

お客様相談室  
相談受付状況報告書

—平成23年度—

平成24年5月



一般財団法人 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 23 年度版—」は、一般財団法人ベターリビングが、お客様相談室において、平成 23 年度に受付けた 1,715 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 1,437 件と、6 年連続 1,000 件を超え、相談のうちの 80%以上を占めています。

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に思います。

## 目 次

I	23年度相談受付状況報告の概要	1
II	23年度相談受付状況報告	
	1. 用語の説明	2
	2. 相談の動向	
	2-1 年度別の相談受付件数の推移	2
	2-2 年度別の相談受付方法	3
	2-3 年度別の相談内容の内訳	4
	2-4 年度別の相談者の内訳	5
	2-5 年度別のエンドユーザーの相談内容の内訳	6
	3. 23年度相談受付の内訳	
	3-1 相談者別の相談内容の内訳（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の内訳（小分類）	8
	3-3-1 エンドユーザーの相談内容の内訳	8
	3-3-2 メーカーの相談内容の内訳	9
	3-3-3 相談機関の相談内容の内訳	9
	3-3-4 公共ユーザーの相談内容の内訳	10
	3-3-5 その他の相談者の相談内容の内訳	10
	3-3-6 中間ユーザーの相談内容の内訳	11
	3-3-7 中間ユーザーの業種の内訳	11
	3-3-8 中間ユーザーの業種別の相談内訳	12
	3-4 アフターサービス相談の部品別内訳	13
	3-5 エンドユーザーからの相談受付方法	14
	3-5-1 受付方法の内訳	14
	3-5-2 相談室を知った経緯	14
	3-6 対応・処理主体の内訳	15
	3-7 当財団についての理解	16
	3-7-1 相談者別の内訳	16
	3-7-2 エンドユーザーが「メーカーと誤解」した理由	16

## 23 年度相談受付状況報告の概要

### 1) 受付件数の動向

23 年度の相談受付件数は、1,715 件(月平均 143 件)となっています。なお、製品リコールに伴う問合せが集中した 19 年度以来 3 度目の 1600 件を越える相談件数となりました。また、18 年度から 6 年連続で 1,500 件を超える相談に対応しております。(2 頁参照)

### 2) 受付方法の動向

専用電話による受付件数が 1,550 件と全体の 90%を占めました。また、昨年まで増加傾向にあった F A X ・手紙での相談が 43 件(2.5%)と 3 年ぶりに減少しました。(3 頁参照)

### 3) 相談内容の動向

相談内容では「アフターサービス」に関する相談が年々増加し、1,197 件と昨年に引き続き 1,000 件を超え、相談全体の 69.8%を占めました。次いで、「認定制度」171 件、「財団業務」153 件と続き、「優良住宅部品認定制度以外の財団業務」に関する相談は 19 年度以降減少傾向にあります。(4 頁参照)

### 4) 相談者の動向

相談者別では、22 年度と同様エンドユーザーからの相談が一番多く 1,027 件(22 年度:906 件)、全相談数に占める割合は 3%増加し、59.9%を占めました。次いで、中間ユーザーからの相談(設計者、住宅会社、工務店、施工会社等)が 425 件(22 年度: 425 件)及びメーカーからの相談が 124 件(22 年度: 132 件)と続き、エンドユーザー以外の相談は横ばい若しくは減少傾向にありました。(5 頁参照)

### 5) エンドユーザーの相談内容の内訳

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 941 件(22 年度: 811 件)となり、エンドユーザーからの相談の内 92%を占めました。(6 頁参照)

### 6) 相談者別の相談内容の分析

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」に関する相談が 941 件と、相談全体の約 55% (54.9%) を占め、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 241 件 (14.1%) で、これらの相談で全体の約 70% (69%) を占めました。(7 頁参照)

### 7) 相談者別の相談内容(小分類)の内訳

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 363 件と最も多く、次いで「修理依頼」が 197 件、「パーツ入手」が 175 件、「取扱い方法」が 133 件です。エンドユーザーからの相談の約 84%を占めました。(8 頁参照)

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 43 件と最も多く、次いで「つくば建築試験研究センター業務」に関する業務への問合せ等が 21 件、「認定申請」に関する相談が 15 件でした。(9 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」に関する相談が 68 件と最も多く、次いで「修理依頼」が 50 件、「パーツ入手」が 45 件、「製品不具合」が 41 件でした。(11 頁参照)

### 8) 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(1,197 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暖・冷房システム、給水ポンプシステム、ガス給湯機、電気給湯機が、『取扱い方法』に関する相談の割合が多い品目は郵便受箱、ドア・クローザが、『パーツ入手』に関する相談の割合が多い品目はサッシ(RC 造住宅用サッシ)、物置ユニット、浴室ユニット、キッチンシステム、ガレージが、『修理依頼』に関する相談の割合が多い品目はガレージ、キッチンシステム、給水ポンプシステム、ガス給湯機、物置ユニット、電気給湯機が目立ちました。(13 頁参照)

### 9) 当財団についての理解

エンドユーザーがお客様相談室専用電話の連絡先を知った経緯は、「B L マーク証紙」によるものが 956 件(91.9%)で、90%以上を占めました。(14 頁参照)

相談者の当財団に対する理解については、「正しく理解」、「ほぼ理解」を合わせ 439 件(25.6%)と、「メーカーと誤解」の 431 件(25.1%)を上回りました。しかし、相談の 49.3%(845 件)を占める「その他」の相談内容から、修理やアフターサービス等に関係又は実施する会社ではないかと考えている相談者が多いことが伺えました。(16 頁参照)

## II 23年度相談受付状況報告(抜粋)

### 1. 用語の説明

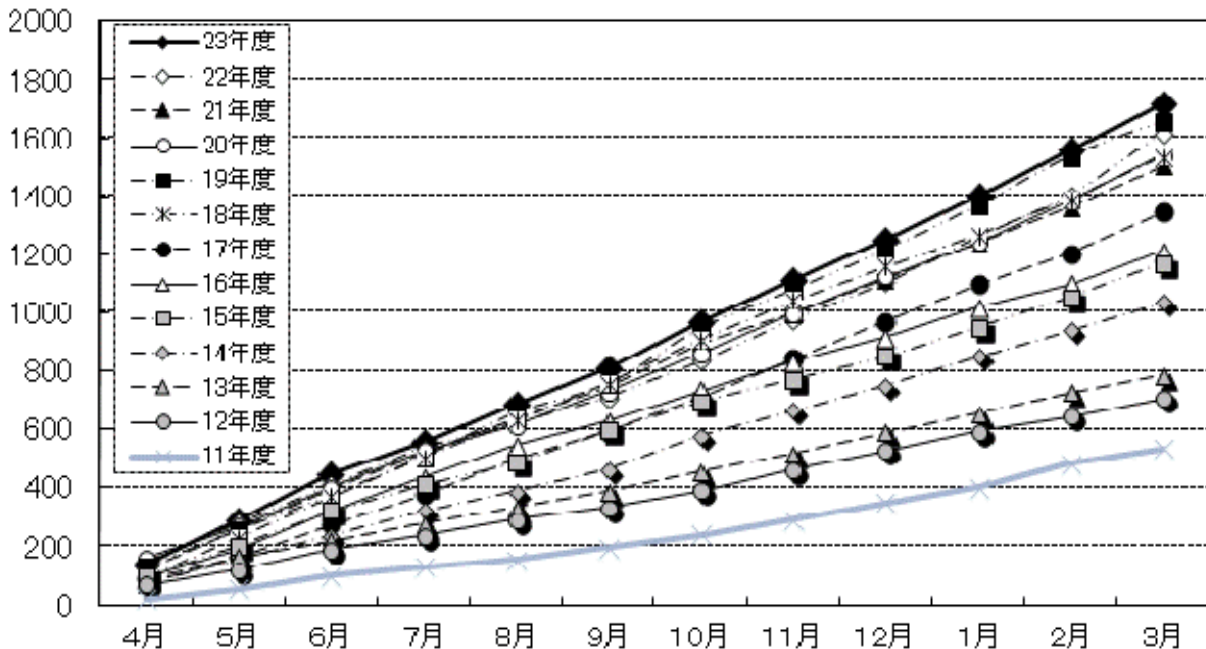
<b>【相談内容】</b>	
・ 認定情報	B L 部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など
・ 認定制度	B L 制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など
・ アフターサービス	B L 部品における不具合による修理・点検、パーツ入手に関する問合せなど
・ 苦情	B L 部品に関する苦情（基準、品質、アフターサービス、事故など）
・ 財団業務	B L 認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
・ 財団業務以外	上記以外のもの
<b>【相談者】</b>	
・ エンドユーザー	消費者（住宅部品を使用しているユーザー）
・ 中間ユーザー	設計事務所、建設会社等（住宅部品を発注する立場のユーザー）
・ 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. 相談の動向

#### 2-1 年度別の相談受付件数の推移

・相談受付件数は1,715件（月平均143件）

23年度の相談受付件数は、1,715件（月平均143件）となっています。なりました。なお、製品リコールに伴う問合せが集中した19年度以来3度目の1600件を超える相談件数となりました。また、18年度から6年連続で1,500件を超える相談に対応しております。

