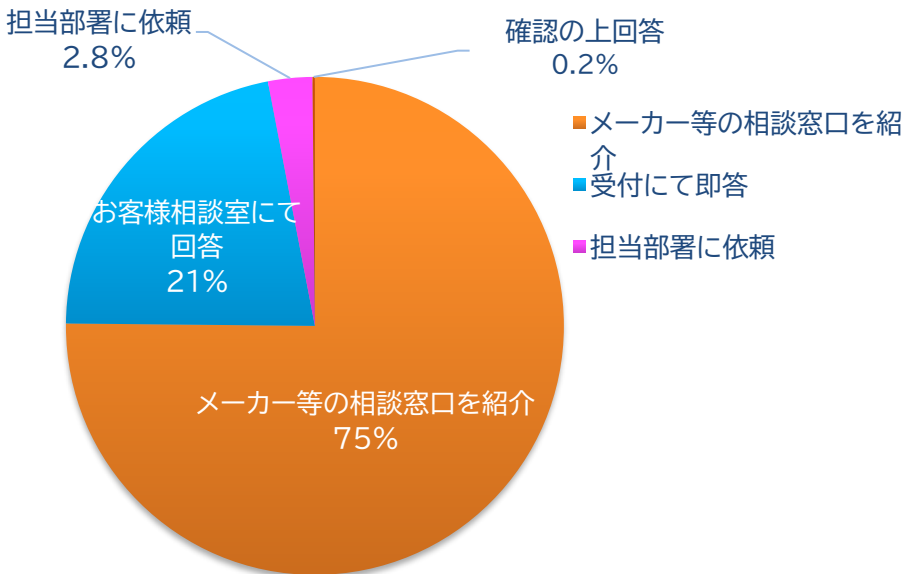
受付形態	件数	割合
専用回線	1,146	89%
部内回線	44	4%
部外回線	66	5%
FAX 等	32	2%
合 計	1,288	100%

2-4 相談対応方法

「メーカー等の相談窓口を紹介」が7割強

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968件で最も多く、次いで「お客様相談室にて回答」281件、「担当部署から回答」37件、「調査等確認の上対応」2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

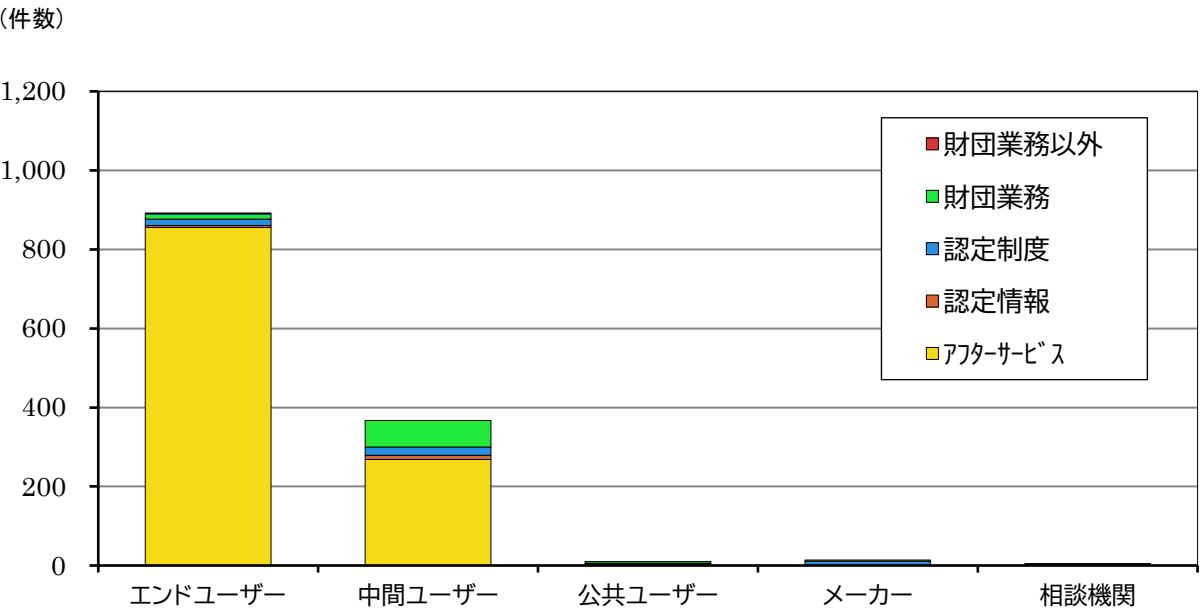


対応方法	件数	割合
メーカー等の相談窓口を紹介	968	75%
お客様相談室にて回答	281	22%
担当部署から回答	37	2.8%
調査等確認の上対応	2	0.2%
合 計	1288	100%

