

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36回）議事要旨

1. 日時 平成20年3月28日（金）13時00分～14時30分

2. 場所 総務省8階第一特別会議室

3. 出席者

(1) 委員（専門委員を含む）

村井主査、竹中委員、土井委員、浅野専門委員、有馬専門委員、石橋専門委員、伊藤専門委員、稲葉専門委員、岩浪専門委員、大内専門委員、河村専門委員、桐田専門委員、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、福田専門委員、前川専門委員、松岡（勝）専門委員、三浦専門委員、安田専門委員

(2) オブザーバー

社団法人デジタル放送推進協会 理事 浜口哲夫様

同上 普及促進局エリア情報部視聴者センター長 斎藤文彦様

東京都総務局情報システム部電子自治体連携担当課長 吉井敏一様

(3) 総務省

小笠原情報通信政策局長、河内官房審議官、今林総務課長、吉田放送政策課長、奥放送技術課長、武田衛星放送課長、藤島地域放送課長、山腰デジタル放送受信推進室長、野崎地域放送課技術企画官、吉田地上放送課長、三田地上放送課企画官

4. 議事要旨

(1) 事務局から、資料1-1「議論のための基礎資料Ⅰ（共聴施設への対応）」、資料1-2「議論のための基礎資料Ⅱ（広報・相談体制の充実）」について説明があった。

(2) 吉井東京都電子自治体連携担当課長から、資料3について説明があった。やり取りは以下のとおり。

【吉井東京都電子自治体連携担当課長】

○ まず1として、よりよくご理解していただくために、地デジ移行に関する基礎数値を掲げている。まず世帯数であるが、大まかに言って、東京都の世帯数は約600万となっ

ている。現在、東京タワーから地デジの受信をしている世帯数が約1,400万世帯と言われている。それから、いわゆるケーブルテレビの数、これは大規模のCATVの放送局、自主番組を編成して放送しているものから、小規模な、いわゆる共聴施設、ビル影等のものを含めて、全国で約7万余あると言われているが、そのうち、東京都内には合計で1万1,000ほどがあるということになっている。

○ 次に2として、本日のテーマである共聴施設、それから広報に関する現状と課題について、東京都として、また都内の市区町村のほうを通じて把握している状況について報告をさせていただく。

まず(1)として、社会的な弱者に配慮した広報ということである。まずアとして、住民向けの地デジ移行に関する講座・説明会の開催状況である。そこに掲げているのが、平成17年度から今年度2月まで、区市町村の主催により、総務省関東総合通信局から講師の派遣をいただき開催した回数である。延べ21団体で24回の開催が既にされている。ただし、都内の市区町村の数は62あるので、まだまだ実施していない、これから予定しているところも多いという状況である。

○ それからイとして、相談の受付状況であるが、これについては東京都の消費生活総合センターで受け付けた分ということで掲げている。15年度から今年度の2月まで、地デジ関連ということでいただいたものが106件。中身としては、「ケーブルテレビに入らないと地デジが見れなくなりますよ。」という勧誘を受けたけれども、そのまま入っていいものかどうかという中身、それから「ビル影で、今、共聴施設で見ているけれども、そのまま放っておいても大丈夫なのか。」という問い合わせ。それから、「今のアンテナのままで地デジは見られるのか。」と、そのような問い合わせが多いと聞いている。

○ ウとしては、経済的弱者等に対する支援策である。ご存じの方もいらっしゃると思うが、都内の自治体の中には、高齢者福祉に力を入れていくという観点から、最近、独自の支援策を打ち出した自治体もある。具体的には、千代田区、八王子市というところがある。ただし、全体としては、多くの自治体においては、国の経済弱者対策の動向を見守っているという状況である。都議会においても、今般の予算議会において、そのあたりの質問があったが、東京都としても、国の動きを見守るということでお答えしている状況である。

○ 以上を踏まえて、区市町村のほうから上がってきている要望としてまとめると、エのところにあるように、既に国、放送事業者等のほうで相談窓口があるが、今後、さらに個

別具体的な相談が増えるということが予想されるので、それについてさらなる周知・相談体制の充実が望まれる。特に高齢者など、機械に弱い方には丁寧なアドバイスが必要である。いわゆる悪質商法である。振り込め詐欺なんかの標的になっているという事件も何件か起こっている。それから、自治体側からお願いしたいのは、経済的弱者の支援策の具体的なところを、できるだけ早期に明らかにしていただきたいと考えている。以上が、広報関連の現状と課題である。

○ 次に（２）として、共聴施設の状況についてである。これについては、集合住宅にかかる共同受信、それから高層ビルの影などのいわゆる都市型の受信障害の施設がある。

アとして、施設の状況であるが、まず集合住宅の数について、先ほどの資料にもあったが、都内で４階建て以上の集合住宅、おそらく共同受信の施設が必要になるであろうと思われる集合住宅の数が約１２万棟となっている。それから、受信障害対策を行っている共聴施設については、先ほどのケーブルテレビのところの小規模な施設、届出施設、小規模施設のところをご参考いただきたいと思う。

