

お客様相談室
相談受付状況報告書

- 平成 16 年度 -

平成 17 年 11 月

財団法人 ベターリビング
カスタマー・コミュニケーション室



はじめに

「お客様相談室 相談受付状況報告書 平成 16 年度版」は、(財)ベターリビング B L 部品お客様相談室が平成 16 年度に受付けた 1,212 件の相談についてまとめたもので、相談者層や相談内容に関する統計的なデータを整理・分析したものと、具体的な相談事例をまとめたものとの 2 部構成となっております。

具体的な相談事例では、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ました。

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、新規部品開発や認定基準の見直し、試験方法の改良、さらに取扱説明書の改訂など、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。

本報告書が、住宅部品に関わる事業者側の業務上の参考情報としてだけでなく、消費者側の参考情報としても役立てていただければ幸いです。

目 次

16年度相談受付状況報告の概要	1
16年度相談受付状況報告	
1.用語の説明	2
2.相談受付の動向	
2-1) 月別受付件数の推移	2
2-2) 相談内容の動向	3
2-3) 相談者の動向	4
2-4) 受付方法	5
3.16年度相談受付の実績	
3-1) 相談者と相談内容の分析	6
3-2) 相談内容の内訳	7
3-3) 相談者別の相談内容内訳	
エンドユーザーの相談内容の内訳	8
中間ユーザーの相談内容の内訳	8
公共ユーザーの相談内容の内訳	9
相談機関の相談内容の内訳	9
メーカーの相談内容の内訳	10
その他の相談内容の内訳	10
3-4) アフターサービス相談の内訳	11
3-5) エンドユーザーからの相談受付	12
受付方法	12
情報源	12
3-6) 対応・処理	13
3-7) 当財団に対する理解	14
理解の程度	14
エンドユーザーがメーカーと誤解した情報源	14
主な相談事例	
主な事例の一覧	15
主な事例	16～22

16 年度相談受付状況報告の概要

16 年度の相談数は、1,212 件と、14 年度・15 年度に引き続き 1,000 件を超えました。1 ヶ月平均ですと 101 件となり、ついに 100 件を超えました。

相談者別では、エンドユーザーからの相談が一番多く 534 件と、全体の 4 割強 (44.1%) を占めました。昨年度もエンドユーザーからの相談が一番多く 533 件 (45.6%) でしたので、ほぼ前年並みの件数でした。次が、中間ユーザー (設計者、住宅会社、工務店、施工会社等) の 316 件、メーカーの 174 件と続きます。公共ユーザーは、59 件です。

エンドユーザーからの相談の中では、アフターサービス相談が 393 件で、エンドユーザーからの相談の内 7 割以上を占めています。

1) 受付件数の推移

16 年度受付件数は 1,212 件となり 15 年度より 44 件増加し、月の平均受付件数は 101 件となりました。(2 頁参照)

2) 相談内容の動向

「アフターサービス」相談が一番多く、520 件で、全体の 4 割 (42.9%) を占めました。次いで「認定制度」は 243 件で穏やかな増加となりましたが、3 番目の「財団業務」は 168 件となり減少しました。(3 頁参照)

3) 受付方法の動向等

専用電話による受付件数が、1,084 件と全体の 9 割近く (89.4%) を占めました。また、エンドユーザーが相談室の連絡先を知った経緯は、「B L 証紙」が 419 件 (76.2%) で、7 割以上を占めました。(5 頁参照)

4) 相談者と相談内容の分析

相談者別の相談内容をクロス集計したところ、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が 393 件となり、相談全体の 3 割 (32.4%) を占め、2 番目の「中間ユーザーからのアフターサービス相談」は 114 件で相談全体の 1 割弱 (9.4%) でした。(6 頁参照)

5) 相談者別の相談内容内訳

エンドユーザーからの「アフターサービス」相談 (393 件) の内、「製品不具合」に関する相談が 213 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約 4 割 (39.9%) を占めました。次に多いのは、「取扱い方法」の 87 件、「パーツ入手」の 75 件です。(8 頁参照)

中間ユーザーからの相談 (316 件) では、「アフターサービス」相談のうち「製品不具合」の 51 件、次に多いのは「財団業務」相談のうちの「その他の業務 (室内空気質測定など)」が 40 件でした。(8 頁参照)

メーカーからの相談 (174 件) では、「認定制度」相談のうち「基準・試験方法」が 46 件と最も多く、次に多いのは、「認定制度」相談のうちの「認定申請」の 37 件でした。(10 頁参照)

6) アフターサービス相談の内容

「アフターサービス」相談 (520 件) を部品別で見ると、ドア・クローザ、キッチンシステム、ガス給湯器、暖・冷房システム、換気ユニット、洗面化粧ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が多く、また、郵便受箱については『取扱い』が多く、さらに、RC 造住宅用アルミサッシ、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が最も多くありました。(11 頁参照)

7) 当財団に対する理解

相談の連絡を頂いた方の当財団に対する理解の程度については、「メーカーと誤解」が 349 件 (28.8%) と最も多く、その内 269 件がエンドユーザーでした。エンドユーザーがメーカーと誤解した情報源は、証紙が 265 件 (97.8%) でした。(14 頁参照)

16 年度相談受付状況報告

1. 用語の説明

【相談内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 認定情報 ・ 認定制度 ・ 公庫融資 ・ アフターサービス ・ 苦情 ・ 財団業務 ・ その他 	B L 部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など B L 制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など 公庫割増融資に関する問合せ 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 B L 部品に関する苦情（基準、品質、アフターサービス、事故など） B L 認定制度以外の財団の業務に関する問合せ 上記以外のもの
【相談者】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ その他 	消費者（住宅部品を使用しているユーザー） 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） 公団、地方自治体など（公共住宅等を供給する事業主体） 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） 住宅部品メーカーなど 住宅部品および住宅の関連団体、マスコミなど上記以外

2. 相談受付の動向

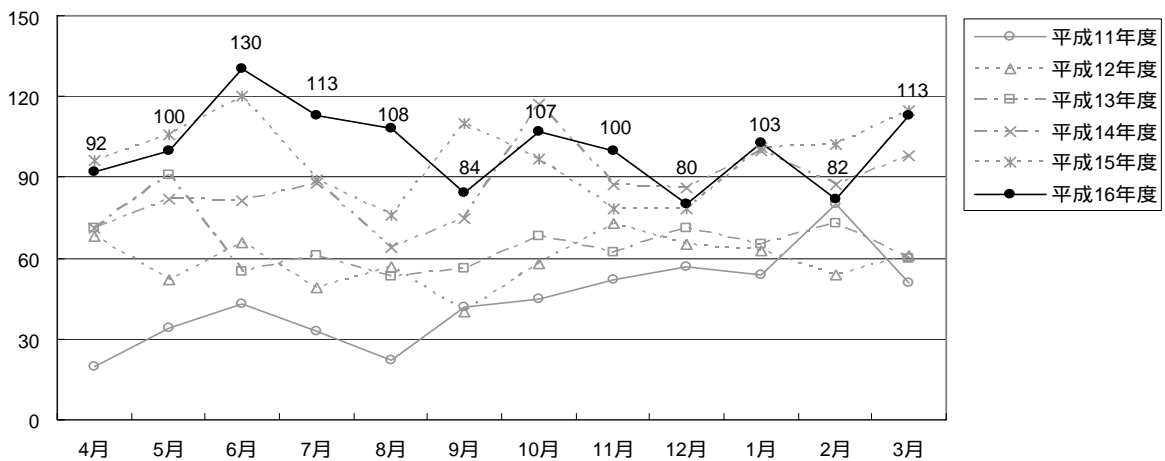
2-1) 月別受付件数の推移

- ・ 16 年度受付件数は、1,212 件（月平均 101 件）

16 年度に相談室にて受付した相談件数は 1,212 件となり、15 年度と比較すると 44 件の増加で、月の平均受付件数は 101 件となりました。お客様相談室を設置した初年度（11 年度）の 44 件と比較すると、約 2.3 倍に増加したことになります。15 年度（97 件）と比較しても、わずかながら増加しています。

月別に見ると、80～130 件の間で推移しており、月の平均受付件数は 101 件で、6 年間の経過を見ると特段、月と相談件数の相関関係は見られません。

図 1 年度別月別相談受付状況



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
平成 14 年度	71	82	81	88	64	75	117	87	86	100	87	98	1036	86.3
平成 15 年度	96	106	120	89	76	110	97	78	78	101	102	115	1168	97.3
平成 16 年度	92	100	130	113	108	84	107	100	80	103	82	113	1212	101.0

