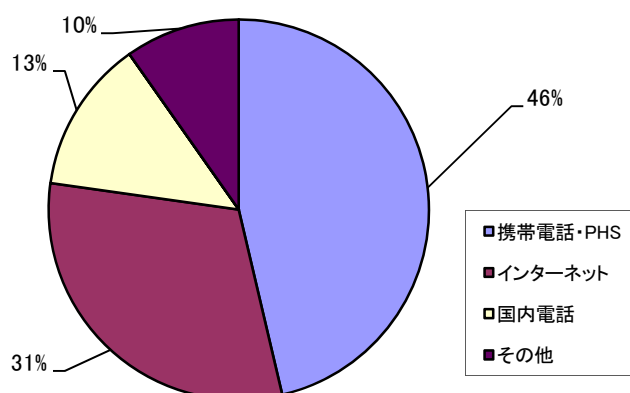


## 平成25年度上半期における各種相談・申告受付状況の詳細

## 1 電気通信サービス関係

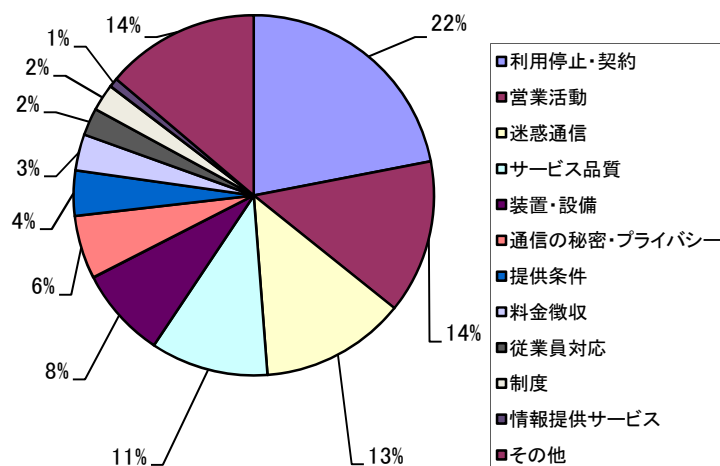
## (1) サービス別件数

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



## (2) 内容別件数

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



## (3) 特徴等

ア サービス別件数は、携帯電話・PHSに関するものが57件(46%)と最も多く、次いでインターネットに関するものが38件(31%)となっています。この2つの相談で全体の77%と、依然として上位を占めています。

イ 内容別件数は、利用停止(解約)・契約及びサービス品質に関するものが40件(33%)、次いで営業活動及び迷惑通信に関するものが33件(27%)となっています。

その他の相談内容としては、インターネット閲覧中に現れる会員登録完了画面、オークション関係のトラブル等となっています。

## 【参考】

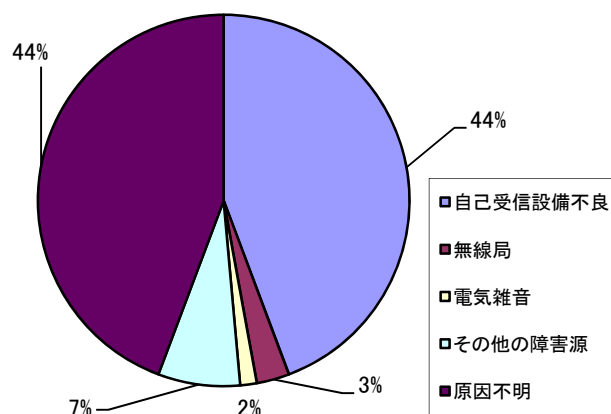
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取組みを行っています。

- 「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	25年度上半期
自己受信設備不良	31
無線局	2
電気雑音	1
その他の障害源	5
原因不明	31
合 計	70



#### 【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、芝刈り機やトラックによる障害です。
- ・「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、AMラジオに原因不明の雑音や海外の放送が入る障害です。

### (2) 特徴等

「自己受信設備不良」が31件(44%)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31件(44%)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】

