

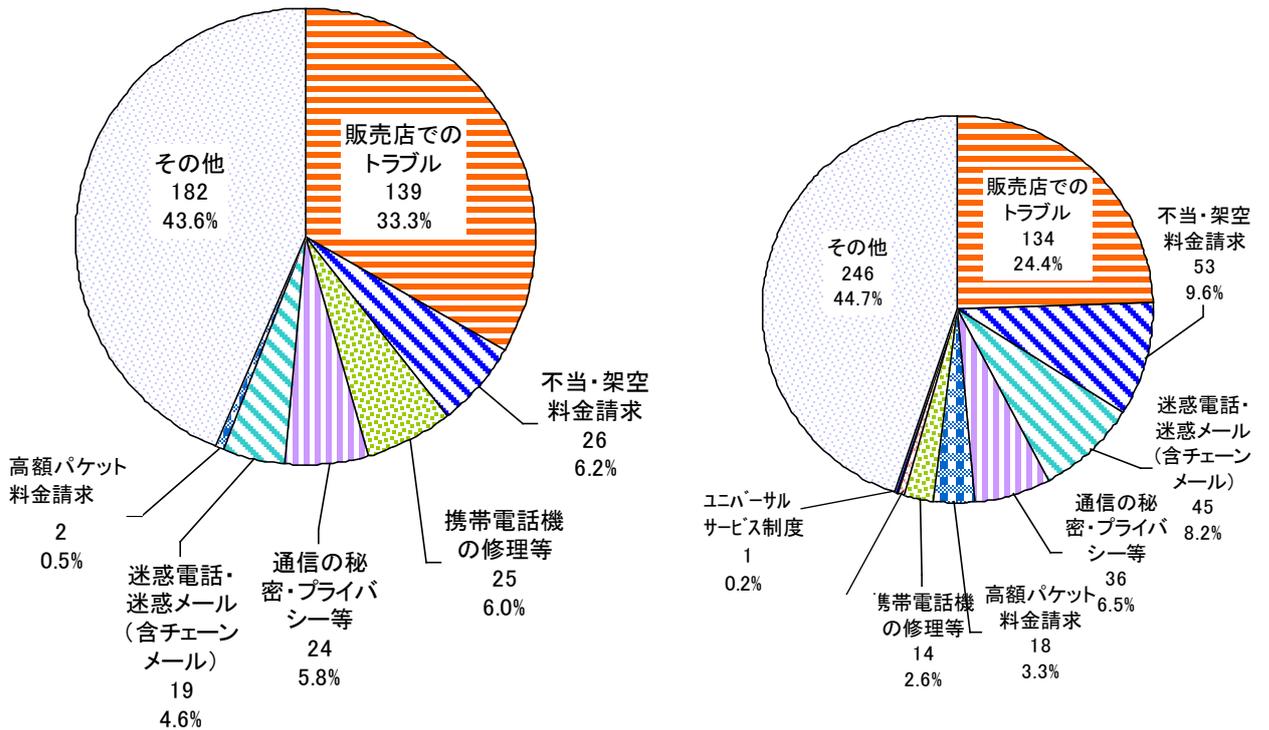
分野別の相談・申告等受付件数

1 電気通信サービス

(1) 内訳

【平成 24 年度（総件数：417 件）】

※参考【平成 23 年度（総件数：550 件）】



(2) 概要

ア 「電気通信サービス」の苦情・相談件数は、417 件で平成 23 年度（550 件）より減少しました。

イ 内訳では、「不当・架空料金請求」が平成 23 年度より減少しましたが、契約・変更・解約時等の説明不足や不適切な電話勧誘等による「販売店でのトラブル」が平成 23 年度より増加しました。

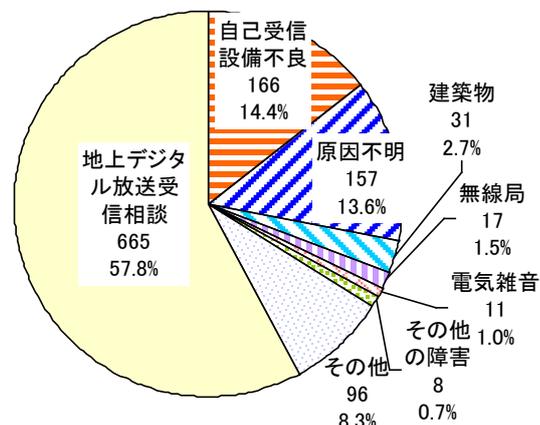
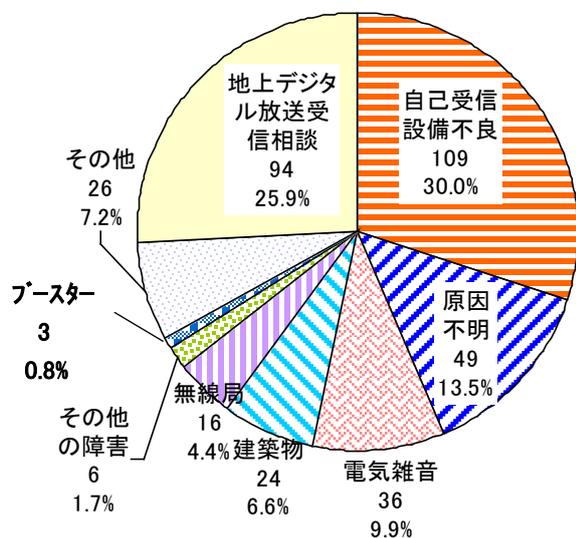
ウ 「販売店でのトラブル」には、携帯電話専門販売店の他、光回線サービスに関する電話勧誘や家電量販店でのトラブルも含まれています。

