

論 点 整 理

(受信側の課題に関する検討Ⅱ)

この資料は、第33回会合(平成19年12月)、第34回会合(平成20年1月)及び第35回会合(平成20年2月)における各委員のご意見のうち、

- ・「共聴施設への対応」
- ・「広報相談体制の充実」

に関するご意見を、事務局において整理したものである。

情報通信審議会第4次中間答申(H19.8)

～共聴施設に関する提言部分抜粋～

3. 提言

(1) 共聴施設の改修

辺地共聴施設、集合住宅共聴施設、受信障害対策共聴施設のいずれについても、デジタル化対応のために改修が必要となる共聴施設の数と平成23(2011)年まで残り4年間しかないことを考えると、工事体制の問題も含めて、改修時期の平準化に取り組んでいくことが必要である。

(2) 辺地共聴施設

平成23(2011)年までのデジタル放送への全面移行の確実な実現のためには、多くの視聴者が利用している共聴施設のデジタル化を円滑に進めていくことは極めて重要な課題であり、国及びNHKを中心とする放送事業者等の関係者は引き続きそれぞれの責任を果たし必要な措置を講じていくべきである。このため、辺地共聴施設の状況の把握、デジタル改修の進捗状況、共聴施設管理者への改修の働きかけを行うための具体的体制を本年秋までに構築すべきである。

辺地共聴施設については、第3次中間答申を踏まえ、デジタル化のための住民負担が過重となる場合についての国の補助制度が平成19年度から新たに設けられた。このような支援制度が設けられたこと自体はデジタル放送の受信環境整備を進めていく中で大きな一歩であると評価できる。一方、その制度の内容をみると、有線共聴に対する補助については事業主体が過疎、辺地といった条件不利地域に該当する市町村に限定され、多くの辺地共聴施設の所有形態である共聴組合が事業主体に認められていないことや、電波による放送のカバーエリア外でありながら条件不利地域に該当しないため支援の対象とならない辺地共聴施設があることなどの問題が指摘されている。無線(ギャップフィラー)による施設整備に対する補助についてはこうした問題はないものの、補助対象設備が伝送路設備に限られ、施設の中心設備であるギャップフィラーが補助対象外であるといった別の問題が指摘されている。国は、これらの点への対応方法を検討するとともに、今後の予算要求の中で改善が図られるよう、検討を進めるべきである。

また、辺地共聴施設の改修にあたっては、デジタル放送の特性のためアナログ放送の受信点を移設する必要があるケースが相当数想定されているが、そのための調査等を個々の共聴施設の設置者による対応のみに委ねることは負担が過重ではないかといった指摘もされている。デジタル化に関する住民負担の軽減を図り、また、新たに設けられた支援制度を効果的に機能させるためには、前述のとおり、支援制度の内容の改善とともに、受信点移設のための調査が必要となるケースについて共聴施設の設置者をサポートするソフト面での対応を検討することも必要である。

(3) 集合住宅共聴施設及び受信障害対策共聴施設

都市受信障害施設については、受信障害の原因となった建築物等の所有者と受信者との円滑な協議の促進を図るため、経費負担の考え方をまとめ平成18年11月に公表したところである。今後、こうした考え方を共聴施設の関係者に対して一層の周知を図るとともに、国を中心に、関係業界や市町村等の協力を得て、施設の状態やデジタル改修の進捗動向の把握、施設管理者等への改修の働きかけを行うための具体的体制を本年秋までに構築し、できるだけ早い時期にこれらの施設のデジタル化対応できるよう周知広報に努めるべきである。

集合住宅共聴施設のデジタル化対応については、管理組合等居住する受信者自らが対応することとされているが、工事時期の平準化の観点から管理組合等の施設所有者に対して工事の前倒しを促す周知広報を行っていくとともに、受信者からの相談に的確に対応できるよう相談体制の充実・強化が必要であると考えられる。

論点1

戸建て住宅で直接受信をするよりも、デジタル化対応に時間がかかる共聴施設について、どのようにデジタル化を促進すべきか。特に、都市受信障害対策共聴施設や集合住宅共聴施設について、どのような対策が必要か。

【これまでの当委員会における意見】

[共聴全般]

