

## 情報通信審議会地上デジタル放送推進に関する検討委員会（第53回）議事要旨

---

1. 日時 平成22年4月22日（木）16時30分～18時00分

2. 場所 総務省第1特別会議室

3. 出席者

(1) 委員（専門委員を含む）

村井主査、竹中委員、有馬専門委員、石橋専門委員、稲葉専門委員、岩浪専門委員、加藤専門委員、河村専門委員、坂本専門委員、関専門委員、田胡専門委員、土屋専門委員、中村専門委員、長田専門委員、西谷専門委員、福田専門委員、前川専門委員、三浦専門委員、安田専門委員

(2) オブザーバー

総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター部長 秋山脩 様

総務省テレビ受信者支援センター統括本部業務調整部門長 齋藤文彦 様

佐賀県統括本部副部長、情報課長事務取扱 志波幸男 様

総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センターセンター長 丸山勝 様

広島県総務局財務部情報政策課長 湯野能和 様

総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター担当部長 渡邊敏 様

4. 議事要旨

(1) 稲葉専門委員より資料1「アナログ放送終了計画（第3版）」について説明があった。やり取りは以下のとおり。

**【稲葉委員】**

○ 資料1を説明させていただくが、これは全国協議会で協議してこのように今回ご報告をするものである。第3版となっているが、これは一昨年第1版を公表し、昨年改稿して、今回2度目の改稿を予定しており、それを3版と称している。

1ページ目は初版から変わっていないが、基本的な性格を示しているところである。終了の基本原則として、当初より地域間で終了時期に差を設けることはしないことというこ

とで、段階的に終了するというのも方法の1つではあるが、やはり全国的に同じようなテンポで進めていくということを基本としており、それに即して放送終了に向けた取り組みを段階的に強化するというようにしている。また、無線局の運用終了日は周波数使用期限の最終日である24日までとしている。また、この終了計画案に関しては、見直していくものであるということを宣言している。

そして、5つのステップというページであるが、昨年の第2版では4つのステップとしていた。1段階増やしたわけであるが、一昨年の7月から昨年の7月までが第1ステップで、昨年7月より第2ステップに入っているが、今年7月以降、レターボックスを常時行える環境が整うなど、一段と放送による周知を強められる環境となってきたので、この1年半のうちの最終半年間を第3ステップと定義したいと考えている。そして、第4ステップは来年1月から6月の半年間を指しており、第5ステップは最終終了月、2011年7月を指している。括弧に示している世帯普及、台数普及の目標に関しては、第10次行動計画等で示されたものをそのまま踏襲して記述している。

○ 3ページ目の第1ステップは既に済んでいるところであるので、アナログロゴマークの表示の実現等もあるが、詳しい説明は省略させていただく。現在、第2ステップの取組の中にあるけれども、取組2にあるような一部時間帯でのレターボックスは既に実施しているが、この4月以降、一段と番組数を拡充しているところである。また、取組4にあるように、アナログ放送停止のリハーサルの実施として今年の1月に48時間の長時間休止実験を行った上で、問題ないことが確認できたので、今年7月に珠洲地区、能登町地区において1年早めて終了することとしている。

次のページ、第3ステップの取組例であるが、これが取組1にあるように常時レターボックス化が実現できることとなった。これについては前回の委員会でも説明しているので詳しい説明は省かせていただくが、NHKも民放も全国的にこのような取組とする。上下の黒みにおいて行うスーパーについては、これは常時ではなく、適宜行うこととしている。またソフトテスト、一時的にアナログだけブルーバック等の画面を提示して、アナログ視聴であることに気づいていただくというような取組を具体的に計画しており、今年7月4日にNHK、民放ともに1分間、こういった取組を行うこととしており、その効果を見つつ、先々のさらなる可能性についても検討していくこととなる。また、放送番組による理解醸成等は、民放においてはそれぞれ強化月間を設けて取り組むなど引き続き鋭意取り組んでいるところである。

第4ステップは2011年7月を前にした半年間であり、来年年明け以降になるが、その段階では先ほどのレターボックスの黒みの部分に告知によるスーパーを常時かけることを目指している。地域課題はそれぞれ多少異なるので、地域・地域の放送局がその地域に必要な情報を流せるように取り組んでまいりたいと考えている。お知らせ動画というのは、具体的な検討はこれからであるが、ブルーバックとは違い、いろいろなビデオにより対応方法をご説明するというものを想定している。

そして7ページ、これが第5ステップ、来年7月のことであるが、ここは今年の第2版よりお知らせ画面等の表示を行うことにしていたが、選択肢が若干減った。4つあったものが3つになったので、それを軸に今後具体的に考えていきたいと考えている。また、2011年7月1日からすべての放送時間帯についてお知らせ画面等の表示を行うということで、参考5から参考7となっている。また、7月24日、正午の停波前の一定期間、NHK及び民放がお知らせ画面のみを表示することも検討したいと考えている。なお、上記にかかわらず、緊急報道の際には通常の表示方法に戻って放送を行うこととしている。

停波が24日の何時であるかに関しては第2版より既にご案内しているところであるが、7月24日の正午にすべての放送を終了し、停波することを原則としており、停波できない例外局が出るかどうかということは多少あるにしても、原則正午で停波をするという考えである。それはやはり深夜のその日の放送終了時まで放送すると、翌日起きたときに砂嵐になっているということになってしまうので、人が起きている時間、午後活動できる時間帯を残して砂嵐になるという想定をしている。

第4ステップ開始までに実施する環境整備の例については、事務局よりさまざまな取り組みをこれまでご説明してきたものが網羅的に入っているので、この説明は省略させていただく。

○ 13ページからが第5ステップの取組例の画面の例であるが、これはお知らせ動画終了告知のミニ番組とも呼んでおり、推進大使の映像で仮置きしているが、アンテナの問題であるとか、さまざまな課題について視聴者が行動する、デジタル対応に向けて行動していただくために必要な情報をビデオで提供するというタイプのものである。そして、参考6はお知らせ画面上にスーパーを全面的にかけ、その映像、音声をお届けし、終了しつつあることを強くお伝えするものである。参考7がお知らせ画面で、アナログ放送は24日に終了しますということを知りて対応をお願いするというものである。

参考8は、先ほど申し上げたお知らせ画面のみを表示するステップを最終的に設けたと

すると、通常の番組が全くなくなっている状況を指すので、表現が過去形になっているという違いであり、この参考7と8はそういう違いがあるのみである。

ということで、7月に関してはやはり最終的にそれまでに相当程度お知らせを強めて、デジタル対応をお願いしていくわけであるが、最後の24日間ともなるとやはり直前に控えた停波に向けて対応をお願いしていく必要があるので、このような対応とさせていただくことを基本として考えており、ここにご報告させていただいた次第である。