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7割弱

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66.5%、856件でした。次いで、「中間ユーザー」からの「アフターサービス」が全体の20.8%、268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		合 計	
認定情報	5	0.4%	11	0.9%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	18	1.4%
認定制度	16	1.2%	21	1.6%	3	0.2%	10	0.8%	2	0.2%	52	4.0%
アフターサービス	856	66.5%	268	20.8%	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	1,127	87.5%
財団業務	12	0.9%	67	5.2%	4	0.3%	3	0.2%	0	0.0%	86	6.7%
財団業務以外	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	4	0.3%
その他	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%

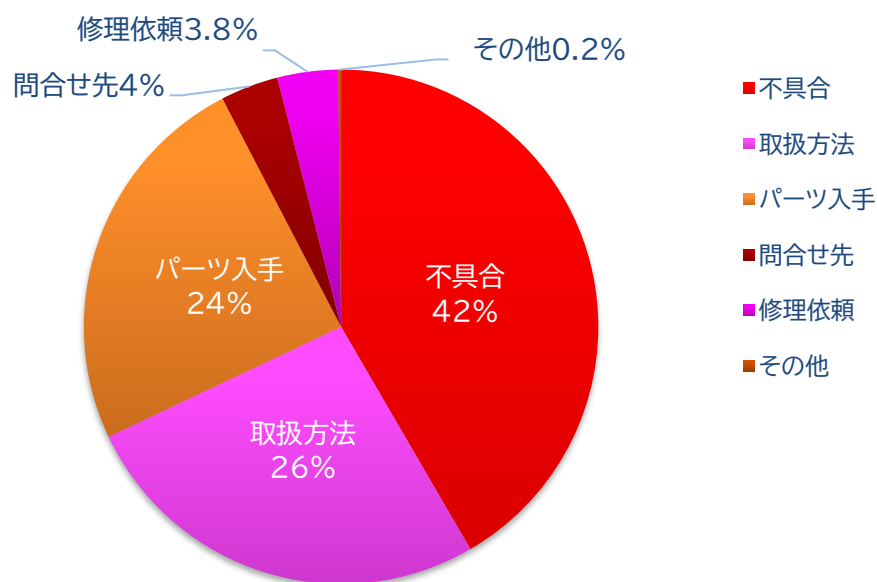
2-6 「アフターサービス」相談

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4割強

「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469件で最も多く、次いで、「取扱方法」297件、「パーツ入手」275件、「修理依頼」43件、「問合せ先」41件、「その他」2件の順でした。



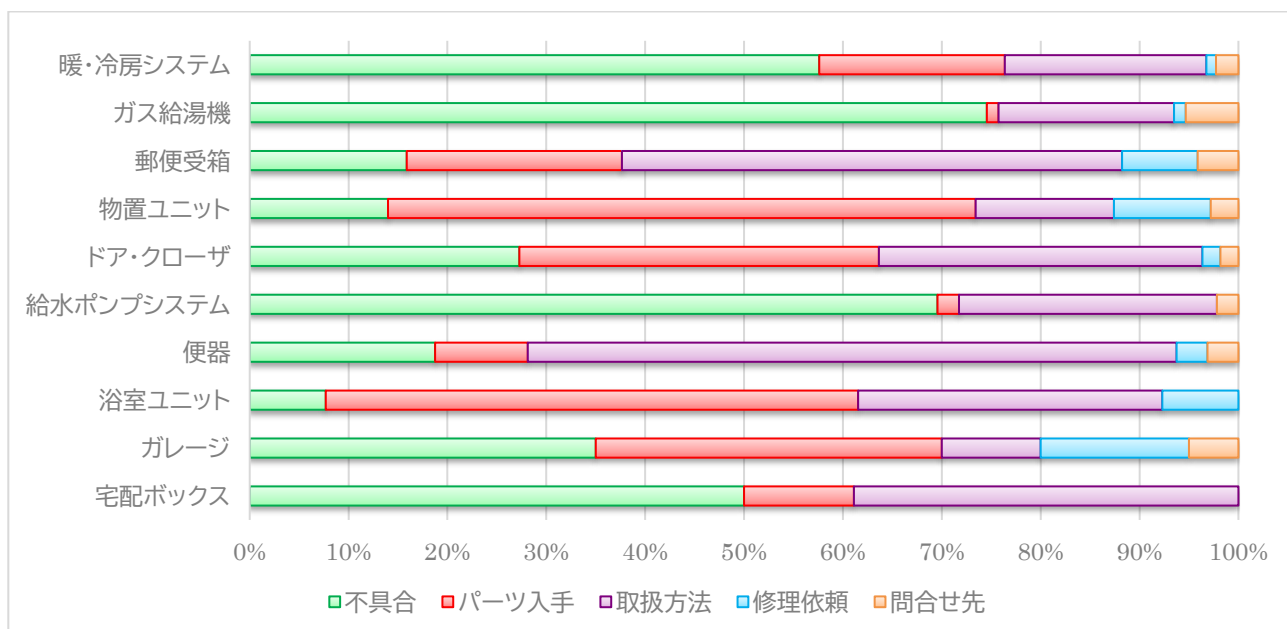
「アフターサービス」相談の内容		件数	割合
不具合	製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ他	469	42%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	297	26%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	275	24%
問合せ先	お問合せ先の電話番号等の確認	41	4%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	43	3.8%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	2	0.2%
合 計		1,127	100%

