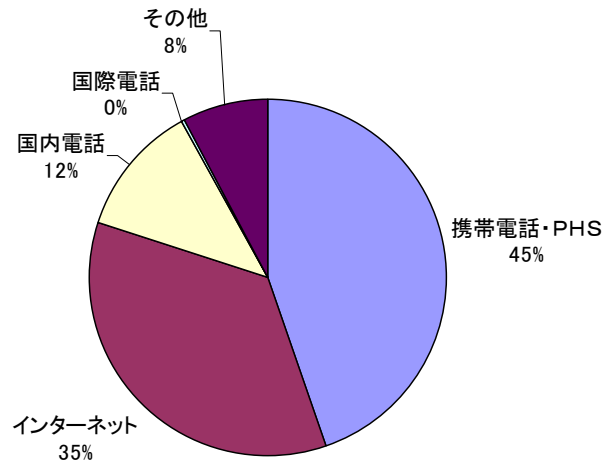


分野別の相談・申告受付件数

1. 電気通信サービス関係

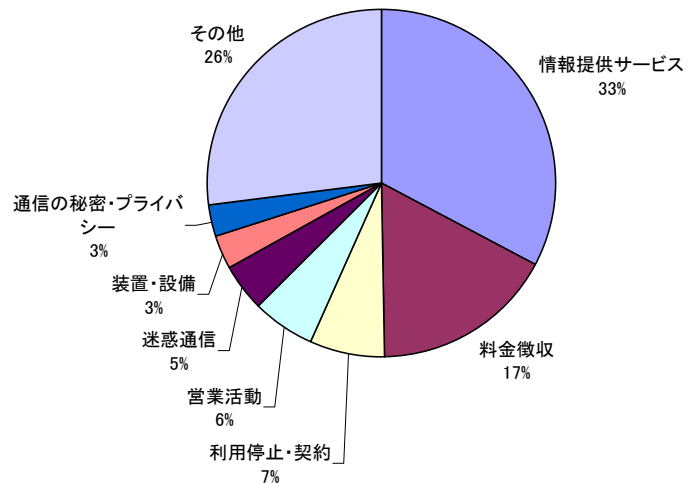
(1) サービス別件数

区 分	件 数
携帯電話・PHS	261
インターネット	205
国内電話	69
国際電話	2
その他	45
合 計	582



(2) 内容別件数

区 分	件 数
情報提供サービス	191
料金徴収	99
利用停止・契約	40
営業活動	33
迷惑通信	27
装置・設備	18
通信の秘密・プライバシー	17
その他	157
合 計	582



(3) 特徴等

ア 電気通信サービスに関する相談の受付件数は、前年度に比べ123件の減少(約17%減)となっています。当局や消費生活センター等による電気通信サービスの利用に関する周知広報の成果により、利用者の認識が向上してきたものと思われます。

イ サービス別にみると、「携帯電話・PHS」に関するものが261件で全体の約45%を占め、次いで「インターネット」に関するものが205件で約35%となっており、この2つのサービスで全体の約80%を占めています。

ウ 内容別にみると、「情報提供サービス」に関するものが191件で全体の約33%を占め、次いで「料金徴収」に関するものが99件で約17%、「利用停止・契約」に関するものが40件で約7%となっています。

エ 「情報提供サービス」に関する相談の内容としては、「全く身に覚えのない情報提供料金の請求があった」「画面をクリックしたら、いきなり登録完了画面となり、登録料の請求があった」などの架空料金請求や不当料金請求に関する相談が多くを占めています。

【参考】

当局では、携帯電話やインターネットなど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、平成20年度に次のような取り組みを行います。

○ 「e-ネットキャラバン」の実施

子どもたちがウイルス、迷惑メール、個人情報漏洩、架空請求詐欺等のトラブルに巻き込まれるのを未然に防止するため、児童・生徒を保護・教育する立場にある保護者、教職員を主な対象として、インターネット、携帯電話の安心・安全利用に関する講座を開催します。