【田胡委員】

○ 第3ステップにあるソフトテストの実施は、具体的にいつからどのくらいの規模でやるのか。

【稲葉委員】

○ まず、決まっているのが7月4日の日曜日であり、17時59分から18時00分までの1分間をアナログとデジタルで違う放送を流し、アナログにおいてはブルーバックなど、通常の番組でないものを流すということになる。それが具体的に決まっているものである。

【田胡委員】

○ とりあえず7月4日だけまずトライアルでやるということか。

【稲葉委員】

○ その通り。

【田胡委員】

○ ブルーバックは音声は出るのか。目の悪い方に対して考慮する必要があると思うが。

【稲葉委員】

○ 音声は基本的に流す方向で考えている。

【田胡委員】

○ 第4ステップにおいては、取組1以外は検討、検討と書いてあるが、第4ステップの取組1、すなわち1月から告知スーパーを常時原則としてやるということは、確定ととらえていいのか。

【稲葉委員】

○ 当然この間、様々な角度から検討をしていくが、方針としてはこのようにしたいと考えている。昨年第2版からこのように表示しており、以前は常時レターボックス化自体が1月からとなっていたが、レターボックス化自体を早めており、常時スーパーに関して

は来年1月以降を想定している。

**【田胡委員】**

○ 第5ステップの前倒しと取組3に書いてあるが、これは第5ステップの取組1を前倒しという理解でよいのか。

**【稲葉委員】**

○ そのとおり。

**【加藤委員】**

○ 資料の2ページに目標として普及世帯と普及台数という2つの数字を並べて、例えば第4ステップと第5ステップで普及世帯が5,000万世帯で、普及台数が9,800万台から1億台に移るとしているが、このような記述にどういう意味があるのか。

この間も申し上げたが、地デジ対応テレビを買うことができる方はかなり買い換えも進んでいくし、対応もできていく。高齢者の問題や共聴施設の問題など、いろいろ困難な問題に現在取り組んでいるのに、表面的な数字だけがこういう形で出ていると、このぐらい迫った時期になって、いまだに5,000万世帯とか1億台という数字で進捗を図っているように見られてしまい望ましくないのではないかと。そのような意味で少し目標の書き方であるとか、あるいは障害がこれだけ回復されたというような、ベンチマークの工夫を少ししていただけないかと思う。

**【稲葉委員】**

○ これは元々、全国会議という枠組みで、放送事業者だけではなくて各方面からご参加いただいている場で、設定した目標である。最終的な局面において、当時目標とされたものが5,000万というのは、全世帯ということの意味しており、また1億台という大台を目指すということで、それを目標として掲げて始まったところから、このように記述している。ほかの諸課題のベンチマークとどう関連づけるかというのはなかなか難しいが、一方ではそのような課題の進捗を前提とした計画であるという事実もあるので、第4ステップまでに取り組まれているべき、軌道に乗せておくべき課題を列挙しているページが別にある。しかし、それらの取り組みが十分に効力を発揮しているということが非常に重要という面はご指摘のとおりかと思う。

また、この目標はこの計画の初版をつくったときから記述しているものだが、目標をクリアできているかの進捗を見つつ、次の対応を適正に見直していくという意味での1つのメルクマールとして考えたものであり、そのような性格の数字であるということもご承知

おきいただきたいと考えている。

**【長田委員】**

○ 第5ステップの段階になり7月1日になれば、我々が思っているいわゆる放送番組は見られない状態になる。そうすると、それ以前のところのスーパーで「7月24日で終了します」という表現がいつまでも続いていると、皆さんにとってはこの最後の青い画面を出すことも放送だということになるかもしれないが、視聴者はそう思わないので、6月末の番組終了を目標に進めるのであれば、もうそのように告知をこの段階からしていったほうがいいのではないかと思う。

**【村井主査】**

○ 加藤委員からご指摘いただいた普及世帯と普及台数の記述について、改めて確認の意味も含め、ご説明申しあげ。何度も一般論として申し上げてきたが、アナログ停波に向けた計画は最終ゴール、つまり目標数値があり、そこに至るプロセスに設定したマイルストーンをそれぞれの時期にどうやってクリアしていくかを、今稲葉委員からご説明いただいたように進捗を見つつ、次の対応を適正に見直していくために、必ずチェックする。もし数値が目標からずれたとしても、ずれが修正可能であれば、計画通りに推進することができる。こういう移行手法を移行工学から言うとデッドラインベースのトランジション・エンジニアリングという。最初に立てた目標数値を後で調整するにせよ、ずれないことが大切である。そのことを前提として申しあげれば、加藤委員のご発言は数字の表現の問題ではないかと思う。

例えば、「6月で見えなくなるので、実質6月までに地デジの準備をしておいてください」というのが基本的なメッセージであるが、それにもかかわらず、6月以降に200万台増えるという普及の数値を表記するのはいかなものかとの意味だと理解するが、これは伝え方の問題ではないだろうか。加えて、長田委員からは「6月までに、とにかく準備をしておいてください」というのが国民へ伝えるべきメッセージだとすれば、その周知が大事だと、今おっしゃっていただいた。この場は、委員会であるため、少し専門家向きのデータ等に基づいた資料になっているが、最終段階に入り、移行への取り組みが具体化してくると、「6月末までに準備をしておいて下さい」という国民にとって分かりやすいメッセージが必要になってくる。今の加藤委員と長田委員のご質問は、そうした意図だと私は理解した。

**【加藤委員】**

○ 主査のおっしゃるとおり、当初の目標の設定の仕方をこういう普及世帯と台数で置いて、それをきちんとフォローしていくということは正しい進め方だと思う。しかし、この局面になると、普及世帯数や普及台数よりも、むしろチューナーがどれだけ売れたとか、NHK受信料免除所帯に対する助成が何件進んだのか、あるいは共聴施設の改修がどれだけ進んだのかという新たに出てきたいろいろな課題への取り組みの姿が見えるようにしておかないと、あたかもこの数字を見ていると、何か順風満帆でどんどん数字上は達成しているというふうに見え過ぎてしまう。

メッセージ性ということもあるが、アナログ停波これだけ近づいた時点において、外に向けても、また関係者の皆さんが取り組むに当たっても、きちんと押さえておくべきベンチマークというのは、この数字以外の部分が重要なのではないか。そのような意味で、例えばこの2ページ目が倍の分量になってもいいから、このようなことを表現して外に出すときには、新しく分かってきたこと、障害として浮上してきたことに対する取り組みへのベンチマークを加えていくことが取り組みの実態にも合うし、世の中をミスリードしないことにもなるのではないかという趣旨である。

