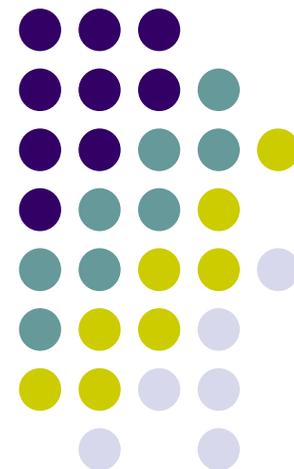


# 平成20年度 総務省地上デジタルテレビジョン放送 受信相談センター 対応結果

平成21年4月

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  
社団法人 デジタル放送推進協会





## はじめに

Dpaでは平成16年9月から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業務、また、平成19年12月から同センター管理業務について総務省より請け負い運用している。

20年度は、19年度を大幅に上回る18万5,871件の相談が寄せられたが、今後、高齢者・障がい者等への周知広報活動の実施やアナログ終了時期が近づくにつれ、相談件数はさらに増加するものと思われる。平成20年12月に公表されたデジタル放送推進のための行動計画(第9次)では、あらゆる媒体を通じて地デジコールセンターの一層の周知・広報を図るとともに、国民・視聴者の相談窓口の体制充実を図る、としており、引き続き、周知広報活動に応じた体制の強化が必要になる。

2011年の完全デジタル化に向け、集合住宅や共同受信施設のデジタル化改修など、デジタル受信インフラの整備が急務であり、国民・視聴者の主な一次相談窓口となる同センターの果たす役割はさらに重要になってくると考える。

# 1. 地デジコールセンター業務概要



## (1) 電話相談業務

国民・視聴者等から電話にて寄せられる地上デジタルテレビ放送の受信に関する質問、疑問および相談等に対して、適切な受信方法の解説や説明等の対応を実施することにより、視聴者に理解の醸成を図る業務。

- 所在地 川崎市高津区
- 受付電話番号 ナビダイヤル 0570-07-0101 ※固定電話から全国一律1分10円で通話可能  
IP電話用 03-4334-1111
- 業務時間 平日9～21時、土日祝日9～18時(年末年始6日間は休止)
- 要員と回線数 統括監理者、調査相談業務監理職、統括事務取扱者、システムエンジニア各1名

表1 TSV・SV・OP要員数

	技術専門相談員(TSV)			専門相談員(SV)			一般相談員(OP)		
	4-10月	11-2月	3月	4-10月	11-2月	3月	4-10月	11-2月	3月
平日(9-17)	5	6		2	3		12	15	25
平日(17-21)	3			2			7	8	11
土日祝(9-18)	4			2			8	9	13

## (2) 調査相談業務

寄せられた相談のうち、別途調査(現地調査を含む)を実施し相談対応を行う業務。

## (3) 協力団体に対する研修業務

全国の家電販売店等に対し、地上デジタル放送に関する制度面、技術面に関する研修を実施する業務。

## (4) 移動受信相談業務

総務省本省、総務省総通局、Dpa等各種協力団体、地方自治体等が地方で開催するイベントにおいて、一般国民視聴者からの地上デジタル放送に関する受信相談に応じる業務。

## 2. 相談件数

- 平成20年度は185,871件の電話相談に対応した。これは19年度の約1.9倍(186%)に相当する。
- IP用電話回線への相談件数は21,029件で相談件数全体の11.3%である。
- 放送事業者の周知広報強化、アナログ終了3年前イベントの報道、国民運動推進本部の発足、支援センターの開所などにより相談件数は4月以降増加傾向を続けている。
- 1件の電話で複数の相談項目に対応するため、相談事項数は相談件数を上回る。20年度の相談事項数は627,254件で相談件数の約3.4倍にあたり、19年度と比較し増加傾向にある。
- 放送による周知は大きな効果があるものの、放送周知時間帯に入電が集中するため、一時的に対応率が低下する。効率的な対応のためには、入電の平準化につながる周知広報が必要である。
- 今後は、地域的、具体的な相談が増加すると思われるが、これらに効果的に対応していくためには、デジサポとの連携がますます重要になってくる。

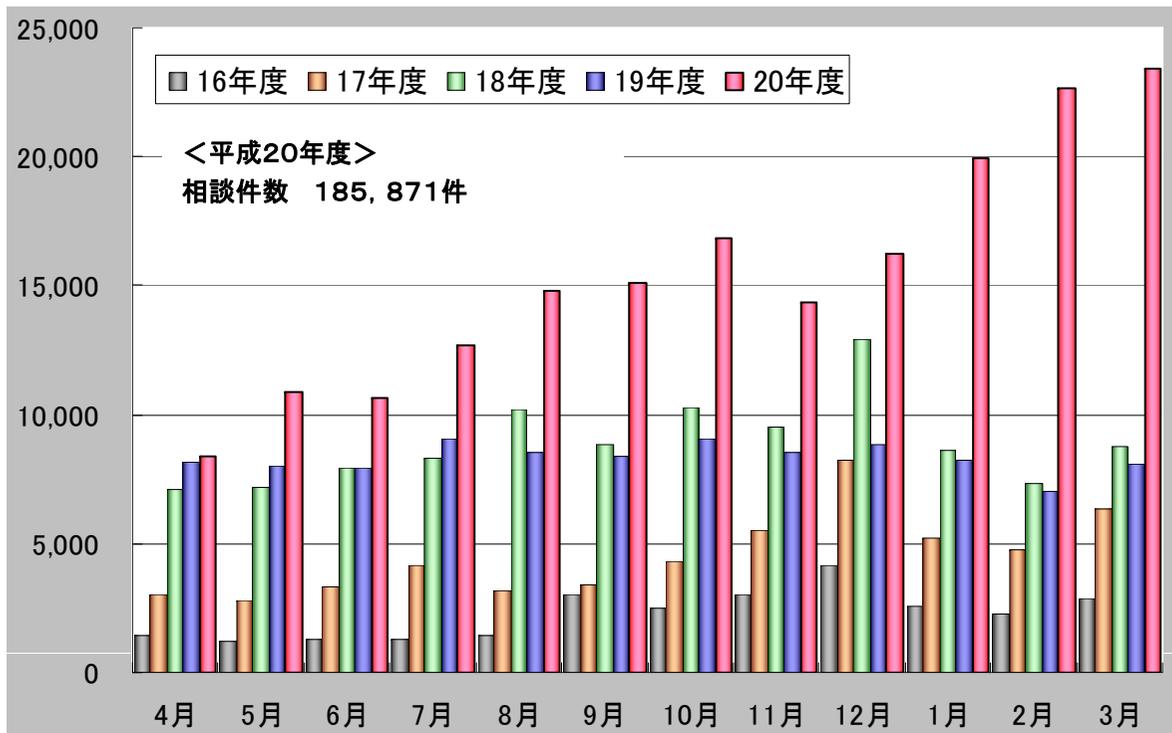


図1 月別相談件数(H16~20年度)