2 放送受信障害等

(1) 内訳

【平成 24 年度（総件数：363 件）】

※参考【平成 23 年度（総件数：1151 件）】



「その他」：放送受信障害に直接関係のないもの

(2) 概要

- ア 「地上デジタル放送受信相談」の件数は、94件で平成23年度（665件）より大幅に減少しました。これは、平成23年7月24日を節目とする地上デジタル放送への完全移行により多くの方がデジタル放送を受信できるようになったことが大きいと判断されます。
- イ 「地上デジタル放送受信相談」と「その他」を除いた実質的な受信障害相談件数は、18年度 945 件、19年度 735 件、20年度 656 件、21年度 492 件、22年度 408 件、23年度 390 件、24年度 243 件と減少傾向が続いています。これはテレビ放送のデジタル化によって、雑音の影響を受けにくくなり、また、ゴーストが発生しなくなったことが原因ではないかと考えられます。
- ウ 実質的な受信障害は、受信アンテナや同軸ケーブルなどの受信システムの故障により最初は地デジが見えていたが最近見えなくなったというような「自己受信設備不良」が原因によるものが、平成 23 年度同様多く占めています。しかし、デジタル放送の受信に際して、自己受信設備の点検や取替え等が行われたことから、その相談件数が減ったと考えられます。その一方で、最近では電子機器の増加から「電気雑音」によるラジオの受信障害相談も増えています。

【参考】

東海総合通信局では、「東海受信環境クリーン協議会」の協力を得ながら必要な対策を講じています。

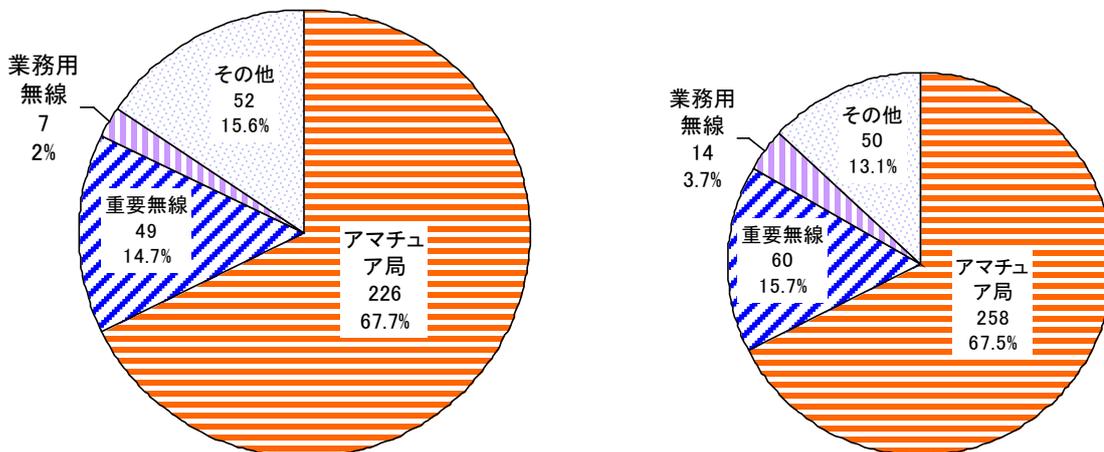
同協議会は、東海総合通信局、NHK、民間放送事業者、電気通信事業者、電気事業者、メーカー、電機（器）商業組合などで組織され、テレビ、ラジオ放送等の受信障害をなくす活動を行っています。

3 混信申告

(1) 内訳

【平成 24 年度（総件数：334 件）】

※参考【平成 23 年度（総件数：382 件）】



「重要無線」：航空・海上無線、消防無線、携帯電話など、経済活動や社会生活を支える重要な無線通信に対する混信や妨害に関するもの

(2) 概要

ア 「混信申告」の件数は、334 件で平成 23 年度（382 件）より減少しており、「重要無線」の申告が 11 件、また、「アマチュア局」の申告も 32 件それぞれ減少しました。

