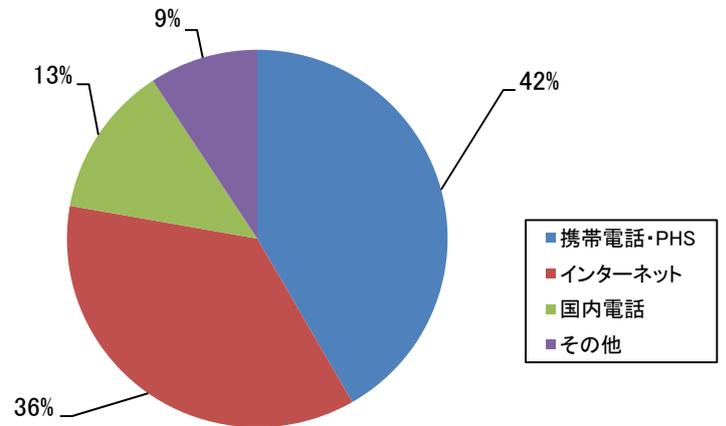


平成25年度における各種相談・申告受付状況の詳細

1 電気通信サービス関係(相談・苦情等)

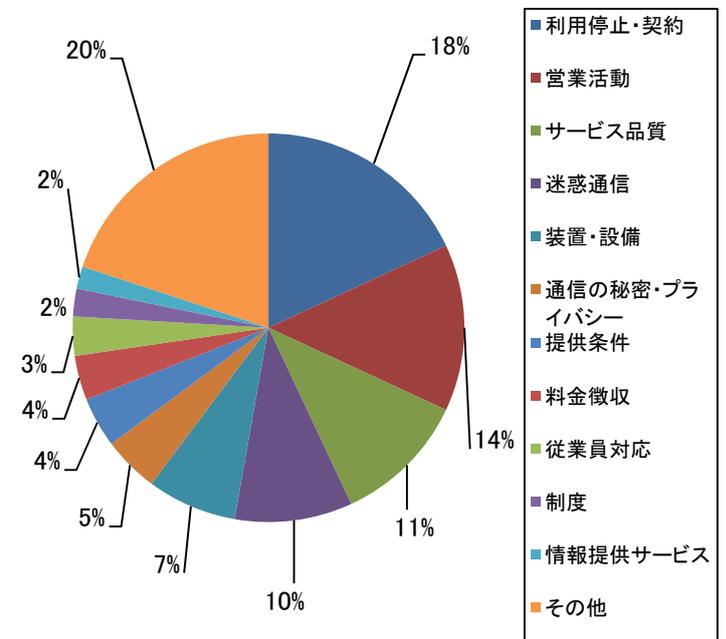
(1) サービス別件数

区 分	25年度	24年度
携帯電話・PHS	90	116
インターネット	78	81
国内電話	28	26
国際電話	0	1
その他	20	44
合 計	216	268



(2) 内容別件数

区 分	25年度	24年度
利用停止・契約	39	56
営業活動	30	24
サービス品質	24	13
迷惑通信	21	27
装置・設備	16	25
通信の秘密・プライバシー	10	13
提供条件	9	7
料金徴収	8	13
従業員対応	7	11
制度	5	1
情報提供サービス	4	14
その他	43	64
合 計	216	268



(3) 特徴等

ア サービス別件数は、携帯電話・PHSに関するものが90件(42%)と最も多く、次いでインターネットに関するものが78件(36%)となっています。この2区分で全体の78%と、依然として上位を占めています。

イ 内容別件数は、利用停止(解約)・契約及びサービス品質に関するものが63件(29%)、次いで営業活動及び迷惑通信に関するものが51件(24%)となっています。

その他の相談内容としては、インターネット閲覧中に現れる会員登録完了画面、オークション関係のトラブル等となっています。

【参考】

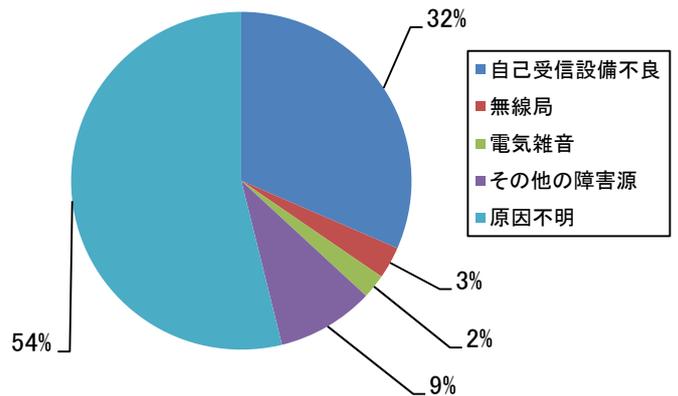
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

- 「e-ネットキャラバン(e-ネット安心講座)」の実施 (<http://www.e-netcaravan.jp/>)
- 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(申告)

(1) 原因別件数

区 分	25年度	24年度
自己受信設備不良	41	67
無線局	4	6
電気雑音	3	6
ブースター	0	1
その他の障害源	12	16
原因不明	70	34
合 計	130	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」が41件(32%)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70件(54%)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】

