

お 客 様 相 談 室  
相 談 受 付 状 況 報 告 書

－平成 21 年度－

平成 22 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 21 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 21 年度に受付けた 1,503 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 1,169 件と、4 年連続 1,000 件を超え、相談のうちの 8 割近くを占めています。

本報告書で取り上げた具体的な相談事例は、相談の 8 割近くを占める B L 部品に関するものの中から、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アフターサービスに関する相談、B L 認定情報及び B L 認定制度に関する相談、B L 部品以外の住宅部品相談、その他財団業務に関する問い合わせ等、典型的な相談を 23 件取り上げました。

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に思います。

# 目 次

I	21年度相談受付状況報告の概要	1
II	21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. 21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
III	主な相談事例	
	主な事例の一覧	16
	主な事例	17~24

## I 21 年度相談受付状況報告の概要

21 年度の相談数は、1,503 件と、18 年度から 4 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 125 件となっています。

相談者別では、20 年度と同様エンドユーザーからの相談が一番多く 800 件(20 年度:770 件)、全相談数に占める割合は約 5 割 (53.2%) 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）375 件(20 年度:389 件)及びメーカーからの相談が 154 件(20 年度:182 件)と続き、エンドユーザー以外の相談は減少傾向にありました。（4 頁参照）

エンドユーザーからの相談の中では、アフターサービスに関する相談が多く、年々増え続け過去最高の 660 件(20 年度:638 件)となり、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

21 年度受付件数は 1,503 件となり、20 年度より 37 件減少し、月の平均受付件数は約 125 件と 19 年度以降減少傾向にあります。（2 頁参照）

### 2) 相談内容の動向

「アフターサービス」相談が年々増え続け、過去最高の 866 件と一番多く、全体の約 6 割(57.6%) を占めました。次いで「認定制度」230 件、「財団業務」188 件、と続き、財団業務に関する相談は 19 年度以降減少傾向にあります。（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、1,365 件と全体の 9 割以上 (90.8%) を占めましたが、19 年度以降減少傾向にあります。（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は、エンドユーザーからの「アフターサービス相談」が 660 件と、相談全体の 4 割以上 (43.9%) 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」が 191 件で、これらの相談で全体の 5 割以上を占めました。なお、3 番目のメーカーからの「認定制度相談」は 92 件と昨年と同様の割合(6.1%)です。（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は、一番多いのはエンドユーザーからの相談（800 件）で、以下、中間ユーザー（375 件）、メーカー（154 件）、公共ユーザー（47 件）、相談機関（27 件）、その他（100 件）と続きます。（4 頁参照）

相談件数の多いエンドユーザーからの相談内訳は、アフターサービス相談の「製品不具合」に関する相談が 376 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約 5 割 (47.0%) 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」125 件、「取扱い方法」108 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「取扱い方法」が 63 件と最も多く、次いで「パーツ入手」が 48 件、「製品不具合」が 44 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「基準・試験方法」が 39 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 28 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（866 件）の内訳を部品別でみると、『不具合』に関する相談の割合が多い品目は電気給湯機、給水ポンプシステム、ガス給湯機、換気ユニット、暖・冷房システム、ガレージ、ドア・クローザ、物置ユニットが、『取扱い方法』に関する相談の割合が多い品目は郵便受箱が、『パーツ入手』に関する相談の割合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、浴室ユニット、物置ユニットでした。（12 頁参照）

### 7) 当財団についての理解

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 672 件(83.6%) で、8 割以上を占めました。（13 頁参照）

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 657 件 (43.7%) の理解でしたが、20 年度に比べ 7%ほど増えました。（14 頁参照）

また、「メーカーと誤解」したエンドユーザー 439 件 (28.7%) の内、当財団を知った経緯で多いものは住宅部品に貼付されていた「BL マーク証紙」で、433 件 (98.6%) でした。（15 頁参照）

## Ⅱ 21 年度相談受付状況報告

### 1. 用語の説明

<b>【相談内容】</b>	
・ 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
<b>【相談者】</b>	
・ 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

21 年度受付件数は、1,503 件（月平均 125 件）

21 年度の相談数は、1,503 件と、19 年度以降減少傾向にあります。なお、18 年度から 4 年連続して 1500 件を超えております。

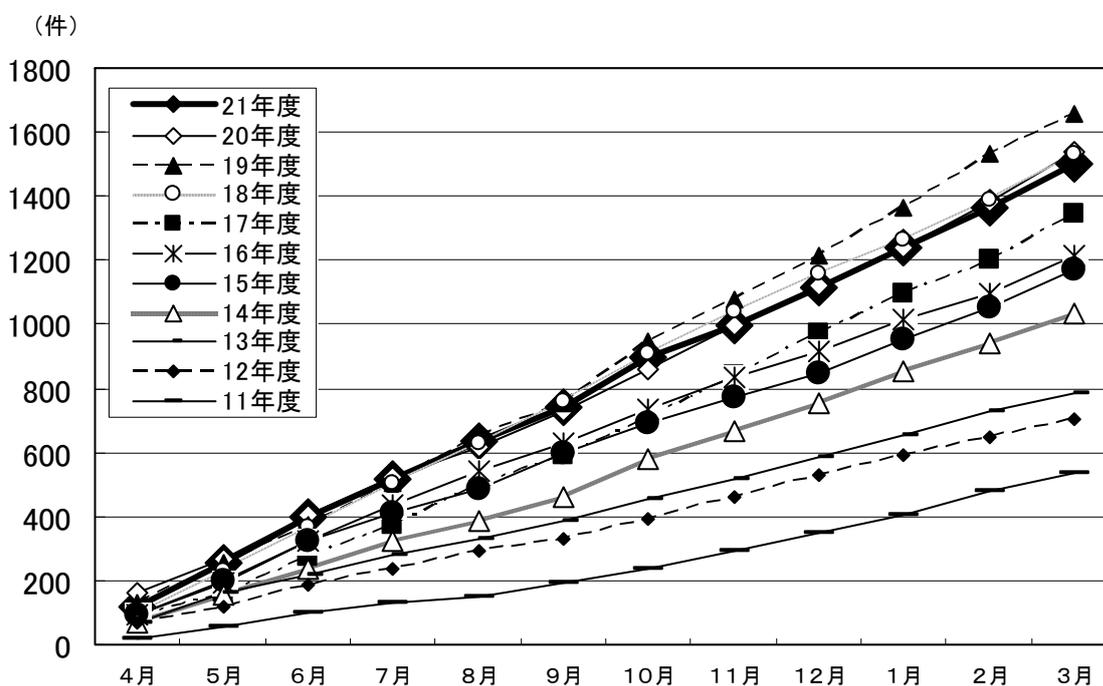


図 1 年度別月別相談受付状況

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	平成21年度
合計件数(件)	533	706	786	1036	1168	1212	1346	1532	1656	1540	1503
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	125.3

## 2-2 相談内容の動向

### 「アフターサービス」が全体の約6割を占め1位、次は「認定制度」

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、21年度は866件と、20年度同様に800件を超え、相談全体の57.6%を占めました。次いで、認定制度に関する相談とつづきますが、昨年度まで第2位であった優良住宅部品認定制度以外の財団業務に係る相談は減少しました。