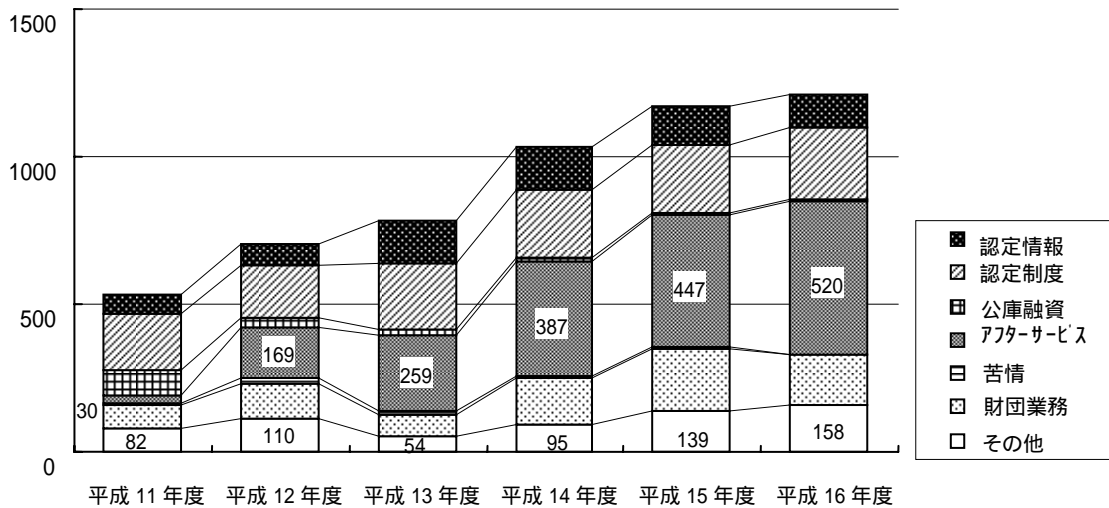
2-2) 相談内容の動向

- ・ 「アフターサービス」が全体の4割以上を占め1位、次は「認定制度」
- ・ 財団業務以外の相談「その他」が3年連続で増加

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、16年度は昨年度よりも73件増加して520件となり、相談全体の4割以上（42.9%）を占めました。平成11年度の相談室設置当初と比べると17倍以上になっていますが、平成14年に100件を超える急激な増加をして以来、増加傾向は緩やかになっています。

財団業務以外の相談「その他」が僅かずつではありますが、3年連続で増加傾向を示しています。これは、お客様相談室の認知度が高まったので、BL部品以外の相談にお客様相談室を利用することが多くなったと考えられます。

図2 年度受付件数の推移（相談内容別）



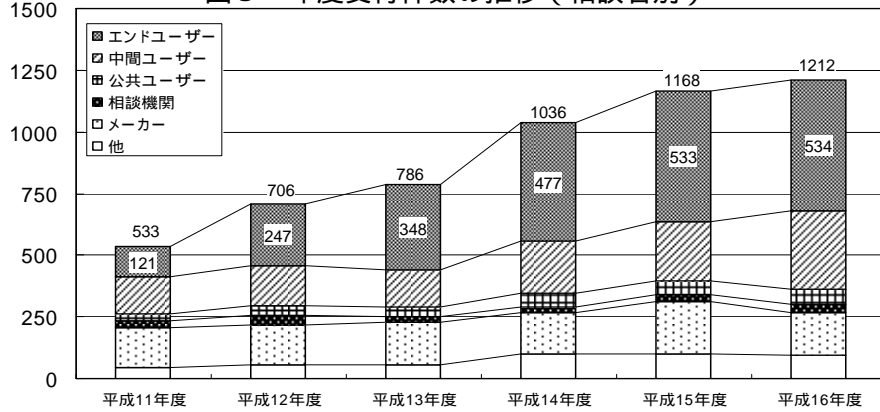
年度/内容	認定情報	認定制度	公庫融資	アフターサービス	苦情	財団業務	その他	合計
平成11年度	67	191	82	30	6	75	82	533
平成12年度	72	182	33	169	17	123	110	706
平成13年度	149	221	19	259	12	72	54	786
平成14年度	147	233	12	387	6	156	95	1036
平成15年度	126	231	7	447	9	209	139	1168
平成16年度	112 (9.3%)	243 (20.0%)	6 (0.5%)	520 (42.9%)	5 (0.4%)	168 (13.9%)	158 (13.0%)	1212 (100.0%)

2-3) 相談者の動向

- ・ エンドユーザーからの相談が、全体の4割強を占める

エンドユーザーからの相談が依然として一番多く、全体の4割強（534件）を占めました。次いで中間ユーザーからの相談が多く（316件）、3年連続して増加しています。

図3 年度受付件数の推移（相談者別）

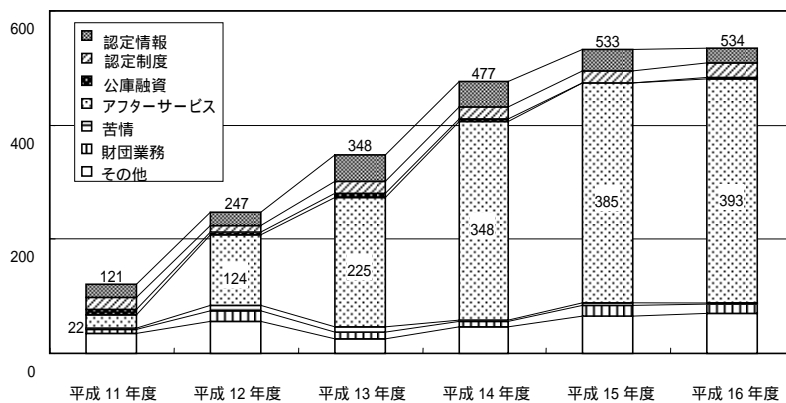


年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
平成11年度	121	149	31	23	162	47	533
平成12年度	247	162	42	40	160	55	706
平成13年度	348	150	35	24	173	56	786
平成14年度	477	215	55	21	170	98	1036
平成15年度	533	238	59	28	208	102	1168
平成16年度	534 (44.0%)	316 (26.1%)	59 (4.9%)	36 (3.0%)	174 (14.3%)	93 (7.7%)	1212 (100.0%)

- ・ エンドユーザーからの相談では、アフターサービス相談が7割強を占める

相談件数が一番多いエンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ますと、「アフターサービス」が393件となり、年々増加しています。エンドユーザーから受けた相談全体に対し、「アフターサービス」に関する相談は、7割強を占めました。

図4 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	財団業務	その他	合計
平成11年度	22	22	10	22	3	7	35	121
平成12年度	22	13	4	124	9	18	57	247
平成13年度	47	21	8	225	10	11	26	348
平成14年度	46	19	6	348	3	9	46	477
平成15年度	37	22	1	385	4	18	66	533
平成16年度	26 (4.9%)	25 (4.7%)	2 (0.4%)	393 (73.6%)	1 (0.2%)	18 (3.3%)	69 (12.9%)	534 (100.0%)

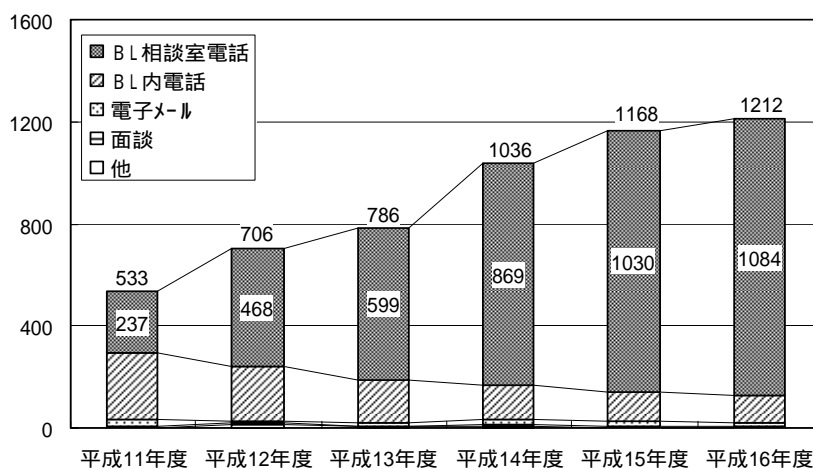
2-4) 受付方法

- ・ 相談室専用電話による件数が増加、全体の9割弱

相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付した件数は年々増加し、16年度では1,084件となり、全体の9割弱（89.4%）を占めました。それと反して、相談室専用電話以外の部署に電話が入る件数は、年々減少しています。

連絡先の情報源としては、相談室の電話番号入りのBLマーク証紙や、当財団ホームページのお客様相談室のコーナーをご覧になって、電話をかけていただく件数が多くなっています。

図5 受付方法の動向



年度/受付方法	BL相談室電話	BL内電話	電子メール	面談	他	合計
平成11年度	237	263	26	4	3	533
平成12年度	468	210	9	8	11	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	8	4	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084 89.4%	106 8.8%	16 1.3%	4 0.3%	2 0.2%	1212 100.0%

