

ベターリビング相談年報 2019



一般財団法人 ベターリビング

はじめに

一般財団法人 ベターリビング お客様相談窓口では、優良住宅部品（B L 部品）に関する相談業務を行っています。

本「ベターリビング相談年報 2019」は、受け付けた相談案件について、最近の 10 年間の比較及び 2018 年度（平成 30 年度）についての相談者や相談内容等の項目別によりデータを整理し、相談受付状況を報告書としてまとめたものです。

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、新規部品開発や既認定品目の認定基準及び試験方法の改正等の参考にするなど、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。

また、本報告書が、住宅及び住宅部品に係る方々のお役に立つことができれば幸いです。

2019 年 8 月

一般財団法人 ベターリビング

ベターリビング相談年報 2019

目 次

	ページ
1. 最近 10 年間の相談受付状況	
1-1 相談件数の推移	1
1-2 相談内容の傾向	2
1-3 相談者の傾向	3
1-4 アフターサービス相談の相談者の傾向	4
2. 2018 年度（平成 30 年度）の相談受付状況	
2-1 相談内容	5
2-2 相談者	5
2-3 受付形態	6
2-4 対応処理	7
2-5 相談者別相談内容	8
2-6 「アフターサービス」相談	9
2-6-1 「アフターサービス」相談の内容	9
2-6-2 「アフターサービス」相談における品目内容	10
2-6-3 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種	11
2-6-4 「アフターサービス」相談の情報源	13

1. 最近 10 年間の相談受付状況

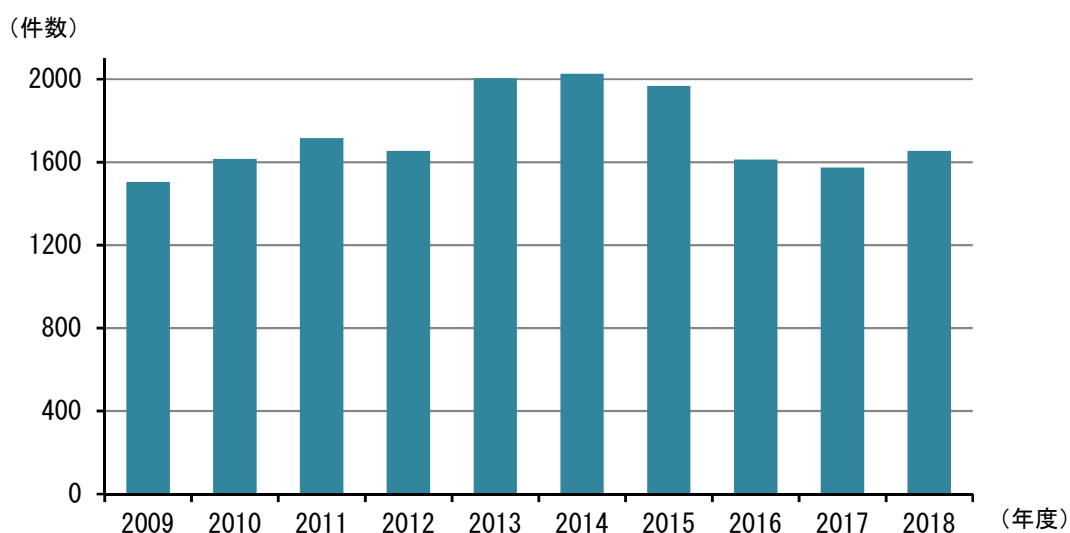
当相談室において 2009 年度から 2018 年度の 10 年間に受け付けした相談の相談件数の推移、相談内容及び相談者の傾向については次のとおりです。

1-1 相談件数の推移

相談件数は減少傾向

2009 年度から 2012 年度までの 4 年間の各年の相談件数は 1,500～1,700 件で推移、2013 年度から 2015 年度までの 3 年間は概ね 2,000 件程度で推移し、2016 年度は 1,612 件に減少、その後はほぼ横ばいで推移しています。

また 2016 年度に大幅な相談件数の減少が見られたのは、当財団のホームページを B L 部品に関する問い合わせに特化するリニューアルを行ったことが起因しているものと推察されます。



