

お 客 様 相 談 室
相 談 受 付 状 況 報 告 書

—平成 20 年度—

平成 21 年 10 月



財団法人 ベターリビング

住宅部品コールセンター

はじめに

「お客様相談室 相談受付状況報告書—平成 20 年度版—」は、(財)ベターリビングが、お客様相談室において、平成 20 年度に受付けた 1,540 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。

お客様相談室への相談は、優良住宅部品（B L 部品）に関する相談が 1,112 件と、3 年連続 1,000 件を超え、相談のうちの 7 割以上を占めています。また、B L 部品以外の財団業務等にかかる相談も 292 件で、約 2 割を占めています。

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、試験方法の改正など、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

I	20年度相談受付状況報告の概要	1
II	20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 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	
	2-3-1 相談者の年度別内訳	4
	2-3-2 エンドユーザーの年度別相談内訳	5
	2-4 受付方法	6
	3. 20年度相談受付の内訳	
	3-1 相談者と相談内容の内訳（大分類）	7
	3-2 相談内容の内訳（小分類）	8
	3-3 相談者別の相談内容（小分類）	
	3-3-1 エンドユーザーの相談内容	8
	3-3-2 中間ユーザーの相談内容	9
	3-3-3 公共ユーザーの相談内容	9
	3-3-4 メーカーの相談内容	10
	3-3-5 相談機関の相談内容	10
	3-3-6 その他の相談者の相談内容	11
	3-4 アフターサービス相談の部品別内訳	12
	3-5 エンドユーザーからの受付方法の内訳	13
	3-5-1 受付方法	13
	3-5-2 相談室を知った経緯	13
	3-6 対応・処理主体の内訳	14
	3-7 当財団についての理解	15
	3-7-1 相談者別の内訳	15
	3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由	15

I 20年度相談受付状況報告の概要

20年度の相談数は、1,540件と、18年度から3年連続で1,500件を超える相談に対応しております。1ヶ月平均では128件となっています。

相談者別では、19年度と同様エンドユーザーからの相談が一番多く770件（676件（19年度））、全相談数に占める割合は約5割（50.1%）を占めました。次いで、中間ユーザーからの相談が（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）389件（541件（19年度））及びメーカーからの相談が182件（188件（19年度））と続き、中間ユーザーの相談の減少が目立ちました。（4頁参照）

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638件で、エンドユーザーからの相談の内8割以上を占めました。（5頁参照）

1) 受付件数の推移

20年度受付件数は1,540件となり、19年度より116件減少し、月の平均受付件数は約128件と18年度と同様の件数となりました。（2頁参照）

2) 相談内容の動向

「アフターサービス」相談が847件と一番多く、19年度より100件増加し全体の5割以上（55.0%）を占めました。次いで「財団業務」292件、「認定制度」213件と続き、財団業務に関する相談は19年度より約2割減少しました。（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、1,453件と全体の9割以上（94.4%）を占めましたが、FAX・手紙による相談が23件、相談専用電話以外の回線が58件と19年度よりも4割以上減少しました。（6頁参照）

4) 相談者と相談内容（大分類）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638件となり、相談全体の4割以上（41.4%）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」184件、3番目の「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」110件。これらで相談全体の6割以上を占めました。なお、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」は、19年度より99件（15.6%）増加しました。（7頁参照）

5) 相談者別の相談内容（小分類）の内訳

相談全体に占める相談者別の割合をみると、一番多いのはエンドユーザーからの相談（770件）で、以下、中間ユーザー（389件）、メーカー（182件）、公共ユーザー（73件）、相談機関（15件）、その他（111件）と続きます。（4頁参照）

相談件数の多い相談者からの相談内訳をみると、エンドユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談（638件）のうちの「製品不具合」に関する相談が433件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約4割（56.2%）を占めました。次に多いのは、同じく「アフターサービス」相談のうちの「パーツ入手」95件、「取扱い方法」58件です。（8頁参照）

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談のうちの「取扱い方法」が72件と最も多く、次いで「製品不具合」が59件でした。（9頁参照）

メーカーからの相談では、「認定制度」相談のうちの「基準・試験方法」が53件と最も多く、次に多いのは、「財団業務」相談のうちの「つくば建築試験研究センター業務」への問合せ等の30件でした。（10頁参照）

6) アフターサービス相談の部品別内訳

「アフターサービス」相談（847件）を部品別でみると、ガス給湯機、暖・冷房システム、給水ポンプシステム、電気給湯機、ガレージ、キッチンシステム、ドア・クローザ、物置ユニットについては『製品不具合』が、また、郵便受箱については『取扱い方法』が、さらに、洗濯機用防水パン、RC造住宅用アルミサッシ、物置ユニット、キッチンシステムについては『パーツ入手』に関する相談が、それぞれ最も多く占めました。（12頁参照）

7) 当財団についての理解

相談の連絡を頂いた方の当財団に対する理解については、「正しく理解」と「ほぼ理解」を合わせても569件（36.9%）の理解で、19年度に比べ6%ほど低下しました。「メーカーと誤解」のうちの523件（34.1%）がエンドユーザーで、メーカーと誤解した原因の多くは、部品に貼付されていた「BLマーク証紙」で、517件（98.5%）でした。

また、エンドユーザーが相談室専用電話の連絡先を知った経緯は、「BLマーク証紙」が658件（85.5%）で、8割以上を占めました。（13頁、14、15頁参照）

Ⅱ 20年度相談受付状況報告

1. 用語の説明

【相談内容】	
・ 認定情報	B L 部品の認定等に関する問合せ、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問合せ、認定申請など
・ アフターサービス	B L 部品における不具合による修理・点検、パーツ入手に関する問合せなど
・ 苦情	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）
・ 財団業務	B L 認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
・ 財団業務以外	上記以外のもの
【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、マスコミなど上記以外

2. 相談受付の動向

2-1 年度別受付件数の推移

20年度受付件数は、1,540件（月平均128件）

14年度から6年連続で1,000件を超え年々増加しておりましたが、20年度の相談数は、1,540件と、19年度に比べ減少しました。なお、18年度から3年連続して1500件を超えております。