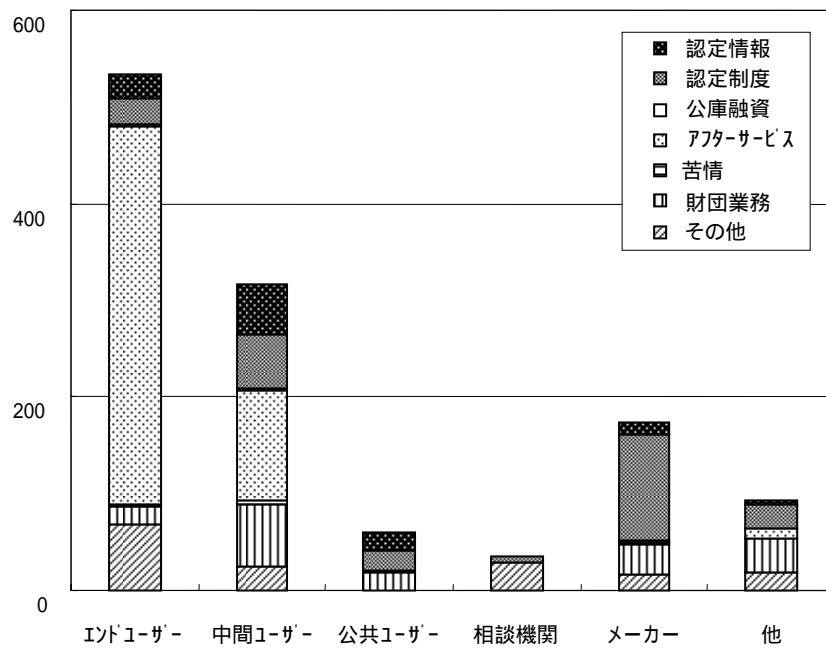
3. 16年度相談受付の実績

3-1) 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」相談が相談全体の3割強を占める

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相談」が393件と最も多く、全体の3割強（32.4%）を占めました。次いで「中間ユーザーからのアフターサービス相談」が114件（9.4%）、「メーカーからの認定制度相談」が110件（9.1%）の順になり、それらの相談で全体の5割を占めています。

図6 16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	26 (2.1%)	51 (4.2%)	18 (1.5%)	1 (0.1%)	13 (1.1%)	3 (0.2%)	112 (9.3%)
認定制度	25 (2.1%)	56 (4.6%)	20 (1.6%)	6 (0.5%)	110 (9.1%)	26 (2.1%)	243 (20.0%)
公庫融資	2 (0.2%)	2 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	0 (0.0%)	6 (0.5%)
アフターサービス	393 (32.4%)	114 (9.4%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	10 (0.8%)	520 (42.9%)
苦情	1 (0.1%)	3 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)
財団業務	18 (1.5%)	65 (5.4%)	18 (1.5%)	0 (0.0%)	31 (2.6%)	36 (3.0%)	168 (13.9%)
その他	69 (5.7%)	25 (2.1%)	1 (0.1%)	29 (2.4%)	16 (1.3%)	18 (1.5%)	158 (13.0%)
合計	534 (44.0%)	316 (26.1%)	59 (4.9%)	36 (3.0%)	174 (14.3%)	93 (7.7%)	1212.9 (100.0%)

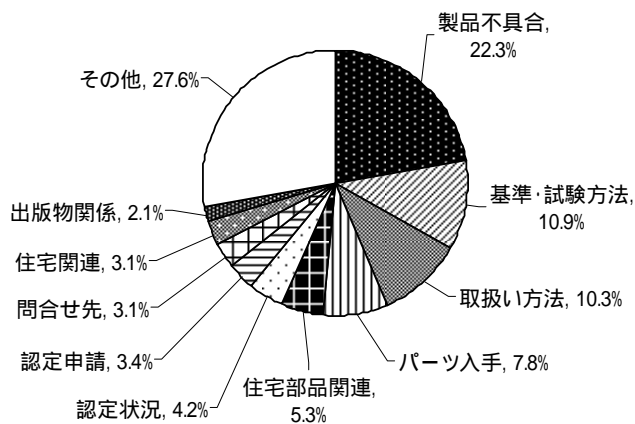
3-2) 相談内容の内訳

・ 「製品不具合」相談が全体の2割を占める

相談内容を以下のとおり細かく項目ごとに分けると、第1位は「アフターサービス」の内の「製品不具合」相談が270件(22.3%)となりました。第2位は「認定制度」の内の「基準・試験方法」に関する相談132件(10.9%)、第3位は「アフターサービス」の内の「取扱い方法」125件(10.3%)となっています。

相談の多い内容の上位は、昨年度と同様の傾向となりましたが、昨年度のそれぞれ相談件数(「アフターサービス」の内の「製品不具合」254件、「認定制度」の内の「基準・試験方法」107件、「アフターサービス」の内の「取扱い方法」88件)と比較してみても、増加傾向を示しました。

図7 相談内容の内訳



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	51	4.2%
	問合せ先	37	3.1%
	部品選定	11	0.9%
	その他	13	1.1%
認定制度	基準・試験方法	132	10.9%
	制度紹介	22	1.8%
	認定申請	41	3.4%
	BL保険	22	1.8%
	BL証紙	15	1.2%
	その他	11	0.9%
公庫融資		6	0.5%
アフターサービス	製品不具合	270	22.3%
	取扱い方法	125	10.3%
	パーツ入手	95	7.8%
	その他	30	2.5%
苦情		5	0.4%
財団業務	出版物関係	25	2.1%
	性能表示制度	20	1.7%
	建築確認	15	1.2%
	公共住宅関連	4	0.3%
	その他の業務	104	8.6%
その他	住宅部品関連	64	5.3%
	シックハウス関連	20	1.7%
	住宅関連	37	3.1%
	その他	37	3.1%
合計		1212	100.0%

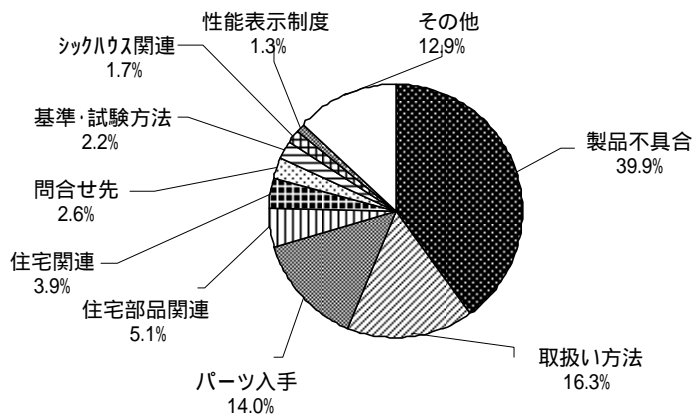
3-3) 相談者別の相談内容内訳

エンドユーザーの相談内容の内訳

- ・「製品不具合」相談が約4割を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が7割を占める

エンドユーザーからの相談では、製品の故障・異常などにより修理を求める「製品不具合」に関する相談が213件(39.9%)と最も多く、エンドユーザーからの相談の約4割を占めました。次いで製品の操作などに関する「取扱い方法」が87件(16.3%)、取替えパーツを取り寄せたいといった「パーツ入手」が75件(14.0%)といった相談内容になっています。

図8 エンドユーザーの相談内容内訳(534件)

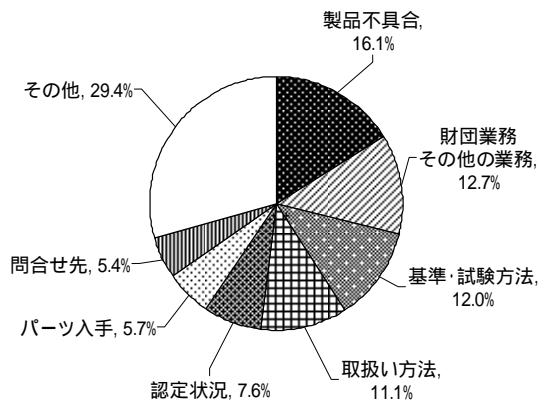


中間ユーザーの相談内容の内訳

- ・相談内容に大きな偏りがなく、多岐にわたる

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」の内の「製品不具合」相談が51件(16.1%)と最も多く、次いで財団業務の「その他の業務」(当財団で行っている評価業務、室内空気質測定に関するものなど)が40件(12.7%)、「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が38件(12.0%)、「アフターサービス」の内の「取扱い方法」に関する相談が35件(11.1%)となりました。中間ユーザーからの相談の内容には、他の相談者からのような大きな偏りがみられず、相談が多岐にわたりました。

図9 中間ユーザーの相談内容内訳(316件)



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	3	0.6%
	問合せ先	14	2.6%
	部品選定	5	0.9%
	その他	4	0.7%
認定制度	基準・試験方法	12	2.2%
	制度紹介	5	0.9%
	認定申請	1	0.2%
	BL保険	5	0.9%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	2	0.4%
公庫融資		2	0.4%
アフターサービス	製品不具合	213	39.9%
	取扱い方法	87	16.3%
	パーツ入手	75	14.0%
	その他	18	3.4%
苦情		1	0.2%
財団業務	出版物関係	4	0.7%
	性能表示制度	7	1.3%
	建築確認	2	0.4%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	5	0.9%
その他	住宅部品関連	27	5.1%
	シックハウス関連	9	1.7%
	住宅関連	21	3.9%
	その他	12	2.2%
合計		534	100.0%

