

# 三位一体改革推進のため NHKにおいて取組が期待される事項(素案)

---

公共放送の在り方に関する検討分科会  
事務局

## 論点 1

- 1-1(1) 適正な事業規模について . . . . . P3
- 1-1(2) 公共放送として果たすべき役割についての評価 . . . . . P6
- 1-2(1) 国際放送業務の見直し . . . . . P13
- 1-2(2) 字幕・手話放送等の充実 . . . . . P17
- 1-3 国際放送関係 . . . . . P19
- 1-4(1) インターネット活用業務の費用の抑制的管理 . . . . . P21
- 1-4(2) 放送法上の努力義務に係る取組 . . . . . P24
- 1-4(3) 受信機を持たない視聴希望者等への提供に関する検討 . . . . . P27
- 1-5 放送サービス全体の進歩発達のために必要な業務 . . . . . P29
- 1-6 営業経費の効率化・合理化 . . . . . P31
- 1-7 業務委託等の見直し . . . . . P36
- 1-8 受信契約手続等の電子化の推進 . . . . . P39

## 論点 2

- 2-1 事業規模に対応した受信料の適正な水準と在り方の見直し . . . . . P40
- 2-2 受信料の公平負担の徹底 . . . . . P48

## 論点 3

- 3-1 子会社等の在り方 . . . . . P52
- 3-2 改正放送法を踏まえたガバナンス強化の状況 . . . . . P56
- 3-3 苦情・相談を踏まえた対応の推進 . . . . . P59

## 現状

- NHKは、地上波、衛星、ラジオ、インターネットなど様々なメディアで放送番組等を提供しており、平成20年度から平成30年度にかけ、受信料収入は11.5%増加（6,386億円→7,122億円）する一方、事業支出は10.9%増加（6,368億円→7,060億円）している。
- NHKは、近年は、「4K・8K放送の実施に合わせた投資」「インターネット活用業務の強化」「国際放送の強化」「東京オリンピック・パラリンピックに向けた対応」「サイバーセキュリティの強化」「いかなる事態においても放送を継続するための放送機能強化」等の社会的要請も踏まえた重点業務への対応のため、国内放送費・国際放送費を中心に事業支出が増加したとしている。
- NHKは、概ね3年毎に策定している経営計画において、主な事業内容を示した上で、収支の見通しを明らかにしており、この経営計画に則って重点事項への財源配分などを行っているとしている。
- また、NHKは、新たな施策の原資は既存業務の廃止やコスト削減によって生み出すことを原則としているほか、毎年度の予算・事業計画案の策定に当たっては、経営計画における収支の枠組みに基づき、各部局での予算・事業計画案の作成後、経理局及び役員による検討を通じて支出を抑制する枠組みを採用しているとしている。
- NHKは、受信料収入について、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う営業活動の影響や受信料の値下げに加え、世帯数の減少やテレビ保有率の低下により、長期的には減収トレンドにあるとしている。

## 課題

- 近年、メディア及び視聴環境が変化する中、NHKも当面及び長期的な受信料収入の減少を見込んでいるところ、4K・8K放送やインターネット活用業務を行う一方で、既存業務について一層の合理化や効率化を行うことにより、今後の適正な事業規模を検討することが必要ではないか。
- 受信料額の水準等についての国民・視聴者の理解がより深まるよう、合理化・効率化の取組及びその効果と、適正な事業規模及びその考え方についてもあらかじめ明らかとすることが望ましいのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- NHKの業務のうち、公共放送として真に行うべきものは何かとの観点から検討を行い、受信料額の水準等についての国民・視聴者の理解を深めるため、中期経営計画において、
  - ・ 地上波（テレビ・ラジオ）・衛星波・インターネットなどのメディアごとなどに必要な事業規模及びその考え方
  - ・ 合理化・効率化の取組及びその見込まれる効果
  - ・ 事業規模を適正な水準に抑えて管理するための毎年度の予算編成の考え方を具体化することが期待される。

## 構成員からの指摘事項

(第1回)

- 予算投入の適正性を判断するための客観的な評価軸が必要ではないか。(大谷構成員)
- NHKプラスにどの程度予算を投入するのかについて、透明性が高い客観的評価の軸が必要ではないか。(大谷構成員)

(第2回)

- NHKの業務規模の適正性を判断するための指標はあるのか。現在の「経営14指標」にはそのような指標はないのではないか。(大谷構成員)

## ヒアリングでの回答

(一般社団法人日本新聞協会)

- NHKの業務について、
  - ・番組制作費を10年前の水準でコントロール
  - ・受信料の在り方と収納方法を抜本的に改革
  - ・子会社の業務範囲を限定し、競争契約に則った取引の徹底等を行うことで、費用を削減できる可能性があると考えます。

## 現状

- 放送法上、NHKは、基幹放送事業者として、教養番組又は教育番組並びに報道番組及び娯楽番組を設け、災害の場合の放送を行うことに加え、公共放送として、公衆の要望を満たし、文化水準の向上に寄与するように、豊かで、良質な放送番組の放送を行うこと、地方向け放送番組を有すること、我が国の優れた文化の保存並びに新たな文化の育成及び普及に役立つこと等を求められている。
- NHKは、経営計画2012-2014以降、「公共放送としての役割を達成するため、NHK独自の評価・管理方法を確立」することを掲げ、「文化の創造・発展」「世界への情報発信」「地域社会への貢献」「インターネットの活用」など放送法上、公共放送に求められる要件を「経営14指標」として設定している。
- NHKは、年2回、世論調査を実施し、経営14指標について、国民・視聴者の「期待度」と「実現度」について把握し、期待度を実現度を近づけることを目指しているとしている。

## 課題

- 公共放送として果たすべき役割に関してより具体化しつつ、国民・視聴者からの期待に応えられているかについて、わかりやすい経営上の指標も設定し、それを達成するための具体的取組を明らかにして、事後的に評価し、改善につなげるPDCAサイクルを明確化するように検討することが必要と考えられるのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 国民・視聴者に対して公共放送として目指すサービスの在り方を明確にするため、中期経営計画において、PDCAサイクルに活用することを念頭に、公共放送として果たすべき役割をより具体化するとともに、現在の国民・視聴者からの評価に関する指標に加え、客観的かつ具体的な経営上の指標を設定することが期待される。

例えば、今後の公共放送の果たすべき役割として、「地域における必要な情報の提供」、「災害時等における正確かつ必要な情報の提供」や「若年層を含めた国民へのリーチ」等について、役割を具体化しつつ、必要に応じ、指標を設定することが考えられる。
- 中期経営計画で明らかとした役割や指標について、毎年度の事業計画において具体的取組を示し、業務報告書等において取組結果を評価し、翌年度の事業計画において評価を踏まえた具体的取組を記載していくことなどにより、中期経営計画に基づくPDCAサイクルの明確化が期待される。あわせて、評価をどのような体制で行うかについて明らかにすることが期待されるのではないか。

## 構成員からの指摘事項

## (第1回)

- 公共放送の在り方について検討する上では「公共」の概念について整理が必要ではないか。(林構成員)
- 国際放送を実施する意義として、国際問題に関する(我が国の見解についての)報道をすることがあげられているが、実態と一致していないのではないか。(新美構成員)

