

ベターリビング相談年報2026

2025年度の相談受付状況

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。

「ベターリビング相談年報 2026」は、お客様相談窓口で受け付けた相談案件について、最近10年間の推移、及び2025年度（令和7年度）の相談者や相談内容等について項目別にデータを整理し、相談受付状況を年報としてまとめたものです。

当財団では、相談業務を通じ得られたユーザー等からの貴重なご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、本年報が住宅、及び住宅部品に携わる方々のお役に立つことができれば幸いです。

2026年5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 2026

2025 年度の相談受付状況

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 相談者の傾向	2
1-3 相談内容の傾向	3
1-4 「アフターサービス」相談の相談者の傾向	4
2. 2025 年度（令和 7 年度）の相談受付状況	
2-1 相談者	5
2-2 相談内容	5
2-3 受付形態	6
2-4 相談対応方法	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
(1) 「アフターサービス」相談の内容	9
(2) 「アフターサービス」相談における品目別内容	10
(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
(4) 「アフターサービス」相談における情報源	13

1. 最近 10 年間の相談受付状況

お客様相談窓口において 2016 年度から 2025 年度の 10 年間に受け付けした相談件数の推移、相談者、及び相談内容等の傾向は次のとおりです。

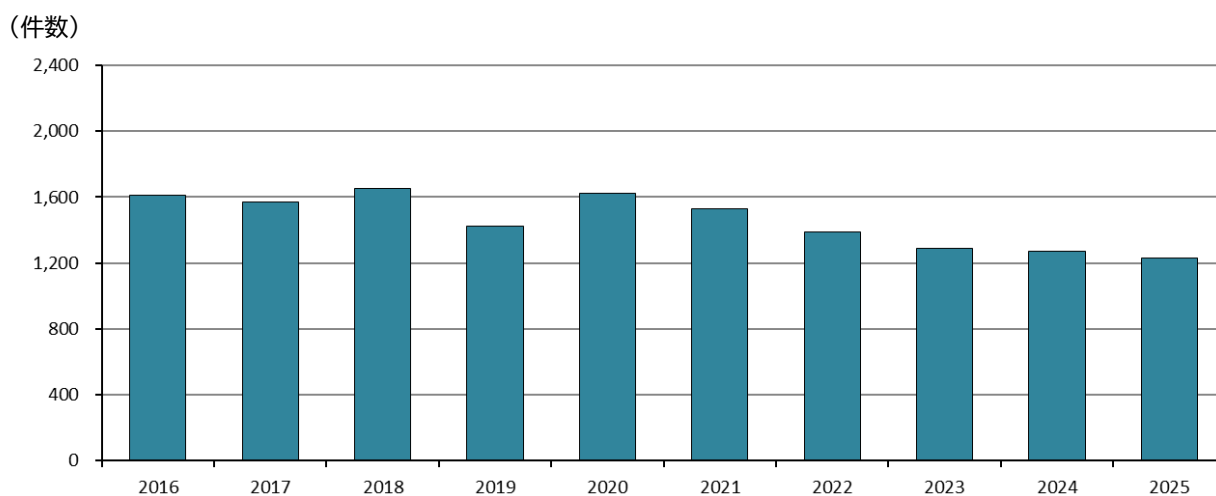
1-1 相談件数の推移

2016 年度から 2025 年度にかけて、問い合わせ件数は概ね 1,200 件から 1,600 件の範囲で推移しています。

2019 年度以降は減少傾向にあります。その要因の一つとして、お客様の問い合わせ方法の変化が考えられます。

問い合わせ方法には、「BL マーク証紙」に記載された電話番号へ連絡する方法と、BL 製品に企業の電話番号が表示されている「その他表示」があります。特に、出荷量の多い給湯機においては「その他表示」の割合が 8 割以上を占めるようになっており、その結果、お客様が企業へ直接問い合わせるケースが増加していると考えられます。

なお、2020 年度および 2021 年度は例外的に問い合わせ件数が 1,500 件を上回っています。この増加要因の一つとして、新型コロナウイルス感染症の影響により在宅勤務等が増加し、平日に電話で問い合わせを行いやすくなったことが挙げられます。

