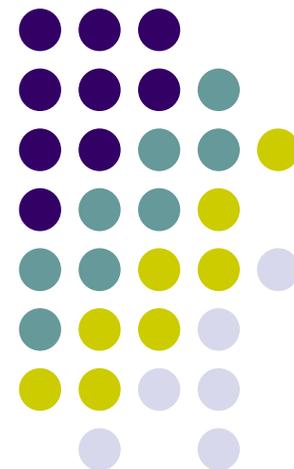


取扱注意

平成21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 及びアナログ放送終了時の入電について

平成22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
総務省 テレビ受信者支援センター





はじめに

21年度は、20年度の約2.5倍に相当する45万4,827件の相談が寄せられた。相談は年々具体的な内容が多くなってきており、このうち、各地のデジサポに現地対応を依頼した件数は1万5,474件で、相談件数の3.4%にあたる。

今後、アナログ終了時期が近づくにつれ、入電数は増加していくものと予測するが、未対応世帯を確実にデジタル移行させるためには、さらに周知広報を強化し、相談を喚起するとともにデジサポ等による現地対応の強化が求められる。

また、アナログ終了時期には短期間に多くの相談が集中するものと推測されるため、関係団体が連携して対応する体制の構築と相談の前倒し・分散の取組も必要である。

2011年の完全デジタル化に向け、国民・視聴者の相談窓口の核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



■ 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
 - ・デジサポ岩手 019-903-0101
 - ・デジサポ愛媛 089-903-0101
 - ・デジサポ沖縄 098-993-1002
- 業務時間 平日9～21時、土日祝日9～18時(年始3日間は休止)
- 要員と回線数 統括監理者、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(21年度)

	技術専門相談員(TSV)			専門相談員(SV)			一般相談員(OP)		
	4,5月	6-9月	10-3月	4,5月	6-9月	10-3月	4,5月	6-9月	10-3月
平日(9-17)	8	22	25	4	11	13	25	67	75
平日(17-21)	4	4	6	2	3	3	13	13	18
土日祝(9-18)	5	17	19	3	9	10	15	52	57

2. 入電数と相談件数



○21年度の入電数は昨年度比約140%の541,938件、相談件数は昨年度比約245%の454,827件で対応率は83.9%であった。

○IP用電話回線経由の件数は28,923件で全体の6.4%である。

○21年7月24日にはNHK総合テレビで、“特番「完全デジタル化まであと2年」”が放送され、終了直後から約2時間にわたり電話が集中し、入電数は14,019件(相談件数2,963件、対応率19.9%)を記録した。また、22年3月には相談件数が初めて5万件を超えた。

○1件の電話で複数の相談があるため、相談事項数は相談件数を上回る。21年度の相談事項数は1,312,107件で相談件数の約2.9倍にあたる。

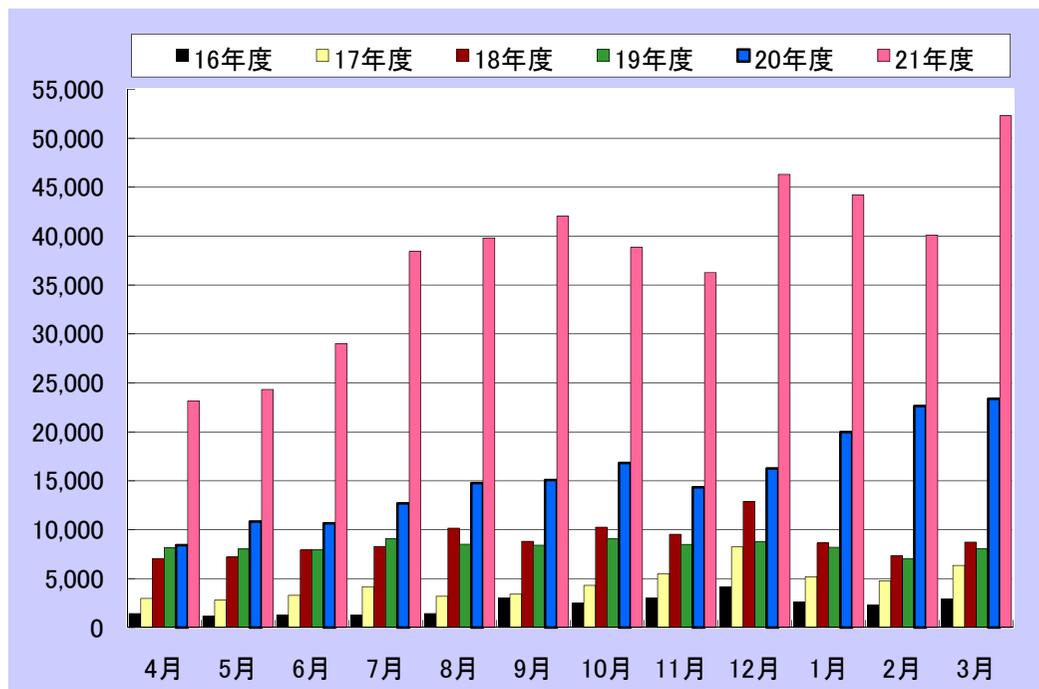


図1 月別相談件数 (H16~21年度)

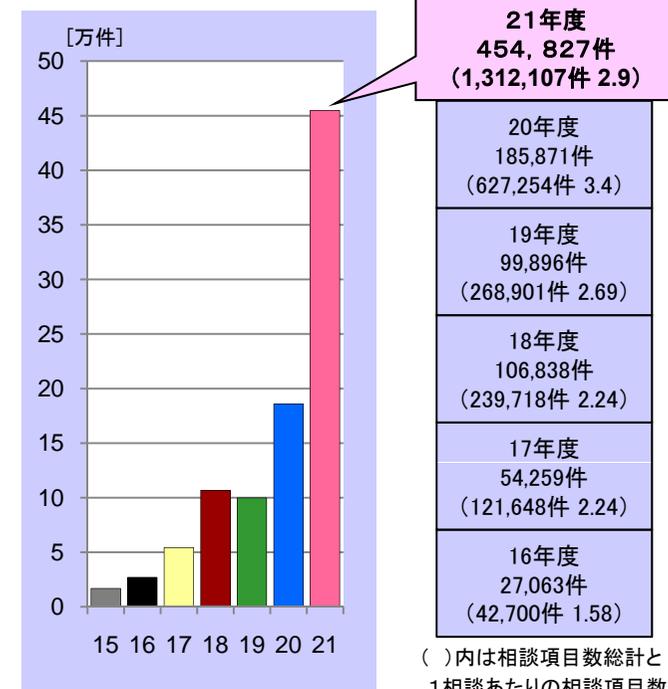


図2 相談件数の推移 (H15~21年度)

()内は相談項目数総計と1相談あたりの相談項目数

3. 相談件数(地域別相談発生率)



(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0.82%である。
- 発生率が一番高い都道府県は沖縄県の1.22%である。これは、地域電話番号による相談窓口開設と沖縄県独自支援事業周知パンフレットの全県配布によるものと考えられる。
- 全国平均を上回っているのは、首都圏や北関東、大阪府、京都府、奈良県、滋賀県、山口県、沖縄県等である。
- UHFアンテナ設置率の低い首都圏や弱電界地域(栃木県、茨城県、京都府など)からの相談が多い。
- 富山県は0.35%と低いですが、これはケーブルテレビ普及率が比較的高いことによるものと推測される。

