

第7次中間答申に向けて (検討案)

答申作成の基本的な方針(案)

来年7月のアナログ放送終了を円滑に実現するために、特に課題が残っていると考えられる次の5点について、重点的に対策を提言する。
特に、アナログ放送が終了する来年7月の直前半年程度（特に4月以降）に焦点をあてる。

<重点テーマ案>

1. アナログ放送終了を迎えるための体制・取組強化（関係者の役割）
2. あらゆる手法による周知徹底
3. デジタル未対応の高齢者、低所得者等への対策
4. 対応が遅れている受信障害対策共聴（ビル陰共聴）への対策
5. テレビ放送が受信できなくなる地区・世帯への対策

主な論点(案)

1. アナログ放送終了を迎えるための体制・取組強化

来年7月前後に、デジタル未対応世帯を中心に、問合せ等が多数寄せられると想定されるが、これに対する対応をどのようにすれば良いか。

特に、工事を要する世帯からの問合せについては、申込みから一定期間以内に工事ができるようにするために、どのような対策を講じるべきか。

2. あらゆる手法による周知徹底

来年7月にアナログ放送が終了することについて、全ての国民に確実に認識していただくためにはどのような方法で周知を行えば良いか。

また、地域独自の課題（例：南関東ではアンテナ交換が必要 等）をどのように周知していくべきか。

3. デジタル未対応の高齢者、低所得者等への対策

今後予定している高齢者やチューナー等支援に加えて、アナログ停波までに行うべきことはあるか。

4. 対応が遅れている受信障害対策共聴（ビル陰共聴）への対策

「共聴施設デジタル化加速プログラム」に加えて、アナログ停波までに行うべきことはあるか。

5. テレビ放送が受信できなくなる地区・世帯への対策

中継局エリア内等、事前に想定した以外の地区・世帯で、テレビ放送が受信できなくなる事態に、どのような対策を講じるべきか。

1. アナログ放送終了を迎えるための体制・取組強化

来年7月前後に、デジタル未対応世帯を中心に多数寄せられると想定される問合せ等に、円滑に対応するために、次のような対策が考えられるのではないか。

- ① 問合せ時期が分散する取組み（問合せの前倒し）・・・「縦」の分散
 - ・放送画面による周知の前倒し（例：4月から「お知らせ」表示を抜本強化）
 - ・ケーブルテレビのデジアナ変換の早期実施
- ② 問合せ先が分散する取組み・・・「横」の分散
 - ・総務省地デジコールセンター・デジサポによる対応を重点におきつつも、放送事業者、ケーブルテレビ事業者、販売店、地方公共団体、消費者団体等のコールセンターと連携して対応。
 - ・アナログ終了等のお知らせ画面には、放送事業者の問い合わせ番号も併記するなどの対応。
 - ・関係団体に直接関係する問い合わせはもとより、一般的な問合せには、できるだけ各コールセンターで対応していただき、対応が難しいものは、適切な団体へご案内
 - ・各コールセンター間で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。
 - ・地域住民から相当の問合せが想定される地方公共団体については、住民からの電話相談担当を配置するなどの取組を行う。
 - ・総務省地デジコールセンターにおいては、コール集中時の入電内容に応じてある程度区分し、できるだけ効率的に対応できる体制の構築を検討。
 - ・アナログ放送終了直前（来年6月）に、地方公共団体の広報誌、販売店のチラシ、ケーブルテレビ事業者等の加入者あて送付物に、各主体の連絡先を記載した「アナログ放送終了のお知らせ」を掲載。

