

相談受付状況報告書について

- 平成 18 年度版 -

< 問合せ先 >

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

TEL.03-5211-0680

財団法人ベターリビングにおいては、消費者保護を基本理念に、住宅部品の開発並びに優良住宅部品（BL部品）^{（別紙）}の認定及び普及を行うとともに、住宅及び住宅部品等の品質の向上に資する業務を行うことにより、住宅購入者等の利益の保護及び住宅生産の合理化を図る一環として、「お客様相談室」を設置し、消費者、関係事業者等からの問合せ、相談等に対応しております。

今般、相談室にて受け付けた平成 18 年度における相談、問い合わせについて、「お客様相談室 相談受付状況報告書 平成 18 年度版」として取り纏めました。

その概要は以下の通りです。

なお、詳細な内容は、当財団のホームページ（<http://www.cbl.or.jp/>）をご覧ください。

1. 平成 18 年度の相談の 3 つの特徴

平成 18 年度の相談の特徴をあげますと、以下の通りです。

18 年度の相談数は、1,532 件と、14 年度から 5 年連続で 1,000 件を超える相談に対応しております。1 ヶ月平均では 127.7 件となり、120 件を超えました。

相談者は、エンドユーザーからの相談が一番多く 684 件、全相談数に占める割合は約 5 割（44.6%）を占めました。昨年 17 年度もエンドユーザーからの相談が一番多く 615 件（45.7%）と前年と同様の傾向でした。次が、中間ユーザー（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）の 406 件、メーカーの 133 件と続きます。エンドユーザーからの相談が多く 615 件で、全体の 4 割強を占めました。また、相談内容としては、アフターサービスにかかる相談が多く 662 件で、全体の約 5 割を占めました。

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 535 件で、エンドユーザーからの相談の内約 8 割を占めています。

2. 相談受付状況の概要

1) 相談件数

18年度の相談数は、1,532件と、14年度から5年連続で1,000件を超え、年々増加しております。1ヶ月平均では127.7件となり、120件を超えました。

2) 相談者の動向

エンドユーザーからの相談が依然として多く、全体の4割以上を占めました。エンドユーザーからの相談は、相談室開設以来、毎年増え続けており、18年度は17年度に比べ約70件増加しました。

次いで中間ユーザーからの相談(406件)が多く、相談全体に占める割合は17年度と同様でした。

3) 相談内容の動向(大分類)

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に関する相談」が535件と最も多く、全体の3割以上を占めました。次いで「中間ユーザーからのアフターサービスに関する相談」が174件(11.4%)、「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」が111件(8.2%)の順になり、これらの相談で全体の5割以上を占めていました。

相談者別の相談内容の分析(小分類)

エンドユーザーからの相談(684件)では、製品の故障・異常などにより修理を求める「不具合」に関する相談が245件と最も多く、エンドユーザーからの相談の3割以上を占めました。次いで取替えパーツを取り寄せたいといった「パーツ入手」に関する相談が122件(17.8%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」に関する相談が116件(17.0%)となり、「アフターサービス」に関する相談が、約8割を占めていました。

中間ユーザーからの相談(406件)では、「アフターサービス」に関する相談が多く、相談全体の4割以上を占めました。そのうち、「取扱い方法」に関する相談が61件(15.0%)と最も多く、次いで「不具合」に関する相談が58件(14.3%)となりました。また、「財団業務」の「建築確認」に関する相談が51件(12.6%)あり、17年度よりさらに増加しています。(昨年度は30件)

メーカーからの相談(206件)では、「認定制度」に関する相談が多く、相談全体の5割以上を占めました。「認定制度」に関する相談のうち、認定基準・評価基準や試験方法の内容、根拠の問い合わせ等「基準・試験方法」に関する相談が77件(37.4%)と、ここ数年と同様最も多く占めました。次いで、財団業務の筑波試験センターで行っている試験業務に関する相談が25件(12.1%)となりました。

アフターサービスにかかる相談の部品別内訳

アフターサービス相談(737件)を部品別で見ると、ドア・クローザ、ガス給湯機、電気給湯機、暖・冷房システム、浴室ユニット、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、宅配ボックスについては『取扱い方法』が多く、さらに、RC造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が多くありました。

(注) B L 部品の特徴は以下の通りです。

- 1) 機能性や安全性、施工性やアフターサービスなどに優れた住宅部品であるのか否かを、第三者の目を通して審査し認定を行っています。
- 2) 学識経験者、消費者代表、関係行政機関等の方々のご意見をいただきながら認定基準を作成し、これに基づいて認定しております。
- 3) 消費者の方々に対して認定企業が十分なアフターサービスを行えるよう、製品や施工の瑕疵に対応する、部品の修理や交換にかかる「保証責任保険」と損害賠償にかかる「賠償責任保険」の2つの保険(BL 保険)が付けられています。この「賠償責任保険」は、製造物責任に対応するPL 保険よりも幅広く補償される保険です。消費者にとりましては、安心さが倍増する仕組みを具備しております。(被保険者は認定企業)