#### 【志波オブザーバー】

○ この意味合いがよく理解できないところがあるのだが、これは放送を提供する側の広報としての終了の仕方と理解してよろしいのか。私どもの地域、地方からすると、地域によって大分差がある。そのため、先ほどの目標は全体としてわからないでもないが、これだと、要するに地域によっては非常に深刻な問題があるにもかかわらず、全体としてはうまくいっているように見えてしまう。辺地共聴やビル陰障害は地域によって随分差があるように思う。

そこで、もっと早く小まめに対策をやっていかないと、地域によっては随分深刻な実態のまま終わってしまうということになりかねないと思う。

#### 【稲葉委員】

○ この場でも共聴改修の取り組みの強化についてご報告があったり、それぞれ目標数値を持って取り組んでいるわけであるから、そういったものが十二分に進捗するということだが、こういった台数、世帯の普及だけではない多様な条件のクリアということで非常に重要と考える。

しかし、これらをどう関連づけていくかについては、少し事務局と相談させていただくけれども、どういう課題があって、それがどのような進捗をしていく必要があるかについ

でも、あわせて理解できるような必要があるという御意見はごもっともであると思う。

**【土屋委員】**

○ 全国地上デジタル放送推進協議会は総務省、NHK、民放で組織する放送事業者の放送への対応についての検討の枠組みであるので、ご指摘のあったように放送する側の取り組みというのはそのとおりである。

先ほど加藤委員からご指摘のあった点であるが、8ページ、第4ステップ開始までに実施する環境整備の例というページがあり、こういうもろもろの施策の集合体として実はこの最終段階、第5ステップ、第4ステップ終了までに5,000万世帯というものがあるというふうに位置づけられている。もちろん、この1つ1つの取り組み例についてはまだ欠けているところもあるかと思うが、当然のことながらそういったものをすべて図りながら、最終段階では全世帯が移行しているということを前提に今回の計画を立てているとご理解いただければと思う。

**【河村委員】**

○ まず1つは加藤委員のご意見のように、いつまでこういう調子でいくのかというのは、本当に思う。去年の9月の段階の総務省の調査で、たしか普及率が約70%だったけれども、デジタル放送を見ている人は約60%。つまり、「アナログ」という表示が今テレビに出ている人は、全体で40%の人となる。

レターボックス化して「そのチャンネルが終了します」という表示を行う、とのことだが、そのレターボックスを見ている4人に1人は受信機を持っているにも関わらずレターボックスを見ているという計算になる。それはどんどん割合が増えていき、レターボックスを見る方の半分ぐらいは受信機を持っているけれども何らかの理由でデジタル放送を見ていないというような状況になるのではないかと。しかも、受信できているのかどうか、受信しようと思えばできるのか、それとも受信環境が整っていないのかもわからない。そういう人の割合はどんどん増えてくると思う。そういうことに対する対策が全く聞こえてこない。

受信機普及100%を目標にしているが、それが100%にいかなかったときにどうするのかということは今になってもこういう公開の場では出てこない。また、100%受信機が普及しても受信環境が整っていなければ見られない。停波したら見られなくなる。そのようなことについても、5,000万世帯、受信機普及でまだ引っ張っているのだと思うが、それでは受信環境が整っていない人が何%でどのような対策をするかなどが、全く話

し合いの場に出てこない。受信機は持っているけれども、持っていない人の問題をどうやって把握するのかなども出てきていない。

つまり、そのようなことこそ今話し合わなければならないことであるはずなのに、加藤委員がおっしゃるとおり、普及世帯5,000万世帯という話が出てくる。では、これが仮に達成されたらとめるのか。受信環境が整っているかは全く見ないのかということをお願いしたい。

また、もう一つは長田委員がおっしゃったことに関連するが、NHKも最後の1カ月はブルーバックにするというお考えなのか。そもそもそのようなことをしても良いのか。NHKも最後の1カ月なり数週間、番組を流さないということをしてでも許されるのか。

**【土屋委員】**

○ 基本的に、もし残存の視聴世帯がアナログにあるとすれば、基本的にはその方たちにはNHKとして放送を送り届ける責務があると考えている。

**【河村委員】**

○ では、先ほどの「ブルーバック」の話は、NHK以外の民放の試みというふうにとらえてよろしいのか。

**【土屋委員】**

○ そう申し上げているわけではなく、5,000万世帯は移行しているという計画でこの計画が立てられているということを申し上げている。

**【河村委員】**

○ 移行というのはどのような意味か。受信機が5,000万世帯に普及しているということか。

**【三田地上放送課企画官】**

○ まず、「お知らせ画面」、つまり「ブルーバック」にする趣旨としては、アナログ放送を御覧になっている方にデジタル放送へきちんと移行していただくためには、最終的な周知の手段としての「ブルーバック」が有効であるということである。これは以前も珠洲の事例などで説明したことであるが、万全の対策を講じているつもりであっても、最後「ブルーバック」にして、初めて対応されるという方がいらっしゃる。

仮に「ブルーバック」の期間をなくして電波をとめると、突然、画面が「砂嵐」になって連絡先さえ分からないという状態になるので、その電波をとめる前の一定期間、「ブルーバック」にするということは、どうしても避けられない必要なことだと思う。その期間が

どれぐらい必要なのか、ということだが、例えば珠洲で2日間「ブルーバック」にしたけれども、その期間、テレビを見なかったという方がかなりいらっしまったという状況がある。このため、相当の期間、「ブルーバック」にしなくてはいけないのではないか、ということである。

また、受信環境についての議論が足りないというお話があったかと思うが、これまでの高齢者の方々への対策や、ビル陰等の課題に対する共聴加速化プログラムについて、説明させていただいたと思う。そのような課題や対策が遅れているものについても、しっかりとした対策をしていかなければならない、ということで、これまで説明させていただいている。

そういう対策をすべてきちんと行っていくということをお前提として、このアナログ放送終了計画というものを、本日、稲葉委員からご説明いただいた、とご理解いただければと思う。この計画は、受信機の世帯普及率や台数だけで、こういうことを進めていくということではなく、ビル陰対策や高齢者対策など、いろいろな対策をセットできちんと取り組んでいくということであり、それは答申としてまとめるときにはそういう形にしたいと思うが、本日の説明はあくまでも放送画面の説明ということで御理解いただければと思う。

(2) 齋藤オブザーバーから資料2「平成21年度総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター対応結果及びアナログ放送終了時の入電について地デジコールセンターによる予測について」について説明があった。やり取りは以下のとおり。