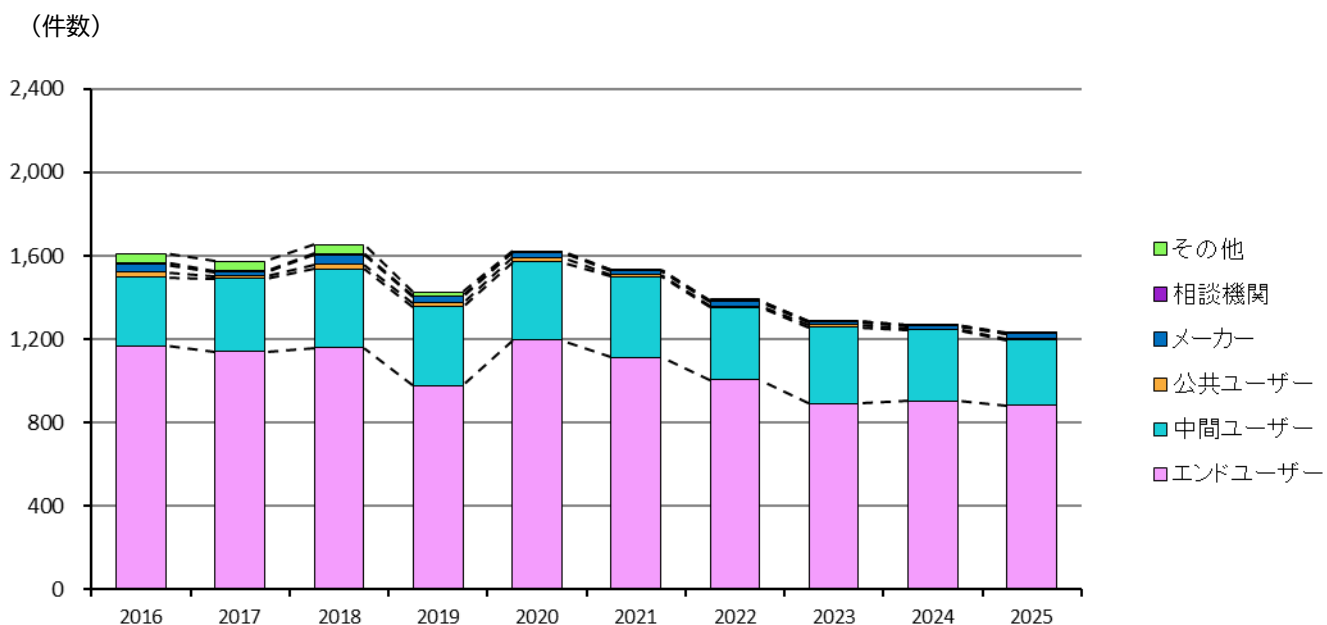


年度	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
相談件数	1612	1573	1653	1425	1624	1531	1386	1288	1270	1231
月平均件数	134	131	138	119	135	128	116	107	106	103

1-2 相談者の傾向

相談者の内訳は、各年度とも「エンドユーザー」からのご相談が最も多く、2025年度も相談件数の71.8%が「エンドユーザー」からのご相談でした。次いで、集合住宅の管理会社、不動産会社等の住宅管理業者や住宅部品を発注する立場の設計事務所・建設会社等の「中間ユーザー」からのご相談が多く、各年度ともに相談件数の25%前後を占めています。

【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	建築会社、住宅管理会社、（住宅部品を発注・管理する立場のユーザー）
・ 公共ユーザー	UR、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



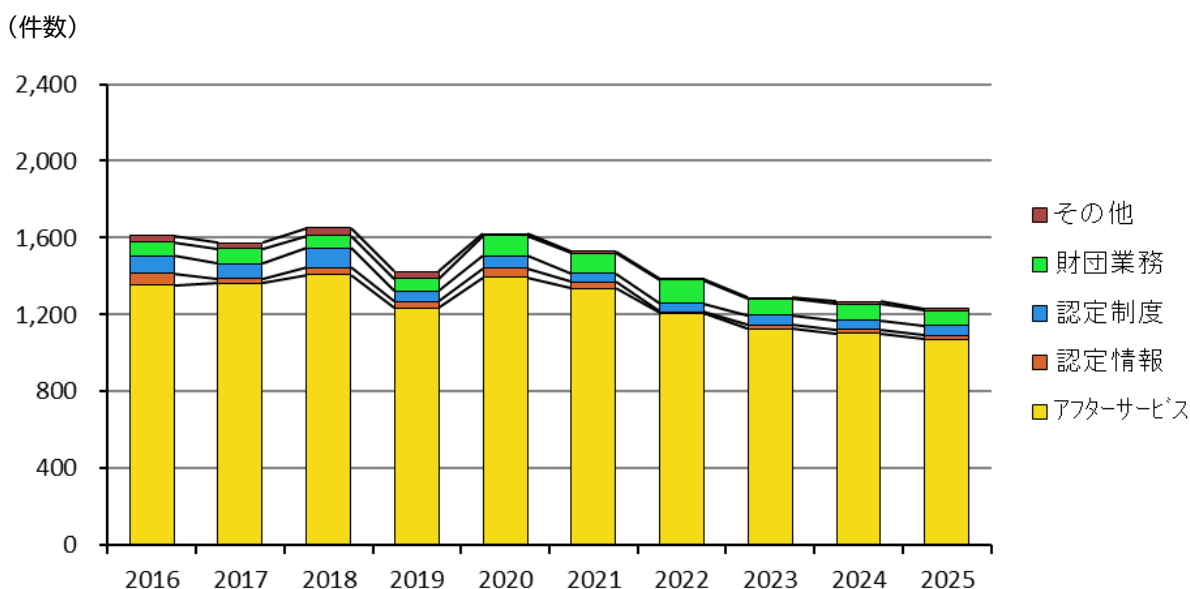
相談者 年度	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		メーカー		相談機関		その他		合計
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
2016	1,168	72.5%	330	20.5%	24	1.5%	38	2.4%	7	0.4%	45	2.8%	1,612
2017	1,141	72.5%	349	22.2%	12	0.8%	20	1.3%	5	0.3%	46	2.9%	1,573
2018	1,159	70.1%	377	22.8%	24	1.5%	46	2.8%	6	0.4%	41	2.5%	1,653
2019	979	68.7%	376	26.4%	19	1.3%	31	2.2%	4	0.3%	16	1.1%	1,425
2020	1,197	73.7%	375	23.1%	20	1.2%	24	1.5%	2	0.1%	6	0.4%	1,624
2021	1,112	72.6%	389	25.4%	9	0.6%	18	1.2%	2	0.1%	1	1.0%	1,531
2022	1,006	72.6%	347	25.0%	7	0.5%	21	1.5%	4	0.3%	1	1.0%	1,386
2023	892	69.3%	367	28.5%	10	0.8%	14	1.1%	5	0.4%	0	0.0%	1,288
2024	905	71.2%	340	26.8%	3	0.2%	16	1.3%	2	0.2%	4	0.3%	1,270
2025	884	71.8%	312	25.3%	5	0.4%	25	2.0%	1	0.1%	4	0.3%	1,231
合計 / %	10,443	71.6%	3,562	24.4%	133	0.9%	253	1.7%	38	0.3%	164	1.1%	14,593

