

地上デジタル放送に関する 悪質商法対策マニュアル



平成 2 2 年 7 月
消 費 者 庁
総 務 省
国民生活センター

(目次)

1	目的・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	悪質商法等の事例と対応例・・・・・・・・	3
	・ 不当な金銭の請求事例	
	事例①（アナログ放送の終了時期を誤認させ工事を勧められた）	
	事例②（業者が地デジ普及のためと集金にやって来た）	
	事例③（地デジ工事をかたって前金をだまし取られた）	
	事例④（デジサポと名乗る職員が訪問し費用を請求された）	
	・ 疑わしい商法の事例	
	事例⑤（「地デジが見られなくなる」と言ってケーブルテレビへの加入を迫られた）	
	事例⑥（行政機関を名乗る者からチューナー支援を電話勧誘された）	
3	参考資料・・・・・・・・・・・・・・・・	14
	(1) 関係機関の連絡先	
	(2) 地上デジタル放送に関する情報の入手先	
	(3) 具体的な受信・視聴方法	

1 目的

地上デジタル放送（地デジ）に関する悪質商法は、これまでのところ 56 件確認されており、うち、23 件が高齢者に関するものとなっています（平成 22 年 7 月 29 日現在、総務省把握分）。2011 年 7 月の地上アナログ放送の終了まで残り 1 年を切り、今後、悪質商法によるトラブルが増加するおそれがあります。

これらの事例の中には、地デジに関する消費者の知識不足につけ込んで見られるものもあり、今後の被害の拡大を防ぐ意味においても地デジに関する基本的な情報の周知と並んで悪質商法に関する注意喚起を幅広く行う必要があります。

本マニュアルでは、総務省や独立行政法人国民生活センター(*)に寄せられた地デジに関する通報・相談等のうち、地デジについての基本的な知識があれば被害にあわないと考えられる典型事例を抽出し、必要に応じて一部改定の上、各事例への対応例を示しています。

消費者庁、総務省及び国民生活センターは、本マニュアルが十分活用されるよう悪質商法に対する注意喚起を引き続き実施していきます。

*：国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベース PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されている苦情相談。

2 悪質商法の事例と対応例

・ 不当な金銭の請求事例

事例①（アナログ放送の終了時期を誤認させ工事を勧められた）

訪問販売業者が自宅にやって来て「総務省から派遣されてやって来た。地上アナログ放送が10年間延長できる工事を3000円です」と勧誘された。

事例②（業者が地デジ普及のためと集金にやって来た）

業者が高齢の母の自宅を訪問し、「地デジ普及のために3000円が必要。後日集金に来る」と説明されたが、信用してもいいのか。

なお、業者は連絡先の電話番号に総務省のコールセンターの番号を提示していた。

【一言アドバイス】

「行政機関、放送事業者が地デジ対応の工事を理由に現金を要求することは一切ありません」

「地上アナログ放送は2011年7月に終了します」

（対応例）

○総務省を含む行政機関、放送事業者が視聴者宅を訪問し、工事を理由

に金銭を要求することは一切ありません。もし、そのような要求をされたときには、はっきり断りましょう。

○なお、地上アナログ放送は、2011年7月24日に全ての放送が終了します。地上アナログ放送を「延長できる」工事が行われるということはありません。

○周辺で業者等が同様の活動をしている等、不審な状況を発見した場合には、最寄りの総務省総合通信局、お近くの警察署、または消費生活センターへご相談ください。

事例③（地デジ工事をかたって前金をだまし取られた）

地デジ関係者ですと名乗る者が訪問し、「地デジの工事は9万円かかるが今なら5万円のできる。領収書は後から持ってくる」と言われ、現金で前払いした。しかし、その後、領収書の発行もなく、工事に関する連絡もない。

【一言アドバイス】

「急かされても、慌てて契約や支払いをせず、地デジを受信できて
いるかなど事実関係を十分確認することが重要です」

（対応例）

○地デジ対応のために工事が必要か否か、どのような工事が必要かは一概には言えません。テレビ受信機やアンテナが地デジに対応しているか、その地域に電波が届いているかどうかなどの事情により異なります。