## (第2回)

- よりよく国民の知る権利に貢献し公共放送の役割を達成すべく、各種指標を設定しそれを活かすことで、経営及び編成・製作を効率的に運用してほしい。また、それが経営委員会のチェックや、視聴者・国民へのわかりやすい説明に繋げてほしい。(宍戸構成員)
- NHKの業務規模の適正性を判断するための指標はあるのか。現在の「経営14指標」にはそのような指標はないように見える。(大谷構成員)



## ヒアリングでの回答

(一般社団法人日本新聞協会)

- 受信料は公共放送としてふさわしい業務にこそ支出されるべきであり、NHKが担うべき業務範囲を規定し、子会社を含めその事業運営を抑制的に行う新たな仕組みの構築が必要である。
- NHKは報道を中心とした国民の安心・安全の確保に寄与する分野や、放送技術の革新などNHK設立と受信料制度の本旨にかなう分野に経営資源と業務を集中するべきである。インターネットでのニュース配信に関しても、既に民間によって市場が形成されている中、受信料を財源とするNHKが参入すること自体が市場をゆがめるため、NHKのインターネット活用事業はあくまで「放送の補完」であり、抑制的に運用されるべき。
- NHKはその業務範囲について、指標を自ら策定すべきであり、
  - ・分科会は、NHKが策定する指標の原案を示すこと
  - ・NHKは、策定した指標を総務省に報告するとともに公表し、毎年度決算時に経営委員会・監査委員会がその評価を行い、公表する仕組みを構築することが望ましい。

(放送を巡る諸課題に関する検討会 第2次取りまとめ抜粋)

- 現在、NHKの業務、その財源となる受信料水準・体系等やNHKグループのガバナンス等については、NHKの自主的な取組として、定期的に経営計画を策定し、経営委員会が議決しているが、NHKがどのような業務をどのような規模で行うべきか、そのためには費用がどれほどかかるのか、また、その費用について国民・視聴者にどのような受信料水準・体系で負担を求めるべきか、受信料収入の向上等に伴い受信料を国民・視聴者にどのように還元すべきか、さらに、NHKグループの適正なガバナンスをどのように確保していくのか等の点について、国民・視聴者に対し、案や積算等の根拠を示して透明性のある形で議論が行われて、合理的なものとして納得感が得られる結論が示されているとは必ずしも言えない。
- そのため、NHKが中期的な経営計画を策定するに当たって、NHKは、上記のような点を含む経営計画の案を、積算等のその根拠とともに、国民・視聴者に対し示し、広く意見を求めるとともに、経営委員会は、経営計画の議決に当たって、その意見を踏まえて議論を行うこととするといった、プロセスの透明性を確保するための制度的な仕組みについて検討すべきである。
- また、計画策定後には、計画が適正に実施されたかどうかだけでなく、計画自体の適正性についても評価・レビューがなされる必要がある、計画の達成状況等について適切に評価・レビューを行うとともに、必要に応じて計画の見直しを行うというサイクルを適切に回すことが併せて求められる。また、毎事業年度の収支予算や事業計画の策定プロセスにおいても、そのような見直しを適切に行うことが必要である。
- さらに、このような計画の策定・見直しや、評価・レビューが適切に行われることを確保するためには、その主体となるべき経営委員会を専門家等によりサポートする体制の充実についても検討すべきである。

- BBCでは、OFCOMとBBCが事前に協議の上、BBC理事会が、義務の達成を評価するための成果指標又は適切な場合は目標を設定するとともに、年間計画に記載しなければならないこととされている。
- BBCの年間計画（2020-21）においては、以下のような指標等を設定している。

○年代別の視聴時間

- ・ 16歳から34歳：週6時間以上視聴
- ・ 35歳から54歳：週4時間以上視聴
- ・ 55歳以上：週10時間以上視聴

○iPlayer

- ・ 全世代で900～1,000万サインイン／週、35歳未満で300～400万サインイン／週
- ・ iPlayerの週間視聴時間を合計3,100～3,300万時間
- ・ iPlayerの品質スコアの平均を、全世代及び35歳未満で10点満点中8点

○BBCニュースオンライン（インターネット）

- ・ 1週間で30%以上のリーチを目指す。

○地域放送

- ・ 今後数年、BBCが今まであまりコンテンツを提供してこなかったエリアの視聴者への提供に重点を置く。

○国際放送

- ・ 2030年までに、BBCと関連事業者とのプラットフォームの両方で、10億人の利用者を目指す。

- COM (目標手段契約) は、国とFTVとはじめとする公共放送の間で結ばれるもので、契約期間は3～5年である。各公共放送会社が中長期の目標を政府と協議して決め、その手段すなわち財源を国家が保障するという契約である。
- COMには、FTVの各年の予想経費や予想収益額、事業実施と成果の量的・質的な指標、有料サービスについての経済見通し等が記載されている。FTVの理事会は、同社の目標手段契約案を承認し、また同契約の毎年の執行について審議するものとする。FTV社長は、毎年、国民議会及び元老院の文化・予算担当委員会に対し、それぞれの会社の目標手段契約の執行に関する報告書を提出する。FTVの各子会社の理事会は、自社に関係するところにおいてそれぞれに、目標手段契約案及び同契約の毎年の執行について諮問される。(視聴覚法第53条)
- FTVの中長期の成果指標として、各年の番組や映画制作にかかる費用の下限の設定、15歳以上のFTVとの接触率や接触数、番組表の中の地域放送の割合、退職手当といった給与の金額、商業収入の目標値等が設定され、記載されている。
- 2016～2020年のCOMには①フィクションを中心に良質の番組を制作するため、各年に少なくとも4億2,000万EURを投資し、国内の脚本家やプロデューサーとの連携を深める、②ユーザの視聴方法の変化に合わせてデジタル化を推進、新たなビデオ配信プラットフォームを形成する。③地上デジタルで新たにニュース専門チャンネルを創設、2016年9月に放送開始という3つの中心課題が示されている。

## 現状

- 平成20年度から平成30年度にかけ、事業収入は10.4%増加（6,644億円→7,332億円、+688億円）している一方、国内放送費は25.8%増加（2,726億円→3,428億円、+702億円）している。NHKでは、近年の主な増加要因を、4K・8Kの普及促進、字幕放送・解説放送のサービス拡充、放送機能の維持継続に係るサイバーセキュリティ強化の取組等によるものとしている。
- 昨年12月にNHKが提出した「4K・8K放送の普及段階を見据えた衛星放送の在り方について」において、衛星波を現在の4波から3波に整理・削減すること及び2020年度中を目処に整理・削減に向けた案を策定することなどを表明していたところ、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によるオリンピック・パラリンピック東京大会の延期を受け、これらが4K・8K放送の普及にどのように影響するかを踏まえて、案の策定を進めるとしている。
- 4K対応テレビ及び4Kテレビの累計出荷台数は増加しており、2年間でおおよそ2倍（平成30年3月時点で408万台、令和2年3月時点で889万台）となっている。

## 課題

- 国内放送費の伸びが事業収入を上回っているが、今後事業構造を見直し、合理化・効率化に向け取り組むことが必要と考えられるのではないか。
- 特に衛星波の削減については、時期や方法などを具体化するとともに、今後の衛星放送の在り方に関する中期的な方針を示すことも考えられるのではないか。

NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 公共放送としての社会的使命を果たす上での、地上波（テレビ・ラジオ）・衛星波それぞれのチャンネルの必要性や役割を明らかにすることが期待される。その上で、国内放送費の伸びが事業収入の伸びを上回っていることを踏まえ、国内放送業務を合理的かつ効率的に実施するための取組内容を、中期経営計画において具体化することが期待される。
- 特に、衛星波の削減について、オリンピック・パラリンピック東京大会の延期を踏まえて、改めて、その削減時期及び方法の検討結果を、中期経営計画等の中で明らかにするとともに、衛星放送の各チャンネルの位置付けについて見直すなど、今後の衛星放送の在り方に関する中期的な方針を具体化することが期待される。
- 必要な投資を実施しつつも、NHKが公共放送として真に行うべきものは何かという観点から、これまでの予算編成の在り方を見直し、その結果を踏まえた予算編成の考え方を中期経営計画において具体化することが期待される。

## 構成員からの指摘事項

## (第1回)

- 公共放送の公共性は地上波の2波で達成されるものなのか、衛星も加えた4波ないし3波によって初めて公共性が達成されると見るべきなのか、NHKの役割やあるべき姿、公共放送の機能と関連付けて、衛星受信契約と地上契約の将来的な一本化も含めた議論をすべきではないか。(宍戸構成員)
- NHKと民放が同種の役務を提供する中で、NHKにしかできない公共放送の役割とか内容とは何かという観点に立ち返って、今一度議論すべきではないか。(林構成員)
- 昨今、民放も含めてNHKも、報道の中身が非常に浅薄であり、本当に報道と言えるのか懸念を覚える。どんな報道をするのか公共放送という立場から考えていく必要がある。(新美構成員)
- 公共放送の在り方を論じるときには、経済的な競争ではなくて、ジャーナリズム上の競争を念頭に置く必要があるのではないか。(林構成員)

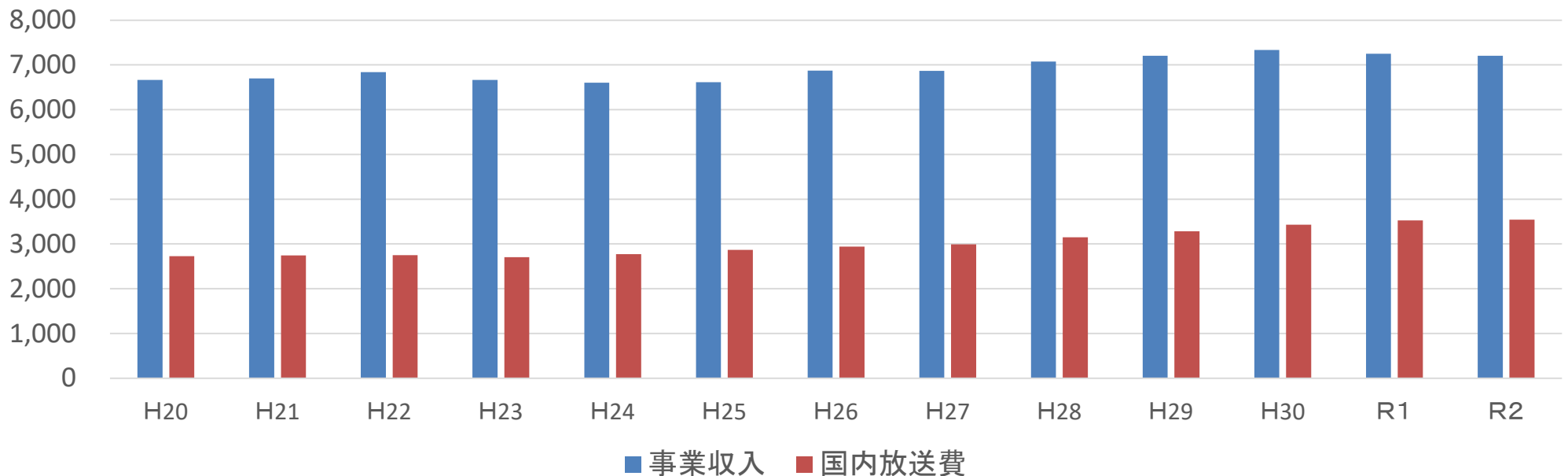
# (参考)「事業収入」と「国内放送費」の推移

(億円)

	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
事業収入	6,644	6,699	6,839	6,667	6,603	6,615	6,871	6,868	7,073	7,202	7,332	7,247	7,204
国内放送費	2,726	2,746	2,749	2,702	2,774	2,868	2,938	2,992	3,147	3,285	3,428	3,523	3,543 (*)

(億円)

\* 国内放送番組等配信費を含む。



(NHK「決算概要」及び「収支予算と事業計画の説明資料」より作成)

※ 令和元年度及び令和2年度の数値については、予算額。



## 現状

- 放送法上、NHKを含む放送事業者は、視覚・聴覚障害者が放送番組を享受できるようにするための字幕放送・解説放送等のユニバーサル・サービスに配慮した放送番組をできる限り多く設けるようにしなければならない。
- 総務省が平成30年2月に策定した「放送分野における情報アクセシビリティに関する指針」において、字幕放送・解説放送・手話放送の普及目標を以下のとおり設定しているところ、平成30年度において、NHKの取組の現状は以下のとおり。
  - ・字幕放送：（目標）字幕付与可能な全ての放送番組（教育放送については、できる限り目標に近づくよう字幕付与）  
（実績）総合：97.4%、教育：86.3%
  - ・解説放送：（目標）2027年度までに「権利処理上の理由等により解説を付すことが出来ない放送番組を除く全ての放送番組」の15%以上（教育放送については、2027年度までに対象の放送番組の20%以上に解説付与）  
（実績）総合：16.4%、教育：19.8%
  - ・手話放送：（目標）総合・教育：2027年度までに平均15分／週以上  
（実績）総合：8分／週、教育：4時間7分／週
- 平成30年度～令和2年度に、地域放送番組について、生放送の音声からAIを活用して自動的に字幕を作成しインターネット配信する実験を実施。

## 課題

- 字幕放送、解説放送及び手話放送について、総務省が策定した普及目標や公共放送としての社会的使命を踏まえ、拡充に努めることが必要ではないか。特に、地域放送局において一層の充実に努めることが必要ではないか。
- これまで実施してきた研究成果（音声認識による字幕制作システムの研究、新たな解説放送サービスの実現に向けた研究等）の早期の実用化や通信・放送の融合時代を見据え、字幕・手話放送等の充実に向けた更なる研究推進について、具体化することが必要ではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 字幕放送、解説放送及び手話放送について、総務省が策定した普及目標や公共放送としての社会的使命を踏まえ、年度ごとの目標を中期経営計画において具体化することが期待される。
- 地域放送局における一層の充実に向けた取組を、中期経営計画において具体化することが期待される。
- これまで実施してきた研究成果の早期の実用化や、通信・放送の融合時代を見据え、字幕・手話放送等の充実に向けた更なる研究推進について、いつまでにどのような取組を行うのか、具体化することが期待される。