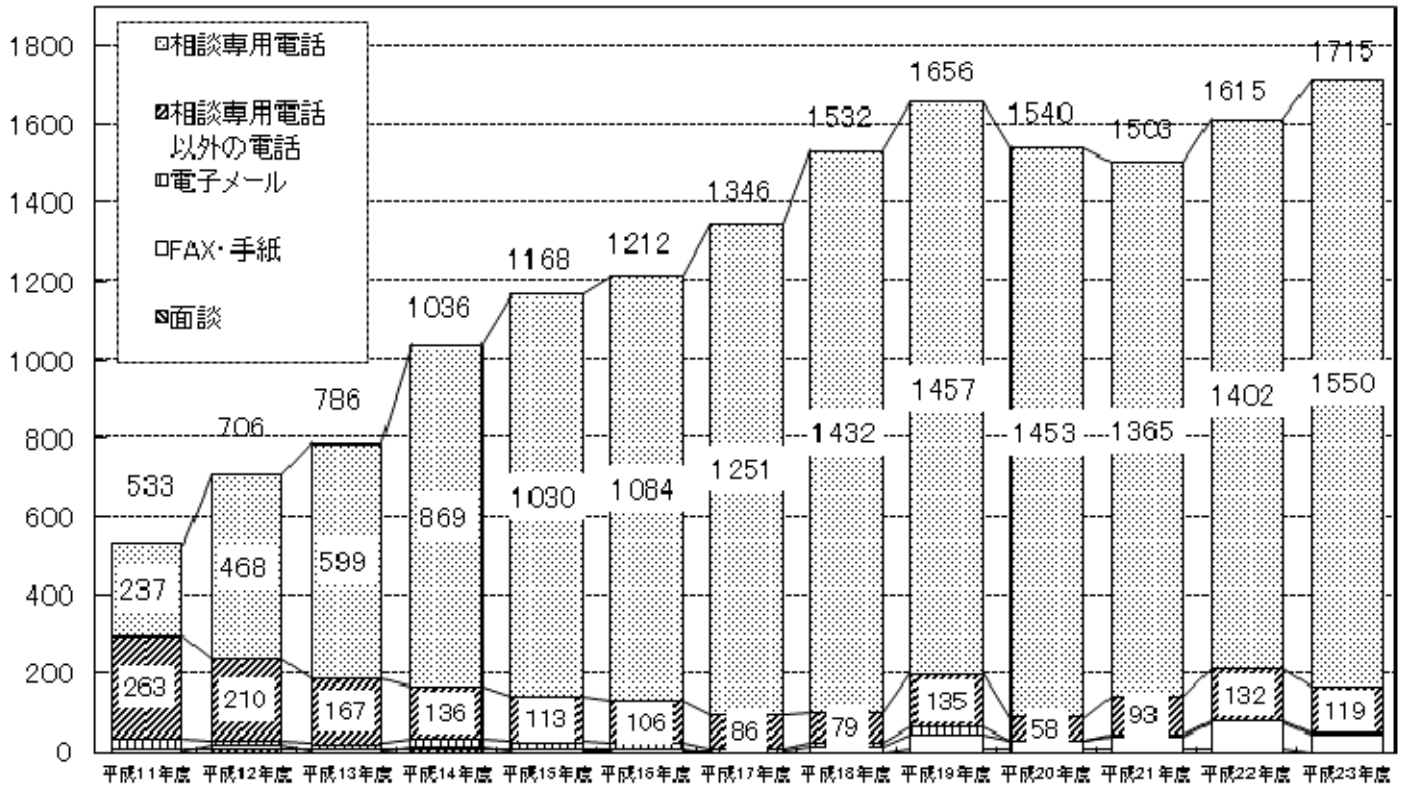


件数/年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
合計件数(件)	533	706	786	1036	1168	1212	1346	1532	1656	1540	1503	1615	1715
月平均件数(件)	44.4	58.8	65.5	86.3	97.3	101.0	112.2	127.7	138.0	128.3	125.3	134.6	142.9

2-2 年度別の相談受付方法

・相談室専用電話による件数が増加、相談全体の約90%

相談専用電話（03-5211-0680）にて受付けた相談件数は1550件で、全体の90.4%を占めました。  
また、FAX・手紙での相談が43件（2.5%）と3年ぶりに減少しました。

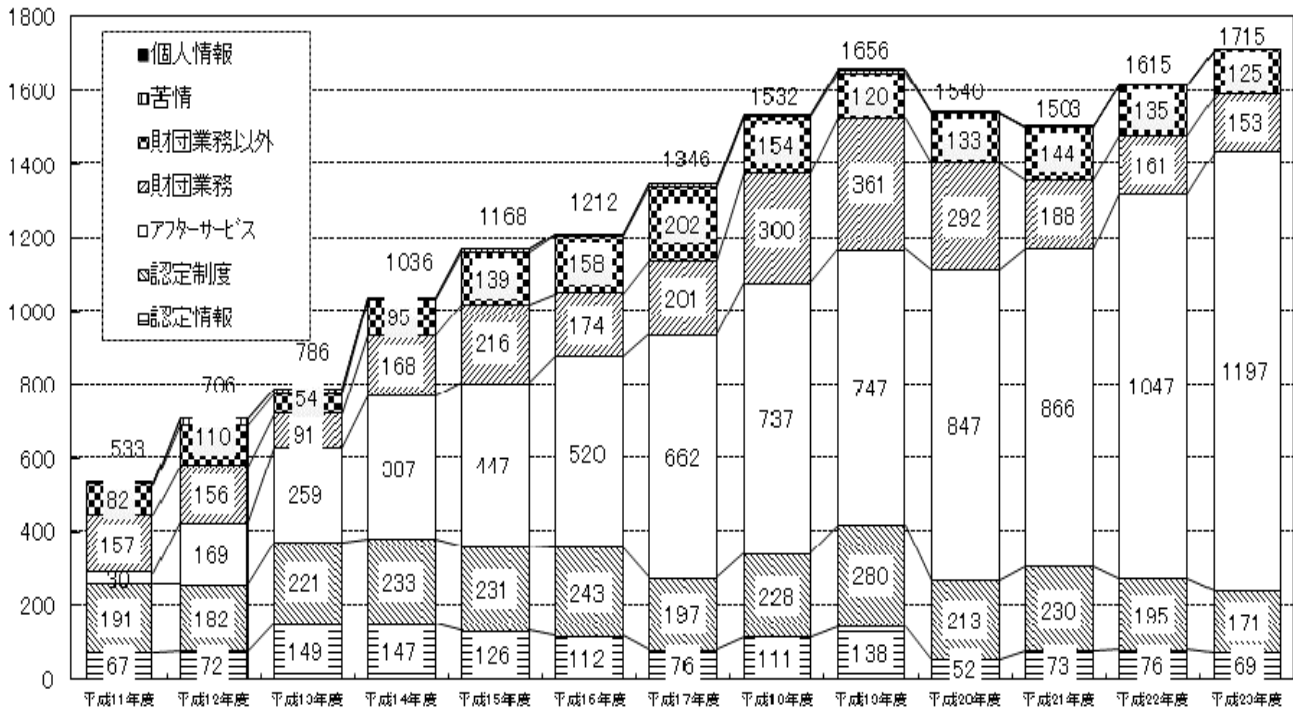


年度/受付方法	相談専用電話	相談専用電話以外の電話	電子メール	FAX・手紙	面談	合計
平成11年度	237	263	26	3	4	533
平成12年度	468	210	9	11	8	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	4	8	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084	106	16	2	4	1212
平成17年度	1251	86	6	2	1	1346
平成18年度	1432	79	8	11	2	1532
平成19年度	1457	135	19	42	3	1656
平成20年度	1453	58	2	23	4	1540
平成21年度	1365	93	7	34	4	1503
平成22年度	1402	132	4	73	4	1615
平成23年度	1550	119	2	43	1	1715
割合	90.4%	6.9%	0.1%	2.5%	0.1%	100.0%

### 2-3 年度別の相談内容の内訳

・「アフターサービス」に関する相談が約70%、次は「認定制度」に関する相談

相談内容では「アフターサービス」に関する相談が年々増加し、1197件と相談受付開始以降2年連続1000件を超え、相談全体の69.8%を占めました。次いで、「認定制度」、「財団業務」に関する相談とつづきますが、「優良住宅部品認定制度以外の財団業務」に関する相談は19年度以降減少傾向にあります。