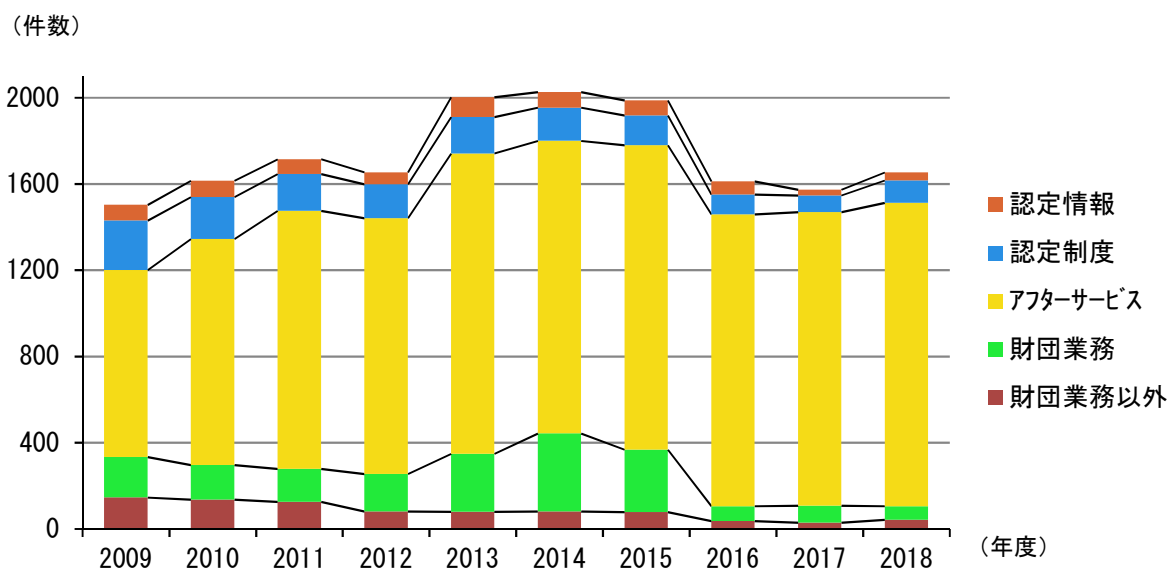
年度 件数	2009 (H21)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)	2017 (H29)	2018 (H30)
相談件数	1503	1615	1715	1653	2003	2026	1967	1612	1573	1653
月平均件数	125	135	143	138	167	169	164	134	131	138

1-2 相談内容の傾向

「アフターサービス」に関する相談は、2009年度と比較すると、相談件数は約1.6倍（2009年度866件、2018年度1,408件）に増加しているものの、2013年度以降は1,400件前後とほぼ横ばいで推移しています。また、相談内容別の割合は、「アフターサービス」以外の相談件数が2016年度以降、総じて減少傾向であることから、「アフターサービス」の全相談件数に対する割合は2009年度の58%から2018年度は85%に増加しています。

【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
- ・ 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 上記以外の個人情報に係る問合せ、苦情等



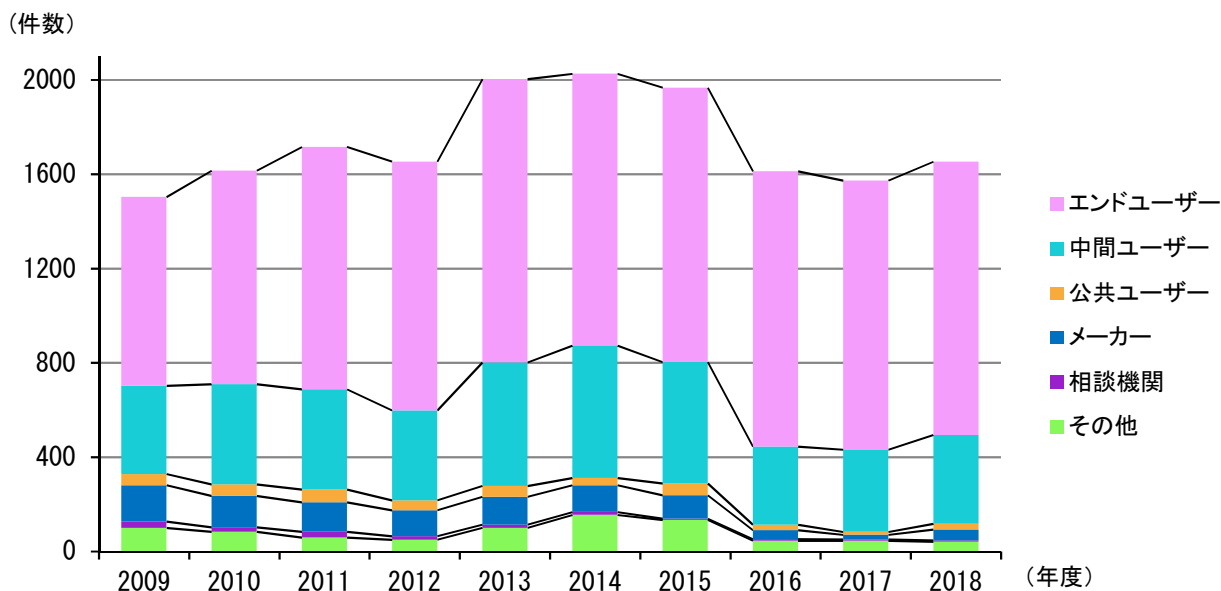
年度 \ 内容	認定情報	認定制度	アフターサービス	財団業務	財団業務以外	合計
2009(H21)	73	230	866	188	146	1503
2010(H22)	76	195	1047	161	136	1615
2011(H23)	69	171	1197	153	125	1715
2012(H24)	54	158	1186	174	81	1653
2013(H25)	92	170	1393	269	79	2003
2014(H26)	72	154	1357	362	81	2026
2015(H27)	50	137	1413	289	78	1967
2016(H28)	61	92	1354	69	36	1612
2017(H29)	26	77	1362	79	29	1573
2018(H30)	36	104	1408	63	42	1653

1-3 相談者の傾向

「エンドユーザー」からの相談は、2009年度と比較すると、相談件数は1.4倍（2009年度800件、2018年度1,159件）に増加しているものの、2013年度以降は1,150件程度で、ほぼ横ばいで推移しています。相談者全体での割合は「エンドユーザー」以外の相談件数が2016年度以降、総じて減少していることから、「エンドユーザー」の全相談件数からの割合は2009年度の53%から2018年度は70%を超えることになり、増加しています。