○ イとして、既に幾つかの区において、ビルの管理者の方、共聴施設を持っているビルの所有者の方、それから、その共聴施設を使って受信されている住民の方を対象にした説明会を開催している。その説明会の際に参加された方から寄せられた声、受信されている方、共聴施設を管理されている方、それぞれのご意見の主なところをまとめると、まず受信者の方については、地デジを見るための具体的な方法、自分の場合はどうしたらいいのだというところがまだよくわからないということで、周知の強化をしてほしいと。それから直接、UHFアンテナを立てれば、自分で見られるようになるということなのだけでも、ほんとうにそうなのかと。そのまま放っておいて、今の共聴施設の管理者が切り換えてくれるのかどうかと。そのようなあたりは自分でやらなければいけないのか、それとも施設管理者のほうでやってくれるのか。施設管理者のどこへ問い合わせたらいいのかというところがよくわからないという声が上がっているということである。

あと一方、施設管理者のほうからは、地デジになれば、受信障害はずっと減ると言われているが、具体的にどこで直接受信が可能になるのか。その具体的な範囲、ビル影のどこが最後、障害として残るのかというところの判断ができないと。それから、具体的に改修をしようと思うのだけれども、もしくはCATVに切り換えてもらうとするのだけれども、その場合、幾らぐらいかかるかがよくわからない。あと、その際の経費負担のビル管理者としての責任範囲が不明であると。できれば公費支援とかがないと助かるのだが、という

ような話が出ている。

○ 以上を踏まえて2ページ目になるが、区市町村のほうから寄せられている要望の取りまとめをすると、まず1つには、詳細な受信状況の調査、既にCATV技術協会、NHK等でもされているものがあると思うが、できれば、そのような情報で公開可能なものがあれば、さらに詳細に調査を実施していただくとともに、その情報を公開していただきたい。その際、どのようなところが受信困難点として残るのか、分析・類型をつけた形で情報提供をぜひお願いしたいということ。それから、受信障害対策施設を持っているビル管理者等の情報について、自治体側だと、どこのビルはだれが管理している、どこの共聴施設はだれが所有しているというところがわからないので、できたら、その辺を総務省のほうから情報提供をいただくと、住民から相談があったときに取り次ぎが非常に助かる。

それから、管理者のほうからすると、施設改修の具体的な対応モデルケースについて、手続、時間、経費等の情報提供をお願いしたいと。

それから、首都圏については、ご案内のように、いわゆる新東京タワーが墨田区のほうに平成23年の冬ごろと言われているが、開業ということで、それに伴い、東京タワーからの送信点の移転があり、それに伴うアンテナ方向の調整、それから受信障害の範囲、少なくなると言われているが、最終的に残る場所はどこになるのかというところがまだ明確ではないと。それへの対応というのも大きな課題となっている。

○ なお、東京都においても、奥多摩地域、島嶼地域においては、中継局の早期整備、辺地としての受信障害共聴施設の改修の問題がある。特に小笠原の場合においては、現在、通信衛星を使って電波を送っているが、それをどう切り換えるかというのも非常に大きな課題となっている。

○ 最後になったが、東京都においては、本年1月、庁内に地デジ移行にかかる関係局連絡会議ということで、広報・公聴、消費者相談、それから都立の施設の管理、それから不法投棄、廃棄物を担当している部局の連絡会議を設置し、体制を整え、情報交換を密に行っているところである。

(3) 浜口デジタル放送推進協会理事及び斎藤デジタル放送推進協会視聴者センター長から、資料4について説明があった。やり取りは以下のとおり。

【浜口デジタル放送推進協会理事】

○ デジタル放送推進協会からご報告をする。1枚目のところは、D p a の取り組み。2007年度で、2007年度、D p a は、そこにあるようにアナログ放送終了、デジタル放送完全移行の認知率90%以上、2007年度中に地上デジタル受信機3,000万台普及、数値目標として、この2つを掲げて、Ⅱのほうにあるよう普及促進活動を実施した。

この目標については、認知率については、現在行われている総務省の浸透度調査の結果を待つということになるが、受信機の普及については、2月末の発表によると、3,234万2,000台と承知をしている。一応、目標を上回る数値が発表されている。

○ いよいよ2008年度の取り組みということであるが、その前に、その次の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、平成19年度の対応結果の速報ということで、D p a は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の管理業務を担当させていただいている。19年度の相談対応の状況と、その結果から導かれる課題認識について、視聴者センター長の斎藤からご報告をする。

【斎藤デジタル放送推進協会視聴者センター長】

○ 今年の2月までの、まだ途中経過ではあるが、コールセンターの相談受付状況についてご報告する。平成19年4月から、この2月までの11カ月間、9万1,812件の相談を受け付けた。これは前年度同期間に比べて94%に相当している。昨日まで9万8,818件で、平成19年度はまだ4日あるが、約10万件的相談処理をするというふうに考えている。

お手もとの資料の3ページの図1をごらんいただきたい。ここには平成16年度から月ごとに相談件数をグラフ化している。この中で、青い部分が18年度、赤い部分が当年度ということになるが、過去に月当たり1万件的相談を超えたのは、18年度の8月、10月、12月の3カ月である。18年度の8月には、実は7月24日にアナログ放送終了まで、あと5年ということになり、草薨さんのスポットを放送事業者が数多く放送したと。そういう効果のあらわれ。10月については、北海道で、旭川を含め、放送局が開局したということ。それから12月については、全国で地上デジタル放送が始まったということであり、今年度に比べて約4,000件の相談アップということになる。この3カ月、トータルで約7,000件ぐらい、昨年度より多いわけだが、そういったものを勘案すると、今年度、ほぼ同数の相談件数が発生しているものと推定をする。