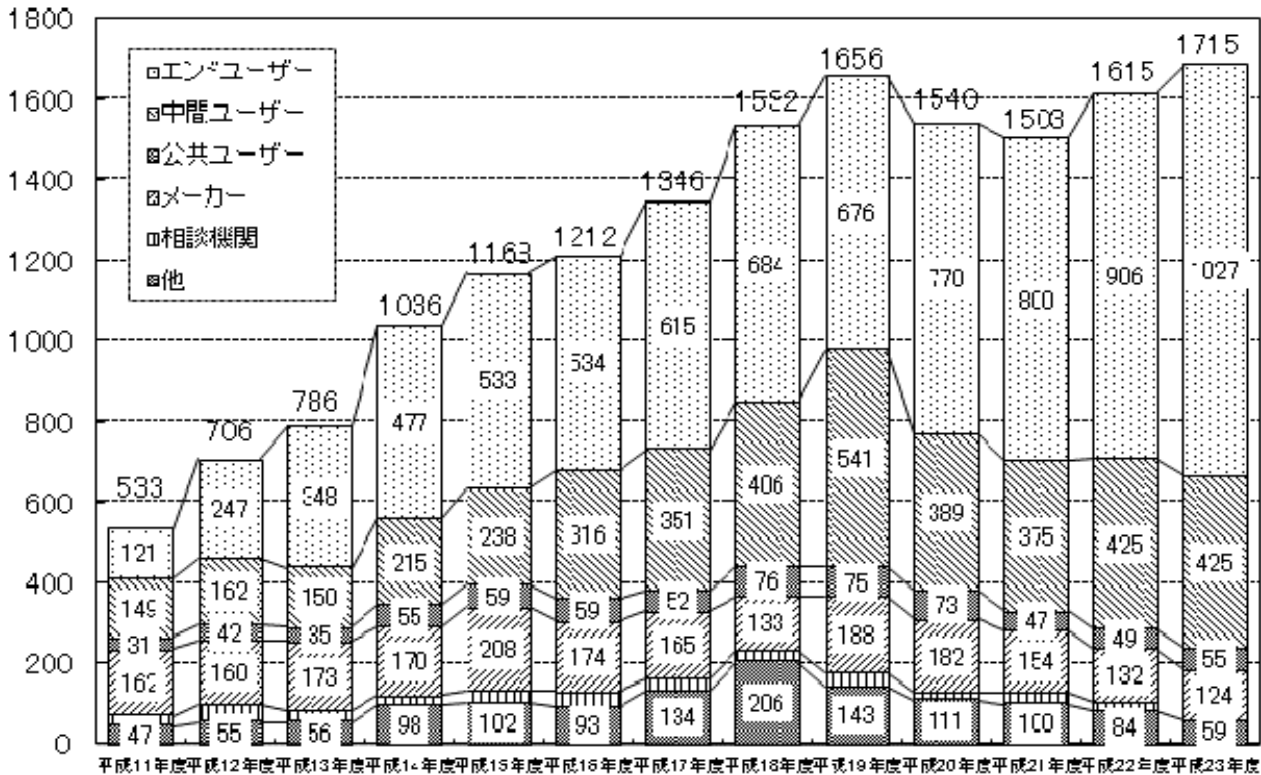
年度/内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	67	191	30	157	82	6	0	533
平成12年度	72	182	169	156	110	17	0	706
平成13年度	149	221	259	91	54	12	0	786
平成14年度	147	233	387	168	95	6	0	1036
平成15年度	126	231	447	216	139	9	0	1168
平成16年度	112	243	520	174	158	5	0	1212
平成17年度	76	197	662	201	202	8	0	1346
平成18年度	111	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
平成22年度	76	195	1047	161	135	1	0	1615
平成23年度	69	171	1197	153	125	0	0	1715
	4.0%	10.0%	69.8%	8.9%	7.3%	0.0%	0.0%	100.0%

2-4 年度別の相談者の内訳

・ エンドユーザーからの相談が、相談全体の約60%

エンドユーザーからの相談が相談受付開始以降増え続け、初めて1000件を超え全体の59.9%を占めました。

エンドユーザー以外の相談は減少傾向にありますが、中間ユーザーからの相談は昨年より増加し19年度に次ぐ相談件数でした。



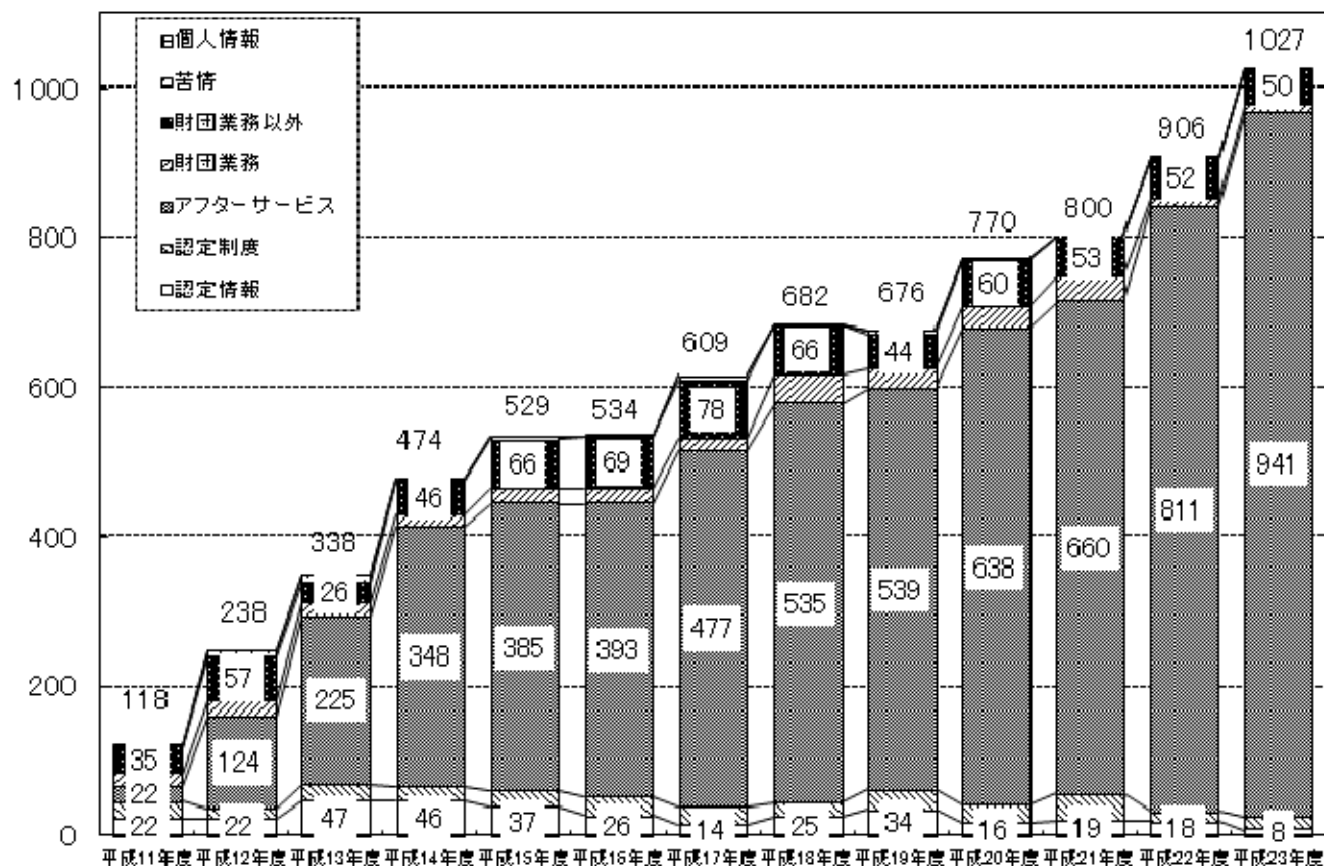
年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	メーカー	相談機関	他	合計
平成11年度	121	149	31	162	23	47	533
平成12年度	247	162	42	160	40	55	706
平成13年度	348	150	35	173	24	56	786
平成14年度	477	215	55	170	21	98	1036
平成15年度	533	238	59	208	28	102	1168
平成16年度	534	316	59	174	36	93	1212
平成17年度	615	351	52	165	29	134	1346
平成18年度	684	406	76	133	27	206	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
平成22年度	906	425	49	132	19	84	1615
平成23年度	1027	425	55	124	25	59	1715
	59.9%	24.8%	3.2%	7.2%	1.5%	3.4%	100.0%



## 2-5 年度別のエンドユーザーの相談内容の内訳

### ・エンドユーザーからの相談は、アフターサービスに関する相談が約90%

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、「アフターサービス」に関する相談が多く、毎年前年の相談件数を上回り続け23年度には941件となり、全体の91.6%を占めました。次いで、優良住宅部品以外の住宅・住宅部品に係る知見相談が50件と続きました。