○ フィルタリングの周知

インターネット上の有害情報や犯罪から子どもたちを守るための有効な対策である「フィルタリング(有害サイトアクセス制限サービス)」の認知を高めるため周知を行います。

○ 電気通信サービスモニター会議の開催

公募による電気通信サービスモニターから、電気通信サービスに関する意見や要望を消費者の立場から幅広くいただき、安心・安全なサービスの向上を図ります。

○ 消費生活センターとの連携

各地の消費生活センターへ電気通信に関する制度や苦情・相談等の情報を提供して、相談者への適切な対応が可能となるよう連携強化を図ります。

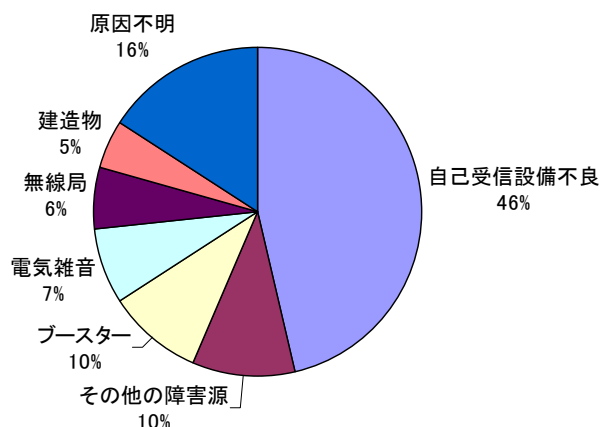
○ 消費者に対する周知啓発

東北総合通信局ホームページ内に「電気通信サービス消費者情報コーナー」を設けたり、消費者向けのパンフレットを配布するなど周知啓発を行います。

2. 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	件 数
自己受信設備不良	163
その他の障害源	35
ブースター	34
電気雑音	26
無線局	22
建造物	16
原因不明	56
合 計	352



(障害区分の内容)

- ・ 「自己受信設備不良」は、共同受信設備や個人の受信設備の不良による障害です。
- ・ 「建造物」は、ビル、鉄塔などの建造物による障害です。
- ・ 「その他の障害源」は、高周波利用設備などの電波による障害です。
- ・ 「ブースター」は、テレビ電波を増幅する機器であるブースターが温度変化などにより異常発振を起こすことによる障害です。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」による障害に関するものが全体の約46%を占めており、いわゆるテレビ本体やアンテナ系の老朽化等に起因する障害の相談が多く占めています。

【参考】

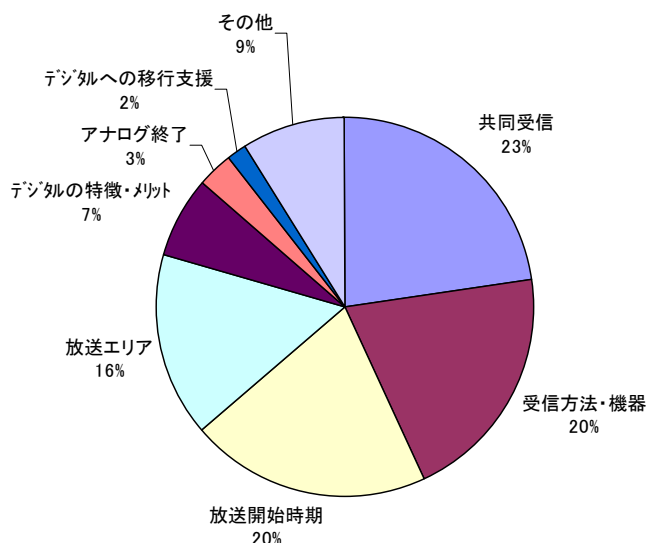
当局では、東北受信環境クリーン協議会の協力を得ながら、相談を受けた受信障害の解消のために必要な対策について、助言・指導を行っております。

(注)東北受信環境クリーン協議会は、東北総合通信局、NHK、民間放送、電気事業者、メーカー、電気商業組合などで組織され、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. 地上デジタルテレビ放送関係

(1) 内容別件数

区 分	件 数
共同受信	103
受信方法・機器	93
放送開始時期	93
放送エリア	72
デジタルの特徴・メリット	31
アナログ終了	14
デジタルへの移行支援	8
その他	40
合 計	454



(2) 特徴等

ア 「共同受信」に関する相談・問合せが103件で全体の約23%を占め、中山間地等の辺地共聴施設、マンション等の棟内共聴施設等のデジタル化対応についての相談が多く寄せられています。

また、「受信方法・機器」に関する相談・問合せは93件で全体の約20%を占めており、地上デジタル対応テレビの設定方法やアンテナの調整方法等具体的な視聴方法に関する相談も多く寄せられています。

地上デジタルテレビ放送の視聴者の増加とともに、受信側の相談が増加しているものと考えられます。

イ 新たに開局を予定しているデジタル中継局の「放送開始時期」に関する相談・問合せが93件で全体の約20%、また「放送エリア」に関するものが72件で全体の約16%を占めており、デジタルテレビ放送の早期の開始を望む観点からの相談も引き続き多数寄せられています。