【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）
- ・ メーカー 住宅部品メーカーなど
- ・ 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）
- ・ 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



相談者 年度	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
2009(H21)	800	375	47	154	27	100	1503
2010(H22)	906	425	49	132	19	84	1615
2011(H23)	1027	425	55	124	25	59	1715
2012(H24)	1055	381	42	111	15	49	1653
2013(H25)	1202	523	46	118	14	100	2003
2014(H26)	1153	561	31	114	12	155	2026
2015(H27)	1164	515	50	99	5	134	1967
2016(H28)	1168	330	24	38	7	45	1612
2017(H29)	1141	349	12	20	5	46	1573
2018(H30)	1159	377	24	46	6	41	1653

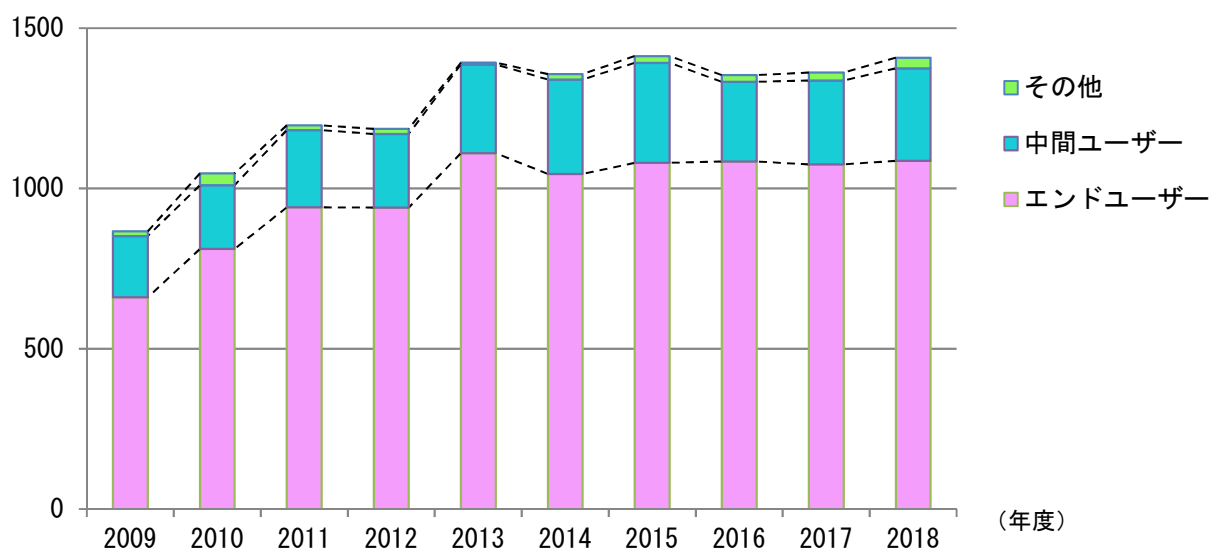
1-4 「アフターサービス」相談における相談者の傾向

「アフターサービス」相談のうち、「エンドユーザー」からの相談は、2009年度と比較すると相談件数は約1.6倍（2009年度660件、2018年度1,086件）で増加しているものの、2013年度をピークにほぼ横ばいで推移しています。

「アフターサービス」相談のうち「中間ユーザー」からの相談も、2009年度と比較すると相談件数は約1.5倍（2009年度191件、2018年度289件）になり、おおむね増加傾向にあります。

2009年度当時より「エンドユーザー」の増加してきた要因は、B Lマーク証紙にお客様相談窓口の電話番号を表記し始めて20年（1999年～）が経過し、当初に供給した住宅部品が故障、修理を必要とする時期になり、B Lマーク証紙を手がかりに当財団に電話をするものと推察されます。

（件数）



相談者 年度	エンド ユーザー	中間 ユーザー	その他 (左記以外)	アフターサービス 合計
2009 (H21)	660	191	15	866
2010 (H22)	811	199	37	1047
2011 (H23)	941	241	15	1197
2012 (H24)	940	230	16	1186
2013 (H25)	1110	277	6	1393
2014 (H26)	1045	295	17	1357
2015 (H27)	1080	312	21	1413
2016 (H28)	1084	249	21	1354
2017 (H29)	1075	262	25	1362
2018 (H30)	1086	289	33	1408

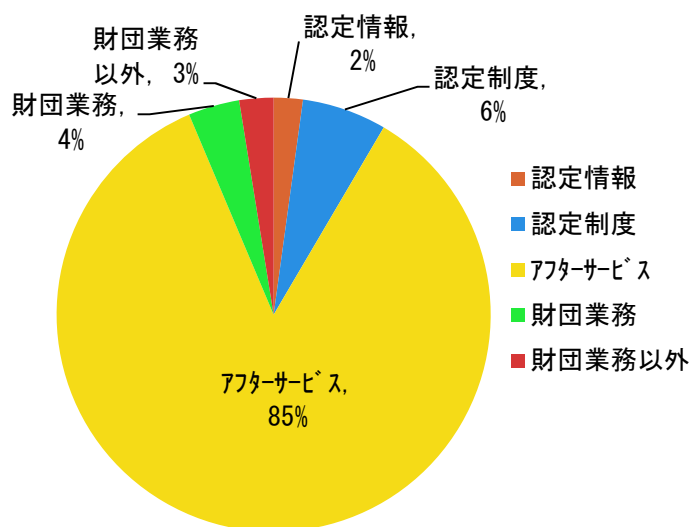
2. 2018年度（平成30年度）の相談受付状況

2018年度に受け付けした相談について、集計しました。

2-1 相談内容

「アフターサービス」相談が8割

相談内容別では、「アフターサービス」に関する相談が85%（1,408件）で最も多く、次いで「認定制度」が6%（104件）、「財団業務」が4%（63件）、「認定情報」が2%（36件）の順で、これらのうち「BL部品に関する」相談は、93%を占めました。