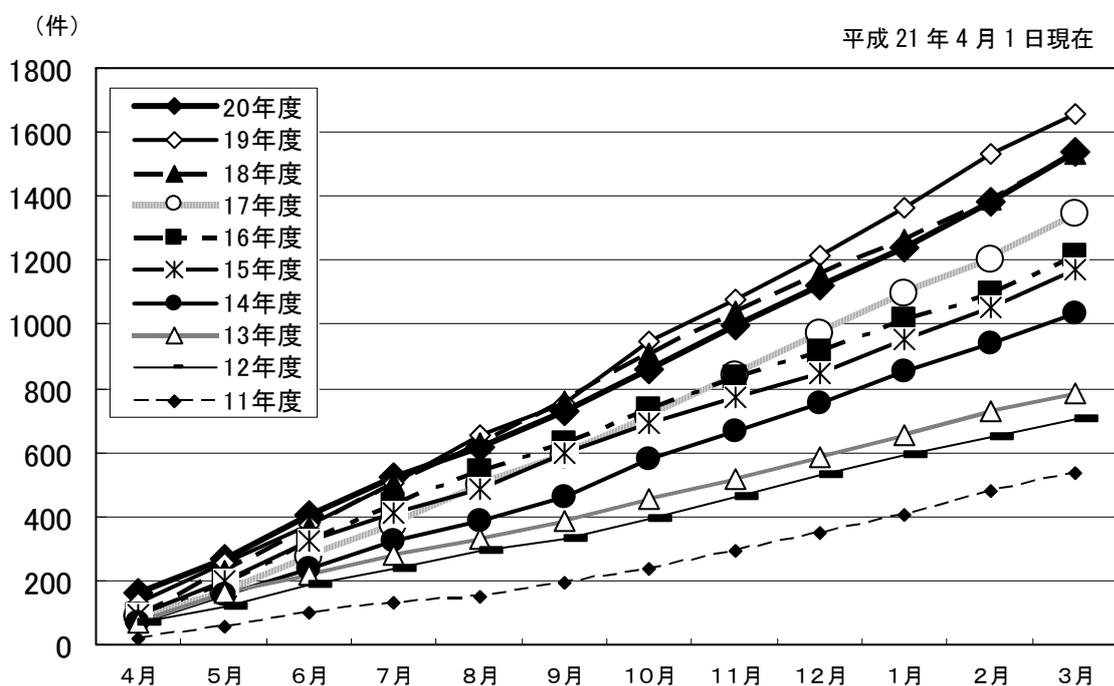


図1 年度別月別相談受付状況

件数/年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
合計件数(件)	533	706	786	1036	1168	1212	1346	1532	1656	1540
月平均件数(件)	44.4	58.8	65.5	86.3	97.3	101.0	112.2	127.7	138.0	128.3

2-2 相談内容の動向

「アフターサービス」が全体の5割以上を占め1位、次は「財団業務」

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、20年度は19年度に比べ100件増加の847件と、相談全体の5割以上を占めました。なお、そのほかの相談は全て減少しました。

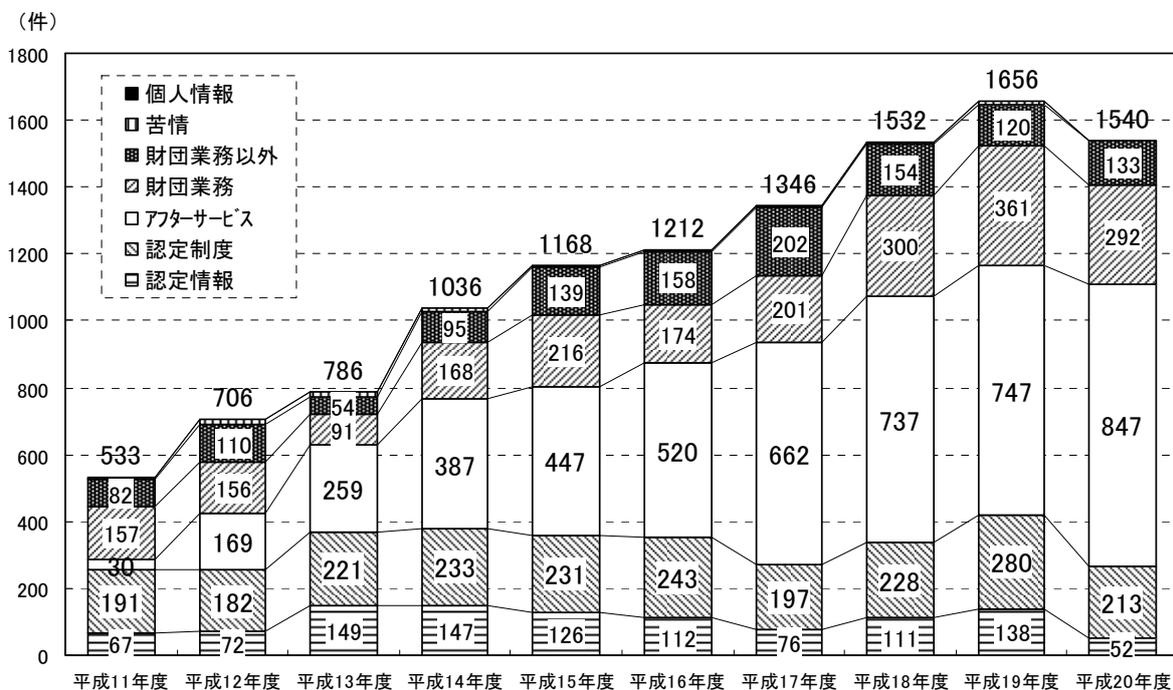


図2 年度受付件数の推移(相談内容別)

年度/内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	67	191	30	157	82	6	0	533
平成12年度	72	182	169	156	110	17	0	706
平成13年度	149	221	259	91	54	12	0	786
平成14年度	147	233	387	168	95	6	0	1036
平成15年度	126	231	447	216	139	9	0	1168
平成16年度	112	243	520	174	158	5	0	1212
平成17年度	76	197	662	201	202	8	0	1346
平成18年度	111	228	737	300	154	2	0	1532
平成19年度	138	280	747	361	120	9	1	1656
平成20年度	52	213	847	292	133	3	0	1540
	3.4%	13.8%	55.0%	18.9%	8.6%	0.2%	0.0%	100.0%