- ③ 地デジコールセンター・デジサポの対応人員・回線数増
 - ・ 来年6月までに、地デジコールセンター・デジサポの対応人員・回線数を抜本的に拡充
- ④ 「問合せ」から「対応（工事等）」につながる仕組みづくり
 - ・ 地デジコールセンター・デジサポの問合せのうち、アンテナ工事等の工事が必要な場合には、電器店や工事業者を紹介する（例：近隣工事業者のリストをFAX等）。また、リストをウェブサイトで公表することにより、一般に自らアクセスできるようにしておく。
- ⑤ 工事体制の確保等
 - ・ 必要な体制、その確保方策、仮に足りない場合等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
 - ・ 工事業者不足を回避するため、普段は地上デジタル放送に関する工事を実施していない工事業者や電気店等を対象に講習会を開催し、対応可能な工事業者数を増加する。
- ⑥ 身近な「臨時相談コーナー」の設置
 - ・ 来年7月前後に、短期間、市町村や関係団体に御協力いただくことも含め、市町村単位等の規模で、生活に身近な場所に、「臨時相談コーナー」を設置
- ⑦ 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
 - ・ 関係機関職員・社員・OB、学生、NPO、民生委員等、多くの方により、地デジボランティアとして登録いただく等の準備を行っていただいた上で、来年7月前後に、高齢者宅等への声かけや地デジ対応のお手伝いを実施
 - ・ ボランティアに対しては、地域に応じた研修を実施

2. あらゆる手法を活用した周知徹底

放送による周知を強化するとともに、可能な限り、あらゆる関係者の協力を得て、周知徹底に取り組みが必要ではないか。具体的には、次のような対策が考えられるのではないか。

(1) 放送

- ・「お知らせ画面」の短時間表示を繰り返し実施（ソフトテストの強化 毎週数回）
- ・アナログ放送への告知スーパー表示（課題のある地域は全国に先駆けて常時表示）
- ・対応方法を丁寧に説明する番組の放送（例えば、毎日一定時間放送）
- ・デジタルとアナログ番組の差別化

(2) 放送以外に協力をお願いする主体と内容案

①販売店

- ・店内にポスター掲出、アンテナ交換促進チラシ等の備置き
- ・店内に地デジ相談コーナー設置
- ・店内ディスプレイにおいて地デジへの対応方法等の映像表示
- ・新聞広告、新聞折込み、テレビCM等の際に、併せて「アナログ放送終了」のお知らせ

②地方公共団体

- ・広報誌への掲載（全ての地方公共団体の広報誌で）
- ・地方公共団体の掲示板等へのポスター掲出
- ・回覧板による周知
- ・公共施設の電光表示板等による周知
- ・地方公共団体の広報番組（ラジオ・テレビ）を用いた周知
- ・地方公共団体における相談の受付（住民からの相談に対応できるよう職員研修）

③民生委員

- ・高齢者等への訪問の際の地デジ対応の周知（特に、悪質商法への注意喚起）

④メーカー

- ・自社製品（デジタルテレビ・録画機・アンテナ等）の宣伝に併せた地デジの周知

⑤新聞・ラジオ

- ・新聞広告やラジオスポットによる周知
- ・地域特有の課題に関する丁寧な記事の掲載
- ・ラジオ番組による地デジ対応への呼びかけ

⑦ケーブルテレビ事業者

- ・加入者あて送付物（サービス案内・請求書等）への「お知らせ」の同封
- ・「デジアナ変換」実施の周知（コミュニティ・チャンネル等で）

⑧消費者団体

- ・各団体の機関誌等による周知
- ・各団体から会員への送付物に「地デジのお知らせ」を同封

⑨消防庁との連携

- ・消防庁の「住宅用火災警報器」の周知と連携した周知広報（共同チラシの作成、デジサポや婦人防火クラブ等による共同チラシ配布等）

（参考）「住宅用火災警報器」は、2011年6月1日までの設置が義務化。消防本部が中心となり、婦人防火クラブや消防団と連携し、普及促進活動を実施中。

3. デジタル未対応の高齢者、低所得者等への対策

来年7月のアナログ放送終了に向けて、「高齢者等への対策」（別添）などに取り組むほか、相談・説明を行っても対応が困難な世帯に対しては、次のような対策が考えられるのではないか。