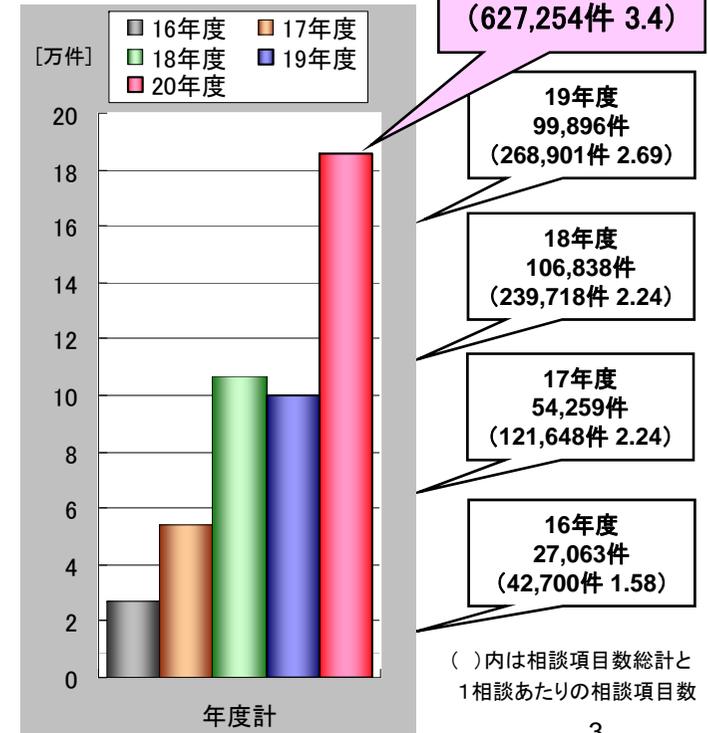


図2 相談件数の推移(H16~20年度)

### 3. 地域別相談件数

#### (1) 地域別相談数

- 地域別の相談件数比率では、関東が42.8%と約半数を占めている。
- 東京、神奈川、千葉、埼玉の首都圏が、全体の37%を占めている。
- 三大広域圏の占める割合は65.2%である。相談の地域分散化の傾向は見られるが、ここ数年大きな変化はない。
- 19年度と比較し、相談件数が2倍以上に増加した都道府県は大阪、愛知の他、秋田、岐阜、山口、愛媛、徳島、高知、大分、宮崎。

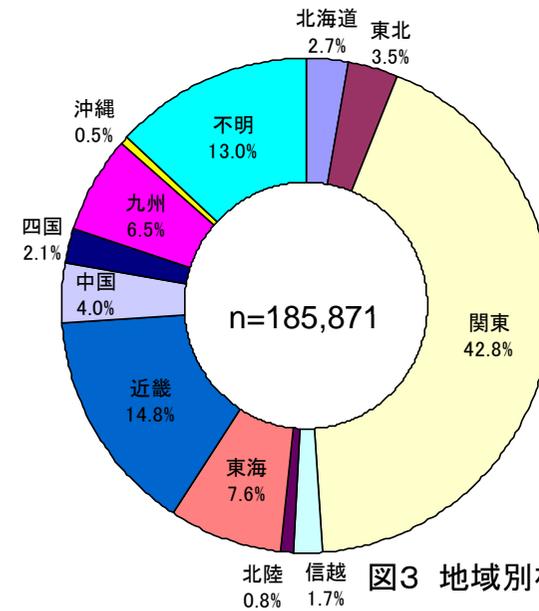


図3 地域別相談件数比

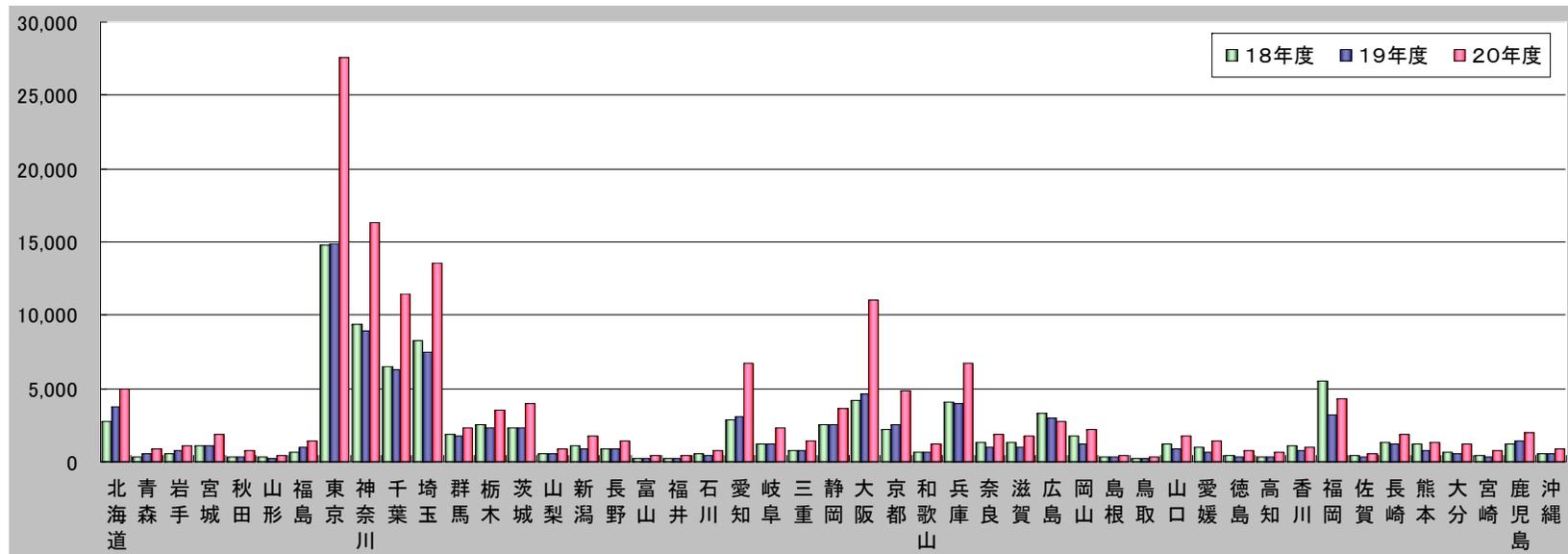


図4 県別相談数の推移(地域不明を除く)

### 3. 地域別相談件数

#### (2) 地域別相談発生率

- 相談発生率は、相談件数を平成17年度国勢調査の世帯数(4,950万)で除したもので、全国平均は0.326%である。
- 発生率が一番高い都道府県は埼玉県の0.511%、富山県が一番低く0.107%である。
- 全国平均を上回っているのは、首都圏や北関東、岐阜、京都、奈良、滋賀、長崎などである。
- UHFアンテナ設置率の低い首都圏や多方向受信地区、弱電界地域(栃木、茨木、京都など)からの相談が多い。
- 発生率は、地域分散の傾向にある。20年度以降はデジサポ事業関連の周知が地域で行われ、この傾向は強くなっているものと思われる。
- 富山の相談率が低いのは、ケーブルテレビ普及率が高いことによるものと推測される。
- 10月に開設した支援センターへの依頼件数は半年間で2,374件であり、2万世帯に1件の割合で発生している。