**【齋藤オブザーバー】**

○ まず3ページ、入電数と相談件数を取りまとめている。21年度の入電数、これは実際に電話をいただいた件数になるが、これが54万1,938件ということである。そのうち実際に通話が成立して相談となったという件数が昨年度比245%の45万4,827件ということで、応対率は83.9%。右側下の図2は相談件数の推移となっているが、昨年度と比べて飛躍的に件数が増加しているということを見ていただけるかと思う。この相談の電話においては、1件電話がつながるといろいろなことを聞いてこられる方がいらっしやる。その結果、相談の事項数というものを集計しているが、21年度相談事項数は131万2,107件ということで、1本電話がくると約2.9件の内容の相談があるということである。

次の4ページは地域別の相談件数を取りまとめている。地域としては関東が40%と多くを占めているわけであるが、関東のこの占有率は年々若干ではあるが減少の傾向にあり、地方に相談が分散していているという状況が若干見られる。表2の右側に相談件数の増加率と前年度、前々年度の件数を記載している。特に大きく増えたのが沖縄、岩手、それから5番目の愛媛。これは地域の電話番号を昨年10月からやっているところである。それから、佐賀と山形については、これは自治体の取り組みが強い、あるいは連携が強いというところである。

それから5ページ、この相談件数を世帯数で割ったグラフが図5になる。全国平均すると0.82%、特に多いのが沖縄の1.22%ということで、これはやはり沖縄県で相当の周知がなされているということとなる。また、富山県が一番低い0.35%となっているが、これは20年度も同じような傾向にあった。その他、多いところはやはり首都圏、あるいは受信環境的に非常に難しい地域というところからの相談が多く発生しているという状況にある。

6ページ、相談の内容であるが、図6にあらわしている。これを見ていただくと、受信方法が83.5%ということで多くを占めている。この83.5%というのは全体の相談件数、約45万5,000件の83.5%という意味である。また、受信機器や苦情については毎年増加傾向にある。特に機器については、図7のオレンジ色の折れ線グラフであるが、6、7、8月に一度ピークがあり、その後、年度末につれてまた上昇しているということである。これはエコポイントが始まった時期と、年度末の需要と見ている。この相談全体のうちデジサポで現場対応を行った件数は1万5,474件で、全体の3.4%となっている。

次の7ページは苦情であり、苦情は全体で11万7,032件ということで、全体の25.7%を占め、4本の電話のうち1本は何らかの苦情を発しているということになる。図9の青い部分が20年度、ピンクの部分が21年度となっているが、これらの特徴的に違うところは、20年度はデジタル化政策等が一番苦情の内容としては多かったのが、21年度においては飛躍的に費用負担が増えている。これは、地デジに移行する政策よりもむしろ具体的な報道に対して、例えばお金が発生するとか、あるいは高額なアンテナ経費がかかってしまうとか、そういった費用負担に対する苦情ということである。特にチューナー支援を今行っているが、生活保護世帯のみへの支援では不十分、あるいは年金生活者などの中には、生活保護世帯よりも生活が苦しいといった声も多く聞かれる。

次の8ページはコールセンターの番号の入手先について。放送が26.4%と最も多く、次いで昨年度の施策として行った全戸配布が16.4%ということになっている。放送による周知というのは非常に効果が大きく、コールセンターの番号が表示された時点で数多くの電話をいただく。その時間帯、一時的に対応率が低下をして国民視聴者の方々にはご迷惑をおかけするという状況もあるので、入電が平準化するような取組をコールセンター側としてはお願いしたいと思っている。また、全戸配布は配付時期と相談が来る時期に若干のずれがある。全戸配布は21年度については2月の中旬ですべて完了しているが、3月に入ってからそのチラシを見たということで入電がある。内容のあるチラシで家庭に一定期間残置をされるような資料をつくり、再度ご利用いただくということが望ましいと思っている。

次に9ページ、デジサポとの連携について。これはコールセンターにきた相談のうち、デジサポに相談の対応を依頼した件数である。例えば、アンテナ工事をしたが映らない。あるいは受信困難な地域であるといった現地の受信状況を知った上で現場対応することが必要な相談ということになる。デジサポの対応依頼件数は1万5,474件で、相談件数全体の3.4%に当たる。図11は地域ごとにその比率をあらわしたものであるが、例えば鹿児島県については相談件数全体の11.8%がデジサポに対応を依頼したということで、突出をしている。これは、難視の共同アンテナなどが多いと聞いている。また、群馬県については、群馬県のエリアの1万世帯当たりの対応件数が9.4件とこれも非常に多くなっており、ここについては地形的な要因で映りにくい、電波が弱くなって特別に多少アンテナ設備を工夫しなければいけない等々の相談が多いと聞いている。なお、岩手、愛媛、沖縄と地域の番号開設をしているところも、対応比率は多くなってきているという現状にある。

10ページはケーブルテレビ事業者が営業活動をする上で寄せられた苦情相談について。21年度は93件の苦情等があり、これは20年度に比べて3分の1と大幅に減少している。相談件数全体が増加をしているので、発生率そのものは7分の1に減少し、非常に少なくなっているという状況がある。しかし、苦情の主な内容をごらんいただくと、例えばキャンペーンという特別な期間中に契約をして、その契約期間が満了するまでは解約には違約金が発生するとか、あるいはアナログ放送を見る端末を撤去するのでデジタルのサービスに移ってほしいであるとか、また、電気店などからは本来は個別のアンテナなどでも十分映る地域なのだけれども、難視聴地域だと言って営業活動を展開しているというよう

なことがあり、苦情件数は減ったものの、1つ1つの苦情は深刻なものが多いと捉えている。

続いて11ページは、デジサポの地域番号の相談状況として、昨年10月から開設をした3県の相談状況を示している。3県合計して、この下半期9,850件という件数になった。20年度の同期間と比較をして、446%に増加をしている。これは文字どおり地域のなじみのある電話番号、この相談窓口の開設ということが潜在的な相談需要を十分掘り起こしているということを示していると思われる。図14、15、16については各県ごとの相談件数の推移であるが、青い部分が本来のナビダイヤル、ここに10月以降、赤い部分、地域の番号が上積みされた格好になっている。これを見ていただくと、この部分が非常に増加をしているということが読み取っていただけるかと思う。

この取り組みを受け、12ページの表にあるように、22年度、デジサポの番号を全国に展開する。右下のところに時期を掲載いたしているが、関東については山梨を含み5月10日から、それ以外の都道府県については5月24日となっており、実質、全国展開するのは5月24日ということになる。

13ページからは、これからの入電の予測の資料となっている。来年7月のアナログ放送終了時期の入電予測をこれまでの受信対策になぞらえて予測をした。予測をした事例として、まずアメリカの事例、事前周知が直前まで不足していたと考えられるアメリカの停波時の場合であるが、このXデーのところで最大60万コールという非常に大きな数のコールが寄せられるということになる。また、珠洲市のリハーサル、これはほぼ全世界帯対策を行ったという珠洲市の事例であり、非常に手厚い対策を行ったというふうに見ていただいていいかと思うが、この珠洲市の場合でも約20万コール程度の相談があるということとを予測している。

