

BL 部品お客様相談室
相談受付情報集

- 平成13年度 -

平成14年12月

財団法人ベターリビング
情報サービス部 お客様相談室

はじめに

この情報集は、(財)ベターリビングB L部品お客様相談室が平成13年度に受付けた相談についてまとめたものです。

平成13年4月より平成14年3月までの1年間に受付けた786件の相談について相談者層や相談内容により整理・分析を行いました。

また、統計的処理だけでなく、主としてトラブルの防止とユーザーの満足度向上の観点から留意すべきと思われる相談・クレーム・問い合わせなどをピックアップし、その内容について情報提供しています。

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、試験方法の改良、さらに取扱い説明書の改訂など、さまざまな形でフィードバックすることを目的としたものです。

この情報集が(財)ベターリビングおよび認定企業の今後の業務の参考として役立てて頂ければ幸いに思います。

平成 13 年度お客様相談室相談受付情報集

目 次

平成 13 年度相談受付の概要

1. 相談受付傾向	-----	1
2. 事例のタイプ分けと今後の活用の方向	-----	1
3. 相談室の動き	-----	2

平成 13 年度相談受付

1. 用語の定義	-----	3
2. 相談受付の動向		
2-1) 受付件数の推移	-----	4
2-2) 相談者の動向	-----	5
2-3) 相談内容の動向	-----	6
3. 平成 13 年度相談受付の実績		
3-1) 相談者と相談内容における分析	-----	7
3-2) 相談者別の相談内容	-----	8
エンドユーザーの相談内容	-----	8
中間ユーザーの相談内容	-----	9
公共ユーザーの相談内容	-----	9
メーカーの相談内容	-----	10
相談機関の相談内容	-----	10
3-3) アフターサービス相談の部品別内訳	-----	11
3-4) エンドユーザーのアフターサービス相談の内訳	-----	12
3-5) 情報源	-----	14
3-6) 受付方法	-----	14
3-7) 対応・処理	-----	15

主な相談事例	-----	16
--------	-------	----

平成 13 年度相談受付の概要

1. 相談受付傾向

平成 13 年度は相談室設置から 3 年目を迎え、相談の傾向もよりつかみやすくなりました。

平成 13 年度の相談受付の一番大きな特徴を挙げますと、エンドユーザーからのアフターサービス相談が前年と比較して倍増したことがあります。これについては後節に詳細に分析しましたが、この傾向は今後も続くものと考えられます。分析結果の傾向について次のとおりまとめました。

1) 受付件数の推移

平成 13 年度受付件数は 786 件で、前年度の約 1 割増で月平均 65.5 件でした。

2) 相談者の動向

エンドユーザーからの相談が増加（平成 11 年度の約 3 倍）し、全体の約 4 割（348 件）と最も多くなっています。

3) 相談内容の動向

「アフターサービス」「認定情報」が増加し、「アフターサービス」相談は全体の 3 割強（259 件）と最も多くなっています。

4) 相談者と相談内容の分析

エンドユーザーからの「アフターサービス」相談が全体の 3 割弱（225 件）を占めました。

5) 相談者別の相談内容の分析

エンドユーザーにおいては「アフターサービス」相談が 6 割強を占めました。

メーカーにおいては「認定制度」に関する相談が 7 割近くを占めました。

6) 相談内容の分析

アフターサービス相談の部品別内訳では郵便受箱、ガス給湯器が各々約 2 割を占め最も多くありました。

7) エンドユーザーのアフターサービス相談の分析

品目では、ガス給湯器（54 件）、郵便受箱（51 件）、物置ユニット（22 件）の順に多くなっています。

内容では製品の「不具合」に関する相談（135 件）がアフターサービス相談全体の 6 割を占め最も多くなっています。

ガス給湯器は製品の故障など「不具合」相談が最も多く、43 件ありました。

郵便受箱はかぎの暗証番号に関する「取扱い」相談が最も多く、28 件ありました。

物置ユニットは合いかぎの取り寄せなど「パーツ入手」相談が最も多く、16 件ありました。

2. 主な事例のタイプ分けと今後の活用の方向

今後の活用の方向を想定しながら、代表的な事例についてタイプ分けを行いました。

1) 苦情相談

：苦情に対する適切な対応と共に B L 基準に反映させる。[6 件]

2) 現在認定されていない品目に関する相談

：新 B L 部品の候補として検討されることを期待する。[2 件]

3) 専門部署に回答を依頼した相談

: 専門的解答として相談室の知見として蓄積する。[6 件]

4) 繰り返し発生する問い合わせ

: 相談者が日常困っている検討課題として受け止める。[13 件]

5) その他

: 公庫融資、パーツ保有期間、取説、保証、等実用的相談が多い。[17 件]

事例のタイプ	「 主な相談事例」に掲載の
苦情相談	27, 28, 29, 30, 34, 45
現在認定されていない品目に関する相談	1, 2,
専門部署に回答を依頼した相談	5, 35, 36, 37, 38, 39,
繰り返し発生する問い合わせ	12, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 42
上記以外の相談	3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 17, 18, 20, 31, 33, 41, 43, 44,

3. 相談室の動き

相談室では平成 11 年度に相談室を設置して以来住宅部品 P L センターや認定各社における相談業務の運営体制を参考に苦情対応を含め相談業務を行っておりましたが、平成 13 年度はこれまでの相談経験を踏まえ、相談案件に対してよりいっそう適切な対応を図るため苦情処理等に関するルールを定めました。このルールを制定するにあたっては消費者の満足度をより高めることをねらいとし、消費者からの苦情相談に対して適切かつ迅速に対応できるよう当財団内の処理方法を明確にすること及び苦情相談等の情報を当財団の業務改善等に反映できるようにしくみにすることを考慮しました。

今後ともよりよい相談室業務へ向けて一歩ずつ前進を心がけたいと思います。

以上

平成 13 年度相談受付

1.用語の定義

相談については主に相談内容別、相談者別に集計・分析しました。
相談内容と相談者を以下のように定義しています。

用語の定義

[相談内容]

- ・ 認定情報 BL 部品の認定等に関する問合せ、部品選定に対する相談など
- ・ 認定制度 BL 制度及び認定基準等に関する問合せなど
- ・ 公庫融資 公庫割増融資に関する問合せ（利用可能な BL 部品、公庫基準の照会など）
- ・ アフターサービス BL 部品に関する点検・修理の窓口紹介など
- ・ 苦情 BL 部品に関する苦情（品質、アフターサービス、事故など）
- ・ B L 業務 認定情報、認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
- ・ その他 BL 部品に関する上記以外のものなど

[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）
- ・ 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）
- ・ メーカー 住宅部品メーカーなど
- ・ その他 住宅部品および住宅の関連団体、マスコミなど

2.相談受付の動向

2-1) 受付件数の推移

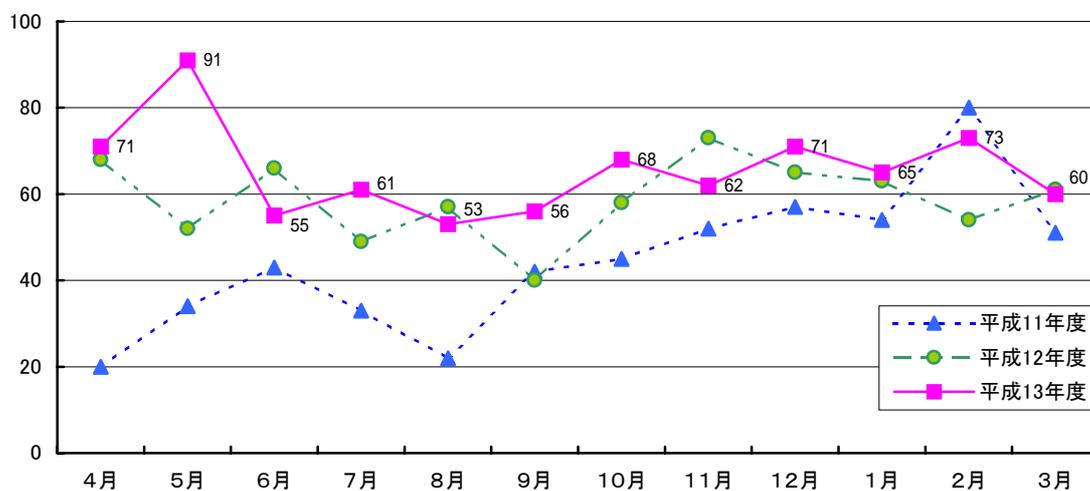
・平成 13 年度受付件数は前年度の約 1 割増で月平均 65.5 件

平成 13 年度の BL 部品相談室にて受付した相談件数は 786 件となり、前年度と比較すると 80 件の増加（前年比 11% 増）となりました。

月の平均受付件数は平成 11 年度 44.4 件、平成 12 年度 58.8 件、平成 13 年度 65.5 件となり増加しています。

ただし、受付件数は相談案件の累積数であり、電話の回数ではありません。また、単純な電話の取次ぎなどについてはカウントしていません。

図 1 月別受付件数の推移



年度 / 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
平成 11 年度	20	34	43	33	22	42	45	52	57	54	80	51	533	44.4
平成 12 年度	68	52	66	49	57	40	58	73	65	63	54	61	706	58.8
平成 13 年度	71	91	55	61	53	56	68	62	71	65	73	60	786	65.5