○したがって、見ず知らずの業者がいきなり各世帯を訪問し、契約を急かすような場合は、一人だけで判断せず、また、契約を急がず、本当

に必要な工事かどうかを確認することが重要です。ご家族、信頼できる近くの電器店、デジサポ（総務省テレビ受信者支援センター）等に相談しましょう。

なお、テレビの右上に「アナログ」の文字が表示されている場合には、地デジを視聴していないということになりますので、何らかの対応が必要になります。

地デジに関して対応が必要な場合には、次のような例があります（22 ページ参照）。

(1) 受信機が地デジに対応していない場合

- ① テレビの買い替え又はチューナーの取り付けが必要
→ 電器店等にお問い合わせください。
- ② お手持ちのテレビは地デジ対応機種だが必要な設定が行われていない
→ お手持ちのテレビのメーカーにお問い合わせください。

(2) アンテナ工事が必要な場合（一戸建てでアンテナを建てて受信している場合）

- ① アナログテレビの視聴にVHFアンテナのみを使用
→ UHFアンテナ工事が必要です（特に南関東などの地域はこのような場合が多いです）。
- ② アナログテレビの視聴にUHFアンテナも使用
→ 通常はそのまま受信できますが、方向の調整や交換・追加が必要な場合もあります。

(3) マンション・アパートにお住まいなど共同アンテナで受信している場合など

- ビル主や施設管理者（ビル陰などの受信障害地域の方）、管理会社や管理組合、大家（集合住宅の方）にお問い合わせください。

(4) ケーブルテレビで受信している場合

- 各地域のケーブルテレビ会社にお問い合わせください。

事例④（デジサポと名乗る職員が訪問し費用を請求された）

総務省と名乗るセンターからやってきたと、業者が事前の連絡なく訪問してきた。アドバイスらしきものやアンケートを受けたが、最後に費用を請求された。このような活動を本当に行っているのか。

【一言アドバイス】

「デジサポ（総務省テレビ受信者支援センター）によるご相談等は無料で実施しています」

「デジサポの専門家による各世帯の戸別訪問は、事前に電話でご連絡の上、実施しています」

（対応例）

○デジサポの活動として、地域の電器店やケーブルテレビ事業者が「地デジサポーター」として、ご自宅までお伺い（「戸別訪問」）し、訪問世帯が具体的に地デジ対応できるまでの道筋を無料でご提案しています。

○したがって、料金を請求された場合には、すぐには支払わず、各地の
デジサポ、最寄りの総務省総合通信局、または消費生活センターへご
相談ください。

○なお、各世帯への訪問にあたっては、原則として、事前に電話などで、
デジサポ活動としての「戸別訪問」であることを説明することとして
います。また、訪問した際も、冒頭に同趣旨を明確に説明することと
しています。

○また、地デジサポーターは、戸別訪問の際、専用ユニフォーム・腕章
を着用し、身分証明書（ID）を携行しておりますので、各世帯に来訪
した際には、必ずご確認ください。また、訪問のご希望やご不明の点
があれば各地のデジサポまでご相談ください。

【「地デジサポーター」が着用・携行する ID 等の例】

（ID）



(腕章)



(ユニフォーム)



・ 疑わしい商法の事例

事例⑤（「地デジが見られなくなる」と言ってケーブルテレビへの加入を迫られた）

戸建住宅で地デジ用のアンテナを設置して受信しているが、先日、ケーブルテレビ関係の業者がやってきて「近くに大きなマンションが建つので電波が届かなくなり、来年から地デジが見られなくなる。来週、近所でまとめて工事をするので今日中にケーブルテレビの加入契約（代金の支払いを含む）をしてほしい」と迫られた。

【一言アドバイス】

「高層建築物による受信障害の場合は、建築物の所有者やご近所とも相談・確認を」

（対応例）

○一般に、地デジの電波は、受信障害に強いため、地上アナログ放送の場合よりもビル陰でも受信障害は発生しにくくなります。

○しかしながら、現在、地デジをアンテナで直接受信している場合であっても、新たに高層建築物等が近隣に建設されれば、受信障害が発生

する場合があります。

○その場合は、原因となる建築物の所有者（原因者）の責任と負担で周辺世帯の受信対策を行うことが適当です。その際、事前に原因者が関係する世帯に工事等に関するチラシを配付するなどの案内を行うのが一般的ですので、見ず知らずの業者がいきなり各世帯を訪問し、何らかの契約を急かせるような場合（特に支払いを急かせる場合）は、業者の所属を確認するなど冷静に対応することが重要です。

○受信障害の対策はケーブルテレビのみとは限らないため、契約を急ぐことなく、同じ町内の知り合いに事情を確認したり、信頼できる近くの電器店やデジサポ等に他の対策の有無も含めて相談しましょう。

