

第7次中間答申における 主な提言と対応状況

【アナログ放送終了を迎えるための体制・取組の強化】

項目	提言	対応状況
<p>相談時期が分散する取組</p>	<p>・告知の抜本強化など、放送画面による周知の前倒しを図ること</p>	<p>平成 22 年9月6日から、関東及び一部の地区の放送事業者においてアナログ放送画面における告知スーパーの常時表示を前倒して実施するとともに、全国各地の放送事業者においても順次実施を開始し、アナログ放送終了間際は工事が集中する可能性があるため早期のデジタル化対応をお願いする等の放送画面による周知を実施した。</p>
	<p>・デジアナ変換の早期導入により、デジアナ変換の導入時に発生する相談の前倒しを図ること ・暫定的措置であることを十分に周知する必要</p>	<p>ケーブルテレビにおけるデジアナ変換の早期導入について、平成 23 年7月 24 日のアナログ停波の前日までに、導入予定施設の約 77%(1,803 万世帯)においてサービスが開始された(平成 24 年3月現在、ケーブルテレビ加入者数の約 94%にあたる 2,474 万世帯に提供)。 また、ケーブルテレビ事業者がデジアナ変換を実施するにあたっては、自社のホームページや番組ガイド等を利用して、概要や機能上の制約について加入者への周知広報を行い、相談の前倒しを図った。</p>
<p>相談先が分散する取組</p>	<p>・地上テレビ放送事業者等による相談対応態勢を強化し、連携して対応すること。また、アナログ終了等のお知らせ画面において地上テレビ放送事業者の問い合わせ番号を併記すること</p>	<p>地デジコールセンター・デジサポへの相談の過度な集中を防ぐため、各放送事業者(NHK・民放)や日本ケーブルテレビ連盟においても電話相談窓口を設け、対応できる体制を確保した。また、平成 23 年7月 24 日正午以降 24 時までの間においては、各放送事業者(NHK・民放)が自社のコールセンター番号をブルーバック画面に表示した(平成 24 年3月 31 日の東北3県でも同様の対応を実施)。</p>
	<p>・基本的な対応マニュアルや地デジ政策の動向等について迅速な情報共有ができる体制を構築すること</p>	<p>電話相談窓口を持つ各種関係団体と連携し、連絡会を設けてQ&A等の基本的な情報を随時共有するとともに、一般的な問い合わせは各団体で対応し、対応困難な問い合わせは適切な窓口へ案内する協力体制を構築した。</p>
<p>地デジコールセンター・デジサポの対応人員・回線数増</p>	<p>・地デジコールセンター・デジサポの対応人員・回線数を、できるだけ早く抜本的に拡充すべき</p>	<p>地デジコールセンター・デジサポでは、アナログ放送終了に向けて電話相談体制を順次強化し、平成 23 年7月の 44 都道府県における地上アナログ放送終了前後には、最大約 1,200 席規模まで拡充し、7月 18 日から7月 31 日までの間 24 時間体制で相談を受け付けた。また、平成 24 年3月の東北3県における地上アナログ放送終了前後においても、最大 70 席規模に拡充し、3月 25 日からアナログ放送終了後まで 24 時間体制で相談を受け付けた。</p>

<p>「相談」から「対応(工事等)」につながる仕組みづくり</p>	<p>・電器店や工事業者を紹介する仕組みが必要</p>	<p>デジサポでは、機器の購入や工事依頼を希望する方に近隣の電器店や工事業者、ケーブルテレビ事業者等を紹介し、デジタル化対応を促進させるための「地デジ化協力店リスト」(全国で約 1.7 万店(件))を都道府県単位で作成し、相談会や戸別訪問において必要に応じて配布するほか、デジサポのホームページに掲載した。</p>
<p>工事体制の確保等</p>	<p>・アンテナや改修工事等の集中を想定し、対応体制や工事業者の確保方策、工事業者不足時の優先対策の考え方を整理し、関係者が連携して取り組むべき</p>	<p>アンテナ工事等を行う団体に対し、アナログ放送終了前後のアンテナ工事体制拡充を依頼した。</p> <p>また、中継局に比較的近く地上デジタル放送の電波が強い地域(強電界地域)では、取り付け容易な簡易アンテナを活用することにより工事総数を抑えることができるため、「簡易アンテナ利用ガイド」を作成して配布するとともに、受信可否を自分で確認できる「簡易アンテナキット」の無償貸出を実施した。さらに、平成 23 年6月中旬以降は、室内受信の可否を簡単に試験できる「地デジテスター」を同封したチラシを配布した。</p>
<p>身近な臨時相談コーナーの設置</p>	<p>・生活に身近な場所に、臨時相談コーナーを設置すべき</p>	<p>デジサポは、地デジチューナー支援実施センター等と連携し、各地の市町村役場を中心に「地デジ臨時相談コーナー」をアナログ放送終了前後の期間に設置した。当該コーナーでは、地上デジタル放送に関する受信相談、各種支援制度のご案内、暫定衛星放送等のご利用申込みの支援、各都道府県のデジサポや販売店への取次ぎ等の対面サポート、低所得世帯向けチューナー支援の即時給付、一台目未対応世帯へのチューナーの貸出し、さらには移動相談車(デジサポカー)を用いた移動受信相談等も行った。</p> <p>また、相談員不在時に相談者が訪問した場合、直通電話を通じて、各都道府県のデジサポと直接相談を行っていただけようにした。</p> <p>44 都道府県におけるアナログ放送終了時には、平成 23 年6月 15 日から8月 26 日までの約2ヶ月間、約 1,700 箇所の「地デジ臨時相談コーナー」を設置した。</p> <p>東北3県では、平成 23 年 10 月から地域を巡回する形で「地デジ巡回相談コーナー」を展開し、アナログ放送終了時には2月 13 日から4月 27 日までの間に約 50 箇所の「地デジ臨時相談コーナー」を設置した。</p>