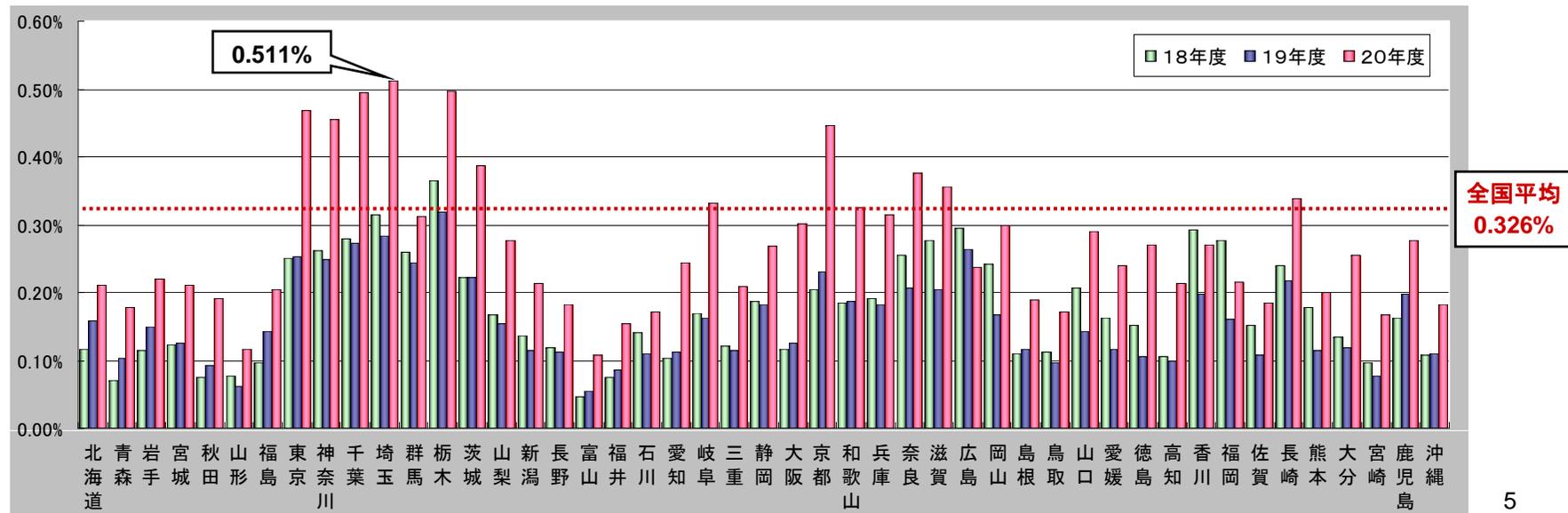


図5 地域別相談発生率(地域不明を除く)

## 4. 地デジコールセンター電話番号の入手先



- 「放送」が31.7%と最も多く、次いで「インターネット」が18.0%、「電器店に聞いた」が9.0%となっている。
- 19年度との比較では、「放送」が11.0%→31.7%へ20.7ポイントの増加、「インターネット」が24.3%→18.0%へ6.3ポイント減少、「電器店に聞いた」が17.5%→9.0%へ8.5ポイント減少している。
- その他は、チラシ・パンフレット、イベント、雑誌、人に聞いた、などが含まれる。
- 「放送」の増加は、放送事業者の地デジ周知広報活動の強化、スポットの定着などが要因と思われる。
- 放送による周知は効果が大いものの、コールセンターの電話番号を表示した時点で入電が集中し、一時的に対応率が低下する。21年7月以降には、一部番組のレターボックス化も予定されているが、電話番号表示の際は入電が平準化するような取り組みも必要である。
- 苦情など相談内容が厳しく、番号入手先の聞き取りができない「不明」が21.2%を占めている。
- 地デジコールセンターが今後とも国民・視聴者に広く活用されていくためには、体制の充実を図るとともに、あらゆる媒体を通じた周知・広報が必要である。

