

平成29年度上半期における各種相談・申告受付状況の詳細

I 概要

【全体集計】

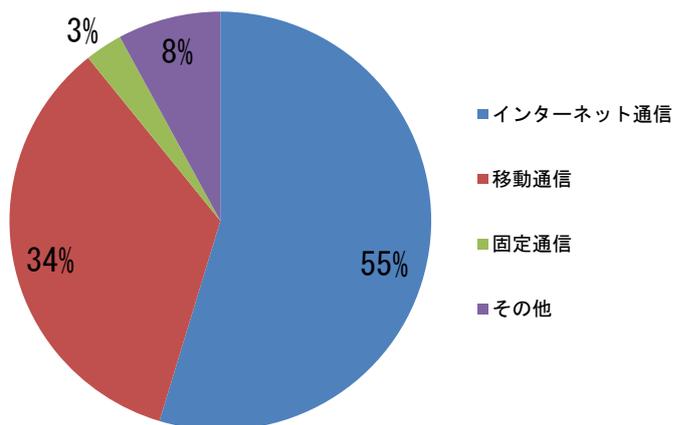
分野区分	内容	平成29年度 上半期	平成28年度 上半期	増減
電気通信サービス関係	電気通信事業者、サービス、料金等に関するもの	139	131	8
放送関係	テレビ・ラジオ放送の受信障害等に関するもの	232	228	4
無線局関係	無線局に対する混信等に関する申告	92	104	▲12
電磁環境関係	生体電磁環境及び不要電波による各種機器への機能障害に関するもの	18	24	▲6
その他	上記以外の一般的な相談、問い合わせ等	151	129	22
合 計		632	616	16

II 相談内容分類

1 電気通信サービス関係

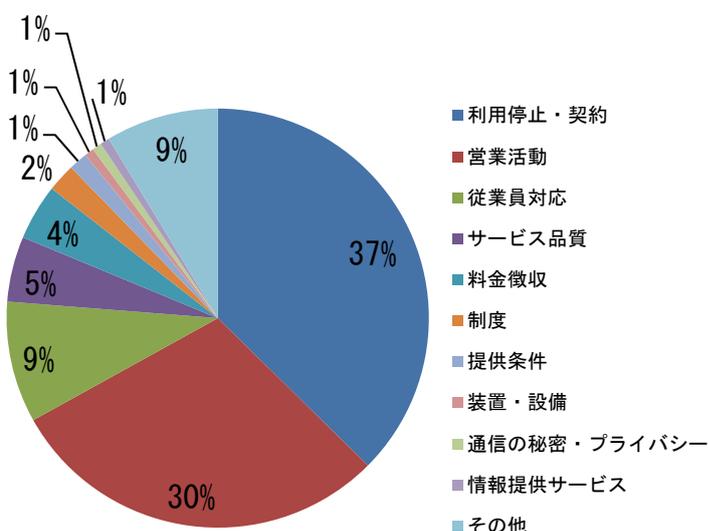
(1) サービス別件数

区 分	29年度 上半期	28年度 上半期
インターネット通信	76	72
移動通信	48	44
固定通信	4	9
その他	11	6
合 計	139	131



(2) 内容別件数

区 分	29年度 上半期	28年度 上半期
利用停止・契約	52	63
営業活動	41	18
従業員対応	13	13
サービス品質	7	5
料金徴収	6	6
制度	3	3
提供条件	2	3
装置・設備	1	4
通信の秘密・プライバシー	1	1
情報提供サービス	1	1
その他	12	14
合 計	139	131



(3) 特徴等

前年度同期と比べて、固定電話サービスに関する相談を除き、光回線やインターネットプロバイダー等のインターネット通信サービスに関する相談、スマートフォン・タブレット等を含む移動通信サービスに関する相談件数が増加しており、相談内容別では、依然として「利用停止・契約」及び「営業活動」に関する相談が多くを占めています。