1-3 相談内容の傾向

各年度において、BL 部品の不具合に伴う修理・点検やパーツの入手など、「アフターサービス」に関する相談が最も多くなっています。2025 年度においても、相談件数の 87.2%が「アフターサービス」に関するものでした。

次いで、「財団業務」、「認定制度」、「認定情報」に関する相談の順となっています。

【相談内容】	
・ 認定情報	BL部品の認定等に関するお問合せ、部品選定の相談など
・ 認定制度	BL制度及び認定基準等に関するお問合せ、認定申請など
・ アフターサービス	BL部品の不具合による修理・点検、パーツ入手に関するお問合せなど
・ 財団業務	BL認定制度以外の財団の業務に関するお問合せなど
・ 財団業務以外	上記以外のお問合せなど



内容 年度	認定情報		認定制度		アフターサービス		財団業務		その他		合計
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
2016	61	3.8%	92	5.7%	1,354	84.0%	69	4.3%	36	2.2%	1,612
2017	26	1.7%	77	4.9%	1,362	86.6%	79	5.0%	29	1.8%	1,573
2018	36	2.2%	104	6.3%	1,408	85.2%	63	3.8%	42	2.5%	1,653
2019	33	2.3%	57	4.0%	1,234	86.6%	64	4.5%	37	2.6%	1,425
2020	47	2.9%	67	4.1%	1,393	85.8%	104	6.4%	12	0.7%	1,623
2021	33	2.2%	43	2.8%	1,337	87.3%	106	6.9%	12	0.8%	1,531
2022	9	0.6%	45	3.2%	1,206	87.0%	120	8.7%	6	0.4%	1,386
2023	18	1.4%	52	4.0%	1,127	87.5%	86	6.7%	5	0.4%	1,288
2024	21	1.7%	45	3.5%	1,103	86.9%	85	6.7%	16	1.2%	1,270
2025	18	1.1%	52	4.2%	1,073	87.2%	78	6.3%	10	1.2%	1,231
合計 / %	302	2.1%	634	4.3%	12,597	86.3%	854	5.9%	205	1.4%	14,592

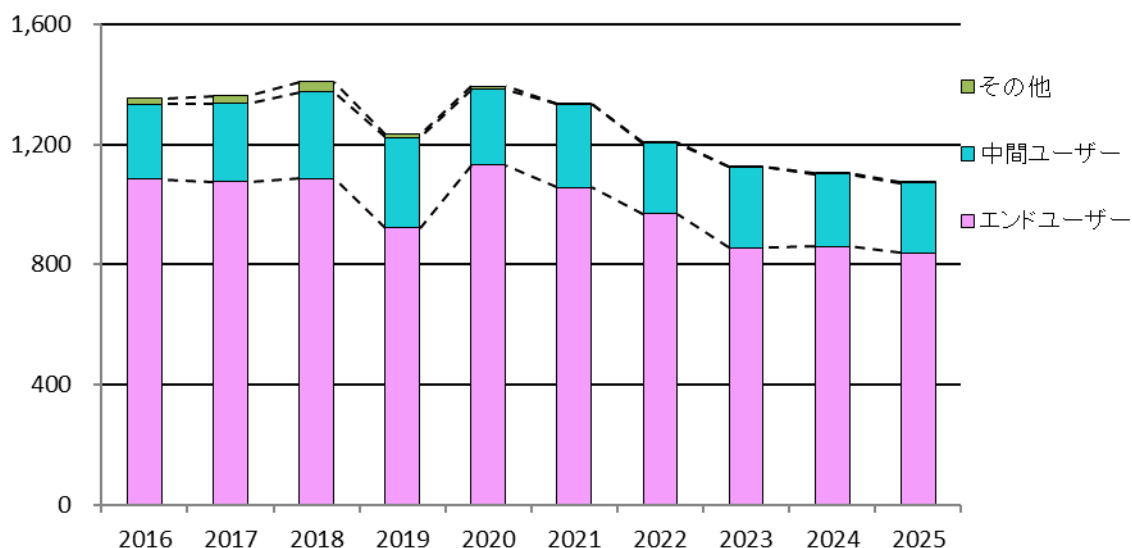
1-4 「アフターサービス」相談における相談者の傾向

BL 部品の不具合に伴う修理・点検やパーツ入手等の「アフターサービス」に関する相談は、「エンドユーザー」からのものが最も多く、各年度ともに70%以上を占めています。次いで、「中間ユーザー」からの相談が約20%前後を占めています。

2025年度における「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談件数は839件であり、管理会社や販売・施工会社などの「中間ユーザー」からの相談件数は233件でした。

なお、「エンドユーザー」からの「アフターサービス」相談が多い理由として、当財団では1999年よりBLマーク証紙にお客様相談窓口専用の電話番号を表記していることが挙げられます。住宅部品が故障し修理等が必要となった際、メーカーの連絡先が分からない場合に、BLマーク証紙の電話番号を手がかりとして当財団へ相談されているケースが多いと考えられます。

(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
2016	1,084 80.1%	249 18.4%	21 1.6%	1,354
2017	1,075 78.9%	262 19.2%	25 1.8%	1,362
2018	1,086 77.1%	289 20.5%	33 2.3%	1,408
2019	923 74.8%	299 24.2%	12 1.0%	1,234
2020	1,132 81.3%	252 18.1%	9 0.6%	1,393
2021	1,057 79.1%	276 20.6%	4 0.3%	1,337
2022	968 80.3%	235 19.5%	3 0.2%	1,206
2023	856 76.0%	268 23.8%	3 0.3%	1,127
2024	861 78.1%	241 21.8%	1 0.1%	1,103
2025	839 78.2%	233 21.7%	1 0.1%	1,073
合計 / %	9,042 71.8%	2,371 18.8%	111 0.9%	12,597

