

## 平成28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】

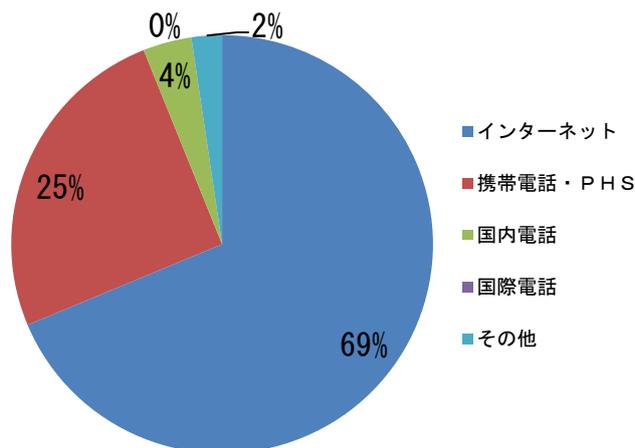
分野区分	内容	平成28年度	平成27年度	増減
電気通信サービス関係	電気通信事業者、サービス、料金等に関するもの	214	305	△91
放送関係	テレビ・ラジオ放送の受信障害等に関するもの	465	399	66
無線局関係	無線局に対する混信等に関する申告	175	238	△63
電磁環境関係	生体電磁環境及び不要電波による各種機器への機能障害に関するもの	61	47	14
その他	上記以外の一般的な相談、問い合わせ等	235	142	93
合 計		1,150	1,131	19

## II 相談内容分類

### 1 電気通信サービス関係

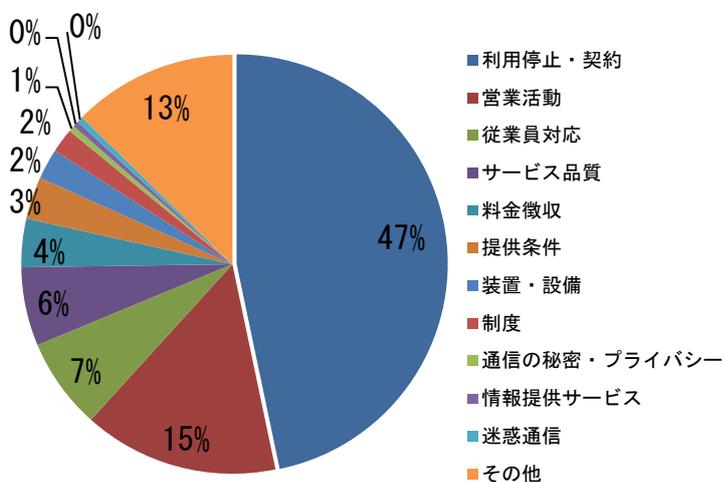
#### (1) サービス別件数

区 分	28年度	27年度
インターネット	147	209
携帯電話・PHS	54	68
国内電話	8	11
国際電話	0	0
その他	5	17
合 計	214	305



#### (2) 内容別件数

区 分	28年度	27年度
利用停止・契約	100	120
営業活動	32	76
従業員対応	15	17
サービス品質	13	15
料金徴収	8	12
提供条件	7	7
装置・設備	5	13
制度	4	3
通信の秘密・プライバシー	1	2
情報提供サービス	1	0
迷惑通信	1	10
その他	27	30
合 計	214	305



#### (3) 特徴等

前年度と比較してインターネットサービスに関する相談は209件から147件に減少しており、平成28年5月21日に施行された改正電気通信事業法による消費者保護ルール導入の効果が認められるものの、光回線やプロバイダの乗り換えに関する相談は依然として約7割を占めています。

また、内容別では、「利用停止・契約」及び「営業活動」に関する相談が全体の半数以上を占めています。

#### 【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の導入 [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](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](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](http://www.soumu.go.jp/main_content/000330735.pdf) Ì

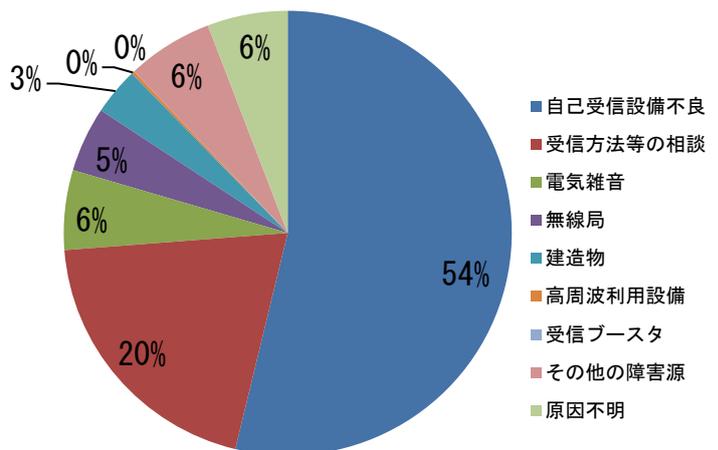
○消費者に対する周知啓発

「電気通信サービスQ&A」の配布 [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000412427.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000412427.pdf)