2-2) 相談者の動向

・エンドユーザーからの相談が増加（平成 11 年度の約 3 倍）

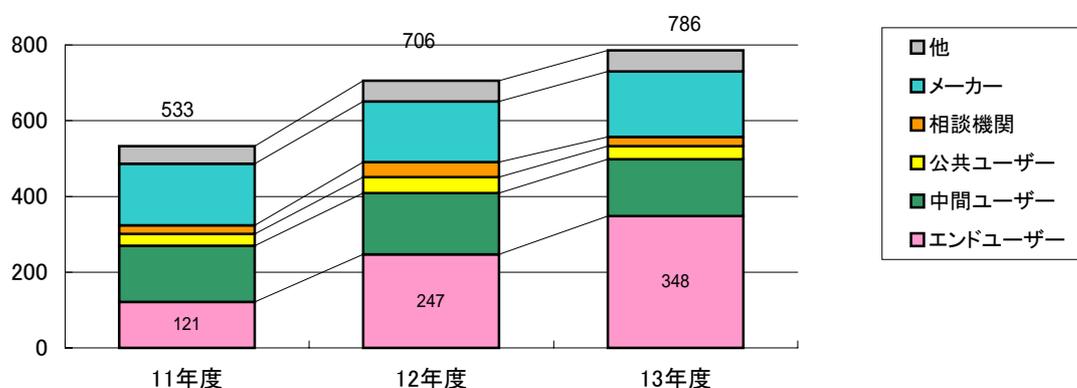
相談者別の相談受付件数の動向をみてみます。

まず、平成 11 年度ではメーカー、中間ユーザー、エンドユーザーの順で多くありましたが、平成 12 年度ではエンドユーザーからの相談が増加し最も多く占め、平成 13 年度ではさらにその傾向を強めた形となりました。

エンドユーザーからの相談件数は平成 11 年度の 121 件を基に比較すると平成 12 年度は 247 件と約 2 倍に増加、平成 13 年度は 348 件と約 3 倍近く増加しました。（図 2）

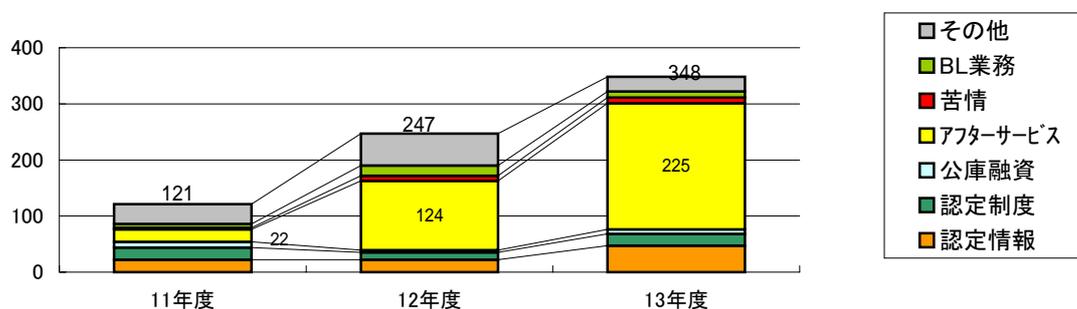
エンドユーザーの相談内容の内訳をみると「アフターサービス」相談の件数が著しく増加しており、平成 11 年度の 22 件を基に比較すると、平成 12 年度は 124 件と約 5.6 倍、平成 13 年度では 225 件と約 10 倍に増加しました。（図 3）

図 2 年度受付件数の推移（相談者別）



年度 / 相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
11 年度	121	149	31	23	162	47	533
12 年度	247	162	42	40	160	55	706
13 年度	348	150	35	24	173	56	786

図 3 エンドユーザーの相談内容の推移



年度 / 内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	その他	合計
11 年度	22	22	10	22	3	7	35	121
12 年度	22	13	4	124	9	18	57	247
13 年度	47	21	8	225	10	11	26	348

2-3) 相談内容の動向

・「アフターサービス」、「認定情報」が増加

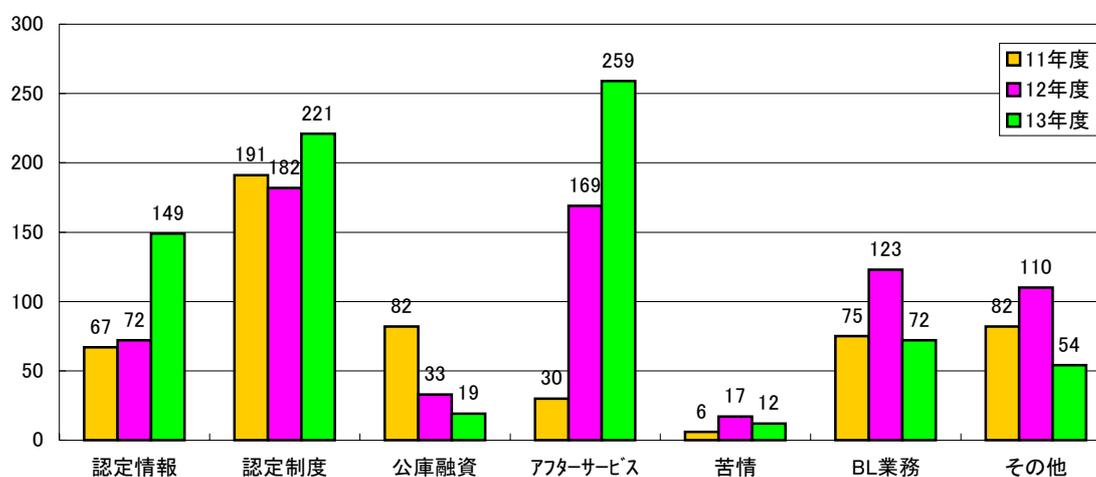
相談内容について相談受付件数の動向をみてみます。

まず、著しく増加したのは「アフターサービス」相談です。平成 11 年度 30 件、平成 12 年度 169 件、平成 13 年度 259 件と増加し、平成 13 年度では最も多い相談分類となりました。また、「認定情報」相談では平成 13 年度では前年度の倍と増加しました。「認定制度」相談もわずかながら増加しました。

一方「公庫融資」相談は年々減少しています。「B L 業務」相談は平成 12 年度に比べ減少しました。「苦情」相談ははっきりとした傾向はありません。(図 4)

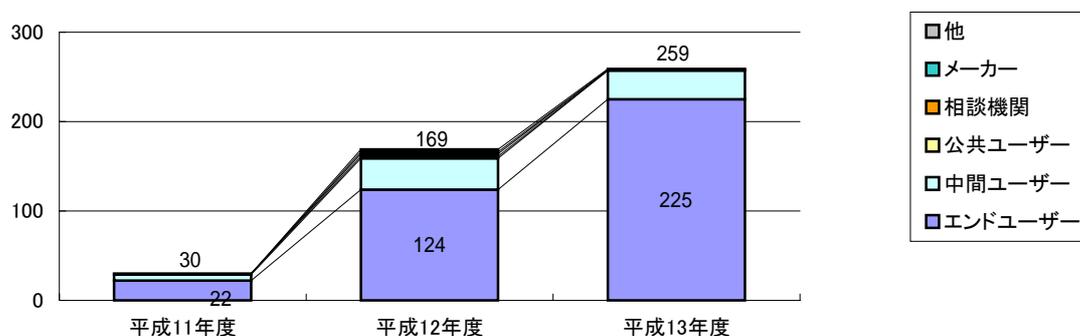
「アフターサービス」相談の相談者についてみるとエンドユーザーからの相談が大部分を占めており、増加しています。(図 5)

図 4 年度受付件数の推移 (相談内容別)



相談者	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	その他	合計
平成 11 年度	67	191	82	30	6	75	82	533
平成 12 年度	72	182	33	169	17	123	110	706
平成 13 年度	149	221	19	259	12	72	54	786