(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ＢＬ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「不具合」に関するご相談は郵便受箱の受箱本体、及びダイヤル錠破損、物置ユニットの戸車破損、ドア・クローザのオイル漏れ、及びドアが急激に閉まるようになった、宅配ボックスの扉が開かない、ガレージのシャッターが壊れたなどのご相談でした。「パーツ入手」に関するご相談は物置ユニットの鍵の紛失、ドア・クローザのネジが取れてしまったなど部品取寄せのご相談でした。「取扱方法」に関するご相談は郵便受箱を開けるためのダイヤル錠の解除方法のご相談でした。

設備系品目の「不具合」に関するご相談はガス給湯機、給水ポンプシステム、暖・冷房システム製品の運転停止、エラー表示などのご相談でした。「パーツ入手」に関するご相談は浴室ユニットの浴槽、及び浴室の排水溝のフタなどの部品取寄せのご相談でした。「取扱方法」に関するご相談は便器のタンクレバーが取れたが説明書を見ても修理方法がわからないなどのご相談でした。



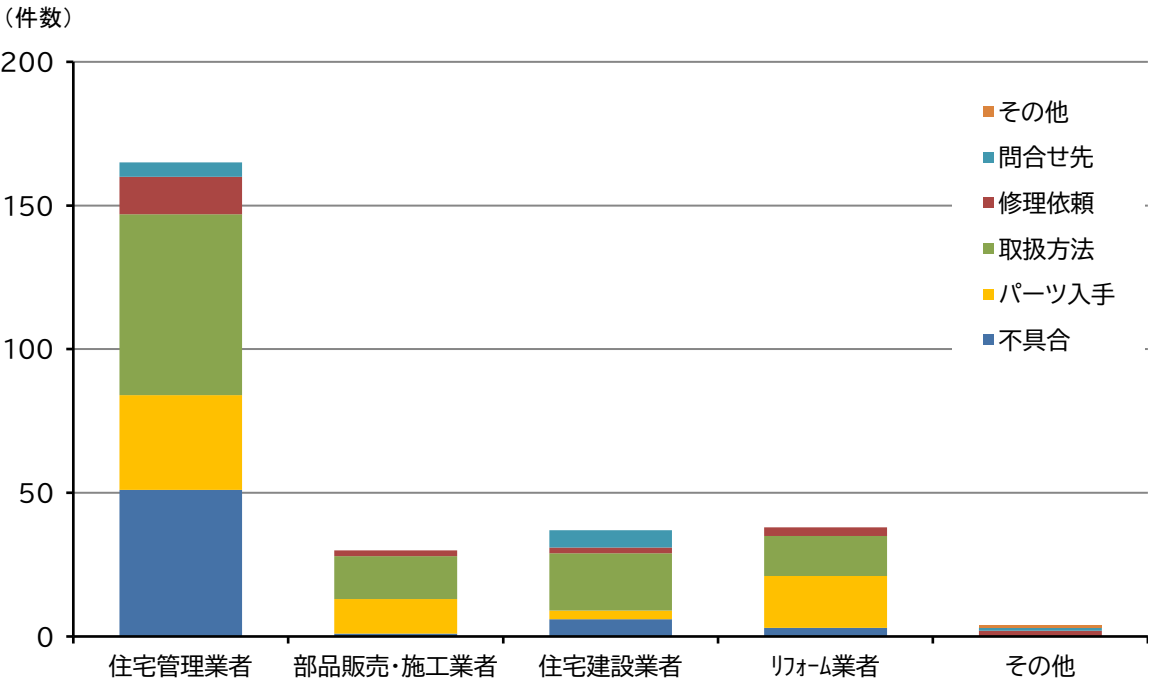
相談内容 品目	不具合		パーツ入手		取扱方法		修理依頼		問合せ先		その他		合計
暖・冷房システム	178	57.6%	58	18.8%	63	20.4%	3	1.0%	7	2.3%	0	0.0%	309
ガス給湯機	126	73.7%	2	1.2%	30	17.5%	2	1.2%	9	5.3%	2	1.2%	171
郵便受箱	27	15.9%	37	21.8%	86	50.6%	13	7.6%	7	4.1%	0	0.0%	170
物置ユニット	20	14.0%	85	59.4%	20	14.0%	14	9.8%	4	2.8%	0	0.0%	143
ドア・クローザ	15	27.3%	20	36.4%	18	32.7%	1	1.8%	1	1.8%	0	0.0%	55
給水ポンプシステム	32	69.6%	1	2.2%	12	26.1%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	46
便器	6	18.8%	3	9.4%	21	65.6%	1	3.1%	1	3.1%	0	0.0%	32
浴室ユニット	2	7.7%	14	53.8%	8	30.8%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	26
ガレージ	7	35.0%	7	35.0%	2	10.0%	3	15.0%	1	5.0%	0	0.0%	20
宅配ボックス	9	61.1%	2	11.1%	7	38.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	18