大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	24	7.6%
	問合せ先	17	5.4%
	部品選定	4	1.3%
	その他	6	1.9%
認定制度	基準・試験方法	38	12.0%
	制度紹介	7	2.2%
	認定申請	3	0.9%
	BL保険	4	1.3%
	BL証紙	1	0.3%
	その他	3	0.9%
公庫融資		2	0.6%
アフターサービス	製品不具合	51	16.1%
	取扱い方法	35	11.1%
	パーツ入手	18	5.7%
	その他	10	3.2%
苦情		3	0.9%
財団業務	出版物関係	9	2.8%
	性能表示制度	6	1.9%
	建築確認	8	2.5%
	公共住宅関連	2	0.6%
	その他の業務	40	12.7%
その他	住宅部品関連	7	2.2%
	シックハウス関連	4	1.3%
	住宅関連	7	2.2%
	その他	7	2.2%
合計		316	100.0%

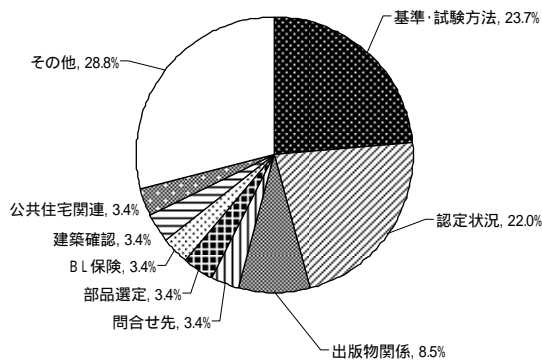
公共ユーザーの相談内容の内訳

- 「認定情報」、「認定制度」、「財団業務」に関する相談がほぼ全体を占める

公共ユーザーからの相談は、「認定制度」の内の「基準・試験方法」に関する相談が14件(23.7%)、次いでどのような製品が認定されているかといった「認定状況」相談が13件(22.0%)、「財団業務」の内のBL発行の出版物についての問い合わせ(「出版物関係」)が5件(8.5%)でした。

大分類で見ると、「認定情報」、「認定制度」、「財団業務」がそれぞれ3割程度の相談割合を占めています。

図10 公共ユーザーの相談内容内訳(59件)



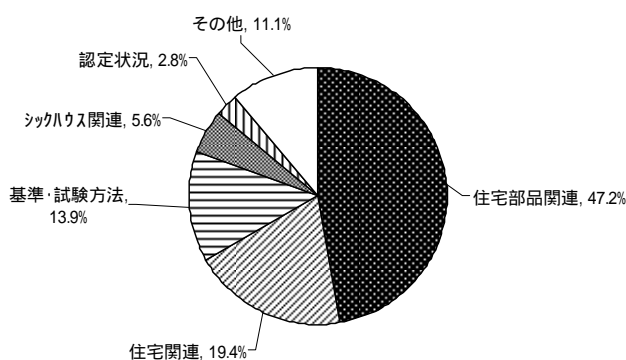
大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	13	22.0%
	問合せ先	2	3.4%
	部品選定	2	3.4%
	その他	1	1.7%
	基準・試験方法	14	23.7%
認定制度	制度紹介	1	1.7%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	2	3.4%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	3	5.1%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	1	1.7%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	0	0.0%
苦情		1	1.7%
財団業務	出版物関係	5	8.5%
	性能表示制度	1	1.7%
	建築確認	2	3.4%
	公共住宅関連	2	3.4%
	その他の業務	8	13.6%
その他	住宅部品関連	1	1.7%
	シックハウス関連	0	0.0%
	住宅関連	0	0.0%
	その他	0	0.0%
合計		59	100.0%

相談機関の相談内容の内訳

- BL部品以外の住宅部品に関する相談が4割強を占める

相談機関からの相談は、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対応するための参考情報を当財団から得ようとする相談(「その他」の内の「住宅部品関連」)で、4割強を占めました。

図11 相談機関の相談内容内訳(36件)



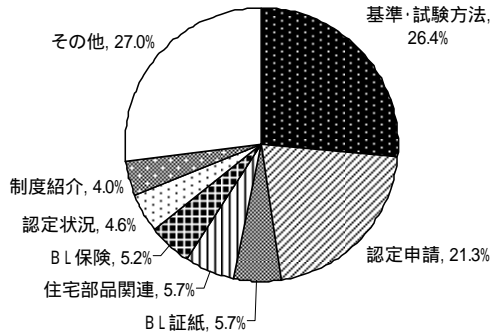
大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	1	2.8%
	問合せ先	0	0.0%
	部品選定	0	0.0%
	その他	0	0.0%
	基準・試験方法	5	13.9%
認定制度	制度紹介	0	0.0%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	0	0.0%
	その他	1	2.8%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	0	0.0%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	0	0.0%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	0	0.0%
	性能表示制度	0	0.0%
	建築確認	0	0.0%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	0	0.0%
その他	住宅部品関連	17	47.2%
	シックハウス関連	2	5.6%
	住宅関連	7	19.4%
	その他	3	8.3%
合計		36	100.0%

メーカーの相談内容の内訳

・ 「認定制度」に関わる相談が6割を占める

メーカーからの相談では、BL認定基準そのものや試験方法の内容や根拠を問い合わせる「認定制度」相談の内の「基準・試験方法」相談が46件(26.4%)と、ここ数年と同様最も多く占めました。次いでBL認定申請の手続き等に関連した「認定申請」相談が37件(21.3%)となり、「認定制度」に関わる相談だけで、メーカーからの相談内容全体の6割以上を占めました。

図12 メーカーの相談内容内訳(174件)

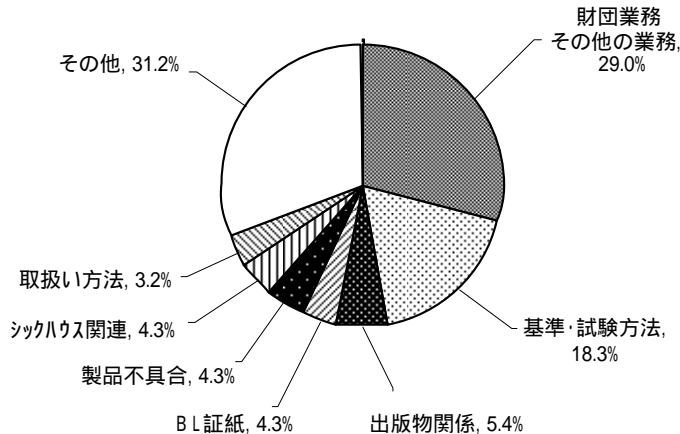


大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	8	4.6%
	問合せ先	3	1.7%
	部品選定	0	0.0%
	その他	2	1.1%
認定制度	基準・試験方法	46	26.4%
	制度紹介	7	4.0%
	認定申請	37	21.3%
	BL保険	9	5.2%
	BL証紙	10	5.7%
	その他	1	0.6%
公庫融資		2	1.1%
アフターサービス	製品不具合	1	0.6%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	1	0.6%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	2	1.1%
	性能表示制度	4	2.3%
	建築確認	1	0.6%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	24	13.8%
その他	住宅部品関連	10	5.7%
	シックハウス関連	1	0.6%
	住宅関連	0	0.0%
	その他	5	2.9%
合計		174	100.0%

その他の相談者の相談内容の内訳

住宅部品及び住宅の関連団体、マスコミ等が含まれる「その他の相談者」の相談では、財団業務の「その他」の業務(当財団で行っている調査研究についての問い合わせ、ホームページに関するものなど)が27件(29.0%)と最も多く、次いでBL認定基準や試験方法の内容についての相談(「認定制度」の内の「認定申請」)が17件(18.3%)、当財団の取扱い図書に関する相談(「財団業務」の内の「出版物関係」)が5件(5.4%)となっています。

図13 その他の相談者の相談内容内訳(93件)



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	2	2.2%
	問合せ先	1	1.1%
	部品選定	0	0.0%
	その他	0	0.0%
認定制度	基準・試験方法	17	18.3%
	制度紹介	2	2.2%
	認定申請	0	0.0%
	BL保険	2	2.2%
	BL証紙	4	4.3%
	その他	1	1.1%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	4	4.3%
	取扱い方法	3	3.2%
	パーツ入手	2	2.2%
	その他	1	1.1%
苦情		0	0.0%
財団業務	出版物関係	5	5.4%
	性能表示制度	2	2.2%
	建築確認	2	2.2%
	公共住宅関連	0	0.0%
	その他の業務	27	29.0%
その他	住宅部品関連	2	2.2%
	シックハウス関連	4	4.3%
	住宅関連	2	2.2%
	その他	10	10.8%
合計		93	100.0%

3-4) アフターサービス相談の内訳

アフターサービス相談(520件)を部品別で見ると、ドア・クローザ、キッチンシステム、ガス給湯器、暖・冷房システム、換気ユニット、洗面化粧ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が多く、また、郵便受箱については『取扱い』が多く、さらに、RC造住宅用アルミサッシ、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が最も多くありました。

BL部品として広く普及しているものについて、相談の内訳を詳細にみると、ドア・クローザに関する相談は、ドアの開閉速度を調整したい等「製品不具合」相談が多く58.1%ありました。