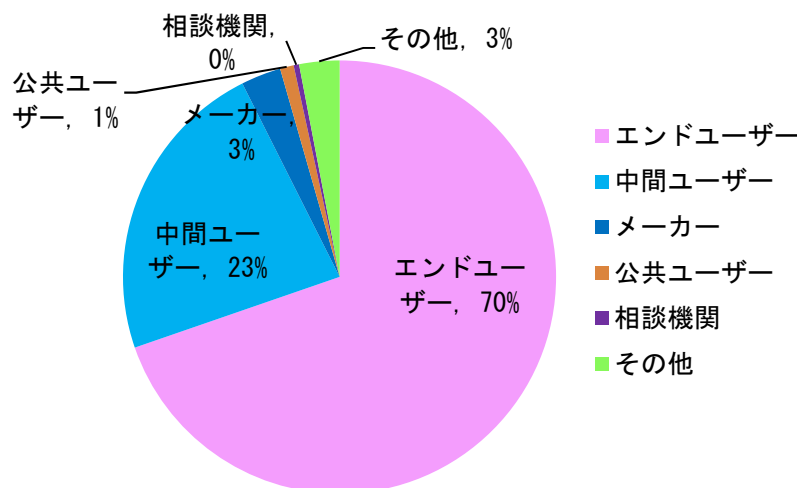


相談内容	件数	%
認定情報	36	2%
認定制度	104	6%
アフターサービス	1408	85%
財団業務	63	4%
財団業務以外	42	3%
合計	1653	100%

2-2 相談者

「エンドユーザー」からの相談が7割

相談者別では、「エンドユーザー」からの相談が70%（1,159件）で最も多く、次いで、「中間ユーザー」からが23%（377件）、「メーカー」からが3%（46件）、「公共ユーザー」からが1%（24件）の順でした。



相談者	件数	%
エンドユーザー	1159	70%
中間ユーザー	377	23%
メーカー	46	3%
公共ユーザー	24	1%
相談機関	6	0%
その他	41	3%
合計	1653	100%

2-3 受付形態

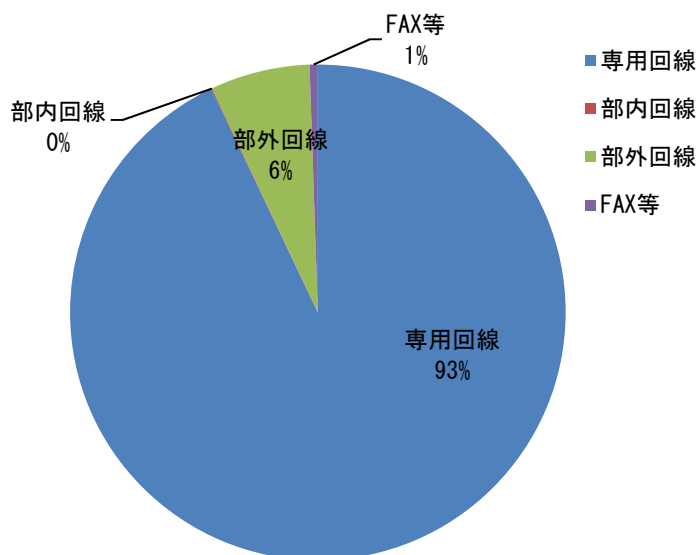
「専用回線」による相談が9割

「専用回線」による相談が最も多く、93%（1,536件）でした。

お客様相談窓口専用の電話番号（03-5211-0680）は、当財団のホームページやパンフレット類で周知を図っていますが、BLマーク証紙にお客様相談窓口専用の電話番号が記載されている効果が最も大きいと考えられます。（BLマーク証紙の表示例 参照）

【受付形態】

- ・専用回線 お客様相談窓口専用の電話（03-5211-0680）による受け付け
- ・部内回線 部内の電話による受け付け
- ・部外回線 部以外の部署から電話の転送による受け付け
- ・FAX等 FAX、メール、面談などによる受け付け