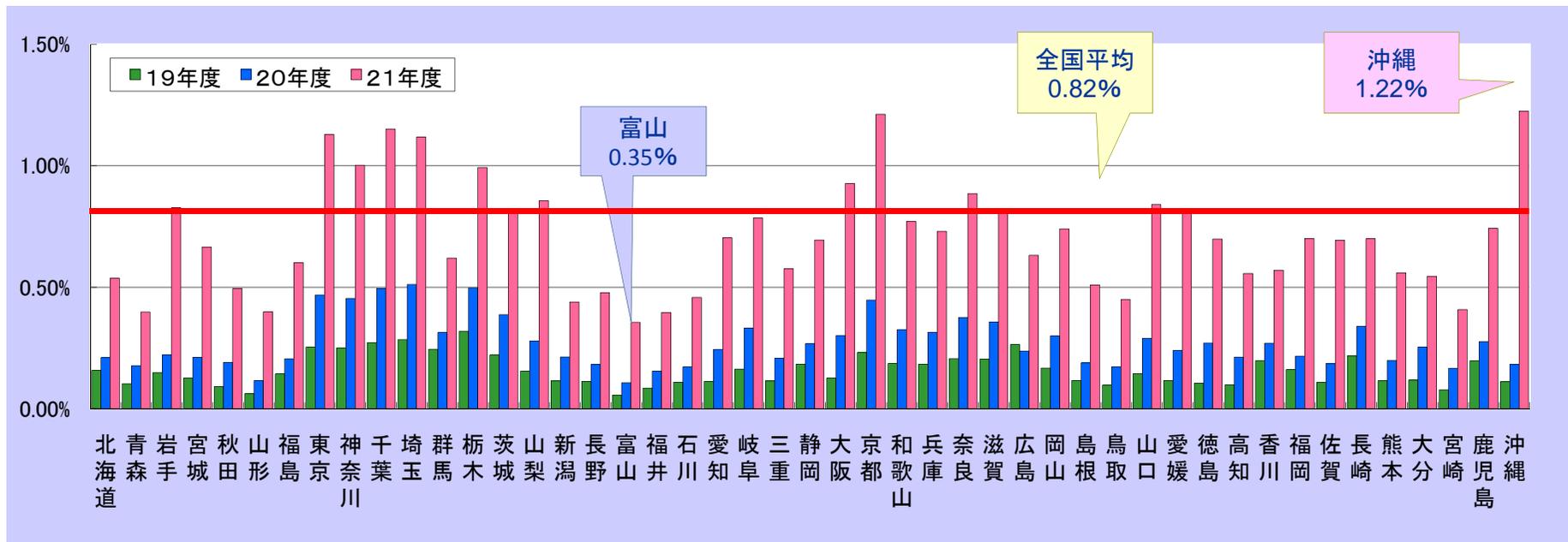


図5 地域別相談発生率(地域不明を除く)

4. 相談内容(概要)

(1) 概要

- 相談内容で一番多いのは「受信方法」で全体の83.5%(379,577件)が問い合わせしている。他の項目と比べて突出しており、受信設備に関する知識をさらに普及させていく必要がある。
- 「受信エリア・送信諸元」については、52.2%で20年度に比べて減少傾向にある。
- 「受信機器」や「苦情」については、毎年増加傾向にあり、特に「機器」は、6~8月及び年度末に増加した。
- 放送事業者や電気店等を案内する相談は徐々に増加してきており、全体の37.6%を占めている。
- 相談のうち地域のデジサポへ対応を依頼した件数は、15,474件で相談件数(45.5万件)の3.4%にあたる

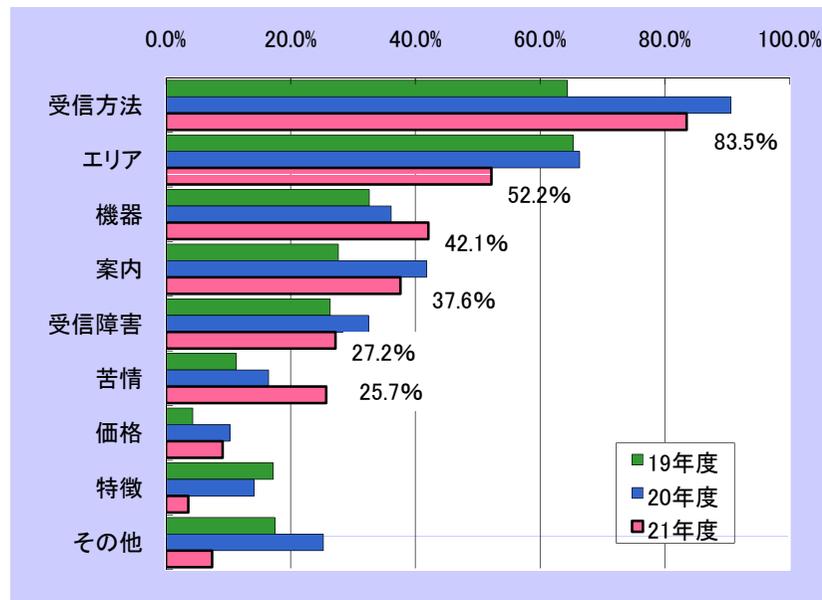


図6 相談内容(母数は相談件数)

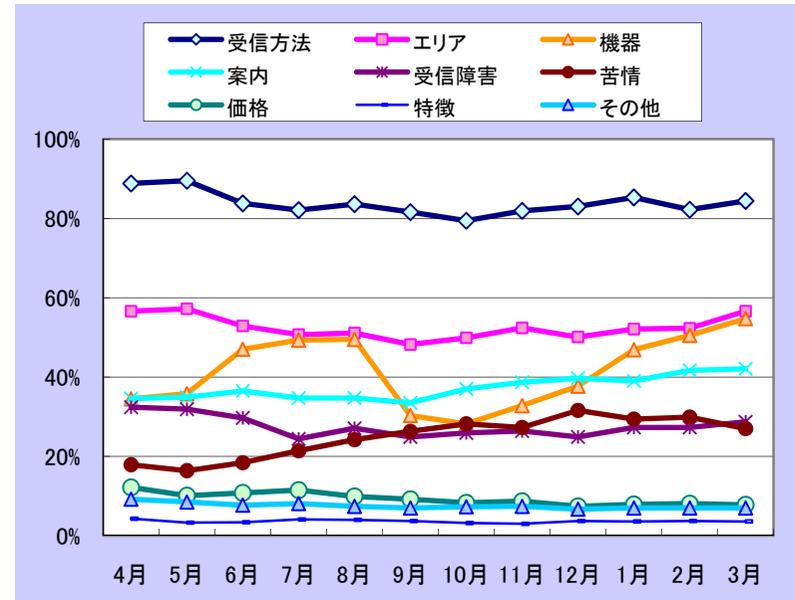


図7 相談内容の推移

4. 相談内容(苦情)

(2) 苦情

- 地上デジタル放送に関する苦情は117,03件で全体の25.7%を占めている。特に費用負担に対する苦情が65,542件であり、20年度と比較し大幅に増加した。
- 費用負担に関する苦情の内容は、“生活保護世帯のみへ支援では不十分”、“年金生活者などの経済弱者を考えていない”、“国の施策なのだから、受信設備も国が負担すべき”など。
- 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。
- デジタル化を進める政策については、“もっと早い時期から助成金制度をもうけるべきだった”、“国の施策なのだから具体的な支援策を強化しろ”などの苦情が多い。
- その他として、中継局の早期建設や区域外受信、地デジ難視対策衛星放送の対象地域拡大などの提言がある。