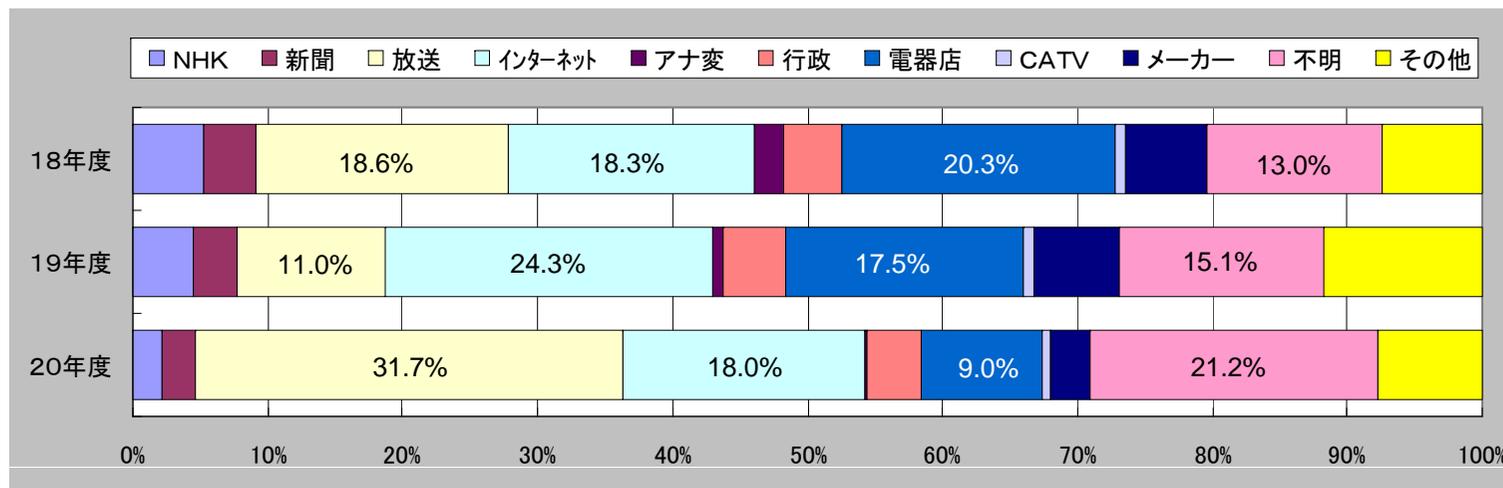


図6 地デジコールセンター電話番号の入手先

## 5. 相談者の年代・性別

- 相談者は、中・高年の男性が多い。この傾向は大きな変化はない。
- 僅かではあるが、女性・高年層からの相談に増加傾向が見られる。

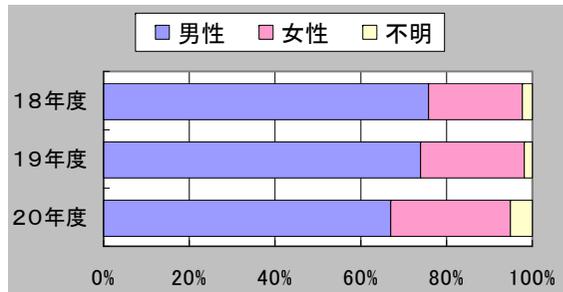


図7 相談者の性別

注) 青年層：～35歳、中年層：36～60歳、高年層：61歳～

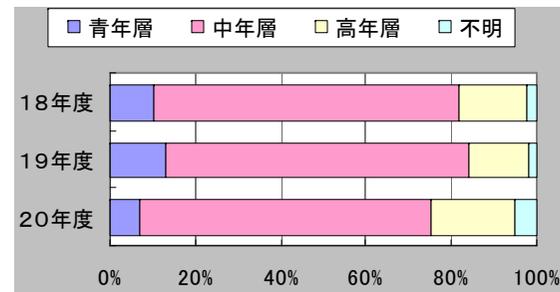


図8 相談者の年代

性別、年齢層は対応の雰囲気から推測したものである。

## 6. 相談者の受信形態、地デジ受信機の所有状況

- 相談者のうち、デジタル受信機の所有者は全体の42.0%であり、19年度と大きな変化はない。
- 地上放送の受信形態は、共同受信が28.1%で19年度に比べ4ポイント増、個別受信が37.1%で2ポイント増加している。
- 受信形態、家屋形態について不明が減少しているが、これは、受信方法に関する具体的な質問が増加していることによるものである。

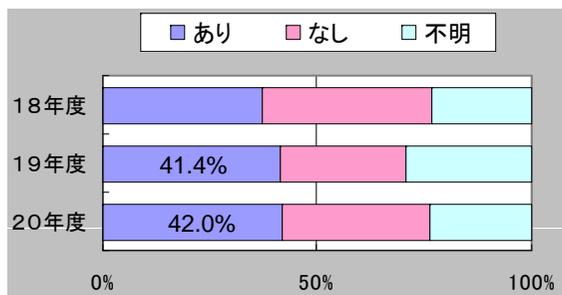


図9 受信機所有状況

注)個人のみを集計(n=156,656)

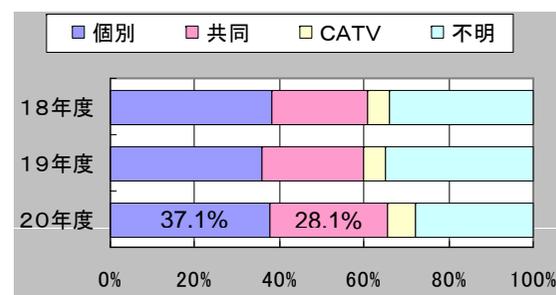


図10 受信形態

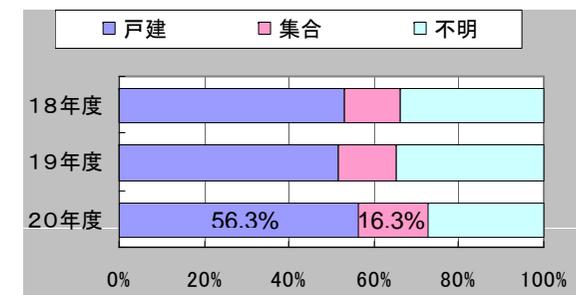


図11 家屋形態

# 7. 相談内容



## (1) 全体

- 相談内容で一番多いのは「受信方法」で全体の90.6%(168,450件)が問い合わせている。他の項目の増加率と比べて突出しており、UHFアンテナ等、受信設備に関する知識が、まだ不足していることを表している。
- 放送事業者や電器店等を案内する相談が全体の41.8%を占めている。昨年度に比べ14ポイント増加しており、各段階における相談・対応体制のさらなる充実が求められる。
- 受信障害・混信は60,377件(32.5%)で、19年度の26,311件に比較し2.3倍に増加している。
- 受信方法など、具体的・地域的な相談が増加する一方、デジタル化政策や費用負担などに関する苦情や受信機器に関する相談も減少はしていない。