図 5 「アフターサービス」相談の相談者の推移



3 . 平成 13 年度相談受付の実績

3-1) 相談者と相談内容についての分析

・エンドユーザーからの相談が最も多い(全体の約4割)

・「アフターサービス」相談が最も多い(全体の3割強)

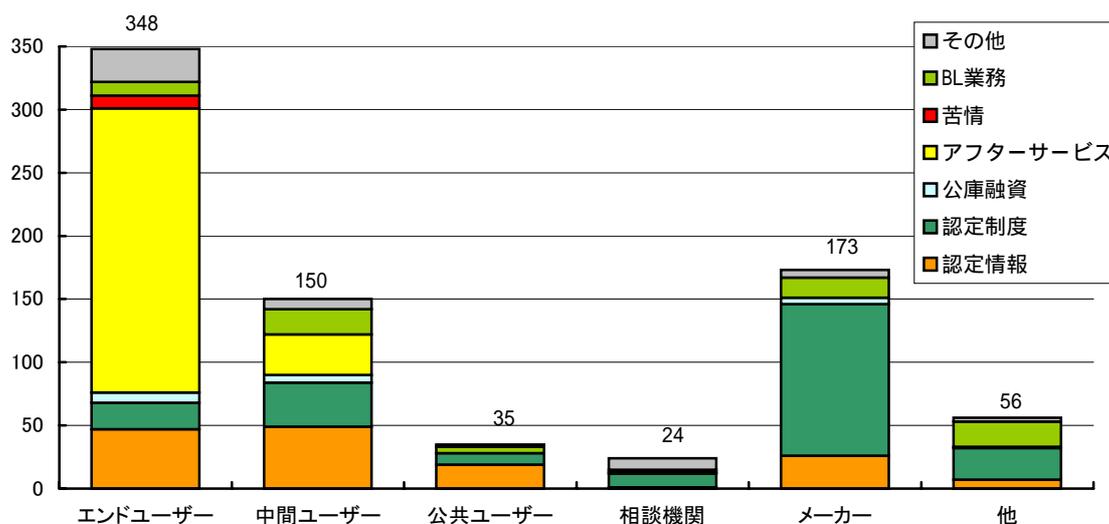
・エンドユーザーからの「アフターサービス」相談が全体の3割弱を占める

平成 13 年度の相談を相談者別でみると、エンドユーザーからの相談が 348 件 (44.3%) と最も多く、次いでメーカー：173 件 (22.0%)、中間ユーザー：150 件 (19.1%)、公共ユーザー：35 件 (4.5%)、相談機関：24 件 (3.1%) の順でした。

相談内容別でみると、「アフターサービス」相談が 259 件 (33.0%) と全相談の約 3 割を占めます。次いで「認定制度」221 件 (約 28%)、「認定情報」149 件 (19.0%)、「BL 業務」72 件 (9.2%)、「公庫融資」19 件 (2.4%)、「苦情」12 件 (1.5%) の順でした。

相談者と相談内容をクロスさせますと、エンドユーザーからのアフターサービス相談が 225 件 (28.6%) と全体の 3 割近くを占めました。次いでメーカーからの認定制度に関する相談が 120 件 (15.3%) となりました。(図 6)

図 6 平成 13 年度相談受付の実績 (相談者と相談内容)



内容/相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		相談機関		メーカー		他		合計	
認定情報	47	6.0%	49	6.2%	19	2.4%	1	0.1%	26	3.3%	7	0.9%	149	19.0%
認定制度	21	2.7%	35	4.5%	9	1.1%	11	1.4%	120	15.3%	25	3.2%	221	28.1%
公庫融資	8	1.0%	6	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.6%	0	0.0%	19	2.4%
アフターサービス	225	28.6%	32	4.1%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	259	33.0%
苦情	10	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.5%
BL業務	11	1.4%	20	2.5%	5	0.6%	0	0.0%	16	2.0%	20	2.5%	72	9.2%
その他	26	3.3%	8	1.0%	2	0.3%	9	1.1%	6	0.8%	3	0.4%	54	6.9%
合計	348	44.3%	150	19.1%	35	4.5%	24	3.1%	173	22.0%	56	7.1%	786	100.0%

3-2) 相談者別の相談内容

エンドユーザーの相談内容

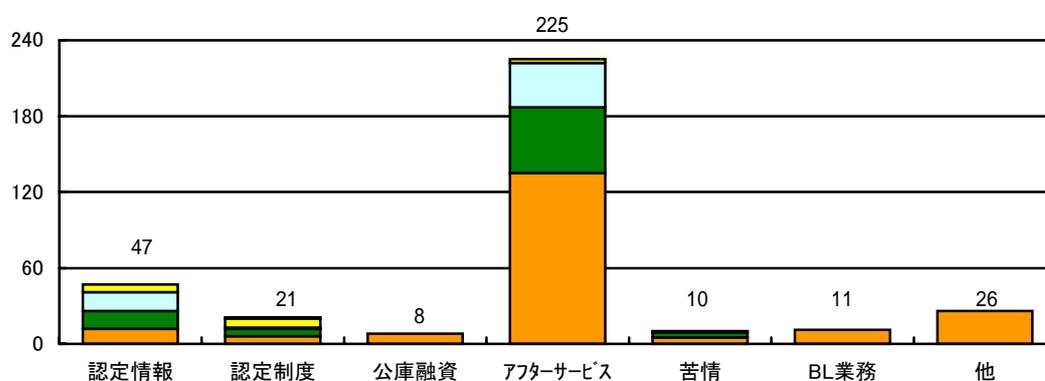
・「アフターサービス」相談が 6 割強

・アフターサービス相談のうち「不具合」が 6 割

エンドユーザーからの全相談 348 件のうち「アフターサービス」相談が 225 件（64.6%）を占めます。その内訳は製品の故障などにより修理をしたいといった「不具合」相談が 135 件と最も多く、次いで製品の操作など「取扱い」相談が 52 件、かぎなどを入手したいという「パーツ入手」相談が 35 件ありました。（図 7）

アフターサービス相談についてはさらに後節で詳細に分析をいたします。

図 7 エンドユーザーの相談内容内訳（348 件）

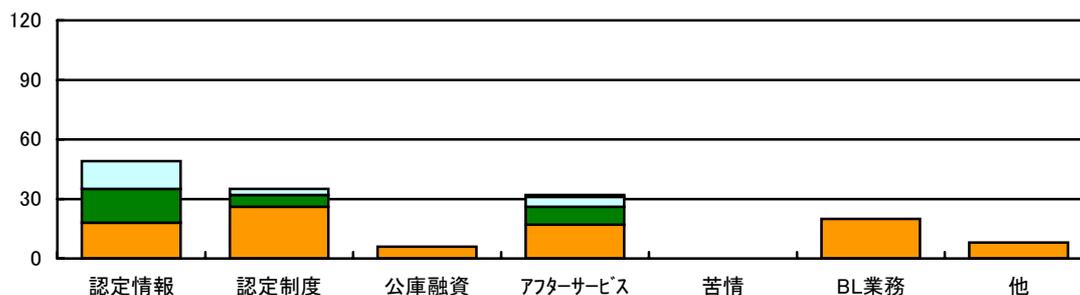


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL業務	他
	B L 証紙 1					
その他 6	B L 保険 7		維持管理 3			
認定状況 15	その他 1		パーツ入手 35	他 1		
部品選定 14	基準・試験方法 6		取扱い 52	サービス 4		
問合せ先 12	制度照会 6	8	不具合 135	製品の不具合 5	11	26
計 47	計 21	計 8	計 225	計 10	計 11	計 26

中間ユーザーの相談内容

中間ユーザーからの相談では、住宅部品の「認定基準や試験方法」についての相談（26 件）が最も多くありました。次いで「BL 業務」に関連した相談（20 件）、部品購入の際の「部品選定」（18 件）、アフターサービス相談の「不具合」（17 件）、部品の仕様についての「認定状況」の紹介（17 件）といった順に多くありました。（図 8）