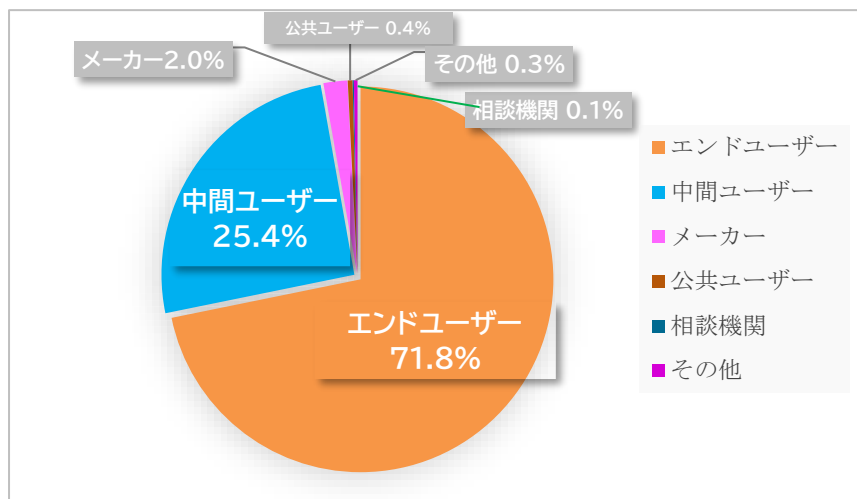
2. 2025 年度（令和 7 年度）の相談受付状況

2025 年度に受け付けました相談状況は次のとおりです。

2-1 相談者

「エンドユーザー」からの相談が7割強

相談者別では、「エンドユーザー」からのご相談が 884 件で最も多く、次いで、「中間ユーザー」312 件、「メーカー」25 件、「公共ユーザー」5 件の順でした。



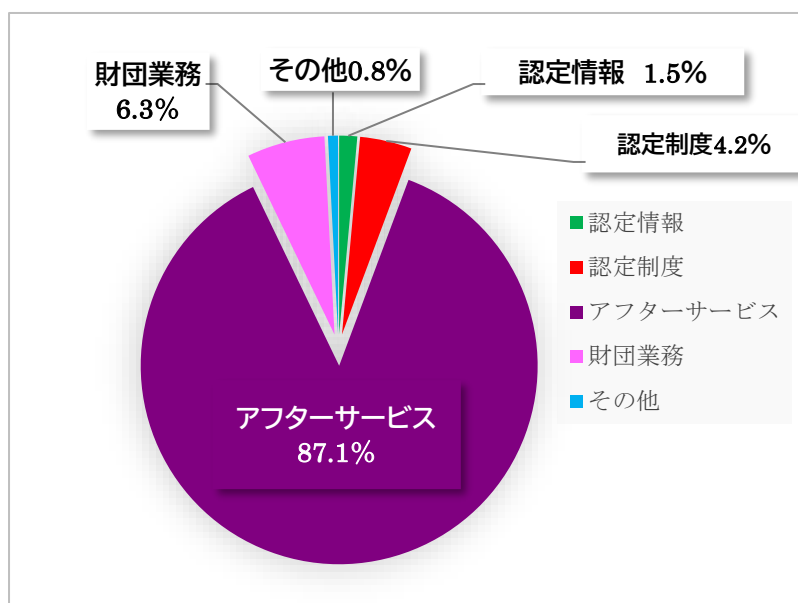
相談者	件数	割合
エンドユーザー	884	71.8%
中間ユーザー	312	25.4%
メーカー	25	2.0%
公共ユーザー	5	0.4%
相談機関	1	0.1%
その他	4	0.3%
合計	1231	100%

2-2 相談内容

「アフターサービス」相談が9割弱

相談内容別では、「アフターサービス」に関する相談が 1,073 件と最も多く、次いで、「財団業務」78 件、「認定制度」52 件、「認定情報」18 件の順でした。

これらを含めた「BL 部品関連」の相談は、合計で 1,143 件でした。



相談内容	件数	割合
BL 部品関連		
認定情報	18	1.5%
認定制度	52	4.2%
アフターサービス	1,073	87.2%
財団業務	78	6.3%
財団業務以外	10	0.8%
合計	1,231	100%

2-3 受付形態

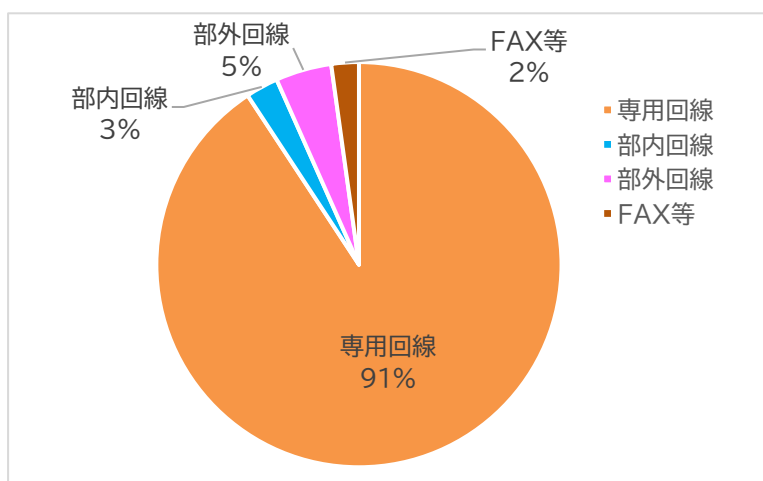
「専用回線」による相談が9割弱

ご相談の受け付けは「専用回線」によるご相談が最も多く、1,117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等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表記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 P13 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	割合
専用回線	1,117	90%
部内回線	32	3%
部外回線	55	5%
FAX等	27	2%
合計	1,231	100%