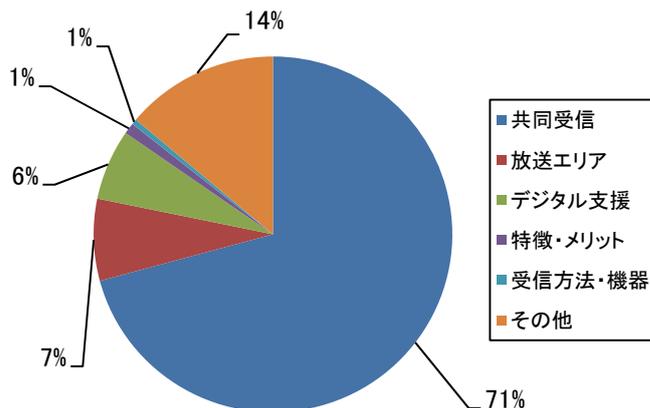
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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防止する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(相談・苦情等)

(1) 内容別件数

区 分	25年度	24年度
共同受信	143	498
放送エリア	15	7
デジタル支援	13	38
特徴・メリット	2	11
受信方法・機器	1	3
放送開始時期	0	1
アナログ停波	0	1
その他	28	51
合 計	202	610



(2) 特徴等

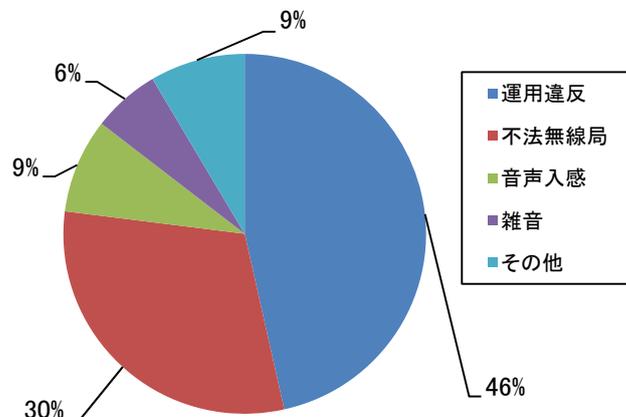
ア「共同受信」が143件(71%)、「その他」が28件(14%)となっており、この2区分で全体の85%となっています。

イ「共同受信」の相談内容の多くは、アナログ放送終了に伴う共聴施設の廃止手続きに関することですが、前年度と比べて355件減(71%減)と大幅な減少となっております。全体としても相談件数が減少しており、共同受信のデジタル放送への移行が完了したことによるものと考えられます。

4 無線局関係(申告)

(1) 内容別件数

区 分	25年度	24年度
運用違反	93	123
不法無線局	61	56
音声入感	17	16
雑音	12	16
その他	17	19
合 計	200	230



(2) 特徴等

無線局に関する申告のうち、アマチュア無線等の運用違反に関するものが93件(46%)と最も多く、次いで不法無線局(不法アマチュア無線など)によるものが61件(30%)となっています。

【参考】

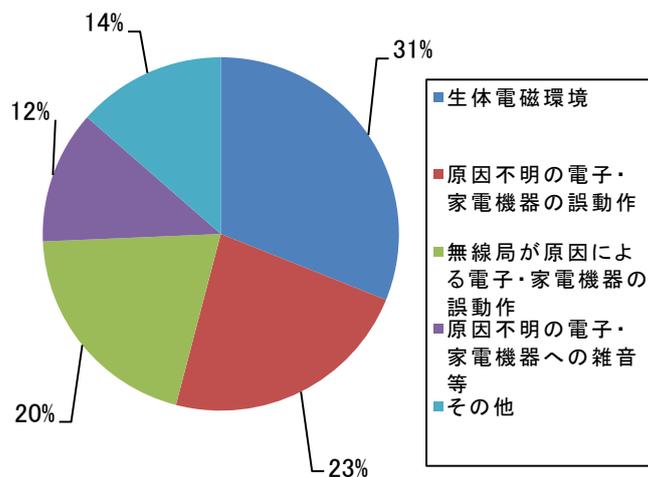
当局では無線局に関する申告に対して、内容分析、情報収集及び必要な場合は、現地調査等を行い、迅速な対応に努めています。

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を行っています。

5 電磁環境関係(相談)

(1) 内容別件数

区 分	25年度	24年度
生体電磁環境	23	23
原因不明の電子・家電機器の誤動作	17	15
無線局が原因による電子・家電機器の誤動作	15	13
原因不明の電子・家電機器への雑音等	9	0
その他	10	15
合 計	74	66



・「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防護に関する問い合わせ等

(2) 特徴等

生体電磁環境に関する相談が23件(31%)で最も多く、原因不明の電子・家電機器の誤動作が17件(23%)と併せて半数を占めています。携帯電話やICタグなど電波を使用した機器が身近で使用できて、便利な生活環境をもたらすようになってきている反面、生体電磁環境に関する相談や家電機器類の誤動作などの相談が引き続き多く寄せられています。

【参考】

当局では、平成16年度から東北管内の主要都市において、一般の方を対象として「より安全で安心な電波利用環境の実現に向けた取り組み」、「電波が人体に及ぼす影響」等の説明会を開催しており、これまでに延べ1千名を超える方々の参加をいただいております。(平成25年度は仙台市、八戸市において開催しており、平成26年度においても本説明会の開催を予定しています。)

【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、電磁環境等に関すること)
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