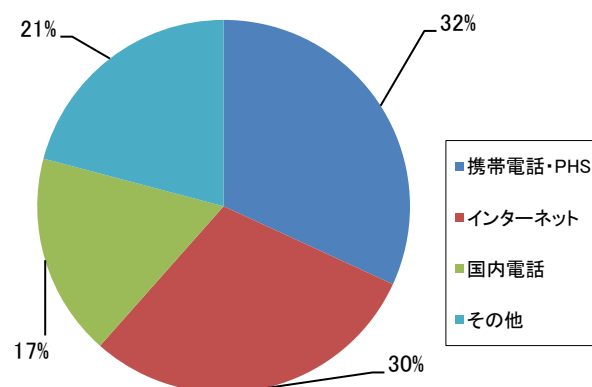


平成26年度上半期における各種相談・申告受付状況の詳細

1 電気通信サービス関係

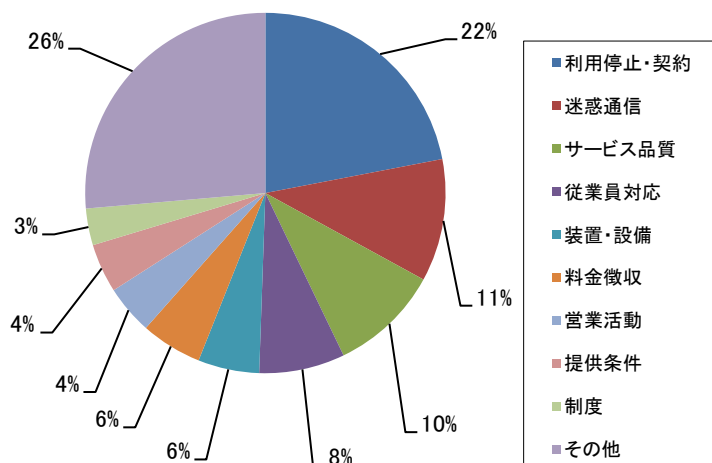
(1) サービス別件数

区 分	26年度 上半期	25年度 上半期
携帯電話・PHS	29	57
インターネット	27	38
国内電話	16	16
国際電話	0	0
その他	19	12
合 計	91	123



(2) 内容別件数

区 分	26年度 上半期	25年度 上半期
利用停止・契約	20	27
迷惑通信	10	16
サービス品質	9	13
従業員対応	7	3
装置・設備	5	10
料金徴収	5	4
営業活動	4	17
提供条件	4	5
制度	3	3
通信の秘密・プライバシー	0	7
情報提供サービス	0	1
その他	24	17
合 計	91	123



(3) 特徴等

内容別件数としては、契約前に利用者が考えていたサービス内容等と実際のものに相違があったことを端緒とする相談(利用停止(解約)・契約及びサービス品質)に関するものが29件(32%)と最も多く、代理店等の営業活動を端緒とする相談(営業活動及び迷惑通信)に関するもの(14件(15%))と合わせると、約半分を占めており、主要な内容となっています。

全体の傾向としては、前述のとおり消費生活センターと情報共有している契約トラブルに類する案件は減少していますが、「サービス品質」や「装置・設備」のうち、技術的知識・検証を要する事案については当局で受付・対応する傾向が高まっています。

【参考】

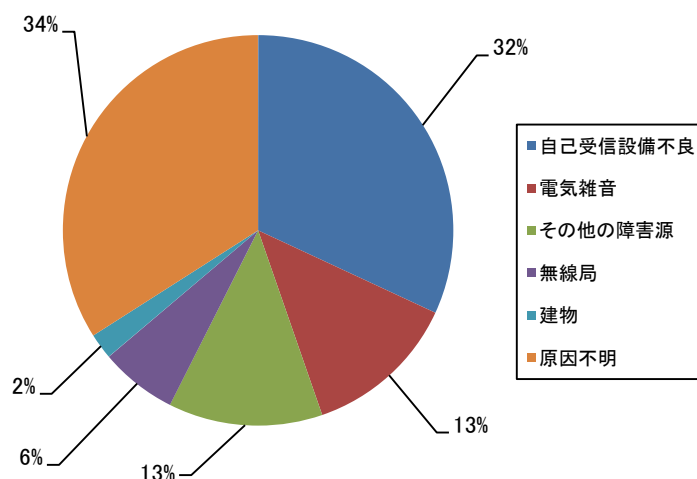
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