（1）高齢者等対策

①身近な「臨時相談コーナー」の設置（再掲）

- ・ 来年7月前後に、短期間、市町村や関係団体に御協力いただくことも含め、市町村単位等の規模で、生活に身近な場所に、「臨時相談コーナー」を設置

②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（再掲）

- ・ 関係機関職員・社員・OB、学生、NPO、民生委員等、多くの方により、地デジボランティアとして登録いただく等の準備を行っていただいた上で、来年7月前後に、高齢者宅等への声かけや地デジ対応のお手伝いを実施
- ・ ボランティアに対しては、地域に応じた研修を実施

（2）低所得者対策

①NHK受信料全額免除世帯（最大約270万世帯）に対するチューナー等支援の周知徹底

②NHK受信料全額免除世帯以外の低所得層に対する支援の検討

4. 対応が遅れている受信障害対策共聴（ビル陰共聴）への対策

受信障害対策共聴（ビル陰共聴）については、「共聴施設デジタル化加速プログラム」（別添参照）の対策を講じる。

しかし、受信障害が継続するビル陰共聴施設のデジタル対応については、原因者と視聴者の間で協議・合意を要するため、相当の期間が必要になる。

また、受信障害が解消する場合は、施設廃止を予定する管理者から受信者へ周知を行うが、受信者の側でアンテナ設置など個別受信への移行を完了する必要がある。

このため、来年7月のアナログ放送終了直前になっても、ビル陰対応が終了しない施設が一部残ることが想定される。

これらへの対策として、次のような対策が考えられるのではないか。

① 受信障害解消エリアでの個別受信移行の促進

個別受信可能世帯への周知漏れを避けるため、デジサポが周知活動を直接実施する。また、ケーブルテレビの地デジ再送信のみメニュー等の提供体制や、廉価な簡易アンテナの供給体制の強化を図る。

② 管理者不明施設、無届施設等の困難施設への対応

デジサポが行う総合コンサルティングの対象とし、ケーブル業者、工事業業者、地方公共団体等と連携して管理者把握、届出手続支援、改修工事等を促進する。

③ 施設廃止に伴う施設撤去の徹底

受信障害の解消やケーブルテレビへの移行に伴い、施設廃止を行う事例が多数にのぼるため、関係者に施設撤去を徹底するよう、働きかけを強化する。

5. テレビ放送が受信できなくなる地区・世帯への対策

地形的要因によりテレビ放送が受信できなくなる地区（「新たな難視」）については、電波測定調査等を行い地域を特定した上で、「地上デジタル放送難視地区対策計画」を策定し、同計画に基づき、対策を講じている。

難視地区のうち、想定されるものは、年内に把握を行い、対策を策定（暫定対策を含む）する。

しかし、最終段階において、エリア内等電波が届いている地域において、地形的要因、構造物による影響、電波の混信等により極小的にデジタル放送が受信できなくなる事例が想定されることから、アナログ終了までの対策期間等が限られている状況を踏まえ、テレビが視聴できなくなることの回避を最優先に、その対応を検討しておくことが必要である。

この難視は、視聴者からの申告により把握することになるため、放送による「お知らせ画面」表示（ソフトテスト）の強化等が有効・必要である。

また、この難視に対応する際には、各家庭の受信設備の不具合の問題と難視を切り分けられるよう、相談と工事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るとともに、技術的な解決が困難なものについては、暫定的に衛星による対策を用いて対策を実施することが必要ではないか。

このような対策の手順や対象範囲について、整理・検討が必要である。併せて、BS受信設備を保有していない場合の対応（簡易工事ほか）についても検討が必要である。

なお、「光の道」構想により整備されるネットワークも活用し、難視地区にデジタル放送を送り届けられるよう取り組む。

第52回地上デジタル推進に関する
検討委員会（3/26）提出資料

第53回地上デジタル推進に関する
検討委員会（4/22）提出資料

- 「デジサポによる高齢者等対策について」
- 「共聴施設デジタル化加速プログラム」