

地デジに関する相談内容の 集約と有効活用

平成20年5月
総務省
情報通信政策局

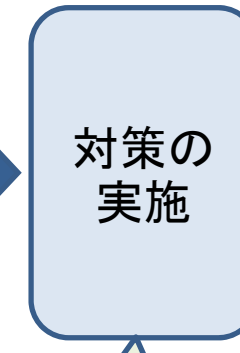
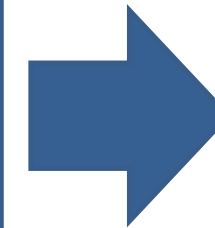
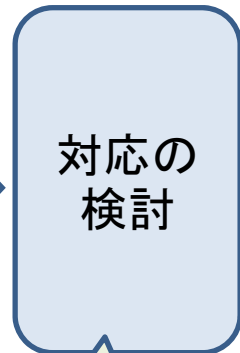
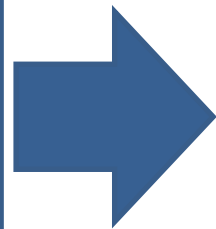
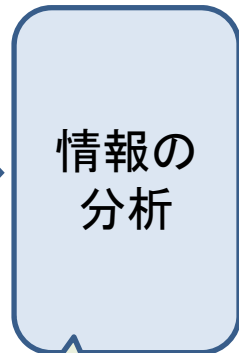
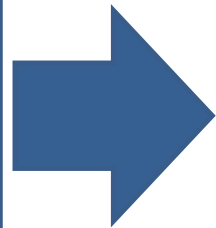
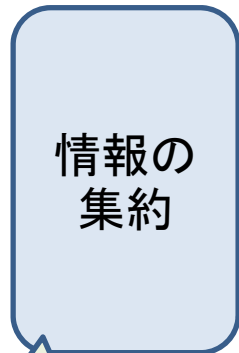
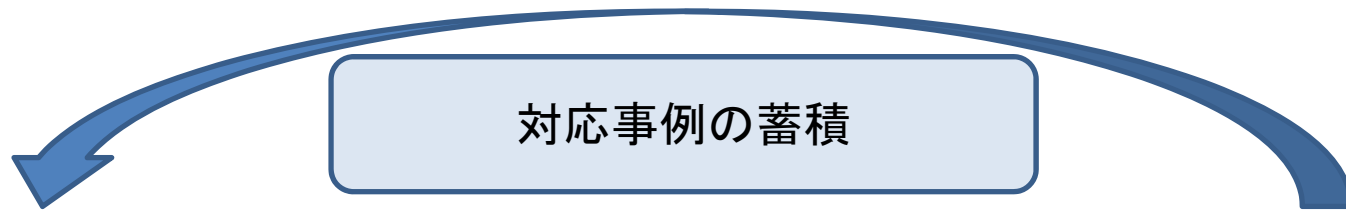
地デジに関する相談等の窓口（総務省関係）

窓 口	主な相談等の種類	情報共有システム
総務本省 （情報通信政策局）	政策に対する意見・苦情（特に地デジの意義、費用負担、周知広報に関するものが多い）、受信機器・設備改修の価格の目安 等	対応記録を取り、当該課内で共有している場合あり。いずれの課も記録は義務付けてはいない。
総務省 地方総合通信局	上記に加え、受信エリア、個別の受信障害・混信、共聴施設等補助金の問合せ 等	一部の総通局から毎月1回本省に苦情・相談一覧の提供あり。
総務省地デジコールセンター	地デジ全般に関する相談（内容についてはp5参照）	相談件数・内容の地域別内訳について、毎週本省から総通局へ提供。
総務本省（行政評価局） 管区行政評価局及び行政評価事務所	国の行政全般についての苦情・相談等を受け付ける。	相談内容についてデータベース化し、本省・地方の行政相談担当者間で共有。
総務省 政策評価広報課	総務省の所掌事務に対する意見としてメール、手紙、電話等で提出され、担当課に転送される。	担当課に転送するのみ。

地デジに関する相談等の窓口（総務省関係以外）

窓 口	主な相談等の種類	総務省との 情報共有システム
各都道府県商業組合 「デジタル110番」	デジタル受信機・アンテナ設置工事、機器の接続、受信不良 等	特に無し
CATV技術協会	集合住宅・受信障害対策共聴施設の改修、辺地共聴施設の改修 等	特に無し
メーカーの相談窓口	機器の操作方法、故障・修理案内等、B-CASカードの設定 等	特に無し
量販店の相談窓口	デジタル受信機・アンテナ設置工事、機器の接続、受信不良 等	特に無し
ケーブルテレビ連盟	ケーブルテレビを含む地デジを受信する方法、営業方法に対する苦情 等	特に無し
消費生活センター	悪質商法、CATV事業者などの過度な営業活動に関する苦情 等	PIO-NETを通じた情報共有システムによる情報共有
都道府県・市町村	共聴施設等補助金、各種相談窓口の照会、悪質商法に関する情報 等	特に無し
放送事業者	受信方法、受信エリア、放送開始予定、受信障害、地デジ番組の内容に関する問い合わせ 等	特に無し