- 共聴施設について、いつまでに何をしなくてはいけないのか、どのような経費がかかるのかの周知・広報を徹底すべき。
- 共聴施設については、詳細な実態把握が必要である。
 - ・ 辺地共聴施設については、未把握施設の把握や受信点調査等が必要である。
 - ・ 集合住宅共聴施設については、既にデジタル化済みの施設がある一方で、管理者が明確でない施設、経費負担の方針が不明の施設、工事の必要性すら認識されていない施設等がある。
 - ・ 受信障害対策共聴施設については、放送のデジタル化により、アナログ放送では必要であった障害対策共聴のエリアにおいて、デジタルの直接受信が可能となる世帯が出てくることから、共聴を廃止する動きがある。
- 共聴施設の実態把握やデジタル化対応のために、地域密着型相談体制の整備が必要。

【これまでの当委員会における意見】

[共聴全般の続き]

- 共聴施設について、デジタル化対応の具体施策や経費負担の基本方針の整理が課題。
- 一定規模の共聴施設は管理組合が設置されており関心は高いが、小規模の共聴施設やアパートでは管理者不明・家主が地元に住んでいないケースなどがあり、関係業界団体経由での広報や、地元自治体の行政広報誌（全国又は県単位一斉の広報）で徹底する必要がある。
- （受信障害対策共聴施設や辺地共聴施設について）共聴施設は、電柱を使用する場合は殆どであるため「電力会社」が所有者等把握しているケースもあるので、省庁間の連携が必要と考える。

【これまでの当委員会における意見】

[受信障害対策共聴]

- 受信障害対策共聴施設の改修にあたっては、電波状態の検査コスト、施設の改修コスト及び古い施設の撤去コストなどの費用例を示すことを検討すべき。
- 受信障害対策共聴については、デジタル化で受信障害地域が減少する見込みであるが、具体的にどの世帯が受信できて、どの世帯ができないのかの調査が必要。高層建築物の他、送電線、鉄道、高速道路等が原因の受信障害対策共聴施設があるが、対応にバラつきがでないよう、関係省庁を通じた周知を早急に行うべき。
- 高速道路を原因とする受信障害対策共聴施設をどうするのかについて、国土交通省等関係省庁で協議をして結論を出していただきたい。
- （都市受信障害対策）共聴施設への対応について、国としての考え方を1つに集約して広く周知していただきたい。当事者間（原因者と視聴者の間）で解決することが基本ということであるが、限界がある。早期解決を図ることができる調停機関の設置の検討も場合によっては必要になると思う。
- 受信障害対策共聴については、デジタル直接受信が困難な場合には、送電線や鉄道等による障害対策共聴をデジタル化して継続する必要がある（電力、鉄道などインフラ会社の理解促進とデジタル化対応の働きかけが必要）。

【これまでの当委員会における意見】

[受信障害対策共聴の続き]

- 小規模な受信障害対策共聴施設の場合、所有者である組合の預かり金が少なくその対応策が必要となり、分譲集合住宅の場合は管理組合にて改修決定となるので、管理委託会社も含めた早目の対応が必要である。いずれの場合も、改修費用の支援等が必要な場合があるので、その対策を検討する必要がある。
- 「都市受信障害対策共同受信施設の地上デジタル放送対応に係る考え方」を基本として、関係者間で協議すべき。

[集合住宅共聴]

- 集合住宅共聴については、周知活動の拡充が必要である。
- 集合住宅共聴については、個別の周知は難しいので、放送事業者において、放送による周知を検討している。

[辺地共聴施設]

- 辺地共聴施設については、NHK共聴は、NHKと地元組合が協力し計画的にデジタル化を遂行する。また、自主共聴の実態把握についてNHKとしても協力する。

情報通信審議会第4次中間答申(H19.8) ～広報・相談体制に関する提言部分抜粋～

3. 提言

(1) デジタル化の意義の周知

本年3月に国が実施した調査によると、アナログ放送の停波時期についての認知度が前年の32.1%から約2倍の60.4%に、地上デジタル放送対応受信機の世帯普及率も上昇するなど、地上デジタル放送は確実に国民に浸透していると認められる。他方で、調査の中では「できれば地上アナログテレビ放送を続けてもらいたい」という回答も相当数みられたところであり、なぜデジタル化を進めるのか、ということについて国民の理解が得られるようさらに周知広報を行うべきである。その際には、特に、放送のデジタル化が完了し、アナログ放送を終了した後には、需要の増大により周波数の確保が必要となる携帯電話等の電気通信や、新たなサービスである移動体向けのマルチメディア放送等のテレビジョン放送以外の放送やITS（高度道路交通情報システム）、安全・安心な社会の実現のためにブロードバンド通信が可能な自営通信の分野に周波数を割り当てることのできる点についても周知を強化すべきである。

