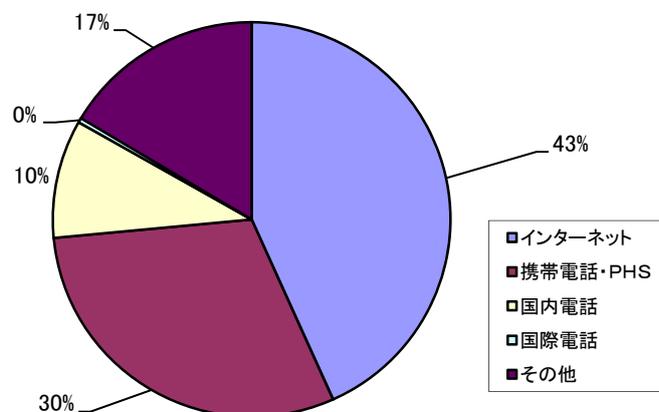


平成24年度における各種相談・申告受付状況の詳細

1 電気通信サービス関係

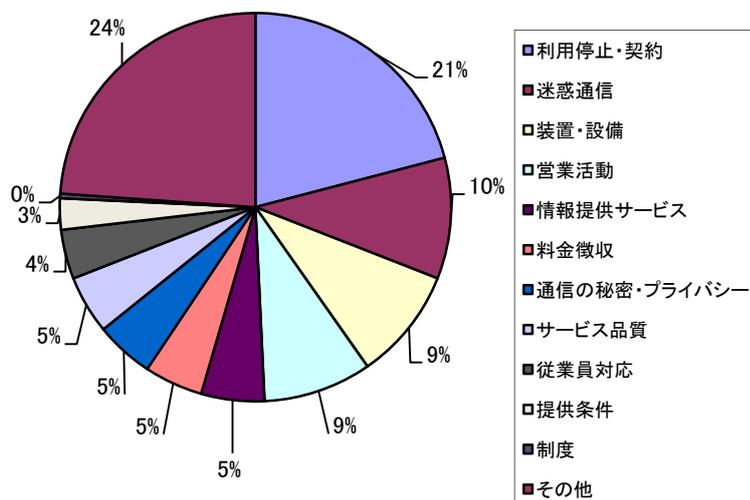
(1) サービス別件数

区 分	24年度
インターネット	116
携帯電話・PHS	81
国内電話	26
国際電話	1
その他	44
合 計	268



(2) 内容別件数

区 分	24年度
利用停止・契約	56
迷惑通信	27
装置・設備	25
営業活動	24
情報提供サービス	14
料金徴収	13
通信の秘密・プライバシー	13
サービス品質	13
従業員対応	11
提供条件	7
制度	1
その他	64
合 計	268



(3) 特徴等

ア サービス別では、「インターネット」に関するものが116件(43%)を占め、次いで「携帯電話・PHS」に関するものが81件(30%)と相談の上位を占めています。この2つのサービスで全体の73%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 内容別では、「利用停止(解約)・契約」に関するものが56件(21%)を占め、次いで「迷惑通信」に関するものが27件(10%)、「装置・設備」に関するものが25件(9%)、「営業活動」に関するものが24件(9%)となっています。

【参考】

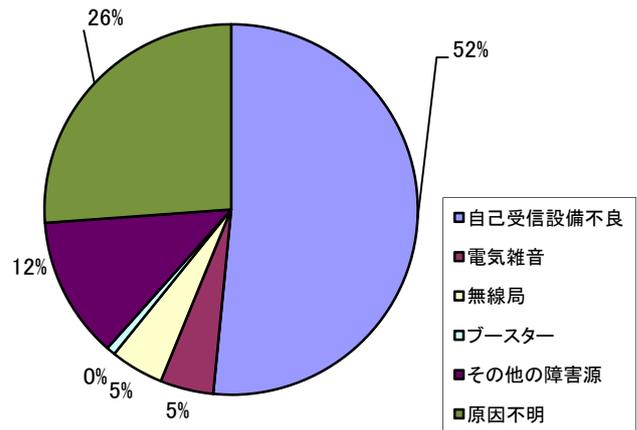
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組を行っています。

- 「e-ネットキャラバン」の実施によるリテラシー向上
- 電気通信事業者及び消費生活センター等との意見交換の場としての消費者支援連絡会の開催
- サービス利用者への情報提供などの周知広報活動

2 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	24年度
自己受信設備不良	67
電気雑音	6
無線局	6
ブースター	1
その他の障害源	16
原因不明	34
合 計	130



【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。
- ・「電気雑音」は、芝刈り機やトラックによる障害です。
- ・「無線局」は、無線局が発射する電波が原因となる障害です。
- ・「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、異常発振を起こし障害を与えるものです。
- ・「その他の障害源」は、AMラジオに原因不明の雑音や海外の放送が入る障害です。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」に関するものが67件(52%)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34件(26%)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】