【参考】

- 東北総合通信局では、ホームページ内に、「地上デジタルテレビ放送のご紹介コーナー」を設けるとともに、「アナログ放送終了の周知、デジタル放送移行への理解、デジタル放送の受信方法、デジタル化に便乗した悪質商法への注意等」に関するパンフレット等を作成・配布するなど、周知・広報に努めていきます。

<http://www.ttb.go.jp/digital/>

- 地上デジタルテレビ放送の「放送エリア」や「放送開始時期」については、次のホームページで確認できます。

- ◆ 現在視聴できる地上デジタルテレビ放送のエリアの「めやす」(郵便番号等から検索)

<http://dpa.or.jp/> (社団法人デジタル放送推進協会)

- ◆ 地上デジタルテレビ放送中継局ロードマップ(中継局の開局目標時期)

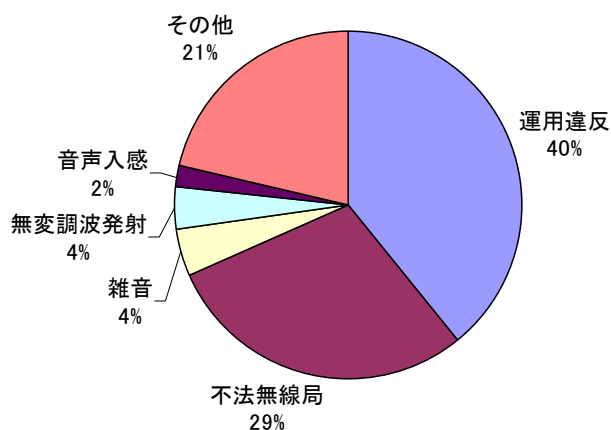
http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/dtv/zenkoku/roadmap1.html

(地上デジタル推進全国会議)

4. 混信申告関係

(1) 内容別件数

区 分	件 数
運用違反	79
不法無線局	59
雑音	9
無変調波発射	8
音声入感	4
その他	43
合 計	202



(2) 特徴等

ア 無線局への混信妨害申告のうち、冗長通信等の運用違反による妨害に関する申告が79件と最も多く、次いで、不法無線局（不法市民ラジオ、不法パーソナル無線、不法アマチュア無線等）による妨害に関する申告が59件となっています。

イ また、その他の申告のうち一部のものについては、混信妨害の原因について引き続き電波監視による調査を進めています。

【参考】

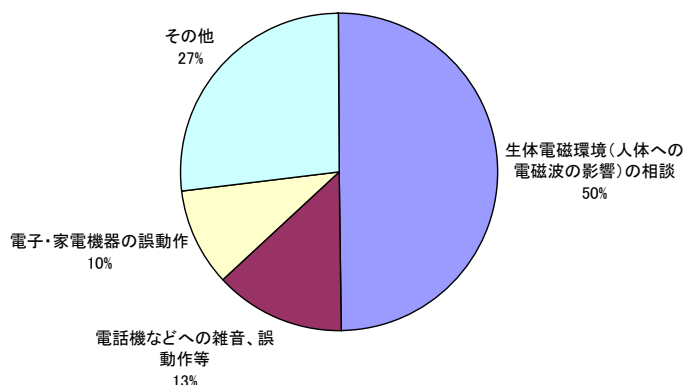
当局では、混信妨害の申告に対しては、内容の分析や情報収集を行い、必要な場合は現地調査を実施する等して、速やかに妨害を排除するように努めています。

また、無線局の適切な利用ルールや、不法無線局は使用してはいけないこと等の周知広報を行っているほか、混信妨害等の主な原因である不法無線局について、捜査機関等との共同取締りなどを強化しているところです。

5. 電磁環境関係

(1) 内容別件数

区 分	件 数
生体電磁環境(人体への電磁波の影響)の相談	74
電話機などへの雑音、誤動作等	20
電子・家電機器の誤動作	15
その他	40
合 計	149



(2) 特徴等

携帯電話やICタグなど電波を使用した機器が身近で利用されるようになり、便利な生活環境をもたらしている一方、電波の影響について不安を訴える方が増えてきており、生体電磁環境に関する相談が多く寄せられています。

【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総務省の取り組み、電波が人体に及ぼす影響などについて、一般の方を対象にした電波の安全性に関する講演会を、管内主要都市において開催しています。

【当局相談窓口】

- 電気通信サービス関係(インターネット、電話等に関すること)
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
総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター : 0570-07-0101
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