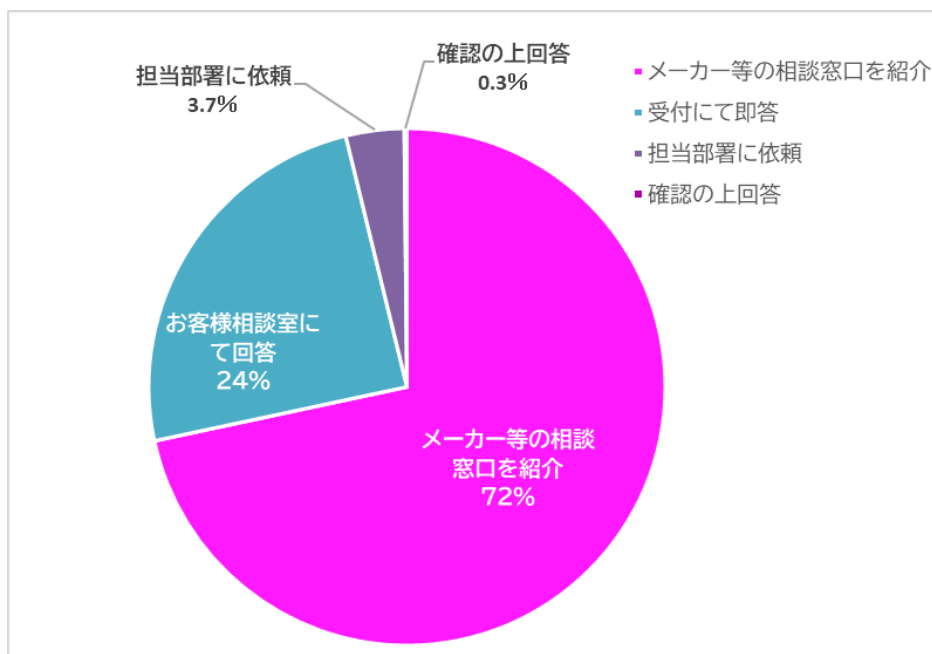
2-4 相談対応方法

「メーカー等の相談窓口を紹介」が7割強

当相談室にて受け付けした相談の対応方法について、下表の4つに分類しました。対象となった住宅部品のメーカー等の相談窓口をご案内する「メーカー等の相談窓口を紹介」は882件で最も多く、次いで「お客様相談室にて回答」302件、「担当部署から回答」45件、「調査等確認の上対応」2件の順でした。

【対応方法】

- ・メーカー等の相談窓口を紹介 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したものを紹介
- ・お客様相談室にて回答 メーカー等の「相談窓口の紹介」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、受け付けにてワンストップで対応が終了したもの
- ・担当部署から回答 当財団内の各業務に関連したお問合せ等について、各部署の担当者から回答をしたもの
- ・調査等確認の上対応 当財団内の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



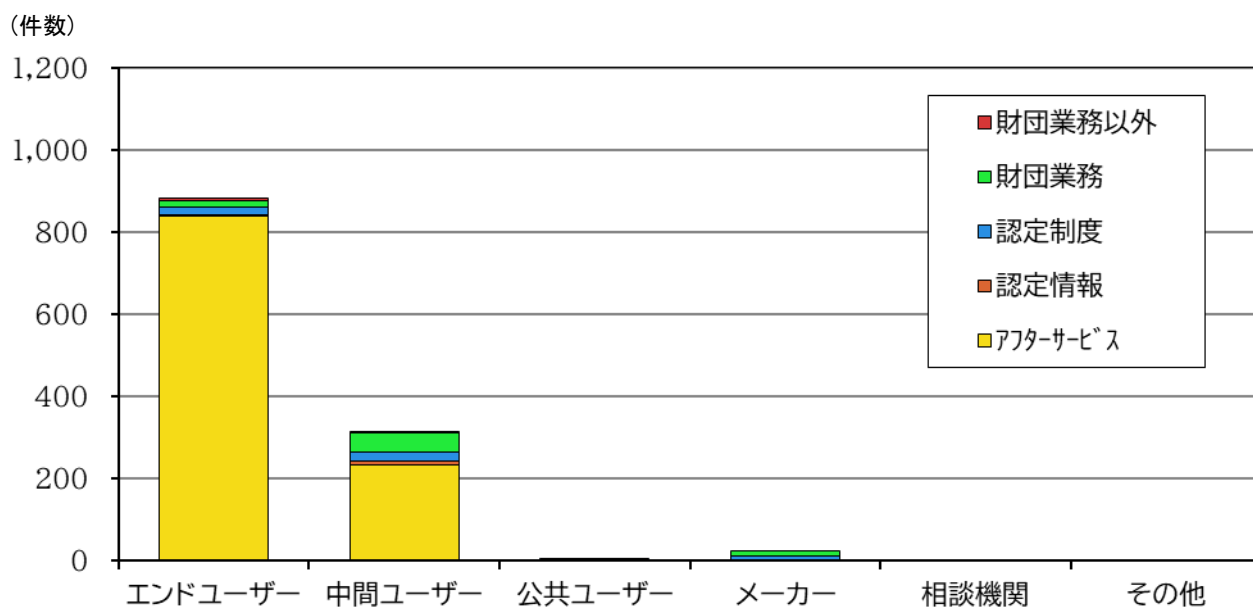
対応方法	件数	割合
メーカー等の相談窓口を紹介	882	71.6%
お客様相談室にて回答	302	24.4%
担当部署から回答	45	3.7%
調査等確認の上対応	2	0.3%
合計	1231	100%