相談等情報の一元化及び活用



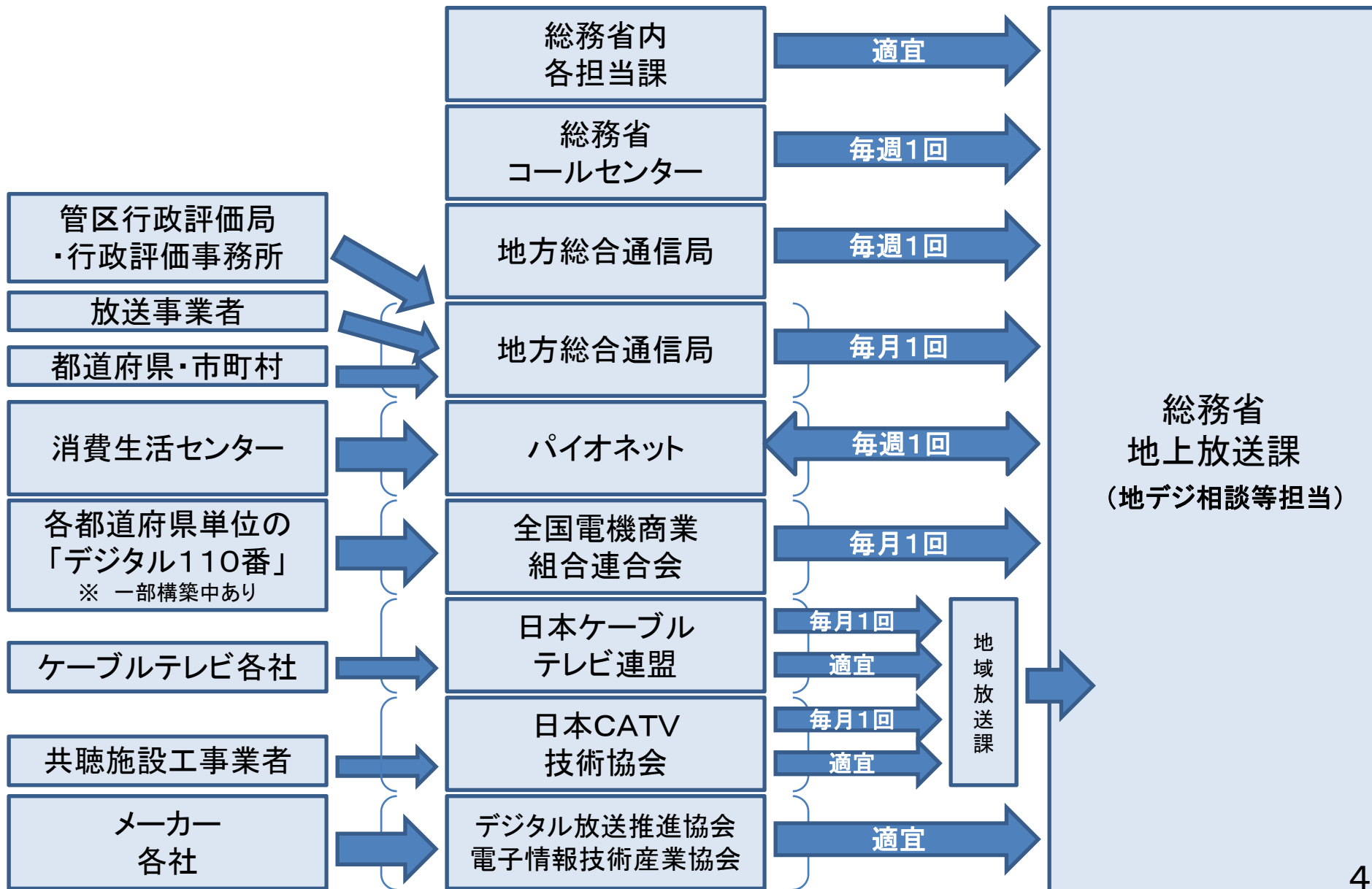
総務省地上放送課（地デジ相談等担当）が、各相談窓口等から、定期的に情報を集約。次頁「相談等情報の一元化の流れ」参照。