○ それから、1回の電話当たり、複数の質問を受けるわけだが、この相談が24万5,872件ということで、実際に電話をいただく件数の2.67倍に相当している。18年度についても2.24倍ということだったが、これはかなりの増加傾向にあると見ている。これはお電話をいただく方が、次にご自分でどうしたらいいのかということ想定されて、さまざまなことを問い合わせになると考えている。

○ 次に地域別の相談状況だが、東京、大阪、名古屋、この3大広域圏の占める割合というのは65.4%。ちなみに17年度は、この数字が78%、18年度は63.3%ということで、18年度以降、都市部集中から地域分散をしていると。そういった傾向は19年度も続いていると見ている。またコールセンターの電話番号をどうやって入手をしたかという項目であるが、今年度はインターネットが約5分の1(20.9%)ということで非常に多く、電器店に聞いたというものと放送というものが続いている。

○ 具体的な相談内容は、相談内容は受信エリア、あるいは受信方法といったものが大半を占めており、この図5の相談内容であるが、受信エリアは65.1%というのは、9万1,812件のお電話いただいた方の65.1%、約3人に2人が、この受信エリアについて問い合わせていると見るべき数字となっている。

○ 同じように受信方法についても、63.7%と非常に問い合わせの件数が多いということになっている。真ん中ほどに受信障害・混信という項目があるが、この項目の内訳は、実際、テレビを購入されたと。あるいは電波障害でアナログ放送の映りが悪いけれども、どうなんだろうかと。そういった実際に映らない、あるいはそういったご心配をされているという方が26.2%ということで、非常に増えておるという結果になっている。その一方で、その下のほうにあるが、デジタル放送の特徴、17.2%、こういった基本的な質問というものも、まだまだ残っているという状況にある。

次に、この中から受信方法について取りまとめた結果のグラフが図6である。5万8,495件の受信方法に関する相談の中で、一番多いのは、個別受信の3万2,045件となっている。それから続いて、障害共聴と集合住宅が約1万件程度という結果になっている。

○ 以上のことから、こういった相談内容から見て、地デジの普及と課題として、何項目か、取りまとめた。

まず最初に、受信機を買ったけれども映らない、あるいは受信アンテナが適当ではない、あるいは設備を改修しなければならないと。そういったことの相談が多いということがあ

る。テレビだけではなくて、受信システムの重要性というものをもっと十分説明をするということと、集合住宅等については、関連業界と連携した取り組みが必要であると思っている。

また一方で、受信機器、あるいは特徴など、基本的な問い合わせが依然として多いということがある。本格普及期を迎えて、高齢者、主婦等々への周知はこれまで以上に必要であるということと、やはりコールセンターの番号周知等を図って、潜在的な相談を掘り起こしていく必要があると考えている。

また、相談が都市部集中から地域分散、この傾向は18年度に引き続き見られている。やはり地域の問題、あるいは地域レベルでの相談体制等々が必要であると考えている。

また大きな課題として、都市受信障害対策の対応、デジタル化に対する考え方、あるいは辺地共聴の改修経費・改修方法、経費負担等々、そういった相談に対しては、やはり都市共聴の総務省通達の徹底、あるいは辺地共聴への補助制度の理解に努めていく必要があると思っている。

最後に、デジタル化政策、アナログ放送終了への苦情、ご相談、これも相談内容の割合からいくと11.3%あった。これはこれまでも見られたことだが、今後もデジタル化政策に関する周知・広報活動を当然なことながら継続していく必要があると思っている。

以上がコールセンター部分のご報告である。

【浜口デジタル放送推進協会理事】

○ 続いて8ページを説明する。D p aは、2008年度の事業計画の策定にあたって、改めて2011年までを見通して、そこにあるように、2005年～07年までは、アナログ放送終了・デジタル化の常識化を図るべく、これは常識化期と、そういう努力をしてきた。

今年から来年、08年～09年を現実化期と考えて、国民視聴者にデジタル化の意義を理解してもらい、デジタル化を支持してもらい、デジタル化対応の準備をしてもらおうと。つまり、認知から理解、支持、決断、行動と。こういう段階に入ったと。そのためには、一層の普及活動が必要であり、あわせて国民視聴者、消費者が負荷感を最小にとどめて、おのおのの環境に適した方法でデジタル対応に移行できるように受信手段や受信機器について正確な情報を提供し、丁寧に説明することに全力を尽くさなければならないと、事業計画にうたっている。そういう状況下、数値目標としては2008年度、北京五輪時点で2,400万世帯、3,600万台の受信機普及を実現すること。これをもって、アナ・デ

ジ逆転、アナログ放送、デジタル放送のシェアの逆転を達成して、以後の普及に弾みをつけるということを目指している。

○ 9ページには、それに基づく具体的普及施策という形でご報告しているが、簡単にご説明する。

全国キャラバンについては、2007年度、多方面のご協力をいただいて、地デジ体感キャラバンを実施した。今年は、これを地デジ準備キャラバンと改めて、地方自治体との連携・協調対策、受信相談の強化など、新たな目標を加味して、普及促進活動の全国拡大の先駆けとなるべく、キャラバンを継続するという事で、総務省、D p a が共同主催、NHK、民放連、J E I T A の特別協賛をいただくという事で実施を予定している。

○ 次に放送によるPRについて。スポットについては、既に民放連、NHKのご協力を頂戴している。草薙剛を継続して起用して、中身のメッセージについては、ただいま鋭意検討中である。さらに今年度、2008年度は、放送局各社の独自の地デジ推進番組がたくさん出てくるという状況にあって、これとの放送上の普及の効果的連携ということに留意をするということである。