## 2 放送関係

### (1) 内容別件数

区 分	28年度	27年度
自己受信設備不良	250	198
受信方法等の相談	93	98
電気雑音	27	22
無線局	22	33
建造物	16	12
高周波利用設備	1	0
受信ブースタ	0	1
その他の障害源	29	15
原因不明	27	20
合 計	465	399



#### 【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
- ・「受信方法等の相談」:地上デジタルテレビの個別受信の方法やCATVでの視聴等に関する相談・問合せ
- ・「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
- ・「無線局」:無線局が発射する電波が原因となる障害
- ・「建造物」:建造物による遮蔽などが原因となる障害
- ・「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
- ・「受信ブースタ」:テレビの受信ブースタが原因となる障害
- ・「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465件あり、前年度(399件)と比べ約2割増加しています。要因として、東北受信環境クリーン協議会による周知広報活動等の成果により相談窓口が広く知られたものと推定されます。

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250件(54%)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(198件)と比べ2割強増加しています。
- ② 受信方法等の相談は93件(20%)で、地上波放送の受信エリアや受信設備の相談、CATVや共聴施設に関する問合せが大半を占めております。
- ③ 「電気雑音」が原因と推定される相談が27件(6%)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 「無線局」が原因と推定される相談が22件(5%)で、移動する車両に積載された無線局や携帯電話からのものと思われます。
- ⑤ 「建造物」が原因と推定される相談は16件(3%)で、ビルなどの高層建造物、近接している場所への住宅の建築などによるとと思われるものが増えていますが、風力発電のブレード(羽根)などによるものと思われるものも含まれます。
- ⑥ 「原因不明」が27件(6%)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】

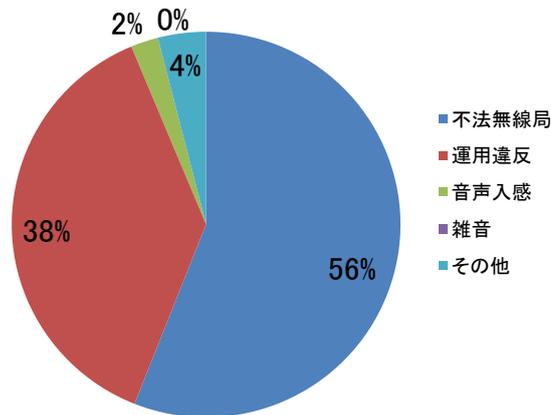
放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じると同時に、受信環境クリーン月間を中心に活動・周知を行っています。

(注) 東北受信環境クリーン協議会とは、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 無線局関係

#### (1) 内容別件数

区 分	28年度	27年度
不法無線局	98	82
運用違反	66	122
音声入感	4	18
雑音	0	6
その他	7	10
合 計	175	238



#### (2) 特徴等

無線局に関する申告のうち、不法無線局が98件(56%)と約半数を占め、次に運用違反に関するものが66件(38%)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。

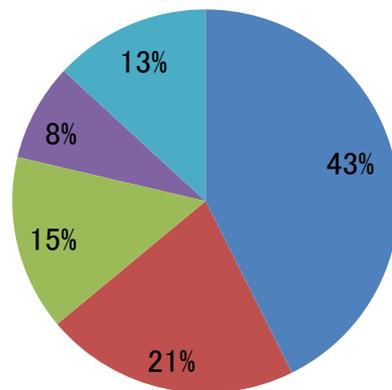
また、不法無線局撲滅のため、不法電波の監視及び電波利用ルールの周知広報のほか、捜査機関の協力を得て、不法無線局の取締りを行っており、正しいルールに基づいた無線局の運用を進めています。

### 4 電磁環境関係

#### (1) 内容別件数

区 分	28年度	27年度
無線設備が原因による電子・家電機器等の誤動作	26	7
生体電磁環境	13	29
原因不明の電子・家電機器等の誤動作	9	3
原因不明の電子・家電機器等への雑音等	5	8
その他	8	0
合 計	61	47

・「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



■無線設備が原因による電子・家電機器の誤動作  
 ■生体電磁環境  
 ■原因不明の電子・家電機器の誤動作  
 ■原因不明の電子・家電機器等への雑音等  
 ■その他

#### (2) 特徴等

電磁環境関係の相談が昨年より約30%増加しています。

特に無線局が原因による電子・家電機器の誤動作が26件(43%)、生体電磁環境の相談が13件(21%)となっており、これらが全体の6割強を占めています。

#### 【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。今年度も引き続き、より安全で安心な電波利用環境の実現に向けた取り組み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。