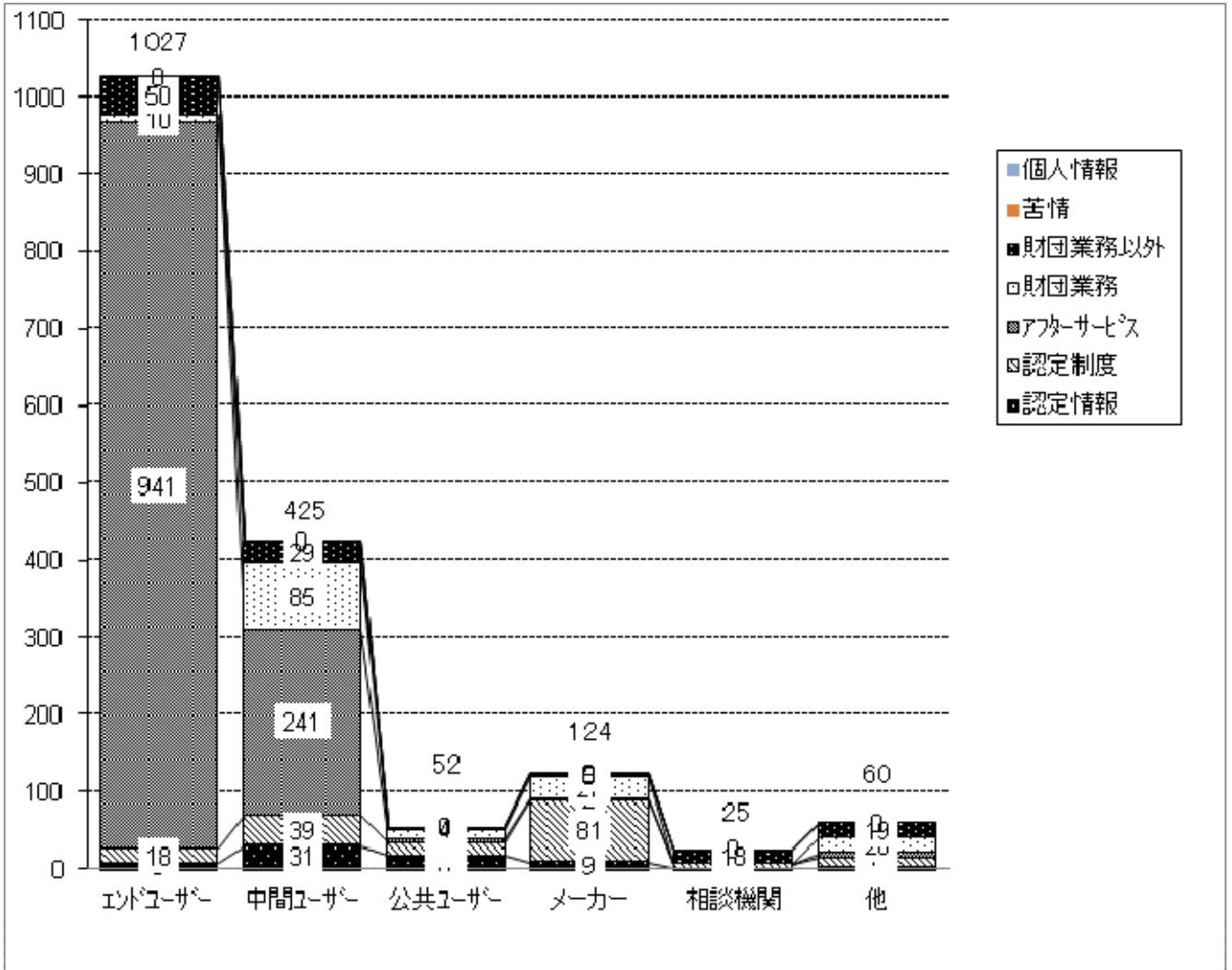
年度/内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	苦情	個人情報	合計
平成11年度	22	22	22	17	35	3	0	118
平成12年度	22	13	124	22	57	9	0	238
平成13年度	47	21	225	19	26	10	0	338
平成14年度	46	19	348	15	46	3	0	474
平成15年度	37	22	385	19	66	4	0	529
平成16年度	26	25	393	20	69	1	0	534
平成17年度	14	24	477	16	78	6	0	609
平成18年度	25	18	535	38	66	2	0	682
平成19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
平成22年度	18	13	811	11	52	1	0	906
平成23年度	8	18	941	10	50	0	0	1027
	0.8%	1.8%	91.6%	1.0%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%

### 3. 23年度の相談内容の内訳

#### 3-1 相談者別の相談内容の内訳（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約 55%

相談者と相談内容をクロス集計した結果、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 941 件と最も多く、全体の 54.9%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 241 件（14.1%）と「アフターサービスに関する相談」が全体の約 70%を占めました。



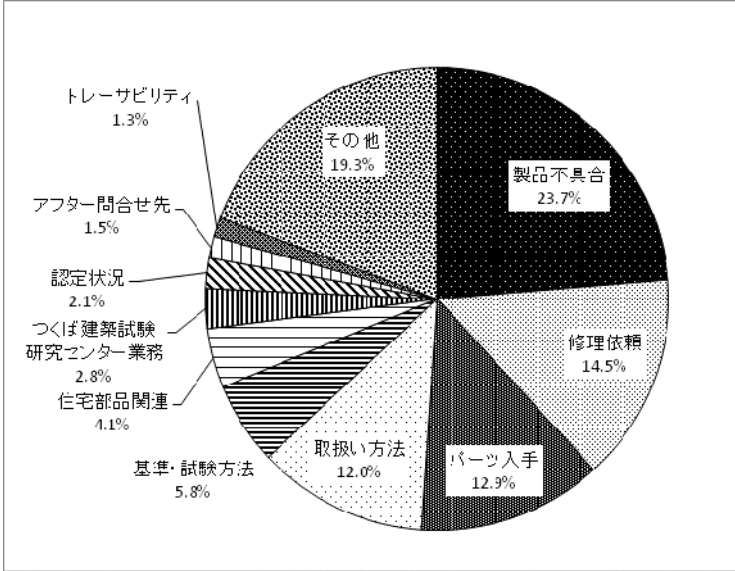
内容/相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		メーカー		相談機関		他		合計	
認定情報	8	0.5%	31	1.8%	17	1.0%	9	0.5%	1	0.1%	3	0.2%	69	4.0%
認定制度	18	1.0%	39	2.3%	15	0.9%	81	4.7%	6	0.3%	11	0.6%	170	9.9%
アフターサービス	941	54.9%	241	14.1%	6	0.3%	2	0.1%	0	0.0%	7	0.4%	1197	69.8%
財団業務	10	0.6%	85	5.0%	12	0.7%	27	1.6%	0	0.0%	20	1.2%	154	9.0%
財団業務以外	50	2.9%	29	1.7%	4	0.2%	5	0.3%	18	1.0%	19	1.1%	125	7.3%
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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	1027	59.9%	425	24.8%	54	3.1%	124	7.2%	25	1.5%	60	3.5%	1715	100%

### 3-2 相談内容の内訳（小分類）

#### ・「アフターサービス」に関する相談が相談全体の約 70%

相談内容を細分化してみると、第 1 位は「製品不具合」に関する相談が 406 件(23.7%) と約 24% を占めました。以下、「修理依頼」249 件、「パーツ入手」221 件、「取扱い方法」205 件と、上位 4 位までがアフターサービスに関する相談でした。

他には、認定制度における「基準・試験方法」に関する相談が 99 件(5.8%) と続きました。



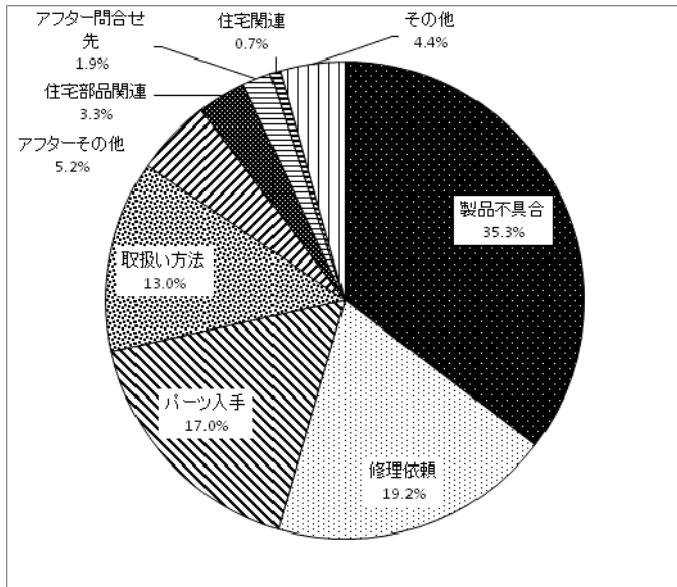
大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	17	1.0%
	認定状況	36	2.1%
	問合せ先	1	0.1%
	その他	15	0.9%
	認定制度	制度紹介	16
認定制度	基準・試験方法	99	5.8%
	BL保険	11	0.6%
	BLマーク証紙	12	0.7%
	認定申請	17	1.0%
	その他	16	0.9%
アフターサービス	製品不具合	406	23.7%
	取扱い方法	205	12.0%
	パーツ入手	221	12.9%
	修理依頼	249	14.5%
	問合せ先	26	1.5%
	その他	90	5.2%
財団業務	トレーサビリティ	23	1.3%
	住宅履歴	1	0.1%
	事連協関連	2	0.1%
	確認検査・構造適判	7	0.4%
	性能表示制度	9	0.5%
	長期優良住宅	15	0.9%
	システム審査	3	0.2%
	つくば建築試験研究センター業務	48	2.8%
	住宅エコポイント	4	0.2%
	その他の業務	41	2.4%
その他	住宅部品関連	71	4.1%
	住宅関連	18	1.0%
	シックハウス関連	8	0.5%
	その他	28	1.6%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		1715	100.0%