総務省地上放送課（地デジ相談等担当）が、集約した情報を分析し、対応が必要な課題を抽出。

総務省内及び「全国地上デジタル放送推進協議会」（総務省と放送事業者で構成）等の場で具体的な対応を検討。

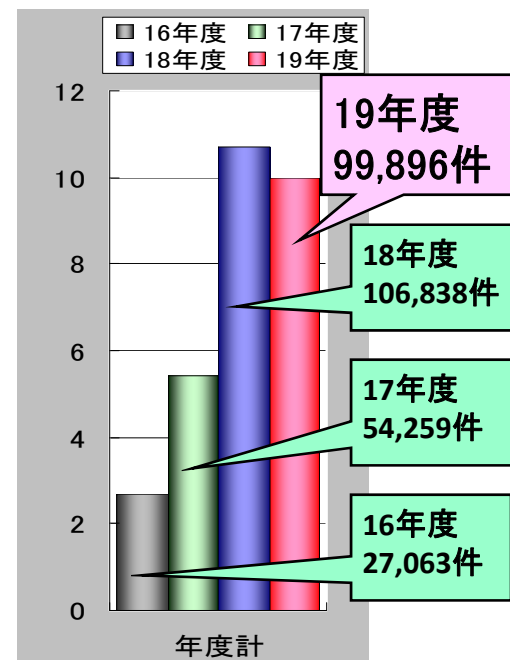
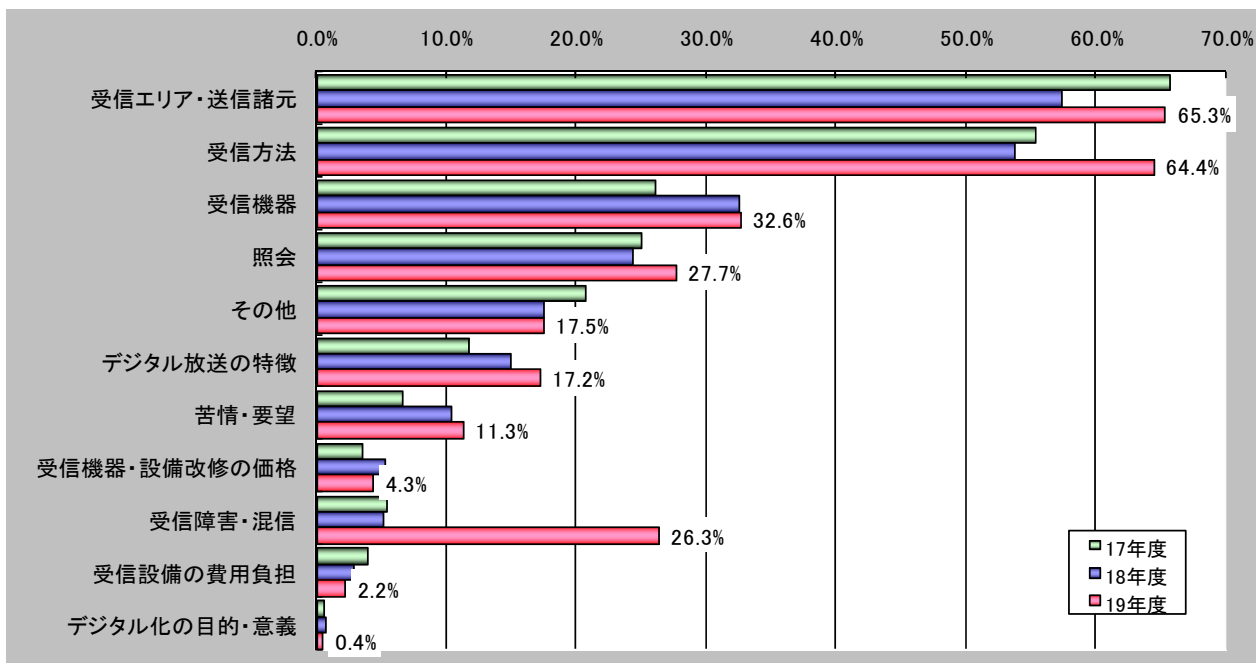
総務省で対策を講じることができるとは実施。関係業界等の協力を得て対策を講じる場合には、関係業界等に協力要請等。

相談等情報の一元化の流れ



(参考1) 総務省コールセンターの概要

- 相談件数・相談項目の一覧は毎日本省に報告。
- 1週間の相談件数・相談項目について、本省－地方総通局間で情報共有
- 1か月の地域別相談件数・相談項目について本省－地方総通局間で情報共有

