

平成27年度上半期における各種相談・申告受付状況の詳細

I 概要

【全体集計】

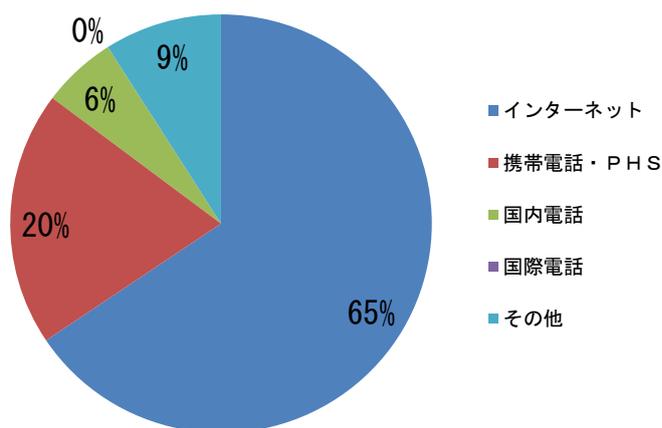
分野区分	内容	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	増減
電気通信サービス関係	電気通信事業者、サービス、料金等に関するもの。	122	91	31
放送関係		176	145	31
放送受信障害	テレビ・ラジオ放送の受信障害等に関するもの。	(125)	(47)	(78)
地上デジタル放送	地上デジタル放送の受信に関する事項及びそれから派生する様々な事項。	(51)	(98)	(▲47)
無線局関係	無線局に対する混信等に関する申告。	78	97	▲19
電磁環境関係	生体電磁環境及び不要電波による各種機器への機能障害に関するもの。	29	40	▲11
その他	上記以外の一般的な相談、問い合わせ等に関するもの。	52	59	▲7
合計		457	432	25

II 相談内容分類

1 電気通信サービス関係

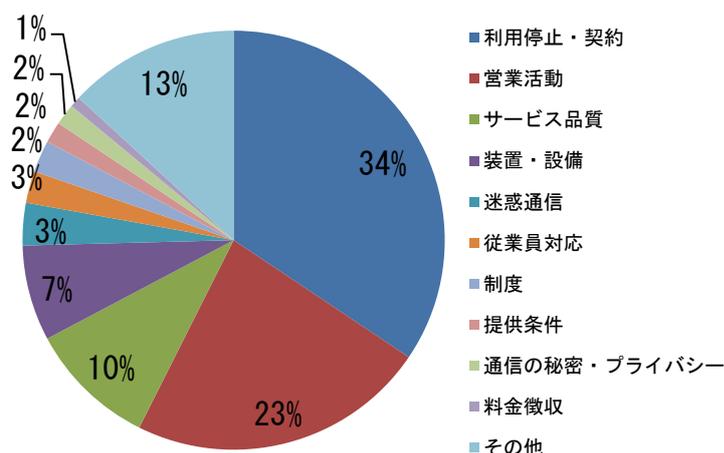
(1) サービス別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
インターネット	80	27
携帯電話・PHS	24	29
国内電話	7	16
国際電話	0	0
その他	11	19
合 計	122	91



(2) 内容別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
利用停止・契約	42	20
営業活動	28	4
サービス品質	12	9
装置・設備	9	5
迷惑通信	4	10
従業員対応	3	7
制度	3	3
提供条件	2	4
通信の秘密・プライバシー	2	0
料金徴収	1	5
情報提供サービス	0	0
その他	16	24
合 計	122	91



(3) 特徴等

前年度同期に比べて、インターネットサービスへの相談が増加(27件→80件)しており、内容については、「利用停止・契約」及び「営業活動」に関する相談の割合が大きくなりました。これは、「光回線の卸売サービス」の開始に伴う光回線やプロバイダの乗り換えに関する電話勧誘等の際に、電気通信事業者の代理店等の説明不足、利用者の契約内容の理解不足等が要因となり、後日、トラブルになるケースが増えているためと思われます。