受付形態	件数	%
専用回線	1536	93%
部内回線	1	0%
部外回線	107	6%
FAX等	9	1%
合計	1653	100%

2-4 対応処理

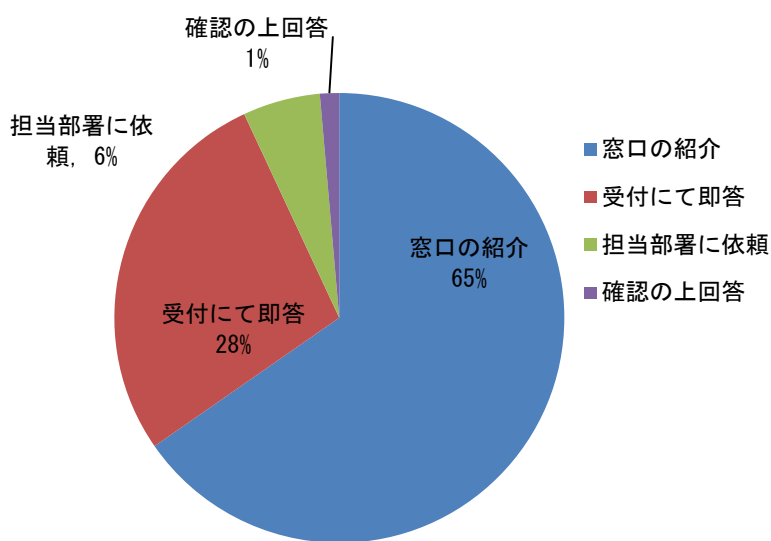
「窓口の紹介」が6割

当相談室にて受け付けした相談の対応や処理の方法について、下表の4つに分類しました。

「窓口の紹介」は65%（1,080件）で、次いで「受付にて即答」は28%（458件）、「担当部署に依頼」は6%（92件）、「確認の上回答」は1%（23件）の順でした。

【対応処理】

- ・ 窓口の紹介 対象となった住宅部品のメーカー等の相談窓口のご案内をするもの
- ・ 受付にて即答 メーカー等「窓口の紹介」をしないで、当財団ホームページに掲載された内容や住宅部品に関する一般的な知見等により、ワンストップで対応が終了したもの
- ・ 担当部署に依頼 当財団内の各業務に関連した問合せ等について、各部署の担当者に対応を依頼したもの
- ・ 確認の上回答 当財団内関係部署または認定企業に対して調査等確認を行い対応したもの



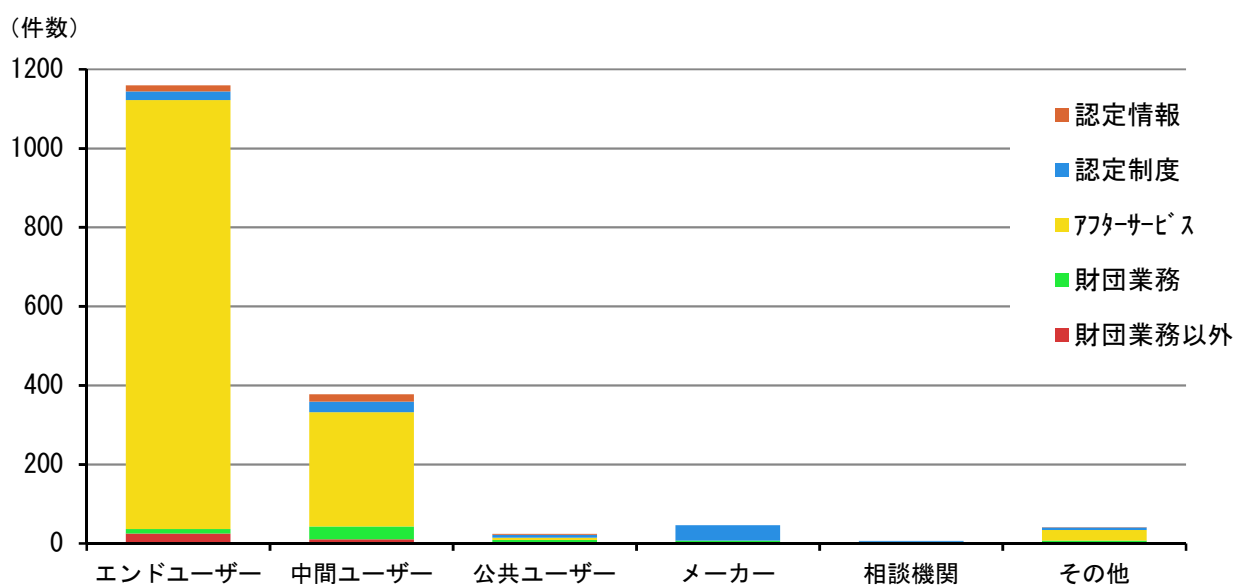
対応処理	件数	%
窓口の紹介	1080	65%
受付にて即答	458	28%
担当部署に依頼	92	6%
確認の上回答	23	1%
合計	1653	100%