14ページは電話問い合わせのコール集中を分散する必要性の説明ペーパーである。図18、図19については、過去に行ったアナログ周波数変更対策のときの中継局ごとの入電、相談の状況を示している。図18は掲示板を行った時期の1カ月前以前から段階的にアナログスーパーを荷重している。NHKの総合・教育、あるいは民放の第1、第2、第3、第4等々段階的にこの中継局のチャンネル変更を知らせて、徐々に入電を増加させた結果、全体のピークとしては通常時の約4倍程度におさまったという事例である。また、図19は比較的事前あまり周知を行わなかったという事例で、掲示板の時期と約1カ月前の相談件数の差は約27倍から30倍程度と非常に大きなピークを迎えてしまったとい

う事例である。

こういった問い合わせが集中すると、どうしても実際に現場に行き、現場でさまざまなアンテナの調整であるとか、あるいは取り扱い接続のフォローをしなければならないという事例が出てくるかと思うが、これまでの事例を参考にどの程度の現場対応が必要かを予測した結果が16ページである。その結果、相談全体の2%から20%程度が現場対応を必要とすると見込んでいる。仮に60万件という入電数を想定した場合、1.2万件から12万件の現場対応が必要というふうに見込まれる。

続いて17ページでは、様々な国民視聴者の皆様からのご意見、ご要望、苦情等を踏まえ、これからの課題と対応についてコールセンターの視点で分析を行った。まず、やはりあと500日を切っているということがあり、確実に切実な相談が増えてきているということがある。まだ知らない方がいらっしゃるといことがないように、周知・広報を徹底して行っていくということと、当然のことながら受け皿を順次強化をしていくということが求められる。また、コールセンターにきた相談のうち、他の窓口を案内する相談が実は37.6%、17万1,000件という結果になっている。例えば、どこに電話をかけてくださいと言っても理解を得られず苦情になるというケースもあるので、このようなことを極力避けるために適切なソリューションをワンストップで提供すること、関係団体のコールセンター機能の連携というのは非常に重要になってくると思っている。また、費用負担に関する苦情、要望が増加している。チューナーの支援策、これは実際に行われてはいるが、対象範囲を拡大すべきという要望が多くなってきている。生活保護を受けていなくても経済的に困っている世帯が当然ある。現在の支援では対象になっていないので、確実に移行を図るために対象範囲や支援内容について改めて検討を行う必要があると考えている。

18ページ、今後は個別受信に関する相談が増えてくるということになる。例えば、アンテナ工事をしたが映らない、あるいは電気店からここは難視聴地域ですと言われてどうしたらいいのかわからないといった、ほんとうにせっぱ詰まった相談が増えてくるということがある。こういった世帯を完全に救済するためにデジサポ等が行っている現地対応をさらに積極的に展開していくということが必要であると思っている。また、ビル陰の共同施設については管理者や利用者の当事者意識が希薄である。例えば個別受信が可能であっても、これまでケーブル、あるいは共同アンテナでテレビを見ていてお金がかからなかったのに、なぜアンテナを立てなければいけないのかなどと具体的な移行に向けてまだまだ意識の醸成は必要だと思っている。この障害対策施設については当事者間の責任で行って

いただくということをさらに周知徹底していくということが必要であり、助成金の活用、あるいは法律家相談の利用促進などを進めていくということが重要かと考えている。また、集合住宅の中ではアナログ終了時まで改修を先延ばしにするという判断をしている方がたくさんおり、入居者の方がデジタルテレビを購入してもオーナーの方が設備投資を延伸すれば、その更改時期はさらに遅くなるといった理由もあり、要望に応えられていないというケースが多くある。オーナー組織や不動産業界への周知・広報をさらに強化をするということが必要かと思う。

19ページの1つ目はセーフティネット、いわゆる地デジ難視対策衛星放送の対象地域の拡大の要望であるが、この要望は多い。先ほど個別アンテナで受け取れども、難視聴地域だと電気屋さんに言われてしまう事例があるという話をしたが、そういった方々は自分たちの地域はセーフティネットの対象範囲であると思っていられる方が多いということである。この地デジ難視対策衛星放送については、最後の手段であるというその趣旨をきちんと理解していただくということが重要である。また一方、その受信困難との情報については、十分デジサポと地域協議会が連携して早期に対応を検討していく。また、その情報を住民に十分提供していくということが必要かと思っている。

2つ目は簡易チューナーの件である。実は、簡易チューナーは流通してはいるものの、販路が限られている。実際に買いたいが、近くに販売している店舗がないという相談もあり、地域の電気店、あるいは量販店等、流通経路を確保して全国隅々どこでも購入ができるという体制をつくる必要があると思う。ケーブルテレビについては、先ほども申し上げたとおり大幅に減少をしている。ただし、やはり営業員に関しては、地デジの知識が十分でないといった声もあり、研修・教育の徹底が重要であると思っている。

最後の20ページにおいては、これらのことを踏まえ、アナログ放送終了時期の電話相談・対応体制について検討をしている。やはり終了対策を円滑に進めるということは、電話相談の入電そのものを前倒して分散する。そうすることで混乱を回避したいと思っている。それにあわせて関連団体の連携を強化し、ワンストップで対応していくということが必要だと思っている。入電の前倒しについては、例えば常時レターボックス化、連続スーパーの早期実施などや、ソフトテストも含みハル等々を可能な限り行っていくということと、具体的な課題を説明する実感の持てる地デジ化促進番組を行っていく必要があるということがある。また、自治体と関係者、例えばデジサポや地域協議会、地元の流通組織等々が連携をして地域広報を強化していくということも必要と思っている。

さらに、電話相談集中時においては関連団体の協力も得て統一マニュアルの整備をし、どこに電話がかかったとしても一定程度のレベルできちんと説明ができるという体制を構築する必要があると思う。場合によっては相談者のフォロー、あるいは現場対応を行っていく。この体制をデジサポも含め強化をしていくということが必要かと思う。

さらに最終盤においては、60万からという非常に大きな数のコールが予測される。電話相談体制を強化するとともに、その体制を分散するということと、分散をして、なおかつその対応品質を高め、関係者が連携をしていくということが必要と思っている。また、電話対応で説明し切れない案件等々もあるので、あわせて公共施設等では相談所を開設し、そこへ誘導するといったこと、あるいは駆け込み工事注文等による混乱を避けるため、現場のそういった体制を十分確立しておくということが必要と思っている。