○ 次に北京オリンピックである。「デジタル放送でオリンピックを見よう！」キャンペーン。内容については、ただいま策定中であるが、地デジ受信機器普及促進の格好の機会、格好のツールとして、オリンピックを活用していただくよう、放送局、メーカー、そのほか各方面にご協力をお願いしている。

○ 4番目に、アナログ終了3年前確認イベントである。2008年7月24日が、ちょうど3年前となる。アナログ放送終了・完全デジタル化に関する理解を改めて国民に呼びかけ、国策としての実行を再確認する絶好の機会である。国の積極的なリーダーシップと、関係方面のご協力で、有効なイベントを実施したいと考えている。なお、その後、私の計算では10月27日になると思うが、いよいよ1,000日前という状況がまいる。こういう節目節目のところを有効に利用していきたいと考えている。

○ 最後、5番目、受信方法についての情報提供の強化ということである。

まず活字メディア、特に新聞の活用について、総務省とD p a で、活字媒体用の広告原稿を作成した。後ろに添付資料としてつけているが、「テレビについての大切なお知らせです」「地デジを見るにはどうするの？ 地デジを見るには、UHFアンテナが必要です」「マンションなどの集合住宅にお住まいの皆様へ」と。当面の課題と認識している4項目にわたって、極力整理した形で、わかりやすい形で情報をお届けするという事をつくっ

た。河村真紀子委員にもご協力をいただいて、既に産経新聞、読売新聞等で掲載が始まっている。なお、この広告とは別に新聞に対しては、ラテ面の活用ということを進めている。新聞のラテ面には、毎日、番組表が出るが、テレビをごらんになる方は、ほんとうに毎日、あそこに目を向けられるわけで、ここにぜひとも地デジ推進告知を掲載してくれるようにということで、新聞各社に協力を要請してきた。産経新聞では2007年12月から、ラテ面に完全デジタル移行まで、アナログ終了まで、あと何日のカウントダウンの掲載が始まっている。読売新聞からも、遅くとも3年前、今年の7月24日までには、この種の協力をするという姿勢を頂戴している。また新聞各社の記者の皆さんとも懇談会を開催するなどして、交流を密にして、地デジにかかわる正確で丁寧な情報を発信していただけるようお願いしているところである。

続いて、ホームページについて申し上げる。ホームページ、特に最近、D p a のホームページは著しく充実している。大変手前みそな申し上げようで恐縮である。ぜひとも各方面でリンクを張っていただいて、周知・広報の有効なツールとして、ご活用いただけるように、改めてご紹介し、お願い申し上げる。

特に中身で、ビデオクリップ「ザ・たちの地デジのは・て・な！」と、タレント、ザ・たちを起用したビデオクリップを作成して、ホームページに掲載している。地デジにする理由、メリット、受信方法など、楽しくわかりやすく理解していただくということを目指している。これはDVDも作成して、ご要望いただければ貸し出すということも行っており、各放送局に放送素材としてもご活用いただくようにご紹介させていただいている。また現在、障害者の皆様に向けて、手話を加えたバージョンも製作中である。

○ それから、eラーニングと申して、ホームページでデジタル放送受信について勉強していただくというeラーニングを始めている。基礎編、導入編、技術編と。基礎編、導入編あたりは一般の方にも十分ご理解いただける内容になっている。技術編は、家電販売店スタッフ向けの専門的な内容になっているが、2月の1カ月で約4万件のアクセスがあった。量販店の一部の社では、社員教育に活用していただいているとも聞いている。ぜひ、委員の皆様方も一度、後ろに試験問題が出ているので、全部全問正解されると、認定証が発行されるという仕組みであり、お楽しみいただきながら、一つ、ご自身の知識をお確かめいただければとご紹介しておく。

○ それから、後ろに資料で、エリアの目安の、今日、ご案内した報道資料であるが、D p a のホームページにエリアの目安のご案内をしている。このホームページでは、200

3年12月から、地上デジタル放送のエリアの目安を公開しており、大変たくさん、毎月20万件を超すアクセスがある。ご案内のとおり、2007年12月時点で視聴可能世帯が92%に達しているが、今後は残りのエリアをカバーするために、比較的エリアの狭い中継局が次々に開局される見込みである。これに対応するために、今後はさらに詳しい地域のエリア情報が必要であると考え、デジタル放送局ごとの地図、郵便番号、住所からのエリアの検索、送信所の位置表示、表示可能縮尺の拡大など、これまでのエリアの目安を改善した。視聴者の皆様にも、ご便利に活用していただけるものと期待している。

このようにホームページが充実している。ぜひともお確かめいただくとともに、あちらこちらに宣伝をお願いできればと考えている。

○ それから、アンテナ確認チラシである。これも資料にあるが、テレビ受信機は買ったが、アンテナへの手当がなくてということが、トラブルの原因にもかなりなっているようである。総務省に作成をお願いして、D p aは、これを店頭で配布していただけるように、量販店、全国電商連をお願いに回っている。各社とも非常に協力的で、中には、これをポスターやポップにして、店内に掲示していただけるというお店もあった。効果が期待される場所である。

