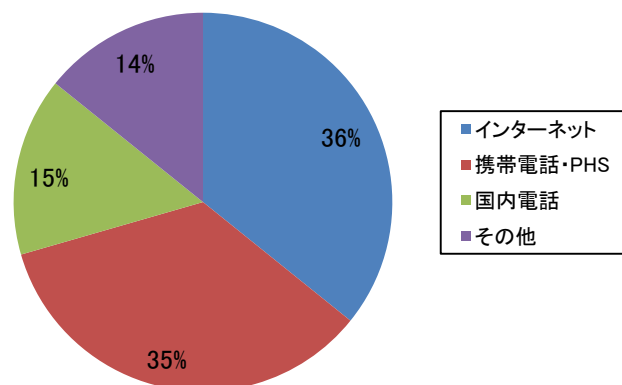


平成26年度における各種相談・申告受付状況の詳細

1 電気通信サービス関係(相談・苦情等)

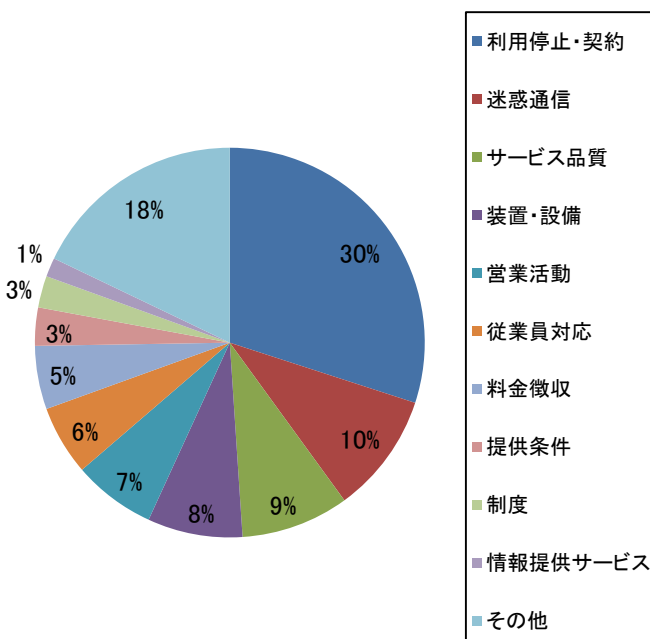
(1) サービス別件数

区 分	26年度	25年度
インターネット	68	78
携帯電話・PHS	66	90
国内電話	29	28
国際電話	0	0
その他	27	20
合 計	190	216



(2) 内容別件数

区 分	26年度	25年度
利用停止・契約	57	39
迷惑通信	19	21
サービス品質	17	24
装置・設備	15	16
営業活動	13	30
従業員対応	11	7
料金徴収	10	8
提供条件	6	9
制度	5	5
情報提供サービス	3	4
通信の秘密・プライバシー	0	10
その他	34	43
合 計	190	216



(3) 特徴等

相談の総件数は、当局が取り組む「東北電気通信消費者支援連絡会」等の消費生活センターとの連携、「電気通信サービスQ&A」の配布等の消費者に対する周知啓発により、前年度に比べて減少しています

他方、相談の内容別件数を見ると、「利用停止・契約」に関する相談が、昨年度に比べて増加しています。これは、以前から相談が多かった、プロバイダや光回線の乗り換えに関する相談が、NTT 東日本が平成27年2月1日から開始した「光サービス卸」(※)に伴い、更に増加したためと考えられます。

※ 「光サービス卸」は、NTT 東西が始めた、光回線サービスの卸売りです。現在、NTT 東西は、フレッツ光などを一般消費者に直接提供していますが、この卸売りを受けることにより、たくさんの事業者が光回線サービスを一般消費者に提供することになります。

【参考】

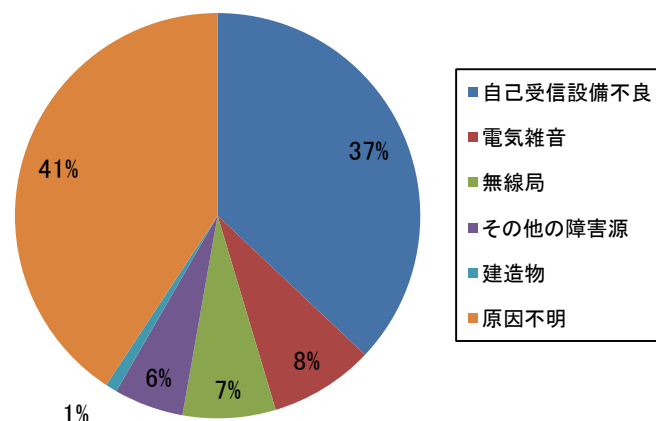
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

- 消費生活センターとの情報・意見交換による連携
「東北電気通信消費者支援連絡会」(http://www.soumu.go.jp/main_content/000330735.pdf)
- 消費者に対する周知啓発
「電気通信サービスQ&A」の配布 (http://www.soumu.go.jp/main_content/000162134.pdf)

2 放送受信障害関係(申告)

(1) 原因別件数

区 分	26年度	25年度
自己受信設備不良	40	41
電気雑音	9	3
無線局	8	4
その他の障害源	6	8
建造物	1	4
高周波利用設備	0	0
受信ブースタ	0	0
原因不明	44	70
合 計	108	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、送電線、家電品、エンジン等から発生する電気雑音による障害です。
- ・「無線局」は、無線局が発射する電波が原因となる障害です。
- ・「その他の障害源」は原因が他の区分に含まれない障害です。
- ・「建造物」は、建造物が原因となる障害です。
- ・「高周波利用設備」は、高周波を利用している工業用・医療用などの設備が原因となる障害です。
- ・「受信ブースタ」は、テレビの受信ブースタが原因となる障害です。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」が40件(37%)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44件(41%)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】

