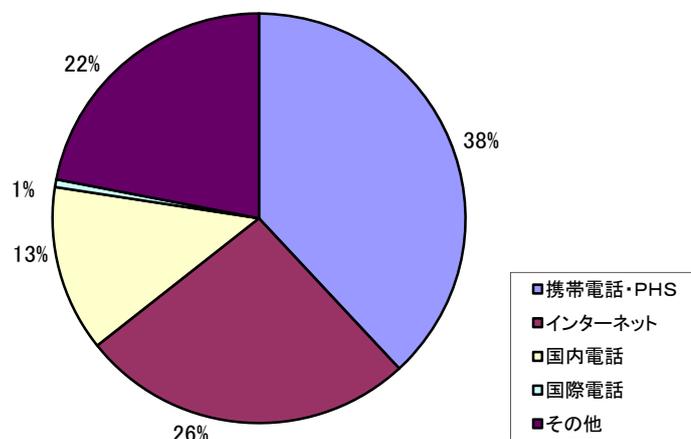


各種相談・申告受付状況の詳細

1. 電気通信サービス関係

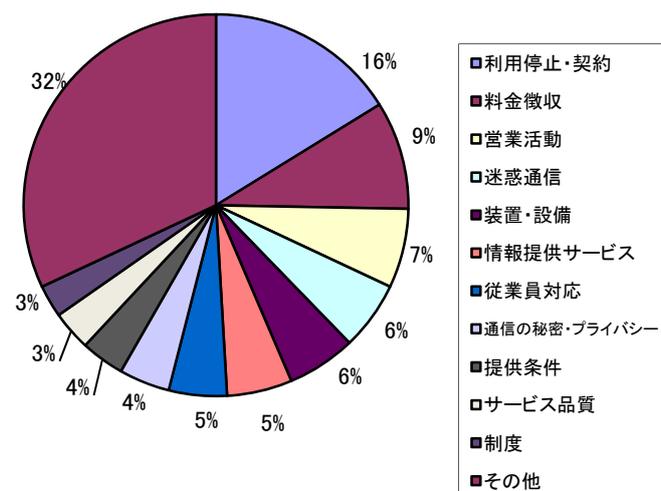
(1) サービス別件数

区 分	22年度
携帯電話・PHS	125
インターネット	86
国内電話	43
国際電話	2
その他	72
合 計	328



(2) 内容別件数

区 分	22年度
利用停止・契約	53
料金徴収	30
営業活動	22
迷惑通信	19
装置・設備	19
情報提供サービス	18
従業員対応	16
通信の秘密・プライバシー	14
提供条件	12
サービス品質	11
制度	9
その他	105
合 計	328



(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125件で約38%を占め、次いで「インターネット」に関するものが86件で約26%となっています。この2つのサービスで全体の約64%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、「その他の相談」に関するものが105件で全体の約32%を占め、次いで「利用停止・契約」に関するものが53件で約16%となっています。

「その他の相談」の内容としては、「ネットオークション」及び「各種サイト・ブログ」等のインターネット利用上の問題に関する相談が多くを占めています。

【参考】

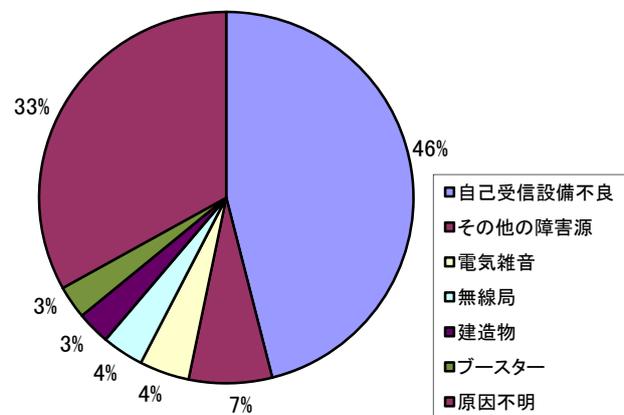
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行いました。

- 「e-ネットキャラバン(e-ネット安心講座)」の実施
- 電気通信サービスモニター会議の開催
- 消費生活センターとの連携
- 消費者に対する周知啓発

2. 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	22年度
自己受信設備不良	64
その他の障害源	10
電気雑音	6
無線局	5
建造物	4
ブースター	4
原因不明	46
合 計	139



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。
- ・「電気雑音」は、家電品などによる障害です。
- ・「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。
- ・「無線局」は、無線局が発射する電波が原因となる障害です。
- ・「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。