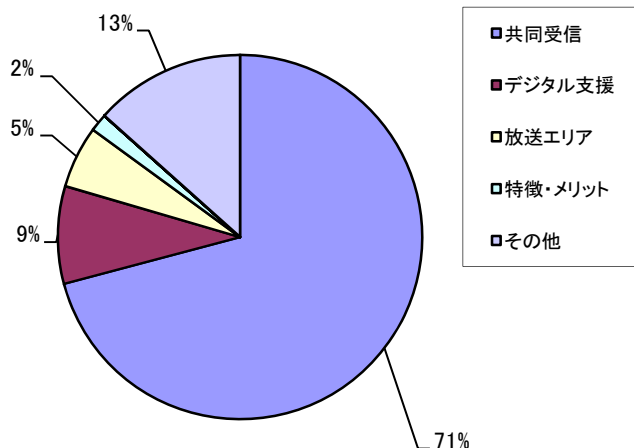
当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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 地上デジタルテレビ放送関係(相談・苦情等)

#### (1) 内容別件数

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



#### (2) 特徴等

ア 「共同受信」が90件(71%)、「その他」が17件(13%)となっており、これら2区分で全体の84%となっています。

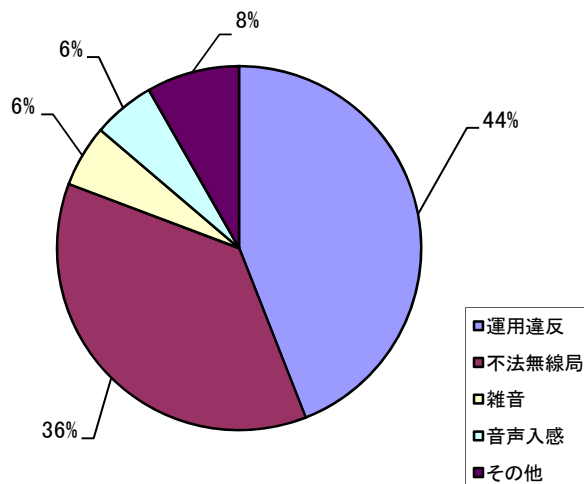
イ 「共同受信」の相談内容の多くは、アナログ放送終了に伴う共聴施設の廃止手続きに関するのですが、前年度同期と比べて319件減(78%減)となっており、全体としても相談件数が減少しており、デジタル放送への移行が完了したことによるものと考えられます。

### 4 混信・申告関係

#### (1) 内容別件数

区 分	25年度上半期
運用違反	48
不法無線局	40
雑音	6
音声入感	6
その他	9
合 計	109

(「その他」には原因不明を含む。)



#### (2) 特徴等

無線局の混信・申告のうち、運用違反に関するものが48件(44%)と最も多く、次いで不法無線局(不法市民ラジオ、不法パーソナル無線、不法アマチュア無線など)によるものが40件(36%)、雑音、音声入感がそれぞれ6件(6%)となっています。

#### 【参考】

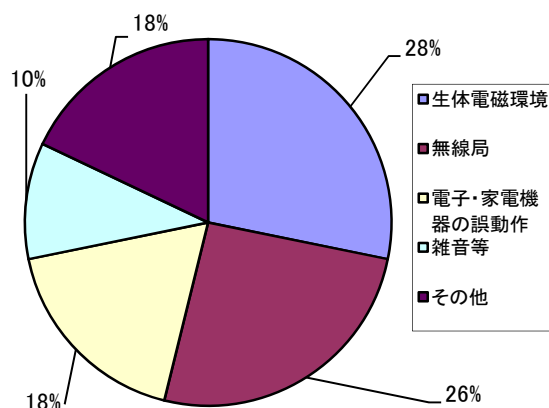
当局では、混信申告に対して、内容分析、情報収集、必要な場合の現地調査などにより、迅速に対応しています。

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に努めています。

## 5 電磁環境関係

### (1) 内容別件数

区 分	25年度上半期
生体電磁環境	11
無線局	10
電子・家電機器の誤動作	7
雑音等	4
その他	7
合 計	39



#### 【区分の内容】

- ・「生体電磁環境」は、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の防護指針の問い合わせ等
- ・「電子・家電機器の誤動作」は、原因不明による電子・家電機器の誤動作(又は動作しない)
- ・「無線局」は、明らかに無線局が原因による電子・家電機器の誤動作
- ・「雑音等」は、原因不明による電子・家電機器からの雑音等の発生

### (2) 特徴等

生体電磁環境に関する相談が11件(28%)で最も多く、電子・家電機器の誤動作が7件(18%)と併せて半数近くを占めています。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て、便利な生活環境をもたらすようになってきている反面、生体電磁環境に関する相談や家電機器類の誤動作などの相談が引き続き多く寄せられています。

#### 【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25年度は、仙台市(6月20日開催)の他、10月24日に青森県八戸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