図 8 中間ユーザーの相談内容内訳（150 件）

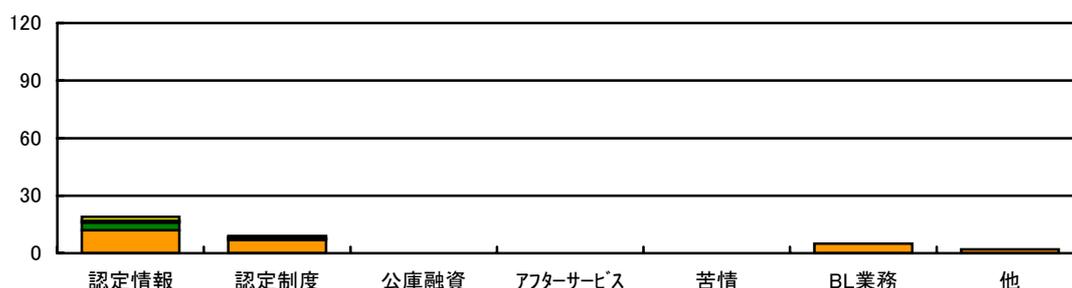


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL業務	他
			他 1			
問合せ先 14	BL 保険 3		パーツ入手 5			
認定状況 17	制度紹介 6		取扱い 9			
部品選定 18	基準・試験方法 26	6	不具合 17		20	8
計 49	計 35	計 6	計 32	計 0	計 20	計 8

公共ユーザーの相談内容

公共ユーザーからは、どこのメーカーの何という商品が認定されているかといった「認定状況」相談（12 件）が多く、次いで認定基準や試験方法についての問合せ（7 件）となりました。（図 9）

図 9 公共ユーザーの相談内容内訳（35 件）



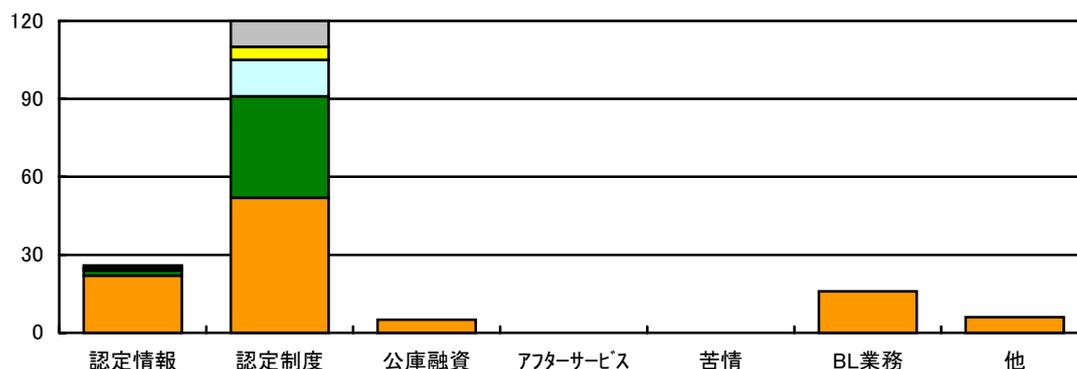
認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL業務	他
その他 2						
部品選定 1	BL 保険 1					
問合せ先 4	BL 証紙 1					
認定状況 12	基準・試験方法 7				5	2
計 19	計 9	計 0	計 0	計 0	計 5	計 2

メーカーの相談内容

・メーカーでは認定制度の概要や認定申請に関する「制度照会」相談が多い

メーカーからは認定制度の概要や認定申請に関わる「制度照会」相談（52 件）が最も多くありました。次いで認定基準等の内容や根拠を問い合わせる「基準・試験方法」相談（39 件）、部品の仕様等を問い合わせる「認定状況」相談（22 件）の順となりました。（図 10）

図 10 メーカーの相談内容内訳（173 件）

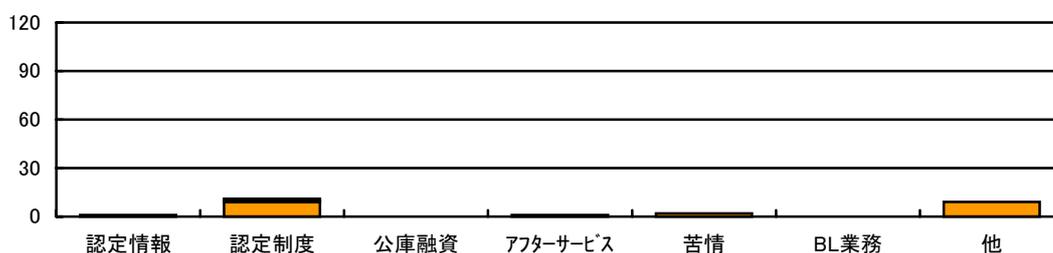


認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	他
	その他 10					
その他 1	B L 保険 5					
部品選定 1	B L 証紙 14					
問合せ先 2	基準・試験方法 39					
認定状況 22	制度照会 52	5			16	6
計 26	計 120	計 5	計 0	計 0	計 16	計 6

相談機関の相談内容

相談機関からはその機関で受けた住宅部品に関する相談の参考として BL 部品の基準の内容について聞きたいといった「基準・試験方法」相談（9 件）が多くありました。（図 11）

図 11 相談機関の相談内容内訳（24 件）



認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	BL 業務	他
	B L 保険 1					
	制度照会 1					
認定状況 1	基準・試験方法 9		1	2		9
計 1	計 11	計 0	計 1	計 2	計 0	計 9

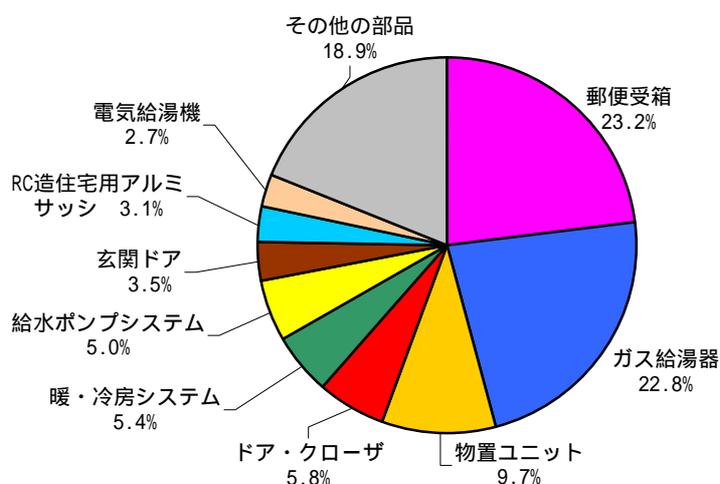
3-3) アフターサービス相談の部品別内訳

・郵便受箱、ガス給湯器が各々 2 割強で最も多い

平成 13 年度のアフターサービス相談について対象となった部品では、郵便受箱が 60 件（約 23%）、ガス給湯器が 59 件（約 23%）とほぼ同数の 2 割強を占め、次いで物置ユニット 25 件（約 10%）、ドア・クローザ（約 6%）といった順となりました。これは平成 11・12 年度とほぼ同様の傾向です。

アフターサービス相談は前年度同様に BL 部品の出荷数量が多い品目、緊急対応が求められる品目等が多い傾向にあります。（図 12）

図 12 「アフターサービス」相談の部品別内訳（259 件）



部品名	件数	%
郵便受箱	60	23.2%
ガス給湯器	59	22.8%
物置ユニット	25	9.7%
ドア・クローザ	15	5.8%
暖・冷房システム	14	5.4%
給水ポンプシステム	13	5.0%
玄関ドア	9	3.5%
RC造住宅用アルミサッシ	8	3.1%
電気給湯機	7	2.7%
その他の部品	49	18.9%
合計	259	100.0%

3-4) エンドユーザーのアフターサービス相談の内訳

- ・ 品目では郵便受箱、ガス給湯器が各々 2 割強で最も多い
- ・ 相談の内容では製品の「不具合」に関する相談が 6 割を占める
- ・ ガス給湯器は製品の故障など「不具合」相談が最も多い
- ・ 郵便受箱はかぎの暗証番号に関する「取扱い」相談が最も多い
- ・ 物置ユニットは鍵の取寄せなど「パーツ入手」相談が最も多い

平成 11 年度から平成 13 年度までエンドユーザーからの「アフターサービス」相談が著しく増加したことは前述しましたが、ここでは平成 13 年度のエンドユーザーの「アフターサービス」相談（225 件）についてさらに分析をします。

対象となった品目の傾向は全アフターサービス相談とほぼ同様でガス給湯器（54 件）、郵便受箱（51 件）、物置ユニット（22 件）の順でした。（図 13）

内容では製品の故障等により修理を要する「不具合」相談が 135 件（60.0%）と全体の 6 割を占めました。次いで製品の操作など「取扱い」相談が 53 件（23.6%）、部品の付属品を取り寄せたいなどの「パーツ入手」相談が 34 件（15.1%）の順でした。（図 14）