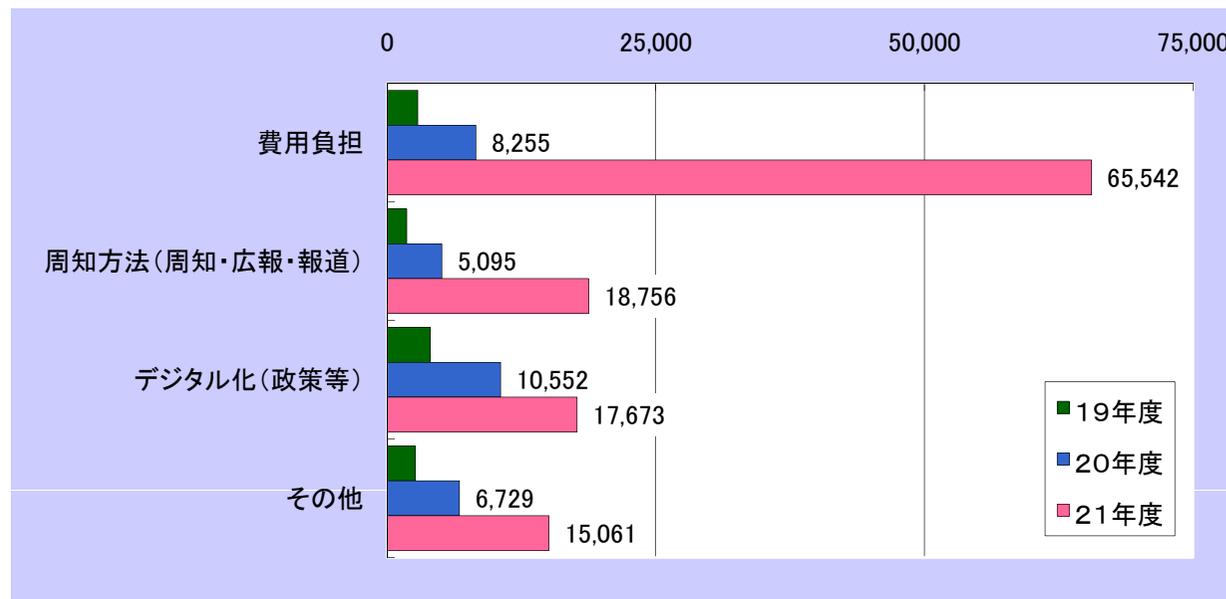


図9 苦情内容



5. 地デジコールセンター電話番号の入手先



- 「放送」が26.4%と最も多く、次いで「全戸配布」が16.4%、「インターネット」が15.2%となっている。
- 「全戸配布」による相談件数は74,680件で全体の16.4%を占めている。20年度との比較では、「全戸配布」の影響により、「放送」が7.4ポイント、「インターネット」が2.8ポイント減少しているが、「全戸配布」を除くと構成比は大きく変わっていない。
- 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。
- 放送による周知は効果が大きく、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するため、一時的に対応率が低下する。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15.6%を占めている。

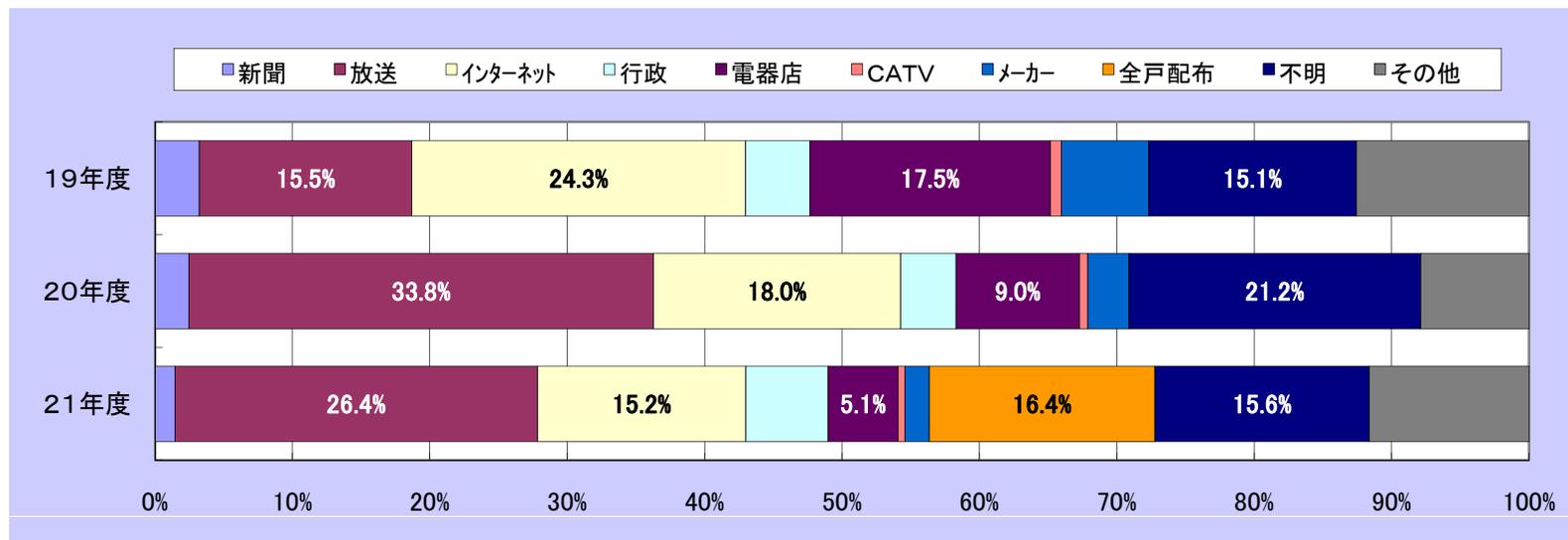


図10 地デジコールセンター電話番号の入手先

6. デジサポとの連携



- 地デジコールセンターから地域のデジサポへ現地対応を依頼する相談は、“アンテナ工事をしたが映らない”等の受信不良や障害対策共聴・集合住宅の対応等、現地の受信状況を熟知した現場対応を要する相談。
- デジサポへの対応依頼件数は、15,474件で相談件数(45.5万件)の3.4%にあたる。1万世帯あたりの対応依頼件数は全国平均で3.2件である。
- デジサポへの転送率が一番高い都道府県は鹿児島県で11.8%、1万世帯あたりの転送件数では、群馬県(9.4件)が一番多い。
- 全国平均を上回っているのは、千葉等や北関東、21年10月から地域電話番号を開設した岩手等、愛媛、沖縄等、および熊本等、長崎県等である。