## 現状

- NHKは、放送法上、邦人及び外国人向けに国際放送を行うことが義務づけられている。
- 平成30年度決算における国際放送費は、平成20年度決算と比較して、額（106億円→251億円、+145億円）、事業支出に占める割合（1.66%→3.56%）ともに増加傾向。
- NHKは、国際放送の取組状況の把握・評価のため年に2回「国際戦略調査」を実施し国際放送に接した者の理解度を中心に、認知度、リーチなどを測定している。
- 外国人向けの国際放送は、国際放送業務（NHKワールドJAPAN）を提供しており、北米・アジアを重点地域としているところ、アジアにおいては一定の認知率、リーチとなっているが、北米においては相対的に低い水準にとどまっている。
- 北米、アジアのすべてにおいて、「NHKワールドJAPAN」の接触者の方が非接触者よりも日本への理解度が高くなっている。

## 課題

- 国際放送を一層効果的かつ積極的に推進するため、世界各地のニーズや視聴実態を踏まえた具体的取組を示していくことも考えられるのではないか。
- NHKの国際放送の世界の国際放送の中で占める位置付けが分かるような具体的指標を設定し、当該指標に基づいたPDCAサイクルを明確化することも考えられるのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 中期経営計画において、国際放送において果たすべき役割やそれを果たしていくために認知率やリーチなどの指標を明らかにしつつ、毎年度の事業計画において具体的取組を示し、業務報告書等において指標に基づき取組結果を評価し、翌年度の事業計画において評価を踏まえた具体的取組を記載していくことなどにより、PDCAサイクルを明確化することが期待される。
- 認知率やリーチなどの指標に関しては、世界の国際放送に占めるNHKの位置付けも分かるように調査し、参考として併せて示すことも考えられるのではないか。

## 現状

- 昨年11月に公表した「NHKインターネット活用業務実施基準の変更案の認可申請の取扱いに関する総務省の基本的考え方」においては、
  - ・受信料を財源として実施するインターネット活用業務は、費用と効果が見合うものとなるよう効率的な実施が求められること
  - ・令和2年度には、事業収支差金の赤字が見込まれており、インターネット活用業務の費用の拡大は、NHK全体の収支の悪化が懸念されること
 などから、一時的に発生する費用を除き、インターネット活用業務の費用上限について、「受信料収入の2.5%」を維持することが望ましいとした。
- こうした「総務省の基本的考え方」を踏まえ、昨年12月には、NHKからインターネット活用業務の費用上限について、一時的に発生する費用等を除き「受信料収入の2.5%」とすることなどを内容とする「インターネット活用業務実施基準」の認可申請があり、総務大臣は本年1月にこれを認可した。
- 「NHKインターネット活用業務実施基準の変更案の認可申請の取扱いに関する総務省の基本的考え方」に関する日本放送協会の検討結果について（以下「NHK回答」という。）において、「費用の抑制的管理のための具体的な仕組みについて、IT関連の経費抑制に精通した専門家など外部の知見などを参考に、実現に向けて次期中期経営計画で示すことを目指す」としている。

## 課題

- 通信・放送融合時代においてより大きな役割を果たすインターネット活用業務について、具体的な費用抑制の仕組みを明らかとし、早期に導入することなど、費用抑制の取組を具体化しつつ、必要な事業規模を明らかとすることが必要ではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- インターネット活用業務の費用の管理については、IT関連の経費抑制に精通した専門家などの外部の知見を参考とする仕組みを中期経営計画の中で具体化するとともに、早期に導入し、予算の作成や、執行、今後の中期経営計画の検討の段階で活用することが期待される。
- インターネット活用業務については、果たすべき役割を明らかとした上で、利用状況及びユーザの評価などに基づく具体的なニーズも踏まえ、必要な規模及びその考え方や、合理化・効率化の取組及びその見込まれる効果について、中期経営計画において具体化することが期待される。

構成員からの指摘事項

(第1回)

- NHKプラスにどの程度予算を投入するのかについて、透明性が高い客観的評価の軸が必要ではないか。(大谷構成員)

## 現状

- 令和元年5月に成立した改正放送法においては、インターネット活用業務の実施に当たり、
  - ・各地方の住民の需要に応えるために地方向け放送番組の提供に努めること
  - ・他の放送事業者との協力を努めることとの努力義務を課している。
- 地方向け放送番組の提供について、NHK回答においては、「2021年度以降の拠点放送局における設備整備の計画、サービスの内容、実施時期等」を、中期経営計画の中で具体化させることとしている。
- 他の放送事業者との協力について、インターネット活用業務実施基準の認可に際しては、
  - ・NHKがインターネット活用業務の実施により得た知見等の成果について、民間事業者等との共有に努めること
  - ・他の放送事業者の要望に応じ、必要な協議の場を設けることを条件として付している。

## 課題

- 地域情報の発信の重要性に鑑み、地方向け放送番組の提供の計画について、具体化することが必要ではないか。
- 他の放送事業者との協力の更なる推進について、民間放送事業者とも協議の上、具体化していくことが必要ではないか。



## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- インターネットを通じた地方向け放送番組の提供について、費用を効率的・効果的なものとなるよう精査した上で、2021年度以降の拠点放送局における設備整備の計画、サービスの内容、実施時期等を中期経営計画において具体化することが期待される。
- インターネット配信に関する他の放送事業者との連携・協調について、権利処理や配信基盤等のNHKと民間放送事業者共通の課題について適切に意見交換を行うとともに、他の放送事業者の要望に応じ、連携・協調の取組を具体化しつつ、毎年度のインターネット活用業務実施計画において、その内容を明らかにすることで更なる連携・協調につなげるようにすることが期待される。

## 構成員からの指摘事項

(第1回)

- 放送法改正で民間放送事業者との連携・協調が努力義務となったが、地方にどのような情報を届けるのか、民間放送事業者とどのように連携・協調を進めていくのかについての具体化が必要ではないか。(大谷構成員)

## 現状

- 総合テレビ及びEテレの放送番組の同時配信及び見逃し番組配信を携帯電話やパソコンなどの端末を通じて提供する「NHKプラス」は、放送受信契約の締結が確認できない者は、同時配信では画面上に受信契約を確認するためのメッセージが表示され、見逃し番組配信は利用できない。
- NHKプラスの利用登録の申請数は61万件（内ID登録完了46万件）となっている（4月末現在）。
- 「NHKプラス」については、当分の間、IDを登録できる対象は世帯の受信契約のみとなっており、事業所の受信契約は対象外となっている。
- 一方で、NHKの有料のインターネット配信業務（NHKオンデマンド）においては、衛星放送の一部番組も含む見逃し番組配信が提供されており、登録会員数は約272万人となっている（3月末現在）。

## 課題

- 受信設備を有しておらず、受信契約を締結する対象とならない者や事業所等について、受信料制度の趣旨や提供に要する費用も踏まえつつ、同時配信や見逃し番組配信の視聴ニーズを把握し、今後の提供の在り方を検討することも考えられるのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 同時配信・見逃し番組配信については、普及状況や評価も踏まえつつ、今後、提供対象となっていない者等のニーズ等についても評価の上、十分なニーズが認められると判断される場合には、受信料制度の趣旨や提供に要する費用も勘案した上で、提供の在り方についても検討することが期待される。