### 3-3 相談者別の相談内容の内訳（小分類）

#### 3-3-1 エンドユーザーの相談内容の内訳

#### ・「アフターサービス」に関する相談が約 90%

エンドユーザーからの相談は、製品の故障・異常などの「製品不具合」に関する相談が 363 件(35.3%)、「修理依頼」に関する相談が 197 件(19.2%)。次いで、消耗品や取替えパーツの入手、オプション部品の入手等の「パーツ入手」に関する相談が 175 件(17.0%)、製品の操作方法などに関する「取扱い方法」に関する相談が 133 件(13.0%) となり、「アフターサービス」に関する相談で、90%以上を占めました。

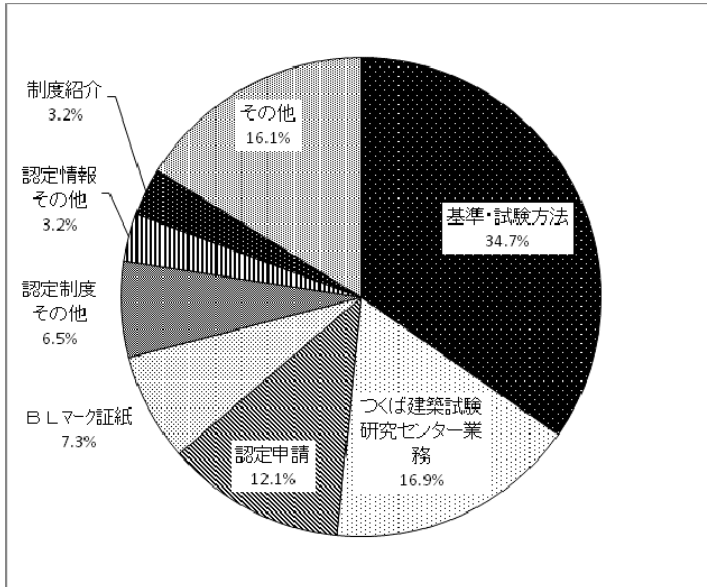


大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	4	0.4%
	認定状況	3	0.3%
	問合せ先	1	0.1%
	その他	0	0.0%
	認定制度	制度紹介	3
認定制度	基準・試験方法	6	0.6%
	BL保険	5	0.5%
	BLマーク証紙	1	0.1%
	認定申請	0	0.0%
	その他	3	0.3%
アフターサービス	製品不具合	363	35.3%
	取扱い方法	133	13.0%
	パーツ入手	175	17.0%
	修理依頼	197	19.2%
	問合せ先	20	1.9%
	その他	53	5.2%
財団業務	トレーサビリティ	0	0.0%
	住宅履歴	0	0.0%
	事連協関連	0	0.0%
	確認検査・構造適判	0	0.0%
	性能表示制度	3	0.3%
	長期優良住宅	2	0.2%
	システム審査	0	0.0%
	つくば建築試験研究センター業務	2	0.2%
	住宅エコポイント	2	0.2%
	その他の業務	1	0.1%
その他	住宅部品関連	34	3.3%
	住宅関連	7	0.7%
	シックハウス関連	4	0.4%
	その他	5	0.5%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		1027	100.0%

### 3-3-2 メーカーの相談内容の内訳

#### ・「優良住宅部品認定制度」に関する相談が65%以上

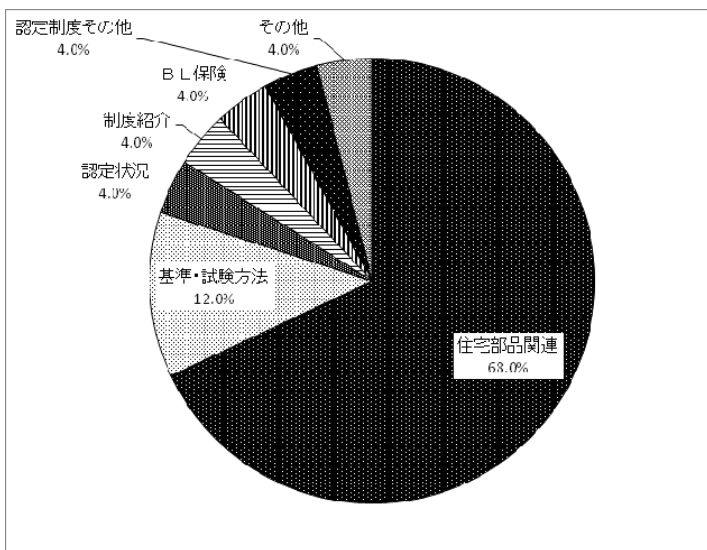
メーカーからの相談では、「認定制度」の「基準・試験方法」に関する相談が43件(34.7%)と最も多く、次いでつくば建築試験研究センターで行っている試験業務に関する相談が21件(16.9%)「認定申請」に関する相談が15件(12.1%)となっています。制度紹介や認定基準・試験方法、認定申請、BL保険、BLマーク証紙等「認定制度」に関する相談は、相談全体の65.4%を占めました。



### 3-3-3 相談機関の相談内容の内訳

#### ・一般の住宅部品に関する知見相談が約70%

相談機関からの相談では、財団業務以外のその他の業務の「住宅部品関連」に関する相談が17件(68.0%)と最も多く、相談機関で受付けた住宅部品に係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。



大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	5	4.0%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	4	3.2%
認定制度	制度紹介	4	3.2%
	基準・試験方法	43	34.7%
	BL保険	2	1.6%
	BLマーク証紙	9	7.3%
	認定申請	15	12.1%
アフターサービス	その他	8	6.5%
	製品不具合	0	0.0%
	取扱い方法	1	0.8%
	パーツ入手	0	0.0%
	修理依頼	0	0.0%
	問合せ先	0	0.0%
財団業務	その他	1	0.8%
	トレーサビリティ	3	2.4%
	住宅履歴	0	0.0%
	事連協関連	0	0.0%
	確認検査・構造適判	0	0.0%
	性能表示制度	0	0.0%
	長期優良住宅	0	0.0%
	システム審査	0	0.0%
	つくば建築試験研究センター業務	21	16.9%
	住宅エコポイント	0	0.0%
	その他の業務	3	2.4%
その他	住宅部品関連	2	1.6%
	住宅関連	1	0.8%
	シックハウス関連	0	0.0%
	その他	2	1.6%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		124	100.0%

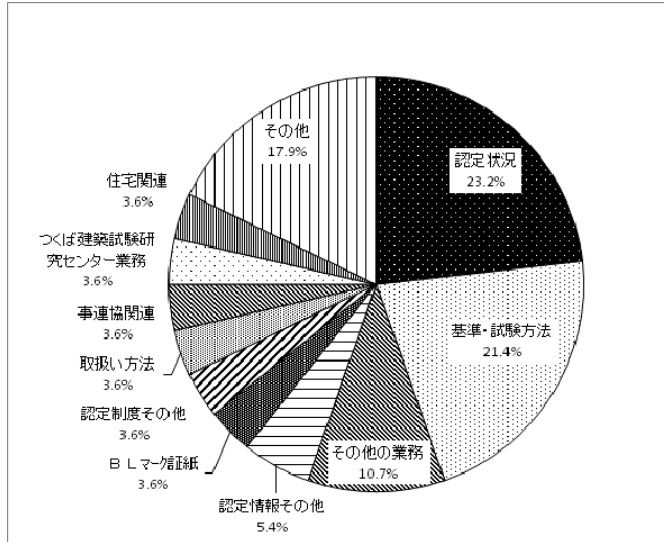
大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	1	4.0%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	0	0.0%
認定制度	制度紹介	1	4.0%
	基準・試験方法	3	12.0%
	BL保険	1	4.0%
	BLマーク証紙	0	0.0%
	認定申請	0	0.0%
アフターサービス	その他	1	4.0%
	製品不具合	0	0.0%
	取扱い方法	0	0.0%
	パーツ入手	0	0.0%
	修理依頼	0	0.0%
	問合せ先	0	0.0%
財団業務	その他	0	0.0%
	トレーサビリティ	0	0.0%
	住宅履歴	0	0.0%
	事連協関連	0	0.0%
	確認検査・構造適判	0	0.0%
	性能表示制度	0	0.0%
	長期優良住宅	0	0.0%
	システム審査	0	0.0%
	つくば建築試験研究センター業務	0	0.0%
	住宅エコポイント	0	0.0%
	その他の業務	0	0.0%
その他	住宅部品関連	17	68.0%
	住宅関連	0	0.0%
	シックハウス関連	0	0.0%
	その他	1	4.0%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		25	100.0%



### 3-3-4 公共ユーザーの相談内容の内訳

#### ・「認定情報」、「認定制度」に関する相談が目立つ

公共ユーザーからの相談は、「認定状況」に関する相談が 13 件(23.2%)、「基準・試験方法」に関する相談が 12 件(21.4%)、優良住宅部品認定制度を除く財団業務の「その他の業務」に関する相談が 6 件 (10.7%) となりました。