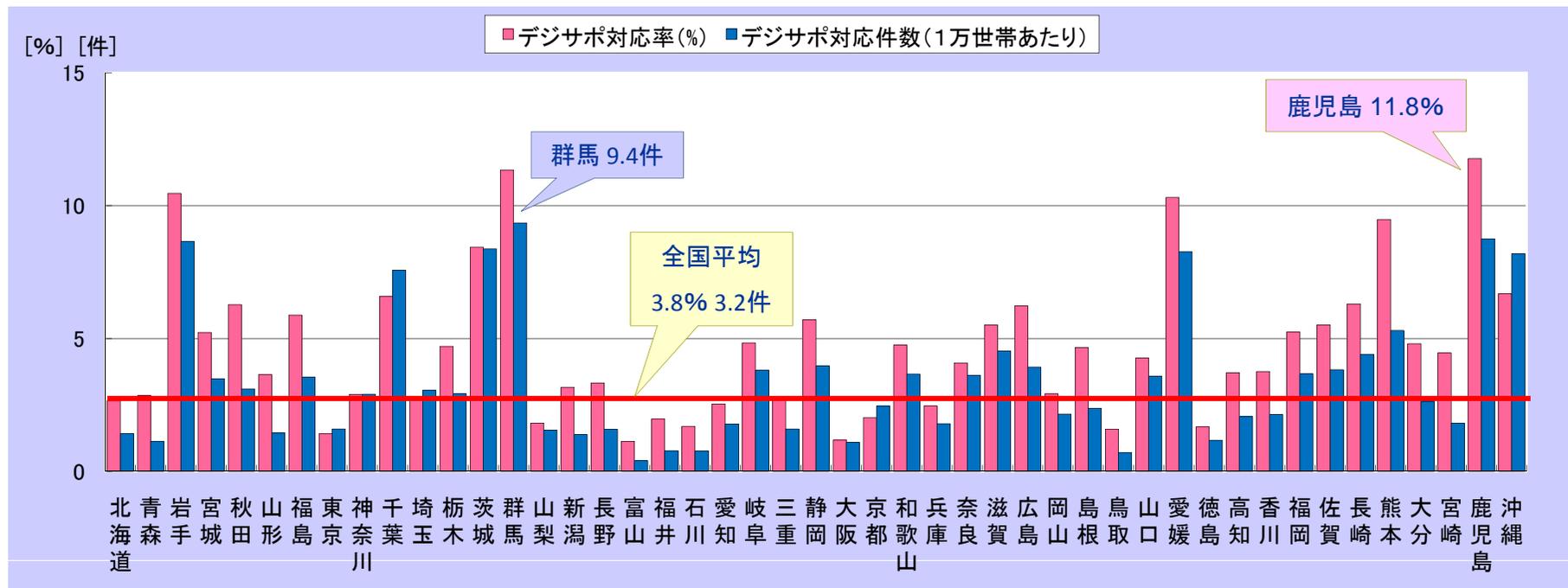


図11 対応依頼件数と発生率

7. ケーブルテレビ事業者の営業に対する苦情・相談



(1) 苦情件数

- ケーブルテレビ事業者の営業活動に対する苦情は93件（12事業者）で20年度の292件に対し、約1/3に減少した。相談件数の増加も考慮すると発生率は約1/7に減少した。
- 相談者の住所は東京が圧倒的に多く、全体の50% (41件) を占めている。
- 事業者が判明している相談は89件（12事業者）で、苦情は全国的に発生している。

(2) 苦情の主な内容

- “〇〇キャンペーン”と称して勧誘に来た。内容を十分確認しないまま契約してしまったため、解約を申し出たところキャンペーン中の解約には違約金が発生すると言われた。
- 5月1日でアナログの端末を撤去すると言ってきた。アナログ放送終了までは、アナログのサービスを続けるべきではないか。
- 実際には個別アンテナで映る地域なのに、ケーブルテレビ会社が“難視聴地域なのでケーブルテレビにしないと地デジは映らない”と詐欺まがいの勧誘を行っている。
- 何度も断っているにもかかわらず、勧誘の電話がくる。
- 勧誘員の質が悪い。地デジの知識もなく、誤った情報で地域住民の不安を与え、ケーブル加入へと誘導している。国からきちんと指導して欲しい。

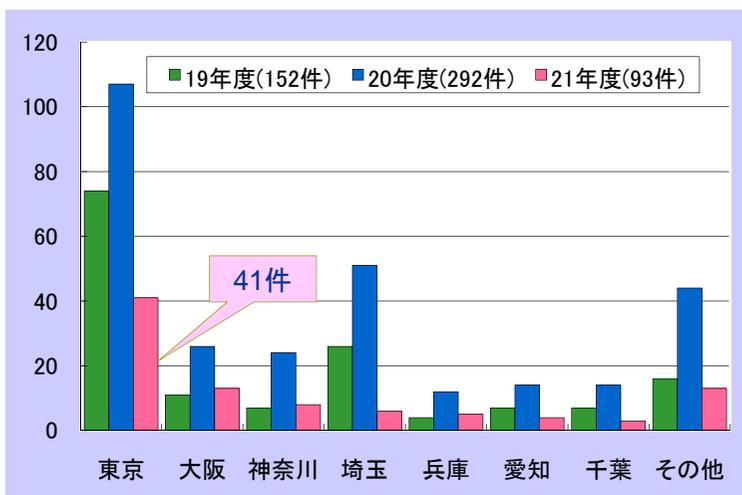


図12 地域別苦情件数

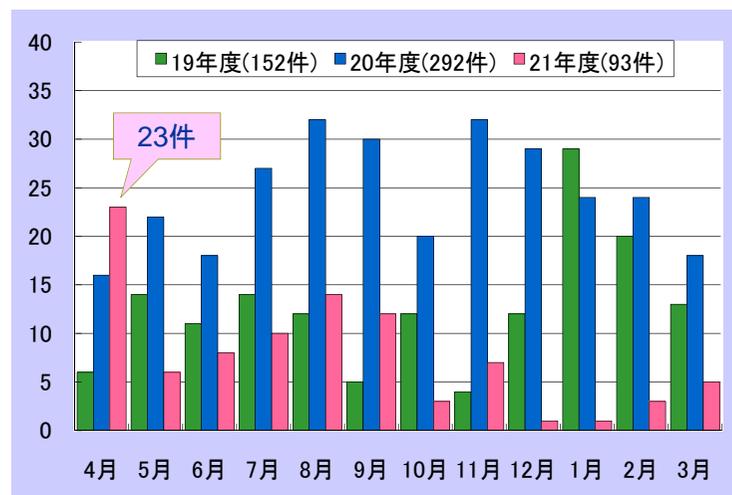


図13 苦情件数の推移

表3 事業者別苦情件数

	20年度	21年度
苦情件数	292	93
A社	103	49
B社	45	21
C社	18	4
D社	14	0
E社	11	3
その他	89	12
不明	12	4

8. デジサポ地域番号の相談状況



- 21年10月から地域電話番号を開設した3県の相談件数計は9,850件で20年10～3月と比較し、446%に増加している。地域に馴染みのある電話番号による相談窓口の開設が潜在的な相談需要の掘り起こしに効果があることを示している。
- 地域の電話番号は、周知広報の徹底により徐々に増加しており、ナビダイヤルを上回る相談件数となった。
- 特に沖縄県では、県独自の支援事業の周知パンフレットを全戸に配布したため、1月の地域番号構成比は、83.2%に達した。

表4 相談件数の推移(21年10月～22年3月)

	20年度同期間	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	増加率
相談件数(岩手)	670	380	336	493	446	411	666	2,732	408%
地域番号再掲(岩手)	---	150	156	238	264	224	421	1,453	
相談件数(愛媛)	977	292	340	420	549	560	815	2,976	305%
地域番号再掲(愛媛)	---	65	110	171	339	347	575	1,607	
相談件数(沖縄)	560	499	583	679	1,105	626	650	4,142	740%
地域番号再掲(沖縄)	---	171	289	428	919	466	454	2,727	
相談件数計	2,207	1,171	1,259	1,592	2,100	1,597	2,131	9,850	446%
地域番号再掲	---	386	555	837	1,522	1,037	1,450	5,787	