### 【三浦委員】

○ 細かいアンケートや結果が出てきて、このように説明していただいたことはすごくよかったと思うが、相談が集中するということは必ず予測されることであり、やはりそのために万全な人数と人員の配置を、お金がかかることだとは思いますが揃えていただきたい。また、相談事項が1人1件で1つということは、相談をする際にはほとんどないので、その点は最初からご理解いただき、あれも聞きたい、これも聞きたい、だから電話をしたんだという形でかけてくる方がほとんどだということをまずはご理解いただきたい。

また、統一マニュアルで効率的にさばかなければいけないということが当然出てくるとは思うが、相談においては例えば高齢者の方からや、いろいろな地域に住んでいる方からなど、非常に差があるご質問が多いのではないかと思う。地域に地域の電話がいくのであればいいが、そうではないケースもあると思うので、なかなかその統一マニュアルどおりには相談事項ということはいかないと思う。それは私どもが毎日相談の電話をとっているもので、ありとあらゆる電話がかかってくるということと、忘れてはならないのは、かけてくる人はまだよくて、サイレントクレマーが非常に多い。「別にいいや、映らなくても」と言って放りっぱなしにしておいて、別にテレビを見ないからといってかけてこない人も実は潜在的にはいるので、数字には上がってはこない。

なので、相談を受ける側の大変さはよくわかっているつもりであるが、人員の配置やそのフォローをどう現場と結びつけるのかということをきちんとやっていただきたい。映らない世帯を完全に救済していくためというお言葉は大変ありがたいと思うし、ぜひこれに書いてあるとおり実行していただきたいと思う。

【志波オブザーバー】

○ 佐賀県は弱電界地域であり、県民の大多数がかなり前から県外放送、区域外放送を視聴している。そういう意味で非常に特殊な地域で、逆に通常のデジサポの活動ではなかなか拾えない、小まめな広報・対応ができないということで、県独自で地デジの県民サポートセンターを設置している。佐賀県の普及率は65%前後、全国平均より若干下回っている程度であるが、今年の1月から2月にかけて佐賀市内のある特定地域、約500世帯の地域にすべて個別訪問してアンテナ等の改修なども含めた対応状況を調査したところ、対応世帯は4割切った。

そうすると佐賀においても、先ほどから委員のおっしゃっているような、普及率イコール本当に対応済みなのかという問題はあるのではないかと思う。なので、せっかくいろいろスーパーを出しても、そのまま見られているという可能性があるのも、やはりこの小まめな周知・広報が必要であると思う。

○ もう一つ、佐賀は個別電波受信が非常に難しい地域である。県民サポートセンターでは、相談がきたら各家庭に訪問して受信環境の調査を行っている。今のところ、県民の方々から要望があっても大体三、四週間待ちになっている。センター自体は29名体制をとっているが、やはり県民の方々、国民の方々には、停波することは浸透していても、どこに相談すればいいのか、具体的にどのように対応すればいいのかは本当は浸透していないような気がする。

そのような意味では佐賀だけではなく他県においても、具体的に現場に行き各家庭に訪問する体制をとっていかないと、やはりギリギリになってから殺到することが想定されるので、広報活動も重要ではあるが、やはり各家庭を訪問するぐらいの体制も充実しておかねばならないと思う。

(3) 三田地上放送課企画官より資料3「論点整理」について説明があった。やり取りは以下のとおり。

【加藤委員】

○ 困難な問題を前面に出されたことは、これまで申し上げてきたことが生かされてうれしく思うが、この5つ挙げているところの①から⑤というのは、①、②というグループと③、④、⑤というグループで性格が大きく異なると思う。③、④、⑤はまさにこれから克服しなければならない難しい問題で、③、④、⑤以外にも竹中委員がいつも主張されてい

ることなどもあると思うが、他に大きなものの1つとして、先ほど河村委員からも御指摘のあった地デジ対応受信機を所有しているけれどもアナログを視聴しており、実際に地デジを視聴するのはギリギリになってからでいいと考えている方の問題というものが恐らくあるのだと思う。その問題というのを定量的に把握するのは難しいと思うが、③、④、⑤についてはどれぐらいのボリュームの問題があり、どれだけ進んだかということをおある程度トレースできるものではないかと思う。

そのような意味で③、④、⑤は克服しなければならない課題であり、それについてはその障害のボリュームと、進捗状況、また、チューナー支援や共聴施設の改修の件数がどれだけ増加したのかというようなことで、⑤もフォローができると思う。①、②というのは対策であると思う。これは課題というよりも、③、④、⑤にその他の問題も含めたいろいろな問題について相談体制を強化しようということと広報をやるということ。この2つはもちろんすべてのことに関連する重要な対策であり一生懸命やらなければならないものではあるけれども、例えば幾ら相談体制を作ったからといって、相談だけで解決するわけではない部分がどうしても残ってしまうものである。広報についても、広報をしてアナログ停波が分かっても、分かったからといって全ての方が対応するとは限らない。

そういう意味では、定量的に効果を把握するのは難しい問題ではあるけれども、一生懸命やらなければならないという位置づけのものかと思う。そういう意味でこの論点に関して言うと、今残された克服すべき大きな課題を具体的にボリューム感を示して先に出していただき、それに対する進捗状況をベンチマークとして捉えられるようなことを考えていただくことと、対策の中で総合的な対策に当たるのが①と②になるのかなという整理の仕方を直感的に感じた。

#### 【三田地上放送課企画官】

○ 数字について簡単に申し上げると、チューナー支援については昨年度で63万件の申込みがあるという状況である。また、ビル陰の共聴施設については、お手元の資料の「共聴施設デジタル化加速プログラム」で記述しているとおり、昨年12月段階で25.8%となっており、このような数字を定期的に把握していく予定である。

#### 【長田委員】

○ 河村委員からもご指摘があったが、デジタル対応の受信機を持っていながらアナログで見ている人たちのことを論点として書き出すべきではないかと思う。現状をどうやって把握するのかというのは非常に難しい課題だと思うが、完全移行まであまり時間もないの

で、今回、きちんと入れて何ができるのか、何をしなければならないのかを、きちんと対策としてとっていきべきだと思う。

【竹中委員】

○ 資料2の19ページに地デジ難視聴対策衛星放送があるが、それについては1から5の論点に入れなくて良いのか。論点案の中には入っていないが、地デジ難視聴対策衛星放送は最後の手段と書いてあるが、その最後というのはいつごろと想定されているのかについて聞かれたときにどのように返事をすればいいのか。

【三田地上放送課企画官】

○ 参考資料の報道資料の25ページに記述してあるが、難視聴対策衛星については、今年の3月11日から運用を開始している。現在、その対象地域を特定しつつある段階であるが、基本的には地上系の放送基盤で対策がとれるところは対策をとって行く。ただし、2011年7月までに対策がとれない地区がどうしても全国で残ってくるので、そのような地区を特定してリスト化し、その地区については衛星で暫定的に2015年3月まで見ていただくというようなことで取り組んでいる。