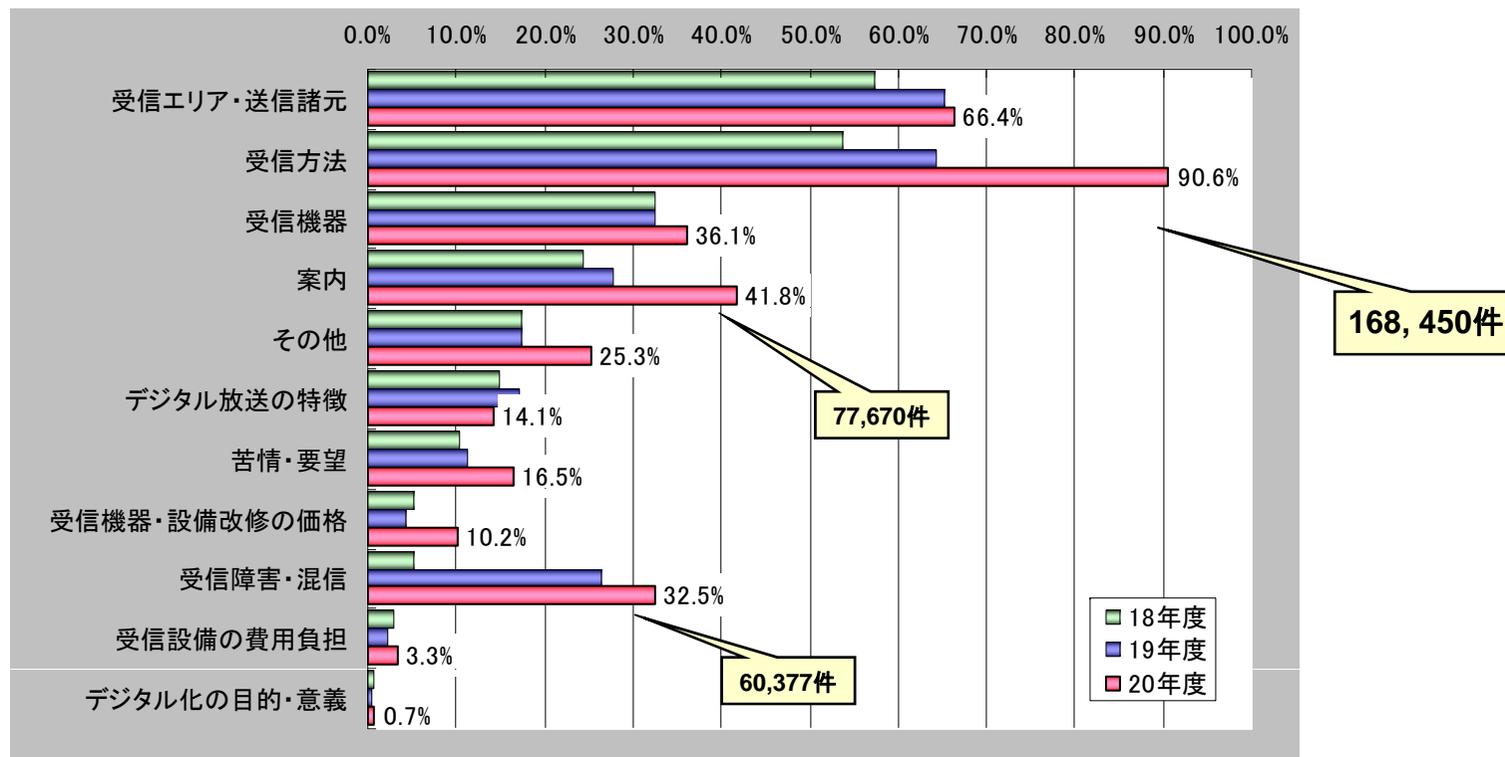


図12 相談内容

# 7. 相談内容

## (2) 受信方法

○受信方法に関する問い合わせは168,450件で相談全体の90.6%を占めており、19年度の6.4万件(64.4%)に対して急増している。

○個別受信方法に関する問い合わせは93,475件で、相談全体の50.3%を占めている。

○個別受信に関する問い合わせは“受信には何が必要か”、“現在のUHFアンテナは使用可能か”など一般家屋でのデジタル受信に関する相談が多い。

○集合住宅・障害共聴の問い合わせは“デジタル改修はどのようにすればよいか”、“対応していないが個別に受信可能か”など。

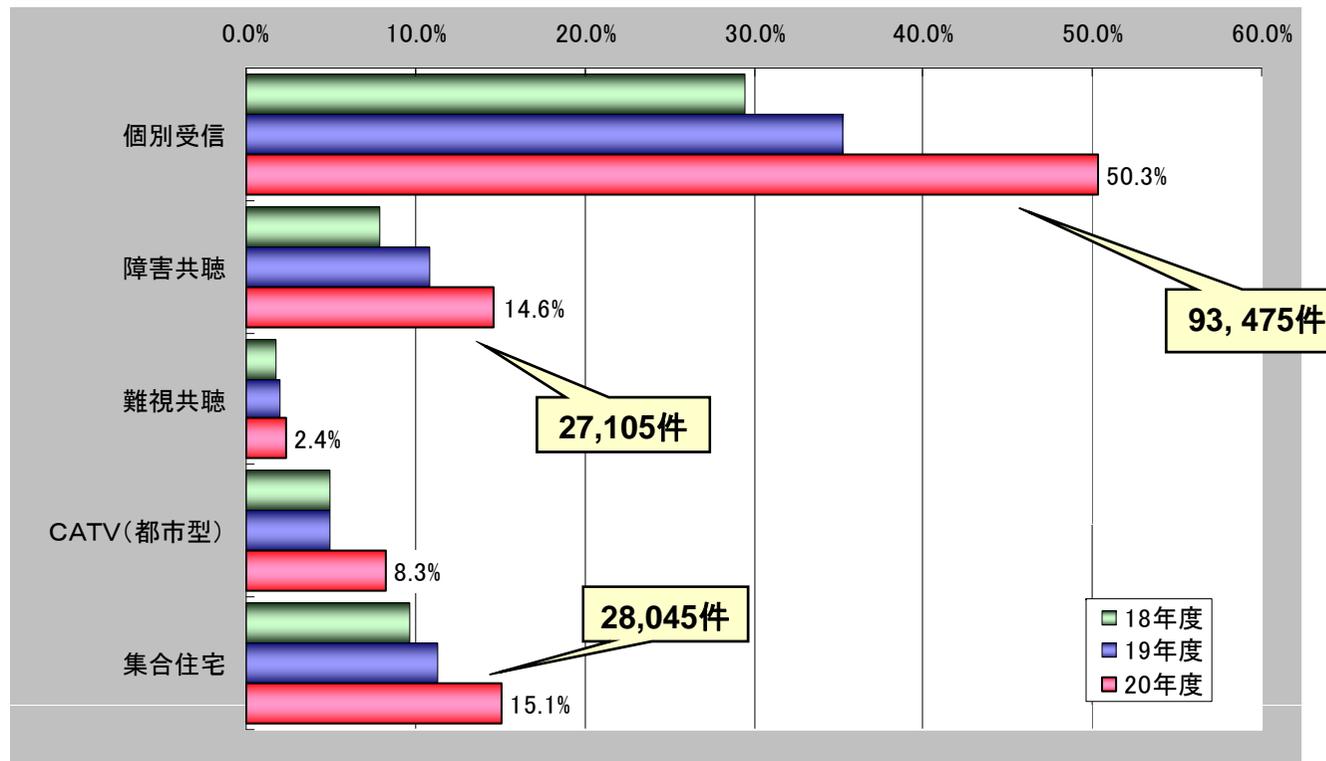


図13 受信方法に関する問い合わせ(168,450件)



# 7. 相談内容

## (3) 受信障害

- “デジタル受信機を購入したが映らない”という受信不良の相談は54,625件で相談全体の29%を占めており、昨年度と比較して件数比で約2.4倍、構成比で7ポイント増加している。
- 受信不良の推定原因では、アンテナ方向が異なり方向調整が必要となるなどの“UHF受信アンテナ不適”は17,896件で受信不良の32.8%を占めている。
- 集合住宅内の共同受信施設がデジタルに未対応あるいは、設備不良で受信不良となる相談は7,503件で受信不良の13.7%を占めている。
- エリア内であっても、地形等により地域的な受信不良となる“電界強度不足(エリア内)”は6,377件で受信不良の11.7%を占めている。また、エリア外受信を試みたが受信不良であったとの相談が6,248件寄せられている。