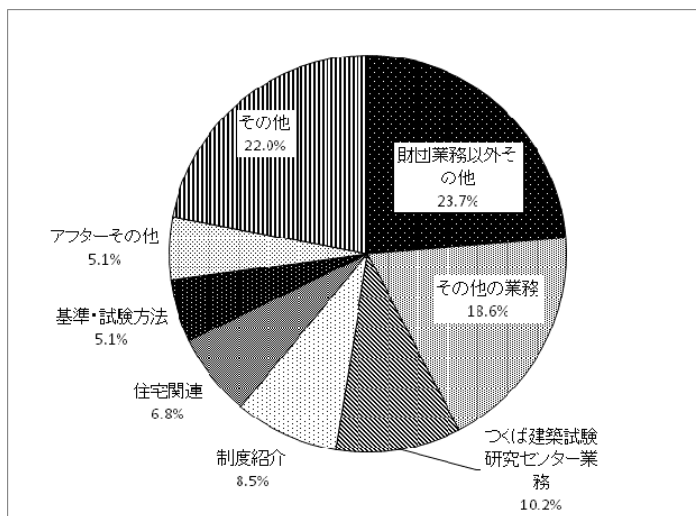


大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	1	1.8%
	認定状況	13	23.2%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	3	5.4%
認定制度	制度紹介	1	1.8%
	基準・試験方法	12	21.4%
	BL保険	0	0.0%
	BLマーク証紙	2	3.6%
	認定申請	0	0.0%
アフターサービス	製品不具合	1	1.8%
	取扱い方法	2	3.6%
	パーツ入手	1	1.8%
	修理依頼	0	0.0%
	問合せ先	1	1.8%
	その他	1	1.8%
財団業務	トレーサビリティ	1	1.8%
	住宅履歴	0	0.0%
	事連協関連	2	3.6%
	確認検査・構造適判	0	0.0%
	性能表示制度	0	0.0%
	長期優良住宅	1	1.8%
	システム審査	0	0.0%
	つくば建築試験研究センター業務	2	3.6%
	住宅エコポイント	0	0.0%
	その他の業務	6	10.7%
その他	住宅部品関連	1	1.8%
	住宅関連	2	3.6%
	シックハウス関連	0	0.0%
	その他	1	1.8%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		56	100.0%

### 3-3-5 その他の相談者の相談内容の内訳

#### 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 30%

その他相談者からの相談は、財団業務以外の「その他の業務」に関する相談が 14 件 (23.7%) と最も多く、次いで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 30% を占め、その後「つくば建築試験研究センターに関する業務」の相談が 6 件(10.2%) となっています。

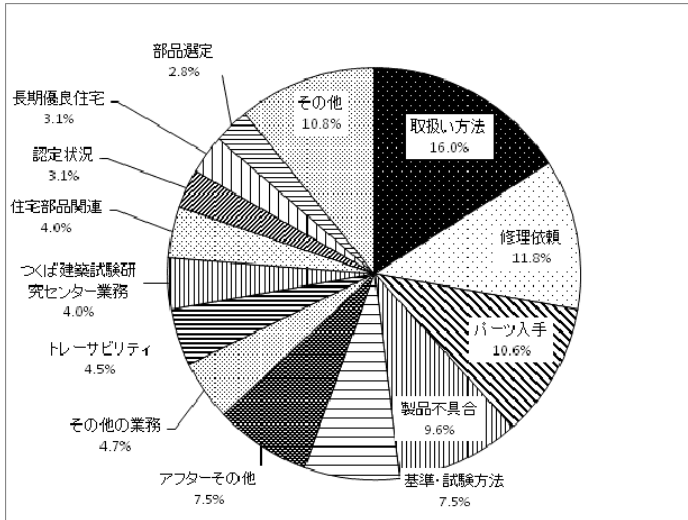


大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0.0%
	認定状況	1	1.7%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	2	3.4%
認定制度	制度紹介	5	8.5%
	基準・試験方法	3	5.1%
	BL保険	0	0.0%
	BLマーク証紙	1	1.7%
	認定申請	1	1.7%
アフターサービス	製品不具合	1	1.7%
	取扱い方法	1	1.7%
	パーツ入手	0	0.0%
	修理依頼	2	3.4%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	3	5.1%
財団業務	トレーサビリティ	0	0.0%
	住宅履歴	0	0.0%
	事連協関連	0	0.0%
	確認検査・構造適判	1	1.7%
	性能表示制度	0	0.0%
	長期優良住宅	0	0.0%
	システム審査	1	1.7%
	つくば建築試験研究センター業務	6	10.2%
	住宅エコポイント	0	0.0%
	その他の業務	11	18.6%
その他	住宅部品関連	0	0.0%
	住宅関連	4	6.8%
	シックハウス関連	1	1.7%
	その他	14	23.7%
苦情	苦情	0	0.0%
個人情報	問合せ	0	0.0%
合計		59	100.0%

### 3-3-6 中間ユーザーの相談内容の内訳

・「アフターサービス」に関する相談が約55%、「基準・試験」に関する相談も目立つ

中間ユーザーからの相談は、「取扱い方法」に関する相談が68件(16.0%)と最も多く、次いで認定制度の「修理依頼」に関する相談が50件(11.8%)、「パーツ入手」に関する相談が45件(10.6%)、「製品不具合」に関する相談が41件(9.6%)等「アフターサービス」に関する相談が約55%を占めました。他には「基準・試験方法」に関する相談が32件(7.5%)と、「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。



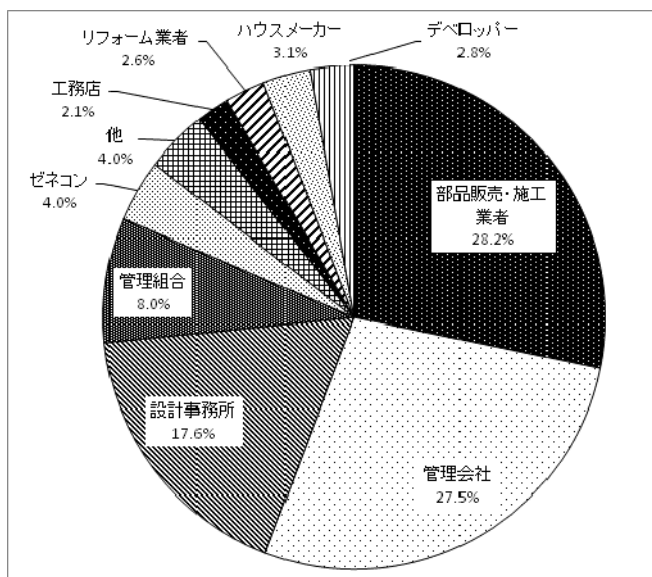
大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	12	2.8%
	認定状況	13	3.1%
	問合せ先	0	0.0%
	その他	6	1.4%
認定制度	制度紹介	2	0.5%
	基準・試験方法	32	7.5%
	BL保険	3	0.7%
	BLマーク証紙	0	0.0%
	認定申請	1	0.2%
	その他	1	0.2%
アフターサービス	製品不具合	41	9.6%
	取扱い方法	68	16.0%
	パーツ入手	45	10.6%
	修理依頼	50	11.8%
	問合せ先	5	1.2%
	その他	32	7.5%
財団業務	トレーサビリティ	19	4.5%
	住宅履歴	1	0.2%
	事連協関連	0	0.0%
	確認検査・構造適判	6	1.4%
	性能表示制度	5	1.2%
	長期優良住宅	13	3.1%
	システム審査	2	0.5%
	つくば建築試験研究センター業務	17	4.0%
	住宅エコポイント	2	0.5%
	その他の業務	20	4.7%
その他	住宅部品関連	17	4.0%
	住宅関連	4	0.9%
	シックハウス関連	3	0.7%
	その他	5	1.2%
	苦情	0	0.0%
個人情報	苦情	0	0.0%
	問合せ	0	0.0%
合計		425	100.0%

### 3-3-7 中間ユーザーの業種の内訳

・「部品販売・施工業者」と「管理会社」がそれぞれ約30%。アフターサービス相談が中心

中間ユーザーの業種内訳として、「部品販売・施工業者」が28.2%、「管理会社」が27.5%とそれぞれが約30%を占めました。どちらも「アフターサービス」に関する相談が中心でした。