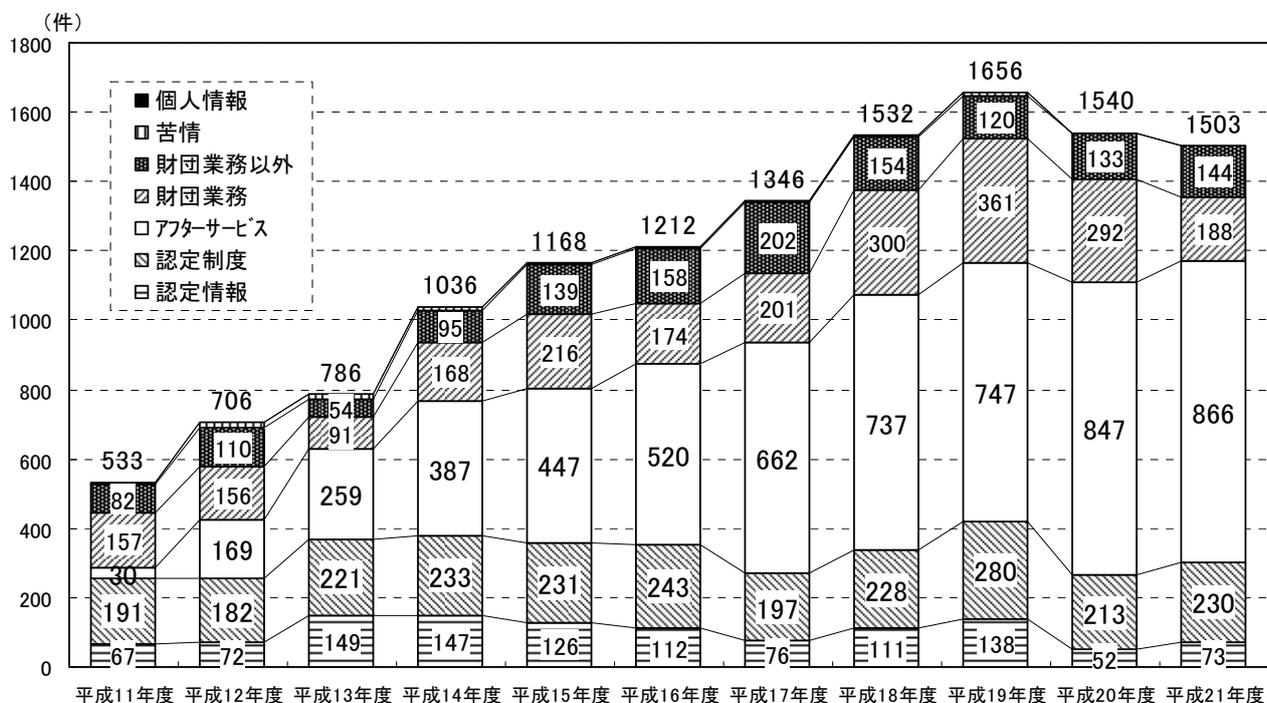


図2 年度受付件数の推移(相談内容別)

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
平成21年度	73	230	866	188	144	0	2	1503
	4.9%	15.3%	57.6%	12.5%	9.6%	0.0%	0.1%	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割以上を占める

エンドユーザーからの相談は相談受付開始以降増え続け、初めて800件を超え全体の5割以上を占めました。

次いで、中間ユーザーからの相談が続きますが、エンドユーザー以外の相談は全体的に減少傾向となりました。

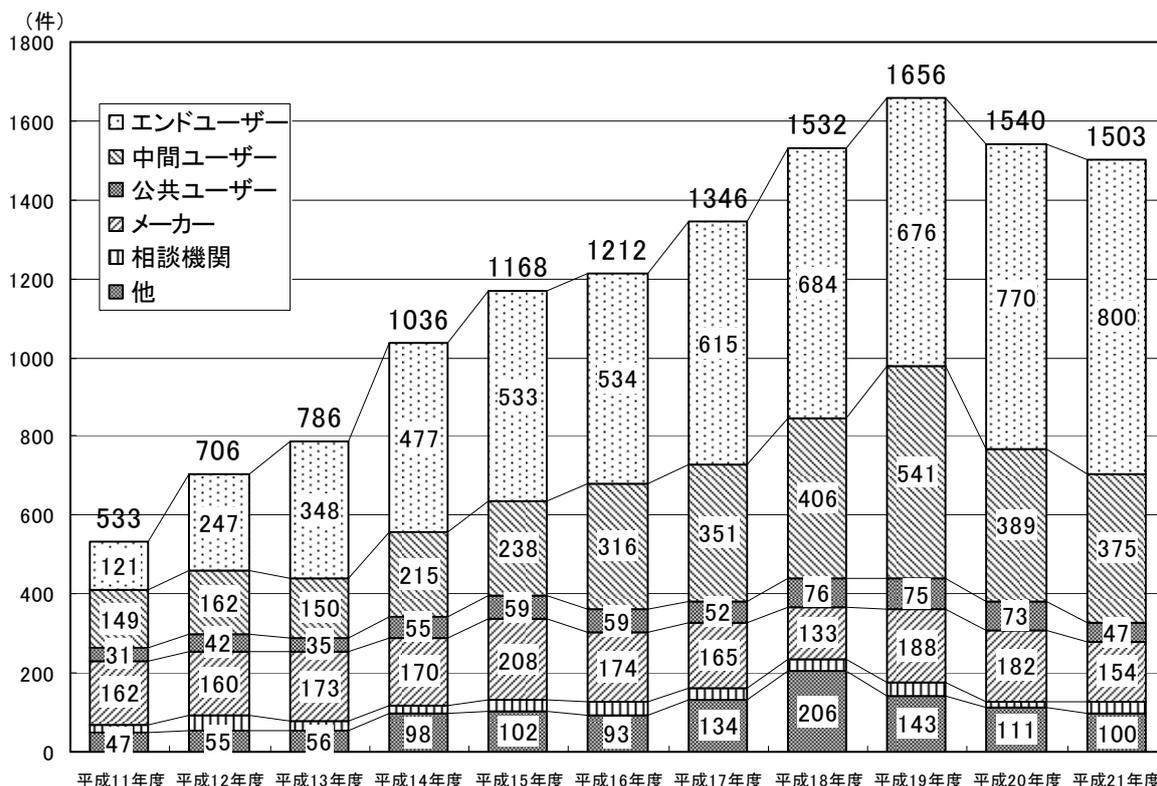


図3 年度受付件数の推移(相談者別)

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
平成21年度	800	375	47	154	27	100	1503
	53.2%	25.0%	3.1%	10.2%	1.8%	6.7%	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、年々増え続け過去最高の660件の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。

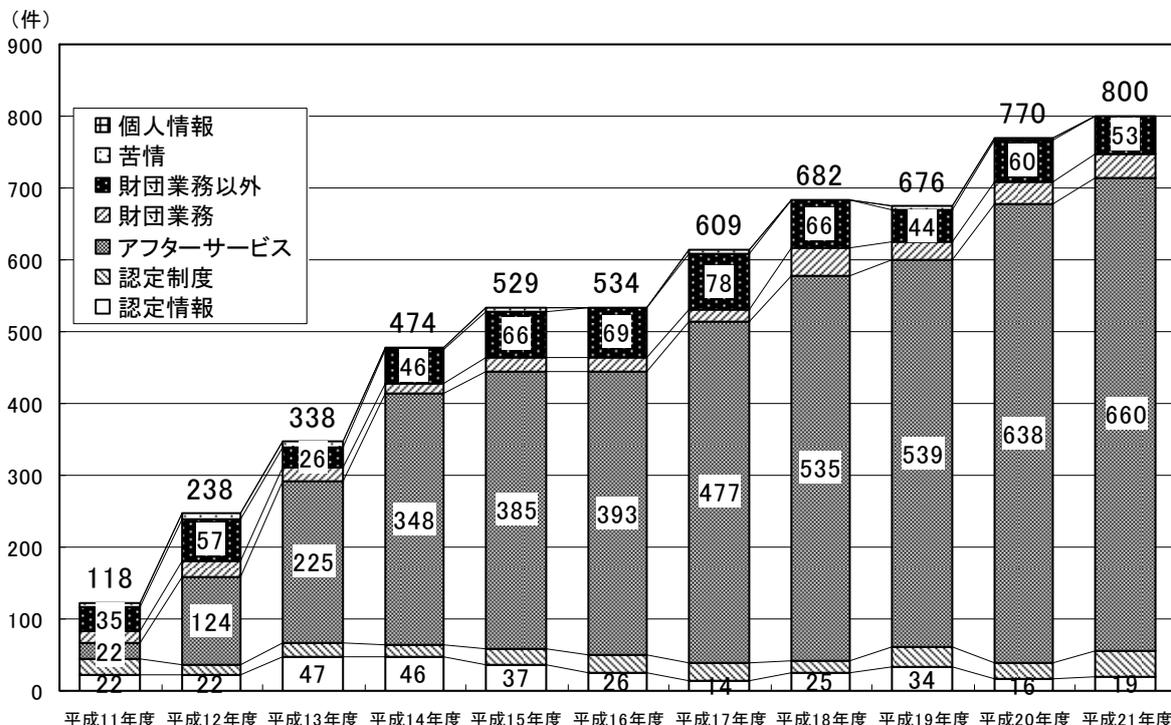


図4 エンドユーザーの相談内容の推移

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
平成21年度	19	36	660	32	53	0	0	800
	2.4%	4.5%	82.5%	4.0%	6.6%	0.0%	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19年度以降減少傾向にあります、全体の9割以上を占めています。