2-3 相談者の動向

2-3-1 相談者の年度別内訳

エンドユーザーからの相談が、全体の5割を占める

エンドユーザーからの相談が初めて700件を超え、全体の5割を占めました。なお、19年度に比べ96件増加しました。

次いで、中間ユーザーからの相談が続きますが、昨年に比べ約7割(389件)に減少しました。

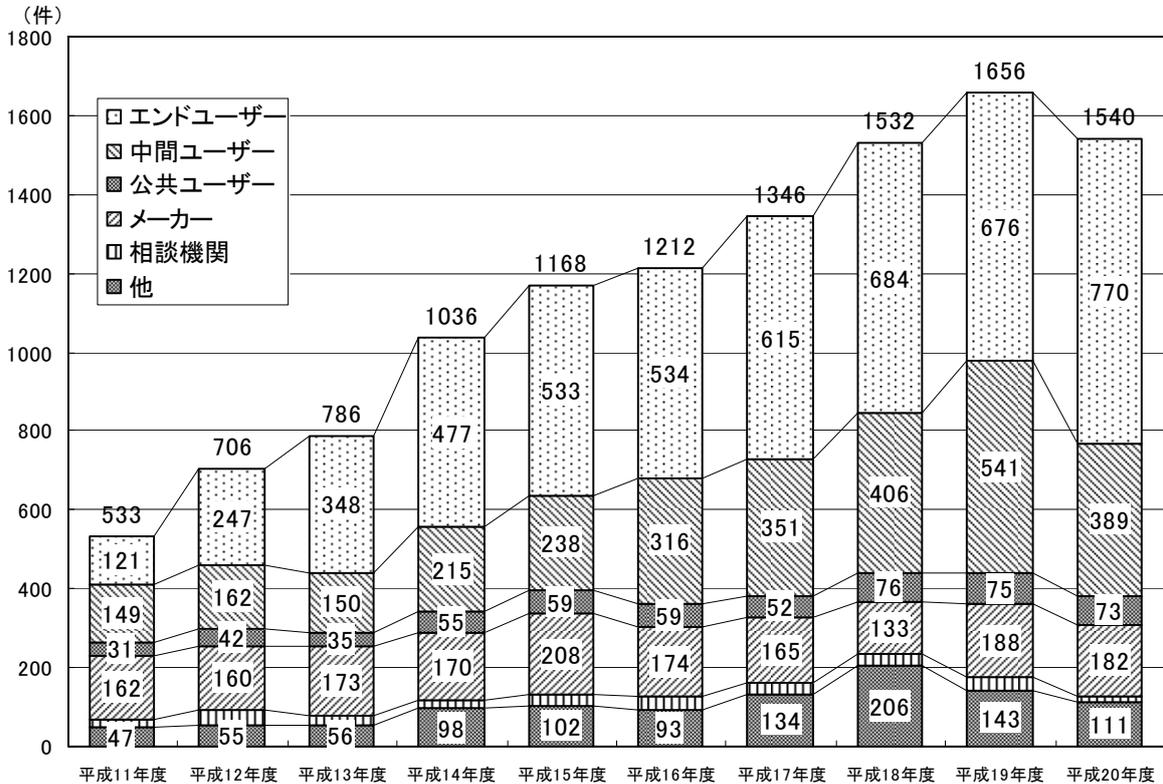


図3 年度受付件数の推移(相談者別)

年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	メーカー	相談機関	他	合計
平成11年度	121	149	31	162	23	47	533
平成12年度	247	162	42	160	40	55	706
平成13年度	348	150	35	173	24	56	786
平成14年度	477	215	55	170	21	98	1036
平成15年度	533	238	59	208	28	102	1168
平成16年度	534	316	59	174	36	93	1212
平成17年度	615	351	52	165	29	134	1346
平成18年度	684	406	76	133	27	206	1532
平成19年度	676	541	75	188	33	143	1656
平成20年度	770	389	73	182	15	111	1540
	50.0%	25.3%	4.7%	11.8%	1.0%	7.2%	100.0%

2-3-2 エンドユーザーの年度別相談内訳

エンドユーザーからの相談では、アフターサービスに関する相談が8割以上を占める

相談件数が多いエンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ると、毎年「アフターサービス」に関する相談が多く、年々増え続け初めて600件を越す相談件数となりました。エンドユーザーからの相談全体の8割以上を占めました。

