

平成27年度における各種相談・申告受付状況の詳細

I 概要

【全体集計】

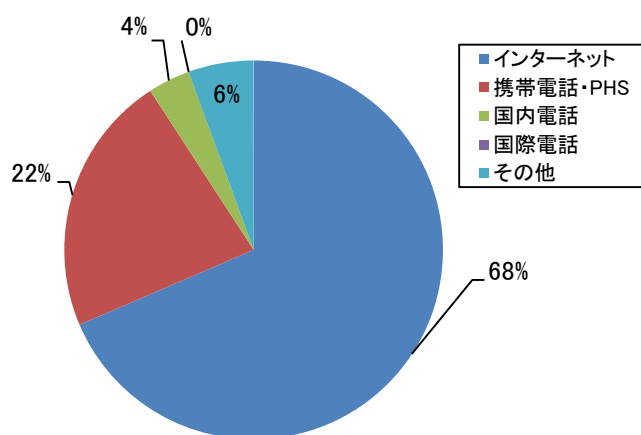
分野区分	内容	平成27年度	平成26年度	増減
電気通信サービス関係	電気通信事業者、サービス、料金等に関するもの	305	190	115
放送関係		399	229	170
放送受信障害	テレビ・ラジオ放送の受信障害等に関するもの	(301)	(108)	(193)
地上デジタル放送	地上デジタル放送の受信に関する事項及びそれから派生する様々な事項	(98)	(121)	(▲23)
無線局関係	無線局に対する混信等に関する申告	238	202	36
電磁環境関係	生体電磁環境及び不要電波による各種機器への機能障害に関するもの	47	72	▲25
その他	上記以外の一般的な相談、問い合わせ等	142	121	21
合計		1,131	814	317

II 相談内容分類

1 電気通信サービス関係

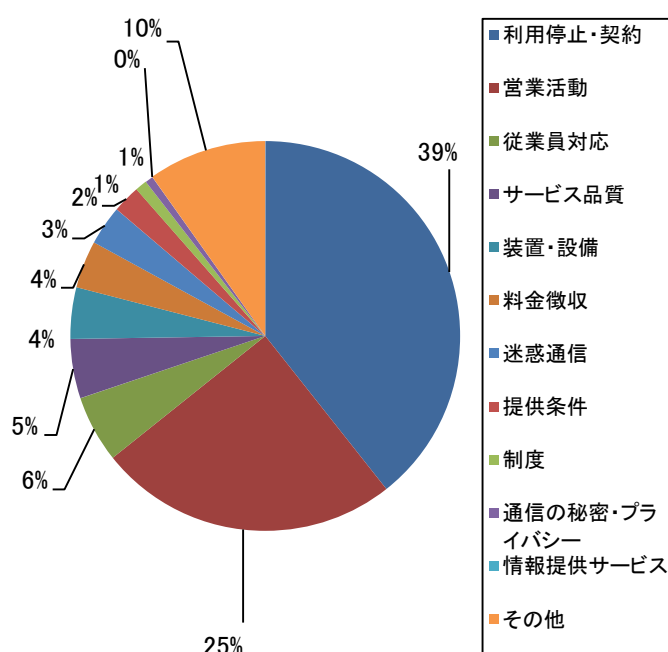
(1) サービス別件数

区 分	27年度	26年度
インターネット	209	68
携帯電話・PHS	68	66
国内電話	11	29
国際電話	0	0
その他	17	27
合 計	305	190



(2) 内容別件数

区 分	27年度	26年度
利用停止・契約	120	57
営業活動	76	13
従業員対応	17	11
サービス品質	15	17
装置・設備	13	15
料金徴収	12	10
迷惑通信	10	19
提供条件	7	6
制度	3	5
通信の秘密・プライバシー	2	0
情報提供サービス	0	3
その他	30	34
合 計	305	190



(3) 特徴等

前年度と比べて、インターネットサービスに関する相談が増大(68件→209件)しており、その内訳として「光回線の卸売サービス」に対する相談が約6割(125件)となっています、

これは、光回線やプロバイダの乗り換えに伴う「利用停止・契約」及び「営業活動」において、電話勧誘等の際に電気通信事業者(代理店等)の説明不足、利用者の契約内容の理解不足等によるもので、後日、トラブルになるケースが増えていることも要因と考えられます。

【参考】

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。

- 新たな消費者保護ルールを導入(電気通信事業者に対する契約締結後の書面交付義務等)