<p>地デジボランティアによる声かけ等、高齢者宅等への最終確認活動</p>	<p>・多くの方に地デジボランティアとして登録いただく等の準備を行い、最終確認活動として、高齢者宅等への声かけやデジタル化対応のお手伝いを実施すべき</p>	<p>全国の各地域で活動している団体(ボランティア団体、NPO、民生委員等)や全国規模の組織(ボーイスカウト日本連盟、みらい子育てネット(母親クラブ)、株式会社ローソン)など全国約 2,000 団体・約 40 万人規模の「地デジボランティア」の協力を得て、平成 23 年1月下旬から8月末まで(東北3県は平成 24 年4月末まで)の間、ご高齢の方等にデジタル化対応を促す声かけや、相談先電話番号等を記載したカード、地上デジタル放送に関するパンフレットの配付など、全国的な活動を展開した。</p>
---------------------------------------	--	---

【あらゆる手法による周知徹底】

項目	提言	対応状況
<p>国・デジサポによる周知徹底</p>	<p>・時機にかなった政府広報等を実施すべき ・新聞広告やラジオスポットによる周知を行うべき ・病院等施設におけるポスター掲示や高齢者等への声かけなどによる周知も検討すべき ・民生委員等による高齢者等訪問時において、周知を行っていただくことを検討すべき ・消防庁の「住宅用火災警報器」と連携した周知広報等、他の取組と連携した効率的な周知広報にも取り組むべき</p>	<p>国においては、政府広報ラジオ番組(平成 22 年9月)等を通じてデジタル化対応を促した。デジサポにおいては、半年前、3ヶ月前、1ヶ月前等の時機をとらえ、新聞やラジオ等を活用した周知広報を集中的に実施するとともに、戸別訪問や地デジ臨時相談コーナー等への案内も行い、地デジ周知と相談促進の相乗効果を図った。</p> <p>また、民生委員等を含む全国約 2,000 団体・約 40 万人規模の「地デジボランティア」の協力を得て、平成 23 年1月下旬から8月末まで(東北3県は平成 24 年4月末まで)の間、ご高齢の方等にデジタル化対応を促す声かけや、相談先電話番号等を記載したカード、地デジに関するパンフレットの配付などを行うとともに、病院やハローワーク等の協力も得て、施設内へのポスターやチラシの掲出も実施した。</p> <p>さらに、デジサポを通じ、平成 21 年度から全国で約 15 万件の説明・相談会、約 190 万世帯への戸別訪問を実施した。この実施に当たっては、設置義務化がアナログ放送終了と同時期となる「住宅用火災警報器」の周知と連携して、共同での説明会や戸別訪問も展開した。</p>
<p>地上テレビ放送事業者による周知徹底</p>	<p>・アナログ放送への告知スーパー表示を強化するとともに、関東地域など課題のある地域では、全国に先駆けて常時表示を行うことを検討すべき ・デジタル放送への対応方法を丁寧に説明する番組の放送など、放送による周知等に徹</p>	<p>平成 22 年9月6日から、関東及び一部の地区の放送事業者においてアナログ放送画面における告知スーパーの常時表示を前倒しで実施するとともに、全国各地の放送事業者においても順次実施を開始し、アナログ放送視聴者への周知に取り組んだ。</p> <p>各放送事業者において、常時字幕スーパーのほか、ミニ番組やソフトテスト、情報番組等を通じた周知を実施するとともに、平成 23 年7月から(東北3県においては平成</p>