2-5 相談者別相談内容

「エンドユーザー」からの「アフターサービス」が7割

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」の相談が最も多く、相談全体の65.7%でした。

次いで、「中間ユーザー」からの「アフターサービス」が17.5%でした。



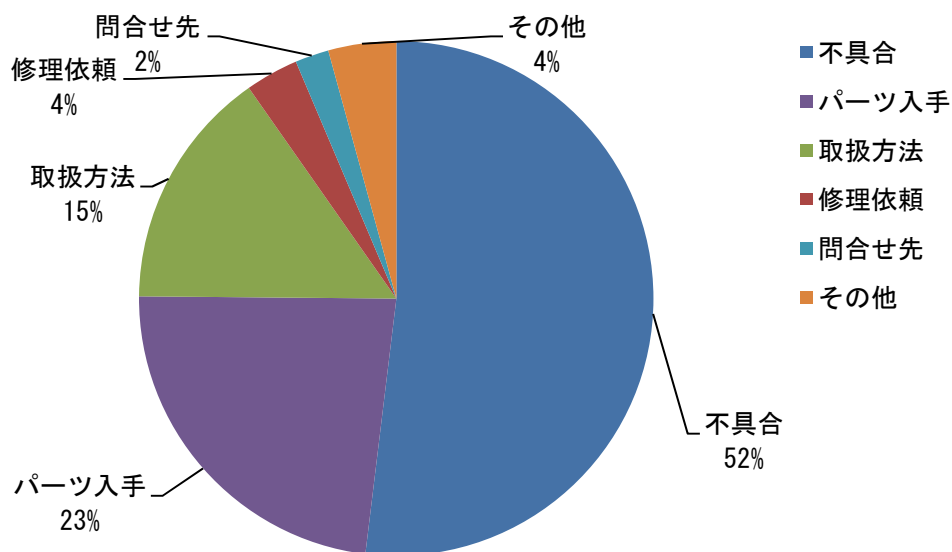
相談者 相談内容	エンド ユーザー		中間 ユーザー		公共 ユーザー		メーカー		相談機関		その他		合 計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
認定情報	15	0.9%	18	1.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	36	2.2%
認定制度	22	1.3%	27	1.6%	8	0.5%	39	2.4%	2	0.1%	6	0.4%	104	6.3%
アフターサービス	1086	65.7%	289	17.5%	5	0.3%	0	0.0%	1	0.1%	27	1.6%	1408	85.2%
財団業務	11	0.7%	33	2.0%	9	0.5%	6	0.4%	0	0.0%	4	0.2%	63	3.8%
財団業務以外	25	1.5%	10	0.6%	0	0.0%	1	0.1%	3	0.2%	3	0.2%	42	2.5%
合 計	1159	70.1%	377	22.8%	24	1.5%	46	2.8%	6	0.4%	41	2.5%	1653	100.0%

2-6 「アフターサービス」相談

2-6-1 「アフターサービス」相談の内容

「不具合」相談が4割

「アフターサービス」相談の内容を下表のとおり分類したところ、「不具合」が52%で最も多く、次いで、「パーツ入手」、「取扱方法」、「修理依頼」、「問合せ先」の順でした。



「アフターサービス」相談の内容		件数	%
不具合	製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ他	731	52%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	327	23%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	213	15%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	47	4%
問合せ先	問合せ先の電話番号等の確認	30	2%
その他	上記以外 清掃、解体、移設等に関する問合せ	60	4%
合 計		1408	100%

2-6-2 「アフターサービス」相談における品目別内容

相談が比較的多いBL部品、10品目について、「アフターサービス」相談の内容を分類しました。

ドア・クローザの相談では、「取扱方法」が43%と最も多く、「不具合」「パーツ入手」がそれに続き、オイル漏れや開閉速度の調整のための工具の入手方法等に関する問合せ等がありました。

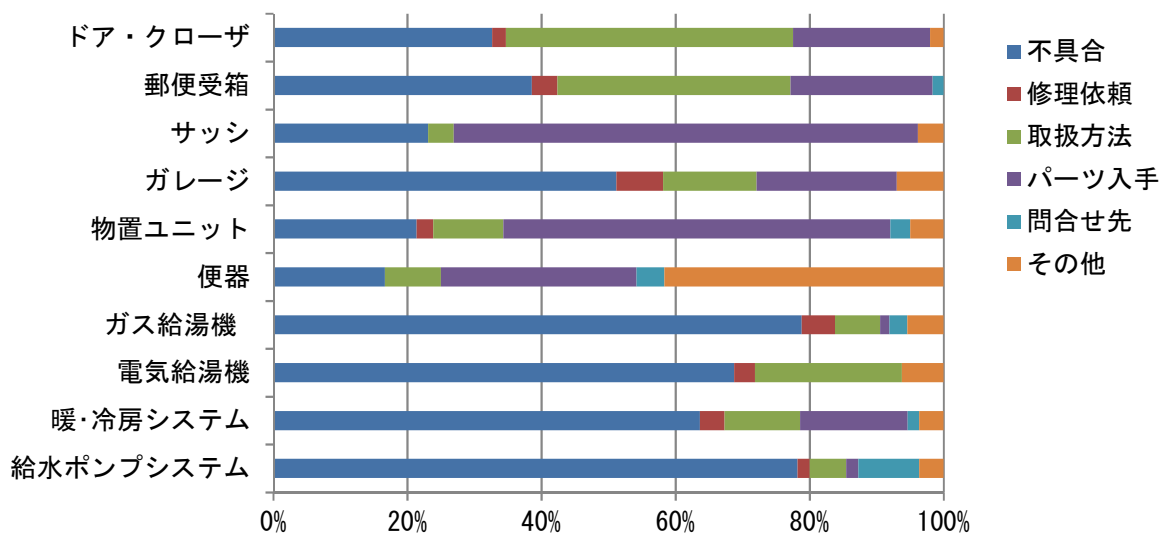
郵便受箱の相談では、「不具合」と「取扱方法」がそれぞれ30%を超え、ダイヤル錠や扉が壊れた等の問合せや扉のダイヤル錠の解錠番号を確認する問合せが多くありました。

サッシ、物置ユニットの相談では、「パーツ入手」が最も多く、サッシ、物置ユニットともに60%程度を占め、棚板（物置ユニット）、扉の把手、カギ、網戸などの取り替え等の問合せがありました。