○ 以上が、今年、D p aが実施しようとしている事業の概要である。

あと、10ページに、2007年度地デジ体感全国キャラバンアンケート結果というものを添付させていただいた。

これはキャラバンに参加した皆様に、地デジを見ていただいた直後に実施したアンケートの分析の中の抜粋である。1と2は、アナログ放送が終了すること、あるいはアナログ受信機ではテレビが見られなくなることの認知率であり、これはまさにその他の調査結果と同様、90%程度ということであった。3は、デジタル化は知っていたと。しかし、キャラバンに参加するまで、地デジを見たことがないと答えた人が32.2%に及んだと。キャラバンは小さいので、たくさんの方というわけにはいかなかったが、地域に押しかけていって、キャラバンに参加していただくということの意味合いがあったと我々は理解している。4番は、実際に地デジを体感して、魅力を感じたと答えた方が76%だったと。これは我々、今後の地デジの普及に自信を持って取り組めるという数字だと理解をしている。

2011年まで、あと3年である。2008年度の地デジ普及促進事業は、その後の普及状況を大きく左右し、ひいては2011年、アナログ放送終了・完全デジタル化の成否

に直結するものと我々は位置づけて、全力で取り組む所存である。

【大内委員】 最初のページの2007年度の目標のところ、地上デジタル受信機3,000万台普及ということを言われているが、これは多分、受信機器というのは、デジタル受信を受信する機能が組み込まれたテレビ、チューナー、セットトップとか、あるいはパソコンに至るまで、この中に含まれているのではないかなと。お聞きするが、地上デジタル受信機という名称を打たれると、一般的には、デジタルの受信機能を組み込んだテレビの普及であると受けとめられると思うが。

【浜口デジタル放送推進協会理事】

○ ご指摘のとおりで、このJ E I T A発表の3,234万2,000台については、受信機、チューナーを備えました録画機器、内蔵のパソコンを含んでいる。

【大内委員】

○ その内容は公表されていないのか。

【浜口デジタル放送推進協会理事】

○ J E I T Aが発表している。

【有馬委員】

○ 地デジへの対応方法として、これからのIPTVだが、再送信同意はまだいただけてはなくて、エリア拡大も順次であるが、2010年ぐらいには全国拡大と思っているので、いつの時期からかというのはあるが、代替方法の一方法としてIPTVをD p aのパンフレット中に入れるということも今後の検討課題として検討していただけないかなと思う。

【三浦委員】

○ いただいた資料の5ページの相談内容のことで。ここにいろいろな相談内容のパーセンテージを出されているが、例えば、どういう世帯、40代とか、20代の方の質問と60代の方の質問はきっと違うと認識もあるが、この相談内容の年齢別の割合もみているのか。

【斎藤デジタル放送推進協会視聴者センター長】

○ 電話をいただいて、率直に年齢を聞くというのが難しい状況にあるので、例えば電話の声の感じから、高齢の方なのか、若い方なのかという集計は一応している。それについては、まだ年度途中で集計はしていないが、年度が終わったところで、一括集計をするという計画である。ただし、あくまで電話での聞き取りということであり、何か何歳代とか、そういうところに丸をつけるとか、そういうことではないので、オペレーターの聞

いた感じというものであり、絶対的なものではないが、そういうデータはある。

【三浦委員】

○ なぜ、そういう質問をしたかという、高齢者の話が何度も出てきているが、高齢者は自分がどう質問していいかわからないということをお忘れにならないでいただきたい。例えば受信エリアなんていうイメージは、私たちはもうわかっていることだが、例えば70代の人に受信エリアとって、ぱっとわかる人がどのぐらいいるのか。だから、意味としては、これを聞きたいのだけれどもということが正確に質問できていない場合もあるし、相談というのは、大体2割から3割ぐらいしか、お電話でわざわざかける人はいらっしやらないので、潜在的に相談したいけれども、どうしていいかわからないとか、今、自分が言いたいことを電話では相談できないのだけれども、こういうことで困っている人とかという潜在的な質問を持っている方たちがかなりいる。特に高齢者においてはである。ということで、ご認識をしていただけたらということが一点である。

○ それからもう一点は、総務省の周知・広報の取組例と多分連動すると思うが、取組例の1で、ポスターやパンフレット、こちらは総務省のほうであるが、ポスターやパンフレット等の作成・配布ということで、パンフレットもどんどんわかりやすいものに少しずつ変えられているし、D p aのいろいろな取組もそれなりに評価しているが、配布先に関しては、さらにもう一考していただきたいと思う。

消費生活センターに置いていただけるのは大変ありがたいことだが、そこに行くということをしないう方もかなりいらっしやる。よって、家電販売店というのはもちろんだが、できれば、もう少し、すべての人が出入りするような、郵便局、公立の病院に。特に高齢者は病院や郵便局とか、そういうところにはたくさんいらっしやる。もしくは公共的な遊興施設と言ったら変だが、例えばふれあいナントカみたいなところとか、そういう社会教育施設の的ところにも、予算等もあるかと思うが、できるだけ幅広く、できるだけ多くの方の目に触れるように、せっかく作るのであれば、配布をしていただきたい。これは要望の一つである。よろしくお願ひしたい。

- (4) 資料2「論点整理(受信側の課題に関する検討Ⅱ)」について、事務局からの説明。その後、石橋委員、桐田委員、稲葉委員から提出のあった各資料(資料5、資料6、資料7)について各委員から説明があった。やりとりは以下のとおり。