ガス給湯器に関する相談は、お湯がでない、湯温が上がらないなどの製品の故障等による「製品不具合」相談が78.0%と最も多く、次いで、リモコン操作等の「取扱い」相談が13.8%ありました。

物置ユニットに関する相談は、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」相談が52.2%と最も多く、次いで、扉の故障などの「製品不具合」相談33.3%がありました。

郵便受箱に関する相談の内訳は、扉を開ける際の暗証番号が分からなくなった等「取扱い」相談が59.4%と最も多く、次いで、鍵や扉が壊れたといった「製品不具合」相談が30.5%ありました。

図14 「アフターサービス」相談の部品別内訳(%)

部品名/内容	製品不具合	取扱い	パーツ入手	その他
ドア・クローザ	58.1%	27.9%	9.3%	4.7%
RC造住宅用アルミサッシ	21.4%	14.3%	64.3%	0.0%
キッチンシステム	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
ガス給湯器	78.0%	13.8%	2.8%	5.4%
暖・冷房システム	68.2%	18.2%	4.5%	9.1%
換気ユニット	33.4%	0.0%	33.3%	33.3%
洗面化粧ユニット	85.7%	0.0%	0.0%	14.3%
給水ポンプシステム	91.4%	4.3%	4.3%	0.0%
物置ユニット	33.3%	6.7%	52.2%	7.8%
郵便受箱	30.5%	59.4%	7.0%	3.1%
その他	52.9%	11.4%	25.7%	10.0%

上図の部品掲載順は、当財団パンフレット掲載順です。

なお、対象となった品目は、当該住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映したものではないかと見受けられます。

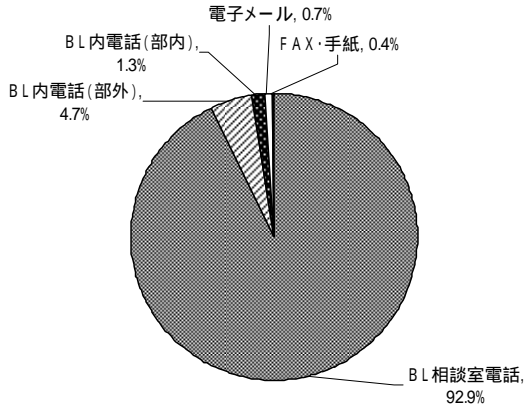
3-5) エンドユーザーからの相談受付

受付方法

- ・ 「相談室専用電話にて受付」が9割を超える

エンドユーザーからの相談の受付方法では、全相談 534 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 496 件となり、9割以上を占めました。

図 15 エンドユーザーからの相談受付方法



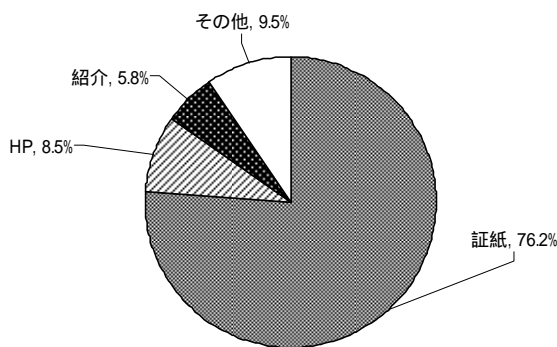
受付方法	件数	%
BL相談室電話	496	92.9%
BL内電話(部外)	25	4.7%
BL内電話(部内)	7	1.3%
電子メール	4	0.7%
FAX・手紙	2	0.4%
合計	534	100.0%

情報源

- ・ 「BLマーク証紙を情報源」が7割以上を占める

エンドユーザーからの相談のうち、相談の際に何を手がかりにしたのかという情報源については、BLマーク証紙を手がかりに電話をかけてきた件数が 419 件と最も多く、7割以上を占めました。

図 16 情報源の内訳



情報源	件数	%
証紙	419	76.2%
ホームページ	47	8.5%
紹介	32	5.8%
その他	52	9.5%
合計	550	100.0%

複数回答あり

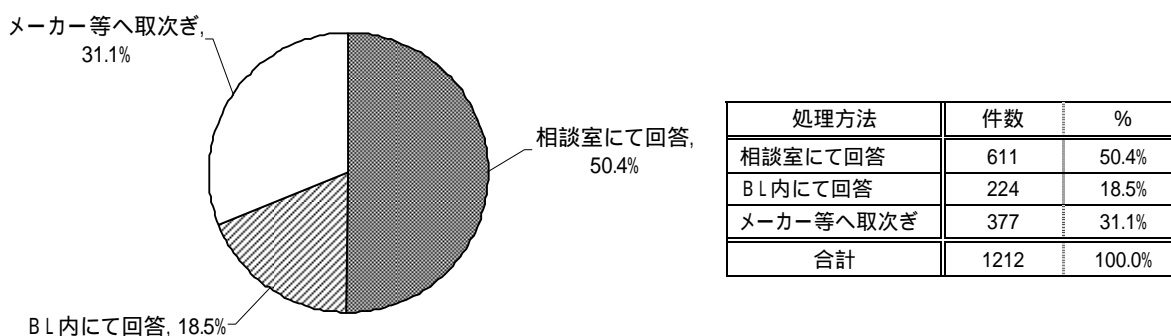
3-6) 対応・処理

- ・ BLでの回答は7割、BL認定メーカー等への取次ぎ相談は3割

16年度の全相談1,212件のうち「相談室にて回答」が611件と最も多く、約半数を占めました。次いで「メーカー等へ取次ぎ」が377件、「BL内にて回答」が224件となりました。

- ・ 「相談室にて回答」: 相談室のみの対応・処理で終了した相談
- ・ 「BL内にて回答」: 相談室以外のCBL内の専門とする部署で対応・処理を行った相談
- ・ 「メーカー等へ取次ぎ」: 相談室が該当するBL認定企業等の窓口を紹介した相談

図 17 対応・処理の内訳

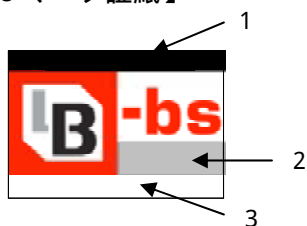


BLマーク証紙の例

【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)

BL-bsとは

従来のBL部品認定に加え、『環境の保全に寄与する』『社会の資産としての住宅ストックの形成・活用に寄与する』『高齢者・障害者を含む誰もが安全かつ快適な生活を送ることができる社会の実現に寄与する』『防犯性の向上に寄与する』『その他より良い社会の実現に資する』といった社会的要請への対応を先導する特長を有する住宅部品をBL-bs部品認定として認定しています。

その他の表示について

通常、BL部品認定を取得された部品にはBLマーク証紙を貼付して頂きますが、証紙の貼付以外の方法で表示する(以下「その他の表示」という。)方法もあります。

3-7) 当財団に対する理解

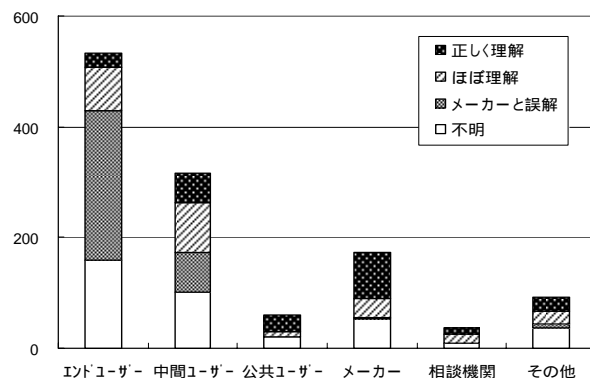
理解の程度

- ・ 「メーカーと誤解」が3割弱を占める

相談の連絡を頂いた方の「当財団に対する理解の程度」については、「メーカーと誤解」が349件(28.8%)と全体の約3割を占めました。次いで「ほぼ理解」が252件(20.8%)、「正しく理解」が230件(19.0%)となりました。

相談者と理解の程度をクロスさせてみると、「エンドユーザー」の「メーカーと誤解」が269件(22.2%)と最も多い結果となりました。

図 18 理解の程度



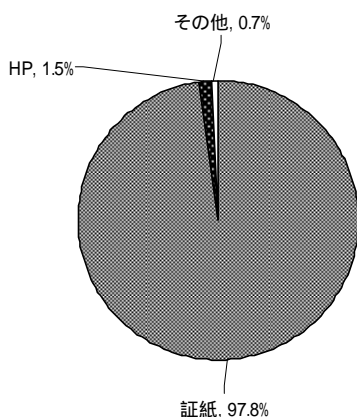
理解/相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		メーカー		相談機関		その他		合計	
正しく理解	27	2.2%	54	4.5%	28	2.3%	84	6.9%	11	0.9%	26	2.1%	230	19.0%
ほぼ理解	78	6.4%	89	7.3%	11	0.9%	35	2.9%	16	1.3%	23	1.9%	252	20.8%
メーカーと誤解	269	22.2%	71	5.9%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	8	0.7%	349	28.8%
不明	160	13.2%	102	8.4%	20	1.6%	54	4.5%	9	0.7%	36	3.0%	381	31.4%
合計	534	44.0%	316	26.1%	59	4.9%	174	14.3%	36	3.0%	93	7.7%	1212	100.0%