事例⑥（行政機関を名乗る者からチューナー支援を電話勧誘された）

母子家庭で生活保護を受けている。自分から申し込んでいないにもかかわらず、総務省を名乗る者から「地デジ用の簡易チューナーを無料で取り付ける」と電話で連絡があった。

行政機関が無料で地デジのチューナーを取り付けるという連絡をすることがあるのか。

【一言アドバイス】

「チューナー給付支援事業は、無料で実施しています」

「チューナー給付支援事業は、条件に該当する方の事前の申込みに基づいて実施していますが、不審な点があれば支援センターまでご連絡ください」

（対応例）

○総務省は、「地デジチューナー支援実施センター」（以下「支援センター」とします。）を通じて、経済的な理由から地デジに対応できない世帯に対して簡易チューナーの給付などの支援を無償で行っています。

○支援を受けられるのは、以下のいずれかに該当し、NHKの放送受信料が全額免除となっている世帯が対象です。

- ・生活保護などの公的扶助を受けている世帯
- ・障がい者のいる世帯で、かつ世帯全員が市町村民税非課税の措置を受けている世帯
- ・社会福祉事業施設に入所されていて、自らテレビを持ち込んでいる世帯

○これらの方々には、地デジ用の簡易なチューナーを無償給付するほか、アンテナの改修等が必要な場合には、その無償改修等を実施しています。また、地デジを視聴するために共同受信施設やケーブルテレビを利用する場合には、その改修経費のうち支援を受ける世帯が負担する額の給付を行っています。

○これらの支援は、条件に該当する方からの事前の申込みに基づいて実施しています。また、地方公共団体等の行政機関が支援対象となる世帯に周知広報を行う場合もありますが、いずれにせよ、不審な点があれば、支援センターまでご連絡ください（電話番号は19ページを参照ください）。

3 参考資料

(1) 関係機関の連絡先

①各地の総合通信局（総務省の各地域での出先機関）

総合通信局	電話番号	管轄区域
北海道総合通信局	011-709-2311	北海道
東北総合通信局	022-221-0700	青森、岩手、宮城、秋田、山形、 福島
関東総合通信局	03-6238-1944	茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、 東京、神奈川、山梨
信越総合通信局	026-234-9992	新潟、長野
北陸総合通信局	076-233-4494	富山、石川、福井
東海総合通信局	052-971-8292	岐阜、静岡、愛知、三重
近畿総合通信局	06-6942-0820	滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、 和歌山
中国総合通信局	082-222-3429	鳥取、島根、岡山、広島、山口
四国総合通信局	089-936-5080	徳島、香川、愛媛、高知
九州総合通信局	096-326-7882	福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、 宮崎、鹿児島
沖縄総合通信事務所	098-865-2307	沖縄

②総務省地デジコールセンター／デジサポ

（地上デジタル放送全般についてのお問い合わせ）

0570-07-0101（受付時間 平日 9 時～21 時、土日祝日 9 時～18 時）

03-4334-1111（IP 電話など上記電話でつながらない場合）

都道府県ごとにあるデジサポでも受け付けています。

（受付時間 平日 9 時～21 時、土日祝日 9 時～18 時）

地域	都道府県	デジサポ	電話番号
北海道	※ 1	デジサポ道央	011-351-1155
	※ 2	デジサポ道北	0166-30-0101
	※ 3	デジサポ道東	0154-99-0101
	※ 4	デジサポ道南	0138-38-0101
東北	青森県	デジサポ青森	017-771-1010
	岩手県	デジサポ岩手	019-903-0101
	宮城県	デジサポ宮城	022-745-1500
	秋田県	デジサポ秋田	018-803-1100
	山形県	デジサポ山形	023-606-1100
	福島県	デジサポ福島	024-505-1010
関東	茨城県	デジサポ茨城	029-307-0101
	栃木県	デジサポ栃木	028-333-3331