【桐田委員】

○ それでは資料6について、番号は3個ついているが、共聴施設の部分については1と2でありますので、その部分だけご説明する。

1番目の地方財政措置の予算枠の拡充についてであるが、地デジの設備に関して、市町村が財源を手に入れるための過疎債、辺地債というものを用意していただいているが、通常のベースの中での配分ということになっているようなので、この地デジのほかにも、ブロードバンドや、あるいは携帯電話関連の投資の裏財源にも、この過疎債、辺地債が使われているので、こういった整備において十分な額を確保してほしいという要望であり、具体的な額については、まだ私どもの市町村においても試算はできていないので、金額は書かなかったが、なお総務省においても、そのような事情は承知した上で、今後、来年度、再来年度に向けて、必要な額は確保していただけると思っているが、念のため、要望という形で記載させていただいている。

2番目の「新たな難視」対策への支援措置については、地方放送事業者に対する支援ということであるが、中継局整備のロードマップにおいて、岩手県の放送事業者においては、自力で整備が困難だという分類が多くて、その部分については、地元市町村との協議の中で、原則的には放送事業者の負担で、中継局にかわる共同中継局、あるいは共聴施設を整備するという方向で、市町村との間で議論する予定にはしているが、何分にも、経営体力が弱いと地方放送事業者が強く主張してきているので、その分の財源支援について、国庫の支援が必要だということを明記している。

【石橋委員】

○ 資料5をごらんいただきたい。私のほうから、電波障害対策とケーブルテレビとの関係ということでご説明させていただきたい。

資料にあるとおり、3つのパターンがある。

まず1番目は、ケーブルテレビ事業者は当該施設を取り込んでいる場合が多々ある。つまり、高いビルが建つときに、ビルのオーナー、すなわち原因者であるが、原因者とケーブルテレビ事業者が契約して、必要なネットワークをケーブルテレビ事業者が構築する。さらに一定期間の将来の維持管理費用をもらうというのが1である。

それから2番目は、もう既に原因者と地域住民の組合で、そういう電波障害に関する契約もでき上がって、あと、維持管理だけを我々のほうに頼んでくる。我々のネットワークに組み込むことによって、維持管理を我々が受け取るという場合である。

3番目は、我々が関係していないというものである。

そこにあるとおり、いろいろ契約を結んでも、例えば契約期間についても、そこにあるとおり、4つ、いや、まだこれ以上あるかもわからないが、いろいろなパターンがある。それから契約期間の明記がないというものもある。そういう中で一例を挙げれば、1-1)- (3)で、「アナログ放送終了まで」と明記されているという場合に、ケーブルテレビ事業者は当然、アナログ放送で終了するということになるわけだが、例えば1-3)の居住者が実は電障施設であることを知らないというケースもある。知っていても、契約内容がアナログ放送までとは知らなかったというケースが出てくる。そうすると、原因者を入れて話し合いをしなければいけないということになって、1-4)の原因者のところに行くのだが、原因者が前のままいればいいのだが、原因者が変更になっていて、そんな引き継ぎは受けていないというケースがある。それから、原因者がどこかに行っていなくなってしまっている、特定できないという様なケースが出てくる。こういうときに、民民でこれを解決するというのは非常に難しいし、それから、やはり居住者の皆様に、よく内容を正確に知っていただかないと、この手の問題は解決できないので、そういう意味で、極めて綿密な、例えば1つのマンションならマンションの住民を対象にして、きっちりとした説明をするということが必要になってくるのではないかと思う。

○ それから、アナログでは電障だったけれども、デジタルでは電障ではなくなったという場合でも、これは我々がそう言うと、「何で私はアンテナをわざわざ買わなければならないのか。」という様なことが必ず出てくる。それでいろいろと話をしても理解してもらえず最後は、「ケーブルテレビが勝手に電波を切る」というようなことにも発展しかねないという事情がある。それから、契約上の解釈の違いもあり(当然、立場によって変わってくるので)、先ほど申し上げたとおり、民民で解決するのは、非常に困難なケースがあるので、やはりある力を持ったところでガイドラインをつくり、さらには個々のケースについて紛争処理をするような調停機関のようなものがどうしても必要になるのではないかと考えている。

【中村委員】

○ 当社の場合の契約書を紹介すると、やはり期限がないということで、社内では永代供養だという言葉を使っているが、そんなことが一つ問題である。

また当社でも、難視の実態が把握できていない。それをどうやって把握していこうかということと、広報については、やはり最終的には、ダイレクトメール等をやらなければならないが、問題は、やはりダイレクトメールでも返ってこないお客様については、これは

どうしても人間対応をしていかなければならないなということ。それからまた、ピーク対策、平準化と。こんなようなところを問題視している

【村井主査】

○ ただいまの石橋委員と中村委員のお話は、ケーブルテレビは未だにアナログ時の契約形態も多く、デジタルへの移行に際して様々なパターンがあるため大変複雑であり、それぞれのパターンに応じてどのような対応が可能かを整理することが大事だということ。そしてもう一点大変重要なことは、移行への対応を事前に計画した通りに行ったとしても、対象としている人に正しい理解を得られないケースが必ず起こるということを想定しておく必要があるということです。そういう意味で、問題が起こったときの調停の基準や、紛争処理のメカニズムが非常に大事になります。次回ケーブルテレビについて議論する際に、それらの対策方法を改めて考える必要があるので、本日ご指摘のあった点の検討をよろしくをお願いします。