【竹中委員】

○ それは、アンテナを立てるなどの様々なことをやってみても受信できない場合に、衛星で受信できるようにする、という意味なのか。それは、最後の手段だから、例えば1カ月前にならないとしないということはないのか。

【三田地上放送課企画官】

○ 1ヶ月前とかいうことではなく、既に、今でも、地元において「衛星で暫定的に」ということが合意できていれば、衛星を視聴していただくことは可能であるが、その大前提としてご指摘いただいたように、まず高性能アンテナや共聴施設等も含めてアンテナでは本当に見られないのか、ということがある。ケーブルテレビに入る等の対策もあるので、そのような地上系の対策がまず先にあって、それでもどうしてもだめだということところが「衛星で暫定的に」ということになる。

【竹中委員】

○ そのようなことは、「論点」に書き込まなくていいのか。

【三田地上放送課企画官】

○ 検討させて頂きたい。

【志波オブザーバー】

○ 各ステップの目標、要するに各段階に応じたマイルストーンをきちんと決めて、その最悪を想定したシナリオづくりをすることが非常に大事だと思う。例えば①、②などの横軸のようなことをやっていかなければ、その対応をされていない、結果として残ってしまうので、そうではなくやはり事前にきちんと押さえておかないと、何らかの混乱が生じると思う。そういったことをしておかなければならないと思う。

**【村井主査】**

○ この計画で一番重要な点は、数値目標が設定されたマイルストーンとその数値に対する調査である。調査も全国レベルのみならず地域レベルでも必要である。また、地デジ難視聴地域における衛星利用の問題についても、どのような地域で衛星が必要になるのか、具体的な想定地域における調査も含め、データに基づいて進める必要がある。

**【河村委員】**

○ 主査のおっしゃるエンジニアリングの観点から考えても、やはり今の目標設定というのはおかしいのではないかと思う。きっちり数字として追いかけていく表として5,000万世帯の全世帯普及を挙げて、普及率100%が目標であるということで進んでいる。100%はまず無理だということは誰がどう考えても明らかなこと。今になっても100%普及しなかったときどのようにするか、いつの時点で何をするかが全くない。また、全世帯を目指すのであれば受信機普及よりも受信環境整備の全世帯の方が目標として適切であると思う。

受信環境が全世帯で整ったのであれば、最低限簡易チューナーを購入すれば見ることができる。アナログテレビは100%普及しているのだから。しかし、受信機が100%普及したとしても、その人がそれだけでデジタル放送を見ることができるのか、アンテナも変えなければならないのか、アンテナを立てたけれども見られなくてケーブルで見なければならないのか、他にも家の中の配線を張りかえなければいけないのか、世帯によって状況は異なる。このため、必要な費用は0円かもしれないし、10万円かもしれない。受信環境が全部整えば、非常にすばらしいと思うが、受信機普及100%にいつまでもこだわると、問題が全くとらえられなくなる。

その問題をとらえるのは難しいと皆さんおっしゃるが、普及台数もアンケートで調査しているのだから、デジタル放送を見ているかについても、その調査から同じように結果が出てくるはずである。これらは同じ難度でとらえられる数字である。その後、受信環境が整っているにもかかわらずアナログ放送を見ているのかなど、細かく分けて入っていくわ

けであるが、エンジニアリングの見地から見ても、今それをやらなくてどうするんだと私は思う。やはりどの時点でどのような問題が残ったときに停波をどうするのかという問題も、もう現実にそこに来ていると思う。法改正が必要であれば、どこがリミットなのかなども含めて、そういった話をきちんとしていかないと、他に話し合っても机上の空論のようで、第7次中間答申を出すのに参加していくのが非常に虚しく感じる。エンジニアリングの見地から、きちんと現実を見据えた科学的なアプローチを見せていただきたいと思う。

【村井主査】

○ 河村委員の受信機普及よりも受信環境整備の方が目標として適切であるという御指摘はごもっともだと思う。受信環境整備とは、衛星での対応やチューナーなどが環境を指し、その準備が整備にあたる。それから、先ほど議論したノーティスを出すという点は、具体的にはアナログという表示をアナログ放送画面の右上に出し、その表示を見た視聴者からの問い合わせ電話を、コールセンターやデジサポで対応するといったことが、「課題つぶし」のステップに相当すると思う。今回の論点の中で、受信環境を整備するという意味での「課題つぶし」に関していただいた様々な具体策も、中間答申に加えていくのがよいと考える。

それから、最終到達目標であるデッドラインに対してのご指摘であるが、河村委員が100%普及は明らかに無理だろうとおっしゃったことが、本当に明らかに無理であれば大変重大な問題である。これまで何年もかけて100%普及が無理でないように調整することを前提として取り組んできているので、その前提としてきた目標設定とそれを達成するためのエンジニアリングが間違っている、つまり調整不能な状態になっているかどうかの判断は、きちんとしていかなければいけない。つまり、受信機の普及により受信できる人が100%になるということは、いろいろな理由から無いのだと思う。しかし、衛星などのように地上デジタル放送を代替する手段がある。衛星の活用を「最後の手段」と表現するのは、衛星利用は暫定的な手段であるため、本当の意味で「最後の最後」ではないと思うが、受信環境における100%のカバレッジを衛星で実現することは可能であろう。セーフティネットのような形ではあるが、目標到達のための考え方の1つである。

○ いずれにせよこれまで計画してきた手法で進めていくことの確認が1点、また、資料1の2ページにスケジュールが記されているが、この計画の中で数値と目標が乖離してしまった際に、想定している軌道にどこで戻れるかという議論は当然行わなければならない。そのためにも、ある時点において設定されている目標を達成するためには、随時、目標が

達成されているかどうかの情報を透明にし、この委員会で議論していただくことがきわめて大事である。

○ もう一つ気になるのは、三浦委員が取り組んでくださっているような活動、つまりなかなか地デジ移行の情報が伝わりにくい方に対して、情報提供を働きかけている多くの方々のことである。そうした方々にきめ細かいデータや適切な状況把握に基づいた、正しくわかりやすいメッセージを出していかなければならない。

情報が伝わりにくい方をサポートしている方々にデータやメッセージを出すという話も、計画の中でどのような段階にあるかということと密接な関係がある。例えば今日示していただいたアナログ放送終了計画などのスケジュールが非常に不確定なものであるとすると、その支援をしていただく方に対するメッセージや、伝えていく内容もぶれてしまう。今どういう状況にあって、誰が何をすべきかを、メッセージとしてはっきり提示することは、目標を達成するためには非常に大事である。今回の論点の中で、アナログ放送終了に向けた進捗がどういう状況で、何が課題であるか、そして課題を解決するためにどう進めるべきかをはっきりさせ、その進め方に対して委員の皆様には様々なご意見をいただいてまとめていくことが肝要である。