(3)「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

「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

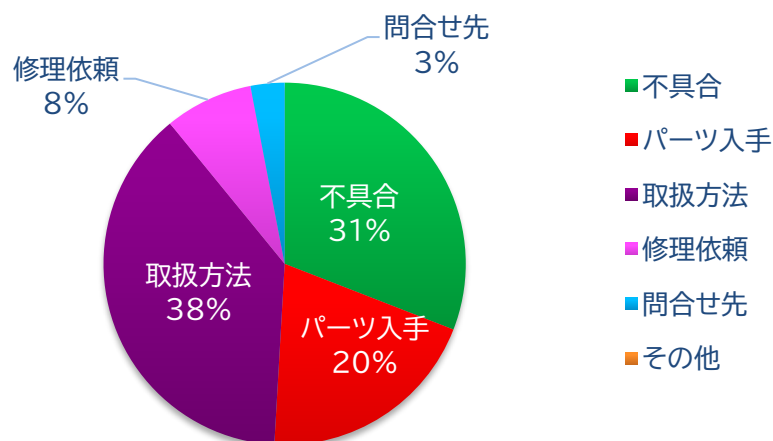
「アフターサービス」相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く 165 件、次いで「リフォーム業者」38 件、「住宅建設業者」37 件、「部品販売・施工業者」30 件の順でした。



相談内容 業種	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	51	18.6%	33	12.0%	63	23.0%	13	4.7%	5	1.8%	0	0.0%	165	60.2%
部品販売・施工業者	1	0.4%	12	4.4%	15	5.5%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	30	10.9%
住宅建設業者	6	2.2%	3	1.1%	20	7.3%	2	0.7%	6	2.2%	0	0.0%	37	13.5%
リフォーム業者	3	1.1%	18	6.6%	14	5.1%	3	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	38	13.9%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	1	0.4%	1	0.4%	4	1.5%
合 計	61	22.3%	66	24.1%	112	40.9%	22	8.0%	12	4.4%	1	0.4%	274	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」

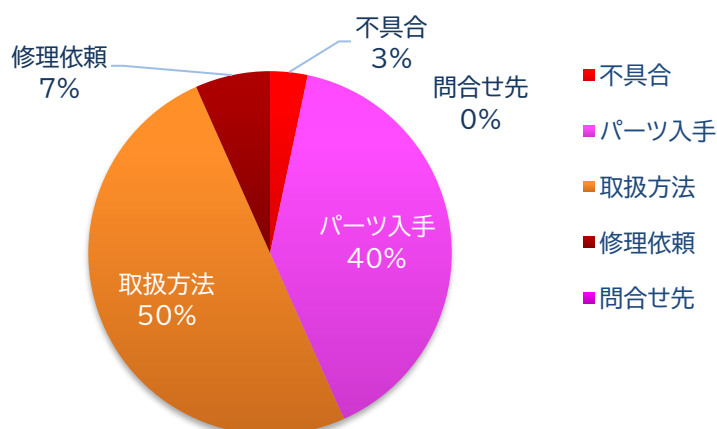
「住宅管理業者」からの「アフターサービス」相談は「取扱方法」が63件と最も多く、次いで「不具合」が51件ありました。また、住宅管理業者が代わったことにより管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況も伺えました。



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	51件 (31%)	33件 (20%)	63件 (38%)	13件 (8%)	5件 (3%)	0件 (0%)	165件 (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「取扱方法」

「部品販売・施工業者」からの「アフターサービス」相談では、「取扱方法」15件が最も多く、補修方法についての情報を求めるものでした。次いで「パーツ入手」12件で製品の施工方法に関するご相談でした。



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	1件 (3%)	12件 (40%)	15件 (50%)	2件 (7%)	0件 (0%)	0件 (0%)	30件 (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表記されており、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。



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 2024

2023 年度の相談受付状況

2024 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