イ 「アマチュア局」の申告が減少した理由は、一般社団法人日本アマチュア無線連盟（以下「JARL」と言う。）等のイベント会場における周知活動や電波規正用無線局の合同運用など不法・違法無線の未然防止のための取り組みを強化したためと考えられます。

また、申告に係る取り組みを強化していることが、申告者から他の人に伝わり混信申告の件数に影響を与えたものと見られます。

ウ 依然として、「アマチュア局」の申告が 70%近くを占めるため、引き続き法令違反未然防止のための活動を強化することとしています。

【参考】

1 捜査機関との不法無線局の共同取締りについて

東海総合通信局では、年間を通じて捜査機関との不法無線局の共同取締りを行っており、特に毎年6月の「電波利用環境保護周知啓発強化期間」と10月の「受信環境クリーン月間」においては、この共同取締りや電波法遵守に向けた取組などを重点的に実施しています。

2 無線通信の障害事例について

不法無線局によるものの他、最近、家庭用電子機器や無線機器の故障、我が国の無線設備技術基準に適合しない外国製無線機器の使用等によって、無線通信への妨害が増加しています。

以下は障害事案の一例です。

○漁船に設置された魚群探知機の画像を僚船に伝送するため、当該漁船に設置し使用していた不法無線設備からの電波による航空局や航空機局への混信。

○船舶を廃船した際に、船主が衛星EPIRB(イパーブ)(注)の電池を取り外す等の適切な措置を行っていなかったため、解体ゴミとして産業廃棄物処理工場へ搬入された際に、浸水や振動により誤作動し、遭難信号が発射されたもの。

(注)衛星EPIRB(Emergency Position Indication Radio Beacon)

船舶の遭難時に電波による遭難信号を発射する無線装置

○テレビ受信用のブースターの故障やアンテナケーブルからの漏れ電波による携帯電話への障害。

○我が国の無線設備技術基準に適合していないベビーモニターやFRS・GMRS(注)等による無線通信への障害。

(注)FRS(Family Radio Service)

米国FCC(連邦通信委員会)規則の技術基準に適合した無線機(出力0.5W、14CH)で、米国内での使用は認められているが、日本国内では使用できないもの。

GMRS(General Mobile Radio Service)

FRSと同様の無線機(出力5W又は50W、FRSの14CHを含む30CH)で、米国内での免許を受けて使用することは認められているが、日本国内では免許が受けられないもの。

3 電波規正用無線局の合同運用について

電波規正用無線局は、違法又は不法電波の発射を捕捉した場合に、その電波に対して注意・警告を行うことを目的とした無線局です。

アマチュア局の違反に対する申告は多数あり、当局では、平成24年度、規正用無線局を用いて47ヶ所172回の規正を実施しました。

また、JARLの各県支部と協議の上、違反電波、不法電波の出現を確認した地域、又はこれらの申告連絡を受けた地域において、当局では、JARLのガイダンス局と合同で電波規正用無線局を運用し、アマチュア局の運用マナーについて注意喚起や警告を行っています。平成22年度からこれまで10回行っており、平成24年度は5回の合同運用を実施しました。

4 電磁環境

(1) 内訳

【平成 24 年度】

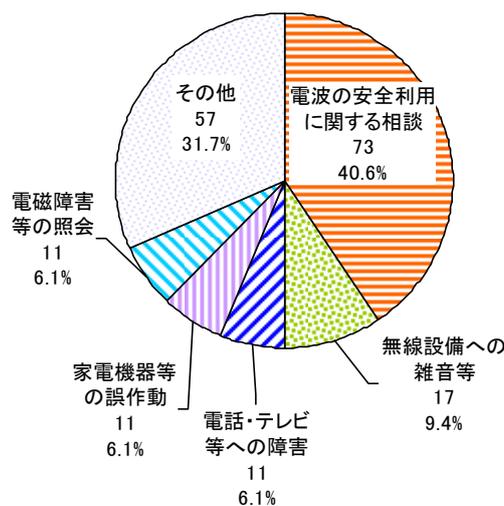
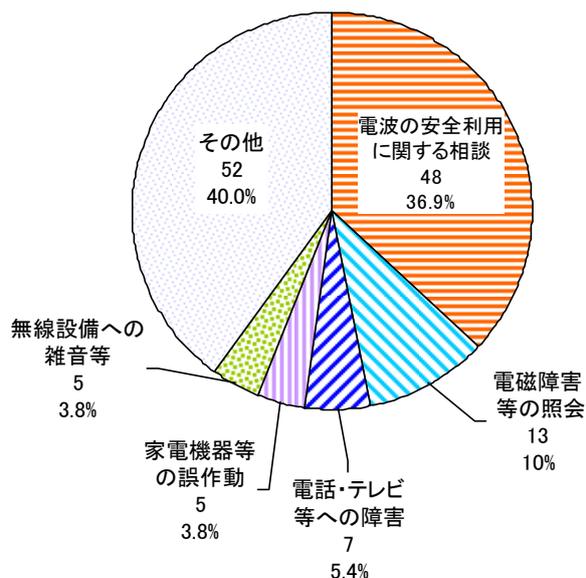
総件数：107 件（相談内容による延べ件数^(注)：130 件）