ガレージの相談では「不具合」が最も多く、シャッターが歪んだ、カギが開かない等の問合せがありました。

便器では、「その他」の相談が42%と多く、製品の施工方法に関するものが多くありました。

ガス給湯機、電気給湯機、暖・冷房システム、給水ポンプシステムの相談では、「不具合」が最も多く、不具合の延長上に修理依頼があると考えると70%を超えており、製品の運転停止、エラー表示などの緊急性の高い問い合わせが多くありました。



品目	不具合	修理依頼	取扱方法	パーツ入手	問合せ先	その他	計
ドア・クローザ	33%	2%	43%	20%	0%	2%	100%
郵便受箱	39%	4%	35%	21%	2%	0%	100%
サッシ	23%	0%	4%	69%	0%	4%	100%
ガレージ	51%	7%	14%	21%	0%	7%	100%
物置ユニット	21%	2%	10%	58%	3%	5%	100%
便器	17%	0%	8%	29%	4%	42%	100%
ガス給湯機	79%	5%	7%	1%	3%	5%	100%
電気給湯機	69%	3%	22%	0%	0%	6%	100%
暖・冷房システム	64%	4%	11%	16%	2%	4%	100%
給水ポンプシステム	78%	2%	5%	2%	9%	4%	100%

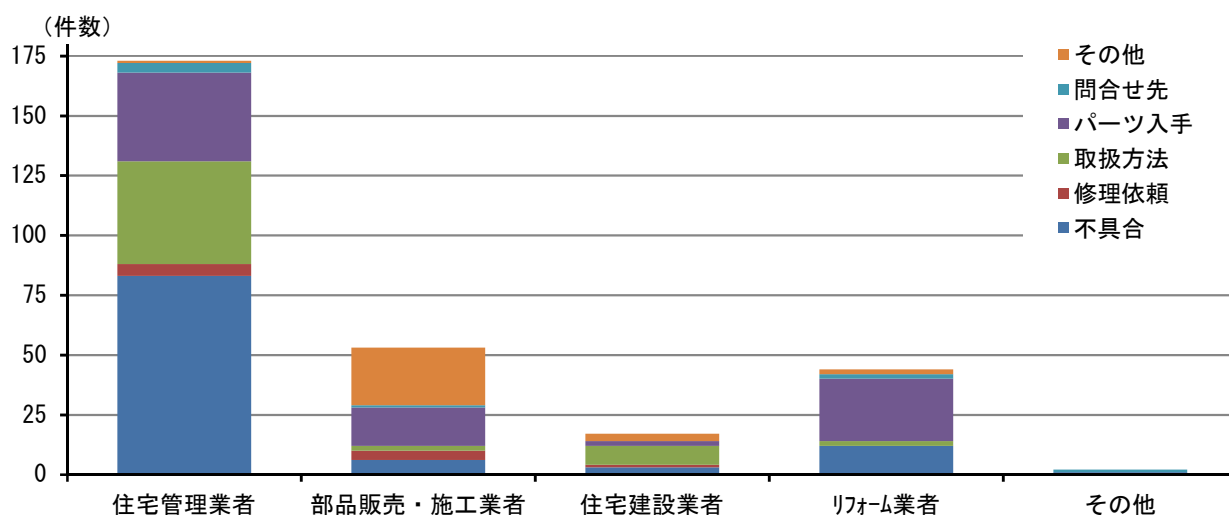
2-6-3 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

「住宅管理業者」から半数以上

「中間ユーザー」について、下表のとおり5つに業種分類しました。

【業種分類】	
・住宅管理業者	住宅管理業者：住宅の管理会社、不動産会社、管理組合など
・部品販売・施工業者	住宅部品の販売会社、施工業者など
・住宅建設業者	ゼネコン、デベロッパー、ハウスメーカー、工務店など
・リフォーム業者	リフォーム業者
・その他	設計事務所 他

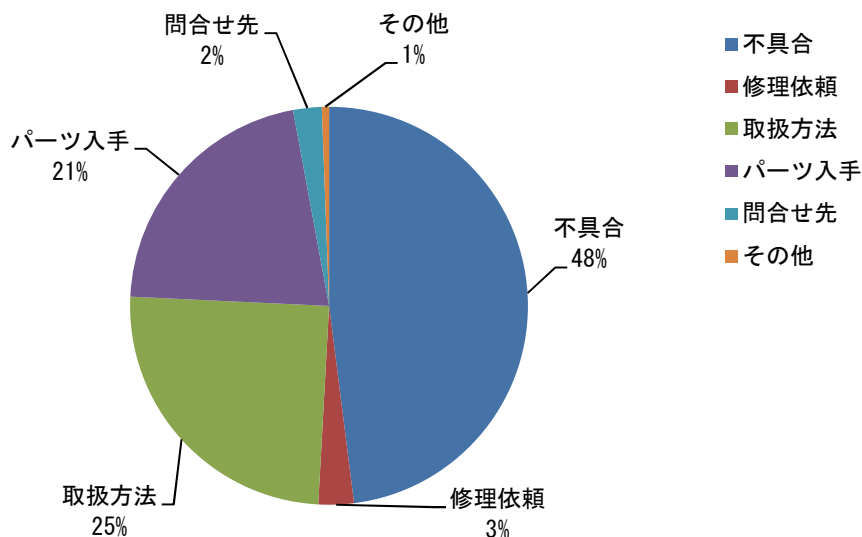
アフターサービス相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く60%、次いで「部品販売・施工業者」が18%、「リフォーム業者」、「住宅建設業者」の順でした。