部品別の内容については次のとおりです。（図 14）

- ・ ガス給湯器（54 件）の内訳は、お湯が出ない、エラーの表示が出るなど「不具合」相談（43 件）が最も多く、次いで操作についての「取扱い」相談（8 件）の順に多くありました。
- ・ 郵便受箱（51 件）の内訳は、扉を開ける際の暗証番号がわからなくなった等「取扱い」相談（28 件）が最も多く、次いで、鍵や扉がこわれたといった「不具合」相談（19 件）でした。
- ・ 物置ユニット（22 件）の内訳は、合いかぎを作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」相談（16 件）が最も多く、次いで、「不具合」相談（6 件）でした。
- ・ ドア・クローザ（15 件）の内訳は、ドアが閉まる速度が速すぎて危ないので遅くしたい等の「不具合」相談（15 件）でした。

図 13 エンドユーザーの「アフターサービス」相談の部品別内訳

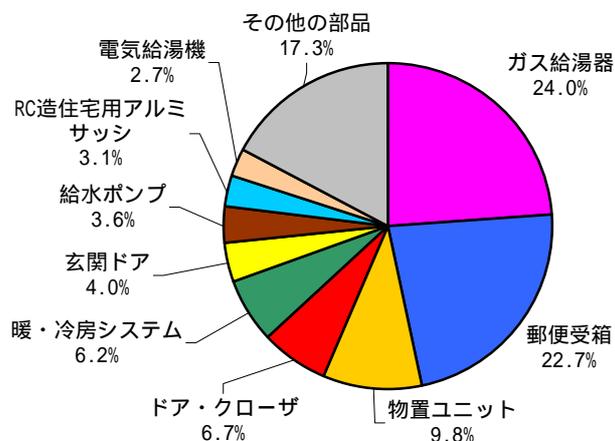
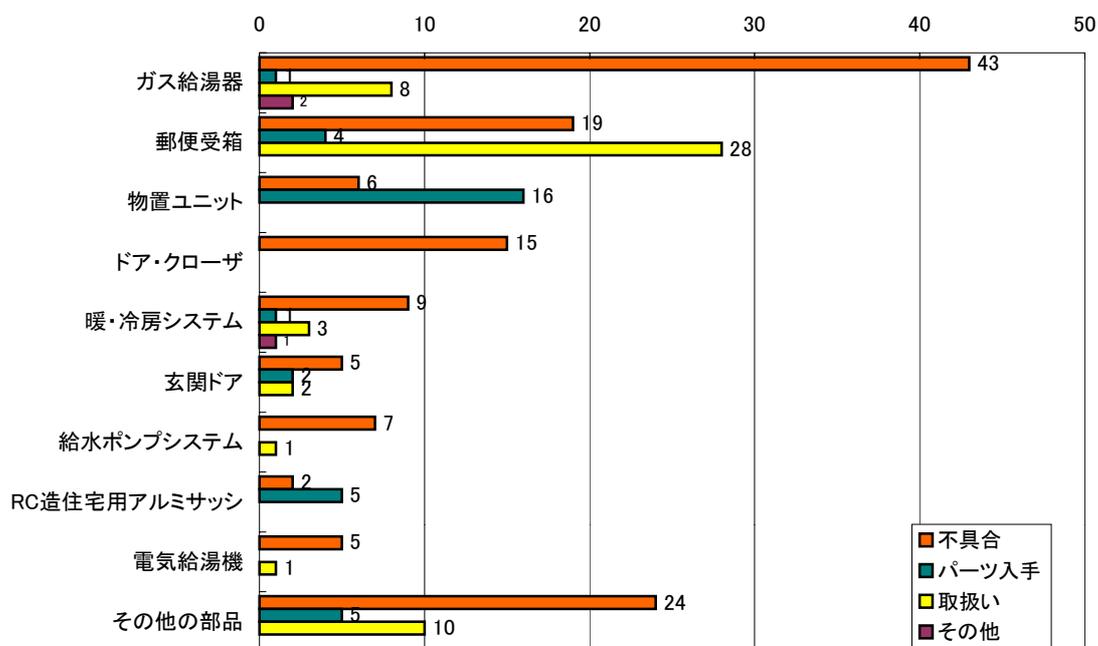


図 14 エンドユーザーの「アフターサービス」相談の部品別内容内訳



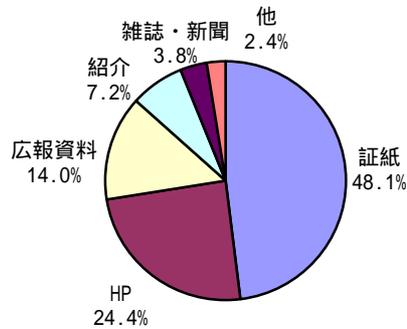
品目名 / 内容	不具合	パーツ入手	取扱い	その他	合計件数	%
ガス給湯器	43	1	8	2	54	24.0%
郵便受箱	19	4	28		51	22.7%
物置ユニット	6	16			22	9.8%
ドア・クローザ	15				15	6.7%
暖・冷房システム	9	1	3	1	14	6.2%
玄関ドア	5	2	2		9	4.0%
給水ポンプシステム	7		1		8	3.6%
RC造住宅用アルミサッシ	2	5			7	3.1%
電気給湯機	5		1		6	2.7%
その他の部品	24	5	10		39	17.3%
合計件数	135	34	53	3	225	100.0%
%	60.0%	15.1%	23.6%	1.3%	100.0%	

3-5) 情報源

・半数近くは B L 証紙を情報源

相談の際に何を手がかりにしたのかという情報源の確認ができた件数は 499 件（全体の 63.5%）でした。そのうち B L 証紙が 240 件（48.1%）と最も多く、次いでホームページが 122 件（24.4%）、当財団のパンフレット等が 70 件（14.0%）でした。（図 15）

図 15 情報源の内訳



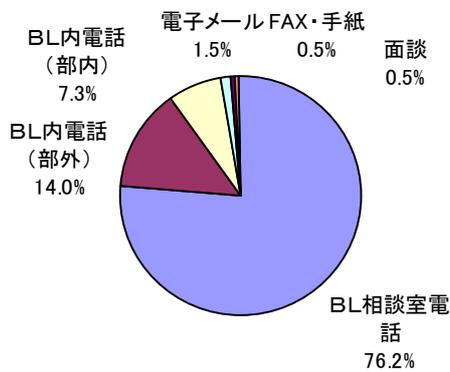
情報源	件数	%
証紙	240	48.1%
HP	122	24.4%
広報資料	70	14.0%
紹介	36	7.2%
雑誌・新聞	19	3.8%
他	12	2.4%
合計	499	100.0%

3-6) 受付方法

・7 割は当相談室専用電話による

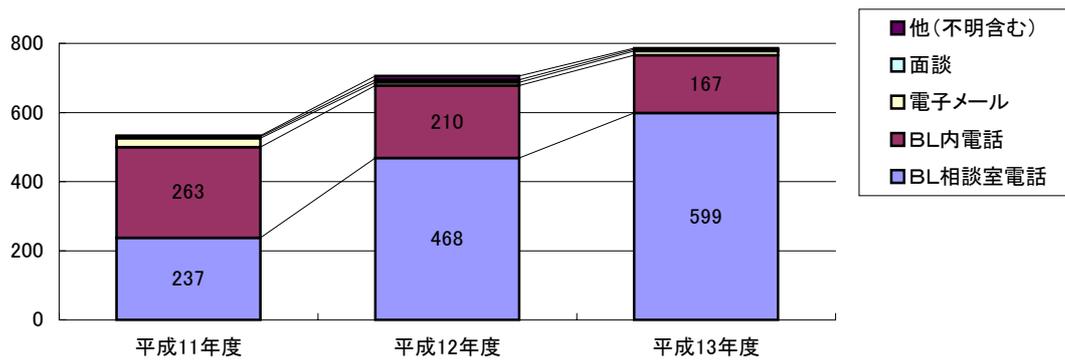
当相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付をした件数は年々増加し、平成 13 年度では 599 件と全体の（76.2%）と全体の 7 割を超えました。（図 16、図 17）

図 16 受付形態の内訳



受付方法	件数	%
B L 相談室電話	599	76.2%
B L 内電話（部外）	110	14.0%
B L 内電話（部内）	57	7.3%
電子メール	12	1.5%
FAX・手紙	4	0.5%
面談	4	0.5%
合計	786	100.0%

図 17 受付方法の動向



受付方法	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度
B L 相談室電話	237	468	599
B L 内電話	263	210	167
電子メール	26	9	12
面談	4	8	4
他(不明含む)	3	11	4
合計	533	706	786