(2) 周知広報の体制

第3次中間答申を踏まえ、本年2月に「地上デジタル放送の普及促進のための周知・広報計画」が策定されたが、同計画は国、放送事業者、メーカー、販売店等の関係者の議論を経て策定されたものであり、また、地上デジタル放送の推進のための周知広報についての全体的な計画と位置付けられるものであることから、関係者は同計画に規定された事項を十分に認識し着実に実施していくことが必要である。

同じく第3次中間答申を踏まえ、国、放送事業者、ケーブルテレビ事業者、メーカー、工事事業者及び販売店の地上デジタルテレビ放送についての専門相談の担当が期待される機関における専門相談窓口の明確化と組織化が行われた。一方で、コールセンターに寄せられる相談の傾向から明らかなように、今後地域特有の問い合わせや個別の具体的な受信方法に関する問い合わせが増加すると見込まれている。こうした状況に適切に対応するためには地域の実情に応じたよりきめ細かな相談対応が必要であり、国は、受信相談の拡充等地域レベルでの相談体制を平成20年度中に整備していくべきである。

(3) 周知広報の内容

アナログ放送の終了時期についての認知率がこの1年間で約2倍となるなど、地上デジタル放送に関する国民の認知度は着実に向上しているが、認知度向上の取組を更に徹底していくことともに、テレビの買い換えなど実際のアクションにつなげていくことが重要である。そのためには、アナログ放送が終了することの周知広報とともに、デジタル放送の受信方法に関する情報、具体的には、地上デジタル放送を視聴するためには、デジタルテレビ受信機の購入、アナログ受信機へのデジタルチューナーの接続及びケーブルテレビ加入による受信の3つの選択肢があること、視聴環境によってはアンテナの取り替えやブースターが必要となる場合があること、それぞれの選択肢には特徴や留意点があること、受信機の価格等は日々変動するものであるが目安としてそれぞれの選択肢を取った場合に工事費用も含めトータルでどれくらいの費用がかかるのか等の点についての周知の徹底が必要である。このような国民が具体的にデジタル放送に対応する行動を起こしていただくにあたっての正確な情報の提供に周知広報の重点をおくことによって、国民がデジタル化への対応について、今後4年弱の間に、合理的な行動をとっていただけることが期待できるようになると考える。

そもそも自分の住んでいる地域において地上デジタル放送が受信できるか、いつ受信できるようになるか容易にわかるよう中継局等の整備計画等をさらに明確にしていくことも必要である。また、公的機関を騙った詐欺等のいわゆる悪質商法を防止するためには、自分がどのような行動をとれば良いのか、費用負担も含めた正確な知識を高齢者等に身につけてもらうことが必要かつ効果的であり、関係機関とも連携した周知広報を行っていく必要がある。

(4) 周知広報の方法

きめ細かな周知広報の観点からは、これまでのマスを対象とした周知広報活動に加え、さまざまな場面をとらえた周知広報活動を行っていくことを検討していくべきである。例えば、公共施設や教育現場での周知が必要となってくると思われるし、町内会や老人会等の協力を得て行う情報提供も考えられる。特に、教育現場での活動については、地上デジタル放送の機能等を理解した子ども達が大人や高齢者に働きかけ、それぞれの家庭でデジタル放送への対応を考えるきっかけになるという相互支援の効果が期待できる。

地上デジタル放送を実際に視聴している層は、アナログ放送の停波について肯定的な意見が多い傾向があるので、アナログ放送を視聴している方がデジタル放送に触れる機会を創出していくことが必要であると考え。今年度、広く一般国民に対してデジタル放送を実際に体感してもらうことによりデジタル放送への移行についての理解を醸成することを目的として官民合同による全国各地でのイベントが予定されているが、こうした取組を通じてこれまで地上デジタル放送に対する関心の薄かった国民に地上デジタル放送の様々な機能を実際に経験してもらうことで関心を高めていくことができると考える。

高齢者世帯等を含む全ての世帯でデジタル化への対応が十分に理解されているか。理解を得るためにどのような対応策が必要か。

【これまでの当委員会における意見】

[相談・支援体制]

