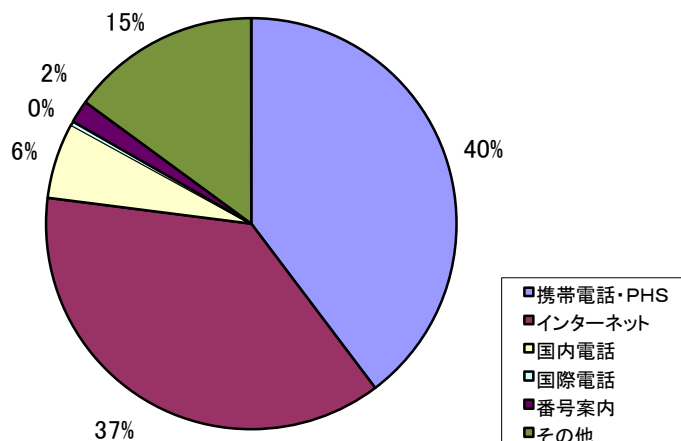


1. 電気通信サービス関係

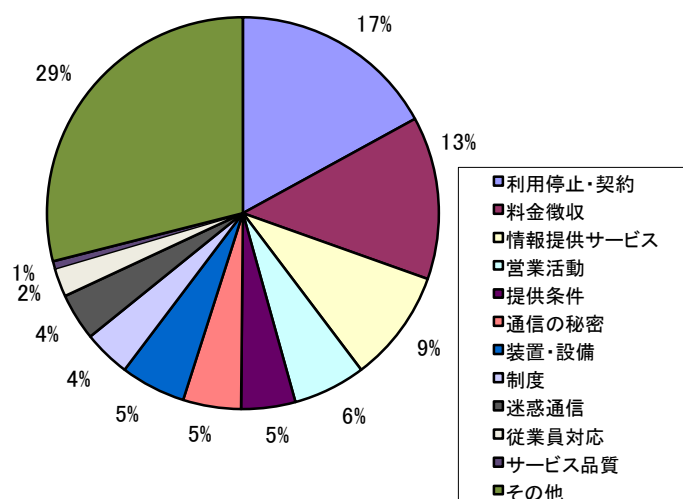
(1) サービス別件数

区 分	21年度
携帯電話・PHS	133
インターネット	125
国内電話	20
国際電話	1
番号案内	6
その他	50
合 計	335



(2) 内容別件数

区 分	21年度
利用停止・契約	57
料金徴収	45
情報提供サービス	31
営業活動	20
提供条件	15
通信の秘密	16
装置・設備	18
制度	13
迷惑通信	13
従業員対応	8
サービス品質	2
その他	97
合 計	335



(3) 特徴等

ア. サービス別で見ると、「携帯電話・PHS」に関するものが133件で約40%を占め、次いで「インターネット」に関するものが125件で約37%となっています。この2つのサービスで全体の約77%を占め、これらを利用したトラブルに関する相談が依然として多く寄せられています。

イ. 内容別で見ると、「利用停止・契約」に関するものが57件で全体の約17%を占め、次いで「料金徴収」に関するものが45件で約13%、「情報提供サービス」に関するものが31件で約9%となっています。

相談の内容としては、「解約時の違約金請求」及び「中古端末を購入したが使用できない」等の約款上の問題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、次の取組みを積極的に行っています。

○ 「e-ネットキャラバン」への講師派遣

子供たちがウイルス、迷惑メール、個人情報漏洩、架空請求詐欺、学校裏サイト、プロフなどのトラブルに巻き込まれる事を未然に防止するため、子どもたちを保護・教育する立場にある保護者、教職員、その他子どもたちを保護・教育・指導する方々を対象にしたインターネットの安心・安全利用に関する啓発を目的として、インターネットや携帯電話の安心・安全利用に関する講座の開催申込みを受けて講師を派遣しております。