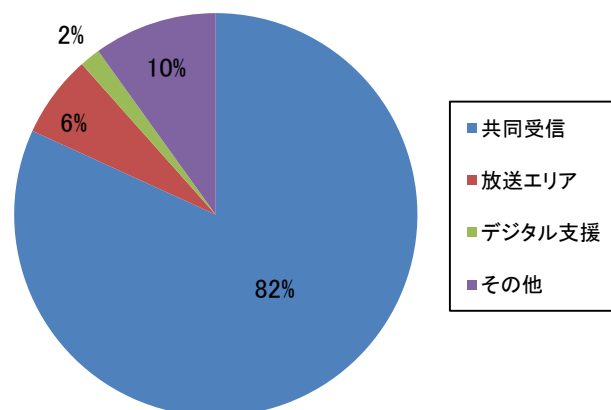
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(※)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

※ 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	26年度	25年度
共同受信	99	143
放送エリア	8	15
デジタル支援	2	13
特徴・メリット	0	2
受信方法・機器	0	1
放送開始時期	0	0
アナログ停波	0	0
その他	12	28
合 計	121	202



（2）特徴等

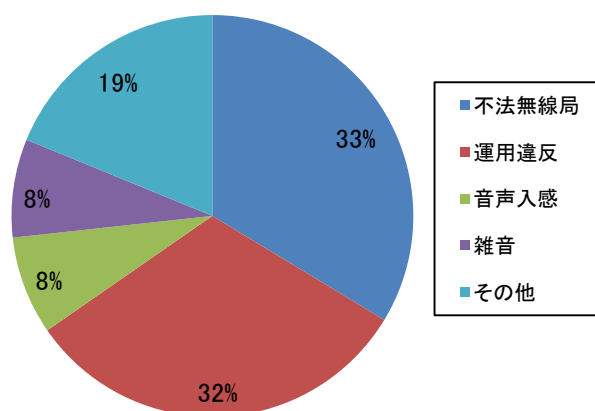
ア 共聴施設の新設・改修など共同受信に関する相談が99件と全体の82%を占めましたが、前年度に比べ、44件（30%）の減となっています。

イ 全体の相談件数も減少してきており、地上デジタル放送に関する周知広報及び関係機関の対応によるものと推察されます。

4 無線局関係（申告）

（1）内容別件数

区 分	26年度	25年度
不法無線局	68	61
運用違反	64	93
音声入感	16	17
雑音	16	12
その他	38	17
合 計	202	200



（2）特徴等

アマチュア無線に関する申告が多くを占めており、不法無線局の申告（68件）のうち不法アマチュア無線に関する申告が60件、運用違反の申告（64件）のうちアマチュア局の運用違反に関する申告が61件となっています。

運用違反に関する申告（64件）が平成25年度（93件）に比べ減少した原因は、規正用無線局（※）による違反者に対する注意・警告を数多く実施したことが推測されます。

また、その他の申告（38件）が平成25年度（17件）に比べ増加した原因は、電波の連続発射を確認し無線設備の故障ではないかといった申告や自己の無線設備の動作不良に関する申告等が増えたことによるものです。

※ 規正用無線局は、不法・違法な運用をしている無線局に対して直接その周波数により電波の規正（警告・注意）を行い、違反者に対して電波法違反であることを自覚させ、不法・違法電波の発射の抑制を図ることを目的とした総務省が自ら開設する無線局です。

【東北管内における違反処理等の状況（平成26年度）】

- ・捜査機関との共同取締りによる摘発件数
13件（平成25年度14件）
- ・行政処分件数
8件（平成25年度1件）
- ・電波法違反に関する報道発表件数
12件（平成25年度5件）
- ・規正用無線局による規正回数
415回（平成25年度151回）

【参考】

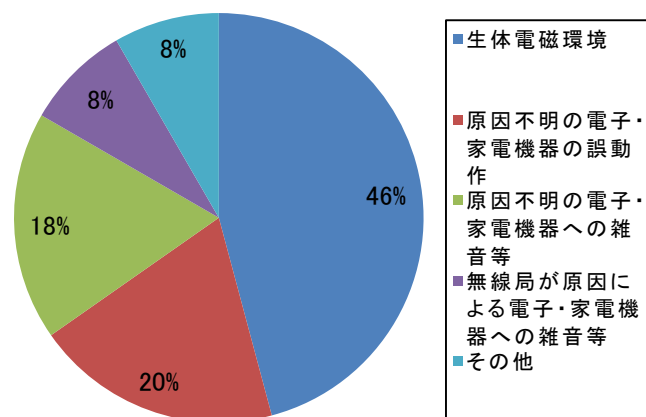
当局では無線局に関する申告に対して、内容分析、情報収集及び必要に応じた現地調査等を迅速に行うよう努めています。

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	26年度	25年度
生体電磁環境(※)	33	23
原因不明の電子・家電機器の誤動作	14	17
原因不明の電子・家電機器への雑音等	13	9
無線局が原因による電子・家電機器への雑音等	6	15
その他	6	10
合 計	72	74



※「生体電磁環境」は、電磁波の人体への影響や電波利用における人体防護に関する相談等です。

(2) 特徴等

携帯電話や無線LANなど電波を使用した機器が身近なものとなり、便利な生活環境になる一方、電波の人体への影響に関する相談、パソコンやオーディオ機器など電子・家電機器の誤動作等の相談が引き続き寄せられています。

【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等についての説明会を平成16年度から東北管内の主要都市において開催しており、これまで延べ1千名を超える方々の参加をいただいています。
(平成26年度は米沢市において開催し、平成27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・電磁環境関係(無線局に対する混信、電磁障害等にすること)
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