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

- 光アクセス回線サービスの卸売を受けて提供するサービスの不適切な電話勧誘についての注意喚起

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000198.html

- 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

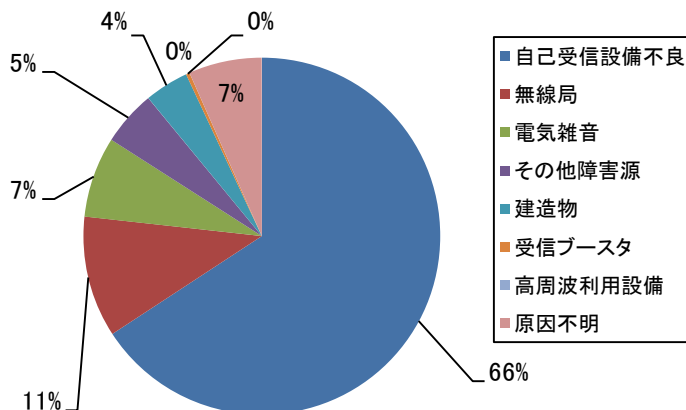
- 消費者に対する周知啓発

「電気通信サービスQ&A」の配布 http://www.soumu.go.jp/main_content/000412427.pdf

2 放送受信障害関係

(1) 原因別件数

区 分	27年度	26年度
自己受信設備不良	198	40
無線局	33	8
電気雑音	22	9
その他の障害源	15	6
建造物	12	1
受信ブースタ	1	0
高周波利用設備	0	0
原因不明	20	44
合 計	301	108



【区分の内容】

- ・「自己受信設備不良」:アンテナ等の自己の受信設備不良によるもの
- ・「無線局」:無線局が発射する電波が原因となる障害
- ・「電気雑音」:電子・電気機器、照明器具、太陽光発電、モーター等から発生する電気雑音による障害
- ・「建造物」:建造物による遮蔽などが原因となる障害
- ・「受信ブースタ」:テレビの受信ブースタが原因となる障害
- ・「高周波利用設備」: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
- ・「その他の障害源」:乗り物・樹木による遮蔽などその他原因によるもの

(2) 特徴等

テレビ・ラジオの受信に関する相談件数は301件あり、前年度(108件)と比べ約2.8倍増加しています。要因として、これまで東北管内の地デジ受信相談を行っていた東北地域テレビ受信者支援センターが閉所したことによるものと推測されます。各区分の内容は以下のとおり。

- ①「自己受信設備不良」と推定される相談が198件(66%)で、アンテナやケーブルなどの老朽化、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、また、前年度と比べ約5倍増加しています。
- ②「無線局」が原因と推定される相談が33件(11%)で、ほとんどが移動する車両に積載された無線局からのものと思われます。
- ③「電気雑音」が原因と推定される相談が22件(7%)で、照明器具、太陽光発電やモーターなどからの電気雑音と思われるものが増えています。
- ④「建造物」が原因と推定される相談は12件(4%)で、ビルなどの建造物によるものがほとんどですが、風力発電のブレードなどと思われるものも含まれます。
- ⑤「原因不明」が20件(7%)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】

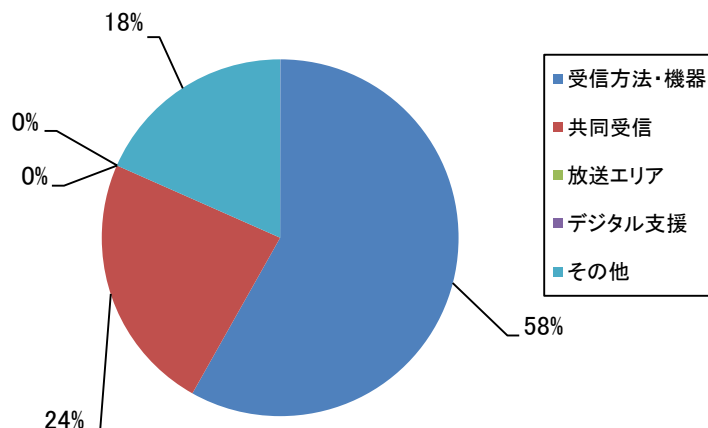
放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じると同時に、受信環境クリーン月間を中心に活動・周知を行っています。