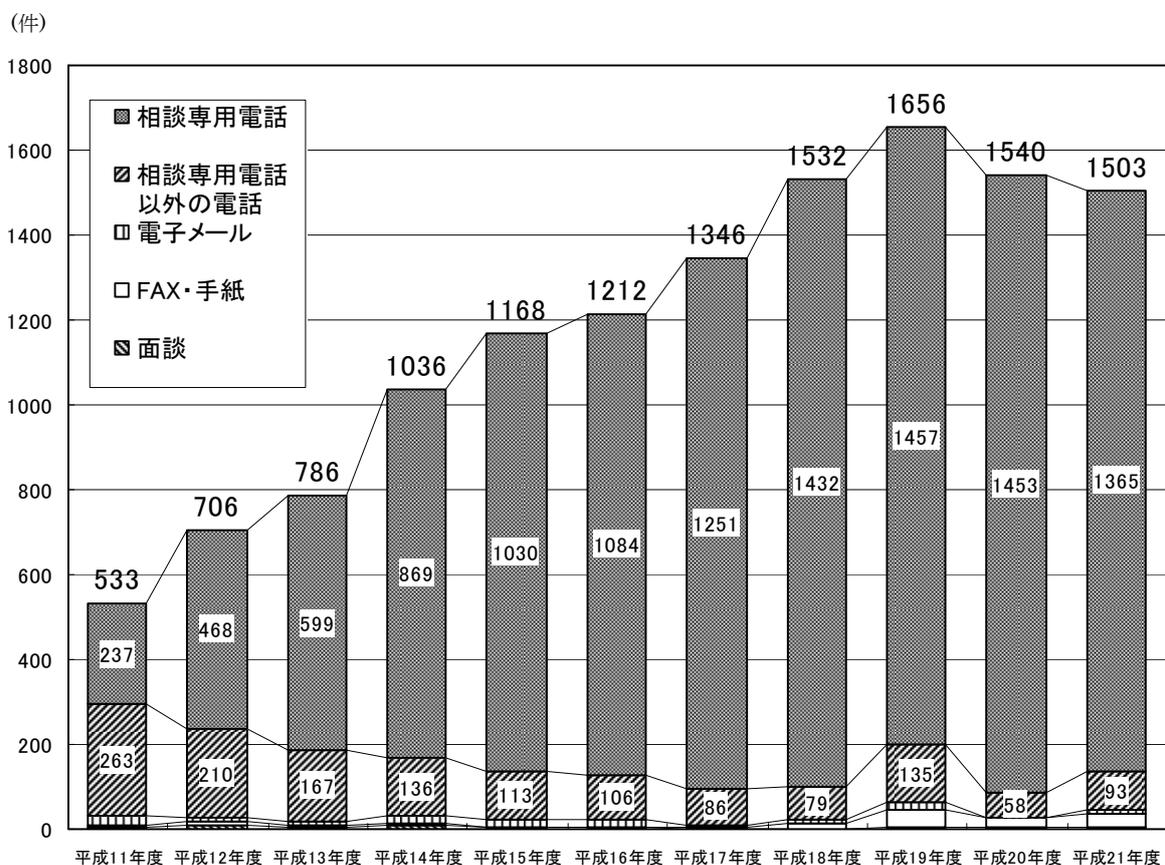


図5 受付方法の動向

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
平成21年度	1365	93	7	34	4	1503
	90.8%	6.2%	0.5%	2.2%	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660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191件（12.7%）で、これらの相談で全体の5割以上を占めました。

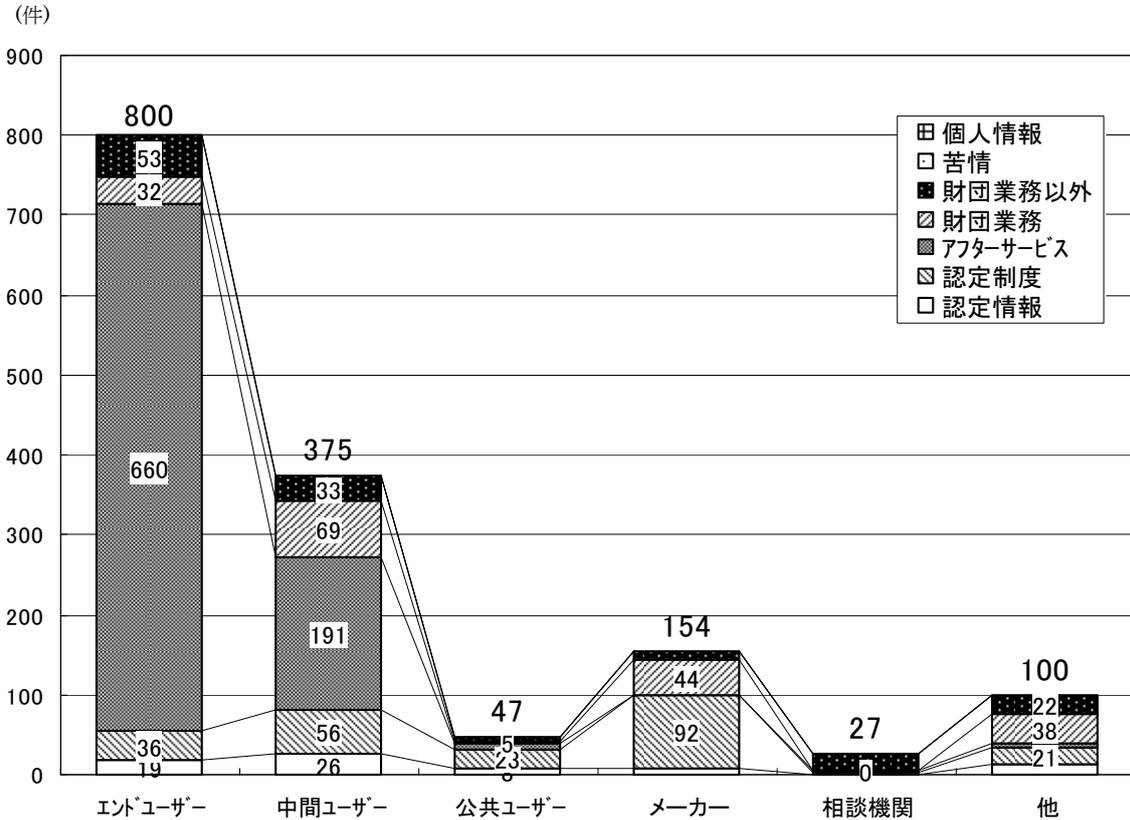


図6 20年度相談受付の実績（相談者と相談内容）

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	19	1.3%	26	1.7%	8	0.5%	7	0.5%	1	0.1%	12	0.8%	73	4.7%
認定制度	36	2.4%	56	3.7%	23	1.5%	92	6.1%	2	0.1%	21	1.4%	230	14.9%
アフターサービス	660	43.9%	191	12.7%	7	0.5%	1	0.1%	1	0.1%	6	0.4%	866	56.2%
財団業務	32	2.1%	69	4.6%	5	0.3%	44	2.9%	0	0.0%	38	2.5%	188	12.2%
財団業務以外	53	3.5%	33	2.2%	3	0.2%	10	0.7%	23	1.5%	22	1.5%	144	9.3%
苦情	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.1%
合計	800	53.2%	375	25.0%	47	3.1%	154	10%	27	2%	100	7%	1503	98%

### 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約 3 割を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が全相談件数の約 6 割を占める

相談内容を細分化してみると、第 1 位は「アフターサービスにおける製品不具合に関する相談」が 424 件(28.2%) と約 3 割を占めました。第 2 位は「取扱い方法に関する相談」及び「パーツ入手」でそれぞれ 176 件(11.7%)、第 3 位は「認定制度における基準・試験方法に関する相談」110 件(7.3%) 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 6 割を占めました。