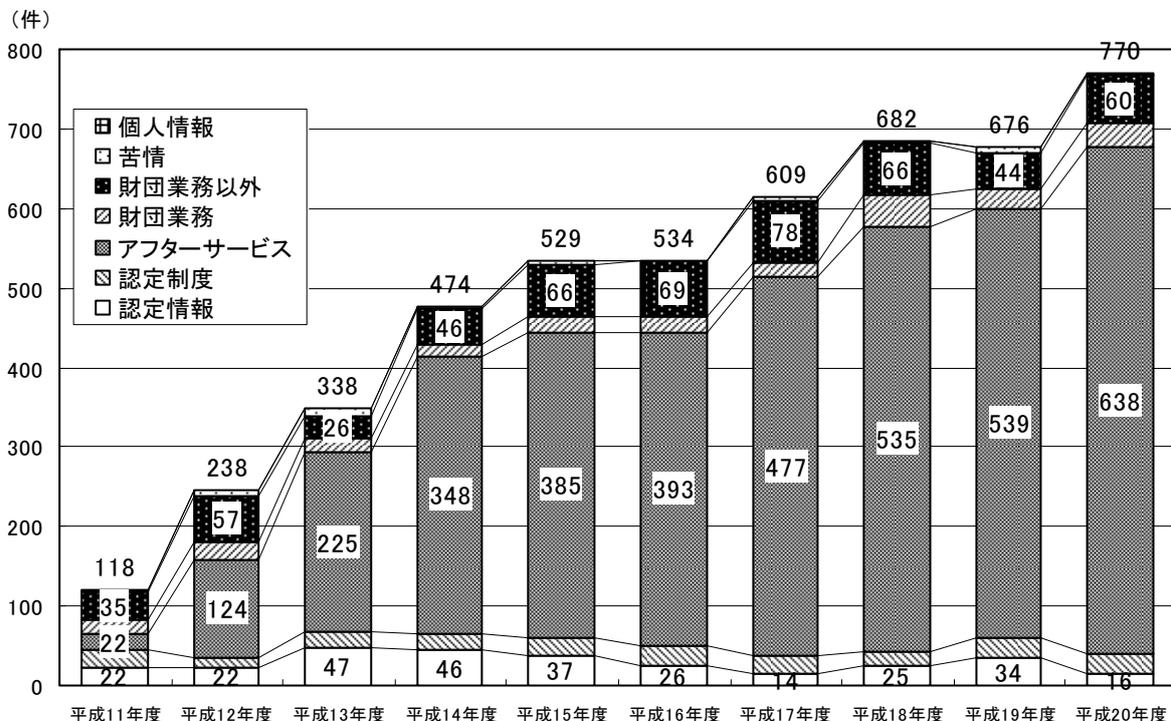


図4 エンドユーザーの相談内容の推移

年度/内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	22	22	22	17	35	3	0	118
平成12年度	22	13	124	22	57	9	0	238
平成13年度	47	21	225	19	26	10	0	338
平成14年度	46	19	348	15	46	3	0	474
平成15年度	37	22	385	19	66	4	0	529
平成16年度	26	25	393	20	69	1	0	534
平成17年度	14	24	477	16	78	6	0	609
平成18年度	25	18	535	38	66	2	0	682
平成19年度	34	26	539	26	44	7	0	676
平成20年度	16	24	638	30	60	2	0	770
	2.1%	3.1%	82.9%	3.9%	7.8%	0.3%	0.0%	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割以上を占める

相談専用電話（03-5211-0680）にて相談受付した件数は年々増加し、18年度以降1,400件を超え、全体の9割以上を占めました。

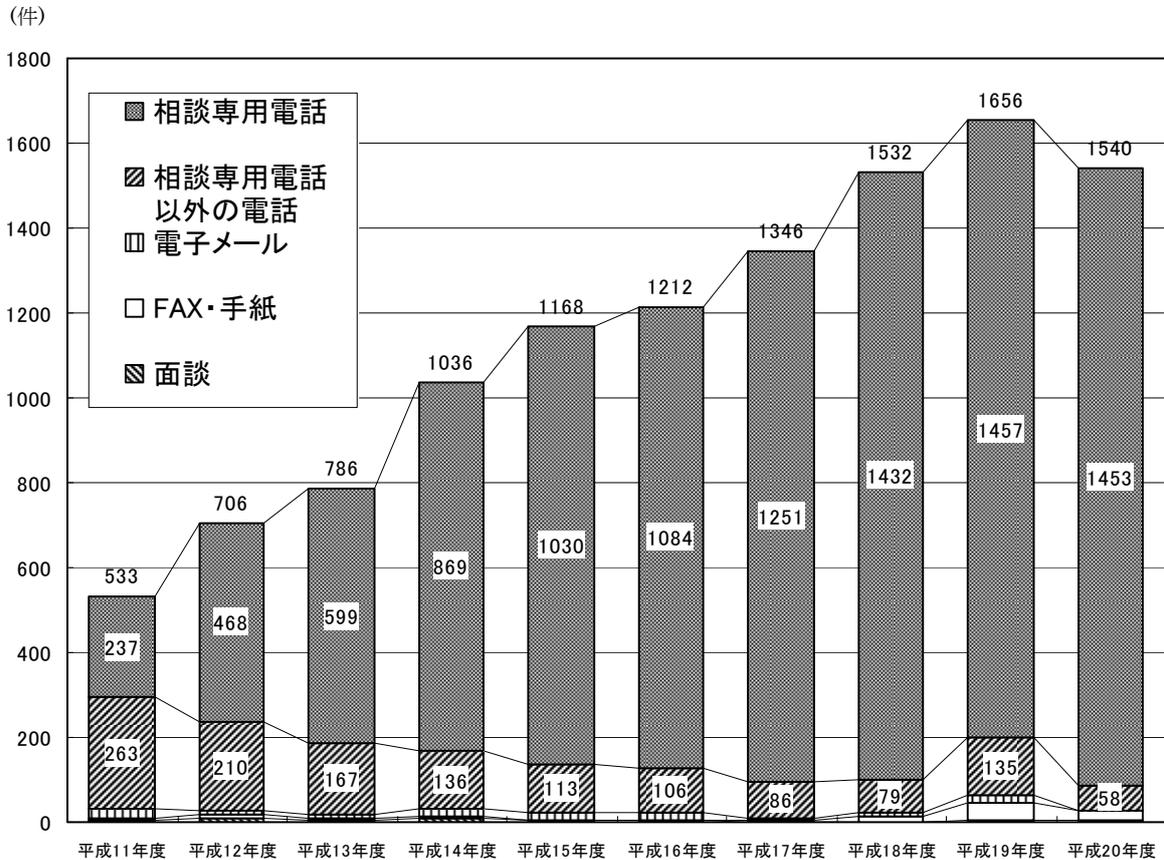


図5 受付方法の動向

年度/受付方法	相談専用電話	相談専用電話以外の電話	電子メール	FAX・手紙	面談	合計
平成11年度	237	263	26	3	4	533
平成12年度	468	210	9	11	8	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	4	8	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084	106	16	2	4	1212
平成17年度	1251	86	6	2	1	1346
平成18年度	1432	79	8	11	2	1532
平成19年度	1457	135	19	42	3	1656
平成20年度	1453	58	2	23	4	1540
	94.4%	3.8%	0.1%	1.5%	0.3%	100.0%

3. 相談受付の内訳

3-1 相談者と相談内容の内訳（大分類）

「エンドユーザーからのアフターサービスに関する相談」が相談全体の4割以上を占める

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に関する相談」が638件と最も多く、全体の4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184件（11.9%）で、これらの相談で全体の5割以上を占めました。次に多い「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」は、19年度より74件減少しました。

(件)