なお、講師の派遣に伴う謝金や交通費は原則的に不要となっております。

○ 電気通信サービスモニター会議の開催

公募により委嘱した管内120名の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に努めています。

○ 消費生活センターとの連携

各地の消費生活センターへ赴き、電気通信に関する制度や苦情・相談等の最新情報を提供するとともに、消費者保護に関する意見交換を行うことで、相談者への適切な対応が可能となるよう連携強化に努めています。

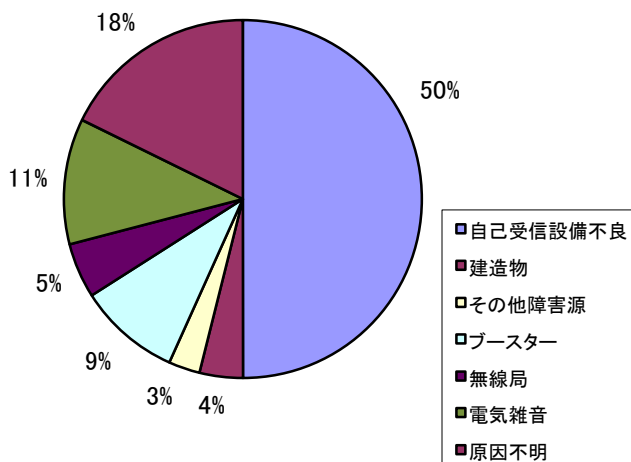
○ 消費者に対する周知啓発

東北総合通信局ホームページ内への「電気通信サービス消費者情報コーナー」の設置や消費者向けパンフレットの配布など、周知啓発に努めています。

2. 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	21 年度
自己受信設備不良	141
建造物	11
その他の障害源	8
ブースター	26
無線局	14
電気雑音	32
原因不明	50
合 計	282



- ・「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ものです。
- ・「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、温度変化などにより異常発振を起し障害を与えるものです。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」が141件で50%を占め、次いで近隣家庭で設置した「ブースター」からの障害が26件で約9%となっています。この2つの原因で全体の約60%を占めており、テレビ本体やアンテナ系の老朽化に起因する相談が多く寄せられています。

【参考】

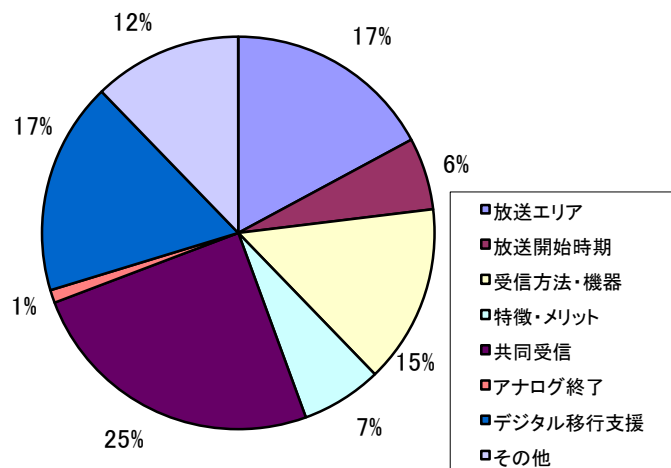
当局では、東北受信環境クリーン協議会(※)の協力を得ながら、相談を受けた受信障害の解消のために必要な対策について、助言・指導を行っています。

※ 東北受信環境クリーン協議会は、東北総合通信局、NHK、民間放送事業者、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	21 年度
放送エリア	49
放送開始時期	17
受信方法・機器	42
特徴・メリット	19
共同受信	71
アナログ終了	3
デジタル移行支援	50
その他	35
合 計	286



(2) 特徴等

ア 「共同受信」に関するものが71件で25%、「デジタルへの移行支援」に関するものが50件、「放送エリア」に関するものが49件でともに17%、「受信方法・機器」に関するものが42件で15%と、これら4区分で全体の74%を占めています。

イ 相談内容からみると、共同住宅のオーナーや居住者からの地デジ視聴方法の相談、簡易なチューナー支援・新たな難視地区対策といった移行支援に関する相談、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の相談が多く寄せられています。