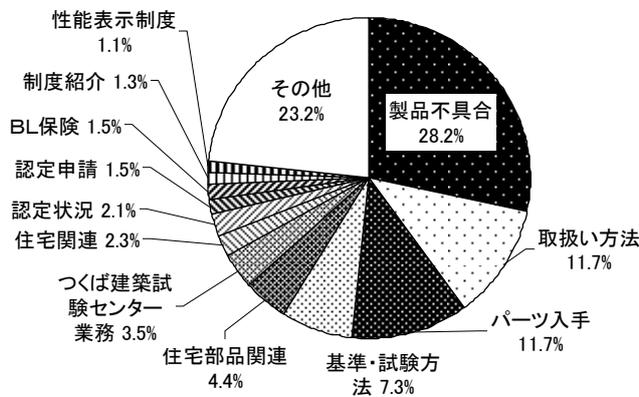


図 7 相談内容の内訳

### 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」相談が約 5 割を占める
- ・「アフターサービス」に関する相談が 8 割以上を占める

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 376 件と最も多く、約 5 割を占めました。

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 125 件(15.6%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」に関する相談が 108 件(13.5%) となり、「アフターサービス」に関する相談が、8 割以上を占めました。

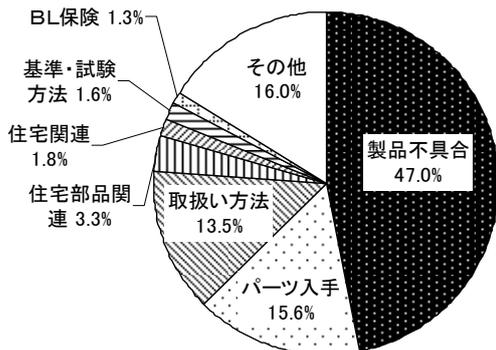


図 8 エンドユーザーの相談内容内訳 (800 件)

大分類	小分類	件数	%	
認定情報	部品選定	1	0.1%	
	認定状況	32	2.1%	
	問合せ先	10	0.7%	
	その他	30	2.0%	
	認定制度	制度紹介	20	1.3%
認定制度	基準・試験方法	110	7.3%	
	BL保険	22	1.5%	
	BLマーク証紙	14	0.9%	
	認定申請	23	1.5%	
	その他	41	2.7%	
	アフターサービス	製品不具合	424	28.2%
		取扱い方法	176	11.7%
パーツ入手		176	11.7%	
その他		90	6.0%	
財団業務	性能表示制度	17	1.1%	
	事連協関連	2	0.1%	
	出版物関係	13	0.9%	
	建築確認	12	0.8%	
	つば建築試験研究センター業務	53	3.5%	
	トレーサビリティ	12	0.8%	
	その他の業務	79	5.3%	
	その他	住宅部品関連	66	4.4%
ジックハウス関連		17	1.1%	
住宅関連		35	2.3%	
その他		26	1.7%	
苦情	苦情	0	0.0%	
個人情報	問合せ	2	0.1%	
合計		1503	100.0%	

大分類	小分類	件数	%	
認定情報	部品選定	0	0.0%	
	認定状況	5	0.6%	
	問合せ先	4	0.5%	
	その他	10	1.3%	
	認定制度	制度紹介	4	0.5%
認定制度	基準・試験方法	13	1.6%	
	BL保険	10	1.3%	
	BL証紙	2	0.3%	
	認定申請	1	0.1%	
	その他	6	0.8%	
	アフターサービス	製品不具合	376	47.0%
		取扱い方法	108	13.5%
パーツ入手		125	15.6%	
その他		51	6.4%	
財団業務	性能表示制度	1	0.1%	
	事連協関連	0	0.0%	
	出版物関係	4	0.5%	
	公庫融資	0	0.0%	
	建築確認	2	0.3%	
	つば建築試験研究センター業務	5	0.6%	
	トレーサビリティ	1	0.1%	
	その他の業務	19	2.4%	
その他	住宅部品関連	26	3.3%	
	ジックハウス関連	8	1.0%	
	住宅関連	14	1.8%	
	その他	5	0.6%	
苦情	苦情	0	0.0%	
個人情報	個人情報	0	0.0%	
合計		800	100.0%	

### 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5割以上を占める

中間ユーザーからの相談では、「取扱い方法」に関する相談が63件(16.8%)と最も多く、次いで「パーツ入手」に関する相談が48件(12.8%)、「製品不具合」に関する相談が44件(11.7%)となり、「アフターサービス」に関する相談が、相談全体の5割以上を占めました。

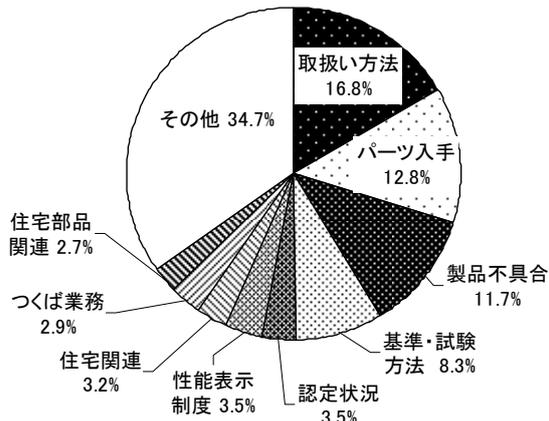


図9 中間ユーザーの相談内容内訳 (375件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	1	0.3%
	認定状況	13	3.5%
	問合せ先	4	1.1%
	その他	8	2.1%
認定制度	制度紹介	3	0.8%
	基準・試験方法	31	8.3%
	BL保険	3	0.8%
	BL証紙	2	0.5%
	認定申請	2	0.5%
	その他	15	4.0%
アフターサービス	製品不具合	44	11.7%
	取扱い方法	63	16.8%
	パーツ入手	48	12.8%
	その他	36	9.6%
財団業務	性能表示制度	13	3.5%
	事連協関連	2	0.5%
	出版物関係	5	1.3%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	6	1.6%
	つば建築試験研究センター業務	11	2.9%
	トレーサビリティ	9	2.4%
	その他の業務	23	6.1%
	その他	10	2.7%
その他	住宅部品関連	5	1.3%
	シックハウス関連	12	3.2%
	住宅関連	6	1.6%
	その他	6	1.6%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	個人情報	0	0.0%
合計		375	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では、「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が16件(34.0%)と最も多く、次いで「認定情報」の「認定状況」に関する相談が6件(12.8%)となりました。

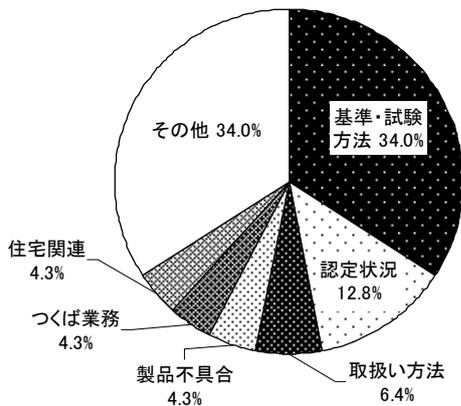


図10 公共ユーザーの相談内容内訳 (47件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	6	12.8%
	問合せ先	1	2.1%
	その他	1	2.1%
認定制度	制度紹介	1	2.1%
	基準・試験方法	16	34.0%
	BL保険	0	0.0%
	BL証紙	0	0.0%
	認定申請	1	2.1%
	その他	5	10.6%
	その他	2	4.3%
アフターサービス	製品不具合	2	4.3%
	取扱い方法	3	6.4%
	パーツ入手	1	2.1%
財団業務	性能表示制度	0	0.0%
	事連協関連	0	0.0%
	出版物関係	0	0.0%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	1	2.1%
	つば建築試験研究センター業務	2	4.3%
	トレーサビリティ	0	0.0%
	その他の業務	2	4.3%
	その他	1	2.1%
その他	住宅部品関連	0	0.0%
	シックハウス関連	2	4.3%
	住宅関連	0	0.0%
	その他	0	0.0%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	個人情報	1	2.1%
合計		47	100.0%

### 3-3-4 メーカーの相談内容

#### 「認定制度」に関わる相談が約6割を占める

メーカーからの相談では、「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が 39 件 (25.3%) と最も多く、認定基準・評価基準や試験方法の内容、根拠の問い合わせが目立ちました。