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」相談が7割弱

相談者と相談内容をクロス集計すると、「エンドユーザー」からの「アフターサービス」に関する相談が最も多く、全体の68.2%にあたる839件でした。

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、全体の18.9%にあたる233件でした。



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	3	0.2%	11	0.9%	2	0.2%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	18	1.46%
認定制度	18	1.5%	21	1.7%	2	0.2%	10	0.8%	0	0.0%	1	0.1%	52	4.22%
アフターサービス	839	68.2%	233	18.9%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1,073	87.16%
財団業務	17	1.4%	46	3.7%	0	0.0%	13	1.1%	0	0.0%	2	0.2%	78	6.34%
財団業務以外	7	0.6%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	10	0.81%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%
合計	884	71.8%	312	25.3%	5	0.4%	25	2.0%	1	0.1%	4	0.3%	1,231	100%

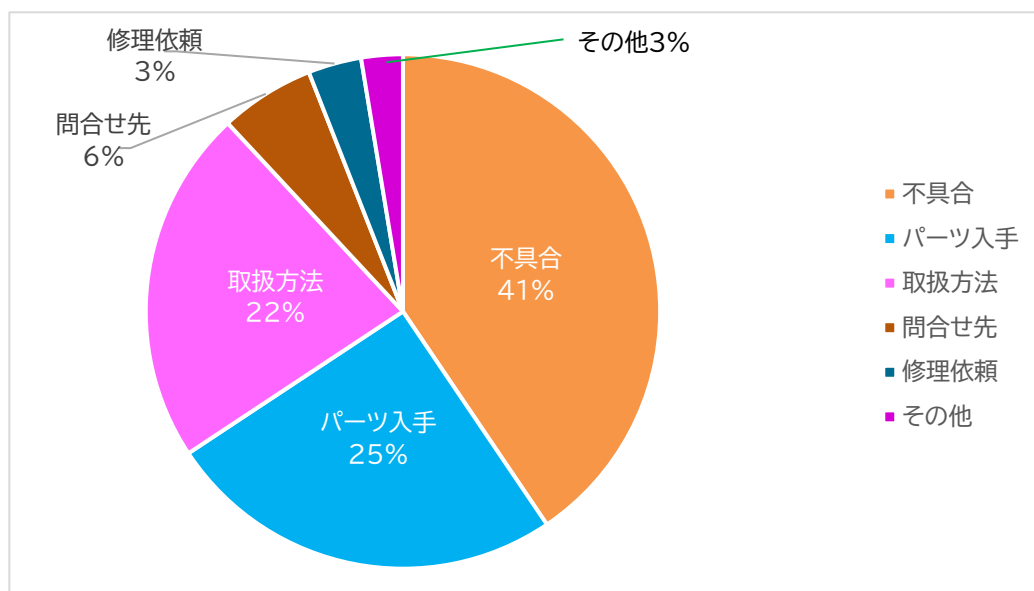
2-6 「アフターサービス」相談

ご相談内容で最も多い「アフターサービス」に関する相談について、その内容を分類しました。

(1) 「アフターサービス」相談の内容

「不具合」相談が4割強

「アフターサービス」相談の内容を分類すると下表のとおり、製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ等の「不具合」が435件で最も多く、次いで「取扱方法」270件、「パーツ入手」240件、「問合せ先」64件、「修理依頼」36件、「その他」28件の順でした。



「アフターサービス」相談の内容		件数	割合
不具合	製品の故障、エラー表示、異音、水漏れ他	435	41%
取扱方法	解錠番号、操作方法、製品の機能等の問合せ	270	22%
パーツ入手	カギ、棚、把手、戸車等の部品の問合せ	240	25%
問合せ先	お問合せ先の電話番号等の確認	64	6%
修理依頼	取替え・修理等の工事の依頼	36	3%
その他	上記以外 解体、移設等に関する問合せ	28	3%
合計		1,073	100%