(注) 東北受信環境クリーン協議会は、NHK、民間放送事業者、電気事業者、メーカー、電機商業組合、東北総合通信局などで組織され、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 地上デジタル放送関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度	26年度
受信方法・機器	57	0
共同受信	23	99
放送エリア	0	8
デジタル支援	0	2
その他	18	12
合 計	98	121



(2) 特徴等

共同受信をはじめとする地上デジタル放送全般の問い合わせや苦情等が前年度に比べ大幅に減少しました。

一方、「受信方法・機器」の相談・問い合わせが57件と急増しています。これは、アナログ放送時、ビル陰等により障害を受けていた視聴者から、戸別受信の方法やCATVでの視聴等に関する問い合わせが増加したものです。

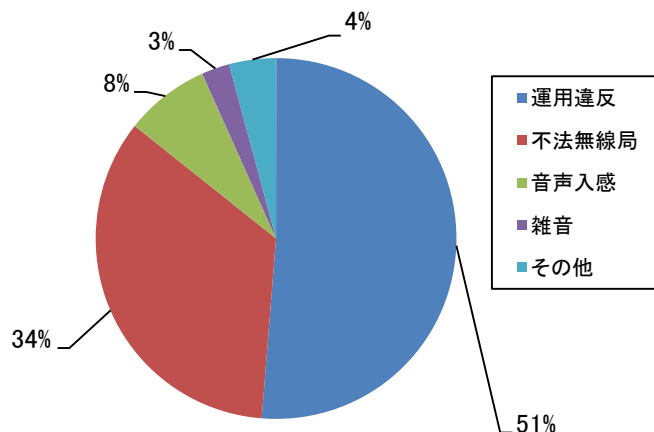
【参考】

テレビ共同受信施設関連の手続き等を当局ホームページにてお知らせしています。

4 無線局関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度	26年度
運用違反	122	64
不法無線局	82	68
音声入感	18	16
雑音	6	16
その他	10	38
合 計	238	202



(2) 特徴等

無線局に関する申告のうち、無線局の運用違反が122件(51%)と半数で最も多く、また、前年度と比べ5割の増加となっています。

次に不法開設が82件(34%)となっており、これらは、特に、東日本大震災の復興区域に出入りしている車両に設置されたアマチュア無線局に関する申告が大半を占めます。

【参考】

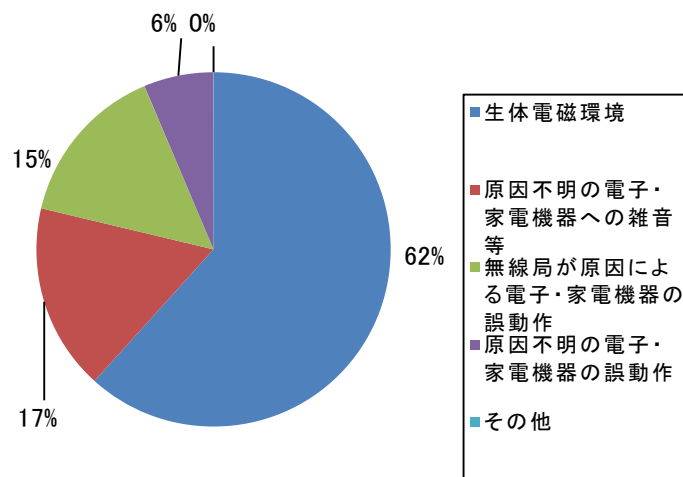
無線局に関する申告に対して、内容分析、情報収集及び必要な場合は、現地調査等を行い、迅速な対応に努めています。

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おり、正しいルールに基づいた無線局の運用を進めています。

5 電磁環境関係

(1) 内容別件数

区 分	27年度	26年度
生体電磁環境	29	33
原因不明の電子・家電機器への雑音等	8	13
無線局が原因による電子・家電機器の誤動作	7	6
原因不明の電子・家電機器の誤動作	3	14
その他	0	6
合 計	47	72



・「生体電磁環境」: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

(2) 特徴等

生体電磁環境に関する相談が29件(61%)で過半数を占めています。近年は、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るようになり、便利な生活環境をもたらしている反面、生体電磁環境に関する相談及び家電機器への雑音や誤動作などの相談が寄せられています。

【参考】

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「電波の安全性に関する説明会」を開催し、多数の方々にご参加頂いております。

平成28年度についても引き続き、より安全で安心な電波利用環境の実現に向けた取組や医療機関における電波利用の手引きの周知などを行うこととしています。