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 28 件 (18.2%) となりました。

なお、認定申請、BL 保険、BL マーク証紙などを含め、「認定制度」に関する相談は、相談全体の約 6 割を占めました。

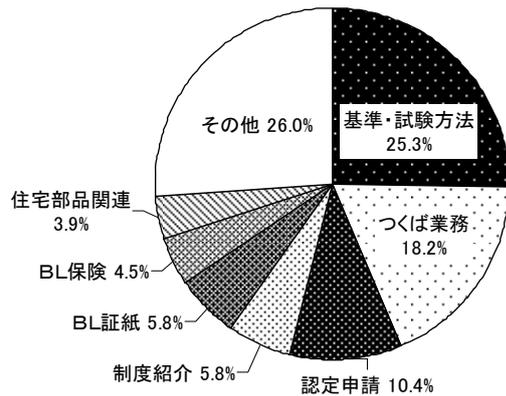


図 11 メーカーの相談内容内訳 (154 件)

### 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7割を占める

相談機関からの相談では、「財団業務以外」の「住宅部品関連」に関する相談が 19 件 (70.4%) と最も多く、相談機関で受付けた住宅部品に関する相談に対して第三者としての知見を得ようとする相談が目立ちました。

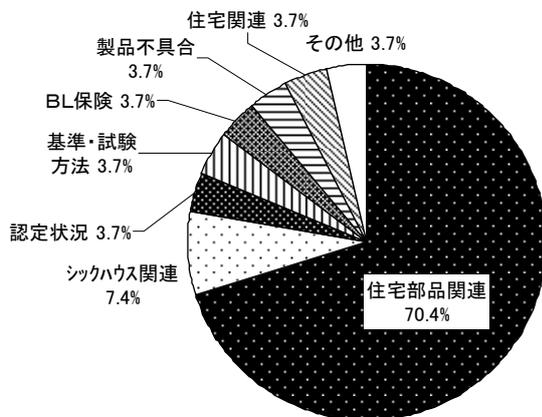


図 12 相談機関の相談内容内訳 (27 件)

3-3-6 その他の相談者の相談内容

優良住宅部品認定制度を除く財団業務に関する相談が約 4 割を占める

その他の相談者からの相談では、優良住宅部品認定制度を除く「財団業務」に関する相談が約 4 割を占め、特に長期優良住宅や住宅エコポイント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 25 件（25.0%）と最も多く、次いで「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が 10 件（10.0%）、「財団業務」の「つくば建築試験研究センター業務」に関する相談が 7 件（7.0%）となっています。

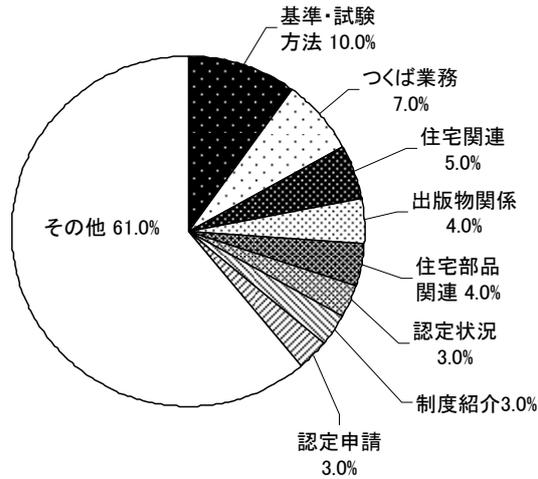


図 13 その他の相談者の相談内容内訳 (100 件)

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	3	3.0%
	問合せ先	1	1.0%
	その他	8	8.0%
認定制度	制度紹介	3	3.0%
	基準・試験方法	10	10.0%
	BL保険	1	1.0%
	BL証紙	1	1.0%
	認定申請	3	3.0%
	その他	3	3.0%
アフターサービス	製品不具合	0	0.0%
	取扱い方法	2	2.0%
	パーツ入手	2	2.0%
	その他	2	2.0%
財団業務	性能表示制度	2	2.0%
	事連協関連	0	0.0%
	出版物関係	4	4.0%
	公庫融資	0	0.0%
	建築確認	0	0.0%
	つくば建築試験研究センター業務	7	7.0%
	トレーサビリティ	0	0.0%
	その他の業務	25	25.0%
	その他	11	11.0%
その他	住宅部品関連	4	4.0%
	シックハウス関連	2	2.0%
	住宅関連	5	5.0%
その他	その他	11	11.0%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	個人情報	1	1.0%
合計		100	100.0%

### 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（866 件）を部品別で見ると、『不具合』に関する相談が多い品目は、ガス給湯機、ガレージ、換気ユニット、給水ポンプシステム、暖・冷房システム、電気給湯機、ドア・クローザでした。

ガス給湯機、電気給湯機の「不具合」に関する相談では、お湯が出ないなどの故障や操作盤に表示されるエラーメッセージの意味に関する相談が目立ちました。

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あるなどの故障や、エラーメッセージの意味に関する相談が目立ちました。

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目立ちました。

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、取付けネジがなくなっている、油が漏れてきた等、長期使用によると思われる相談が目立ちました。

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目立ちました。

3-4-3 『パーツ入手』に関する相談が多い品目は、RC造住宅用アルミサッシ、物置ユニット、浴室ユニットでした。

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、網戸、クレセント、小窓締め、戸車を入手したいという相談が目立ちました。

物置ユニットの相談では、鍵をなくしたので鍵を入手したい等、緊急を要する鍵に関する相談が目立ちました。

浴室ユニットの相談では、扉に係るパーツを入手したいという相談が目立ちました。

#### 「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
サッシ(RC造住宅用サッシ)	16.7%	0.0%	66.7%	16.7%	100%
ガス給湯機	75.7%	12.1%	2.3%	9.8%	100%
ガレージ	50.0%	0.0%	35.7%	14.3%	100%
換気ユニット	66.7%	6.7%	13.3%	13.3%	100%
給水ポンプシステム	82.1%	14.3%	0.0%	3.6%	100%
暖・冷房システム	66.2%	15.4%	13.2%	5.1%	100%
電気給湯機	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	100%
ドア・クローザ	49.1%	24.5%	17.0%	9.4%	100%
物置ユニット	40.7%	2.5%	43.2%	13.6%	100%
郵便受箱	18.7%	50.5%	19.8%	11.0%	100%
浴室ユニット	27.3%	9.1%	63.6%	0.0%	100%
その他 *2	35.1%	17.1%	31.5%	16.2%	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。

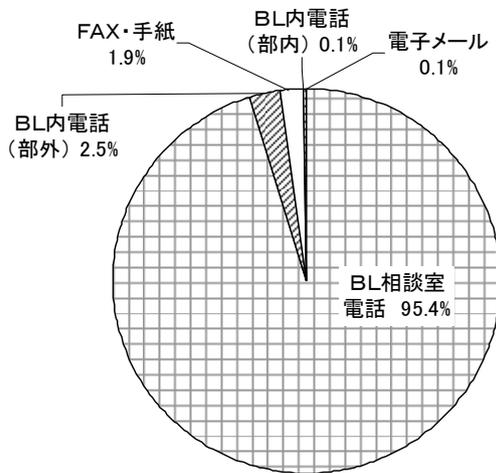
\*2：便器、洗面化粧ユニット、浴室ドア、墜落防止手すり、玄関ドア、洗濯機用防水パン、自転車置場、浴槽、スプリンクラー設備、サッシ（天窓）、キッチンシステム、調理用加熱機器、玄関ドア用錠前等

### 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 800 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 763 件となり、9割以上を占めました。



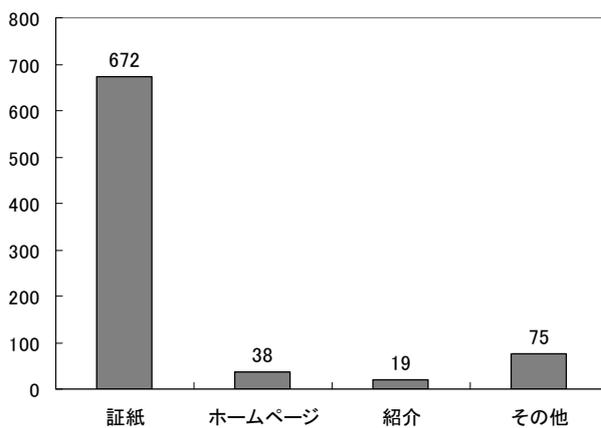
受付方法	件数	%
BL相談室電話	763	95.4%
BL内電話(部外)	20	2.5%
BL内電話(部内)	15	1.9%
電子メール	1	0.1%
FAX・手紙	1	0.1%
面談	0	0.0%
合計	800	100.0%