【参考】

- 東北総合通信局ホームページ内に、「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・広報に努めています。

<http://www.soumu.go.jp/soutsu/tohoku/digital/index.html>

- 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放送のエリアの「めやす」(郵便番号等からも検索)

<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/main_sosiki/joho_tsusin/dtv/datashu/datashu_03.html

(地上デジタル推進全国会議)

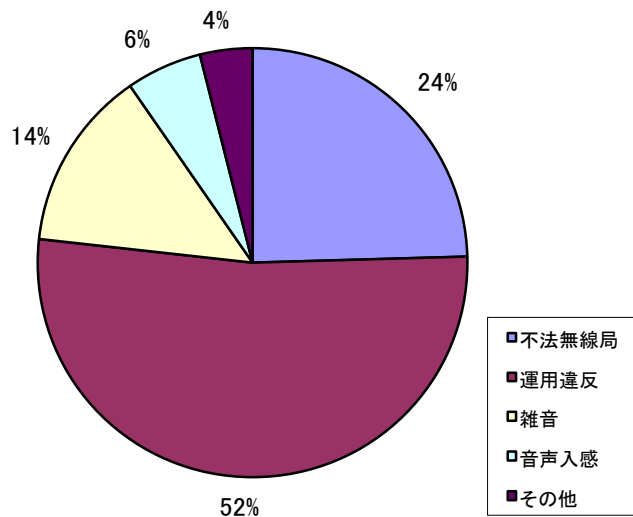
- テレビ受信者の皆様からのお問い合わせには、「総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター」(地デジコールセンター、電話:0570-07-0101)で、一括して受け付けています。

4. 混信・申告関係

(1) 原因別件数

区 分	21 年 度
不法無線局	56
運用違反	119
雑音	31
音声入感	13
その他	9
合 計	228

(「その他」には原因不明を含む。)



(2) 特徴等

「運用違反」に関するものが119件(52%)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など)によるものが56件(24%)、「雑音」が31件(14%)となっています。

【参考】

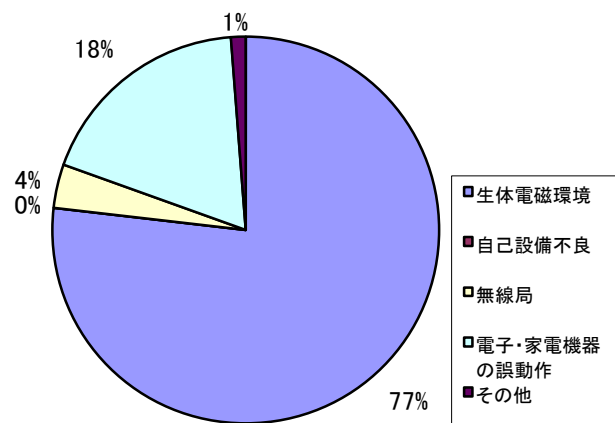
当局では、混信の申告に対して、内容の分析や情報収集を行い、必要な場合は現地調査を実施するなどして迅速に対応しています。

また、無線局の適切な利用ルールや、不法無線局が社会に及ぼす悪影響などの周知広報を行っているほか、混信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	21年度
生体電磁環境	63
自己設備不良	—
無線局	3
電子・家電機器の誤動作	15
その他	1
合 計	82



- ・ 「生体電磁環境」は、電磁波の人体への影響の相談及び電波利用における人体の防護指針の問い合わせ等
- ・ 「自己設備不良」は、無線機の劣化等により発生したノイズによる無線通信への妨害
- ・ 「無線局」は、明らかに不法無線局が原因による電子・家電機器の誤動作
- ・ 「電子・家電機器の誤動作」は、原因不明による電子・家電機器の誤動作

(2) 特徴等

「生体電磁環境」に関する相談が63件(77%)を占めており、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でき、便利な生活環境をもたらすようになっている反面、生体電磁環境に関する相談が引き続き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、一般の方を対象と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。(平成21年10月20日、山形市で開催)

【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