## 現状

- NHKは、放送法上、放送及びその受信の進歩発達に必要な業務を行うこととされており、公共放送として先導的役割を果たすことが期待される。
- 平成30年度には、空間表現メディア（AR／VR）の研究や、8K番組を効率的に制作するための技術の開発、インターネットを活用して簡単かつ快適に番組を視聴できる技術（動画配信システム等）の研究を行った。

## 課題

- 通信・放送の融合時代を見据えた放送サービス全体の進歩・発達のために、取り組むべき業務やその社会的還元の在り方について検討することが必要ではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 通信・放送の融合時代を見据えた放送サービス全体の進歩・発達のために、公共放送の社会的使命を踏まえ、取り組む業務やその社会的還元の考え方について、中期経営計画において具体化することが期待される。

## ヒアリングでの回答

(一般社団法人日本民間放送連盟)

- 放送技術・放送サービスに関する先導的な技術・知見の共有  
NHKの先導的な技術・知見の活用は、放送サービスの一層の質の向上及び民放事業者の経営基盤強化に寄与する。
- 新しい放送メディアの普及促進
  - ・ 2018年に開始された新4K8K衛星放送の視聴可能機器は、2019年3月末時点で394万台。
  - ・ 放送の視聴方法に関する認知度は4割弱。
  - ・ 一層の普及推進に向けて、NHKに先導的な役割を期待。

## 現状

- 営業経費は、平成17年度には受信料収入の13.6% (819億) を占めており、直近数年間は、10%超で横ばいに推移し、平成30年度には受信料収入の10.8% (773億円) となっている。
- 平成30年度における営業経費について、平成27年度と比較すると、営業経費全体 (734億円→773億円、+5.3%) のうち、契約収納促進費等 (264億円→300億円、+13.6%) は、地域スタッフ及び法人への委託手数料 (327億円→344億円、+5.2%) より大きく増加。
- NHKにおける営業経費は、諸外国 (英国 (147億円、2.7%)、仏国 (31億円、1.0%)、独国 (217億円、2.2%)) と比べて高水準となっている。NHKは、諸外国では、公共放送機関が居住に関する情報を活用できる仕組みや、受信機の未設置申告制度等の制度整備がなされており、訪問活動等が原則不要であることが、その原因であると分析している。
- NHKでは、営業経費の抑制のため、訪問によらない契約・収納活動への転換を推進。訪問によらない取次は、平成20年度は取次全体の38% (110万件)、平成30年度は取次全体の50% (178万件) と増加しているが、新規の受信契約の取次については、41% (90万件) に留まっており、NHKは、訪問による取次が不可欠であるとしている。
- 「NHK経営計画2018-2020」においては、より効率的な契約・収納手法を開発・実施することとしている。

## 課題

- 営業経費の効率化・合理化については、予算に付する大臣意見等において、繰り返し指摘されてきたところ、営業経費が高止まりしている現状について、改めて分析・検討を進め、構造的な手当ても含めた一層の効率化・合理化のための手法を、具体的に明らかにすることも考えられるのではないか。

NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 営業経費が高止まりしている現状を踏まえ、現在NHKが実施している公平負担徹底のための取組や経費抑制のための施策について、定量的・定性的に分析・検証を行った上で、中期経営計画において、更なる効率化・合理化に向けた客観的かつ具体的な経営上の指標を設定することが期待される。
- 中期経営計画で設定した指標について、毎年度の事業計画において具体的取組を示し、業務報告書等において指標に基づき取組結果を評価し、更に翌年度の事業計画において前年度の評価を踏まえた具体的取組を記載していくことなどにより、中期経営計画に基づくPDCAサイクルを明確化することが期待される。
- 契約・収納活動経費について、NHKにおいて変動的費用と分類している「未契約者・未収者対応等に係る費用」に限らず、固定的費用と分類している「請求・収納、管理に係る費用」についても、システムの抜本的な見直しや、事務処理の効率化などを検討し、経費を抑制することが期待される。



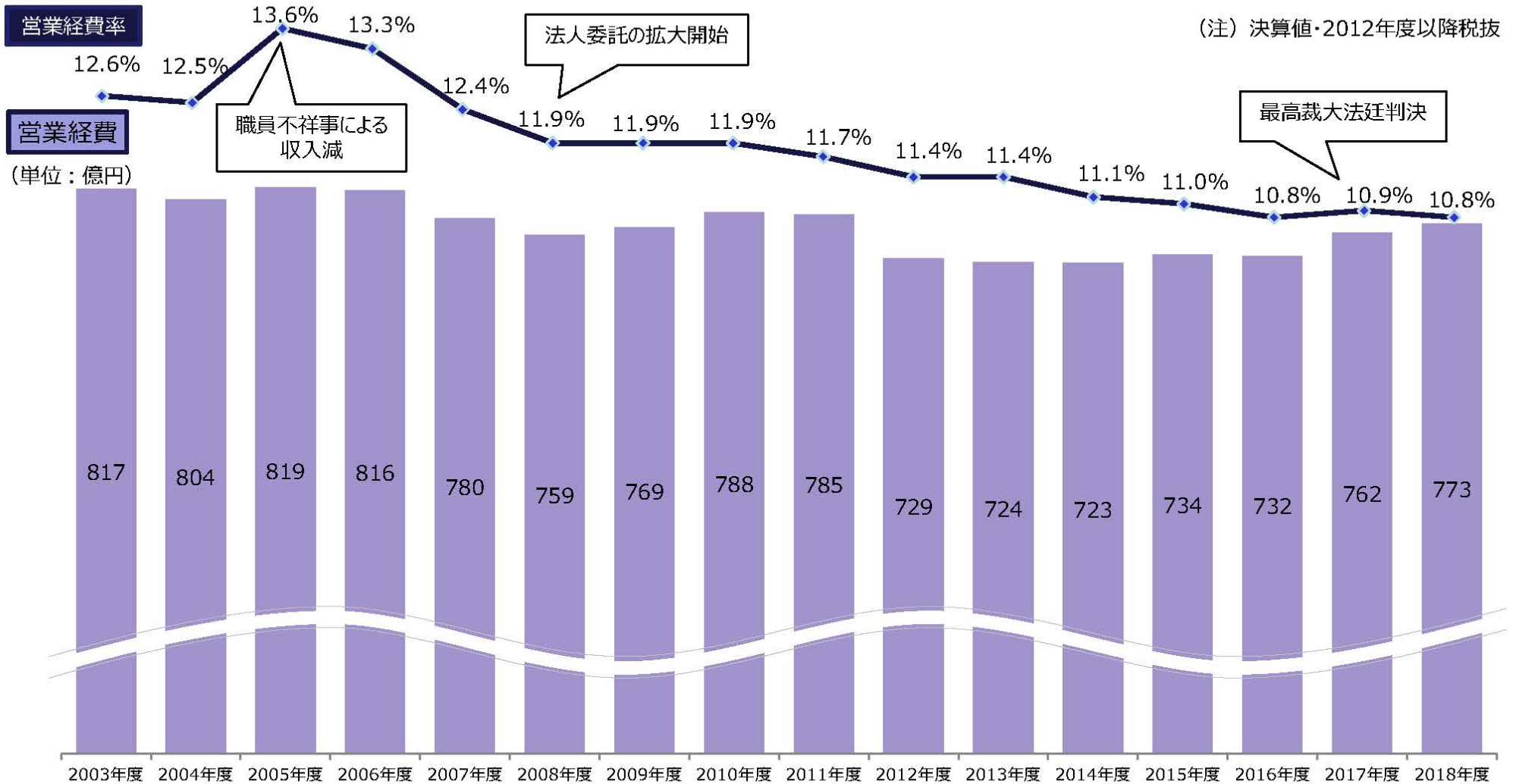
## 構成員からの指摘事項

(第1回)