【稲葉委員】

○ 全国協議会の総合推進部会からの報告であるが、既設の共聴施設のデジタル化に伴う手続の簡素化を図ることとしたという報告である。

集合住宅共聴、辺地共聴、都市受信障害対策共聴、いずれも非常に戸建てのアンテナ受信に比べてデジタル転換のための手続等が必要であり、これは早急に推進していく必要があるということである。資料の1ページの下の方角にあるように、有線テレビジョン放送法第13条の規定によって、再送信を行う場合は放送事業者から同意を得ることが必要とされているが、これを一定期間不要とする施設、小規模なものを不要とできないかという考え方である。

○ めくっていただいて、四角い箱の中に、ケーブル及び共聴施設の端子ごとの概念が書いてあるが、50端子以下のものは、何の届出の必要がない。51端子以上500端子以下のところを届出施設という。それから、501端子以上が許可施設であるが、この上に書いたように、非営利であって、同一建築物または届出対象の共聴施設が区域内再送信のみを行う場合、このブルーのところであるが、ここの部分については、資料の下に行って、当分の間、2012年末までとしているが、①再送信同意を得るための手続を経ずとも再送信同意が与えられていることとする。そういうことで、申請を不要と考えるということである。それから、もしくは、再送信同意の申請があり次第、速やかに同意を行うことすると。このどちらかをとってくださいということ全国協議会からNHKと民放に要請し、

それぞれの社が、①が多いと思うが、どういう考え方であるかを把握して、それを関係業界に周知していくと。その結果、この対象となる施設においては、12年末までの間、①の場合、届出を行わなくてもいいということになる。12年末までとしたのは、11年7月までで終了するということと、多少、その後にはリパッキング等があって、チャンネル変更等があっても、その期間は届出を不要とできるように一定の猶予期間をもって、12年末までとしたところである。

【村井主査】

○ 今の稲葉委員の共聴施設についてのご説明も、その前の石橋委員と中村委員によるケーブルテレビについてのご説明も同様であるが、要するに、アナログからデジタルへの移行について分析すると、アナログ時に定められていた多くの細かいルールへ対応する必要がある。今の稲葉委員の資料は、アナログからデジタル化への移行を簡素化するアプローチについてお話しいただいたので、これは非常に重要なご意見である。

これらアナログからデジタルに移行することで生じる問題は、割合具体的に起こりうることで、事前に、問題が起きた際の調停の基準とか、デジタル化することによりこれまで問題がなかったところに問題が生じるというリアクティブなことへの対応も準備をするという貴重なご意見を石橋委員からいただいた。一つ一つの案件について分析的アプローチが必要になるので、それらへの取り組みも重要である。

- (5) 「広報・相談体制の充実」について、事務局から資料2に基づき説明。併せて桐田委員から資料6の当該関連部分について説明があった。やり取りは以下のとおり。

【桐田委員】

○ 再び資料6をご覧いただきたいと思う。資料6の3に「積極的な周知・広報活動について」と記述している。

この中で述べているのは、3番目の下の2段落目において、「このため、国・放送事業者は、これまで以上に、未だ地デジ電波を発射していないエリアや難視聴エリアの住民に対する、より積極的、効果的な周知・広報活動を展開していくべきである。」ということで、本県においては、平成19年末においても世帯カバー率がまだ67.3%で、20年度に中継局を整備しても、20年度末も、ようやく81%ということで、大ざっぱに申し上げて、20年度末でも、まだ10万世帯が電波のエリアにはならないという状況であり、笑い話

ではないが、「テレビ番組を見て、地デジを買いました。」が、その地域はまだ電波が届いていないというようなことで、「どうして映らないのか。」という照会の電話を県庁にかけてくる県民の方もいらっしまった。そういうことで、地デジそのものについての周知は進んでいるようではあるが、いまだ、その使い方、あるいは、いつエリアに入るのかということについてはまだ不十分ではないのかなという地域的な事情があったので、このようにお願いをするところである。具体例で書いたのは、さらに徹底的、集中的に住民の目に触れるような手法はいかがかということで、3点、明記させていただいているが、そのようなことをお願いしたいという趣旨である。以上である。

【河村委員】

○ D p a の資料の中にあつたもので、大変重要なことだと思ったのは、5ページにある相談内容の中の、受信障害、混信のところである。大幅に増加したと。これは実際に購入したが映らないという相談であり、と書いてある。この増加の仕方は、異常なぐらいだと私は思っている。地デジの魅力をお伝えしていくことをしていけば、うまくいくとは、もはや関係者の方は思っていらっしゃらないと思うが、これを見て思ったことは、そういうことが起きてから相談するところがあり、充実しているのはもちろんのことだが、こういう相談の内容には情報が山ほどあつて、どういうことが起きるかということを知らせるということである。それを知らせておくことによって、そういう目に遭わないで済む人が出るわけであるから、どんなにネガティブなことであっても、後で激怒されるよりは、あらかじめ起こり得る問題点をできるだけ伝えておくということが必要だと思う。しかも、買って見て、それが例えば相談したことによって解決すればよいが、何かむだなものを買ってしまった、でも、それは梱包を解いてしまって、セッティングしてしまって、返品できるかという問題もある。それは業者さんによって対応はさまざまでしょうから、むだなものを買って、返品できなかった場合の怒りは大変なことだと思う。高い買い物をして。そういうクレームの山を待つよりは、どんなネガティブな情報でも、起こり得る問題点を、かなり幅広くやっていくということがほんとうに大切だと思う。今後、普及が伸びていくと、この問題以外にもさまざまな問題がたくさん出てきて、大変なことになるだろうと、この数字がまずデータとして示していると思う。