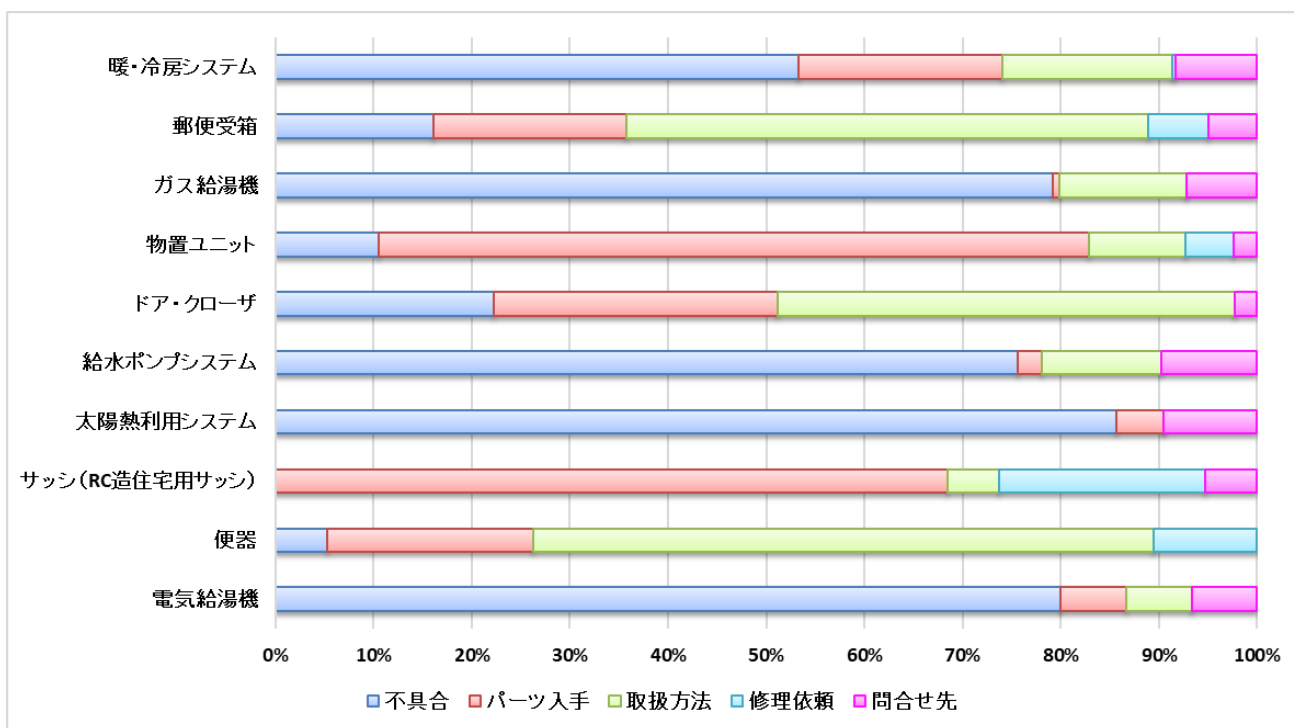
(2)「アフターサービス」相談における品目別内容

比較的相談件数の多いBL部品10品目について、「アフターサービス」相談の内容を品目別に分類しました。

「不具合」に関する相談では、暖・冷房システム製品の水漏れや異音等が最も多く、続いてガス給湯機のエラー表示や運転停止等の相談が寄せられています。このほか、給水ポンプシステムの水漏れや、郵便受箱のダイヤル錠の不具合なども見られました。

「パーツ入手」に関する相談では、物置ユニットの鍵の紛失、浴室暖房乾燥機のフィルター交換、郵便受箱の部品交換などに関するものがありました。

「取扱方法」に関する相談では、郵便受箱を開けるための暗証番号の解除方法に関するものが最も多く、続いて浴室暖房乾燥機の手入れ方法や、ドア・クローザの開閉速度調整などが挙げられます。



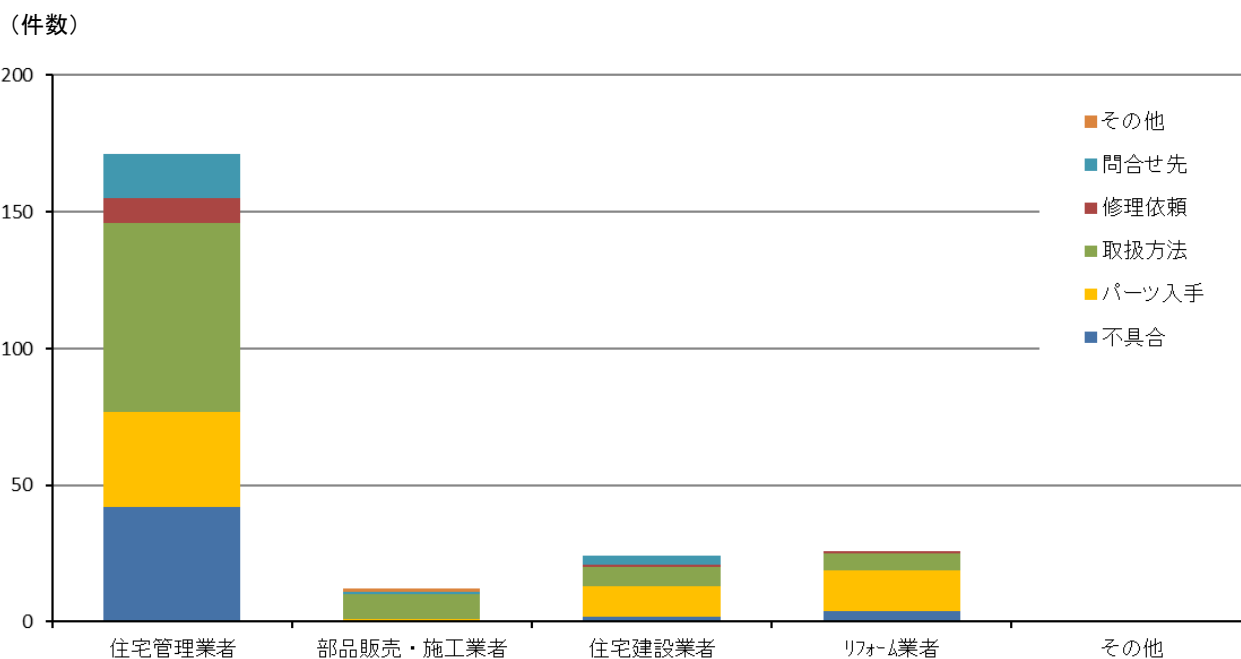
品目	相談内容		不具合		パーツ入手		取扱方法		修理依頼		問合せ先		合計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
暖・冷房システム	179	51.9%	62	18.0%	52	15.1%	1	0.3%	25	7.2%	26	7.5%	345
郵便受箱	26	16.0%	32	19.8%	86	53.1%	10	6.2%	8	4.9%	0	0.0%	162
ガス給湯機	119	79.9%	1	0.7%	18	12.1%	0	0.0%	10	6.7%	1	0.7%	149
物置ユニット	13	10.6%	89	72.4%	12	9.8%	6	4.9%	3	2.4%	0	0.0%	123
ドア・クローザ	10	22.2%	13	28.9%	21	46.7%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	45
給水ポンプシステム	31	75.6%	1	2.4%	5	12.2%	0	0.0%	4	9.8%	0	0.0%	41
太陽熱利用システム	18	85.7%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	21
サッシ(RC造住宅用サッシ)	0	0.0%	13	68.4%	1	5.3%	4	21.1%	1	5.3%	0	0.0%	19
便器	1	5.3%	4	21.1%	12	63.2%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	19
電気給湯機	12	80.0%	1	6.7%	1	6.7%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	15

