

【総合・全般】

Q1: 製品の取扱説明書をなくしてしまったのですが、どうすれば手に入りますか？

A1: 多くのメーカーでは、公式サイトから製品型番で検索して取扱説明書の PDF ファイルをダウンロードできます。製品サポートページをご確認ください。もし見つからない場合は、メーカーのカスタマーサポートにお問い合わせください。

Q2: 製品の保証期間はどのくらいですか？ 保証期間内に故障した場合はどうすればいいですか？

A2: 通常、メーカー保証はご購入日から 1 年間です（製品や部品によって異なる場合があります）。保証期間内に、取扱説明書に従った正常な使用状態で故障した場合は、お買い上げの販売店またはメーカーの修理窓口にご連絡ください。保証書と購入日がわかるレシートや領収書が必要になる場合があります。

Q3: 延長保証に加入しています。修理を依頼したい場合はどうすればいいですか？

A3: ご加入の延長保証サービスの提供元（販売店や保証会社など）にご連絡ください。連絡先や手続き方法は、延長保証の加入証書などに記載されています。

Q4: 修理を依頼したいのですが、どこに連絡すればよいですか？費用はどのくらいかかりますか？

A4: まずは製品のメーカーサポート窓口、またはお買い上げの販売店にご相談ください。保証期間外の場合や保証適用外の故障（落下、水濡れなど）は有償修理となります。修理費用は故障内容や部品代によって異なりますので、診断後のお

見積もりをご確認ください。出張修理の場合は、別途出張費がかかることがあります。

Q5: 古い家電を処分したいのですが、どうすればいいですか？ A5: 家電リサイクル

法対象品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）は、法律に基づいた適切なリサイクルが必要です。買い替えの場合は新しい製品を購入する販売店に、処分のみの場合はお住まいの自治体が指定する回収方法（指定引取場所への持ち込みや許可業者への依頼など）に従って処分してください。リサイクル料金と収集運搬料金が必要です。それ以外の小型家電については、お住まいの自治体のルール（小型家電リサイクル、不燃ごみなど）に従ってください。

【冷蔵庫】

Q1: 冷蔵庫があまり冷えないのですが、故障でしょうか？ A1: まず、以下の点をご確認ください。

- 設定温度が適切か（弱になっていないか）。
- 食品を詰め込みすぎて冷気の循環を妨げていないか。
- ドアがしっかり閉まっているか、パッキンに隙間はないか。
- 冷蔵庫の背面や側面に放熱スペースが確保されているか。

- 頻繁にドアを開閉していないか。 それでも改善しない場合は、故障の可能性があるので、メーカーサポートにご連絡ください。

Q2: 冷蔵庫から「ブーン」や「ポコポコ」といった音がするのですが、異常ですか？

A2: 冷蔵庫は冷却のためにコンプレッサーやファンが動作したり、冷媒が流れたりするため、ある程度の動作音は発生します。「ブーン」(コンプレッサー)、「ポコポコ」「シャー」(冷媒)などの音は正常な場合があります。ただし、以前より明らかに音が大きくなった、異音が続く場合は点検をご検討ください。

Q3: 自動製氷機で氷ができない、または氷が小さいのですが。 A3: 以下の点をご確認ください。

- 給水タンクに水が入っているか、正しくセットされているか。
- 製氷機能が「オン」になっているか、「停止」になっていないか。
- 給水タンクや給水経路、製氷皿が汚れていたり、凍結していたりしないか（お手入れ方法に従って清掃してください）。
- 冷蔵庫の設置直後や停電復旧後は、庫内が十分に冷えるまで時間がかかるため、氷ができるまで時間がかかります。

【洗濯機】

Q1: 洗濯機が給水しない、または給水に時間がかかるのですが。 A1: 以下の点をご確認ください。

- 水道の蛇口が開いているか。
- 給水ホースが正しく接続されているか、折れ曲がっていないか。
- 給水ホース接続口（蛇口側・洗濯機側）のフィルターにゴミが詰まっていないか（取扱説明書に従って清掃してください）。
- 断水していないか。

Q2: 脱水がうまくできない、またはエラー表示で止まってしまうのですが。 A2: 以下の点をご確認ください。

- 洗濯物が片寄っていないか（衣類を均等に広げ直してください）。
- 洗濯物の量が多すぎないか、または少なすぎないか。
- 排水ホースが正しく設置されているか（高すぎないか、折れ曲がっていないか、先端が水に浸かっていないか）。
- 排水口が詰まっていないか。 エラーコードが表示されている場合は、取扱説明書で内容を確認し、対処してください。