【大内委員】

○ 先ほど冒頭で、D p a から話があつた、立派なチラシや冊子をつくられ、確かに電器店の店頭にも、いろいろなところにもある。やはり、こういったものが、どうやって個々

のご家庭までお届けできるのか。先ほどの東京都の吉井課長に大変申しわけないのだが、説明会は昨年、21団体24回開催したが、東京都には区市町村が64あるという話があった。やはり私どもは自治体の皆さんの協力なり、理解なりをいただく部分は非常に重要なことと思っています。東京都が1月に関係局連絡会議をお立ち上げになられ、大変立派だと思うが、私ども現場にいますと、いろいろな相談に行った自治体、また市町村区を含めてだが、そういったところの活動が伝わってこないという話も聞いています。

○ また、これは内部で議論した話ではないが、よく聞かれる話に、視聴者の皆さんに実感をしていただいたらどうだろうか。ある時間帯、例えば電波を止めるとかである。

【土井委員】

○ 先ほど、資料1-2のところ、例えば高齢者の方へのところで、4ページ目に民生委員の概要が書いてあるが、今、たしか民生委員の方が、災害時に助けが必要な高齢者の方がいるかどうかという調査をされていると思う。ぜひ総務省も、その辺り、災害の消防の関係でもやってらっしゃると思うので、そういうところとタイアップしてやれば、助けが必要な方は、そういう意味では、こういうデジタルテレビに対しての移行ということに関しても、当然、助けが必要だと思うので、ぜひお考えいただければと思う。

○ あともう一点だが、今、パンフレットを配布していただいているところが、今は消費生活センターとか、電器店とかということになっていると思う。そういうところは、消費生活センターは別だと思うが、テレビを買おうと思ったときに訪れる場所に主に配布していただいていると思うが、コンビニエンスストアとか、日ごろ、ほとんど毎日のように、地方だとまたちょっと違うかもしれないが、やはり食材を買いに行く場所には足を運んでいると思うので、そういうところなどを利用して、パンフレットを配布するとか、あるいは先ほどの講習会であるとか、そういうようなこともやってもらおうと、お買い物をしたついでに聞いていただく機会が増えるのではないかなと思う。

【福田委員】

○ 先ほどから、岩手県もそうだが、テレビでの周知をもっとせよということなどがあるので、我々としても重く受けとめている。

さらに全国協とか、先ほどD p aのほうからも、スポット及び共聴施設への受信対応について積極的に取り組むように依頼を受けているので、これについても最終的には、来週の頭のほうで具体的に取り組みをやっていこうと思っている。その場合に、キー局が5つ、民放があるが、そこで強化をしていく月間を決めて、さらに取り組んでいくということ

含めて、きめ細かい体制にしていきたいと思っている。さらには4月1日をもって、世帯普及をどうするかということについての民放連の中に、会長を本部長とする本部を設置する運びになっている。遅きに失するかもしれないが、あわせて次回の会合においては、取り組み状況をご説明させていただければと思っている。

【河村委員】

○ さっき言ったこととも共通するが、相談の内容・事例の中に大事な情報がたくさんあるはずである。

今、消費者行政の一元化とか言われているが、一番大切なことは、事件事例とか、相談の内容の中から情報を読み取って、事前に次の被害が起きないようにすることある。これは命はかかっていないが、だからといって、財産が被害に遭っていいわけではないから、ネガティブな情報は絶対に隠さないで、早め早めに出さなければ、最終的に一番批判されるのは総務省であるから、事件事例、被害事例をどんどん、そこから情報を読み取って、警告を発信していただきたいと思う。

【村井主査】

○ 今の河村委員も述べられた相談事例の分析、これはFAQを整備していくということだが、地デジに関する新しい相談がなされて課題がわかっていくということは、すなわち、時々刻々、対応しなければならない状況が変化しているということなので、その時々様々な動向を分析していく必要がある。実際に分析していくと、分析結果からいろいろな障害の状態や、課題が出てくるので、言うまでもなく、対策とセットで課題を新たに周知することはこうした移行プロセスの中では、とても大事である。繰り返しになるが、相談内容に対するリアルタイムの分析と対策、周知というプロセスがあり、その中の分析については、例えば相談窓口にくる相談の内容や種類というダイナミックな変化を読み取っていく作業は重要なので、ぜひその作業を進めていただきたい。

それから、以前から申し上げていることだが、ドリルとか、リハーサルのような意味での移行に向けた作戦も、最後2011年7月にスムーズな移行を実現するためには大変重要な役割になってくるので、この点についても検討をお願いしたい。

また、先ほど、福田委員や稲葉委員からお話があったような、アナログ放送終了のための体制、具体的な計画については、次回、この話題で議論を進めていきたいと思うので、それに関する準備もお願いしたい。

○ 本日はタイトな時間枠の中で、盛りだくさんな内容であったため、この場では全ての

委員の皆さんからご意見をいただくことはできなかった。また皆さんからご意見があるかと思うので、これも事務局にお届けいただければと思う。

今日も何人かの方にご意見をあらかじめご提出いただいたが、今、申し上げたように、次回はアナログ放送終了のための体制と計画について議論をしたいので、もしご意見をまとめたものをいただけるならば、事前に事務局までお送りいただければと思う。

以上