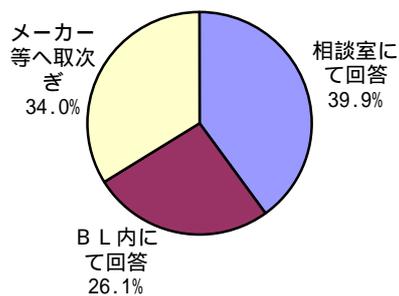
3-7) 対応・処理

・ B L メーカー等へ取次ぎ相談は 3 割強

対応・処理の方法について次の3つに大別しました。「相談室にて回答」は当相談室のみの対応・処理で終了した相談案件、「メーカー等へ取次ぎ」は相談室が該当する B L 認定企業等の窓口を紹介した案件、「B L 内にて回答」は相談室以外の C B L 内の部署で対応・処理を行った案件として分析しました。

平成 13 年度の相談は「相談室にて回答」が 314 件 (39.9%) と最も多く、次いで「メーカー等へ取次ぎ」が 267 件 (34.0%)、「B L 内にて回答」が 205 件 (26.1%) となりました。

図 18 対応・処理の内訳



対応・処理方法	件数	%
相談室にて回答	314	39.9%
B L 内にて回答	205	26.1%
メーカー等へ取次ぎ	267	34.0%
合計	786	100.0%

主な相談事例

(平成 13 年 4 月～平成 14 年 3 月)

平成 13 年度における主な相談事例を紹介します。
次の項目について相談案件ごとの表にしました。

[項 目]	
・月	相談を受付けた月
・相談者	相談者別
・相談分類	相談内容別
・部品名	相談の対象となった品目名
・相談内容	相談の内容
・回答及び対応・処理	B L 部品相談室での対応や処理の内容
[掲 載 順]	
相談者順	相談内容順
1. エンドユーザー	認定情報
2. 中間ユーザー	認定制度
3. 公共ユーザー	公庫融資
4. 相談機関	アフターサービス
5. メーカー	苦情
6. 他	B L 業務
	他

主な事例についてタイプ分けを次のとおり行いました。

事例のタイプ	事例
苦情相談	27, 28, 29, 30, 34, 45
現在認定されていない品目に関する相談	1, 2,
専門部署に回答を依頼した相談	5, 35, 36, 37, 38, 39,
繰り返し発生する問い合わせ	12, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 42
上記以外の相談	3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 17, 18, 20, 31, 33, 41, 43, 44,

[再掲]

注) 個人や団体の固有名は記載していません。

平成13年度主な相談事例 リスト

	相談者	相談分類	部品名
1	エンドユーザー	認定情報	
2	エンドユーザー	認定情報	エレベーター
3	エンドユーザー	認定情報	物置ユニット
4	エンドユーザー	認定制度	ガス給湯器
5	エンドユーザー	認定制度	内装ドア
6	エンドユーザー	認定制度	木造住宅用断熱型サッシ
7	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム
8	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム
9	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム
10	エンドユーザー	公庫融資	太陽熱利用給湯システム
11	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器
12	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器
13	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
14	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
15	エンドユーザー	アフターサービス	換気ユニット
16	エンドユーザー	アフターサービス	給水ポンプシステム
17	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット
18	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
19	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
20	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
21	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
22	エンドユーザー	アフターサービス	電気給湯機
23	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱
24	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱
25	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱
26	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱
27	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム
28	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム
29	エンドユーザー	苦情	ホームエレベータ
30	エンドユーザー	苦情	給水ポンプシステム
31	エンドユーザー	その他	浴槽
32	エンドユーザー	その他	木製サッシ
33	中間ユーザー（ハウスメーカー）	認定制度	
34	中間ユーザー（施工業者）	苦情	給水ポンプシステム
35	中間ユーザー（設計事務所）	認定制度	キッチンシステム
36	中間ユーザー（流通サービス）	認定制度	サッシ
37	公共ユーザー	認定情報	墜落防止手すり
38	公共ユーザー	認定制度	浴室ユニット
39	公共ユーザー	認定制度	浴槽
40	相談機関	認定制度	洗面化粧ユニット
41	相談機関	認定制度	暖・冷房システム
42	相談機関	認定制度	洗面化粧ユニット
43	相談機関	その他	キッチン
44	他	認定制度	浴室ユニット
45	他	苦情	ガス給湯器

月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理	
1	1	エンドユーザー	認定情報		太陽の光を集めて明るくする装置があるか。ビルの谷間で陽がささない。	「太陽熱を利用した給湯システムはございますが、太陽光を集めるようなものは現在認定しておりません。部品に詳しいものに代わります。」
2	7	エンドユーザー	認定情報	エレベーター	賃貸住宅のオーナーだが、所有の5階建て住宅にはE Vが設置されていない。後付けで設置できるE Vはないか。	「住宅形態によって設置できないものもありますが、最近階段室型E Vが開発され、後付でもE Vが設置できるようになりました。B L 部品でも近々認定される予定です。」
3	11	エンドユーザー	認定情報	物置ユニット	物置ユニットの手ごろな大きさのものを購入したい。通販で購入して失敗したので、区役所に苦情をいったところ紹介された。ゴルフの道具一式を収納するコンパクトなものが多い。	「ホームページからのデータで検索しますと、スチール製で幅 1600 ミリ以下、高さ 2100 ミリ以下、奥行き 1300 ミリ以下では 5 つ商品がございます。F A X にてメーカーの連絡先、商品名称をお送りいたします。」
4	7	エンドユーザー	認定制度	ガス給湯器	ガス給湯器の部品交換でメーカーに修理中だが、勉強のため、B L 部品の交換部品についての認定基準がいつ変わったのか知りたい。	「B L 部品では交換部品の供給可能期間は 10 年以上としていますが、平成 6 年度から認定基準には明文化しています。」
5	6	エンドユーザー	認定制度	内装ドア	昨年から入居開始した当マンションでリビングにガラス入りのドアが採用されているが、60 住戸中 10 戸で扉が急激に閉まった際、ガラスが割れる事故が起きている。B L 基準を参考までに知りたい。	「風圧による開閉に伴う室内ドアのガラス破損はよくある話ですが、最近ではこのような風圧による事故防止のため、床にドアストッパーを設置し、対策を講じているようです。基本的にこれが設置されているのであれば、誤使用による事故となる可能性があります。 B L 基準や国の指針では、高齢者等の激突による事故防止のため、腰付近にガラスがあるドアについては、一定の規格のガラスを使用するよう規定していますが、風圧による開閉に伴う破損については規定の対象外として扱われています。」
6	5	エンドユーザー	認定制度	木造住宅用断熱型サッシ	5 年前に新製品のサッシを購入・施工した。今回同じ製品を購入しようとしたところ、既に製造中止になっていた。5 年程度で製造中止になるのはおかしい。B L 部品では何かこの点について規定されているか。	「パーツ保有期間については 10 年間と規定していますが、製品の供給期間については規定していません。」
7	8	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム	割増融資対象(省エネ)の給湯は何箇所あればよいか。	「B L 認定基準では 3 箇所以上給湯できる給湯器を対象としています。B L 部品は公庫の適合品として認められています。」
8	7	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム	省エネ設備割増融資に適用できるエアコンは、マルチタイプしかだめなのか。また、給湯設備は何でも良いのか。	「割増融資ではエアコンはマルチタイプのみとなります。また、給湯設備は公庫性能確認を受けたものであれば、どのメーカーでも利用できます。」
9	8	エンドユーザー	公庫融資	暖・冷房システム	暖・冷房システムにおいて割増融資を受ける際、熱源とパネルを別々のメーカーの認定品を組み合わせても問題ないか。	「保証等の関係がありますので、暖・冷房システムはセットでないと融資が受けられません。熱源を A 社、パネルを B 社ということはできません。」
10	7	エンドユーザー	公庫融資	太陽熱利用給湯システム	リフォームを検討中で、公庫融資を利用する予定である。B L 部品に太陽熱給湯設備は認定されているのか。B L 部品なら融資は受けられるのか。	「B L 部品には太陽熱給湯設備があり、B L 部品であれば公庫融資にも利用できます。」