(4) 竹中委員、三浦委員より資料4「各委員からの御意見」について説明があった。

**【竹中委員】**

○ 感謝も込めてご報告申し上げたい事例であるが、パナソニックとTBSが共同で字幕放送CM実験放送というものを3月22日に実施した。これは『ハンチョウ』というパナソニックの単独1社提供番組の中で、CM字幕を1本実験的に流すというものである。その告知をインターネット等で行ったのは、二、三日ほど前ではあったが、非常に多くの方が御覧になったようで、そのアンケートにもご回答いただいたので、報告させていただく。

アンケート対象者は聴力障害の方346名。月刊「NEW MEDIA」と聴力障害者情報文化センター、それぞれに寄せられた回答であり、CMを見た方のうち85%の方が「とても見やすかった」あるいは「見やすかった」と回答され、90%の方が「よくわかった」あるいは「わかった」というふうには回答されている。また、今後も字幕放送CMを実施したほうがよいと思われる方が8割、短いCMでも「あったほうがよい」「必要だと思う」という方が66%に上っているという結果である。

次のページは年代と性別ごとに分けた結果であるが、60代の男性からのご意見が多く、

また女性の場合は60代が一番多く、40、50代が均等ぐらいにご意見をいただいたという事になっている。

最後に「月刊NEW MEDIA」において、こういう放送がされたというパナソニックの担当の方と、TBSの担当の方からの感想、ご意見など、「NEW MEDIA」の記事になったものを載せている。放送からわずか2日間の間に全部で345通のアンケートをいただいた。パナソニックからはその反響の大きさに驚き、熱い気持ちが回答から伝わってきて、やってよかったとおっしゃっていただいた。また一緒に協力していただいたTBSのCM部長の方からは、民放全体でこのようなことを共有し、字幕放送・CM字幕放送の安定放送を目指したいという大変心強いお話をいただいた。

○ 聴覚障害の方は、高齢で聴力が弱った方も含めると1,000万人という規模で言われており、それだけの方々のユーザーを増やす、あるいは情報を伝えるという意味でぜひこれからも字幕をこのように推進していただきたい。特にCMに関してもご助力いただけたらと思う。6ページでは、この件について原口大臣にCM字幕の話をしたら、「ぜひやるべし」というようなお声をいただいたということでご報告に行き、ワンセグでどんな放送だったかを一緒に確認させていただいたものを掲載している。

最後に参議院選挙の政権放送について少し書かせていただいた。衆議院選挙の政権放送は候補者、あるいは政党が製作したビデオを持ち込んで流す持ち込みビデオ方式ということで手話や字幕をつけることができるが、参議院はビデオ方式ではない。ぜひ参議院も持ち込みビデオ方式にして、候補者、あるいは政党が自分たちで字幕や手話を使って政策を幅広く伝えられるような状況になっていただきたい。現時点では、放送事業者の義務というふうに話が進むのではなく、多くの有権者に自分の声や政策を届ける候補者や政党がきちんと意識をして、そのような発信をしていていただきたいと思っている。そして、有権者の側は逆にそれを投票の1つの判断材料にするといったような、お互いが前向きな形でこの政権放送の字幕（特に参議院選挙が今年あるので）進んでいけばよいと思う。いずれは衆参両院が同じ制度のもと、字幕付与のできる環境を整える方向になって欲しい。

#### 【三浦委員】

○ これは全国消費者協会連合会という、各地域のNPO等に調査参加していただいて実施したアンケート結果である。フリーアンサーの部分も見ていただきたかったのだが、アンケート結果自体は80ページ以上の大部にわたる冊子になっているものであるので、事務局で抜粋していただいた結果、本日の資料には載っていない。サンプルは550と少な

く思えるかもしれないが、北から南までバランスをとっている。7ページで「地デジ対応にするために何か問題がありましたか」という環境の問題に対するアンケートをとっている。これは、例えばビル陰になっていないかということを知っているもので、地デジにすることに問題がなかったということではないので、ここは誤解していただきたくないと思う。

この中で年代別に見て非常に気になったのは、9ページの対応の問題である。家の環境で地デジ対応に何か問題があるかという質問で、この中では「問題はない」が64.2%となっている。その中で気になっているのは、この「家主の対応がわからない」の5.7%のうち、ほとんどが20代であること。すなわち、20代、若ければ若いほど、家主の対応がわからないということであり、地域間コミュニケーションの問題ということもあるのだろうとは思いますが、これこそデジサポがアドバイスすべきところなのではないかと思う。

13ページのまとめのところを読んでいただいてもどういう結論が出たかはおわかりいただけないと思うが、先ほど申し上げたフリーアンサーにおいても、やはり経済面で困っているというご回答を数多くいただいた。高齢者のご回答が多かったということもあるにしても、やはり経済面で困ったというお答えがすごく問題として挙がっていた。いくつかコメントを読ませていただくと「やはり経済面です。国の施策履行であれば助成金や補助は必要と思います。無料なら大賛成」や「機能が多くて使いこなせない」や「経済的な問題でテレビの買い換えなど無理。地デジになればテレビは見なくなると思う」、また「テレビは要りません」という方も実際にいらっしやった。金銭的な問題の負担が大きいのはなぜかというご意見が圧倒的に多かった。

また、「早く対応機種を購入したら切り換えが済んでいない。個人でやろうとしたけれどもできなかった。それを手伝ってくれる人はいないんでしょうか」という60代の福岡の男性からの意見があり、要は地域でどれだけの対応をしてもらえるのか、だれに言えばどういうふうに助けてもらえるのかということがやはりまだ十分に伝わっていないなというのを実感した。

また、その他のフリーアンサーで「今、使用できるテレビがあるのになぜ今地デジにしなければならぬのか私にはわかりません。国策ではないでしょうか。要らなくなったテレビがごみの山になるのか、とても不安。環境悪化の原因になるかと心配しています。最近ではテレビの放送の内容も低下しているので、この機会にテレビをやめてラジオにしようかなと思っています。携帯でもテレビが見られる時代になったので」という全然違った方向の回答もかなり来ており、いろいろな複雑なご感想を皆様お持ちなのだと思った。経

済面においてもそうだが、地域によっても非常にばらつきのある回答をいただいたということが報告書の中でも紹介された。また、具体的な費用に対する質問もあり、10万から30万が47.7%で一番多く、また30万から50万という回答も多くあり、その中で最高金額は120万という回答をいただいた。

**【村井主査】**

- それでは、本日はこれで閉会とさせていただきます。