	底して取り組むべき	24年3月12日から)は、アナログ放送画面上においてカウントダウン表示を実施する等の放送による周知の取組を実施した。
販売店による周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・店内へのポスター掲出やチラシ等の備置き、地デジ相談コーナーの設置等により、来店者に対する周知をしていただくことが望ましい ・新聞広告・折込み、テレビCM等の際に、「アナログ放送終了」のお知らせを行っていただくことが望ましい 	<p>国電機商業組合連合会加盟の電器店(約2万箇所)・(社)日本ケーブルテレビ連盟加盟のケーブルテレビ事業者(約170箇所)では、「まちの地デジ相談コーナー」の幟を立て、地上デジタル放送に関する幅広い相談に応じていただいた。</p> <p>また、量販店の協力により、各社の新聞広告、折込みチラシ、テレビCM等に「アナログ放送終了」のお知らせを掲載するとともに、店内ディスプレイにおいてスポット広告等の映像を放映していただいた。</p>
地方公共団体による周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・地デジへの対応方法等の広報誌掲載、ポスター掲出、回覧板等による周知など、効率的・効果的に周知していただくことが望ましい 	各地方公共団体の広報誌等において、地デジの対応方法や問い合わせ先、支援内容等の記事を掲載した。また、庁舎内においてポスターの掲出を行うとともに、窓口にチラシを備え置く等の取組を行った。
ケーブルテレビ事業者による周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・加入者あて送付物への「地デジに関するお知らせ」同封等により、加入者への適切な周知に取り組むべき 	ケーブルテレビ事業者が地デジに伴う周知やデジアナ変換を実施するにあたっては、自社ホームページや番組ガイド等を利用して、概要や機能上の制約について加入者への周知広報を行った。
メーカーによる周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・自社製品の宣伝に併せた地デジに関する周知を行うなど、地デジに関する周知に積極的に協力すべき 	各メーカーのウェブサイトにおいて、地上デジタル放送に関するページを設ける等の取組を行った。
消費者団体による周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法の情報などを含め、機関誌等による周知や会員への送付物に「地デジに関するお知らせ」を同封するなど、可能であれば実施することが望ましい 	全国消費者団体連合会・総務省・デジサポの間で、地上デジタル放送に関する意見交換会を随時開催し、悪徳商法の発生状況や具体的な事例、消費者からの主な相談内容などについて情報交換を行うとともに、当該三者共同で、消費者の観点から地デジに関する基本的な想定問答をまとめた「地デジQ&A」を作成した。また、地デジ詐欺注意喚起や地デジチューナー利用案内のパンフレットも作成し、消費者団体を通じた地デジに関する周知に努めた。

【デジタル未対応の高齢者、低所得者等のための取組】

項目	提言	対応状況
高齢者等のための取組	・生活に身近な場所に、臨時相談コーナーを設置すべき	(2ページ「身近な臨時相談コーナーの設置」と同様)
低所得者等のための取組	・NHK受信料全額免除世帯に対するチューナー等支援の周知徹底が必要	支援開始時にNHK受信料全額免除世帯に全額免除証明書や申込書を送付するとともに、申込を行っていない世帯に対して随時申込書を直接送付した。 また、周知広報の徹底を図るため、NHK・民放の協力によるスポット・字幕スーパー・ラジオ等の放送周知、新聞広告の掲載、政府広報等を行った。さらに、地方公共団体、障がい者団体、社会福祉施設事業者団体等の協力により、リーフレット、申込書一式、ポスターの設置・掲示や広報誌・機関誌への掲載を行った。 アナログ放送終了前後には、デジサポや自治体と連携し、住民に身近な臨時相談コーナーにおいて支援の周知を行うとともに、即時支援可能な体制を整備した。
	・経済的な理由によりデジタル化対応が困難な世帯のための支援強化の検討が必要	チューナー支援の対象を市町村民税非課税世帯に拡充することとし、平成 23 年1月から支援を開始し、NHK受信料全額免除世帯への支援と併せて周知広報を徹底した。

【対応が遅れている共聴施設への対策】

項目	提言	対応状況
受信障害解消エリアでの個別受信移行の促進	・受信者側への周知活動強化、廉価な簡易アンテナの供給体制の強化、ケーブルテレビ・ブロードバンドによる視聴促進を図るべき	受信障害解消エリアが簡単に確認できるように、地図上に近隣の受信状況を表示できるシステムをデジサポのホームページに掲載した。また、受信障害解消エリアの世帯に対して、デジサポが専用チラシの配布や相談会、声かけ等による周知を集中的に実施し、簡易アンテナ等のアンテナ設置やケーブルテレビ、ブロードバンドへの加入による個別受信移行を促した。
受信障害継続施設のデジタル化改修等の強化	・管理者への働きかけの徹底、各種支援制度の活用による対応促進、デジタル化対応の必要性等に関する周知強化や相談体制強化を図るべき	デベロッパーや管理会社など不動産業界の協力により施設情報の収集を強化しつつ、デジサポがデジタル未対応の共聴施設の管理者への訪問を徹底して行い、管理者へ改修を働きかけるとともに、各種支援策(受信調査、助成金制度、法律家相談等)の活用を促した。