エンドユーザーがメーカーと誤解した情報源

- ・ 「エンドユーザー」が「メーカーと誤解」した情報源は、証紙が9割以上を占める

「エンドユーザー」が当財団を「メーカーと誤解」した情報源で最も多かったのは「証紙」で、全体の9割以上を占めました。不具合が発生した部品に対し直接メーカーの連絡先などの情報がなく、当財団のB Lマーク証紙(平成11年以降の証紙にお客様相談室の電話番号を記載)に記載されている連絡先に相談を頂いたケースがほとんどでした。

図 19 情報源



情報源(件)				合計
証紙	ホームページ	紹介	その他	
265	4	0	2	271
97.8%	1.5%	0.0%	0.7%	100.0%

主な相談事例

(平成16年4月～平成17年3月)

お客様相談室で受け付けた相談1,212件のうち、主な相談事例30件について紹介します。
各用語の説明、掲載順は下記の通りで、主な事例をタイプ分けし、B Lの今後の活用方向を示しています。
なお、個人や団体を特定するような文言は省いて記載しています。

[主な事例の一覧]

	相談者	相談内容	部品名
1	エンドユーザー	認定制度	
2	エンドユーザー	認定制度	墜落防止手すり
3	エンドユーザー	認定制度	暖・冷房システム
4	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
6	エンドユーザー	アフターサービス	天窓
7	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器
8	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器
9	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器
10	エンドユーザー	その他	キッチンシステム
11	エンドユーザー	その他	浴槽
12	エンドユーザー	その他	浴槽
13	中間ユーザー	認定情報	
14	中間ユーザー	認定情報	暖・冷房システム
15	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり
16	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり
17	中間ユーザー	アフターサービス	湯水混合水栓
18	メーカー	認定制度	
19	メーカー	認定制度	RC造住宅用アルミサッシ
20	メーカー	認定制度	墜落防止手すり
21	メーカー	認定制度	浴室ユニット
22	メーカー	その他	
23	メーカー	その他	
24	メーカー	その他	浴室ドア
25	相談機関	認定制度	洗濯機用防水パン
26	相談機関	その他	
27	相談機関	その他	キッチンシステム
28	相談機関	その他	洗面化粧ユニット
29	その他	その他	

相談者区分：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、その他

相談内容区分：認定情報、認定制度、公庫融資、アフターサービス、苦情、財団業務、その他

[主な事例]

相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
1 エンドユーザー	認定制度		ベターリビングのホームページでは、B L 部品の瑕疵について保証してくれるとありますが、企業が倒産した場合はどうなるのでしょうか。	B L 部品の瑕疵に係る保証に B L 保険が適用される事例で、認定企業が倒産した場合、当財団がその企業に代わって保証等に費やした費用を保険申請できる仕組みになっています。また、倒産企業の B L 部品を別企業が承継している場合は、承継企業を B L 保険の被保険者として扱うこととなります。
2 エンドユーザー	認定制度	墜落防止手すり	高層住宅に落下防止手すり(墜落防止手すり)を設置する場合は、高層用で認定した手すりを使うのか。例えば、14 階の場合はどうなるのか。	B L 認定基準では、非常時に加わる人為的な外力で手すりが破壊されないこと、通常加わる人為的な外力でたわみが大きくないこと、風圧によりパネルが破壊しないことに関して所定の性能を求めている他、取付部位上の種類として「廊下・バルコニー用」「窓用手すり」「トップレール」を対象としておりますが、「高層用」という区分を特別に設けておりません。設計者が、高層住宅を設計する場合に配慮すべき事情を踏まえて、製品選択を行い、また特記事項を加えることとなります。
3 エンドユーザー	認定制度	暖・冷房システム	B L の保証のことで聞きたい。ホームページはすでに見ている。ベターリビングの暖・冷房システムを使っているが、毎年同じところが壊れて 1 年目、2 年目と直してもらって 3 年目になったら、急に有料と言われたが、納得できない。メーカーの出方を待つので、まだメーカーの名前や部品名は言えない。B L 認定番号はパンフレットにもあるし、製品には B L マークもある。	B L 部品は、製品の設計や施工に瑕疵・欠陥があった場合、無償修理に要する費用を保険で付保しております。そのため、製品ごとに定められた保証期間内であれば、製品や施工に瑕疵等がある場合、保険金がメーカーに支払われる仕組みになっております。保証期間は、品目によって 2 年から 10 年まで期間が異なります。保険手続きは、被保険者であるメーカーからの申し出に基づきますが、製品や施工の瑕疵等をめぐって、メーカーの対応に疑問等が生じた場合などは、当相談室にご連絡ください。また保証期間を過ぎての故障や取替えなどの場合は、有償補修になっており、こうした考え方は、住宅部品だけが特別な仕組みではなく、家電製品など多くの製品が採用している仕組みです。
4 エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	12 階建の集合住宅の 3 階に住んで 2 年目になるが、子供が小さいので、玄関ドアを 90 度開けたときにストップする機能がついていれば良いと思っている。しかし、このドアはストップしない。もともと、こういう製品なのか、それとも調子が悪いのか。メーカーは X 社で「型」。	お使いになっているドア・クローザの型は、防火戸としての性能が求められる玄関ドアに用いられるため、ストップ機能がついておりません。また、一般に玄関ドアは、集合住宅の共用部分に相当しますので、所有者であっても無断で取り替えられない可能性があります。この点は、管理規約等でご確認ください。
5 エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	玄関ドアのドア・クローザが壊れたようだ。内側からみると右側の溶接部分が取れて外れたようで、3-4 日前から急に開けたら開けっぱなしで戻ってこない。新築から 3 年以上は経った分譲マンションだ。ドア・クローザには、X 社とある。	お話の範囲では、ドア・クローザ自体の不良なのか、ドア・クローザの取り付け不良に起因するものなのかはつきりしませんが、ドア・クローザは玄関ドアメーカーに納入されてから、玄関ドアと一体となって建設会社や玄関ドアメーカーなどによって取り付けられているため、後者のケースだとすると、玄関ドアメーカーにドアの取り付け調整も含めて修理を依頼したほうが良いでしょう。集合住宅の管理者等が、部品の不良、不具合等がある場合の連絡先リストを持っていると思われるので、お尋ねください。

相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
6 エンド ユーザー	アフター サービス	天窓	戸建て住宅に住んでいるが、4年目に入ったところで、天窓の電動開閉のモーターの調子が悪く取り替えた。その際は、メーカーの人が来てくれて、無償で交換した。それから3~4年経ったら、また調子が悪くなった。開け閉めの際に、パッキンがくっつくような感じだったが、本日閉めたときにすごい音がした。パッキンが絡んでいるのか、ギシギシ、ガクガクン、ギューギューとすごい音でモーターが鳴った。きちんと閉まっている状態なのかもわからない。メーカーに電話したら、モーターの交換になるが、保証期間を過ぎているので有償になるといわれが、納得できない。こんなにたびたび故障する製品を認定しているところに苦情を言いたくて電話した。なお、当方では、天窓の開け閉めは日常的には行っておらず、時折空気の入れ替えのために開け閉めしている。今回メーカーに電話した際、過去にモーターを交換した記録がないといっている。当方では当時の伝票等はないが、手書きのメモでメーカーの連絡先がある。そもそも天窓は屋根の一部と思っているのに2年しか保証期間がないのはおかしいと思う。こうした苦情があることを今後の業務に生かしてほしい。	保証期間については、B L 部品の場合は、最低2年間ですが、部品ごとに、特定機能について保証期間を延長しており、3年から10年間までさまざまです。天窓の防水機能については、2001年4月設置分から保証期間は10年です。 製品の故障等が保証期間内であれば、無償補修を行うことになっております。不具合の原因についてメーカーからの報告を求めることは可能ですし、当財団からメーカーに要請することも可能ですので、当方より、メーカーに確認を取らせていただきます。 <メーカー連絡後の経緯> メーカーから相談者に対して保証期間等についての説明を行い、相談者の了解を得たので、交換工事を有償にて実施した。また、天窓のパッキンは取替え時期であったので、サービス品として供給した。 なお、メーカーは、相談者に対して、天窓の開け閉めは日常的に行った方が望ましいことを伝え、相談者の了解を得ました。
7 エンド ユーザー	アフター サービス	ガス給湯器	分譲マンションに入居して4~5年経つが、浴室ユニットの浴槽のネットキャップ(循環アダプター内のフィルター)が破損したので取り替えたい。浴槽のメーカーのX社に聞いたところ、給湯器メーカーのY社に聞くように言われた。給湯器に貼ってあるシール(B L 証紙)に電話番号があったのでかけてみた。Y社の「取扱説明書」はどこにあるかわからない。	Y社の修理窓口をご紹介しますのでお尋ねください。
8 エンド ユーザー	アフター サービス	ガス給湯器	ガス給湯器の室外機から水が漏れていて、室外機が錆びてきている。新築と同時に設置して4年経つが設置業者は知らないし取扱説明書などは持っていない。建設会社に言った方がよいか。メーカーはX社だ。	建設会社にご連絡していただき、設置業者の連絡先をお尋ねになってもよいと思われます。 メーカーX社の窓口をご紹介します。「取扱説明書」をお持ちでないということですので、メーカーに連絡する際には「取扱説明書」がお手元ない旨を伝えられてはいかがでしょうか。
9 エンド ユーザー	アフター サービス	ガス給湯器	戸建て住宅に住んでいるが、ガス給湯器を3年ほど前に設置した。給湯器の保証期間について教えてほしい。取扱説明書などは一切ない。	ガス給湯器の保証期間は2年間ですが、2001年4月以降に出荷され、設置されたガス給湯器ですと、熱交換部分については3年間の保証期間があります。 なお、「取扱説明書」は今後必要となる場合がありますので、メーカーの窓口に連絡して入手されることをお勧めします。

