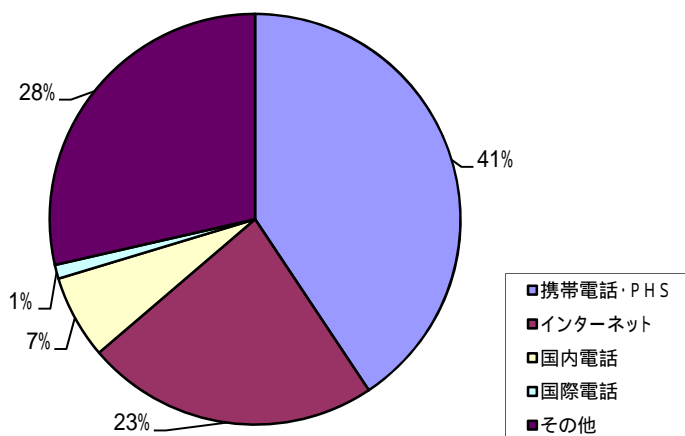


平成23年度上半期における各種相談・申告受付状況の詳細

1. 電気通信サービス関係

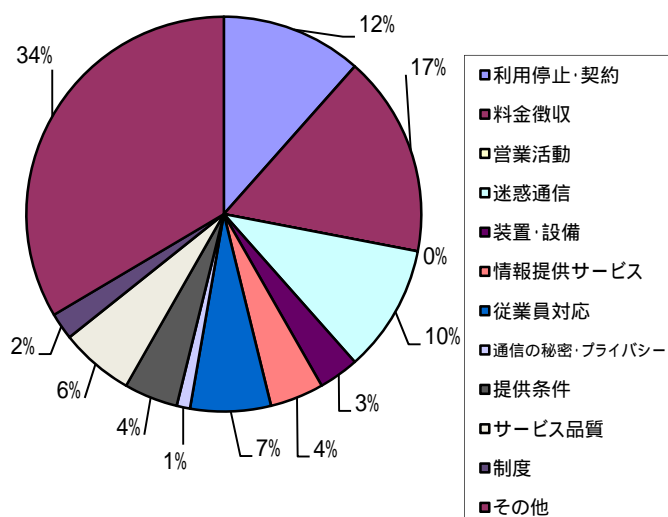
(1) サービス別件数

区分	23年度上半期
携帯電話・PHS	74
インターネット	42
国内電話	12
国際電話	2
その他	52
合計	182



(2) 内容別件数

区分	23年度上半期
利用停止・契約	21
料金徴収	30
営業活動	0
迷惑通信	19
装置・設備	6
情報提供サービス	8
従業員対応	12
通信の秘密・プライバシー	2
提供条件	8
サービス品質	11
制度	4
その他	61
合計	182



(3) 特徴等

ア サービス別相談は、携帯電話・PHSに関する件数が74件(約41%)と最も多く、次いでインターネットに関する件数が42件(23%)となっています。この2つの相談で全体の約64%と、依然として上位を占めています。

イ 内容別では、料金徴収が30件(17%)と最も多く、東日本大震災に伴うサービス停止期間中の料金に関する相談が寄せられました。次いで、利用停止(解約)・契約に関する相談が21件(12%)となっております。また、被災サービスの復旧状況の問い合わせも寄せられています。

その他の相談の内容としては、ワンセグに係るNHK受信料、ネットオークション関係のトラブルの他、東日本大震災に起因する各種相談(各種資格者証、免許等の流出)が寄せられています。

【参考】

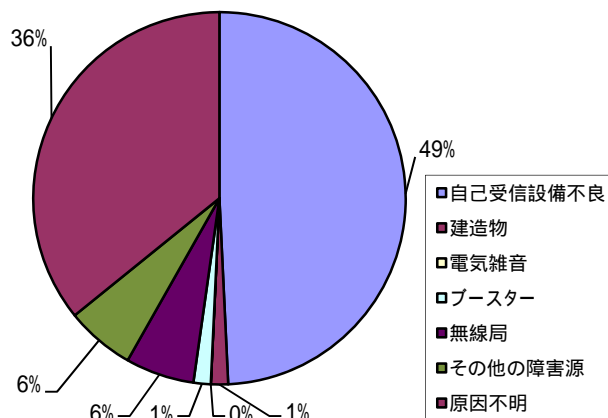
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

「e-ネットキャラバン(e-ネット安心講座)」の実施
消費生活センターとの情報・意見交換による連携
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	23 年度上半期
自己受信設備不良	33
建造物	1
電気雑音	0
ブースター	1
無線局	4
その他の障害源	4
原因不明	24
合 計	67