(3) 「アフターサービス」相談における中間ユーザーの業種

「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

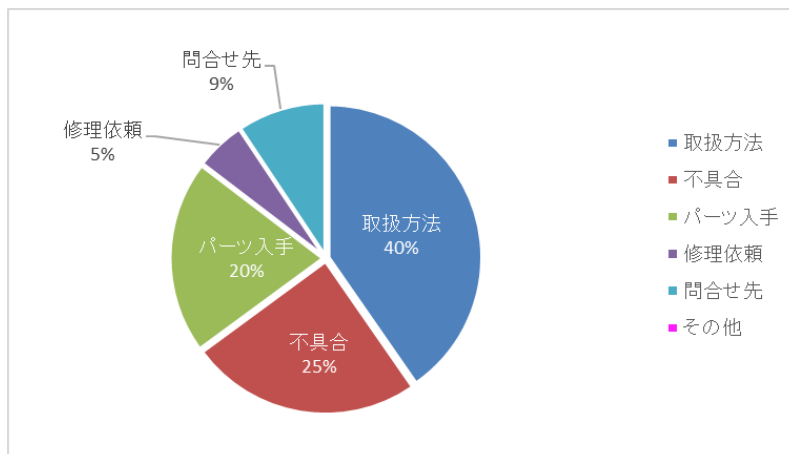
「アフターサービス」相談を業種別にみると「住宅管理業者」が最も多く171件、次いで「リフォーム業者」26件、「住宅建設業者」24件、「部品販売・施工業者」12件の順でした。



相談内容 業種	不具合		パーツ入手		取扱方法		修理依頼		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
住宅管理業者	42	18.0%	35	15.0%	69	29.6%	9	3.9%	16	6.9%	0	0.0%	171	73.4%
部品販売・施工業者	0	0.0%	1	0.4%	9	3.9%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.4%	12	5.2%
住宅建設業者	2	0.9%	11	4.7%	7	3.0%	1	0.4%	3	1.3%	0	0.0%	24	10.3%
リフォーム業者	4	1.7%	15	6.4%	6	2.6%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	26	11.2%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	48	20.6%	62	26.6%	91	39.1%	11	4.7%	20	8.6%	1	0.4%	233	100.0%

「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「取扱方法」

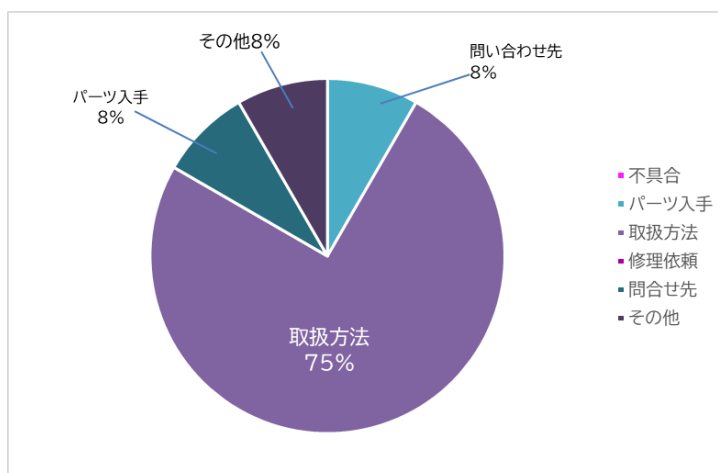
「住宅管理業者」からの「アフターサービス」相談は「取扱方法」が69件と最も多く、次いで「不具合」が42件ありました。また、住宅管理業者が代わったことにより管理の情報が適切に引き継ぎされていない状況も伺えました。



相談内容	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	合計
住宅管理業者	42件 (24.6%)	35件 (20.5%)	69件 (40.3%)	9件 (5.3%)	16件 (9.4%)	0件 (0%)	171件 (100%)

「部品販売・施工業者」からの「アフターサービス」相談のうち、多いのは「取扱方法」

「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9件と最も多く、製品の施工方法に関するご相談でした。

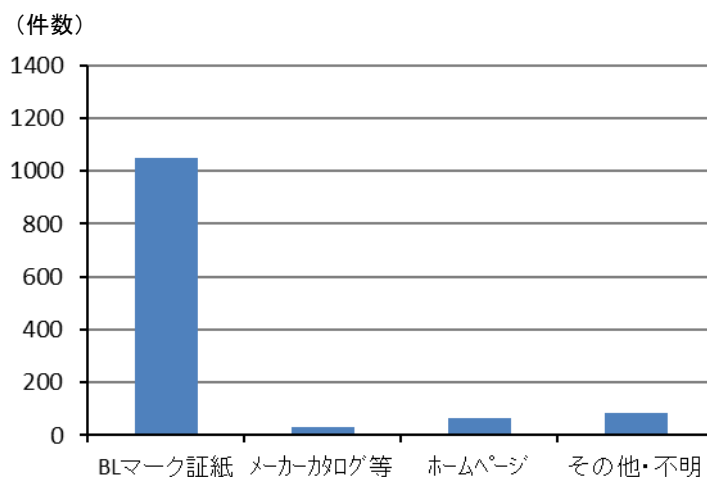


相談内容	不具合	パーツ入手	取扱方法	修理依頼	問合せ先	その他	合計
部品販売・施工業者	0件 (0%)	1件 (8%)	9件 (75%)	0件 (0%)	1件 (1%)	1件 (1%)	12件 (100%)

(4) 「アフターサービス」相談における情報源

「BLマーク証紙」が手掛かり

「アフターサービス」相談を受け付けした際に、相談者が何を手掛かりにして当相談窓口へ電話をされたのかをお聞きしたところ、BLマーク証紙を手掛かりにしたご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専用の電話番号が表記されており、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ご相談や、適切なお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	割合
BLマーク証紙	1,051	85.4%
メーカーカタログ等	33	2.7%
ホームページ	64	5.2%
その他・不明	83	6.7%
合計	1,231	100%

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 2026

2025年度の相談受付状況

2026年5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

<https://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