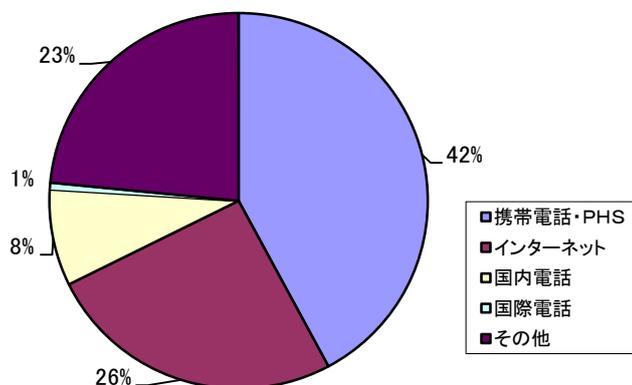


各種相談・申告受付状況の詳細

1. 電気通信サービス関係

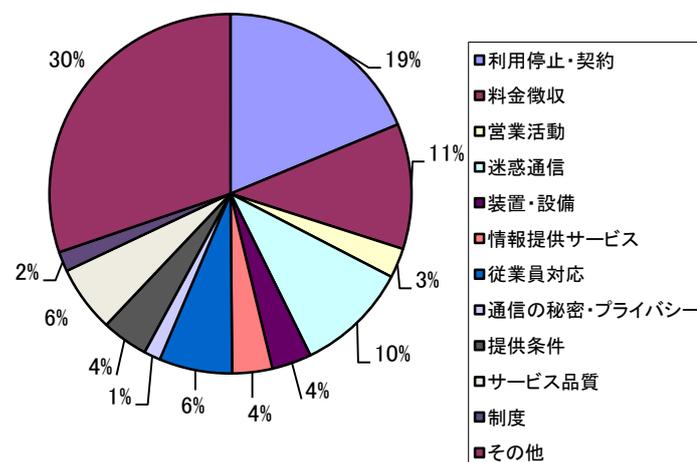
(1) サービス別件数

| 区 分 | 23年度 |
|----------|------|
| 携帯電話・PHS | 142 |
| インターネット | 86 |
| 国内電話 | 28 |
| 国際電話 | 2 |
| その他 | 79 |
| 合 計 | 337 |



(2) 内容別件数

| 区 分 | 23年度 |
|--------------|------|
| 利用停止・契約 | 63 |
| 料金徴収 | 38 |
| 営業活動 | 9 |
| 迷惑通信 | 34 |
| 装置・設備 | 12 |
| 情報提供サービス | 12 |
| 従業員対応 | 22 |
| 通信の秘密・プライバシー | 5 |
| 提供条件 | 14 |
| サービス品質 | 20 |
| 制度 | 6 |
| その他 | 102 |
| 合 計 | 337 |



(3) 特徴等

- ア. サービス別で見ると、「携帯電話・PHS」に関するものが142件(42%)を占め、次いで「インターネット」に関するものが86件(26%)と相談等の上位を占めています。この2つのサービスで全体の約68%を占め、これらを利用したトラブルに関する相談が依然として多く寄せられています。
- イ. 内容別で見ると、「利用停止・契約」に関するものが63件で全体の約19%を占め、次いで「料金徴収」に関するものが38件で約11%となっています。
- ウ. 東日本大震災に起因する相談は全体の337件中38件であり、電話・携帯電話の復旧状況(「サービス品質」6件)、料金請求(「料金徴収」7件)などの電気通信サービスに関する相談が29件、「その他」として電気通信資格の各種照会等の相談が9件寄せられています。

【参考】

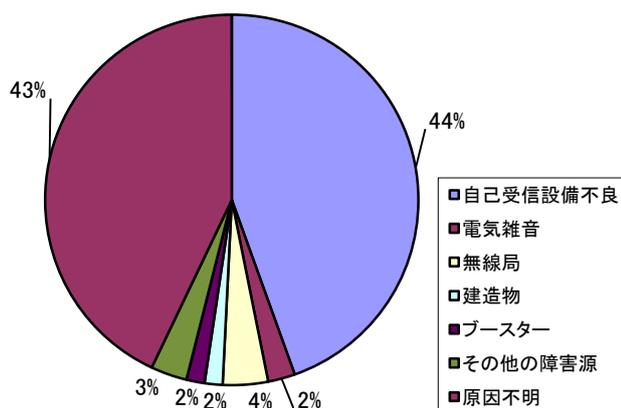
当局では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関するトラブルに消費者が巻き込まれないよう、次の取り組みを行っています。

- 「e-ネットキャラバン」の実施によるリテラシー向上
- 消費生活センターとの相談事例等の情報交換による連携
- サービス利用者への情報提供などの活動推進

2. 放送受信障害関係(申告)

(1)原因別件数

| 区 分 | 23年度 |
|----------|------|
| 自己受信設備不良 | 57 |
| 電気雑音 | 3 |
| 無線局 | 5 |
| 建造物 | 2 |
| ブースター | 2 |
| その他の障害源 | 4 |
| 原因不明 | 55 |
| 合 計 | 128 |