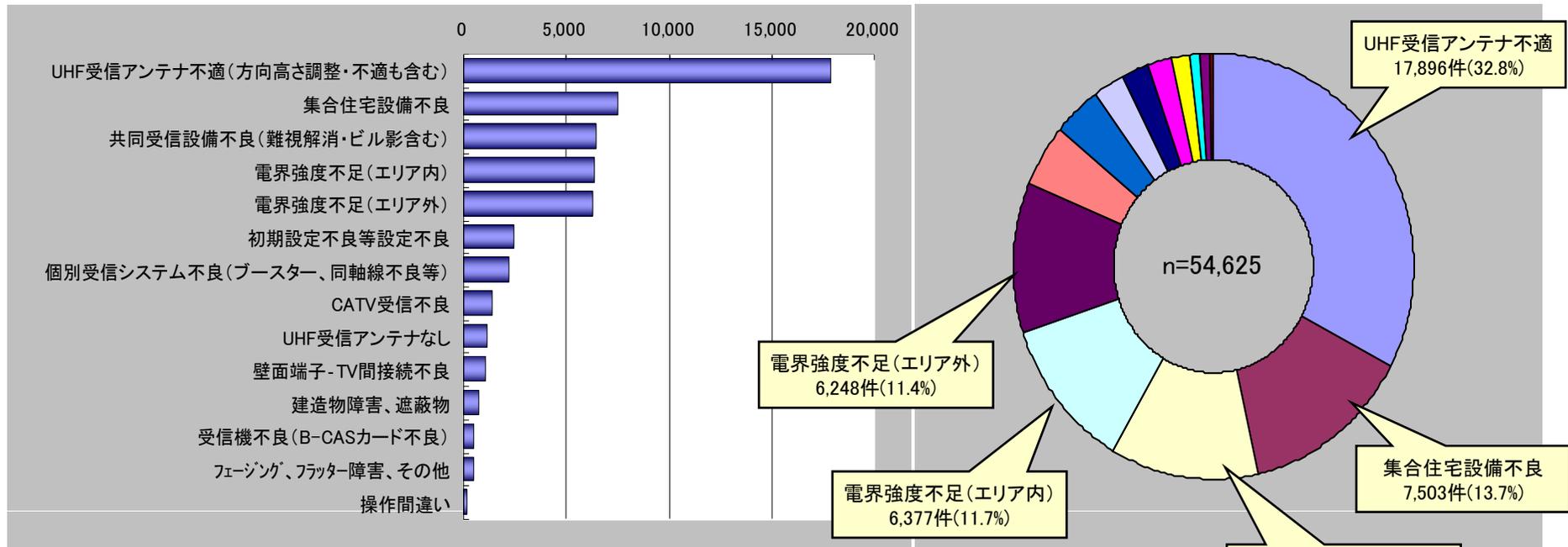


図14 受信不良推定原因 (54,625件)

図15 受信不良推定原因 (構成比)

# 7. 相談内容



## (4) 要望・苦情

- 地上デジタル放送に関する要望・苦情は30,631件で相談全体の16.5%を占めている。
- 19年度の苦情は11,234件であり、相談件数の増加(1.9倍)を勘案しても約1.4倍に増加している。
- 費用負担に関する苦情が最も多く、“高齢者、弱者を考えていない”、“自己負担には納得できない”との意見が寄せられている。
- “地上デジタル放送への移行に賛成できない”など、デジタル化を進める政策そのものに関する苦情も大幅に増加している。
- 周知方法に関する苦情は、“もっとわかりやすく、徹底した周知が必要”、“テレビスポットでは時間が短い、もっと取り上げるべき”など。
- 提言は中継局の早期建設や“アナログ放送の区域外受信をデジタルでも継続してほしい”など。

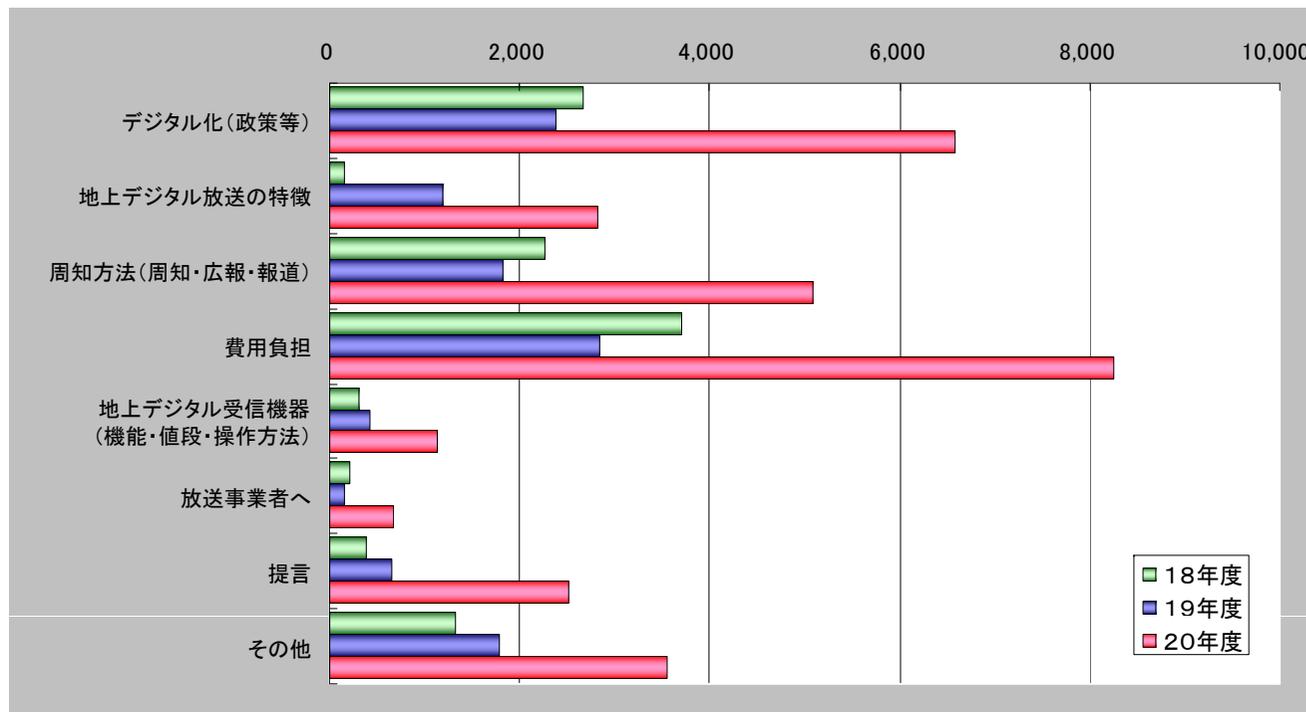


図16 苦情内容

## 8. ケーブルテレビ事業者の営業に対する苦情・相談



19年度に入り、国民・視聴者から寄せられる相談の中に、「ケーブルテレビの勧誘が高圧的」、「今、工事しないと映らなくなる」など、ケーブルテレビ事業者の営業行為に対する苦情が見られるようになった。概要は以下の通り。