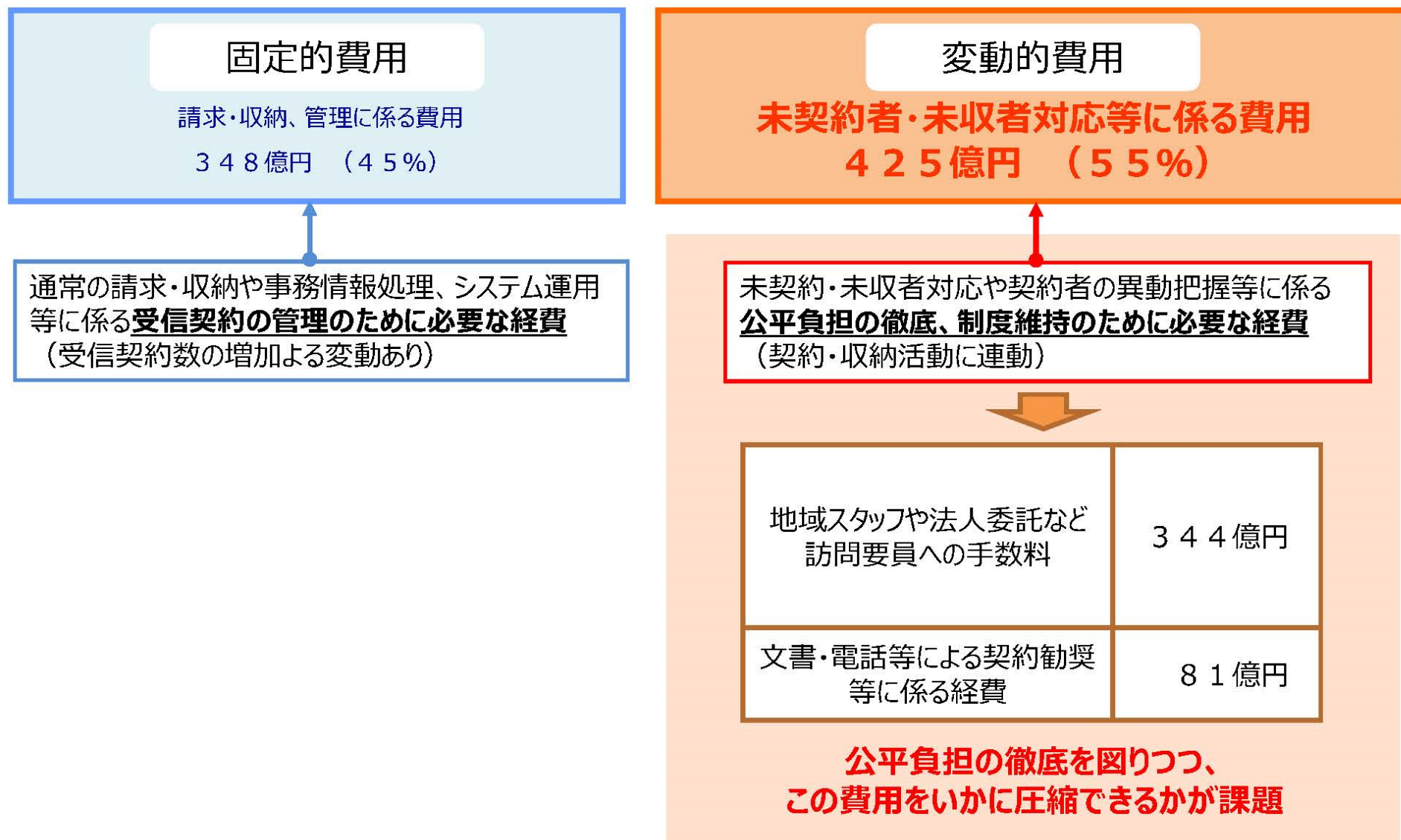
- 営業経費の高止まりについて、分析をすることが必要ではないか。(大谷構成員)

(第2回)

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、訪問活動を行うことが出来ない現状を鑑み、訪問活動を通じた受信料の公平負担確保に向けた取組自体が今後の生活様式に適合的であるかについて検証が必要ではないか。(林構成員)



※2018年度決算



## 現状

- NHK回答において、事業規模の見直し、とりわけ、業務委託や施設・設備の整備の在り方などを見直すこととしている。
- NHKは、業務委託基準において、業務の専門性、特殊性等から他に委託先がない場合等やむを得ない場合を除き、競争契約を原則とすることとしているものの、NHKによる子会社等への業務委託の金額及び受信料収入に占める比率は増加しており（平成30年度の子会社等との取引総額は1,992億円（受信料収入の28.0%））、そのうち随意契約の占める割合が高止まりしている（平成30年度には子会社等との取引総額のうち92.5%が随意契約）。
- 平成30年度のNHKと子会社等及び一般事業者との取引額は5,305億円であり、そのうち「番組関係」として1,358億円が随意契約で業務委託されている。
- NHKでは、効率性と透明性の向上に資する取組として、業務委託の際の見積もりに対する事前の査定や、子会社の決算後に収支実績の確認を実施している。また、随意契約を含めたNHKの取引の営業利益率は、平成26年度4.2%、平成30年度2.9%となっている。
- NHKは毎年度、地方放送会館、放送番組設備や放送網設備の整備を実施しているほか、放送センターの建替えや、4K・8Kに向けた設備の整備を実施しており、建設費は令和2年度予算で952億円となっている。