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

相談室への相談をどのような経緯で行なったかという点については、製品に貼付されている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)を手がかりとした件数が672件と最も多く、8割以上を占めました。



情報源	件数	%
証紙	672	83.6%
ホームページ	38	4.7%
紹介	19	2.4%
その他	75	9.3%

※ 複数回答あり

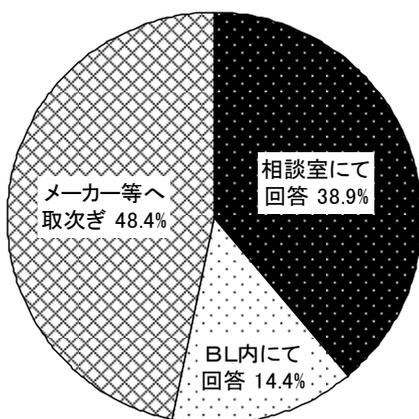
図 15 相談室を知った経緯 (770名)

### 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 1,503 件のうち「相談室にて回答」が 585 件、「BL内にて回答」が 217 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	585	38.9%
BL内にて回答	217	14.4%
メーカー等へ取次ぎ	701	46.6%
総合計	1503	100.0%

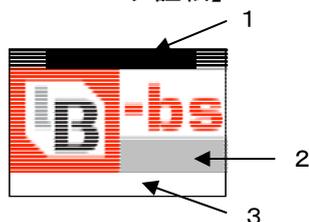
図 16 対応・処理主体の内訳

#### 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割を切る

相談者の「当財団に対する理解の程度」については、「正しく理解」、「ほぼ理解」を合わせ 657 件 (43.7%) と、「メーカーと誤解」の 556 件 (37.0%) を上回りました。また、エンドユーザーの「メーカーと誤解」も 439 件 (28.7%) と 3 割を切りました。また、相談の約 2 割を占める「その他」については、相談内容から修理会社やアフターサービス会社等と判断しているものと思われました。

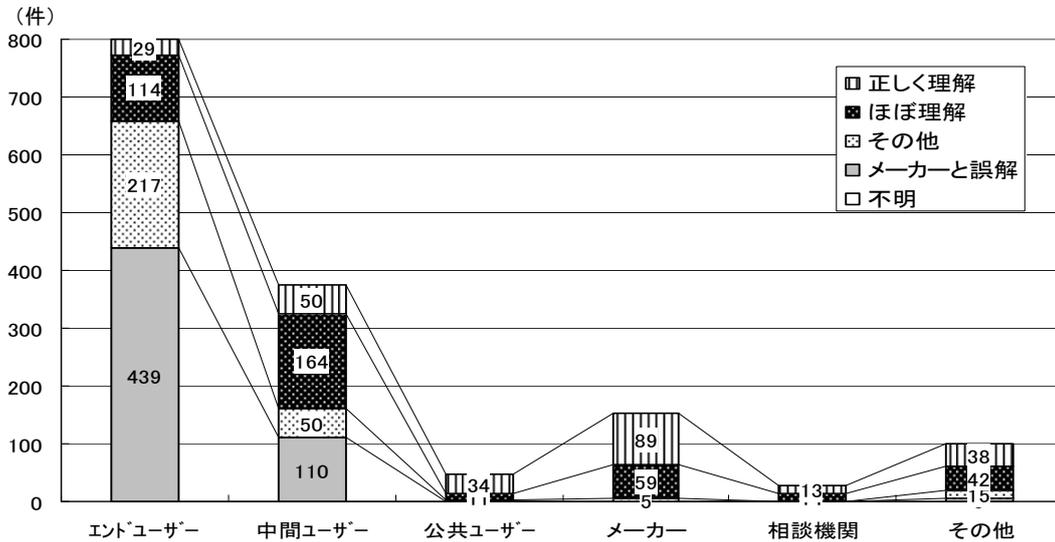


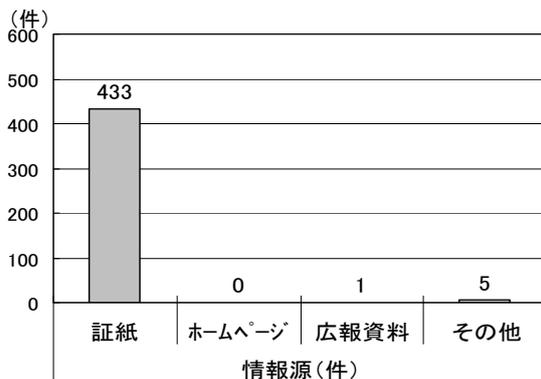
図 17 理解の程度

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	29	50	34	89	13	38	253
ほぼ理解	114	164	11	59	14	42	404
その他	217	50	1	5	0	15	288
メーカーと誤解	439	110	1	1	0	5	556
不明	1	1	0	0	0	0	2
合計	800	375	47	154	27	100	1503

#### 3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由

##### ほぼ 10 割を BL マーク証紙が貼付されていたことが要因

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ものは、住宅部品に貼付されていた「BL マーク証紙」で、ほぼ 10 割を占めていました。不具合が発生した住宅部品において、「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)された BL マーク証紙が貼付されていることから、メーカーと誤解したものと考えられます。



証紙	ホームページ	紹介	その他
433	0	1	5
98.6%	0.0%	0.2%	1.0%

(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

### Ⅲ 主な相談事例

お客様相談室で受け付けた相談 1,503 件のうち、主な相談事例 23 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]

No.	相談者	相談分類	対象B L 部品名
1	エンドユーザー	認定制度	テレビ共同受信機器
2	エンドユーザー	認定制度	洗面化粧ユニット
3	エンドユーザー	アフターサービス	太陽熱利用給湯システム
4	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
5	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯機
6	エンドユーザー	アフターサービス	内装ドア
7	エンドユーザー	アフターサービス	宅配ボックス
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ
9	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
10	エンドユーザー	アフターサービス	物置ユニット
11	中間ユーザー	認定制度	
12	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり
13	中間ユーザー	認定制度	ガス給湯機
14	中間ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム
15	公共ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム
16	公共ユーザー	アフターサービス	浴室ユニット
17	相談機関	財団業務以外	洗面器・手洗器
18	メーカー	認定情報	便器
19	メーカー	認定制度	
20	メーカー	認定制度	洗面化粧ユニット
21	メーカー	認定制度	密閉式ふろがま
22	その他	認定制度	
23	その他	認定制度	サッシ（RC 造住宅用サッシ）