### (1) 苦情件数

○20年度の苦情件数は292件で19年度の152件に対し約1.9倍と大幅に増加しているが、総相談件数も約1.9倍に増加しており、発生率は変わっていない。

○相談者の住所は東京が107件と圧倒的に多く、全体の36.6%を占めている。

○苦情のうち、事業者が判明しているものは51事業者280件で、苦情は全国的に発生している。

### (2) 苦情の主な内容

○消費生活センターより、“市民からの問い合わせが多く国の指導を望む”との要請があった。

○“初期工事費が格安になる”など、メリットのみ説明し月額利用料の十分な説明がない。

○対応が高圧的、“テレビが見られなくなる”など脅迫めいた勧誘を執拗に受けた。

○“最終工事のご案内”など、加入しないと今後テレビが見られなくなるとの説明を受けた。

○“アンテナ工事は極めて高額”、“難視地区でケーブルテレビ以外受信不可”など、事実と異なる説明を受けた。

○電波障害で対策共聴を利用しているが、“2008年12月までに契約しないとアナログも見られない”と言われた。

○高齢者世帯に十分な説明もなく加入を強要している。高圧的な態度に恐れて加入してしまう人がいるのではないか。

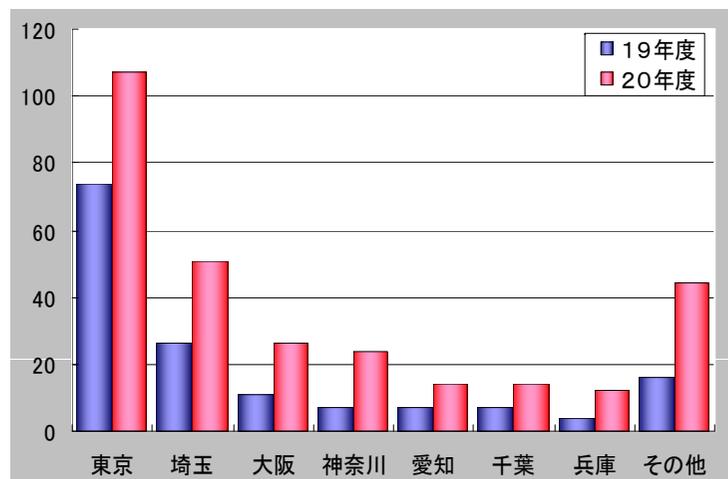


図17 地域別苦情件数

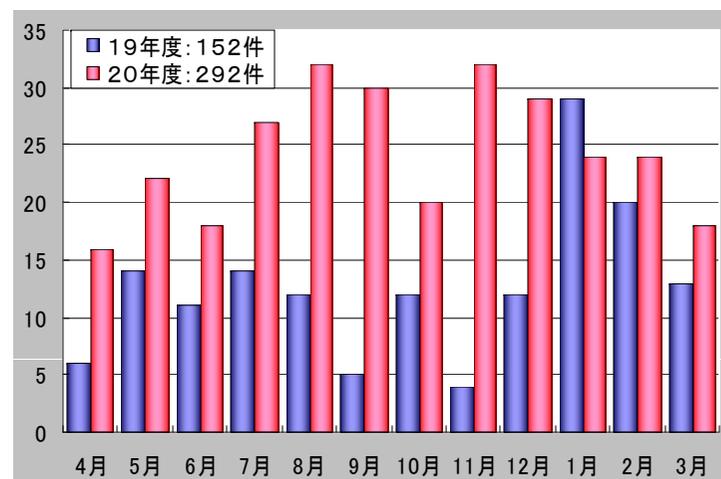


図18 苦情件数の推移

表2 事業者別苦情件数

件数	292
A社	103
B社	45
C社	18
D社	14
E社	11
その他	89
不明	12

## 9. 視聴者の声から見た 地上デジタル放送の普及と課題



20年度は19年度の約1.9倍にあたる18.6万件の相談が寄せられている。完全デジタル移行まで、あと3年を切り、国民・視聴者の問題意識は急激に高まっている。

地デジコールセンターの効率的な体制・運用と効果的な周知広報が、さらに求められている。

関係機関との連携を強化し適切な周知広報を行うとともに、各段階における相談体制のさらなる充実が急務である。

なぜ、デジタル化が必要なのか、国民の負担についてどう考えるのか、など、デジタル化政策・アナログ放送終了への要望・苦情が多い。

“自己負担には納得できない”、“高齢者・弱者に対する配慮が不十分”など、費用負担に関する苦情からデジタル化政策へのクレームと繋がる事例が多い。

NHK受信料全額免除世帯を対象に行う受信機購入等の支援やテレビ受信者支援センターが行う高齢者・障害者等への働きかけ、サポートに関して、早期に具体的取り組みを展開していくことが必要である。

国民に対し、デジタル化の目的、アナログ終了時期や他の用途への電波の再分配など、デジタル化政策に関する周知広報活動をさらに強化し、続けていく必要がある。



受信障害対策共聴施設の管理者が施設のデジタル化に無理解であり、利用者へ十分な説明を行っていないとの相談が多い。

なかには公的企業や全国規模で施設を保有する管理者もあり、各企業本社等の方針を変えないと地方での対応が進まないとの声も多い。

21年度は支援センターの活動を中心に、さらに取り組みを強化し、全国的に多くの施設を管理する企業等には、管理統括部門へのトップセールスも必要。

障害対策共聴の管理者は“受信障害対策共聴施設の改修の支援”の制度化を待ち、20年度はデジタル化改修を行わず先送りする、との声が大多数を占めている。

関係団体、業界への補助スキームの早期周知等、実行段階に移行させる早目の取り組みが必要である。

ケーブルテレビ事業者の行き過ぎた営業活動に対する苦情は292件で19年度と比較し、件数で約1.9倍に増加した。

“最終工事のご案内”、“今なら加入費用が格安”、など一方的な受信説明や国民の不安を煽るなどの苦情が多く、消費生活センターからは“相談が増えており、国の指導を望む”との要請があった。

それぞれの地域におけるデジタル放送の受信方法についての正確な知識の普及を図るとともに、ケーブルテレビ事業者による適切な営業活動と不適切な事例については国が指導を行うことが必要である。



賃貸の集合住宅では、管理経費削減の観点からデジタル化改修を先送りする事例もあり、入居者とのデジタル化の意識にずれがある。

“国の施策なのだからデジタル化改修は国が行うべき”など、改修経費補助を期待する声も多い。

賃貸集合住宅のオーナー組織や不動産業界などへの周知・広報をさらに強化していく必要がある。

受信方法に関する質問が急増している。特に個別受信（一般家屋）の相談が全体の約50%を占めており、地域での受信方法に関する知識が不足している。

地デジコールセンターは、引き続き、受信環境等、地域情報の収集に努め適切なアドバイスを行っていく。

具体的にデジタル移行を検討している国民・視聴者層に情報が確実に届くよう、デジタル110番の周知やデジサポの活動のさらなる充実が求められる。

デジタル移行経費を低減するため、デジタルチューナーの使用を勧めることが多いが、“リモコンが増える”など、取り扱いが煩雑になることを懸念する声が多い。

引き続き、簡易なリモコンの流通など、使いやすい機器の提供に努めていくことが必要。

また、受信機器購入等の支援対象は高齢者が多くなると思われるため、簡便な視聴方法の提供が必須である。リモコンのテレビ操作機能は商品企画の範疇であるものの、1つのリモコンで双方の操作ができる機器の配付が望ましい。

