

報道発表資料

令和8年6月3日
独立行政法人国民生活センター

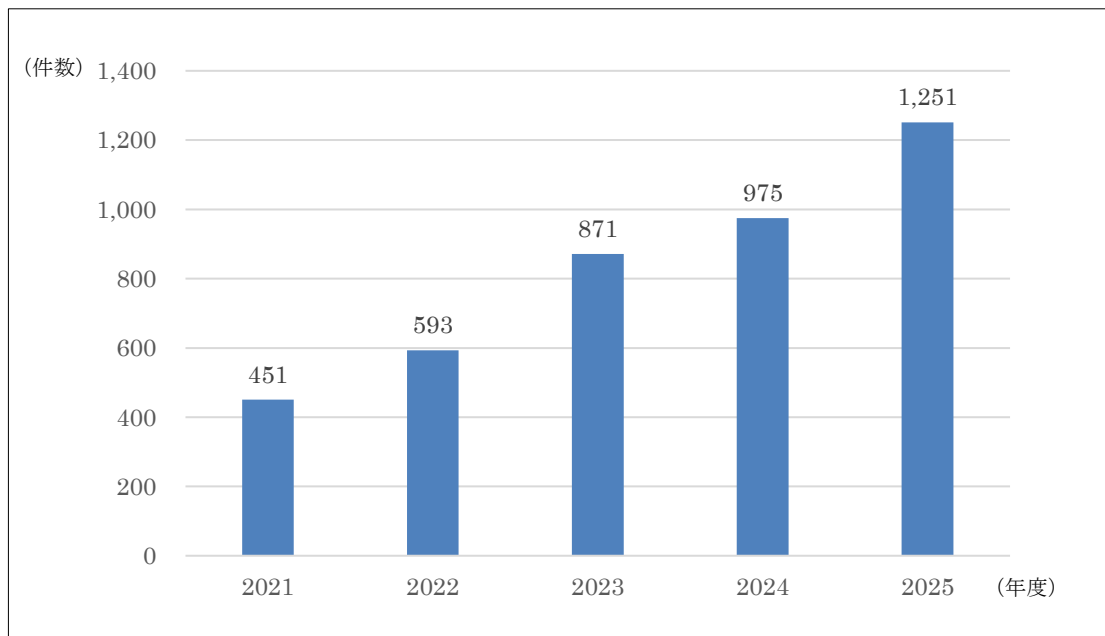
エアコン修理のトラブルに注意！

- ネット広告で「安い」「即日対応」の業者に修理依頼したけど直ってない！ -

近年、猛暑の夏が続いており、屋内における熱中症を防ぐためにエアコンの使用が推奨されています。そのような中、エアコンの修理に関するトラブルは増加しており、PIO-NETに寄せられた相談件数は、2025年度は2021年度と比べると2倍以上となっています。全国の消費生活センター等には、「インターネットで検索した即日対応の業者に修理を依頼し、高額な料金を支払ったが直っていなかった」「修理してもエアコンが直らず、再修理を依頼したいが業者と連絡が取れない」等といった相談が寄せられています。

そこで、エアコン修理に関する相談の特徴や消費者へのアドバイスを整理し、注意を呼びかけます。

図1 PIO-NET¹にみるエアコンの修理に関する年度別相談件数の推移



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2026年3月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】ネットで検索した業者にエアコン修理を依頼したが直らず、購入を勧められた

エアコンが動かなくなったのでメーカーに連絡をしたところ、数日かかるといわれた。暑くて耐えられないと思い、ネットで検索し「最安約4,000円～」と広告している業者に連絡した。当日の夜に業者が来訪し、室外機のガス圧を調べ「ガス圧が低いのでガスを充てんする」と言うので作業を依頼したが、結局直らなかった。その業者から「新しいエアコンを25万円で購入すれば約4万円の作業費用は無料にする」と言われたが、納得がいかなかったので、エアコンは購入せず、請求された修理費用を支払った。不信感を抱きクーリング・オフ通知を送ったが、受け取ってもらえない。どのようにしたらよいか。

(2025年8月受付、年代不明、男性)