	月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
11	10	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	屋外に設置しているガスボイラーが一日中熱いがどういふことが。	メーカー（A社）に確認依頼し報告を受けました。A社報告内容「現地で確認したところ、浴室暖房乾燥機の信号線接触不良による誤作動が原因でした。無償修理し、相談者は了解済みです」
12	3	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	C社ですか。ガス給湯器の水が白くなっている空気が入っているようなので修理していただきたい。昨年7月に購入しました。	「こちらは財団法人ベタリーピングという優良住宅部品の認定機関です。C社さんの群馬サービスセンターの電話番号をご紹介しますので、ご相談下さい。」
13	5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	玄関ドアが閉まるスピードが早く、勢いよく閉まるので調整したい。調整方法を教えて欲しい。（メーカー不明）	「賃貸住宅の場合、住宅設備などは貸し主側の所有物となりますので、まずは大家（管理会社）に要望し対処してもらってください。メーカーがわかれば修理の窓口をご紹介します。」
14	5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	玄関ドアの閉まるスピードが早く、ベビーカーの出入りの際挟まるので危ない。（勢いよく閉まるので音もする）自分で調節することはできるのか。（G社の表示あり）	「基本的にはメーカーのアフターサービスに依頼し、適切なスピードに調節してもらった方が良いでしょう。G社の修理窓口をご紹介します。また、ドア・クローザの方式にもよりますが、B L 部品では90 開の状態から扉が閉まるまでの時間は、5～8秒が適切なスピードとしているので目安にしてください。」
15	1	エンドユーザー	アフターサービス	換気ユニット	浴室、トイレ、脱衣室の一体的に換気する換気扇がスイッチを入れると異様な音を発し、家中響く。家主のB社に連絡したところ「完全に停止するまでは修理をしない。修理をしたいなら自費でやってくれ」とのこと。瑕疵保障期間は何年ですか。入居2年未満ですが、換気扇の製造年は1998年となっています。	「残念ながら無償修理期間の2年を過ぎています。再度家主さんと交渉されてはいかがでしょうか。」
16	3	エンドユーザー	アフターサービス	給水ポンプシステム	給水ポンプの水が止まったり、使っていないのに水が出たりするので修理してほしい。留守を預かっているものだがこの電話番号にかければよいと聞いた。阪神の震災の時に購入した。サービスと書いてある。	「恐らくD社の製品と思われますので最寄のアフターサービス窓口をご紹介します。」
17	5	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	ご近所の方がB社の洗面化粧台を使って（約6年）、ポンプアップが壊れたので修理してほしいとB社に問い合わせたところ、交換部品がないと言われた。B L 部品の交換部品の保有期間は何年か。本人より電話した方がいいか	「B L では、製造中止後の部品（交換可能部品）の保有期間は10年となっております。ご本人様よりお電話いただきまして、型番など伺いしたうえで、こちらでもお調べいたしましてご相談させていただきます。」
18	4	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	取り替えてA社のガス暖房・給湯機を購入したが、販売店から3年毎の定期点検（有償）を勧められた。ところが、点検内容は外観の確認だけで機器本体の内部まで点検しないとの説明だった。これではお金を払って点検する意味がない。定期点検は何か法律に基づき、義務付けされたものなのか。	「メーカーによる有償の定期点検は、お客様の任意で行う点検であり、義務付けはありません。定期点検の目的は、製品の性能を維持するためのものです。」
19	1	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	暖冷房システムで浴室と脱衣室の暖房があるが脱衣室の温度が上がらない。メーカー名がわからない。一戸建てでこの1月に入居したばかり。建設したハウスメーカーは倒産した。	「E社と思われますので、E社のアフターサービス窓口をご紹介します。」

	月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
20	4	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	E社を使用しているが、リモコンにエラー番号が表示されたので、取扱説明書を見て対処しようとしたところ、放熱器の電源をすべて切るようにという指示があった。この放熱器とは何か。	「E社の場合であれば、浴室暖房乾燥機や床暖房など、熱源機を使って暖房する設備のことを指します。すべての暖房設備を一旦OFFにするようにと言う解釈になります。その後は、取扱説明書の指示どおり、再度熱源機の電源をリモコンで入れてみて、エラーの番号が消えれば問題ないでしょう。」
21	9	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	浴室暖房乾燥機の熱源機から大きな音が発生。点検してもらった方がよいか。	「2年以内でもあるので、見ていただくことをお勧めします。C社のサービス窓口をご紹介します。」
22	2	エンドユーザー	アフターサービス	電気給湯機	電気温水機の調子が悪い。F社の製品。取り付けて試運転しているがU61とエラーの表示が出る。	「お客様のお住まいの最寄のF社の修理窓口をご紹介します。」
23	2	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	郵便受箱の鍵の調子が悪いので交換したいが。部品開発センターのシールがあった。丸いつまみりから7まで番号があるメーカー名は不明。こちらはビルのメンテナンス会社。	「デジカメで写真を撮ってあるのであればメールで送って下されば、お時間をいただきますがお探しいたします。」 当時のBLデータブックを調べ、画像に近い製品がI社にあった。I社に相談者のメールを転送して調べてもらったところI社の製品と判明しました。I社から直接お客様へ連絡し対応しました。
24	12	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	郵便受箱が開かない。合わせる番号はわかっている。	「こちらはBL部品を認定する機関でメーカーではありませんので、メーカー名がわかれば連絡先をご紹介します。鍵が壊れたようであれば、右に360°以上回しきってからお客様の暗証番号の数字に合わせて開くことがあります。」電話で説明をしている際に相談者がコードレス電話を持って郵便受箱のところで操作したところ開きました。
25	8	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	賃貸住宅に住んでいるが、先日郵便受箱が交換されたが、暗証番号が分からないので使用できない。大家さんに聞いても分からないと言われた。	ダイヤルのつまみ先端のメーカーロゴの表示により、D社の製品と推定。当該メーカーのアフターサービス窓口を紹介。
26	1	エンドユーザー	アフターサービス	郵便受箱	郵便受箱の暗証番号を忘れた。と刻印がある。	「B社がメーカーですのでお客様の地域のアフターサービス窓口をご紹介します。」
27	8	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム	設置後1週間でシンク内(底面及び側面全体)にさびが発生。F社に相談をしたが返事がこないため、直接メーカーに相談したい。さびにくくなる対策を講じてほしい。また、BL認定品ではシンクの材質はどのようなものが使われているか。	「賃貸のためF社からメーカーに連絡し原因究明等を行うのが基本となりますが、ご事情を察し、メーカーの連絡先をお教えいたします。BL認定品のシンクの材質は、SUS430又は304のステンレスを使用していることが多く、当該製品はSUS304です。」
28	5	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム	キッチンの引き出しを清掃中、天板裏の処理が雑だったため、手に擦り傷、とげが刺さった。天板裏側もきちんと仕上げしてほしい。	「メーカーに問合せしたところ、メーカーでは天板裏の野地板については通常、化粧仕上げは行っていないようですが、連絡をすれば処理を行うようです。大家である公団さんに連絡をして下さい。」