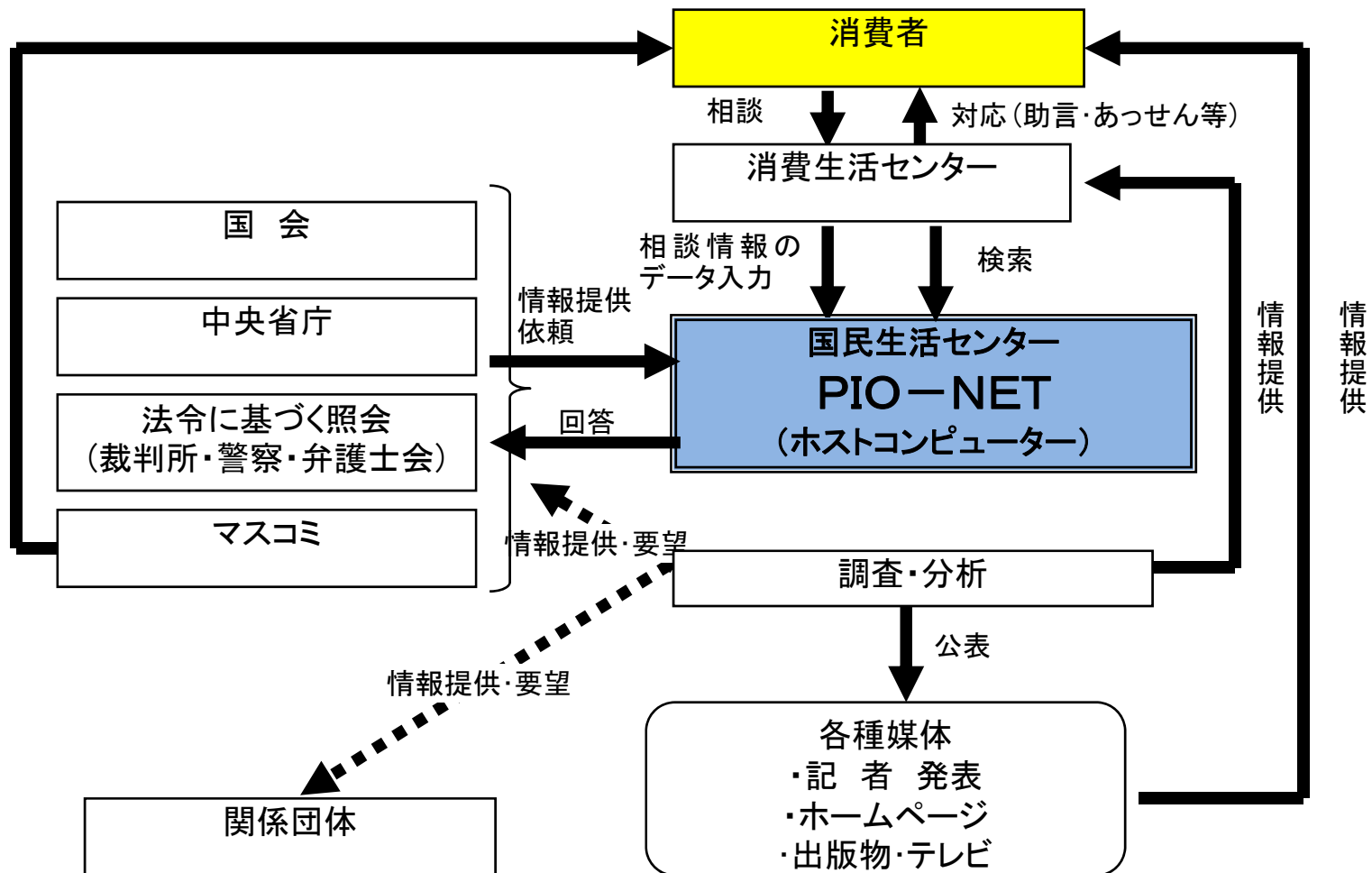


- 「受信エリア・送信諸元」に関する相談は65,227件(65.3%)、「受信方法」に関する相談は64,318件(64.4%)でそれぞれ、相談者の約2/3が問い合わせている。
- 放送事業者や電器店等を照会する相談が全体の約1/4を占めており、各段階における相談体制のさらなる充実が求められる。
- 受信障害・混信は26,311件(26.3%)で、18年度の5,505件に比較し大幅に増加。
- 受信方法など、具体的・地域的な相談が増加する一方、デジタル放送の特徴など基本的な相談も減少はしていない。