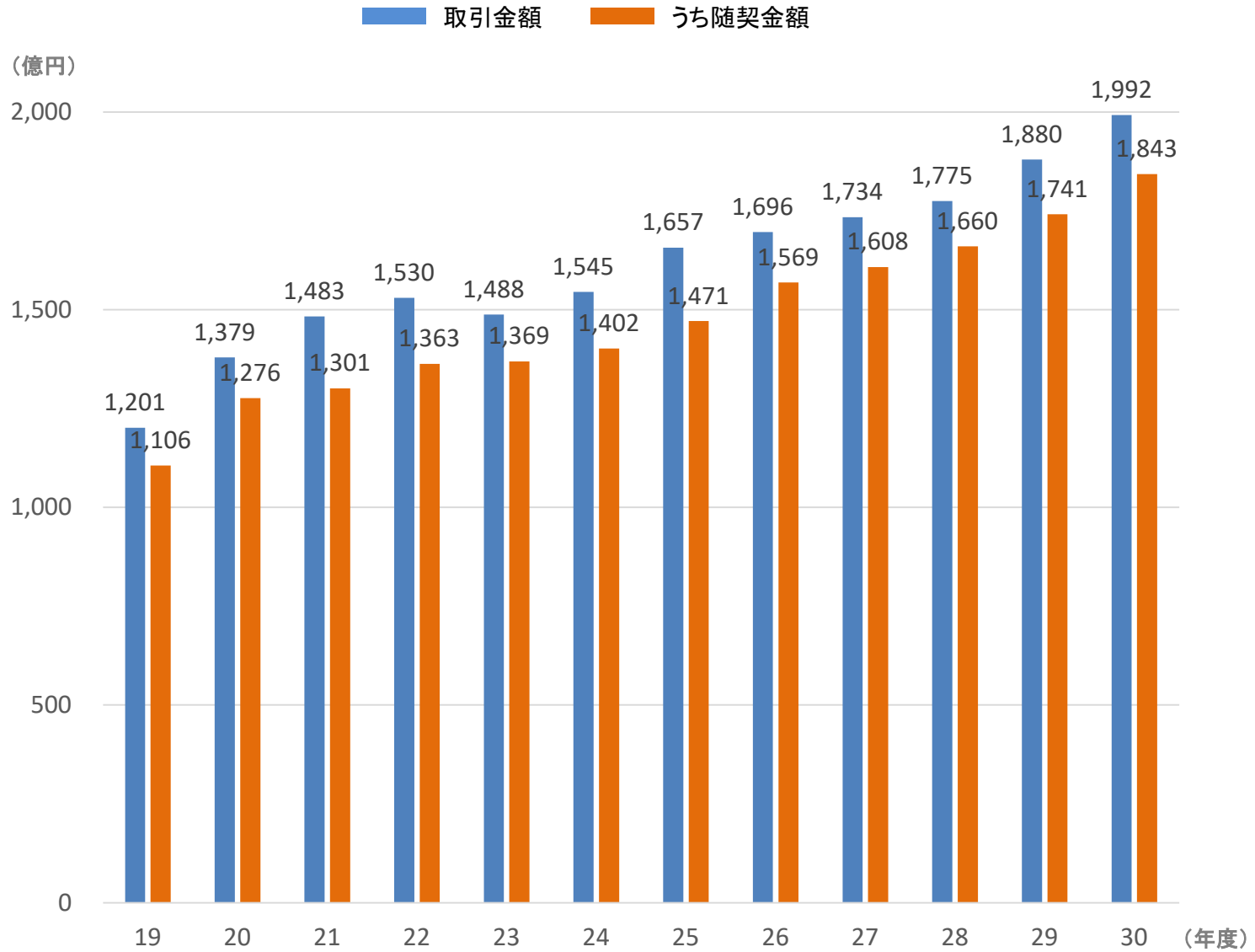
## 課題

- 業務委託や施設・設備の整備の在り方などを検証し、事業支出の削減を具体化させることが必要ではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 業務委託について、子会社等との随意契約の割合が高止まりしていることを踏まえ、番組制作とその他一般取引、子会社等と子会社等以外を分けて、それぞれ業務委託の在り方を精査・検討し、競争契約のより一層の推進のために必要な取組を中期経営計画の中で具体化することが期待される。その上で、その取組がどの程度、事業支出の削減につながるかを定性的・定量的に分析・検証し、業務報告書等において示すことが期待される。
- 特に、番組制作では、原則として価格による競争が行われていないことから、これを改めて見直し、「企画競争」方式の更なる拡充など、競争性を高めるための具体的な取組を検討し、その取組状況を明らかにすることが期待される。
- 施設・設備の整備の在り方について、これまでに整備されたシステムを含む設備の性能や保守の実態等を分析・検証し、事業支出削減に向けた取組内容を検討した上で、その取組を中期経営計画等において具体化することが期待される。

# (参考)NHKと子会社等との取引状況



随契比率( <span style="color: orange;">■</span> / <span style="color: blue;">■</span> )	92.5%	87.7%	89.1%	92.0%	90.7%	88.8%	92.5%	92.7%	93.5%	92.6%	92.5%
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(各年度のNHK財務諸表及び「NHKと関連団体との取引について」を基に総務省作成)

## 現状

- 受信契約者が住所を変更し、インターネットで住所変更を行った場合、変更先の住所に書面を送付することで本人による届出であることの確認を実施している。
- NHKプラスの登録が受信契約者本人により行われたことの確認は、契約住所に確認コードを記載したはがきを送付すること等で実施している。

## 課題

- 受信契約者の住所変更登録やNHKプラスへの登録等について、マイナンバーカードの活用等、電子化の推進による手続の簡素化を検討することも考えられるのではないか。

## NHKにおいて取り組むべき事項(案)

- 受信契約等における本人確認手続の電子化は、視聴者の利便性向上に資するものと考えられることから、費用対効果も考慮しつつ、具体化について検討することが期待される。

## 現状

- 世帯数は、2023年の5,419万世帯をピークに減少に転じると推計される。
- テレビ世帯保有率は、2008年から2018年の10年間で98.9%から95.1%へ減少。特に29歳以下のテレビ世帯保有率は85%~90%程度まで減少。
- また、各メディアの平均利用時間調査において、10代・20代では、平日のインターネット利用時間がテレビ視聴時間を上回っている。
- NHKは、受信料収入について、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う営業活動の影響や受信料の値下げに加え、世帯数の減少やテレビ保有率の低下により、長期的には減収トレンドにあるとしている。
- NHKは、受信料の算定に当たっては、事業運営に必要な総経費に対して繰越金の使用分を含む総収入が見合うことを基本に料額を算定することとしている。また、受信料は、長期間にわたって安定した金額であることが望ましいことから、3~5年程度の期間で収入全体が見合うよう設定することとしている。
- 最近のNHKの事業に関する変化として、
  - ・NHKの放送番組のインターネットを通じた同時配信・見逃し番組配信の開始（令和2年4月）や
  - ・衛星波について、視聴者・国民の意向等を十分に把握した上で、2020年度中を目途に現在の4波から3波に整理・削減に向けた案の策定を表明（令和元年12月）がなされている。



課題

- 受信料の水準は、一層の合理化・効率化に取り組んだ上で必要となる事業規模に見合う形で、適正に算定することが必要ではないか。
- 衛星付加受信料の在り方については、NHKが2020年度中に策定予定の衛星波を現在の4波から3波に整理・削減する案を踏まえつつ、見直しを検討することも考えられるのではないか。その際には、いわゆる「受動受信」問題の影響を考慮することも考えられるのではないか。
- 人口減や若者のテレビ離れや有料の動画配信サービスの成長を含む視聴環境及び視聴形態の変化などを見据えた事業構造の見直しに対応した受信料の体系及び水準の見直しを具体化することについて、検討することも考えられるのではないか。

NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 中期経営計画においては、論点1-1(1)で述べた必要な事業規模に加え、繰越金の使用見通しを明らかとした上で、受信料の水準及び体系を明らかとすることが期待される。
- 2020年度中に策定される衛星波の整理・削減に向けた案を踏まえ、削減時期及び方法並びに事業支出の見通しを明らかとしつつ、今後の衛星付加受信料の在り方について、検討することが期待される。
- 世帯数の減少やテレビ保有率の低下といった環境変化による将来的な受信料収入への影響について見通しを明らかとし、中長期的な事業構造と受信料の水準及び体系を含む在り方を、経営委員会も含めて前広に具体的な検討をすることが期待される。