相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
10 エンド ユーザー	その他	キッチン システム	賃貸の新築公営住宅に住み始めて2月が経ったが、最近キッチン下部の収納部分から臭いがするので脱臭剤を置こうとしているが、それで臭いはなくなるか？	臭いの原因が何に起因しているのか調べることが先決かと思われます。キッチン下部の収納部分からの臭いであるとすれば配管等の接続部からの臭気の可能性もあります。また密閉空間であることから熱気による収納品の異臭も考えられます。いずれにせよ専門家が現場で判断しないと分からないことですので、まずは管理者等に相談していただく方がよろしいかと思います。
11 エンド ユーザー	その他		浴槽の排水があまりに遅い。お風呂の壁にX社という表示があったが、シール(B L証紙)があって、そこに電話番号があったので電話してみた。排水に15分くらいかかってしまいます。公営住宅に住んでいる。	排水に要する時間は、入居当初から今と同じくらいの時間がかかっていたのでしょうか。それとも徐々に時間がかかるようになったのでしょうか。どちらにしても排水に要する時間が長すぎると考えられます。洗い場や浴槽内の清掃等を日常的に行わないと、排水管内にゴミ等が溜まるケースもあるので、できるだけ早く公営住宅の管理者等にお申し出いただくことをおすすめします。
12 エンド ユーザー	その他	浴槽	人工大理石製の浴槽のヒビのことで聞きたい。すでに消費生活センターなどにも相談している。浴槽は10年前に設置したX社製のものだが、昨年未給湯器を取り替えたところ、今年半ばに浴槽の穴(循環アダプター)からヒビが3本入った。最初はガス工業者に連絡したが、浴槽側と言われ、今度は浴槽メーカーに2度みもらった。メーカーは、日常の使用によって起きるヒビではないと言われた。他方、ガス工業者は浴槽には最初から追い焚き用に穴が開いていて、ステンレスの管を取り替えただけで浴槽はいじっていないので関係ないといっている。ヒビは大きいもので12~13cm、他に2本ある。戸建て住宅に住んでいる。(非B L部品)	お話だけでは原因は分かりませんが、ガス工業者の言い分と浴槽メーカーの言い分が相反しておりますので、住宅紛争処理支援センターへ電話をし、アドバイスを受けられてはいかがでしょうか。
13 中間 ユーザー	認定情報		B Lのことをよく知らなかったのが、今ホームページを見ているところだ。わからなかった部分を教えて欲しい。一つは、B Lのメリットは何か、どんな特徴があるのかということ。二つ目は、公庫の割増融資の対象となる部品はあるのかということ。三つ目は、階段室型共同住宅用エレベーターの認定メーカーを教えてください。ホームページをしっかりと見てから、一度伺いたいがよいか。	B L部品の特徴は、当財団が定めた基準に基づき、独立した評価機関による評価を行うこと、部品ごとの保証期間が明確であり、特定機能の保証期間は一般部品に比べて長いこと、保証期間を確実に担保する保険が付保されていること、部品だけでなく施工の瑕疵、欠陥も保険の対象となることなどです。住宅金融公庫の割増融資の対象となる部品に適合する基準もあります。階段室型共同住宅用エレベーターの認定メーカーリストは送らせていただきます。 なお、当財団へお越しになる場合は、事前に問い合わせのポイントを教えていただければ適任者をご紹介しますので、あらかじめご連絡ください。
14 中間 ユーザー	認定情報	暖・冷房 システム	床暖房に対応できるムク材を探しているが、B Lではどんなことを決めているのか。	B L認定基準で、どんなムク材が良いかまでは決めておりません。一般的には、床暖房システムを供給する側が、情報提供の一環として、当該システムに適切な床の構造、適切な床仕上げ材について、カタログや施工説明書等で明記しております。床材メーカーだけの情報でなく、必ず床暖房システムの供給メーカーからの情報も突合して確認することが重要です。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
15	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり	手すりを取り付けている施工業者だが、お客さんより手すりのB L認定基準を知りたいとの問い合わせがあった。どうすれば入手できるのか。	認定基準はすべて当財団のホームページで公開しておりますので、そこからダウンロードしていただくことができます。手すりについては「墜落防止用手すり」と「歩行・動作補助手すり」の二つがあります。
16	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり	B L部品を住宅以外の用途で使う場合、B L保険は適用されるのか。またB L部品を本来の用途と違う使い方をした場合、B L保険は適用されるのか。	B L保険は「住宅部品」が対象です。住宅用ではなく業務用としてお使いになったために起きた事故等については適用となりません。 また、本来の用途と異なる使い方をされた場合は、「ユーザーの取扱いミスなど」とみなされてしまいますので、その故障・破損の修理費用については保険の対象となりません。 詳しいことをお知りになりたい場合は、「B L保険の手引き」という小冊子がありますので、ご連絡下さい。
17	中間ユーザー	アフターサービス	湯水混合水栓	洗面化粧台に付いている湯水混合水栓の先端部にあるパーツが外れた、という顧客からの問い合わせがあった。外れたパーツをセットしてみたが、水を流すと一緒に落ちてしまう。セットしないと、何か支障はあるのだろうか。	混合水栓の吐水口の先端部にあるのは、「整流板」で、これは水が分散して流れないようにするためにセットされるものです。通常は4~5年で外れてしまうものではありません。整流板だけを取り替えることが可能かどうか、メーカーに確認させていただくことは可能ですが、その前に、集合住宅の管理事務所に一度問い合わせてください。賃貸住宅の場合は、管理事務所でメーカーの連絡先等を一元管理している場合があります。
18	メーカー	認定制度		住宅会社から当方(メーカー)に、キッチンが廃番が決まって、生産打ち切り後からどのくらいの期間、パーツを保有するのか聞かれている。どうも、エンドユーザーのキッチン(当社製ではない)が浸水して同じ物を設置したいが廃番になって対応できないようだ。	当財団では、B L部品の認定基準に次のように規定しています。 「優良住宅部品の生産中止後において、認定を受けたものがユーザーに対して取り替えパーツを供給可能な期間は10年以上とし、これを取扱説明書等に明記すること。なお、取り替えパーツの種類については、書類として用意されていること。」 これは、必ずしもメーカーが全く同じパーツを保有しなければならないということではありません。一部の欠損のために製品全体を取り替えずにすむように、取り替え可能なパーツを準備しておくべきという意味です。 なお、財団法人家電製品協会のホームページでは、補修用部品の保有期間について以下の通り記載されており、代表的な製品ごとに保有期間を定めています。 「現在、家電メーカーは、通商産業省機械情報産業局長通達(通達番号:49 機局第 230 号・昭和 49 年 4 月 16 日)によって、製品の機能を維持するために必要な部品(性能部品)の保有期間を「補修用性能部品の最低保有期間」として表のように定めています。これらは、取扱説明書やカタログに記載されています。」
19	メーカー	認定制度	RC 造住宅用アルミサッシ	業者からB L部品のアルミサッシでH寸法が1900のものがあると聞かれたが、周りのメーカーに聞いてみたところ、最大で1850だということだった。当社もそのように認識していた。最近、アルミサッシの認定基準にH寸法1900が追加されたのか確認したい。現在見ているのは2003年の認定基準だ。	現在の認定基準はお手持ちのものです。認定基準では、標準化の考え方にに基づき、いくつかの寸法を例示していますが、それ以外の寸法のものであっても、必要な性能が担保できることが確認できた製品については認定を受けています。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
20	メーカー	認定制度	墜落防止手すり	<p>墜落防止手すりの認定メーカーだが、保険のことについて詳しく教えてほしい。</p> <p>また、最近、アンテナ等を手すりに設置する例が増えているが、それへの対策はどうしたらよいか。例えば、当社では、取扱説明書を製品と同梱させているが、そこに書くべきなのか、あるいは警告表示をすべきなのか。どう考えるべきなのか。</p>	<p>ＢＬ保険については、当財団のホームページに詳しく記載されておりますので、参考にしてください。</p> <p>エンドユーザーへの注意喚起については、特段の取り決めはありません。なお、例として挙げられた「アンテナ」等付属物の設置については、現行のＢＬ基準では認めていませんので、これの設置に起因する事故についてはＢＬ保険の対象外となります。貴社の取扱説明書で表示することを前提にしつつ、住宅供給者が発行する「住まいのしおり」などでどのような記載があるのか、また業界団体やトップメーカーの対応状況を確認されてはいかがでしょうか。警告表示等につきましては、業界団体等での取り決め等、関連する情報を踏まえつつ決定することが望ましいと考えられます。</p>
21	メーカー	認定制度	浴室ユニット	<p>浴室ユニットの取扱説明書に記載する注意情報から、親の管理責任に当たる内容（小さな子どもが滑らないようになど）については省くことになったが、その根拠が何か確認したい。</p>	<p>「明白な危険、常識に属する事項」は住宅部品関連の工業会や団体等が参画したＰＬに関連する連絡組織「住宅部品関連団体ＰＬ連絡会」が1996年8月の会議にて4項目（保護者の管理責任として扱うもの、つまり、親のしつけや注意義務に属する事項、社会通念上、常識と判断できるもの、例えば中学校の教科書に記載されている事項、所有者の設備機器維持管理責任にかかわるもの、典型的には、民法717条の土地工作物責任に該当するもの、使用者の裁量に委ねるもの）に分類整理した経緯があります。その当時の申し合わせ事項の内容については、当時の記録を見るのが確かであると考えられますので、送付いたします。（参考情報：「住宅関連紛争事例集 その2」1997年7月）</p>
22	メーカー	その他		<p>当工業会の会員の中で、リコールについて検討したいという会員があり、今度関心を持っている会員で、検討会を開こうということになっている。一度相談にのって欲しい。</p>	<p>経済産業省が2年ほど前に「リコールハンドブック」を作成して発表しており、現在は各工業会が、経済産業省版を参考にしながら、自身が扱う製品の实情に合わせてハンドブックを作成している状況にあります。すでに「ガイドライン」を作成した工業会等や、経済産業省版の「リコールハンドブック」の作成に関係した委員の方などに相談されることをお勧めします。</p>
23	メーカー	その他		<p>当社では、現在消費者に対する製品情報の提供のあり方に関して見直しを進めている。消費者にもっと製品情報を提供しようということを中心にしながら、一体どんな情報をどのような形で出していくかを検討している。意見が欲しい。</p>	<p>単なる製品の使用情報ということではなく、誤使用防止や誤解の解消のためにも、製品情報は、積極的に提供していくべきだと思います。ただし、年齢層によっては、提供の方法を考えるべきでしょう。例えば、情報機器を駆使できる若年層は、インターネットによる提供が適当ですが、高齢者層はインターネットによる提供だけでは、配慮が足りないこととなります。高齢者層は、電話による相談や紙面による情報が必要でしょう。また、インターネットで提供する情報も、検索者が求める検索内容・レベルが様々であるため、複数の階層（基本情報と詳細情報）を持たせるべきと考えます。</p>