- 「e-ネットキャラバン(e-ネット安心講座)」の実施 (<https://www.fmmc.or.jp/e-netcaravan/>)
- 消費生活センターとの情報・意見交換による連携 【※令和元年9月5日、リンク先が変更となったため修正】
- 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	26年度 上半期	25年度 上半期
自己受信設備不良	15	30
電気雑音	6	1
その他の障害源	6	5
無線局	3	2
建築物	1	2
高周波利用設備	0	0
受信ブースタ	0	0
原因不明	16	30
合 計	47	70



【区分の内容】

- ・「建築物」は、建築物が原因となる障害です。
- ・「無線局」は、無線局が発射する電波が原因となる障害です。
- ・「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。
- ・「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。
- ・「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。
- ・「自己受信設備不良」は、アンテナ等の自己の受信設備不良によるものです。

(2) 特徴等

「自己受信設備不良」が15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16件(34%)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】

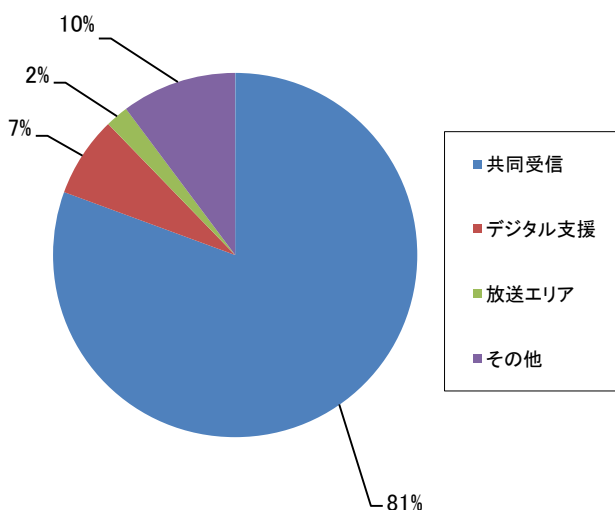
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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(相談・苦情等)

(1) 内容別件数

区 分	26年度 上半期	25年度 上半期
共同受信	79	90
デジタル支援	7	11
放送エリア	2	7
特徴・メリット	0	2
受信方法・機器	0	0
放送開始時期	0	0
アナログ停波	0	0
その他	10	17
合 計	98	127



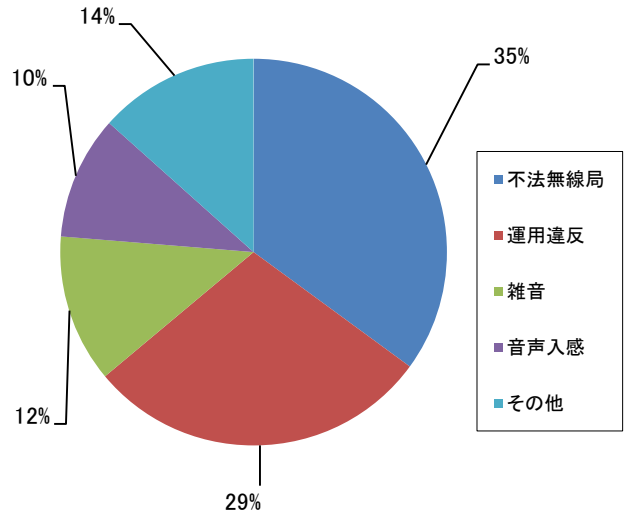
(2) 特徴等

共同受信が79件で全体の81%を占め、その相談内容の多くは、共聴施設の新設・改修に係る手続きに関することですが、前年度同期と比べて11件減(12%減)となっています。全体としても相談件数が減少しており、地上デジタル放送への対策が概ね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・相談)