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、その他

相談分類：認定情報、認定制度、アフターサービス、財団業務以外

## [主な事例]

No.	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	テレビ共同受信機器	インターネットを見ていたら、ＢＬ部品のテレビアンテナがあることを知ったのですが、ＢＬ部品を選ぶと何か特典があるのですか。	当財団ＨＰの「ＢＬ部品の特長」や「テレビ共同受信機器の認定基準」により、一般よりも長い保証期間、製造終了後の取替え部品の長期供給について説明した。 また、保証期間中に製品等に瑕疵があった場合に、ＢＬ部品所有者に対してメーカーが確実な修理や交換などを実行できるように、メーカーをバックアップする保険制度がついており、消費者保護を狙った部品であることの説明をした。 相談者から「ＢＬ部品はメーカーと消費者の間に入って活躍している部品なんですね。」とのコメントをいただいた。
2	エンドユーザー	認定制度	洗面化粧ユニット	洗面化粧台にシールが貼ってあったので電話しています。これには保険と書いてありますが、どういった保険ですか？ 実は化粧品を落としてしまい、洗面化粧台が割れてしまいました。この保険が使えるなら使いたいです。	ＢＬ保険は、製品等に瑕疵があった場合に、メーカーがＢＬ部品所有者に対して確実な修理や交換などの保証を実施できるように、メーカーをバックアップするための保険であることを伝えた。 なお、お客様に瑕疵があると判断される場合は保証対象外となるため、有償での修理対応となることを説明した。
3	エンドユーザー	アフターサービス	太陽熱利用給湯システム	〇〇社の太陽熱温水器のボックスの部分から水が漏っているようなので、ボックスに貼ってあった連絡先に電話しましたが、つながらなくて困っています。	〇〇社は、太陽熱利用給湯システムの生産から撤退し、供給した機器のアフターサービスのみを実施していることを伝えた。 また、ボックスに貼ってあった連絡先は、施工会社のもので、施工会社が業務縮小し支社対応から本社対応となっていることを伝え、施工会社の連絡先を紹介した。
4	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	築 34 年程経った、地下にボイラーのあるセントラル暖房のマンションに住んでいます。 1 年ほど前に部屋のファンコンベクターを 2 台交換してもらったのですが、1 台のファンが回っていないようです。室温を 20℃以上に設定しても室温は 16℃くらいです。コンベクターの入口は暖かいので温水は来ています。 設置業者に聞いてみたのですが「設定温度が低いためにファンが回らないので、設定温度を上げれば動くはず」とのことでした。他の 1 台は同じ設定でもファンも動いているので、話がおかしいと思います。 システムが古いため配管内の錆等が詰まってしまったのか、ファンが故障したのか、どう思いますか。コンベクターは〇〇製です。	住棟システムが古いため、配管内の汚れが新しく交換した機器内に入り込んでしまっていることは十分考えられるが、ファンや温度センサーの故障も考えられるため、どちらとも言えないことを伝えた。 なお、1 台だけ動かないことについて、再度施工者に見解を求め、必要に応じメーカーに立ち会ってもらうなど直接見てもらうことを勧め、当該メーカーの連絡先を紹介した。
5	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯機	給湯機がおかしくなったのですが、相談はこちらでよろしいですか。 1 時間くらいシャワーを出しっぱなしにしてしまったのですが、その後お湯を出そうとしても、いつも時計表示の部分が 1 1 1 の表示の点滅になって、水しか出なくなっていました。どうしたらいいでしょうか。	長時間お湯を出しっぱなしにすると、事故等が起きているものと判断して安全機能が働く場合があることを伝え、取扱説明書を確認するよう促すと共に、念の為、操作盤のメーカーロゴを確認いただき、当該メーカーの連絡先を紹介した。

No.	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	内装ドア	賃貸住宅に住んでいるのですが、折り戸の状態がおかしいみたいなので、素人でも調整できるか聞きたいのですが。 折り戸の取扱説明書はいただいています。	賃貸住宅とのことから、まずは住宅管理者に相談したほうが良い事を伝えた。 なお、各メーカーでは清掃方法や調整方法、使用者に行なってほしいこと、行なってほしくないこと等をまとめた取扱説明書を用意している事を伝え、住宅管理者に取り寄せてもらうようお願いしてはどうかと促した。
7	エンドユーザー	アフターサービス	宅配ボックス	宅配ボックスの暗証番号を忘れてしまい使用していなかったのですが、宅配業者さんが荷物をしまっていてしまい、取り出せなくて困っています。どうしたらいいですか。 管理人さんは見当たらないので、電話番号の書いてあったこちらに電話しました。	こちらが優良住宅部品を認定している会社であることを伝え、メーカーではセキュリティの関係から、住宅の管理者を通じて連絡すれば、対応してくれることを伝えた。 本体のメーカーロゴを確認いただき、当該メーカーの連絡先を紹介した。
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ	マンションに住んでいるのですが、ドアを自動で閉める装置が最近ゆっくりになってしまって困っています。 調整できるんですね。	ドア・クローザという部品で、スピード調整は出来ませんが、各住戸で自由にスピード調整が行われ、廊下を通行する方などとの間で不慮の事故が発生しないよう、BL部品の場合は、知識のある方による調整をいただくよう、専用工具が必要な構造としていることを伝えた。 なお、専用工具や調整方法については、マンションの竣工時に施工会社から管理組合又は管理会社に引き渡されているため、確認してほしいことを伝えた。念のため、本体のメーカーロゴを確認いただき、当該メーカーの連絡先を紹介した。
9	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	浴室暖房乾燥機を使っているのですが、フィルターの掃除をしなくてはいけないと思うのだけど、取扱説明書を見てもよく分かりません。 引き出す取っ手があるように記載してあるのですが、見当たりません。 壊してしまっても困るので電話しました。	操作盤のメーカーロゴを確認いただき、当該メーカーの連絡先を紹介し、詳しいアドバイスをしてほしいと要望してはどうかと促した。 なお、製品の取扱説明書を確認したところ、フィルターの取り外し方向の図示が分かりづらいことが原因と考えられたため、他メーカーのホームページで提供されている取扱説明書を参考に見てはどうかと、当該メーカーへ情報提供した。
10	エンドユーザー	アフターサービス	物置ユニット	〇〇製の物置のカギを2つともなくしてしまったのですが、すぐに作れるものでしょうか。	物置の鍵は最寄りのホームセンターで注文すれば入手できることを伝えるとともに、2週間くらい時間がかかる場合もあることを伝えた。 なお、近くのホームセンターで取り扱っていないようであったことから、当該メーカーの連絡先を紹介した。
11	中間ユーザー	認定制度		公営住宅の設計をしているのですが、BL部品を採用したほうが良いのでしょうか。メリットなどはあるのでしょうか。教えてください。 また、一社指定はできないため、認定メーカーが一社の場合はどのように考えたらよいのか教えてください。	BL部品は①一般よりも長い保証期間、②製造終了後の取替えパーツの長期供給、③安全性、耐久性、機能性等の性能、生産品質、アフターサービスの適切な実施について当財団が第三者として確認し、これらが維持されているか毎年のサーベランスを実施していることを伝えた。 適切な維持管理を実施している住宅管理者は、住宅部品を採用する際に、機器の性能に加え製品品質やアフターサービスまで含めて確認することが必要と考えており、自ら都度工場に足を運び又は書類チェックなどの大変な労力を緩和するために、BL部品を指定する場面があることを伝えた。 また、住宅部品のライフサイクルの観点から、長い保証期間やアフターパーツの長期供給、公的機関による生産品質チェック、アフターサービスの維持確認が行われていること等を要求性能として性能発注すれば良いのではないかと伝えた。