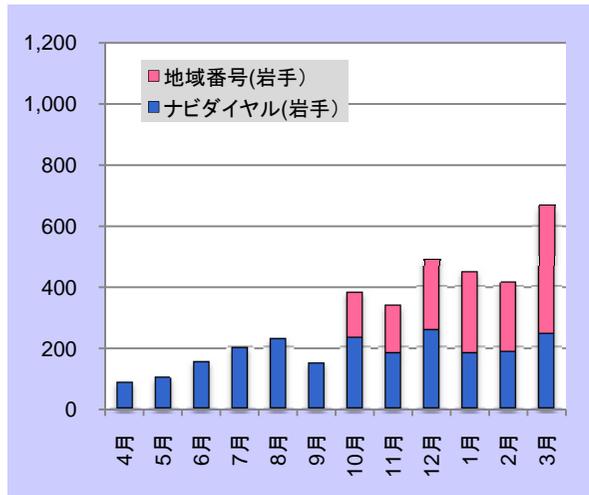


図14 相談件数推移(岩手県)

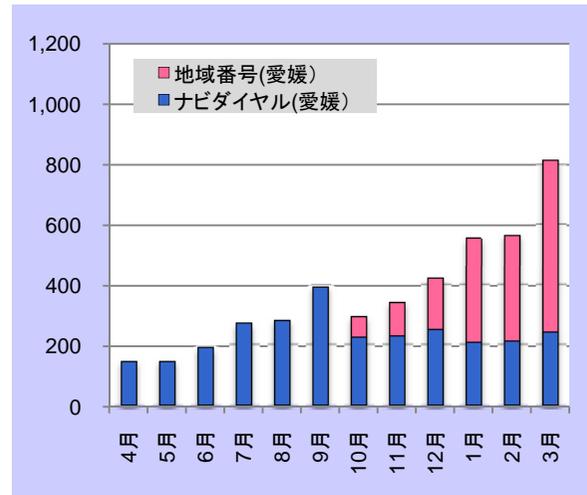


図15 相談件数推移(愛媛県)



図16 相談件数推移(沖縄県)

9. 今年度の取組

- 従来、地デジに関する問い合わせは、地デジコールセンターの全国共通番号で受けていたところ、これに加え、デジサポが、地デジに関する樹陰相談対応を強化するため、地域ごとに受信相談対応のための電話番号を設け、地域の方々に親しみやすい市外局番で受付を開始。
- また、10月を目途にコールセンターの増強(現2センター、新設2センター)を図り、テクニカルサポートセンターを構築して23年度の入電数増加に備え体制整備を図る。



総合通信局	地域	センター名	電話番号
北海道	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	デジサポ道央	011-351-1155
	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	デジサポ道北	0166-30-0101
	十勝総合振興局、釧路総合振興局及び根室振興局の地域	デジサポ道東	0154-99-0101
	渡島総合振興局及び檜山振興局の地域	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
関東	福島県	デジサポ福島	024-505-1010
	茨城県*	デジサポ茨城	029-307-0101
	栃木県*	デジサポ栃木	028-333-3331
	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
東海	福井県	デジサポ福井	0776-31-0101
	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
	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
中国	和歌山県	デジサポ和歌山	073-403-4141
	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
四国	山口県	デジサポ山口	083-963-4400
	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
	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	

※ 岩手、愛媛、沖縄ではすでに実施済み。茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川及び山梨では5月10日(月)から、それ以外の道府県については5月24日(月)から開始予定。

10. 来年7月のピーク時の入電数の予測

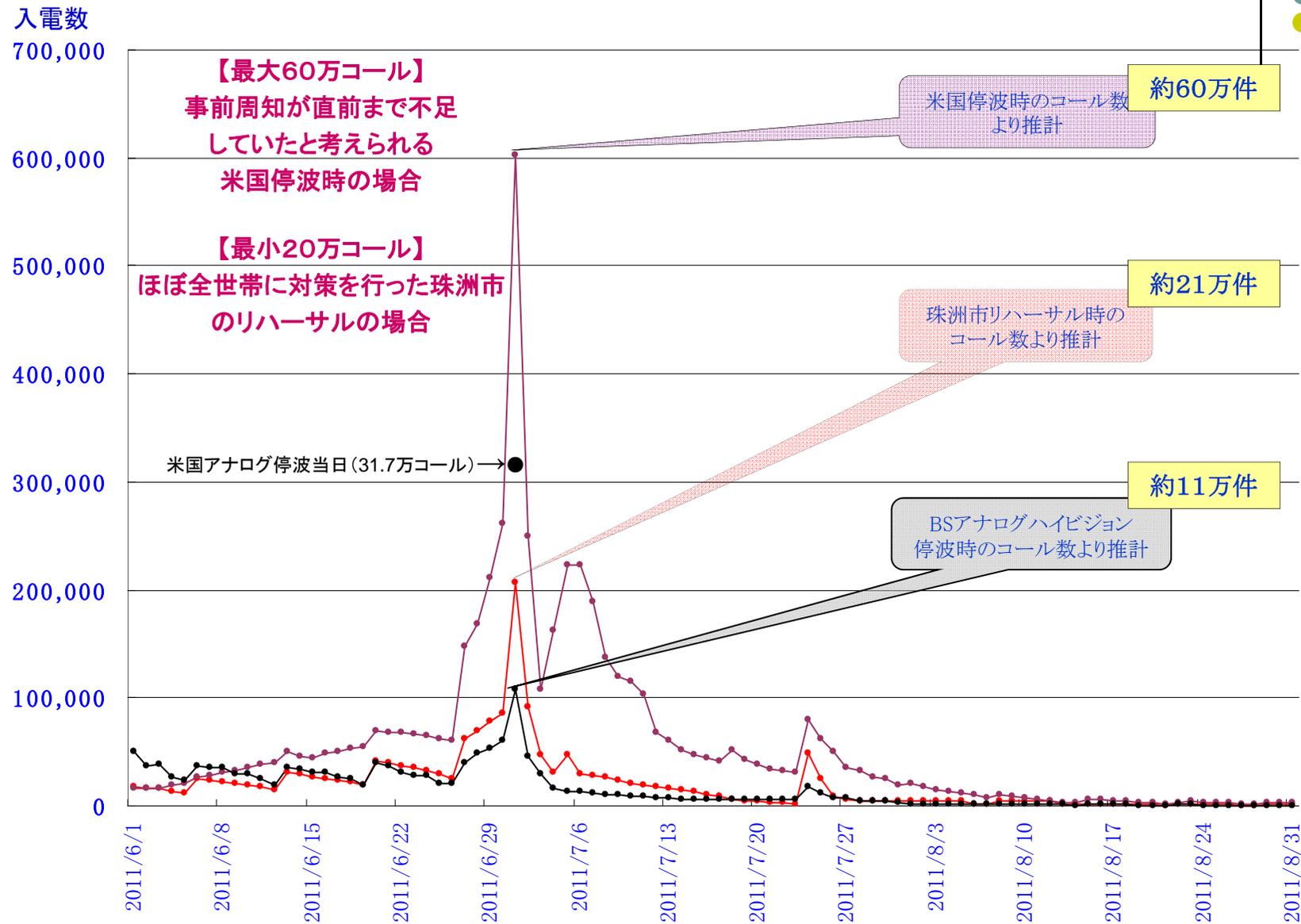
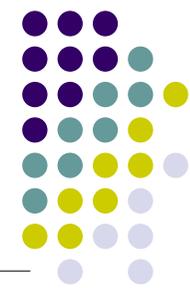
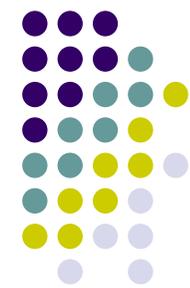