地域	都道府県	デジサポ	電話番号
	群馬県	デジサポ群馬	027-202-1100
	埼玉県	デジサポ埼玉	048-610-8080
	千葉県	デジサポ千葉	043-333-7100
	東京都区部及び島部	デジサポ東京中央	03-6743-0500
	東京都多摩地区	デジサポ東京西	042-716-2525
	神奈川県	デジサポ神奈川	045-345-0110
	山梨県	デジサポ山梨	055-213-2200
信越	新潟県	デジサポ新潟	025-333-0011
	長野県	デジサポ長野	026-403-2100
北陸	富山県	デジサポ富山	076-403-0101
	石川県	デジサポ石川	076-203-0101
	福井県	デジサポ福井	0776-31-0101
東海	岐阜県	デジサポ岐阜	058-203-5400
	静岡県	デジサポ静岡	054-333-5700
	愛知県	デジサポ愛知	052-308-3930
	三重県	デジサポ三重	059-993-5511
近畿	滋賀県	デジサポ滋賀	077-503-0101
	京都府	デジサポ京都	075-330-3030

地域	都道府県	デジサポ	電話番号
	大阪府	デジサポ大阪	06-7637-1010
	兵庫県	デジサポ兵庫	078-330-0101
	奈良県	デジサポ奈良	0742-90-2222
	和歌山県	デジサポ和歌山	073-403-4141
中国	鳥取県	デジサポ鳥取	0857-33-4800
	島根県	デジサポ島根	0852-35-5411
	岡山県	デジサポ岡山	086-899-6060
	広島県	デジサポ広島	082-553-0101
	山口県	デジサポ山口	083-963-4400
四国	徳島県	デジサポ徳島	088-603-0200
	香川県	デジサポ香川	087-883-5521
	愛媛県	デジサポ愛媛	089-903-0101
	高知県	デジサポ高知	088-813-0000
九州 ・ 沖縄	福岡県	デジサポ福岡	092-303-0101
	佐賀県	デジサポ佐賀	0952-43-1212
	長崎県	デジサポ長崎	095-804-5500
	熊本県	デジサポ熊本	096-300-8800
	大分県	デジサポ大分	097-515-8300

地域	都道府県	デジサポ	電話番号
	宮崎県	デジサポ宮崎	0985-68-2211
	鹿児島県	デジサポ鹿児島	099-833-2020
	沖縄県	デジサポ沖縄	098-993-1002

※ 1 石狩振興局、後志総合振興局、空知総合振興局の一部（北海道
北テレビ受信者支援センターの担当地域を除く地域）、胆振総合振
興局及び日高振興局の地域

※ 2 空知総合振興局の一部（深川市、妹背牛町、秩父別町、雨竜町、
北竜町及び沼田町）、上川総合振興局、留萌振興局、宗谷総合振興
局及びオホーツク総合振興局の地域

※ 3 十勝総合振興局、釧路総合振興局及び根室振興局の地域

※ 4 渡島総合振興局及び檜山振興局の地域

③総務省地デジチューナー支援実施センター

0570-033840（受付時間 平日 9 時～21 時、土日祝日 9 時～18 時）

④国民生活センター・全国の消費生活センター等

・ 国民生活センター 03-3446-0999（相談専用番号）

（受付時間 平日 10 時～12 時、13 時～16 時）

・ 消費者ホットライン 0570-064-370

- ・ 消費者ホットラインは、「誰もがアクセスしやすい相談窓口」として開設されたものです。
- ・ 最寄りの消費生活センター等の存在をご存知ない消費者に、お近くの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談への最初の一步をお手伝いするものです。
- ・ 土日祝日は、都道府県等の消費生活センター等が開所していない場合、国民生活センターに電話がつながります。（一部地域や年末年始、国民生活センターの建物点検日を除く）
- ・ 平日、消費者ホットラインに電話をかけた場合は、国民生活センターにつながりません。
- ・ IP 電話など、一部の電話からはつながりません。

(2) 地上デジタル放送に関する情報の入手先

①よくある質問等をまとめたQ & Aに関するもの

○総務省

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/dtv/QA.html

○デジサポ（総務省テレビ受信者支援センター）

<http://digisuppo.jp/index.php/faq/>

○国民生活センター

「地上デジタルテレビ放送への移行に便乗した架空請求にご注意！」

http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/200512_1.html

②各種パンフレット

○総務省ホームページ「地上デジタルテレビ放送のご案内」

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/dtv/pamphlet/pamphlet2.html