【参考】

当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

○消費生活センターとの情報・意見交換による連携

「東北電気通信消費者支援連絡会」 http://www.soumu.go.jp/main_content/000330735.pdf

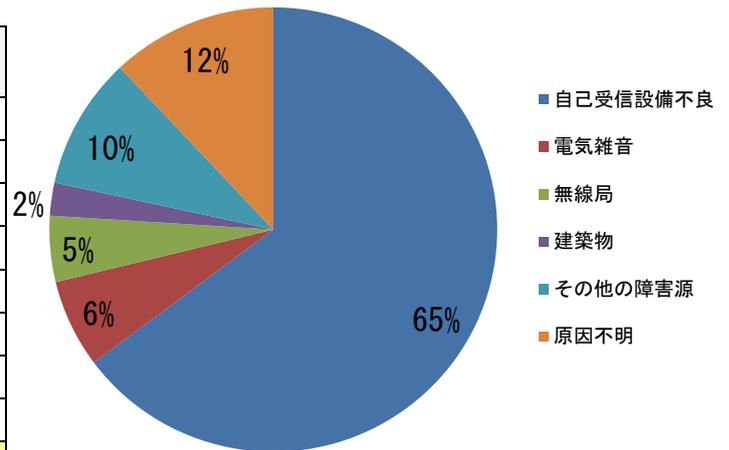
○消費者に対する周知啓発

「電気通信サービスQ&A」の配布 http://www.soumu.go.jp/main_content/000362618.pdf

2 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
自己受信設備不良	81	15
電気雑音	8	6
無線局	6	3
建造物	3	1
高周波利用設備	0	0
受信ブースタ	0	0
その他の障害源	12	6
原因不明	15	16
合 計	125	47



【区分の内容】

- ・「自己受信設備不良」は、アンテナ等の自己の受信設備不良によるものです。
- ・「電気雑音」は、送電線、家電品、エンジン等から発生する電気雑音による障害です。
- ・「無線局」は、無線局が発射する電波が原因となる障害です。
- ・「建造物」は、建造物が原因となる障害です。
- ・「高周波利用設備」は、高周波を利用している工業用、医療用などの設備が原因となる障害です。
- ・「受信ブースタ」は、テレビの受信ブースタが原因となる障害です。
- ・「その他の障害源」は、乗り物・樹木による遮蔽等によるものです。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」と推定される相談が81件(65%)で、アンテナやケーブルの老朽化、アンテナ等の施工不良などに起因するケースが依然として多数を占めています。

「原因不明」が15件(12%)で、短期間で障害がなくなってしまったものや原因調査中のものなどが含まれています。

「その他の障害源」が原因と推定される相談も12件(10%)と微増となっています。

テレビ・ラジオの受信に関する相談件数は、125件(前年度同期47件)と前年度同期と比較して2.6倍と増加しています。理由としては、これまで東北管内の地デジ受信相談を行っていた東北地域テレビ受信者支援センターが閉所したことによるものと推定されます。

【参考】

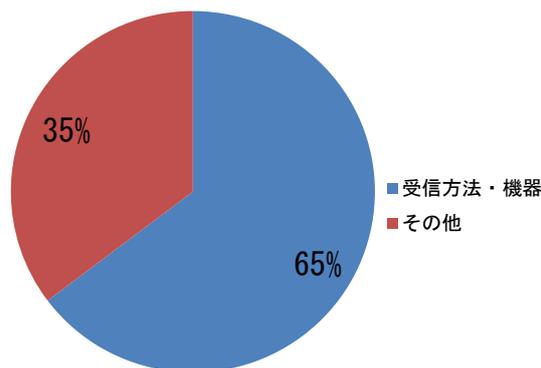
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら、必要な対策を講じると同時に、受信環境クリーン月間を中心に活動・周知を行っています。

(注) 東北受信環境クリーン協議会は、NHK、民間放送事業者、電気事業者、メーカー、電機商業組合、東北総合通信局などで組織され、テレビ、ラジオ放送等の受信障害をなくす活動を行っている団体です。

3 地上デジタル放送関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
受信方法・機器	33	0
共同受信	0	79
デジタル支援	0	7
放送エリア	0	2
その他	18	10
合 計	51	98



(2) 特徴等

共同受信をはじめとする地上デジタル放送全般の問い合わせや苦情等がなくなりました。

一方、「受信放送・機器」の相談・問い合わせが33件と急増しています。これは、アナログ放送時、ビル陰等により障害を受けていた視聴者から、戸別受信の方法やCATVでの視聴等に関する問い合わせや苦情が増加したものです。