図17 事例実績によるピーク時入電予測(日付・曜日調整済み、受信機普及率100%)



11. 電話問合せのコール集中を分散する必要性

- BSアナログハイビジョンの停波やアナログ周波数変更対策、米国におけるアナログ停波等の経験に鑑みれば、来年7月1日における電話問合せの集中を回避するためには、特にアナログ視聴者を対象に、早くからレターボックス化、スーパーの挿入等の措置を波状的に講じ、問合せの前倒しを図ることが効果的。
- 電話問合せの前倒しが必ずしも十分ではない場合、7月1日に過度に問合せが集中し、コールセンター等における電話対応のみならず、電器店や工事業者等による現場対応にも支障が生ずることが懸念される。

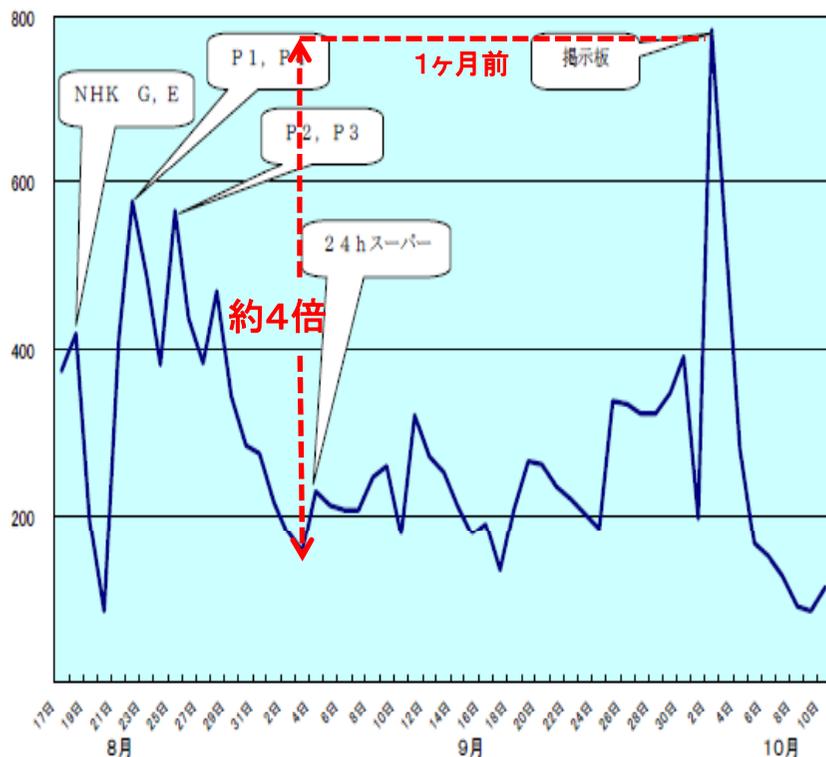


図18 アナ変時の受信相談コール数の推移
(2006年10月11日 N中継局 停波)

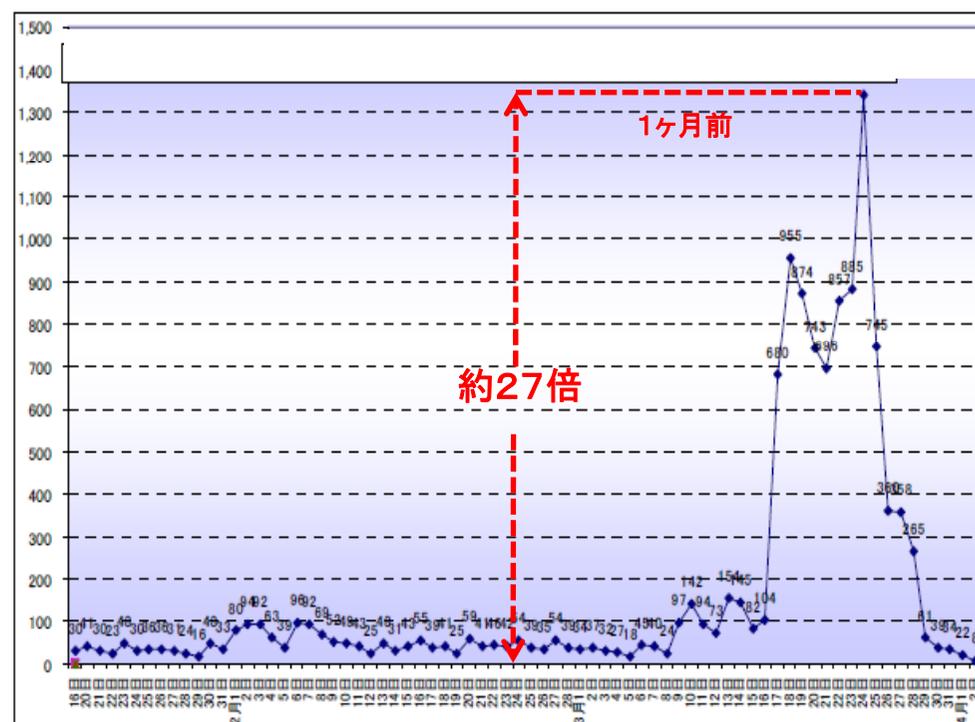


図19 アナ変時の受信相談コール数の推移
(2005年3月29日 T中継局停波) 資料提供:NHK

【参考】他の停波時における入電状況



図20 BSアナログハイビジョン放送終了時の入電数の推移

(コールセンター設置期間:2006年4月3日~2007年11月30日、ピーク時入電件数:1,231件)

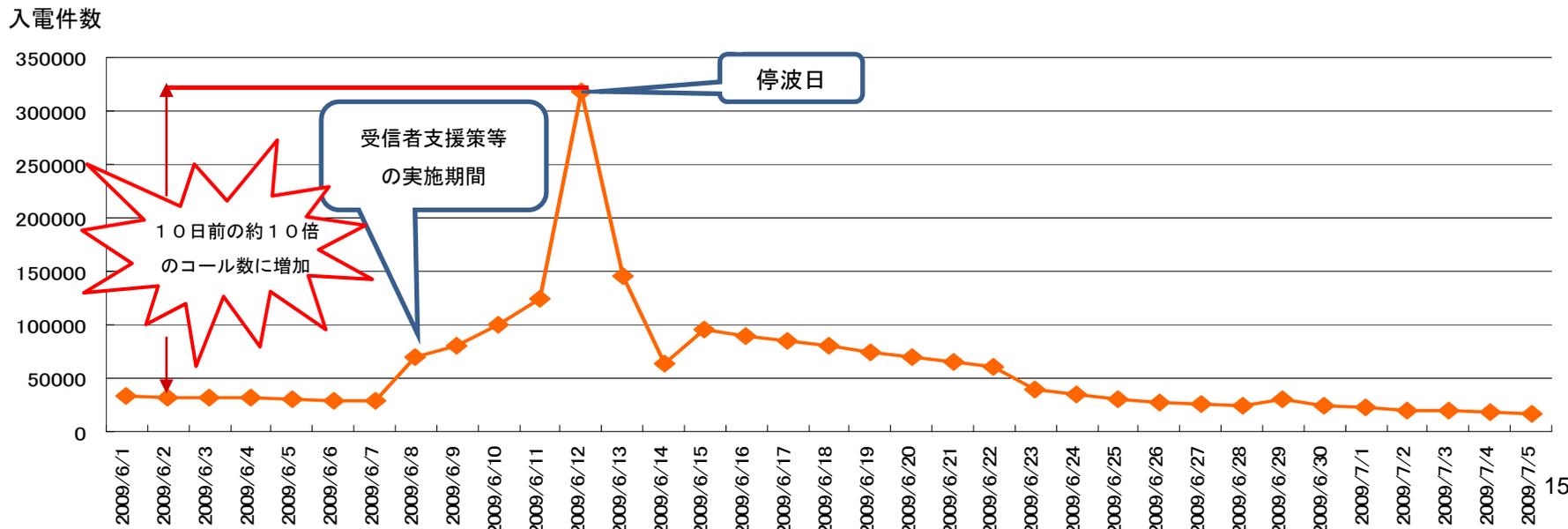
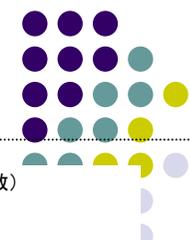