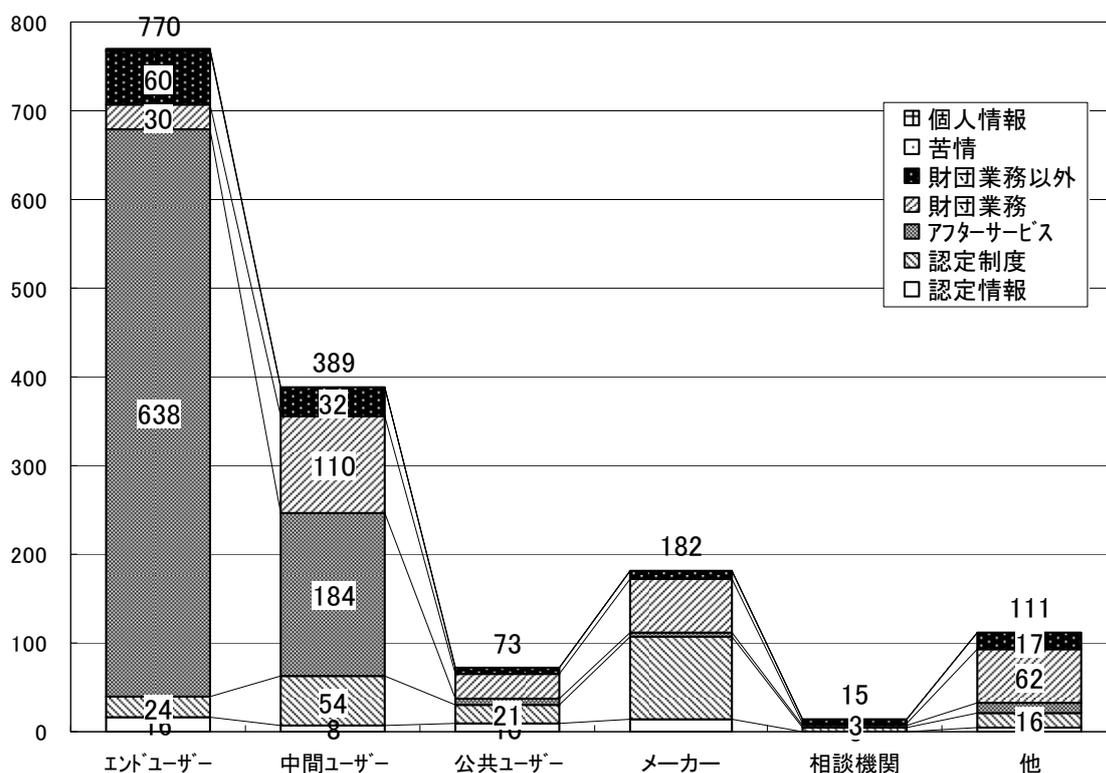


図6 20年度相談受付の実績（相談者と相談内容）

内容/相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		メーカー		相談機関		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	16	1.0%	8	0.5%	10	0.6%	13	0.8%	1	0.1%	4	0.3%	52	3.4%
認定制度	24	1.6%	54	3.5%	21	1.4%	95	6.2%	3	0.2%	16	1.0%	213	13.8%
アフターサービス	638	41.4%	184	11.9%	7	0.5%	4	0.3%	2	0.1%	12	0.8%	847	55.0%
財団業務	30	1.9%	110	7.1%	28	1.8%	59	3.8%	3	0.2%	62	4.0%	292	18.9%
財団業務以外	60	3.9%	32	2.1%	7	0.5%	11	0.7%	6	0.4%	17	1.1%	133	8.6%
苦情	2	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.2%
個人情報	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	770	50.0%	389	25.2%	73	4.7%	182	12%	15	1%	111	7%	1540	100%

3-2 相談内容の内訳（小分類）

- ・「製品不具合」に関する相談が全体の3割以上を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が全相談件数の約5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「アフターサービスにおける不具合に関する相談」が509件(33.1%)と3割以上を占めました。第2位は「取扱い方法に関する相談」132件(8.6%)、第3位は「認定制度における基準・試験方法に関する相談」129件(8.4%)となり、アフターサービスに関する相談に加え、基準・試験方法に関する相談の増加が目立ちました。

なお、アフターサービスに関する相談は、全相談のうち、約5割を占めました。

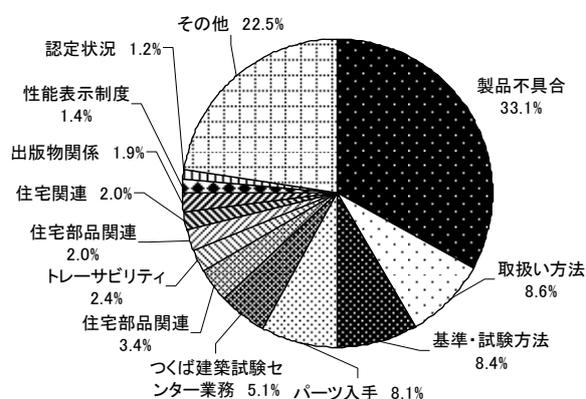


図7 相談内容の内訳

3-3 相談者別の相談内容（小分類）

3-3-1 エンドユーザーの相談内容

- ・「製品不具合」相談が5割以上を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が約8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433件と最も多く、エンドユーザーからの相談の5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95件(12.3%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」に関する相談が58件(7.5%)となり、「アフターサービス」に関する相談が、約8割を占めました。

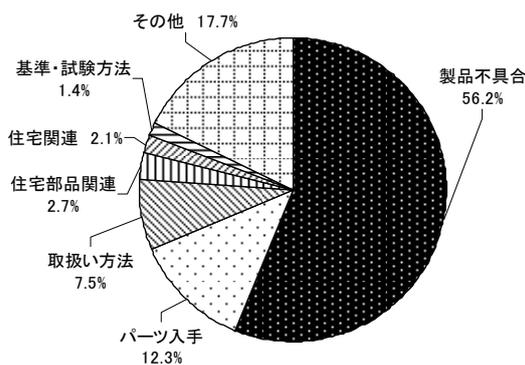


図8 エンドユーザーの相談内容内訳(772件)

3-3-2 中間ユーザーの相談内容

「アフターサービス」に関する相談が4割以上を占める

中間ユーザーからの相談では、「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72件(18.5%)と最も多く、次いで「製品不具合」に関する相談が59件(15.2%)、認定制度の「基準・試験方法」に関する相談が41件(10.5%)となりました。