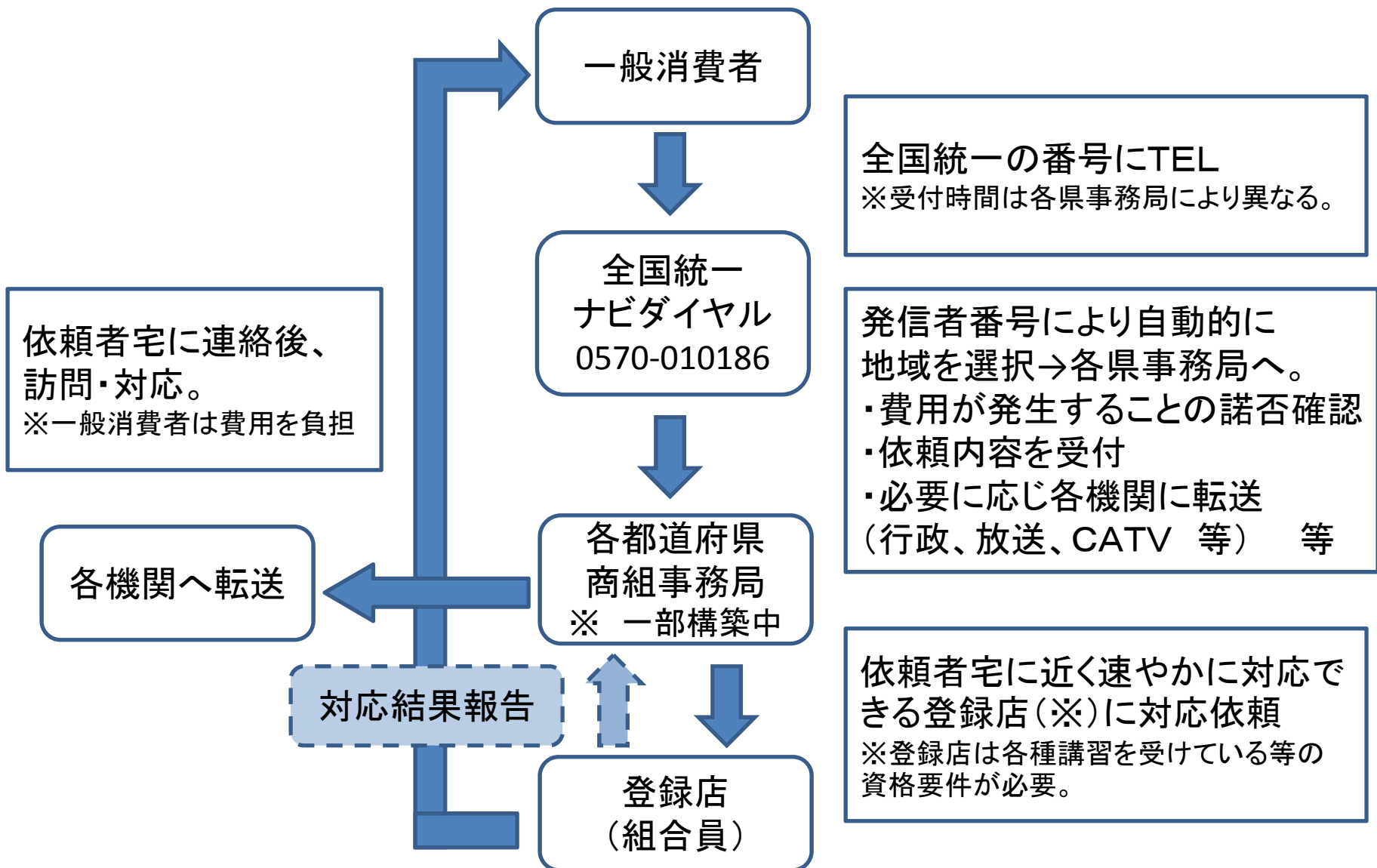
(参考2)パイオネットの仕組み

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステム。



(参考3) デジタル110番の概要



(参考4) 地上デジタル放送に関する国民からの意見例

- デジタル放送を受信するために必要な機器（アンテナ改修等を含む）についても具体的な情報をきちんと提供すべき。デジタル受信機を購入したのに家に持ち帰ったところ、地デジが受信できなかった。
- 昔買った薄型テレビで地デジが見られると思っていたところ、アナログテレビであった。「薄型テレビ≠地デジ対応テレビ」であることをきちんと周知して欲しい。
- ケーブルテレビで、アナログプランからデジタルプランに変えようと思ったら、BSやCSを含む高いプランしかなかった。地上波しか見ないので、安いプランを作って欲しい。
- 受信障害対策共聴施設の改修について、原因者が適切な対応をするよう指導して欲しい。また、改修について、国も支援をして欲しい。