次いで「設計事務所」(17.6%)、「管理組合」(8.0%)となっています。



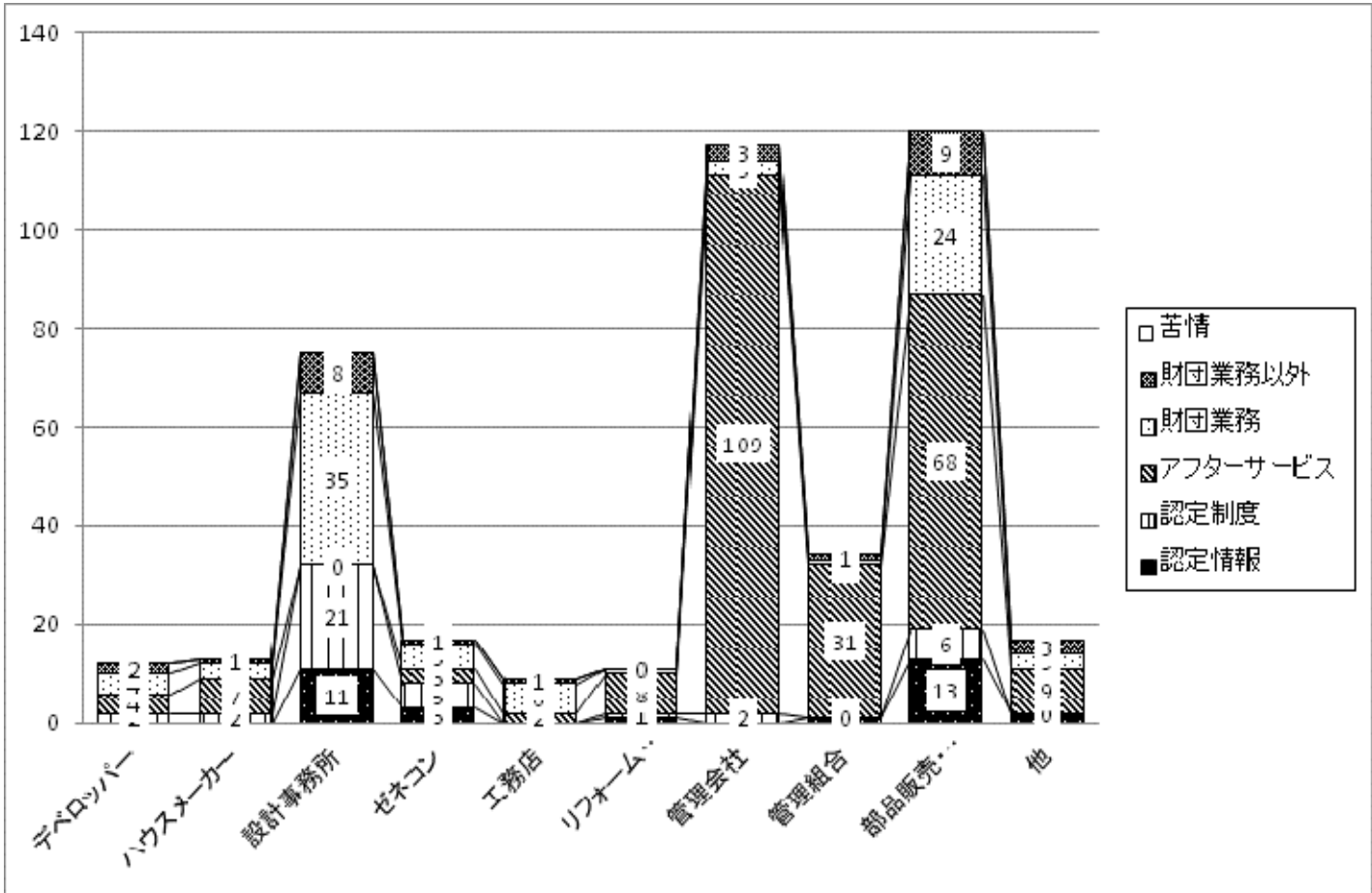
業種	件数	%
部品販売・施工業者	120	28.2%
管理会社	117	27.5%
設計事務所	75	17.6%
管理組合	34	8.0%
ゼネコン	17	4.0%
他	17	4.0%
工務店	9	2.1%
リフォーム業者	11	2.6%
ハウスメーカー	13	3.1%
デベロッパー	12	2.8%
合計	425	100.0%

3-3-8 中間ユーザーの業種別の相談内訳

・「管理会社」「管理組合」は「アフターサービス」相談が約90%

「ハウスメーカー」、「リフォーム業者」、「管理会社」、「管理組合」、「部品販売・施工業者」は「アフターサービス」に関する相談が最も多く、特に管理会社は93.2%、管理組合は91.2%と約90%を占めました。

「設計事務所」は「財団業務」に関する相談が46.7%と最も多く、次いで「認定制度」に関する相談が28.0%と多く寄せられました。



業種	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	合計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合		
デベロッパー	0	0.0%	2	0.5%	4	0.9%	4	0.9%	2	0.5%	0	12
ハウスメーカー	0	0.0%	2	0.5%	7	1.6%	3	0.7%	1	0.2%	0	13
設計事務所	11	2.6%	21	4.9%	0	0.0%	35	8.2%	8	1.9%	0	75
ゼネコン	3	0.7%	5	1.2%	3	0.7%	5	1.2%	1	0.2%	0	17
工務店	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	6	1.4%	1	0.2%	0	9
リフォーム業者	1	0.2%	1	0.2%	8	1.9%	1	0.2%	0	0.0%	0	11
管理会社	0	0.0%	2	0.5%	109	25.6%	3	0.7%	3	0.7%	0	117
管理組合	1	0.2%	0	0.0%	31	7.3%	1	0.2%	1	0.2%	0	34
部品販売・施工業者	13	3.1%	6	1.4%	68	16.0%	24	5.6%	9	2.1%	0	120
他	2	0.5%	0	0.0%	9	2.1%	3	0.7%	3	0.7%	0	17
合計	31	7.3%	39	9.2%	241	56.7%	85	20.0%	29	6.8%	0	425

### 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（1197 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、給水ポンプシステム、暖・冷房システム、電気給湯機でした。

ガス給湯機、暖・冷房システム、電気給湯機では、操作盤に表示されるエラー番号の意味が判らないため何が起きているのか知りたい、どうしたら良いかという相談が目立ちました。

給水ポンプシステムでは、ポンプが動かなくなった、制御盤に故障表示がでている、異常な音がしている等により、どうしたら良いかという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、ドア・クローザ、郵便受箱でした。

ドア・クローザでは、扉の開閉速度が速くなってきたので調整方法を教えてほしいという相談が目立ちました。

郵便受箱では、扉を開ける際の暗証番号が分からない、暗証番号を変更したい等により操作方法を教えてくださいという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、ガレージ、キッチンシステム、サッシ（RC造住宅用サッシ）、物置ユニット、浴室ユニットでした。

ガレージ、物置ユニットでは、鍵を紛失したので至急鍵を入手したいという相談が目立ちました。

キッチンシステムでは、取っ手が外れたので入手したいという相談が目立ちました。

RC造住宅用アルミサッシでは、網戸を取付けたい、クレセントを交換したい、戸車を交換したいという相談が目立ちました。

浴室ユニットでは、扉の取っ手が壊れた、排水口の蓋が割れた等で自ら注文したいという相談が目立ちました。

3-4-4 『修理依頼』に関する相談が多い品目は、ガス給湯機、ガレージ、キッチンシステム、給水ポンプシステム、電気給湯機、物置ユニットでした。

ガス給湯機では、お湯が出ない、お湯はりができない、追い焚きができない、自動運転ができない等により修理をお願いしたいという相談が目立ちました。

ガレージ、物置ユニットでは、鍵がうまくかからない、扉が地震で歪んだ等により修理をお願いしたいという相談が目立ちました。

キッチンシステムでは、つり戸棚の扉が落下したので修理をお願いしたいという相談が目立ちました。

給水ポンプシステムでは、調子が悪い、異音がする、水がでない等により修理をお願いしたいという相談が目立ちました。

電気給湯機では、上記の他、地震で電気給湯機が倒れてしまったので取り付け直してほし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 修理依頼	4-5 問合せ先	4-6 その他
ガス給湯機	50.0%	11.7%	1.6%	25.0%	3.7%	8.0%
ガレージ	4.5%	9.1%	40.9%	31.8%	0.0%	13.6%
キッチンシステム	11.8%	5.9%	41.2%	29.4%	0.0%	11.8%
給水ポンプシステム	59.3%	7.4%	1.9%	25.9%	5.6%	0.0%
サッシ （RC用住宅用サッシ）	6.3%	12.5%	56.3%	18.8%	6.3%	0.0%
暖・冷房システム	61.8%	10.4%	8.9%	14.3%	0.0%	4.6%
電気給湯機	48.0%	16.0%	4.0%	20.0%	0.0%	12.0%
ドア・クローザ	16.4%	43.6%	14.5%	18.2%	0.0%	7.3%
物置ユニット	9.2%	2.3%	52.9%	25.9%	2.9%	6.9%
郵便受箱	19.0%	44.3%	13.3%	17.6%	1.4%	4.3%
浴室ユニット	6.7%	13.3%	46.7%	13.3%	13.3%	6.7%
その他 *2	17.7%	12.8%	22.0%	24.1%	3.5%	19.9%

\*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、内装ドア、便器、密閉式ふろがま、玄関ドア、宅配ボックス、洗濯機用防水パン、洗面化粧ユニット、浴室ドア、墜落防止手すり、自転車置場、浴槽、住宅用火災警報機、スプリンクラー設備、サッシ（天窗）、玄関ドア用錠前等