	月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
29	10	エンドユーザー	苦情	ホームエレベーター	ホームエレベーターのボタンを押してもドアが開かない。保証書はなく、メンテナンス契約をしていないが、メーカーに連絡したところ保証をしないし、修理は有料と言われた。購入後 1 年経っていないが、保証はどうなっているのか。 メーカーの対応に対する苦情 1. 年間のメンテナンス契約料金が高いので契約していない。 2. 保証期間内なら無料で修理に来るべきだ。 3. 契約していないと保証しないということは納得がいかない。	メーカーに相談内容を説明し、お客様への対応を依頼しその後の報告をお願いしました。 メーカーからの報告は次のとおりありました。 「保証書、取扱説明書がお客様に渡っていないようです。本件については修理が終了しお客様も了解済みです。今後の改善策は、 引渡し前の最終調整、チェックの徹底、 代理店から保証書等を確実にユーザーに渡すよう工務店等に注意、 製品保証と無償保守の違いに対する客先への説明の徹底等といたします。(この製品は命に関わるものなので契約当初から 1 回/年(原則)のメンテナンス契約を奨めています。)」
30	3	エンドユーザー	苦情	給水ポンプシステム	マンションの給水ポンプの騒音があり有償で部品(ベアリング)交換を行ったがあまり効果がないようである。そこで認定者である B L に以下の 3 点について明確にもらいたい。 騒音の原因とされていた部品(ベアリング)の交換は適切だったのか? 一般的にベアリングは 3 年で壊れるものか? 騒音に対して効果はあったのか?	「一般的に部品(ベアリング)交換の時期は 3 年を目安にしています。(A L I A ポンプ保守管理についてを根拠) また、本相談のあったことをメーカーに伝えます。その他の事項については(当事者で解決すべき問題であり)わかりかねます。」 メーカーから本件について以下の報告がありました。 ・使用年数 4 年 3 ヶ月(受付時 H13.5 月) ・H13.11. 管理会社が軸受、圧力タンク交換済 ・今後の改善策: 消耗部品の長寿命化に努める。
31	6	エンドユーザー	その他	浴槽	自宅を設計中だが、子どもが浴槽に転落しないようにしたいが、またぎ高さはどのくらいにしたらよいか。	「B L の浴室ユニットの基準では長寿社会対応住宅設計指針に基づき洗い場から浴槽の高さは 300 ~ 500 mm となっています。一般に幼児が転落しない浴槽の高さは 500 mm 以上とされています。しかし浴槽のまたぎ高さを高くしても椅子に登るなどして浴槽に転落することは起こり得るので幼児が小さいうちは必ず残り湯を抜くなど安全に気をつけることが大事だと思われます。使い勝手等検討されて設計者の方とご相談して下さい。」
32	8	エンドユーザー	その他	木製サッシ	使用 4 年で木製窓枠が割れた。工務店は全額修理代が必要というが、公的機関に問い合わせるとおかしいとのこと。住宅の契約書に B L 保証書がついていたので電話した。	「窓枠の上框右側に B L のシールがあれば認定品ですが、貼ってなければ認定品ではありません。住宅の契約書に B L 保証書がついているということはありません。B L 証紙をご確認して、貼ってあればメーカー名をご確認の上再度こちらにご連絡下さい。貼ってなければ住宅に関するトラブルということで住宅紛争処理支援センターをご紹介しますのでそちらでご相談ください。」
33	11	中間ユーザー(ハウスメカ)	認定制度		品確法における住宅の保証制度について調べていて B L 認定制度を知った。B L 認定はメーカー側にとってどんなメリットがあるか。	「ユーザーにとって B L 部品は性能やアフターサービスの面で優れており安心してお使いいただけるというメリットがあります。メーカーにとってはユーザーに優良な住宅部品を供給する信頼できるメーカーと認識されるというメリットがあります。(他、主にユーザーにとってのメリットを公庫割増融、特定機能保証等アフターサービスについて具体的に説明。) B L 部品認定制度は品確法により認定基準の改正や保証制度の充実等を行いました。B L 部品の認定基準には住宅性能表示制度に対応する性能等級を表示しています。詳細はベターリビングのホームページをご紹介しますのでご覧下さい。」

	月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
34	1	中間ユーザー(施工業者)	苦情	給水ポンプ	給水ポンプメーカーの G 社が B L 認定品であっても保証書は 1 年でしか発行しないといっている。管理組合に説明するところだが、エンドユーザーにとって保証は 2 年ではないのか。保証についてはどうなっているのか。	「B L 認定品の瑕疵保証は 2 年以上です。」 G 社に確認したところ G 社が間違いを認めたので、G 社から相談者に直接その旨を連絡しました。
35	3	中間ユーザー(設計事務所)	認定制度	キッチン	キッチンの認定基準について伺いたい。H 社のカタログを見ていたら E 1 や F 1 が認定を受けたものとなっていたがベターリビングの認定基準はそうになっているのか。	「2001 年 10 月から基準が改正されました。現在の基準では E0、F C 0 が基礎基準となっています。なお、実際の認定品としては 2002 年 4 月から全て E0、F C 0 に移行しています。」
36	4	中間ユーザー(流通サービス)	認定制度	サッシ	特定機能保証制度では、B L サッシは 10 年間保証(雨水侵入)と言っているが、躯体との取り付け部分(コーキング)は対象になるのか?	「製品の欠陥による雨水侵入までが対象となります。躯体との取り付け部分の雨水侵入に対する保証は、品確法により住宅側で保証することとなります。」
37	4	公共ユーザー	認定情報	墜落防止手すり	バルコニー用の手すりについて伺いたい。以前は改修用の手すりに証紙が張れないと聞いていましたが、改修用でもマークが張れる聞きましたが、どうなっていますか	「改修用の手すりは現在(2001 年 4 月当時)認定していませんが、認定基準の協議には入っており、夏頃には認定基準ができあがる予定です。改修用手すりとなるか、墜落防止手すりのオプションになるのかは不明。認定募集はその後となります」
38	1	公共ユーザー	認定制度	浴室ユニット	品確法評価方法基準の劣化対策等級において、「浴室にあつては、日本工業規格 A 4416 に規定する浴室ユニットとするものであること。」とあるが、B L 認定の浴室ユニットは、これをクリアしていると思って良いか? B L の浴室ユニットの認定基準と性能試験方法書を手入れしたいのですが...	「当該要求事項に関連する項目は、「耐湿性」、「配管の漏れ」、「接合部の水密性」の 3 項目となりますが、「耐湿性」と「接合部の水密性」については、B L 認定の際に J I S 同等以上の試験をクリアしていますので、J I S の要求事項をクリアしているといえます。「配管の漏れ」は、「防水パン等の水密」として「排水管」についての水密性はクリアしているといえますが、「給水・給湯管」については、B L の認定申請範囲に含む場合は、J I S で定める試験を行うことになっており、浴室ユニットメーカーが供給する範囲としていない場合は B L 認定範囲にはなっていません。 浴室ユニットの認定基準と性能試験方法書は当財団のホームページを開いていただければ、それぞれ引き出せるようになっていきます。」
39	1	公共ユーザー	認定制度	浴槽	宿舎の改修で浴槽を取り替えました。今般設備業者は「800.1000 タイプのものにはラベルをはらなくてもよい。1100 以上のタイプには貼ります。」といっています。 以下質問 B L 品で B L ラベルを貼らなくてもよい機種があるのでしょうか。B L 保険はどうなりますか。 認定制度の概要を見ますと「認定を受けた住宅部品には B L マーク証紙の貼付け等となっておりますがこの「等」には何か含みがあるのでしょうか。	「B L マーク証紙の貼っていないものは B L 認定部品ではありません。したがって B L 保険も適用できません。 「等」については認定規定により別途その他の標示として「銘板印刷」「刻印」ができることになっており、この場合も B L マークとして表示されません。」 以上で納得をいただきました。

	月	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
40	2	相談機関	認定制度	洗面化粧ユニット	消費者センターに寄せられた相談「昨年7月に購入した洗面化粧台のボール(材質アクリル系樹脂)に化粧ピン200gを落としかところ傷が入り四方にひびが入った。B L品ではないがメーカーはB L基準をクリアしたものであるということで耐衝撃性について説明があった。もっと実生活にあった基準にすべきではないか。」 ということであったが、B L基準の根拠や国際的な比較について伺いたい。	「BL認定基準上では径19.05mmの鋼球(質量約28.1g)をあふれ縁から35cmの高さから落下させ、表面にひび割れ等がないことを要求していますがこれはもともと陶器製のポウルを想定した試験で、樹脂製のポウルについても同一の試験で行っています。今のところ樹脂製のポウルのみ要求性能を上乘せするという動きはなく、ユーザー側で気をつけていただくしかないと思われます。(取扱説明書には注意事項として明記してあると思います。)」
41	2	相談機関	認定制度	暖・冷房システム	暖冷房システムの認定基準について伺いたい。住戸セントラル型の対象は戸建て住宅だけか?	「戸建て住宅ではありません。集合住宅もあります。」
42	11	相談機関	認定制度	洗面化粧台	消費生活センターより相談者から「洗面化粧台の陶器のボールにピンを落とし亀裂が入ったが、メーカーが取り替えに応じてくれない。落とすほうが悪いとのこと」何か対応に参考になるものはありますか苦慮しています。 BL認定品ではありませんが。	B L の洗面化粧ユニットの認定基準を FAX でお送りしました。
43	3	相談機関	その他	キッチン	ステンレスキッチンで排水のぬめりとりを使用するとさびてしまうという事故による苦情が多数起きている。情報提供及びB Lでの対応について伺いたい。	「本件についてはB L認定基準上では特に触れておりません。キッチン・バス工業会とぬめりとり剤の工業会の二者間で意見交換が行われていると聞いております。」
44	3	他(一般市民)	認定制度	ユニットバス	知り合いのトラブルにおいてユニットバスの調査をしていますが、B L規格について教えてください。B L認定品ではありません。	「こちらはB L認定品については受付けをしていません。裁判中のものであるので一切関与いたしません。浴室ユニットの認定基準及び認定制度のパンフをお渡しいたします。紛争処理支援センターをご紹介します。」
45	11	他(一般市民)	苦情	ガス給湯器	B L認定されたE社の給湯機が逆流事故を起こしているが、認証機関としての責任や公表をどう考えているのか。財団の現状が聞きたい。	メーカーからガス給湯器の一部の逆止弁の無償交換の社告を出すと共に今後の対応策について説明を受けました。 当財団ではホームページなどに公表し、必要な対応を行い、この旨連絡しました。