(注) 一回の相談において複数の相談項目があった場合は、それぞれの項目に計上しており、その延べ件数

※参考【平成 23 年度】

総件数：152 件

(相談内容による延べ件数：180 件)



「電波の安全利用に関する相談」：主に携帯電話基地局や携帯電話端末などの電波の人体への影響の有無や、電波の安全基準（電波防護指針）に関するもの

「電磁障害等の照会」：主に自動車のキーレスエントリーへの障害等に関するもの

(2) 概要

ア 「電磁環境」の相談件数は、107 件で平成 23 年度（152 件）より減少し、相談内容による延べ件数も 130 件で平成 23 年度（180 件）より減少して、平成 22 年度の水準に戻りました。

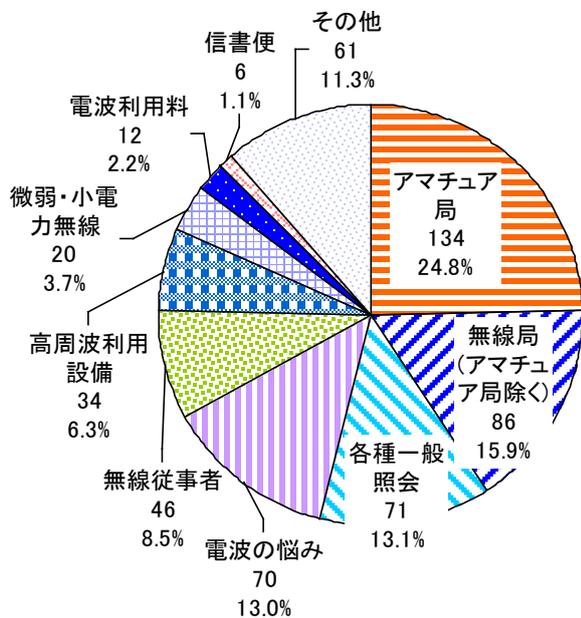
イ 「電波の安全利用に関する相談」は、平成 23 年度に比べ 25 件減少しました。平成 23 年度は、平成 23 年 5 月に I A R C (International Agency for Research Cancer、国際がん研究機関) が高周波電磁界に発がん性があるかもしれないと評価したことから、携帯電話等の電波についての問い合わせが増加しましたが、これが落ち着いてきたものと考えられます。

ウ 「その他」は、52 件で平成 23 年度（57 件）より 9% の減少に止まっているものの、全体に占める割合が最も多くなりました。内容としては、制度照会や特定無線設備の技術基準適合証明に関する質問等様々なものがあります。

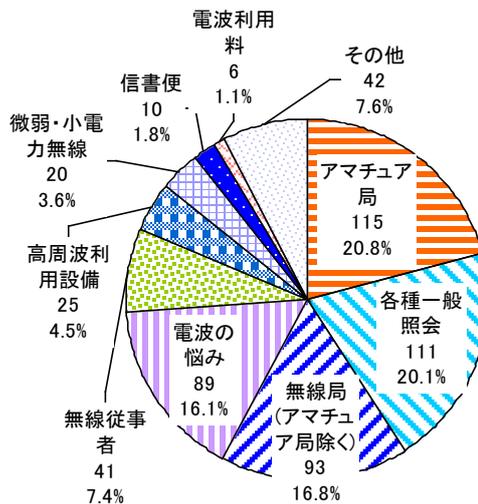
5 その他の相談等

(1) 内訳

【平成 24 年度（総件数：540 件）】



※参考【平成 23 年度（総件数：552 件）】



「電波の悩み」:「電波で人体を攻撃されている」、「電波で人の声が聞こえる」、「電波によって行動を監視されている」等のもの

「各種一般照会」: 当局の業務に関係する相談等で他の分類に属さないもの

(2) 概要

「その他の相談等」の相談件数は、540 件で平成 23 年度（552 件）より微減し、ここ 3 年間横ばい傾向です。

内訳では、「各種一般照会」の減少に代わって、「アマチュア局」や「その他」の相談が増えています。