Q3: 洗濯槽の掃除はどのくらいの頻度ですればよいですか？ 方法は？ A3: 見えない

部分に汚れやカビが溜まりやすいため、1～2 ヶ月に 1 回程度の定期的なお手入れをおすすめします。市販の洗濯槽クリーナー（塩素系または酸素系）を使用し、製品の取扱説明書やクリーナーの指示に従って「槽洗浄コース」などで運転してください。

【エアコン】

Q1: エアコンの冷房（暖房）の効きが悪いのですが。 A1: 以下の点をご確認ください。

- フィルターが汚れていないか（汚れている場合は清掃してください）。
- 設定温度や風量、運転モード（冷房/暖房/除湿など）が適切か。
- 室外機の吸込口や吹出口が物で塞がれていないか。
- 部屋の窓やドアが開いていないか。
- リモコンの電池が消耗していないか。 フィルター清掃などで改善しない場合は、冷媒ガス漏れなどの故障や、部屋の広さに対して能力が不足している可能性も考えられます。

Q2: エアコンから嫌な臭いがするのですが。 A2: エアコン内部の熱交換器などに溜まったホコリやカビが原因であることが多いです。フィルターを清掃しても改善しな

い場合は、内部のクリーニング（ご自身で行う場合は専用の洗浄スプレーを使用、または専門業者による分解洗浄）をご検討ください。また、お部屋の生活臭（タバコ、ペット、料理など）を吸い込んで、それが臭いの原因となることもあります。

Q3: エアコンの室外機から水が出るのですが、故障ですか？ A3: 冷房運転中は、室内の空気中の水分が熱交換器で結露し、ドレンホースを通じて室外に排出されるため、水が出るのは正常な動作です。暖房運転中も、室外機についた霜を溶かす「霜取り運転」時に水が出る場合があります。ただし、室内機から水が漏れてくる場合は、ドレンホースの詰まりや設置不良などの問題が考えられますので、点検が必要です。

【テレビ】

Q1: テレビの画面が映らない、または「E201」「E202」などのエラーメッセージが表示されるのですが。 A1: アンテナの受信レベルが低下している可能性があります。以下の点をご確認ください。

- アンテナケーブルが正しく接続されているか（緩み、抜け、断線など）。
- B-CAS カード/ACAS チップが正しく挿入されているか（接触不良の場合は、柔らかい布で拭いて挿し直してみてください）。
- お住まいの地域の電波状況（悪天候、周辺の工事などによる影響）。

- チャンネル設定（再スキャン）を試してみてください。他のテレビでも同様の症状が出る場合は、アンテナ設備（アンテナ本体、ブースター、分配器など）に問題がある可能性が高いです。

Q2: リモコンが効かないのですが。 A2: 以下の点をご確認ください。

- リモコンの電池が消耗していないか（新しい電池に交換してみてください）。
- 電池の向き（＋－）が正しいか。
- リモコンの送信部とテレビの受信部の間に障害物がないか。
- テレビ本体の主電源が入っているか。
- スマートフォンのカメラなどでリモコンの送信部を見て、ボタンを押したときに赤外線が点滅するか確認する（点滅しない場合はリモコン自体の故障の可能性あります）。

Q3: インターネットに接続できないのですが（スマートテレビなど）。 A3: 以下の点をご確認ください。

- ご自宅の Wi-Fi ルーターが正常に動作しているか（他の機器は接続できていますか？）。
- テレビのネットワーク設定で、正しい Wi-Fi ネットワーク（SSID）を選択し、

正しいパスワードを入力しているか。

- Wi-Fi ルーターとテレビの距離が遠すぎないか、間に電波を遮る障害物がないか。
 - ルーターやテレビを再起動してみてください。
 - 有線 LAN 接続の場合は、LAN ケーブルが正しく接続されているか確認してください。
-

【電子レンジ】

Q1: 電子レンジで食品が温まらないのですが。 A1: 以下の点をご確認ください。

- 出力（ワット数）や加熱時間の設定が適切か。
- ドアがしっかり閉まっているか。
- ターンテーブル式の場合、テーブルが正しくセットされ、回転しているか。
- 使用している容器が電子レンジ対応か（金属製の容器や金の装飾のある食器は使用できません）。
- コンセントが正しく接続されているか。 上記を確認しても温まらない場合は、内部部品（マグネトロンなど）の故障が考えられます。

Q2: 電子レンジの庫内で火花が出たのですが。 A2: すぐに使用を中止し、電源プラグを抜いてください。火花の原因としては、以下が考えられます。

- 金属製の容器、アルミホイル、金銀の装飾のある食器などを入れて加熱した。

- 庫内に食品カスや汚れが付着したまま加熱した（特に油汚れなど）。

- 付属品（角皿など）の置き方が間違っている。原因となった物を取り除き、

庫内を清掃してから再度使用してください。破損がある場合や、原因が不明な

場合は使用せず、修理をご依頼ください。