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
					<p>BL制度では、都度認定を行っているため、一時的に一社しか対応出来なかったということであれば、説明がつくのではないかと伝えた。</p>
12	中間ユーザー	認定制度	墜落防止手すり	<p>屋外使用が可能な、塩ビ製樹脂皮膜をした外部階段等の手すりで、各社BL基準クリアと謳ったものがありますが、BL基準で1000時間と定めた根拠を教えてください。1日平均2時間日照と考えると2年足らずで1000時間に達しますが、短くないでしょうか？根拠を教えてください。</p> <p>〇〇社のBL手すりが4~5年程度で小豆色が白く茶けて光沢もなくなってしまい問題となっています。メーカーはBLの試験に合格しているというだけで話が進みません。</p> <p>また、他社の手すりでは、5000時間をクリアするものがあるようですが、BL部品には高いランクの設定はあるのでしょうか。</p>	<p>2000年頃に、屋外設置の樹脂製手すりの劣化問題があがり、品質の劣る仕様を排除するためにBL部品認定基準及び試験方法の制定をおこなった経緯を説明した。</p> <p>BL基準で要求している1000時間とは、促進耐候性試験における1000時間であり、実際の太陽から受ける紫外線量で判断すると、素材によるが10倍程度の間、紫外線を受けたものと同等と考えられる。なお、実験では1500時間で品質の劣るものが明確となったが、試験時間の短縮が求められていたことから、光沢保持率80%以上及び色差5以下と条件を追加した場合に、1000時間で品質の劣るものが判別できた事から決められたことを伝えた。</p> <p>また、現在、1000時間を越える別のランクはないことを説明した。</p>
13	中間ユーザー	認定制度	ガス給湯機	<p>不動産屋なのですが、平成6年築の中古マンションに設置されている〇〇製ガス給湯機が追い焚きだと言う事を前所有者から聞いていたため、その旨を伝えて仲介したが、購入者から「これは、足し湯で、追い焚きではない」と言われた。</p> <p>前所有者に確認したところ、貴財団のホームページの認定基準の用語の定義に「追い焚き機能」の説明があり、それに該当していると言われた。高温供給と足し湯について教えてほしい。</p>	<p>BL部品では「強制循環型や80℃以上の高温水供給」を行うものを「追い焚き機能」と位置づけており、やや冷めたお湯を暖めるもの指すことを伝えた。高温水供給でも、通常使用では湯量が溢れるほど増えることはないが、完全に冷めてしまった水の「沸かし直し」と勘違いされているケースがあることを伝えた。</p> <p>「足し湯」は湯量が少なくなったときに適温のお湯を追加することを指すものであることを伝えた。</p> <p>なお、設置後15年以上の給湯機が設置された住宅が供給されたことから、重大事故につながる可能性が大きいため、交換をするかメーカーの点検を早期に受けることを勧めた。</p>
14	中間ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム	<p>給水ポンプの交換時期やオーバーホール時期等について以前ベターリビングさんから情報提供されていたと思うのですが、HPをみても見つかからないので教えてください。</p> <p>また、マンション管理センターさんで出されている長期修繕のガイドラインに掲載されている修繕周期情報と差があるようで、お客様からなぜ違うのかと言う問い合わせも受けます。</p>	<p>社団法人リビングアメニティ協会のアメニティc a f eの給水ポンプシステム頁で、維持管理情報として『給水ポンプシステムの保守管理・整備診断について』が提供されていることを紹介し、併せてシステムの種類毎に交換やオーバーホールなどの時期がまとめられていることを紹介した。</p> <p>また、マンション管理センターから提供されている長期修繕のガイドラインでは、参考例として給水ポンプは「補修8年、取替え16年」という情報があるが、リビングアメニティ協会から提供されている情報では、小型ポンプの取替えは10年、大型ポンプの取替えは15年となっており、小型ポンプの取替え目安の情報がないことを伝えた。双方に情報提供し、必要な調整等を提案することを伝えた。</p>
15	公共ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム	<p>集合住宅の給水量について、BL基準があると思いますが、節水器具なども増え、現在の使用量に対して過大になってきていると思うのですが、いかがでしょうか。</p>	<p>給水量については、厚生労働省の給水装置データベースにおいて「給水装置標準計画・施工方法」の中で情報提供されているものであることを伝えた。「2.3 設計使用水量の決定」の頁に、計算式が掲載され、こちらが引用されていること説明し、根拠については当時の集合住宅における実態調査をもとに算定したものと聞いていることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
16	公共ユーザー	アフターサービス	浴室ユニット	<p>平成 15 年 3 月に竣工した公営住宅に設置されている、〇〇製の浴室ユニットの折戸部品が破損してしまっているようです。</p> <p>扉が外れてしまうので、交換したいのですが、入手できますか。破損してしまった部分の写真は入手できているのでメールで送ります。</p>	<p>〇〇社は倒産してしまっていることを伝えた。</p> <p>なお、扉については他社からの購入部品と考えられるため、確認して連絡する旨伝えた。</p> <p>アルミサッシメーカーへのヒアリングにより、〇〇社に扉を供給していたメーカーが判明し、入手した写真をもとに当該メーカーから問題点及び対応方法について次のアドバイスを受け、相談者へ伝えた。</p> <p>画像を見る限り、扉の外れは下枠のレール部の折れが原因である。また、扉下部部品の破損状況は写真からでは何とも判断出来ない。</p> <p>〇〇社へ供給していた浴室折戸は廃番商品で、下枠の供給は出来ない。レール欠損部をアングル材（もしくはアルミの曲げもの）などで擬似的なレールとして作成すれば良い。</p>
17	相談機関	財団業務以外	洗面器・手洗器	<p>手洗い器のトラップについて相談を受けているのですが、教えていただけますでしょうか。</p> <p>トイレのロータンクとは別に、壁面設置の手洗い器があり、2 週間程度で排水がしにくくなった。</p> <p>メーカーに調査してもらったら、トラップに発生した細菌が原因とのことで、配管の材質を変えてもらったがトラップを清掃する洗剤等はあるのでしょうかという問合せです。</p> <p>また、トイレで手を洗うだけで、トラップが細菌で流れにくくなるようなことはあるのでしょうか。</p>	<p>詳細がわからないが、原因調査をしてくれるようなメーカーであれば、日常のお手入れをどのようにすれば良いか、どのような洗剤が適しているかなどの情報は持っているものと考えられることを伝えた。</p> <p>また、排水管の最小口径が決まっていることからトラップの口径が極端に小さいものは考えられず、万が一配管につまりが発生しても、点検口などからトラップを取り外しての掃除ができることを伝えた。</p> <p>2 週間程度で細菌が原因でトイレの手洗い器の流れが悪くなることは聞いたことがないことを伝え、直接当該メーカーに詳細情報の確認をしたほうが良いことを伝えた。</p>
18	メーカー	認定情報	便器	<p>設計事務所です。公共工事を受注し図面を見ているのですが、便器の LUW—II 型はどこのメーカーでしょうか？ BL 部品だと思っております。</p>	<p>LUW—II 型は便器の公団記号として利用されているもので、公共系の工事図面に記載されることが多いことを伝えた。便座が大きいタイプの節水型便器のことを指すことを伝えるとともに、BL 部品の該当型式を伝えた。</p>
19	メーカー	認定制度		<p>先日、お客様から一般部品と BL 部品の違いについて聞かれたのですが、どのような点が違うのか教えていただけますか。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施工の瑕疵まで含めて、通常より長い保証期間をメーカーに義務付け、メーカーが確実な保証を実施できるよう、BL 保険制度を付保している。保険制度は保証と賠償のそれぞれがあり、賠償保険は引渡し後最長で 20 年間対象となる。</li> <li>2. 交換が必要な部品は生産終了後 10 年以上供給（又は代替品で供給）することをメーカーに義務付けている。</li> <li>3. 生産品質からアフターサービス体制等、第三者として評価し、毎年、実施状況の確認を行っている。以上が一般部品と異なることを伝えた。</li> </ol>
20	メーカー	認定制度	洗面化粧ユニット	<p>洗面化粧ユニットの試験方法で、鋼球を落下させる衝撃試験がありますが、その試験方法の根拠を教えてくださいのお願いです。</p> <p>危機管理の中から根拠を整理している。陶器は割れるものだが、製品を作るうえで、何を根拠に作っているのかと問われた場合に、適切な回答ができるように。</p>	<p>BL 部品の第一回の洗面化粧台の評定時に、引用した J I S の耐衝撃性の試験方法は陶器面を除外しており、実情に合わない面が指摘され、実際の使用状態に近い形での耐衝撃性試験を行うこととし、試験方法の再検討が行われた。</p> <p>洗面化粧台を実際に使用する過程において、化粧びん等ある程度の重量をもつ硬い製品が洗面器の上部から落下する可能性が強いことから、陶器といえども何らかの予防措置が必要であるとの判断から試験方法が見直され、陶器面であっても 350mm の高さから鋼球を落とす試験を導入されたことを紹介した。</p>

No.	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
21	メーカー	認定制度	密閉式ふろがま	<p>ＢＬの密閉式ふろがまで、給水接続が後方のものでだけが認定されているのはなぜでしょうか。</p> <p>前面給水接続も市場にはあるのですが。</p>	<p>1994 年度（1998 年度末まで）の認定基準で、メンテナンス性として「点検作業は前面又は上面からできること。給水配管を取り外さずにできること。」という要求があったことから、必然的に後方給水となったと思われることを伝えた。</p>
22	他 (マスコミ)	認定制度		<p>12 月 10 日付けの基準の廃止のニュースリリースについて廃止理由をお伺いしたいのですが。</p>	<p>ＢＬ認定制度は、需要者やメーカーの要望に基づき新たに開発が行われるものや、性能基準等の目安がなく製品のバラツキが大きく市場が混乱している場合等に、基準を定め優良住宅部品として普及している。</p> <p>市場に流通している製品の性能や品質等がＢＬ認定基準を十分に満足するものとなり、ＢＬ認定制度に基づかなくても問題がなくなった場合や、当該品目が市場からなくなった場合等、ＢＬ認定制度による普及の役目が終われば基準を廃止する等、常に市場を意識して認定基準の統廃合を行なっている旨を説明した。</p>
23	他	認定制度	サッシ(RC造住宅用サッシ)	<p>保険会社のものですが、サッシでＢＬ保険に入りたいというお客様がいるのですが、どうしたらよろしいでしょうか。賠償保険については、当社でも提供できるのですが、保証保険については、御社のものを使えればと考えています。</p>	<p>ＢＬ保険は、優良住宅部品として認定したものに対して、確実な補償が実施されるように用意されているもので、単独の販売は行なっていないことを伝えた。</p>