【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、情報提供や取組みを行っています。

○電気通信消費者情報コーナー <http://www.soumu.go.jp/soutsu/tohoku/syuhisya/index.html>

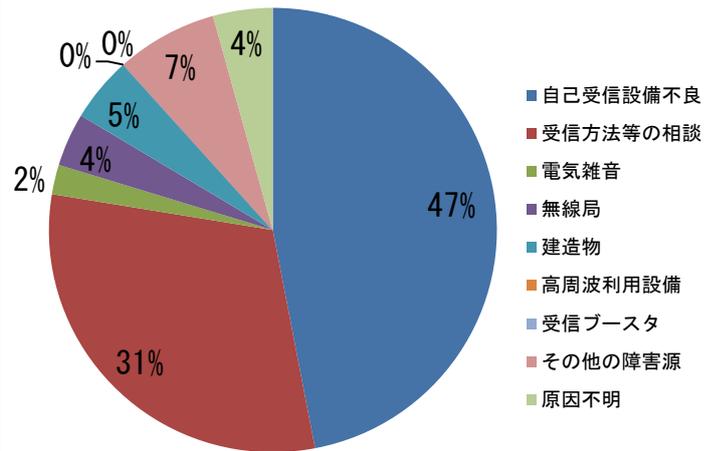
○新たな消費者保護ルールの導入 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

○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

2 放送関係

(1) 内容別件数

区 分	29年度 上半期	28年度 上半期
自己受信設備不良	109	126
受信方法等の相談	71	45
電気雑音	5	14
無線局	9	9
建造物	11	5
高周波利用設備	0	1
受信ブースタ	0	0
その他の障害源	17	16
原因不明	10	12
合 計	232	228



【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232件あり、前年度同期(228件)と比べ微増となっています。

各区分の内容は以下のとおりです。

- ① 「自己受信設備不良」と推定される相談が109件(48%)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、前年度同期(126件)と比べ約1割強減少しています。
- ② 「電気雑音」が原因と推定される相談が5件(2%)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。
- ③ 「無線局」が原因と推定される相談が9件(4%)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。
- ④ 「建造物」が原因と推定される相談は11件(5%)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(羽根)などと思われるものも含まれます。
- ⑤ 「原因不明」が10件(4%)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】

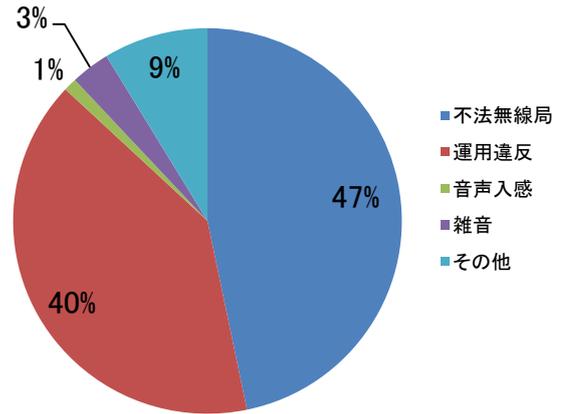
放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じると同時に、受信環境クリーン月間を中心に活動・周知を行っています。

(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 無線局関係

(1) 内容別件数

区 分	29年度 上半期	28年度 上半期
不法無線局	43	51
運用違反	37	38
音声入感	1	6
雑音	3	3
原因不明、その他	8	6
合 計	92	104



(2) 特徴等

無線局に関する申告のうち、不法開設が43件(47%)と半数を占め、また、前年度同期と比べ若干減少しています。次に無線局の運用違反が37件(40%)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】

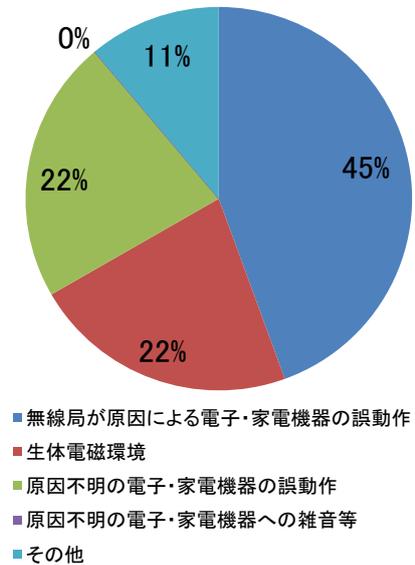
無線局に関する申告に対して、内容分析、情報収集及び必要な場合は、現地調査等を行い、迅速な対応に努めています。

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	29年度 上半期	28年度 上半期
無線局が原因による電子・家電機器の誤動作	8	8
生体電磁環境	4	7
原因不明の電子・家電機器の誤動作	4	4
原因不明の電子・家電機器の雑音等	0	1
その他	2	4
合 計	18	24



・「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

無線局が原因の電子・家電機器の誤動作が8件(45%)となっており、約半数を占めています。

【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いただいております。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組や「医療機関において安心・安全に電波を利用するための手引き」の周知などを行うこととしています。