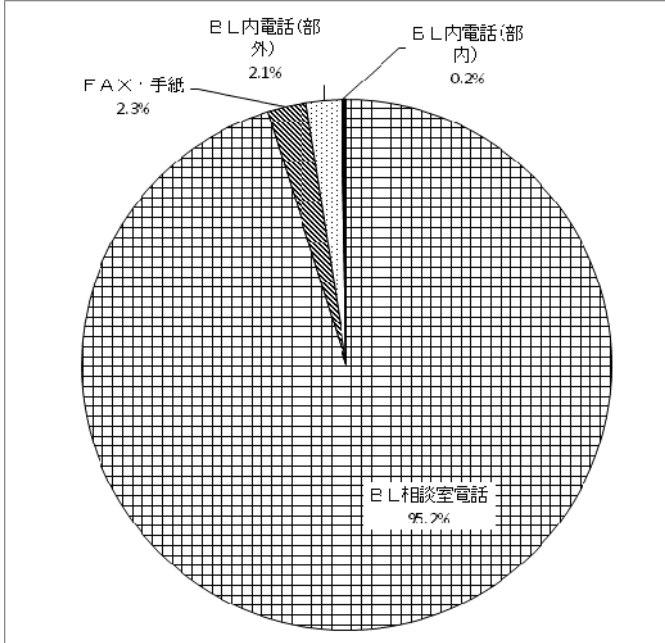


### 3-5 エンドユーザーからの相談受付方法

#### 3-5-1 受付方法の内訳

- ・「相談室専用電話にて受付」が95%以上

エンドユーザーからの相談の受付方法は、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が978件となり、全相談1027件の95%以上を占めました。

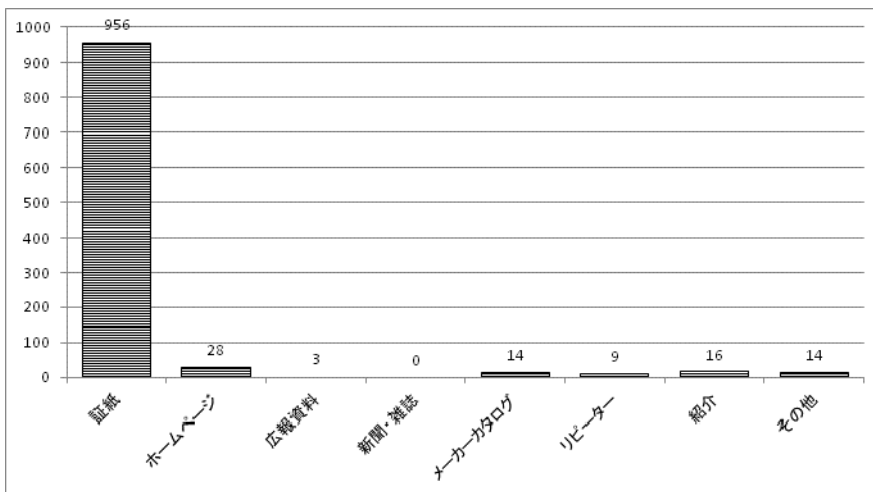


受付方法	件数	%
BL相談室電話	978	95.2%
FAX・手紙	24	2.3%
BL内電話(部外)	22	2.1%
BL内電話(部内)	2	0.2%
電子メール	1	0.1%
面談	0	0.0%
合計	1027	100.0%

#### 3-5-2 相談室を知った経緯

- ・「BLマーク証紙」で知ったが約90%

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956件と最も多く、約90%を占めました。



情報源	件数	%
証紙	956	91.9%
ホームページ	28	2.7%
広報資料	3	0.3%
新聞・雑誌	0	0.0%
メーカーカタログ	14	1.3%
リピーター	9	0.9%
紹介	16	1.5%
その他	14	1.3%

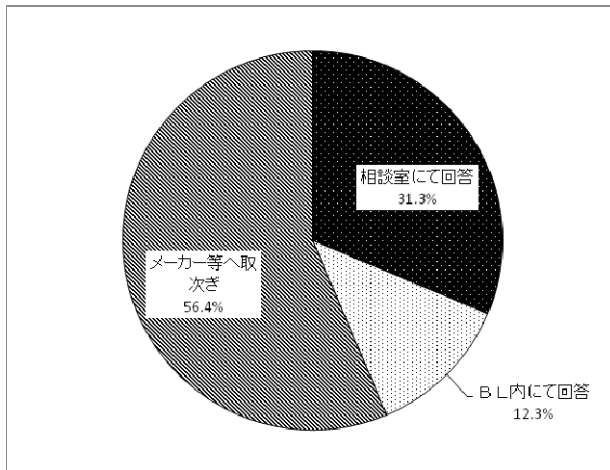
図 15 相談室を知った経緯 (906 件)

### 3-6 対応・処理主体の内訳

#### メーカーの修理窓口、相談窓口等の紹介が50%以上

20年度の全相談1715件のうち、メーカーの修理窓口、相談窓口等実働部署を紹介する「メーカー等へ取次ぎ」が55%以上を占めました。製品不具合、修理依頼等アフターサービスに係る相談が増加傾向にあることから、経年劣化などに伴う不具合などが要因と考えられます。

- ・ 「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認定企業の修理窓口、相談窓口等を紹介した相談



処理方法	件数	%
相談室にて回答	537	31.3%
BL内にて回答	211	12.3%
メーカー等へ取次ぎ	967	56.4%
総合計	1715	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】



1 : 品名（BLマーク証紙の区分等を表す名称）

##### 【BL-bsマーク証紙】



1 : BL-bs 部品の特長を端的に表す語句

2 : 品名（BLマーク証紙の区分等を表す名称）

3 : BL-bs 部品の特長に関する具体的な性能等を表す語句

#### ※ 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

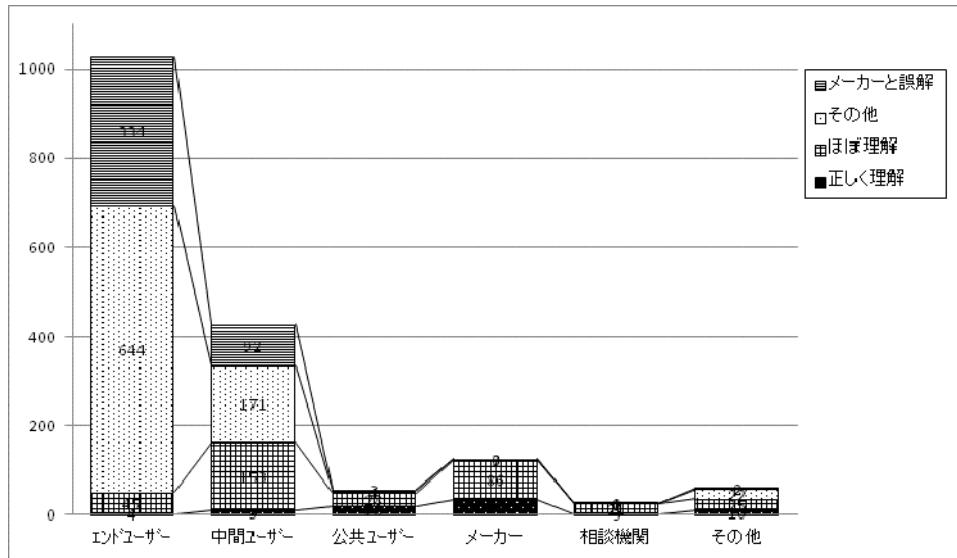
通常、BL部品認定を取得された部品にはBLマーク証紙を貼付して頂きますが、証紙の貼付以外の方法で表示する（以下「その他の表示」という。）方法もあります。

### 3-7 当財団についての理解

#### 3-7-1 相談者別の内訳

##### 「メーカーと誤解」が減少

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 439 件 (25.6%) と、「メーカーと誤解」の 431 件 (25.1%) を上回りました。しかし、相談の約 50% (845 件) を占める「その他」の相談内容から、修理やアフターサービス等に関係又は実施する会社ではないかと考えている相談者が多いことが伺えました。

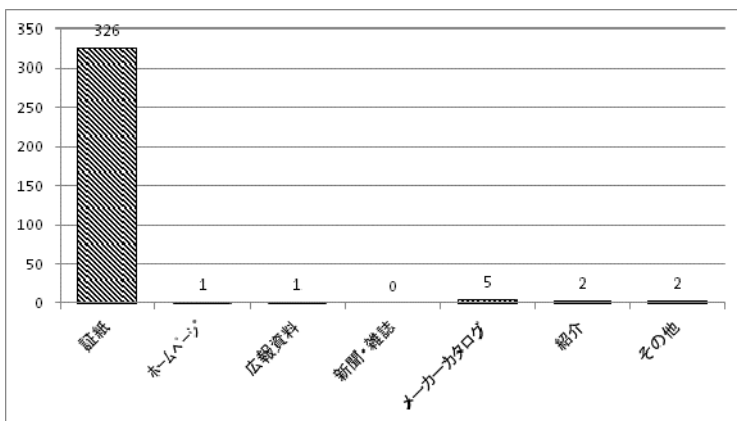


理解/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	メーカー	相談機関	その他	合計
正しく理解	4	9	20	35	3	10	81
ほぼ理解	45	153	28	86	21	25	358
その他	644	171	4	3	1	22	845
メーカーと誤解	334	92	3	0	0	2	431
合計	1027	425	55	124	25	59	1715

#### 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 B L 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「B L マーク証紙」で、ほぼ 10 割を占めました。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 B L 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	広報資料	新聞・雑誌	メーカーカタログ	紹介	その他
326	1	1	0	5	2	2
97.6%	0.3%	0.3%	0.0%	1.5%	0.6%	0.6%