(1) 内容別件数

区分	26年度 上半期	25年度 上半期
不法無線局	34	40
運用違反	28	48
雑音	12	6
音声入感	10	6
その他	13	9
合計	97	109



(2) 特徴等

無線局の混信・申告のうち、不法無線局(不法アマチュア無線等)に関するものが34件(35%)と最も多く、次いで運用違反に関するものが28件(29%)となっています。

前年度同期と比べ不法無線局及び運用違反に関する申告が減少していますが、減少の一因として、例えば、東北管内における違反処理(捜査機関との共同取締りによる摘発や行政処分等)、それらに伴う報道発表及び新聞掲載による抑止効果や規正用無線局(注)の積極的な活用等によることが推測されます。

【東北管内における違反処理等の状況】

・捜査機関との共同取締りによる摘発件数

11件(平成25年度上半期)、2件(平成25年度下半期)、4件(平成26年度上半期)

・行政処分件数

1件(平成25年度上半期)、0件(平成25年度下半期)、4件(平成26年度上半期)

・電波法違反に関する報道発表件数

6件(平成25年度上半期)、1件(平成25年度下半期)、6件(平成26年度上半期)

・規正用無線局による規正回数

50回(平成25年度上半期)、100回(平成25年度下半期)、158回(平成26年度上半期)

注:規正用無線局とは、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。

【参考】

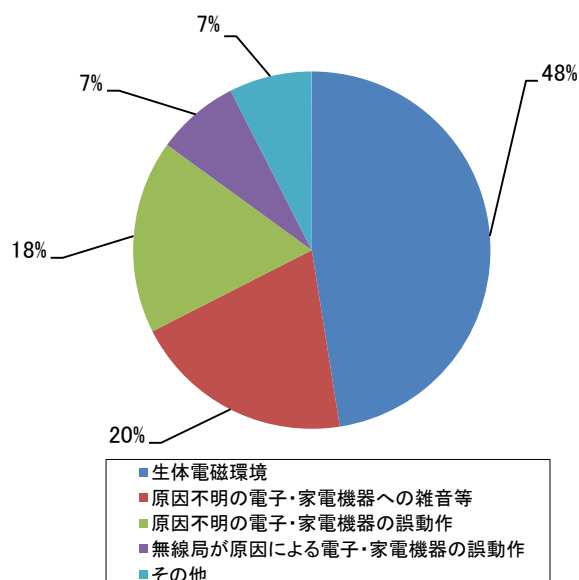
当局では、不法無線局に関する申告等に迅速に対応し、内容分析、情報収集、必要な場合の現地調査などを行っています。

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(申告・相談)

(1) 内容別件数

区 分	26年度 上半期	25年度 上半期
生体電磁環境	19	11
原因不明の電子・家電機器への雑音等	8	4
原因不明の電子・家電機器の誤動作	7	7
無線局が原因による電子・家電機器の誤動作	3	10
その他	3	7
合 計	40	39



・「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の防護に関する問い合わせ等です。

(2) 特徴等

生体電磁環境に関する相談が19件(48%)で最も多く、次いで原因不明の電子・家電機器への雑音等が8件(20%)となっており、また、これらに関する申告・相談は前年度同期と比べ増加しています。日常生活への普及が進む携帯電話や無線LANなど電波を使用する機器の増加により、これらの申告・相談も増えている傾向です。

【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などについて、一般の方を対象とした説明会を、平成16年度から管内主要都市において開催しており、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います。

【平成26年度は、11月6日に山形県米沢市において開催します。】

【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、電磁障害等に関すること)
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