<p>管理者不明施設、無届施設等の困難施設への対応強化</p>	<p>・管理者把握、届出手続支援、改修工事等を強力に促進するとともに、無届施設の把握・指導強化を図るべき</p>	<p>円滑な対応が困難と予想される施設に対しては、デジサポのコンサルティングを通じ、関係者と連携して改修や住民周知等の対応を促進した。また、電柱共架情報を活用して無届施設の把握を強化し、所有者や管理者に対し早期の改修等を働きかけた。</p>
<p>受信障害対策共聴施設の廃止に伴う施設撤去の徹底</p>	<p>・施設撤去の働きかけを強化すべき</p>	<p>受信障害対策共聴施設の管理者等に対し、廃止施設の撤去の必要性、撤去にあたっての住民周知や運用停止等に係る手順について、ダイレクトメール等により周知した。また、総務省ホームページへの掲載や工事業者の団体への通知も実施した。</p>
<p>南関東を中心とした集合住宅共聴施設への対応強化</p>	<p>・デジタル化状況の訪問確認等を南関東中心に集中的に実施するとともに、不動産業界と連携した取組を実施すべき</p>	<p>集合住宅共聴施設の地デジ対応状況の実態把握のため、未対応施設の目視による全数確認を南関東を中心に集中的に実施するとともに、不動産業界やケーブルテレビ事業者からの情報提供、地デジカ・ステッカーの配布、ボランティアによる近隣地域の確認活動、大手企業の協力による社宅の確認等を多面的に展開することにより、デジタル化対応率の大幅な上昇につながった。</p> <p>デジタル未対応の集合住宅に対しては、登記簿情報の活用により所有者の把握を強化し、所有者へのダイレクトメールの送付、直接訪問等を行った。</p> <p>また、不動産業界の協力を得て、所有者に助成金制度の周知を行うとともに、大手業者の多くが物件の地デジ対応の有無をネット上で確認できるシステムを実現した。</p> <p>さらに、アナログ放送終了に向けた最終対策として、未対応集合住宅の住民に対し、チラシや室内受信の可否を簡単に試験できる「地デジテスター」の配布を実施した。</p>
<p>ケーブルテレビ等による地上デジタル放送のみの再送信サービスの促進</p>	<p>・地上デジタル放送のみの再送信サービスについて、視聴者が利用しやすいサービスメニュー、提供条件等を検討・導入することが望ましい</p>	<p>ケーブルテレビの「地上デジタル放送のみの再送信サービス」については、総務省から各ケーブルテレビ事業者等に導入促進について要請。平成 23 年 12 月現在、559 事業者(※)のうち、376 事業者(67.3%)が導入している。(※)登録に係る自主放送を行う有線一般放送事業者</p>

【テレビ放送が受信できなくなる世帯等への対策】

項目	提言	対応状況
難視の早期把握と工事の促進	<p>・適切な情報収集体制を構築するとともに、申告について相談と工事とが連携した体制を構築し、工事可能なものはできる限り実施すべき</p>	<p>アナログ停波半年前の難視申告の増大に対応するため、デジサポの受信相談、調査体制を強化するとともに、デジサポと全国地上デジタル放送推進協議会の地域協議会間での情報共有を図り、対策工事を促進した。</p>
地デジ難視対策衛星放送の活用	<p>・電器店等での解決が技術的に困難なものや、やむを得ず対策工事が遅れるものについて、地デジ難視対策衛星放送を活用すべき</p>	<p>電器店等での解決が技術的に困難との理由から難視申告のあったもののうち、デジサポが難視と判断したものについて、アナログ停波までの期間を考慮し、平成 23 年2月から、地デジ難視対策衛星放送による対策を実施した。</p> <p>また、やむを得ずアンテナ設置等の対策工事が遅れるものについて、平成 23 年6月から地デジ難視対策衛星放送による対策を実施した。</p> <p>さらに、平成 23 年4月から、東日本大震災によって被災し、地上テレビ放送が視聴できなくなった世帯を対象に、地デジ難視対策衛星放送を一時的に利用できるよう制度を拡充した。</p>
地デジ難視対策衛星放送以外の暫定対策についての検討	<p>・暫定対策として、ケーブルテレビに一時的に加入する等の方策を検討すべき</p>	<p>平成 22 年 12 月から、ケーブルテレビでの対策が効率的な場合には、衛星による対策の代替として恒久対策までの間、ケーブルテレビの利用が可能となるよう制度を拡充した。</p> <p>＜ケーブルテレビ利用世帯:約 0.4 千世帯＞</p>