図21 米国の地上デジタル放送移行時の入電数の推移 (コールセンター設置期間:2008年12月7日~現在、ピーク時入電件数:317,450件)

12. 問合せコール集中時における現場対応を要するケース



◆23年7月1日のアナログ放送番組終了時に集中が見込まれる 問合せのうち、事前の周知・支援の程度により全体の 2%~20%程度がアンテナ工事等、現場対応が必要となる見込み。

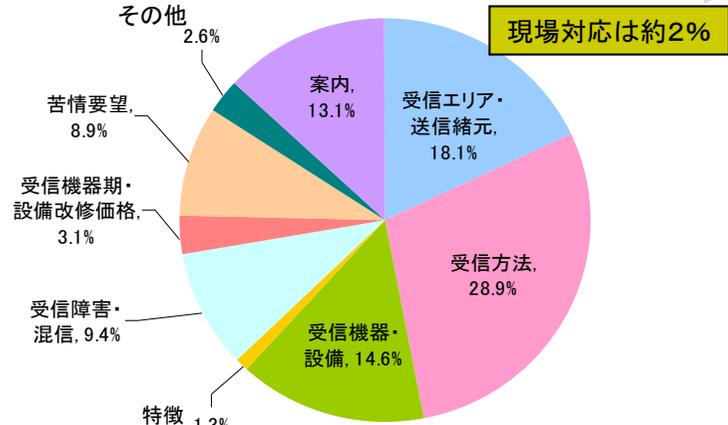


◆普及率100%ピーク時のコール数を仮に60万件と想定した場合は、1. 2万件~12万件の現場対応が必要。

◆7月1日にテレビ画面が「ブルーバック」になる世帯のうち、デジタル未対応(受信機・アンテナ・共聴施設)の世帯が多いほど、現場対応件数も増加する。

図22

地デジコールセンターにおける相談内容(件数)
(1人の相談から複数回答あり)
(2009年4月~2010年3月)



・全体の約3. 4%がデジサポを案内しており、これらが現場対応になるケースが多い。(上表の案内13. 1%の内数ほか)
・コール集中時にアナログ放送停波を単に確認するような簡易な相談が仮に30%程度を占めると仮定すると、現場対応を要するケースは約2. 4%となる予測

図23

BSアナログハイビジョン(AHV)放送終了時の問合せ状況
(2006年4月~2007年11月末)

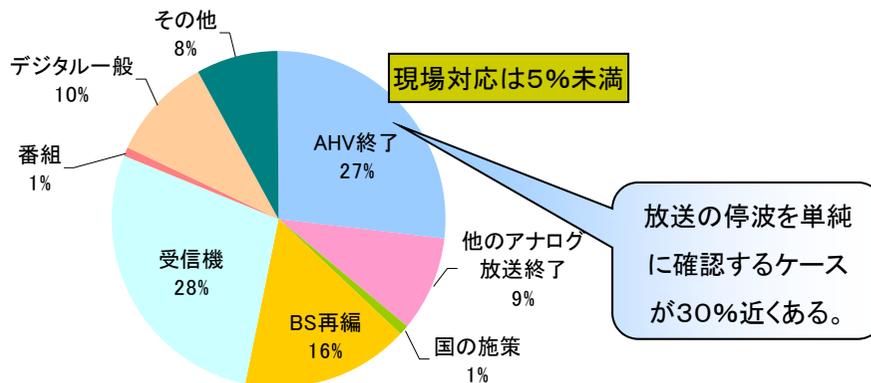
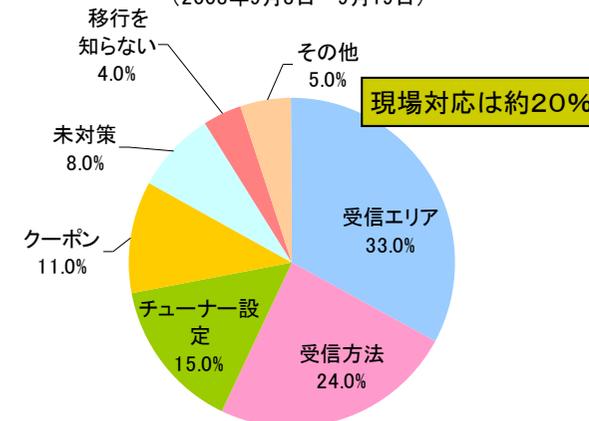


図24

FCCコールセンターへの問合せ状況
(ウィルミントン停波時)
(2008年9月8日~9月19日)



13.視聴者の声から見た アナログ放送の終了に向けての課題と対応①



21年度は20年度の約2.4倍にあたる45.4万件の相談が寄せられている。完全デジタル移行まで、あと500日を切り、国民・視聴者からは切実な相談が増えている。

アナログ受信世帯が残らないよう、徹底した周知広報を行っていくとともに入電の状況に応じて、地デジコールセンターの体制を順次強化していくことが必須である。

関係機関との連携を強化し、相談窓口へ早めに誘導するよう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必要である。

コールセンターに寄せられた相談のうち、他の団体や窓口を案内する相談は17.1万(37.6%)にも及ぶ。電話のかけ直しをお願いしても理解されず、苦情となってしまうこともある。

電話がたらい回しになることを極力避け、適切なソリューションをワンストップで提供するため、関係団体のコールセンター機能の連携が必要である。

デジタル化に係る費用負担に関する苦情・要望が増加している。地デジチューナー支援施策はあるものの、対象範囲を拡大すべきとの要望が多い。

生活保護等を受けていなくても経済的に困っている世帯があるが、現在の地デジチューナー支援では対象になっていないとの指摘がある。地デジへの確実な移行を図るためには、支援の対象範囲や支援内容について、改めて検討を行う必要があると考える。

13. 視聴者の声から見た アナログ放送の終了に向けての課題と対応②



アンテナ工事をしたが映らない、電気店から難視聴地域と言われた等、個別受信に関する相談が増えている。アナログ終了時期が近づくにつれ、これらの相談は増加するものと推測する。