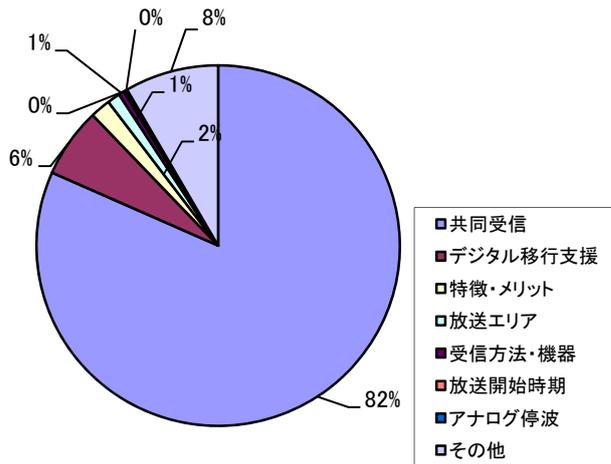
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(注) 東北受信環境クリーン協議会は、東北総合通信局、NHK、民間放送事業者、電気事業者、メーカー、電機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	24年度
共同受信	498
デジタル移行支援	38
特徴・メリット	11
放送エリア	7
受信方法・機器	3
放送開始時期	1
アナログ停波	1
その他	51
合 計	610



(2) 特徴等

ア 「共同受信」に関するものが498件で82%を占めています。

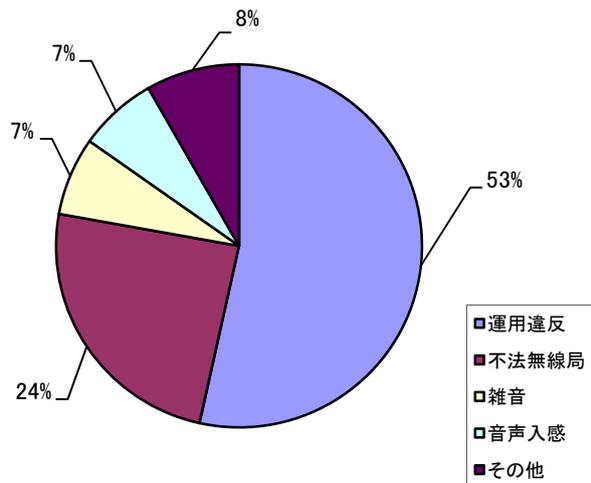
イ 「共同受信」の相談内容の多くは、上半期における、アナログ放送終了に伴う共聴施設の廃止手続に関する相談となっています。

4 混信・申告関係

(1) 原因別件数

区 分	24年度
運用違反	123
不法無線局	56
雑音	16
音声入感	16
その他	19
合 計	230

(「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123件(53%)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)」に関するものが56件(24%)となっています。

【参考】

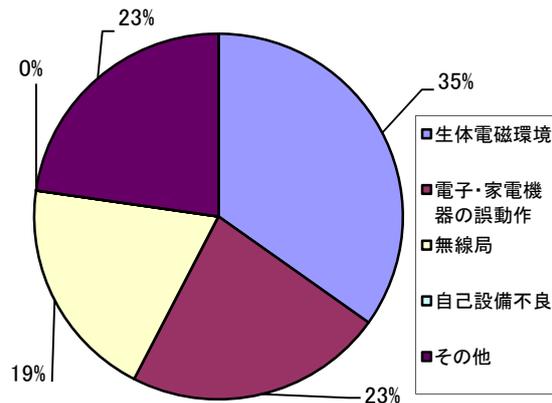
当局では、混信申告に対して、内容分析、情報収集、必要な場合の現地調査などにより、迅速に対応しています。

また、不法無線局撲滅のため、不法電波の監視及び電波利用ルールの周知広報のほか、捜査機関の協力を得て、不法無線局の取締りに努めています。

5 電磁環境関係

(1) 内容別件数

区 分	24年度
生体電磁環境	23
電子・家電機器の誤動作	15
無線局	13
自己設備不良	0
その他	15
合 計	66



【区分の内容】

- ・「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自己の無線通信への妨害

(2) 特徴等

「生体電磁環境」に関するものが23件(35%)と最も多く、次いで「電子・家電機器の誤動作」に関するもの15件(23%)、「無線局」に関するもの13件(19%)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的一般の方を対象とした電波の安全性に関する講演会を平成16年度から管内主要都市において開催しており、これまでに延べ1千人を超える方に参加していただいています。(平成25年度は、仙台市と八戸市での開催を計画しています。)

【東北総合通信局相談窓口】

- 電気通信サービス関係(電気通信サービスに関すること)
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
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