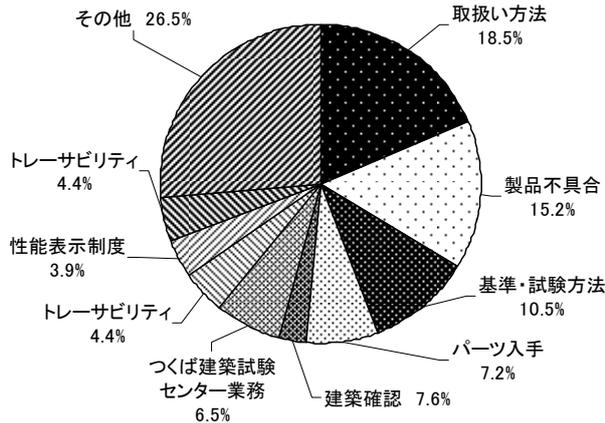


図9 中間ユーザーの相談内容内訳 (388件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	1	0.3%
	認定状況	1	0.3%
	問合せ先	1	0.3%
	その他	5	1.3%
認定制度	制度紹介	2	0.5%
	基準・試験方法	41	10.5%
	BL保険	1	0.3%
	BL証紙	0	0.0%
	認定申請	1	0.3%
	その他	9	2.3%
アフターサービス	製品不具合	59	15.2%
	取扱い方法	72	18.5%
	パーツ入手	28	7.2%
	その他	25	6.4%
財団業務	性能表示制度	15	3.9%
	事連協関連	1	0.3%
	出版物関係	4	1.0%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	11	2.8%
	つくば建築試験研究センター業務	26	6.7%
	トレーサビリティ	17	4.4%
	その他の業務	36	9.3%
その他	住宅部品関連	12	3.1%
	シックハウス関連	5	1.3%
	住宅関連	10	2.6%
	その他	5	1.3%
苦情	苦情	1	0.3%
個人情報	個人情報	0	0.0%
合計		389	100.0%

3-3-3 公共ユーザーの相談内容

「認定制度」に関する相談が約3割を占める

公共ユーザーからの相談は、「認定制度」のうちの「基準・試験方法」に関する相談が13件(17.8%)、次いで「財団業務」の「出版物関係」に関する相談が11件(15.1%)となりました。

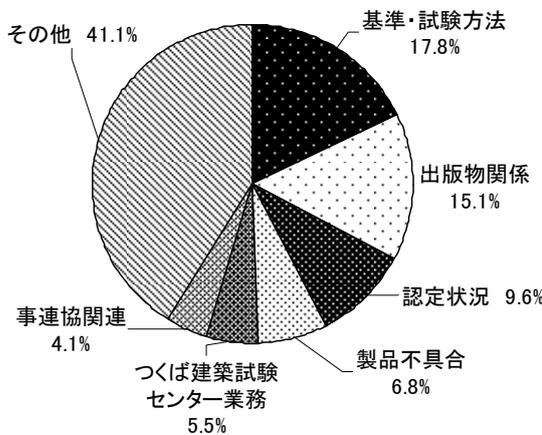


図10 公共ユーザーの相談内容内訳 (73件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	2	2.7%
	認定状況	7	9.6%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	1	1.4%
認定制度	制度紹介	1	1.4%
	基準・試験方法	13	17.8%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	0	0.0%
	認定申請	0	0.0%
	その他	7	9.6%
アフターサービス	製品不具合	5	6.8%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	2	2.7%
財団業務	性能表示制度	0	0.0%
	事連協関連	3	4.1%
	出版物関係	11	15.1%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	2	2.7%
	つくば建築試験研究センター業務	4	5.5%
	トレーサビリティ	0	0.0%
	その他の業務	8	11.0%
その他	住宅部品関連	2	2.7%
	シックハウス関連	0	0.0%
	住宅関連	1	1.4%
	その他	4	5.5%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	個人情報	0	0.0%
合計		73	100.0%

3-3-4 メーカーの相談内容

「認定制度」に関わる相談が5割以上を占める

メーカーからの相談では、「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53件(29.1%)となりました。

次いで、財団業務のつくば建築試験研究センターで行っている試験業務に関する相談が30件(16.5%)となりました。

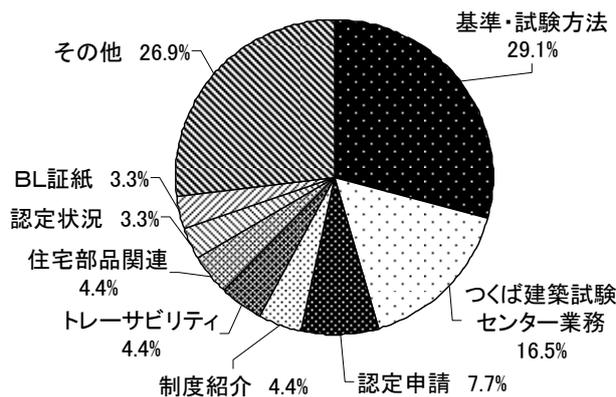


図 11 メーカーの相談内容内訳 (182 件)

3-3-5 相談機関の相談内容

BL部品以外の知見入手に関する相談が約3割を占める

相談機関からの相談の多くは、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対しての知見を得ようとする相談(「財団業務以外」の内の「住宅部品関連」)で、約3割を占めました。

また、相談機関がエンドユーザーに対し、BL部品以外の住宅部品に関する相談についても当相談室を紹介するケースが増えていきます。

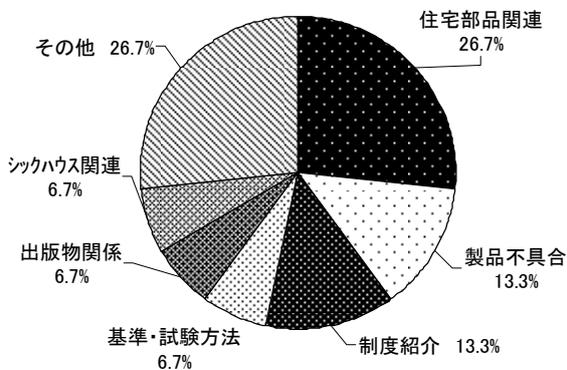
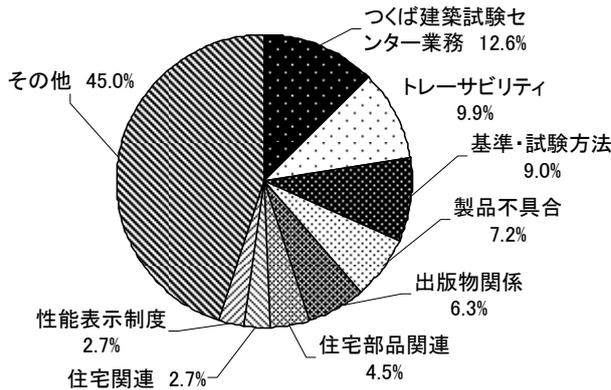