業種	相談内容		不具合		修理依頼		取扱方法		パーツ入手		問合せ先		その他		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	件数	割合
住宅管理業者	83	29%	5	2%	43	15%	37	13%	4	1%	1	0%	173	60%		
部品販売・施工業者	6	2%	4	1%	2	7%	16	6%	1	0%	24	8%	53	18%		
住宅建設業者	3	1%	1	0%	8	3%	2	1%	0	0%	3	1%	17	6%		
リフォーム業者	12	4%	0	0%	2	1%	26	9%	2	1%	2	1%	44	15%		
その他	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	2	1%		
合計	105	36%	10	3%	55	19%	81	28%	8	3%	30	10%	289	100%		

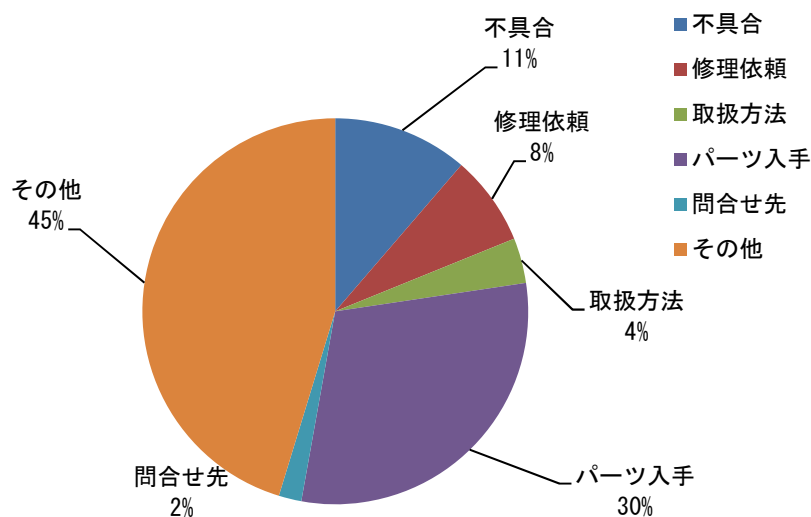
「住宅管理業者」からのアフターサービス相談のうち、多いのは「不具合」及び「取扱方法」

「住宅管理業者」からのアフターサービス相談では、「不具合」に関する相談が多く48%、次いで「取扱方法」が25%、「パーツ入手」が21%ありました。住宅管理業者が代わったことにより管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況がうかがえました。



また、「部品販売・施工業者」からのアフターサービス相談では、「取扱方法」が多く、20%ありました。補修の際の方法についての情報を求めるものが多数ありました。

なお、「その他」(45%)は製品の施工方法に関するものがほとんどでした。

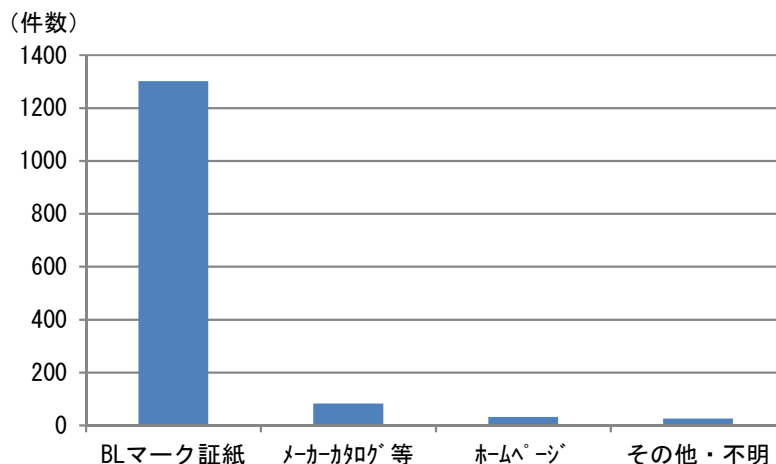


	不具合	修理依頼	取扱方法	パーツ入手	問合せ先	その他	合計
住宅管理業者	34%	7%	40%	14%	3%	2%	100%
部品販売・施工業者	9%	11%	20%	1%	0%	59%	100%

2-6-4 「アフターサービス」相談における情報源

「BLマーク証紙」が手がり

「アフターサービス」の相談を受け付けした際に、相談者が何を手がりにして当相談窓口で電話をしたのかを確認（複数回答）したところ、BLマーク証紙を手がかりにした相談がほとんどでした。これはBLマーク証紙にお客様相談窓口の電話番号が記載されていることに関係しており、相談内容の多くは、製品に貼付されたBLマーク証紙（下記参照）を見て、当財団を製造会社や修理業者と誤解した相談や、適切な問合せ先がわからないため情報提供を求めるものでした。



情報源	件数
BLマーク証紙	1301
メーカーカタログ等	82
ホームページ	32
その他	25

※複数回答含む

BLマーク証紙の表示例

【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)

ベターリビング相談年報 2019

2019年8月

発行：一般財団法人 ベターリビング
カスタマーサービス部

<http://www.cbl.or.jp>

〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-7-2
ステージビルディング 6階

TEL 03-5211-0680 FAX 03-5211-0548