相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理	
24	メーカー	その他	浴室ドア	当社は「浴室ドア」をユニットメーカーに納めているが、最近、ドアの安全性などをめぐって、ユニットメーカーとの間で意識のズレ等を感じることが多くなった。こうした問題を解消していくには、どのようにしたら良いのか。また、第三者の意見などを聞くことも重要なことかもしれないと思っている。	貴社の場合、ユニットを構成する一部品を納入する立場とはいえ、安全性等について製造物責任の問題が生じた際には、製造業者として責任を追及される可能性があります。貴社の立場からは、安全性等の観点から製品のラインアップを整備することが重要だと思われます。それは、ユニットメーカーに対して貴社の立場、考え方を理解いただけるベースとなるでしょう。
25	相談機関	認定制度	洗濯機用防水パン	B L が認定している「洗濯機用防水パン」の認定対象範囲はどこまでか。ホースは対象になっているのか。当相談機関に、設備施工の業者から電話があり、防水パンメーカーの責任範囲はどこまでかという質問があった。メーカー名は教えてくれない。築4年のマンションで、蛇腹ホースが外れて漏水していたことが発見され、設備施工業者の責任が問われているとのことだ。B L 基準をホームページで見てもよくわからない。	排水トラップ、ホースの固定用治具、補強用バンドは、B L 部品の対象範囲になっていますが、ホースそのものは対象外です。B L 基準では、トラップは配管に精度よく取り付けられる形であること、取り付け部分は異常のないよう補強を施すこと等と明記されているほか、「施工説明書」に、トラップと防水パンの固定、ホースの固定について記載することとされています。本件の場合、設備施工業者が、メーカーが発行する「施工説明書」に従って施工を行ったかどうかのポイントとなります。また、施工後、通水試験等を行っている場合には、施工説明書の通りチェックしたかどうかのポイントになります。
26	相談機関	その他		家を新築したのだが、蛇口が故障し水漏れをした。工務店に言ったところ、有償で直してくれた。しばらくしたら、また故障し、水漏れがした。メーカーも同行してきたが、メーカーは製品の調査をしたいと言っている。ところが、工務店は、調査をした結果、製品には問題なしの回答があると困る、と言う。両者が譲らないため、蛇口の手直しが進んでおらず、水が使えない状態になっている。こうした紛争の対応をB L はしてくれるのか。(B L 部品であるかは不明)	B L 部品であれば、メーカー等に事情をヒアリングすることが可能ですが、紛争の斡旋や調停は行っておりません。また、紛争処理のアドバイスであれば、住宅紛争処理支援センターが、電話相談を行っておりますので、そちらを利用されてもよいでしょう。
27	相談機関	その他	キッチンシステム	キッチンやバスでどんなクレームや事故等が世の中にはあるのか、分かる範囲で聞かせて欲しい。	必ずしも当相談室への相談ということではありませんが、キッチンでは、お手入れに関する情報提供が不徹底だったことが原因の「汚れが落ちない」「洗剤剤を使ってステンレスに錆が発生した」などが多いようです。怪我のケースは、「ドアの開け閉め時に指を挟んだ」「開けっ放しにした吊戸棚の扉に頭をぶつけた」などもあります。大きな事故では、吊戸棚の落下があります。施工ミスによるものが多いようですが、施工説明書の内容に改善の余地のあるケースも過去にありました。バス(浴槽)関係では、大きなトラブルになったものは見受けられませんが、ヒビ割れや汚れに関するものが目立ちます。キッチンと同じように、メーカーは、施工説明書や取扱説明書等を製品の一部分として捉えるべきで、記載内容の充実や、説明書等の確実な配布等に気を配る必要があるでしょう。今後、住宅のリフォームが増えることにより、施工に起因するトラブルが増える可能性があります。事故情報を公表することで、施工者等の注意を促すことが必要かもしれません。同時に、メーカーが発行する施工説明書や取扱説明書は、ますます重要になってくると思われます。

	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
28	相談機関	その他	洗面化粧ユニット	洗面化粧台の洗面ボウル割れの事例については、B L の公表事例にも掲載されていたが、当方にも同様な相談があった。内容は4年前に設置した洗面化粧台に化粧ピンを落としたりしたところ洗面ボウルの陶器のところに穴があいた、というもの。住宅会社に苦情を言ったが、全額ユーザー負担で修理を行わなければならなかった。洗面化粧台の取扱説明書には『熱湯に注意』というのがあったが、『落下に注意』ということは書いていなかったようだ。落下に注意！と取扱説明書に書くべきと思われるし、全額ユーザー負担というのは納得できないという相談を受けた。	当財団では、昨年度、洗面化粧ユニットのB L 部品認定企業に対してアンケート等を行いました。B L 部品の認定企業は全社、落下に対して取扱説明書に注意事項として記載しておりました。製品に直接表記(本体表示)しているメーカーもありました。それらの結果を受け、当財団から認定企業に対して、洗面化粧ユニットの取扱説明書等の表現の工夫などの改善を提案しております。洗面化粧台の日常的な使用の中では、ピンなど物を落とすことも有り得ることから、硬い物の落下等に十分な注意喚起をすることは必要と考えられます。さらに洗面ボウルが陶器の場合は、硬いものを落とすと洗面ボウルが割れることもあるという情報をユーザーに伝えることも、大切と考えられます。 陶器が割れるということについて十分認識いただいていない消費者の方もいるように聞いておりますので、洗面化粧台の収納ケースには重いものを置かない、物を無理やり詰め込まないなど、日常的使用方法について諸注意が必要かもしれません。
29	他	その他		P L 法（製造物責任法）について聞きたい。現在P L 保険に加入しようか迷っているが、苦情の事例など教えてほしい。	B L 部品の場合、製品の瑕疵、欠陥に加え、施工の欠陥に起因する事故にも対応した賠償責任保険を提供しており、この点ではP L 保険を上回る補償を行っています。当財団のお客様相談室への主な相談事例については、ホームページで公表しておりますのでご覧ください。 P L 法に関する相談等の統計、P L 法に基づく訴訟件数や概要は、国民生活センターのホームページに掲載されています。 また、住宅紛争処理支援センターでは、住宅に関連する400 件以上の相談事例がホームページで紹介されており、参考になるのではないのでしょうか。