図 12 相談機関の相談内容内訳 (15 件)

3-3-6 その他の相談者の相談内容

BL部品以外の住宅部品に関する相談が約5割を占める

その他の相談者からの相談では、ISO9001、14001、ISMS審査登録に関する問合せなど「財団業務」の「その他業務」に関する相談が24件（21.6%）と最も多く、次いで地盤改良・杭基礎等品質評価事業に関する「つくば建築試験研究センター業務」に関する相談が14件（12.6%）、住宅用火災警報器の設置に係る「トレーサビリティ」に関する相談が11件（9.9%）となっています。



大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	1	0.9%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	3	2.7%
認定制度	制度紹介	0	0.0%
	基準・試験方法	10	9.0%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	0	0.0%
	認定申請	0	0.0%
	その他	6	5.4%
アフターサービス	製品不具合	9	8.1%
	取扱い方法	1	0.9%
	パーツ入手	0	0.0%
	その他	2	1.8%
財団業務	性能表示制度	3	2.7%
	事連協関連	2	1.8%
	出版物関係	7	6.3%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	1	0.9%
	つくば建築試験研究センター業務	14	12.6%
	トレーサビリティ	11	9.9%
	その他の業務	24	21.6%
その他	住宅部品関連	5	4.5%
	シクハウス関連	0	0.0%
	住宅関連	3	2.7%
	その他	9	8.1%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	個人情報	0	0.0%
合計		111	100.0%

図13 その他の相談者の相談内容内訳（111件）

3-4 アフターサービス相談の部品別内訳

3-4-1 アフターサービス相談（847 件）を部品別でみると、『不具合』に関する相談が多い品目は、ガス給湯機、暖・冷房システム、給水ポンプシステム、電気給湯機、ガレージ、キッチンシステム、ドア・クローザ、物置ユニットでした。

ガス給湯機、電気給湯機の「不具合」に関する相談では、お湯がでないなどの故障に関する相談が多くありました。

暖・冷房システムの「不具合」に関する相談では、お湯がでない、浴室暖房乾燥機から異音が生ずるなどの故障に関する相談が多くありました。

給水ポンプシステムの「不具合」に関する相談では、水が出ないという故障に関する相談が多くありました。

ドア・クローザの「不具合」に関する相談では、開閉速度が速くなってきた、油が漏れてきた等、長期使用によると思われる相談が多くありました。

3-4-2 『取扱い方法』に関する相談が多い品目は、郵便受箱でした。

郵便受箱の「取扱い方法」に関する相談では、扉を開ける際の暗証番号が分からなくなった、暗証番号を変更したい等の相談が多くありました。

3-4-3 『パーツ入手』に関する相談が多い品目は、洗濯機用防水パン、RC造住宅用アルミサッシ、物置ユニット、キッチンシステムでした。

物置ユニット、ガレージの相談では、「不具合」として、鍵が刺さったまま折れてしまった、「パーツ入手」として、鍵をなくしたので合鍵を作りたい等、鍵に関する相談が多くありました。

洗濯機用防水パンの「パーツ入手」に関する相談では、洗濯機排水ホースをつなぐ部材を入手したいという賃貸住宅居住者からの相談が多くありました。

RC造住宅用アルミサッシの「パーツ入手」に関する相談では、クレセント、小窓締め、戸車を入手したいという相談が多くありました。

「アフターサービス」相談の部品別内訳（％）

（品目名 50 音順）

部品名 *1	4-1不具合	4-2取扱い方法	4-3パーツ入手	4-4その他	合計
RC造住宅用アルミサッシ	36.4%	0.0%	36.4%	27.3%	100%
ガス給湯器	89.8%	1.7%	1.7%	6.8%	100%
ガレージ	60.0%	0.0%	20.0%	20.0%	100%
キッチンシステム	60.0%	0.0%	30.0%	10.0%	100%
給水ポンプシステム	76.7%	10.0%	0.0%	13.3%	100%
洗濯機用防水パン	20.0%	10.0%	50.0%	20.0%	100%
暖・冷房システム	79.6%	7.7%	8.2%	4.6%	100%
電気給湯機	76.2%	4.8%	4.8%	14.3%	100%
ドア・クローザ	57.5%	10.0%	20.0%	12.5%	100%
物置ユニット	52.4%	1.0%	35.2%	11.4%	100%
郵便受箱	31.7%	51.6%	10.2%	6.5%	100%
その他 *2	47.6%	8.6%	24.8%	19.0%	100%

*1：対象品目は、当該優良住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映したものではありません。

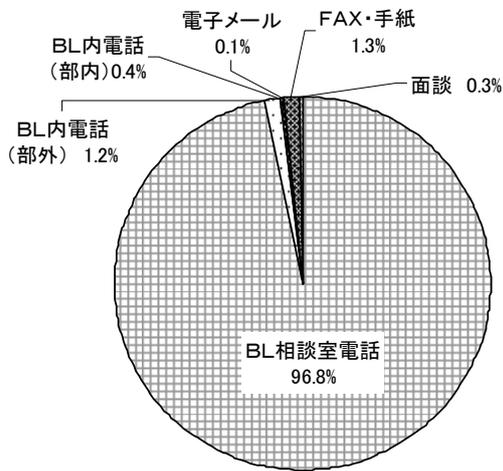
*2：換気ユニット、玄関ドア、サッシ(天窓)、宅配ボックス、ふろがま、天井ユニット、住宅情報システム等

3-5 エンドユーザーからの受付方法の内訳

3-5-1 受付方法

- ・「相談室専用電話にて受付」が9割以上を占める

エンドユーザーからの相談の受付方法では、全相談 770 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 745 件となり、9割以上を占めました。



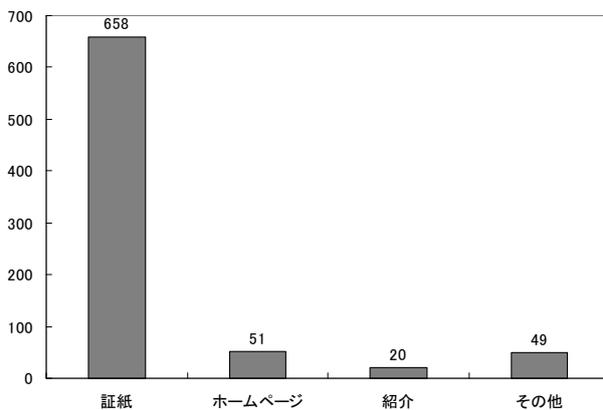
受付方法	件数	%
BL相談室電話	745	96.8%
BL内電話(部外)	9	1.2%
BL内電話(部内)	3	0.4%
電子メール	1	0.1%
FAX・手紙	10	1.3%
面談	2	0.3%
合計	770	100.0%

