



行政相談マスコット
キグーン

NHKの受信契約の解約等の仕方が分かりやすくなりました。 —行政苦情救済推進会議の審議を踏まえた改善—

総務省行政評価局は、NHKの受信契約の解約手続き等に対する国民からの苦情が多くなっていることにかんがみ、NHKの周知のあり方について、行政苦情救済推進会議において審議※してまいりました。

※令和元年9月21日及び同年12月9日

行政相談内容(要旨)

NHKの放送受信契約の解約の手続き等に関する苦情が、全国で多く寄せられている。相談内容は、契約者本人や遺族等が、どのように解約手続等を行ったらよいか分からないとしているもの。

(※) 相談の例

- ・ 両親が死亡し空き家となったが放送受信料が請求されるのは納得できない。
- ・ 特別養護老人ホームに入所し、自宅を不在にしていた期間でもNHKの放送受信料を納め続けてきたことに納得できない。



NHKのホームページを見ても、
どうしたらよいか分からないね。

行政苦情救済推進会議において審議

行政苦情救済推進会議は、総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会（座長：松尾邦弘）。

審議状況（「NHKの受信契約の解約手続等の周知」）の詳細はこちら

⇒http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kujyousuisin.html



NHKにおける主な対応（改善：令和元年10月31日及び11月29日時点）

NHKは、行政苦情救済推進会議の審議を踏まえ、ホームページのレイアウト変更や掲載内容を見直すなど、改善措置を講じました。

※改善措置の内容は次頁以降参照

（本件に関する連絡先）

総務省 行政評価局 行政相談管理官室
電話：03-5253-5111（代表）

改善措置の内容（赤枠は当局による）

1 NHK ホームページ内の「受信料の窓口」ページを利用しやすくなるよう改善（令和元年11月29日時点）

(URL: <https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/>)

受信料の窓口

お手続きはこちらからどうぞ

○放送受信契約の解約や放送受信料の免除の情報にアクセスができます。

受信料・受信契約のご案内

NHKの放送受信料について、お支払い方法や手続き方法とともにご案内いたします。

各種お手続きについて

・新規契約
新たに受信契約のお手続きをされる方

・住所変更
ご転居や世帯合併に伴うお手続き
世帯からの独立もこちら

・衛星契約
地上契約から衛星契約への変更のお手続き

・口座振替でのお支払い
ご利用口座の変更もこちら
継続振込よりお得！👏

・クレジットカードでのお支払い
ご利用カードの変更もこちら
継続振込よりお得！👏

・家族割引
学生の1人暮らしや単身赴任、別荘などの受信料が半額
新規契約または住所変更をお申し込みのうえ、
お手続きください

・世帯消滅・受信機の撤去など
・受信機を設置した住居にどなたも居住しなくなる場合
・廃棄、故障などにより、受信契約の対象となる
受信機がすべてなくなった場合

・免除
・公的扶助を受給されている方
・視覚・聴覚障害者の方(身体障害者手帳をお持ちの方)
・社会福祉施設に入所されている方 など

・学生のみなさまへ
親元などから離れてお住いの学生の方の
受信料免除や割引のお手続きはこちら

よくあるご質問一覧

○「世帯消滅・受信機の撤去など」（放送受信契約の解約）、「免除」（社会福祉施設に入所している方）の情報にアクセスができます。



とても分かりやすくなったね。

※なお、NHKでも、改善措置の内容について、ホームページの「月刊みなさまの声」のコーナーで公表予定

2 「受信料の窓口」ページに設けられている「よくある質問集」に解約手続等を追加（令和元年10月31日時点）

○「受信契約がどのような場合に解約になるか」について応答
※あわせて、手続きにあたっての連絡先を掲載

(URL: <http://www.nhk.or.jp/faq-corner/2jushinryou/02.html>)

よくある質問集

質問集トップ > 受信料制度 受信料について > 受信契約、お支払い > 受信契約がどのような場合に解約になるのか

Q> 受信契約がどのような場合に解約になるのか

A> ○テレビ等の受信機(以下、「受信機」といいます。)を設置した住居にどなたも居住しなくなる場合や、廃棄、故障などにより、受信契約の対象となる受信機がすべてなくなった場合は、受信契約は解約の対象となります。

〔解約の主な事由〕

(1) 受信機を設置した住居にどなたも居住しなくなる場合

・2つの世帯が1つになる場合※

・世帯消滅

・海外転居 など

※ひとり暮らしの解消、単身赴任の解消など、2つの世帯が1つになる場合は、いずれか一方の受信契約が解約の対象となります。

(2) 廃棄、故障などにより、受信契約の対象となる受信機がすべてなくなった場合

・受信機の撤去

・受信機の故障

・受信機の譲渡 など

○ 受信契約の解約にあたっては、所定の届出書をご提出していただきます。

解約のお手続きは、こちらまでご連絡ください。

NHKふれあいセンター(営業) ナビダイヤル:0570-077-077

※IP電話等で上記のナビダイヤルをご利用できない場合、050-3786-5003をご利用ください。

※受付時間はいずれも午前9時～午後9時(土・日・祝も受付)です。

12月30日午後5時～1月3日はご利用いただけません。



連絡先まで記載
されてるね!

○「ひとり暮らしだが社会福祉施設に入所した場合、これまで住んでいた住所の受信契約はどうなるのか」について応答

よくある質問集

質問集トップ > 受信料制度 受信料について > 受信契約、お支払い > ひとり暮らしだが社会福祉施設に入所した場合、これまで住んでいた住所の受信契約はどうなるのか

Q> ひとり暮らしだが社会福祉施設に入所した場合、これまで住んでいた住所の受信契約はどうなるのか

A> ○ひとり暮らしの方が社会福祉施設に入居される際に、当該施設に受信機を持ち込まない場合は、受信契約の解約のお手続きが必要となります。一方、当該施設に受信機を持ち込まれる場合は、受信契約の解約ではなく、住所変更のお手続きが必要です。この場合、当該施設が社会福祉法に規定する社会福祉事業を行なう施設である場合には、入居された方は放送受信料の全額免除の対象となるため、あわせて受信料免除のお手続きをお願いします。

詳しくはこちらから

<http://pid.nhk.or.jp/jushinryo/takei-henkou.html>