(2) 受信障害原因の状況

ア 「自己受信設備不良」が64件(46%)で、いわゆるテレビ本体やアンテナ系の老朽化、同軸ケーブルの設置不良などに起因するケースが相変わらず多数となっています。

イ デジタルテレビの普及が一層進み、従前からのアナログ放送に関係した相談件数が相当数減ったと考えられます。

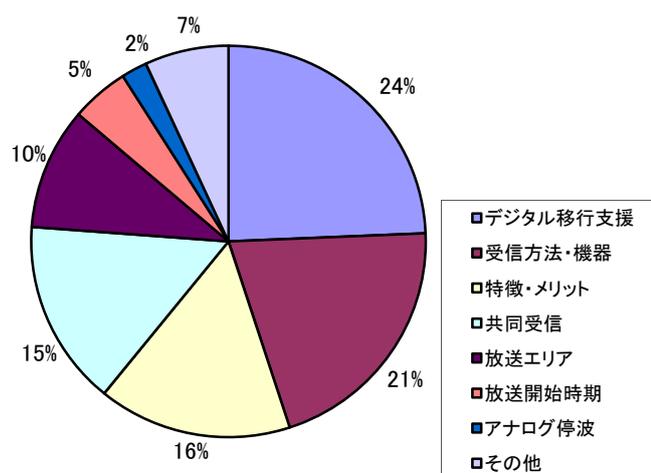
ウ 当局においては、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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、電機商業組合などで構成され、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	22年度
デジタル移行支援	46
受信方法・機器	39
特徴・メリット	30
共同受信	29
放送エリア	19
放送開始時期	9
アナログ停波	4
その他	13
合 計	189



(2) 特徴等

ア 「デジタルの移行支援」に関するもの46件(24%)、「受信方法・機器」に関するもの39件(21%)、「特徴・メリット」に関するもの30件(16%)、「共同受信」に関するもの、に関するもの29件(15%)となり、これら4区分で全体の約76%となっています。

イ 「総務省テレビ受信支援センター」(デジサポ)の活動も軌道に乗り、周知活動により視聴者の認知度もあがったため、当局への相談・申告件数が減ったものと考えられます。

【参 考】

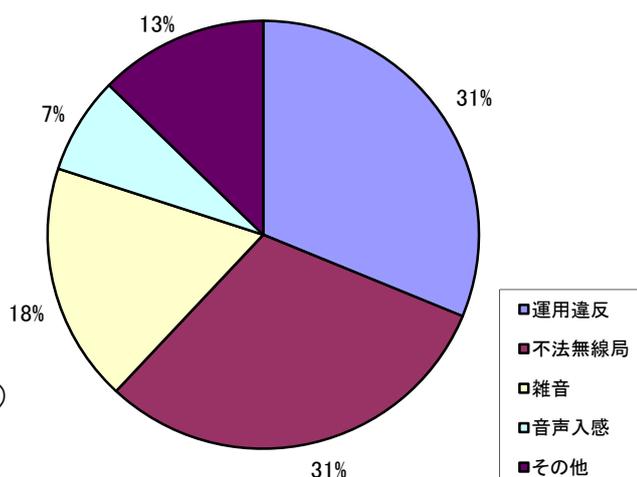
- 東北総合通信局ホームページ内に、「地上デジタルテレビ放送のご紹介コーナー」を設けており、地上デジタルテレビ放送の「放送エリア」や「放送開始時期」などの各種情報を確認いただくことができます。
- 「アナログ放送終了の周知、デジタル放送移行への各種支援スキーム、デジタル化に便乗した悪質商法への注意」等、判りやすいパンフレット等を作成・配布し、周知・広報に努めています。
- テレビ受信者の皆様からのお問い合わせには、「総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター」(地デジコールセンター、電話:0570-07-0101)で、一括して受け付けています。
- 平成22年度に地デジコールセンターと東北管内6県のデジサポが受け付けた相談件数は76,233件でした。

4. 混信・申告関係

(1) 原因別件数

区 分	22年度
運用違反	64
不法無線局	63
雑音	37
音声入感	15
その他	26
合 計	205

(「その他」には原因不明を含む。)



(2) 特徴等

無線局の混信・申告のうち、運用違反に関するものが64件(31%)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63件(31%)、雑音が37件(18%)となっております。

【参 考】

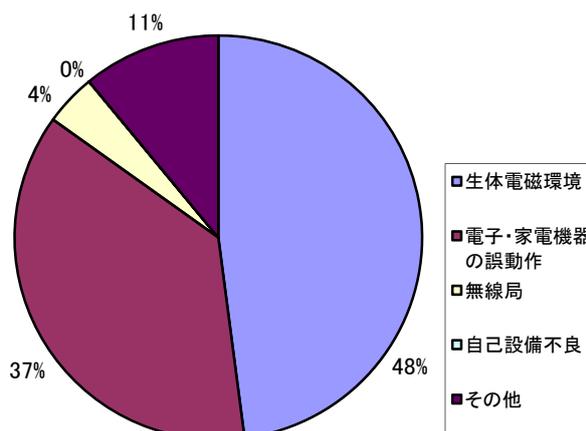
当局では、混信の申告に対して、内容の分析や情報収集を行い、必要な場合は現地調査を実施するなどして迅速に対応しています。

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	22年度
生体電磁環境	35
電子・家電機器の誤動作	27
無線局	3
自己設備不良	0
その他	8
合 計	73



- ・「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
- ・「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
- ・「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
- ・「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

(2) 特徴等

「生体電磁環境」に関する相談が35件で全体の48%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きた反面、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。(22年度は、11月16日、秋田市で開催)

【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