地デジ移行したいのに映らない世帯を完全に救済していくため、デジサポ等が実施している現地対応をさらに積極的に展開していくことが必要である。

受信障害対策共聴施設の管理者や利用者の当事者意識が希薄で、地デジ化改修や個別受信の普及に向けた取組を行っていない施設も多い。

“デジタル化は国の施策だからビル側には責任はない”、“無料で施設を利用してきたのに個別受信経費の負担には納得できない”など、支援策の拡大を求める声も多い。

受信障害対策施設の地デジ化は当事者間の責任で行っていただくことを周知徹底していくとともに、助成金の活用拡大やデジサポ法律家相談の一層の利用促進などを進めることが重要である。

賃貸の集合住宅では、デジタル化改修をアナログ終了時まで延伸すると判断しているオーナーもあり、入居者の要望に応えていないケースが多い。

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、早期改修へ結びつけていく必要がある。

13. 視聴者の声から見た アナログ放送の終了に向けての課題と対応③



3月から放送を開始した地デジ難視対策衛星放送の対象地域拡大の要望が多い。“対象地域が公開されたが、これだけか”、“電気店から難視地域といわれたがリストにない、いつ対象となるのか”、“対象地域はいつ拡大、公開されるのか”など、受信困難地域からの切実な相談が多い。

地デジ難視対策衛星放送は最後の手段であり、その趣旨をきちんと伝えることが重要。一方、受信困難との情報については、十分把握の上、デジサポ・地域協議会と連携し、早期に難視状況の把握とその対策を検討し、住民に情報提供することが必要である。

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、簡易チューナーが購入できる販売店が近くにない、など、簡易チューナーの販路拡大を望む声が多い。

現在、簡易チューナーの販路は限定されており、全国各地で手軽に購入できる環境にはない。地域の電気店をはじめ量販店や電気店以外の流通経路を確保し、簡易チューナーの供給が全国隅々までいき渡ることが必要である。

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93件で20年度と比較し、大幅に減少した。

件数は減少したものの、個別の相談内容は深刻である。ケーブルテレビに係る経費や契約条件が十分理解されないまま契約してしまうケースも多い。営業員の執拗な訪問や地デジの知識不足を指摘する声もあり、研修・教育の徹底が重要である。

14. アナログ放送終了時期の電話相談対応体制



地上アナログ放送の終了は、受信対策としてはこれまでにない大規模な事業となる見込みである。

終了対策を円滑に進めるためには、電話相談の入電時期を前倒して分散し混乱を回避するとともに、関連団体の連携を強化し、ワンストップで対応できる体制を構築することが必要である。

(1) アナログ放送による事前周知の強化

- コール集中を回避するため、放送事業者による「常時レターボックス化」による連続告知スーパーの早期実施。
- アナログ放送終了のリハーサル(番組終了告知放送実験:ブルーバック画面/ソフト停波実験:ザラザラ画面)を可能な限り実施し、地デジ化促進を喚起。
- 実感の持てる地デジ化促進番組(受信形態別など、地デジ準備の具体的内容を優しく解説するものなど)

(2) 相談者へのフォロー

- 関係団体の協力を得て、統一マニュアルによる相談体制を構築。
- 公共施設のロビー等を借用して相談所を開設する。(電話対応で説明しきれない案件を相談所へ誘導)
- 駆け込み工事注文等による混乱を避けるための現場対応体制の確立。

付表 平成21年度相談結果

【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21年4月1日(水)>～<平成22年3月31日(水)>分

受信件数(対応件数)	454,827 件	高齢者	57,055
------------	-----------	-----	--------

*高齢者とは65歳以上と思われる人

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
12,775	19,546	181,747	7,325	4,332	38,309	73,995	19,900	10,723	33,469	5,985	46,721

【顧客】	【受信形態】	【居住形態】
個人 393,149	個別 180,979	戸建 261,775
管理者 36,065	共同 145,379	集合 86,020
業者 16,822	CATV 27,438	不明 107,032
不明 8,791	不明 101,031	

【電波種別】
地デジ BS その他
434,444 5,269 15,114

【メディア】	*電話番号入手先
新聞 放送 インターネット 行政 電器店 CATV メーカー 5千万DM 不明 その他	
6,606 120,007 68,964 27,246 23,075 2,304 8,092 74,680 70,904 52,949	

〔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

【2009/04/01 00 ～ 2010/03/31 23】

	問合せ内容 ※対応件数に対し複数回答あり	回答数	OP		TSV		回答数/m	回答数/n
			OP	%	TSV	%	m=デジタル計 [%]	n=対応数 [%]
エリア	エリア・スケジュール・送信諸元	237,638	209,981	88.4	27,657	11.6	18.1	52.2
受信方法	個別受信	198,540	170,821	86.0	27,719	14.0	15.1	43.7
	障害共聴	70,202	63,382	90.3	6,820	9.7	5.4	15.4
	難視共聴	8,173	6,566	80.3	1,607	19.7	0.6	1.8
	CATV(都市型)	32,229	29,372	91.1	2,857	8.9	2.5	7.1
	集合住宅	70,433	64,064	91.0	6,369	9.0	5.4	15.5
機器	受信設備・機器	191,674	165,298	86.2	26,376	13.8	14.6	42.1
受信障害	特徴	16,537	14,076	85.1	2,461	14.9	1.3	3.6
	デジタル受信不良(D/D混信)	108	0	0.0	108	100.0	0.0	0.0
	デジタル受信不良(D/D混信以外)	99,694	70,946	71.2	28,748	28.8	7.6	21.9
	障害対策共聴	2,654	1,480	55.8	1,174	44.2	0.2	0.6
	障害対策共聴(無料CATV)	284	171	60.2	113	39.8	0.0	0.1
	電界強度不足(エリア内)	11,268	4,060	36.0	7,208	64.0	0.9	2.5
	電界強度不足(エリア外)	3,820	1,379	36.1	2,441	63.9	0.3	0.8
その他	5,885	4,550	77.3	1,335	22.7	0.4	1.3	
価格	受信機器	24,462	23,248	95.0	1,214	5.0	1.9	5.4
	受信設備	16,781	15,261	90.9	1,520	9.1	1.3	3.7
苦情	【苦情】デジタル化政策	17,673	13,851	78.4	3,822	21.6	1.3	3.9
	【苦情】周知・広報・報道	18,756	16,344	87.1	2,412	12.9	1.4	4.1
	【苦情】費用負担	65,542	58,797	89.7	6,745	10.3	5.0	14.4
	その他(当センター関連)	15,061	13,193	87.6	1,868	12.4	1.1	3.3
その他	悪質・詐欺まがいについて	4	0	0.0	4	100.0	0.0	0.0
	CATVの強引な商法	94	94	100.0	0	0.0	0.0	0.0
	資料請求	965	814	84.4	151	15.6	0.1	0.2
	資料送付受付	0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
	切電・間違い	18,347	17,724	96.6	623	3.4	1.4	4.0
	その他(BS・CS・アナログ)	14,220	12,255	86.2	1,965	13.8	1.1	3.1
案内	総務省(総合通信局)	8,055	3,511	43.6	4,544	56.4	0.6	1.8
	支援センター	34,532	0	0.0	34,532	100.0	2.6	7.6
	電器店(デジタル110番含む)	79,577	67,316	84.6	12,261	15.4	6.1	17.5
	日本CATV技術協会	5,703	4,529	79.4	1,174	20.6	0.4	1.3
	日本ケーブルテレビ連盟	3,604	3,109	86.3	495	13.7	0.3	0.8
	その他(Dpa.放送事業者など)	39,592	35,430	89.5	4,162	10.5	3.0	8.7
			1,312,107	1,091,622	83.2	220,485	16.8	100.0