- アナログ放送の終了のためには、現地調査を含む視聴実態調査およびきめ細かな受信相談・指導が不可欠(「アナログ周波数変更対策」にあたっては、国の権限と責任において、全国30か所に「受信対策センター」を設置し、約470万世帯を対象に4年間にわたって受信対策・相談対応を実施。アナログ放送の終了は、全国の約5,000万世帯が対象)。
- 地域密着型受信相談体制として「受信促進センター(仮称)」の設置が急務であり、国が中心となって各都道府県に設置すべき。同センターでは、放送局の置局計画、カバーエリアを把握し、地域ごとの混信や難視の実態を把握するとともに、視聴実態の調査、受信相談・指導、周知・広報を実施する必要がある。また、ケーブルテレビや共同受信施設のデジタル化の実態把握、指導も実施すべき。
- ケーブルテレビ事業者はケーブルテレビ経由での視聴は有料を前提としているため、お客様との認識のギャップにより苦情をいただく事例が生じている。地上アナログ放送の停波まで3年余となった現在、積極的な働きかけが必要であるが、日常生活において住民と直接向き合っているのは地方自治体であり、市町村レベルでの地上デジタル放送推進のための広報・相談・苦情等の対応に向け、更なる取組みを期待する。

【これまでの当委員会における意見】

〔相談・支援体制の続き〕

- 各関係団体はお客様からの相談窓口としての体制整備が必要と考える。ケーブルテレビは目下、専門の相談窓口を日本ケーブルテレビ連盟等に設置することを検討しているところである。
- 「広報」と「相談」を区分して考えると、「広報」については、人が多く集まる公共施設にまで幅を広げて周知体制を敷くことが必要である。また、「相談」については、（各地域の電機商業組合でも「デジタル110番」を設置しているところであるが）相談内容がたらい回しにならないよう、関係者間の情報共有が必要である。
- 高齢者や関心が高くない方々に対して、どのようなことをしなくてはいけないのかを広報する体制が必要。少し積極的に地域に出て説明をすること等も必要。
- 相談員の確保・育成が重要。また、高齢者の再雇用や育児中の女性の活用なども検討すべき。

【これまでの当委員会における意見】

[相談・支援内容]

- 「電話をかけてください」というだけではなく、電話もかけられない人をどうするかも考えるべき。
- 受信相談センターでは、周知・相談という受け身の対応に加えて、調査や受信指導も行う組織でなくてはならない。特に、混信や難視の実態も把握し、必要があれば対策・指導を行うべき。
- 「経済弱者」という集合と「技術弱者」という集合が重なる部分については、技術的なサポートも必要である。
- 高齢者や障害者等の「技術弱者」に対しては、買ってからではなく買う前から何をすれば良いのかを教えてあげるところからサービスを提供すべき。ただし、全ての高齢者・障害者へのサービスが無理であれば、所得制限を設けた上で高齢者・障害者に対して買う前からのサービスを提供すべき。
- 高齢者に紙を配布するとか相談に来たら対応するというようなことではなく、モデル的な自治体やコミュニティで、1人暮らしの高齢者で実際の工事やチューナー配付も含めた実験を試みるべき。

【これまでの当委員会における意見】

[周知・広報]

- 「地デジに移行する」ということに関する広報は成功していると思うが、「各家庭で何をどうすれば良いのか」ということは、まだ十分に理解されていない。何をしなくてはいけないのかが一目で分かるガイド（フローチャートやチェックリスト）を用意すべき。
- まず（デジタル化の際に採りうる）選択肢を用意し、主観を捨てて、その選択肢の広報を行うべき。また、予想されるトラブルについて、できる限り列挙したものを周知すべき。その上で、いつ何をするかは消費者に決める権利がある。
- 現状は全ての世帯で地上デジタル放送視聴の仕組の理解（視聴形態の事例）・周知が残念ながらまだ不十分であると考える。
- （どこに相談すれば良いかが分からない人もいるので）相談先の周知が必要。
- テレビでのさらなる具体的な周知・広報が必要。
- 高音質・高画質、データ放送等のデジタル放送の魅力について、十分な周知広報が必要。
- 地デジへの移行により空いた周波数帯は国民の利便性向上につながることを国民にきちんと説明すべき。

[その他]

- チラシでセット販売されているテレビの中に、地デジ対応ではないテレビがある。チラシ掲載のみで販売する場合でも適切な説明をするなど、販売側が責任をもって販売すべき。12