【地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター】受信結果報告書

<平成20年4月1日(火)>～<平成21年3月31日(火)>分

受信件数(対応件数)	185,871 件	男性	124,687
		女性	51,995
		不明	9,189

北海道	東北	関東	信越	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州	沖縄	不明
5,000	6,455	79,627	3,165	1,544	14,118	27,437	7,476	3,908	12,030	887	24,224

【顧客】	【受信形態】	【居住形態】	【受信機】	【アナログ放送での障害原因】
個人 156,656	個別 89,842	戸建 104,571	あり 65,790	障害物 19,809
管理者 8,228	共同 52,238	集合 30,280	なし 53,995	難視 7,207
業者 10,170	CATV 12,070	不明 51,020	不明 66,086	送電線 4,432
不明 10,817	不明 51,721			フッカー 804
				不明 122,241
				不明(海外) 6,573
				なし 24,805

【メディア】	*電話番号入手先									
NHK	新聞	放送	インターネット	アナ案	行政	電器店	CATV	メーカー	不明	その他
4,004	4,571	58,842	33,436	248	7,508	16,893	1,120	5,573	39,451	14,425

【問合せに対する回答数について】  
 OP:1次対応にて回答した数  
 TSV:2次対応にて回答した数  
 回答数 OP+TSV回答合計

【2008/04/01 00～2009/03/31 23】

	＜地上デジタル＞ 問合せ内容 ※応対件数に対し複数回答あり	回答数	OP		TSV		回答数/総件数 [%]	回答数/総件数 [%]	
			件数	%	件数	%			
目的	デジタル化の目的・意義	1,306	1,111	85.1	195	14.9	0.2	0.7	
エリア	受信エリア・開始スケジュール	101,273	86,286	85.2	14,987	14.8	16.1	54.5	
	出力・ch・送信場所	22,077	18,534	84.0	3,543	16.0	3.5	11.9	
受信方法	個別受信	93,475	75,721	81.0	17,754	19.0	14.9	50.3	
	障害共聴	27,105	22,433	82.8	4,672	17.2	4.3	14.6	
	難視共聴	4,466	3,078	68.9	1,388	31.1	0.7	2.4	
	CATV(都市型)	15,359	13,211	86.0	2,148	14.0	2.4	8.3	
	集合住宅	28,045	24,190	86.3	3,855	13.7	4.5	15.1	
受信機器	デジタルテレビ、チューナー	17,109	14,824	86.6	2,285	13.4	2.7	9.2	
	録画機器・方法	4,376	3,622	82.8	754	17.2	0.7	2.4	
	受信アンテナ等受信システム機器	45,670	34,537	75.6	11,133	24.4	7.3	24.6	
	負担	6,114	5,335	87.3	779	12.7	1.0	3.3	
特徴	受信設備の負担	6,114	5,335	87.3	779	12.7	1.0	3.3	
	高画質・高音質	1,234	973	78.8	261	21.2	0.2	0.7	
	データ放送	669	554	82.8	115	17.2	0.1	0.4	
	双方向サービス	500	394	78.8	106	21.2	0.1	0.3	
	マルチ編成	340	277	81.5	63	18.5	0.1	0.2	
	EPG・ES	489	369	75.5	120	24.5	0.1	0.3	
	携帯・移動端末向け放送	5,738	5,737	100.0	1	0.0	0.9	3.1	
	デジタル放送による受信改善	15,530	13,445	86.6	2,085	13.4	2.5	8.4	
	その他	1,725	1,233	71.5	492	28.5	0.3	0.9	
	受信障害	【障害】デジタル受信不良(D/D混信)	93	0	0.0	93	100.0	0.0	0.1
【障害】デジタル受信不良(D/D混信以外)		54,625	40,282	73.7	14,343	26.3	8.7	29.4	
その他		5,659	4,527	80.0	1,132	20.0	0.9	3.0	
価格	デジタルテレビ、チューナー等	11,935	11,198	93.8	737	6.2	1.9	6.4	
	受信アンテナ設備	5,680	5,060	89.1	620	10.9	0.9	3.1	
	共同受信施設(設備改修費用)	1,349	932	69.1	417	30.9	0.2	0.7	
	その他	78	59	75.6	19	24.4	0.0	0.0	
苦情要望	【苦情】デジタル化(政策等)	6,592	5,142	78.0	1,450	22.0	1.1	3.5	
	【苦情】地上デジタル放送の特徴	2,830	2,726	96.3	104	3.7	0.5	1.5	
	【苦情】周知の方法(周知・広報・報道)	5,095	4,143	81.3	952	18.7	0.8	2.7	
	【苦情】費用負担	8,255	6,784	82.2	1,471	17.8	1.3	4.4	
	【苦情】地上デジタル受信機器(機能・値段・操作方法)	1,130	990	87.6	140	12.4	0.2	0.6	
	【苦情】放送事業者へ(顔録・ハイビジョン割合など)	670	526	78.5	144	21.5	0.1	0.4	
	提言	2,514	1,932	76.8	582	23.2	0.4	1.4	
	その他	3,545	2,779	78.4	766	21.6	0.6	1.9	
その他	地上デジタル放送の番組	947	827	87.3	120	12.7	0.2	0.5	
	地上デジタルラジオ放送	226	160	70.8	66	29.2	0.0	0.1	
	地上デジタル放送の受送料	1,838	1,682	91.5	156	8.5	0.3	1.0	
	RMP(コピー制御)	416	304	73.1	112	26.9	0.1	0.2	
	CAS	1,601	1,366	85.3	235	14.7	0.3	0.9	
	アナ案	2,401	2,115	88.1	286	11.9	0.4	1.3	
	BS・CS	6,766	5,693	84.1	1,073	15.9	1.1	3.6	
	資料請求	965	767	79.5	198	20.5	0.2	0.5	
	切電・間違い	10,844	10,624	98.0	220	2.0	1.7	5.8	
	その他	20,930	17,210	82.2	3,720	17.8	3.3	11.3	
	謝会	総務省および各総合通信局	9,252	5,003	54.1	4,249	45.9	1.5	5.0
		各放送事業者	7,017	5,083	72.4	1,934	27.6	1.1	3.8
		メーカー	4,634	3,672	79.2	962	20.8	0.7	2.5
電器店		50,489	42,419	84.0	8,070	16.0	8.0	27.2	
アナ案コールセンター(D/A混信含む)		156	68	43.6	88	56.4	0.0	0.1	
日本CATV技術協会		2,861	1,990	69.6	871	30.4	0.5	1.5	
その他		3,261	2,388	73.2	873	26.8	0.5	1.8	
地上デジタル合計		827,254	514,315	62.0	312,939	37.8	100.0	337.5	

付表1 平成20年度相談結果