障害区分の内容

- ・「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。
- ・「建造物」は、ビル、鉄塔などの建造物による障害です。
- ・「電気雑音」は、家電品などによる障害です。
- ・「ブースター」は、テレビ電波を増幅する機器で、温度変化などにより異常発振を起し障害を与えるものです。
- ・「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、高周波利用設備などの電波による障害です。

(2)特徴等

「自己受信設備不良」が57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55件(43%)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】

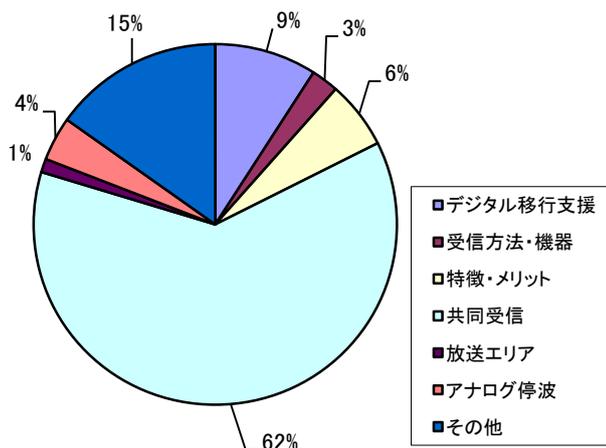
- 当局では、放送受信障害解消に向け、東北受信環境クリーン協議会(注)の協力を得ながら必要な対策を講じています。

(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 | 23年度 |
|------------|------------|
| デジタル移行支援 | 30 |
| 受信方法・機器 | 8 |
| 特徴・メリット | 20 |
| 共同受信 | 205 |
| 放送エリア | 4 |
| アナログ停波 | 13 |
| その他 | 50 |
| 合 計 | 330 |



(2) 特徴等

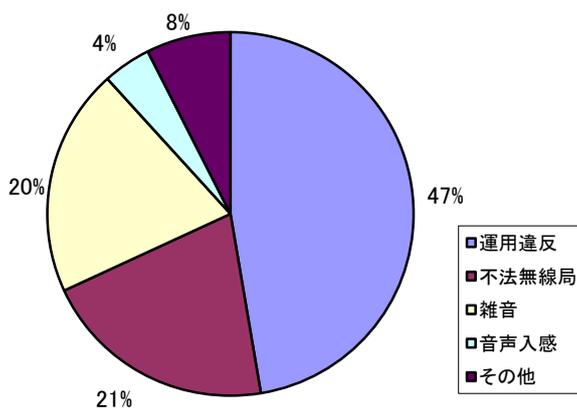
ア. 「共同受信」が205件(62%)、「その他」が50件(15%)となっており、これら2区分で全体の約77%となっています。

イ. 「共同受信」の相談内容は、東日本大震災により被災した共聴施設の復旧支援やデジタル化支援策の許認可手続きに関する事などで、多くの相談が寄せられています。

4. 混信・申告関係

(1) 原因別件数

| 区 分 | 23年度 |
|------------|------------|
| 運用違反 | 89 |
| 不法無線局 | 39 |
| 雑音 | 38 |
| 音声入感 | 8 |
| その他 | 14 |
| 合 計 | 188 |



(「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89件(47%)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39件(21%)、雑音が38件(20%)となっています。

【参考】

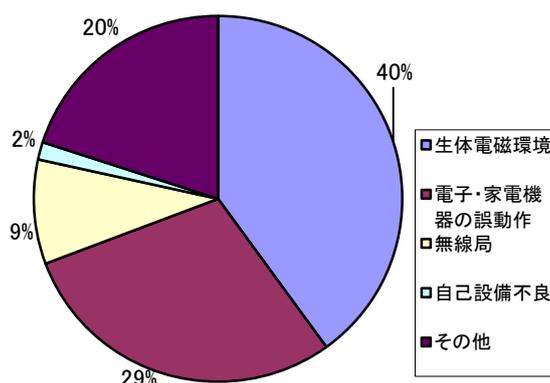
当局では、混信申告に対して、内容分析、情報収集、必要な場合の現地調査などにより迅速に対応しています。

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 | 23 年度 |
|-------------|-----------|
| 生体電磁環境 | 26 |
| 電子・家電機器の誤動作 | 19 |
| 無線局 | 6 |
| 自己設備不良 | 1 |
| その他 | 13 |
| 合 計 | 65 |



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
- ・「無線局」は、明らかに不法無線局が原因による電子・家電機器の誤動作
- ・「自己設備不良」は、無線機の劣化等により発生したノイズによる無線通信への妨害

(2) 特徴等

生体電磁環境に関する相談が26件(40%)でもっとも多く、次いで電子・家電機器の誤動作が19件(29%)となっています。

【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電波の安全性に関する講演会を、管内主要都市において開催しています。(23年度は、10月27日、青森市で開催)

【当局相談窓口】

- 電気通信サービス関係(インターネット、電話等に関すること)
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