【事例2】エアコン修理を依頼した業者が修理後の動作確認等をせず帰ってしまった

エアコンが故障したため、ネットで検索して出てきた業者に修理を依頼した。翌日、担当者が来て修理を行った後「冷房が効くまで30分くらい様子を見なければわからない」と言い残し、直ったことを確認せずに帰ってしまった。しかし、30分経過してもエアコンは冷房が効かず直っていなかった。その後、メーカーに連絡して、最初の業者が行った修理内容を見せたところ「全然違う」と言われた。

(2025年5月受付、40歳代、女性)

【事例3】エアコン修理業者と連絡が取れなくなってしまった

3年前に購入したエアコンの効きが悪くなったので、ネットで検索し「見積もり無料」という業者に電話して見積もりを依頼した。2日後に来訪した修理担当者から「エアコンを開けると約1万円かかります」と言われて、おかしいと思ったが、開けないと故障原因も修理代も分からないのかもしれないと思い、仕方なくお願いした。その結果「ガス漏れだろう」と言われたので、ガスを充てんしてもらった。作業後、約5万円を現金で支払った。修理担当者は「ガスが安定する1時間半後に電源を入れてみて」と言って帰った。その後、指示通り1時間半後に電源を入れてみたが冷えないため、修理担当者に電話したら「電源を差しなおしてみても」と言われ、その通りやってみたが、それでも冷えない。翌日も電話したが、それ以降、修理担当者は電話に出なくなった。よく見ると請求書にも領収書にも会社名がなく連絡が取れなくなった。直っていないので返金してほしい。

(2025年6月受付、50歳代、女性)

【事例4】エアコン修理内容の説明や見積もり額の提示がないまま作業が開始してしまった

エアコンから水が漏れたので、修理業者をネットで探し「即日対応。地域最安値。期間限定1,500円から」との広告を見て電話をかけ依頼した。来訪した修理担当者は、故障原因や作業内容の説明もなく、修理代の見積もしないまま作業を開始し「無料でドレーンホースのクリーニングもしました。代金は約7万円です」と言った。手持ちの現金を支払い、残りは後日振り込むことにした。請求書はなく、振込先を書いたメモだけを渡された。結局エアコンは全く直っておらず、修理代金も高額で、事前にこの見積もり額を提示されていたら、修理は依頼しなかった。修理代金を返してほしい。

(2025年8月受付、40歳代、女性)

2. 相談事例からみた問題点

(1) 急にエアコン修理が必要となりインターネット広告等の情報だけで業者に依頼してしまう

近年の夏は、エアコンなしでは耐えられない暑さとなる日が多く、エアコンが故障して使用できない部屋で生活することは、命の危険すらある状況となります。夏の時期はメーカーの修理対応も繁忙期となるため、修理を依頼してもすぐに対応してもらえないこともあります。そのため、少しでも早く修理してほしいと思う一心で、インターネットで検索し、上位に出てきた広告等で「即日対応」等と謳う業者に依頼し、高額な修理代を支払ったのに直らなかった等のトラブルになっているケースが見られます【事例1～4】。

(2) 故障原因を確認しないまま作業を行い、動作確認をせず帰ってしまう等、適切な修理作業がされていないことがある

適切な修理を行うためには、まず故障原因を調査する必要がありますが、来訪した業者が故障原因をしっかりと確認せずに作業を行い、動作確認をせず帰ってしまうケースや、結局直っていなかったというケースが見られます【事例1～4】。後日、別の修理業者に見てもらったところ、故障原因の特定が不十分で修理内容が適切ではなかったことが判明したという事例もあります【事例2】。

(3) 広告の記載価格や見積もり額よりも高額な費用を請求される場合がある

インターネットのサイトの広告で「地域最安値」や「1500円～」など低価格であることを強調している表示を見て依頼した業者に、見積もり額を提示されないままに修理をしてもらったところ、作業後に高額な修理費用を請求されることがあります【事例4】。また、広告に「出張費、見積もり費無料」と書かれていたので、見積もりのために業者に来てもらったところ、修理を依頼していないのに点検代を請求されたという相談も見られます【事例3】。

(4) エアコン修理業者と連絡が取れなくなる場合がある

修理作業後に直ったことを確認せずに修理代だけ受け取って帰ってしまい、その後、実際に電源を入れたときに直っていなかったことが分かったというケースがあります【事例2、3、4】。このような場合、直っていないため、業者に再修理を依頼しようとして連絡しようとしても連絡先がわからない、連絡先が分かっても電話に出ないなど、業者と連絡が取れなくなるケースもみられます【事例3】。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 本格的に気温が高くなる前に試運転をしてエアコンが故障していないかを確認しておきましょう