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) 特徴等

ア 障害に強いデジタルテレビの普及が進み、アナログ放送に関係した相談件数が減少したことにより、全体の相談件数は減少傾向にあります。

イ 「自己受信設備不良」が33件(49%)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。

また、「原因不明」が24件(36%)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。

【参考】

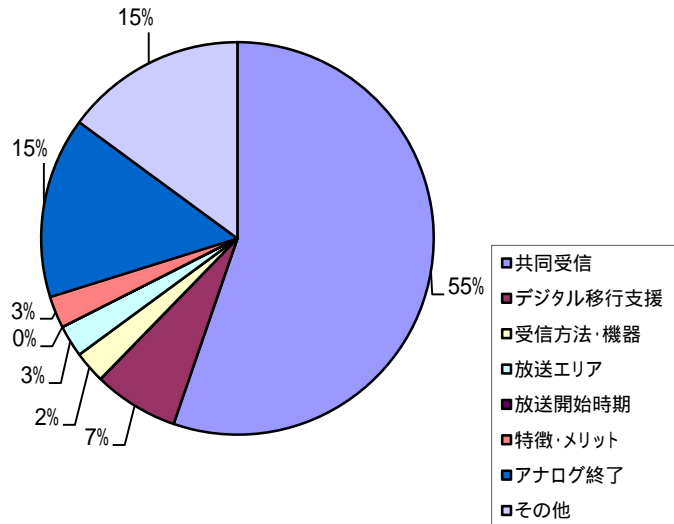
当局においては、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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	23 年度上半期
共同受信	63
デジタル移行支援	8
受信方法・機器	3
放送エリア	3
放送開始時期	0
特徴・メリット	3
アナログ終了	17
その他	17
合 計	114



(2) 特徴等

ア 「共同受信」が63件(55%)、「アナログ終了」、「その他」がともに17件(15%)となっており、これら3区分で全体の85%となっています。

イ 東日本大震災により被災した共聴施設の復旧支援やデジタル化支援策など、「共同受信」に関する具体的な相談が多くなっています。

【参 考】

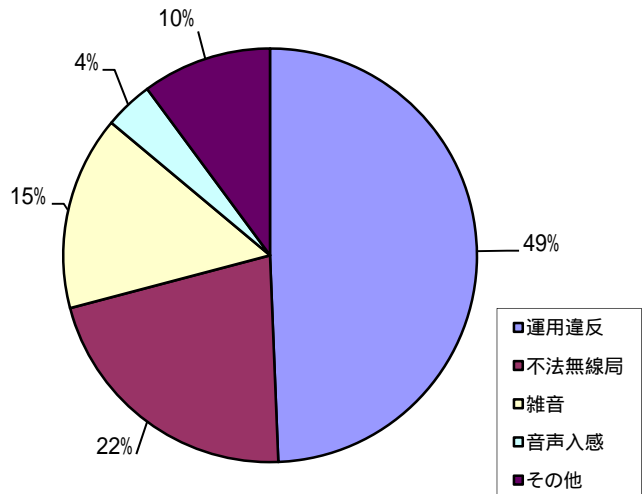
テレビ受信者の皆様からのお問い合わせには、「総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター」(地デジコールセンター、電話:0570-07-0101)で、一括して受け付けています。

4. 混信・申告関係

(1) 原因別件数

区 分	23 年度上半期
運用違反	39
不法無線局	17
雑音	12
音声入感	3
その他	8
合 計	79

(「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、運用違反が39件(49%)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17件(22%)、雑音が12件(15%)となっています。

【参 考】

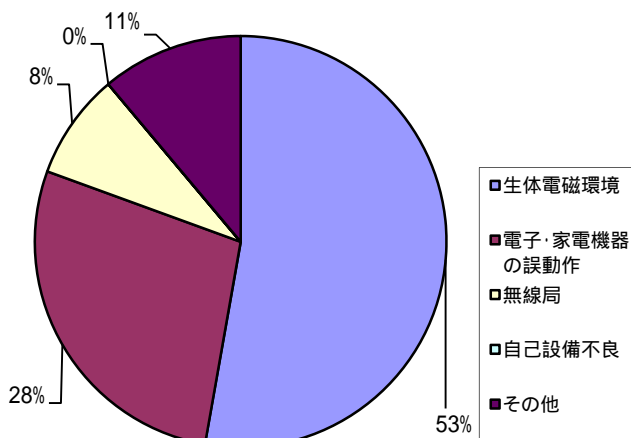
当局では、混信の申告に対して、内容の分析や情報収集を行い、必要な場合は現地調査を実施するなどして迅速に対応しています。

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ます。

5. 電磁環境関係

(1) 内容別件数

区 分	23 年度上半期
生体電磁環境	19
電子・家電機器の誤動作	10
無線局	3
自己設備不良	0
その他	4
合 計	36



- ・「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19件(53%)でもっとも多く、次いで電子・家電機器の誤動作が10件(28%)となっています。

【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。(23年度は、10月27日、青森市で開催)

【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