○デジサポ（総務省テレビ受信者支援センター）

<http://digisuppo.jp/index.php/pamphlet1/>

○国民生活センター

「総務省をかたって不必要な地デジ用部品代を請求」

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen55.pdf>

「大手家電販売店と偽り地デジの工事をさせる」

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen33.pdf>

「『地上デジタルテレビ放送になるとテレビが見られなくなる』と言われ契約したケーブルテレビ」

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen29.pdf>

(注) Q & Aやパンフレットは随時更新されますので、最新の情報をご確認ください。

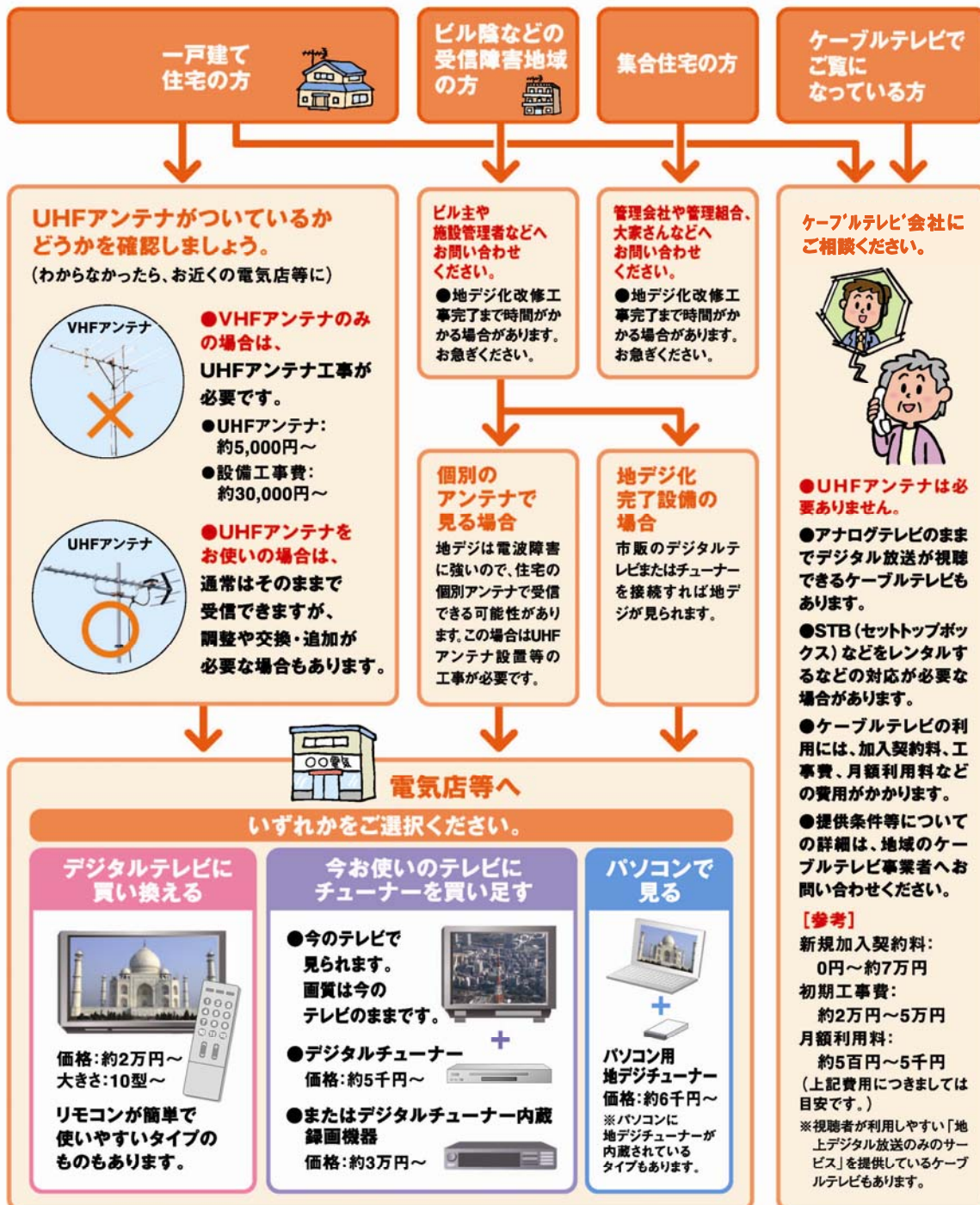
(3) 具体的な受信・視聴方法



どうすれば地デジが見られるの？

地デジを見るためには、**デジタルテレビ**に買い換える、
または、**チューナー**を買い足すなどの準備が必要になります。

地デジの準備、まずはこれだけご確認ください！



わからない場合はデジサポへ

※価格は平成22年4月現在の目安です。また、アンテナ工事費用は地域や工事内容により変わります。(BS/CS含まず)