本格的に暑い季節を迎えると修理を依頼してから実際に対応されるまでに時間を要することがあります。焦ってインターネットで検索した業者に修理を依頼してトラブルとなったという相談が多く寄せられていますので、まずは、本格的な夏を迎える前に、エアコンの試運転を行い、故障していないか確認しましょう。故障していることが分かった場合は早めに修理を依頼して、余裕をもって修理対応をしてもらうことが重要です。

(2) 低価格であることを強調している広告を鵜呑みにせず、作業前に故障原因、修理内容、修理費用等についてしっかり確認しましょう

修理費用は、機種や故障原因、修理内容によって変わるため、故障原因を特定しないうちからサイトの広告で低価格を表示する業者は注意が必要です。修理を依頼する前に、エアコンのメーカー、型番、現在の症状を伝えて、まずは見積もりを出してもらい修理費用を確認しましょう。

また、故障原因を調べたり、修理内容を説明したりせずに、いきなり「冷媒ガスが減っているので充てんする」などと言って作業を始める業者にも注意が必要です²。修理作業に入る前に故障原因や修理内容について、不明な点が無いようにきちんと説明してもらうようにしましょう。故障原因や修理内容の説明、修理費用に納得できない場合はきっぱりと契約を断りましょう。

(3) 修理業者が帰る前に、エアコンが直ったことを修理業者と一緒に確認しましょう

冷房の場合、冷媒ガスを充てんして稼働させた後、5～10分経過すれば冷たい風が出てくることが確認できます。修理後、修理業者には試運転に立ち会ってもらい、エアコンが直ったことを一緒に確認してから帰ってもらうようにしましょう。もし難しいようであれば、後から連絡が取れるように、修理業者名、担当者名、連絡先などを必ず確認しましょう。

また、作業報告書や領収書等の発行を依頼し、修理や支払いの記録を残しておきましょう。

(4) 請求額や作業内容に納得できない場合は、その場で支払わず説明を求めましょう

修理が終わってもまだ直っていない、料金や作業内容に納得できない場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いは断りましょう。

また、見積もりのために来訪した修理業者に勧誘を受け修理を契約した場合や、サイト等の広告の表示額と実際の請求額が大きく異なっていた場合は、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります。

(5) 急なエアコン故障に備えて、地域の電気工事店の情報など日頃から信頼できる修理業者を探しておくで安心です

急にエアコンが故障した場合でも、落ち着いて対応できるよう、日頃から修理業者の情報を調べておくで安心です。いざ故障した際に焦ってインターネットで見つけた修理業者に依頼するのではなく、地域の電気工事店等の情報を収集し、「困ったときにはここに連絡する」という情報を家族内でも共有しておきましょう。