図 14 エンドユーザーからの受付方法

3-5-2 相談室を知った経緯

- ・「BLマーク証紙」で知ったが8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点については、BLマーク証紙に記載されていた相談室専用電話の連絡先(14頁参照)を手がかりに電話をかけてきた件数が 658 件と最も多く、8割以上を占めました。



情報源	件数	%
証紙	658	84.6%
ホームページ	51	6.6%
紹介	20	2.6%
その他	49	6.3%

※ 複数回答あり

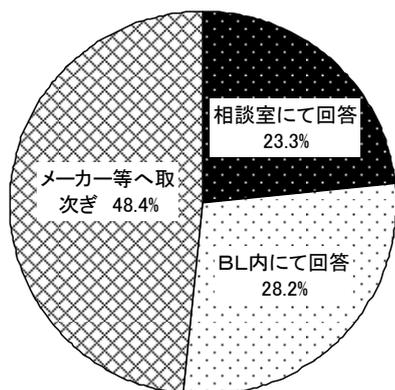
図 15 相談室を知った経緯 (770名)

3-6 対応・処理主体の内訳

BLでの回答は5割以上を占める

20年度の全相談1,540件のうち「相談室にて回答」が359件、「BL内にて回答」が435件と、当財団における回答が5割以上を占めました。

- ・ 「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」：相談室以外の財団内の専門部署で対応・処理を行った相談
- ・ 「メーカー等へ取次ぎ」：BL認定企業等の相談窓口、修理窓口を紹介した相談



処理方法	件数	%
相談室にて回答	359	23.3%
BL内にて回答	435	28.2%
メーカー等へ取次ぎ	746	48.4%
総合計	1540	100.0%

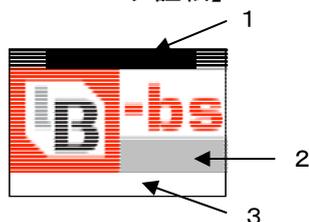
図 16 対応・処理主体の内訳

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 当財団についての理解

3-7-1 相談者別の内訳

エンドユーザーの「メーカーと誤解」が3割以上を占める

相談者の「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675件(43.8%)と4割以上を占め、「正しく理解」、「ほぼ理解」を合わせた569件(36.9%)との差が19年度よりも広がっています。

また、エンドユーザーの「メーカーと誤解」が523件(34.1%)と、19年度から12件増加しました。

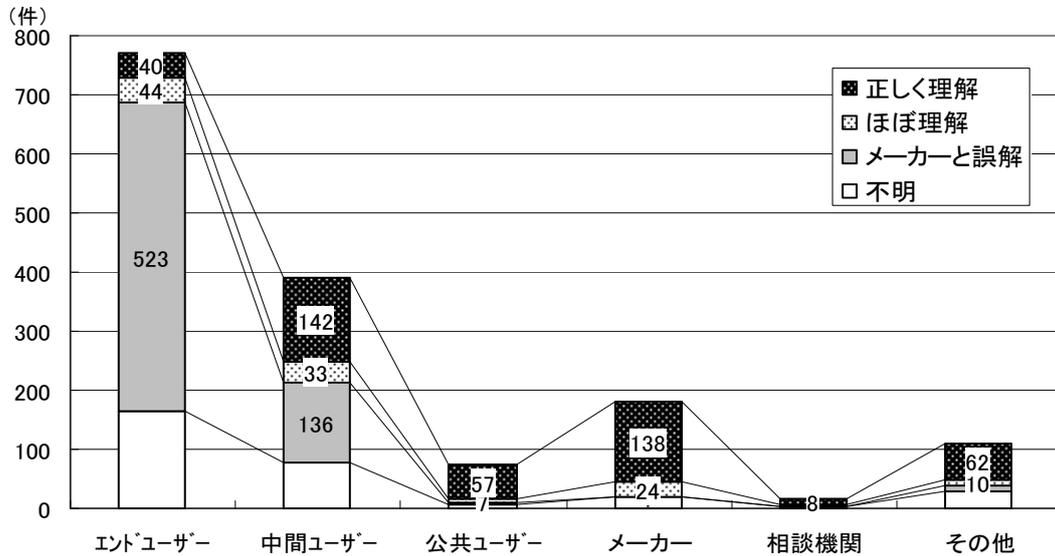


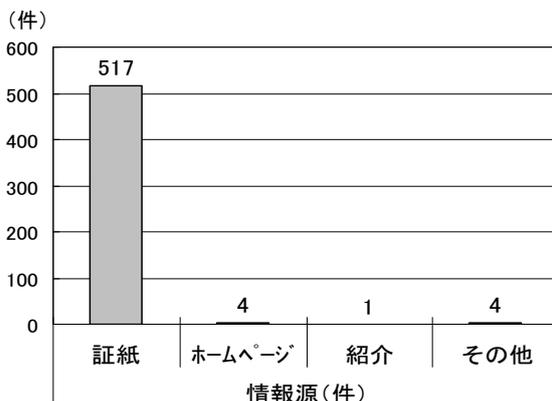
図17 理解の程度

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	40	142	57	138	8	62	447
ほぼ理解	44	33	7	24	4	10	122
メーカーと誤解	523	136	3	1	1	11	675
不明	163	78	6	19	2	28	296
合計	770	389	73	182	15	111	1540

3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由

BLマーク証紙が9割以上を占める

当財団を「メーカーと誤解」した「エンドユーザー」のうち、当財団を知った経緯で最も多かったのは「BLマーク証紙」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おいて、部品に貼付されているBLマーク証紙に「財団名」と「お客様相談室の専用電話番号」が記載(平成11年以降の証紙に電話番号を記載)されていることから、メーカーと誤解しているケースがほとんどでした。



証紙	ホームページ	紹介	その他
517	4	1	4
98.5%	0.8%	0.2%	0.8%

(複数選択あり)

図18 エンドユーザーがメーカーと誤解した理由