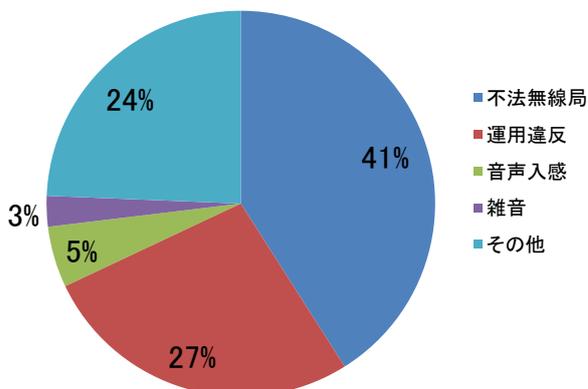
【参考】

当局では、テレビ共同受信施設関連の手続き等を当局ホームページにてお知らせしています。

4 無線局関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
不法無線局	32	34
運用違反	21	28
音声入感	4	10
雑音	2	12
その他	19	13
合 計	78	97



(2) 特徴等

無線局の混信等のうち、不法無線局に関するものが32件(41%)と最も多く、次いで運用違反に関するものが21件(27%)となっています。

前年度同期と比べ不法無線局及び運用違反に関する申告が減少しており、減少の一因として、東北管内における違反処理(捜査機関との共同取締りによる摘発や行政処分等)、それらに伴う報道発表及び新聞掲載による抑止効果や規正用無線局(注)の活用等であることが推測されます。

(注) 規正用無線局とは、不法・違法な運用をしている無線局に対して直接その周波数により電波の規正(警告・注意)を行い、違反者に対して電波法違反であることを自覚させ、不法・違法電波の発射の抑制を図ることを目的とした総務省が自ら開設する無線局です。

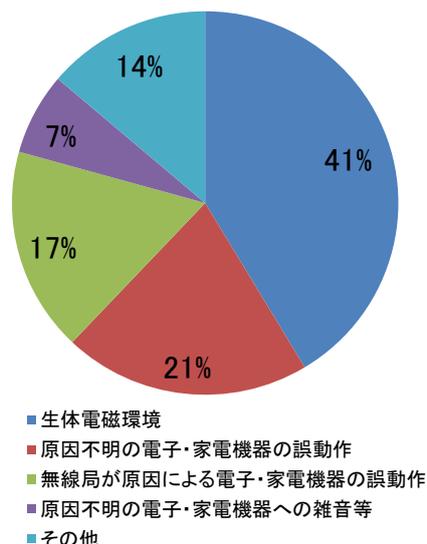
【参考】

当局では、不法無線局に関する申告等に迅速に対応し、内容分析、情報収集、現地調査などを行っています。また、不法無線局撲滅のため、不法電波の監視及び電波利用ルールの周知広報のほか、捜査機関の協力を得て、不法無線局の取締りを行っており、正しいルールに基づいた無線局の運用を進めています。

5 電磁環境関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度 上半期	26年度 上半期
生体電磁環境	12	19
原因不明の電子・家電機器の誤動作	6	7
無線局が原因による電子・家電機器の誤動作	5	3
原因不明の電子・家電機器への雑音等	2	8
その他	4	3
合 計	29	40



(2) 特徴等

電磁波の人体への影響や電波利用における人体の防護に関する生体電磁環境の相談が12件(41%)で最も多く、次いで原因不明の電子・家電機器の誤動作が6件(21%)となっており、これらが過半数以上を占めています。なお、相談件数は、前年度同期と比べ減少していますが、この数年を比較すると大きな変動はありません。

【参考】

当局では、より安全で安心な電波利用環境の実現に向けた取り組み、電波が人体に及ぼす影響などについて、一般の方を対象とした説明会を、平成16年度から管内主要都市において開催しています。

【東北総合通信局相談窓口】

- 電気通信サービス関係(電気通信サービスに関すること)
情報通信部電気通信事業課 022-221-0632
- 放送受信障害関係(テレビ、ラジオ放送の受信障害に関すること)
放送部放送課 022-221-0698
- 地上デジタル放送関係
放送部放送課 022-221-0700
- 混信・電磁障害関係(無線局に対する混信、電磁障害等に関すること)
電波監理部電波利用環境課 022-221-0641
- 情報通信行政全般(情報通信に関する一般的なお問い合わせ・意見等)
総合通信相談所 022-221-0610