(6) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」**

お住まいの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

² 冷媒ガスが漏れている箇所を確認するために、冷媒ガスを充てんする場合もあります。

4. 情報提供先

消費者庁（法人番号 5000012010024）

内閣府 消費者委員会（法人番号 2000012010019）



経済産業省（法人番号 4000012090001）

一般財団法人家電製品協会（法人番号 5010005018544）

一般社団法人日本電機工業会（法人番号 8010005016727）

一般社団法人日本冷凍空調工業会（法人番号 9010405010551）

一般社団法人日本冷凍空調設備工業連合会（法人番号 5010405010365）

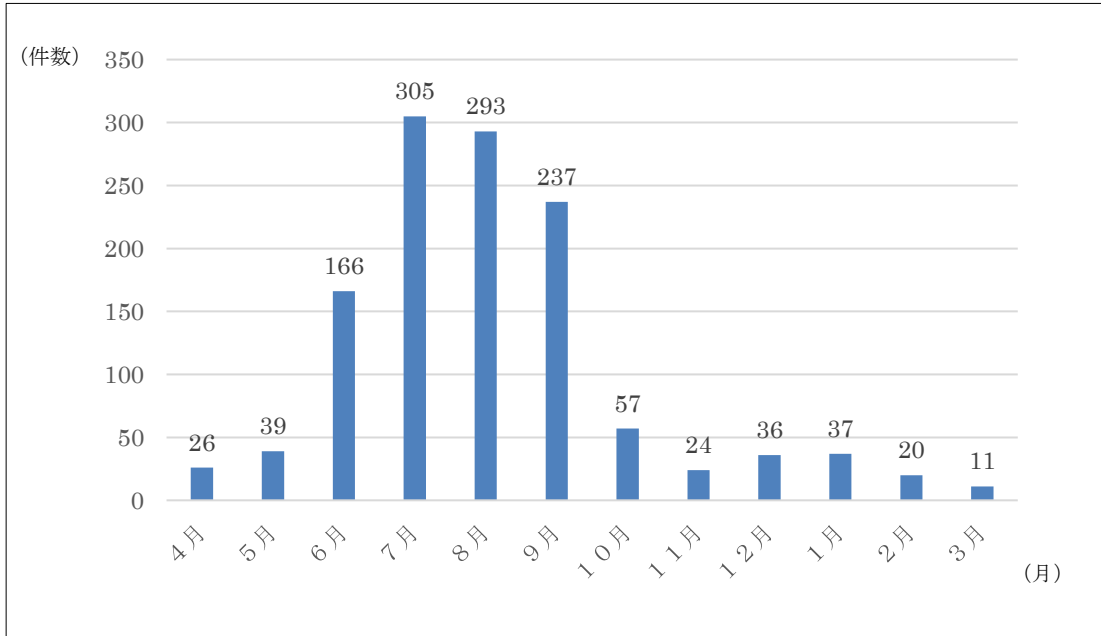
 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。 https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	--	---

参考資料

PIO-NETにおけるエアコン修理に関する相談の傾向³

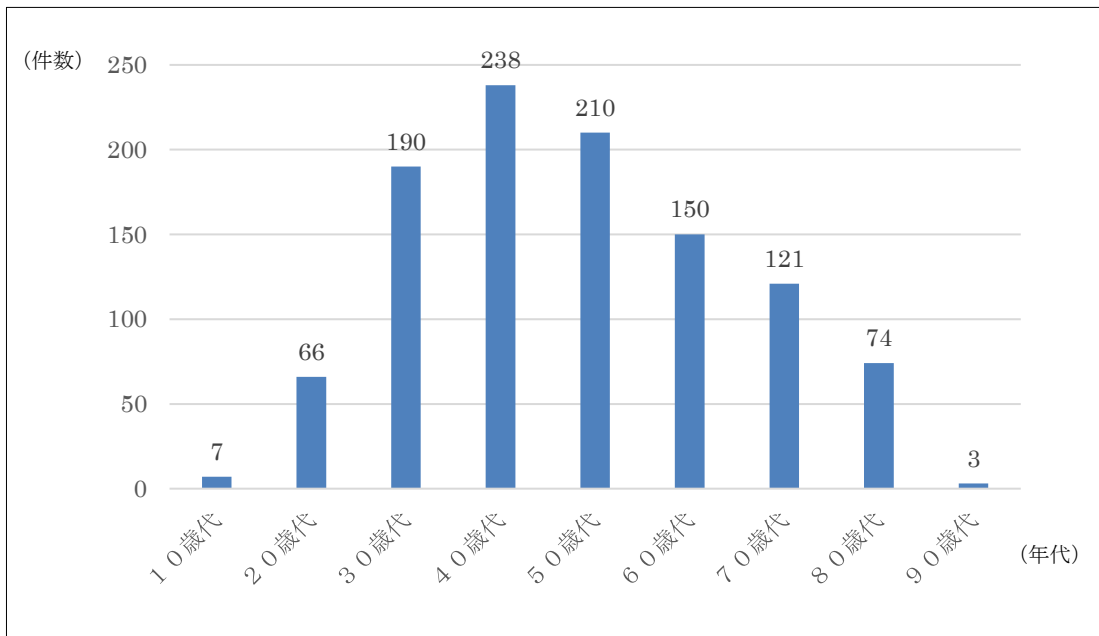
(1) 月別件数

図2 月別 (n=1,251)



(2) 契約当事者の年代

図3 契約当事者年代別 (n=1,059)



³ 不明・無回答等は除く。2025年度受付分（2026年3月31日までの登録分）を分析。