※ 受信料制度の在り方については、本分科会において、引き続き検討を行う。

構成員からの指摘事項

(第1回)

- 受信料額を総括原価方式で設定しているため、非効率性の排除についての議論が不十分なのではないか。(関口構成員)
- パーソナライズされた端末で番組を視聴するなど、テレビの視聴が世帯単位ではなくて個人単位化する中で、世帯を受信契約・支払義務者の単位として維持できるのか議論が必要。(宍戸構成員)
- 公共放送の公共性は地上波の2波で達成されるものなのか、衛星も加えた4波ないし3波によって初めて公共性が達成されると見るべきなのか、NHKの役割やあるべき姿、公共放送の機能と関連付けて、衛星受信契約と地上契約の将来的な一本化も含めた議論をすべきではないか。(宍戸構成員)
- 受信契約の締結義務者を誰にするのかというのは非常に大きな問題。契約は世帯ごとに行うものとされているが、世帯内の誰が受信契約の締結義務者になるのかは明確ではない。改めて受信契約者・支払義務者は誰なのかについて議論が必要。(新美構成員)

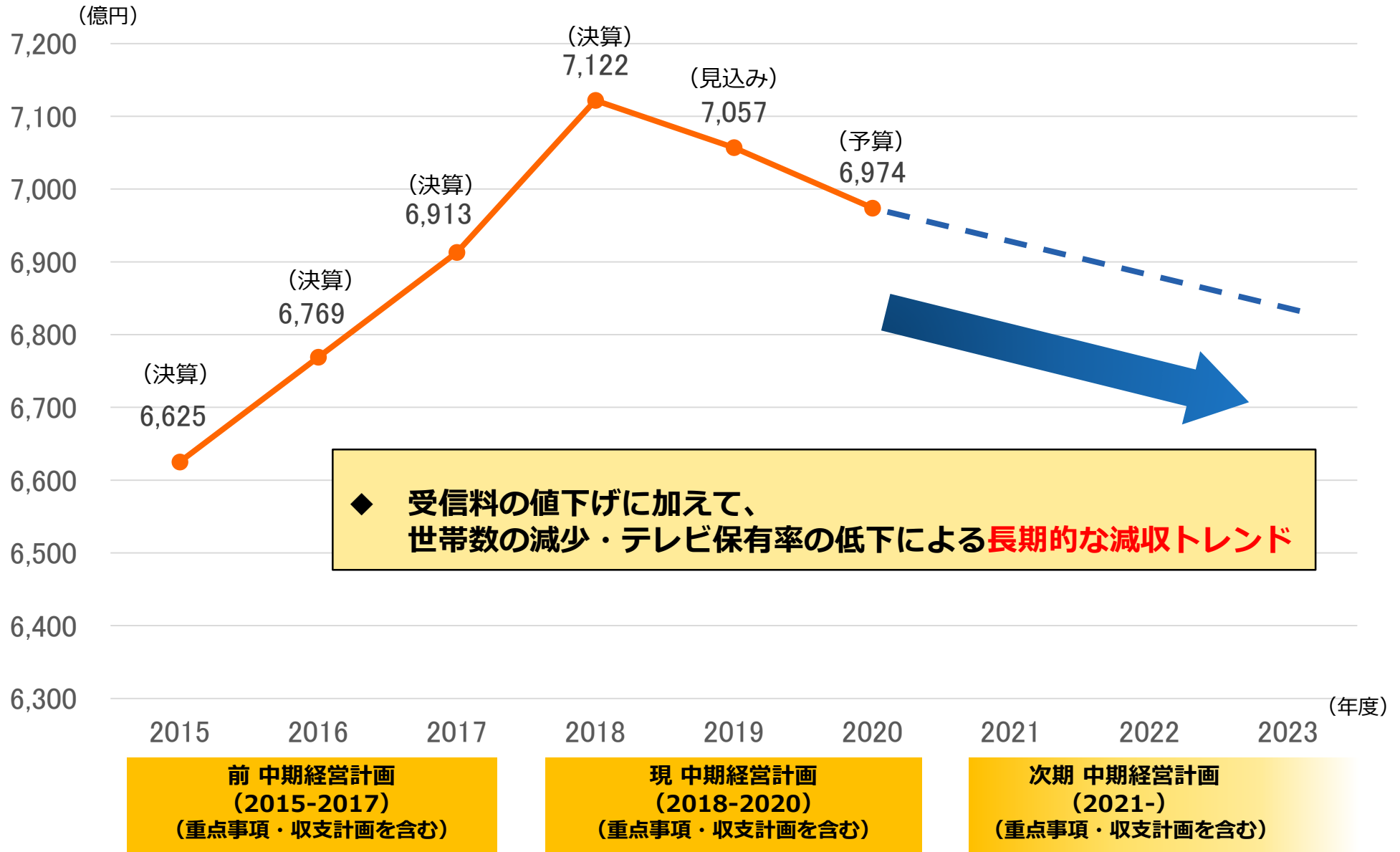
## ヒアリングでの回答

(一般社団法人日本民間放送連盟)

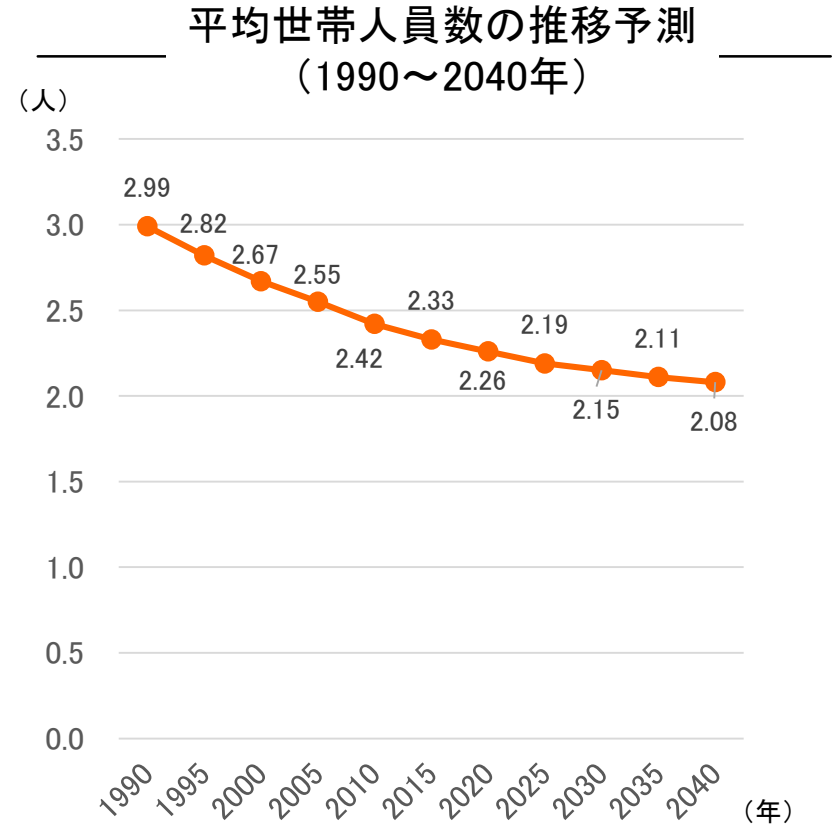
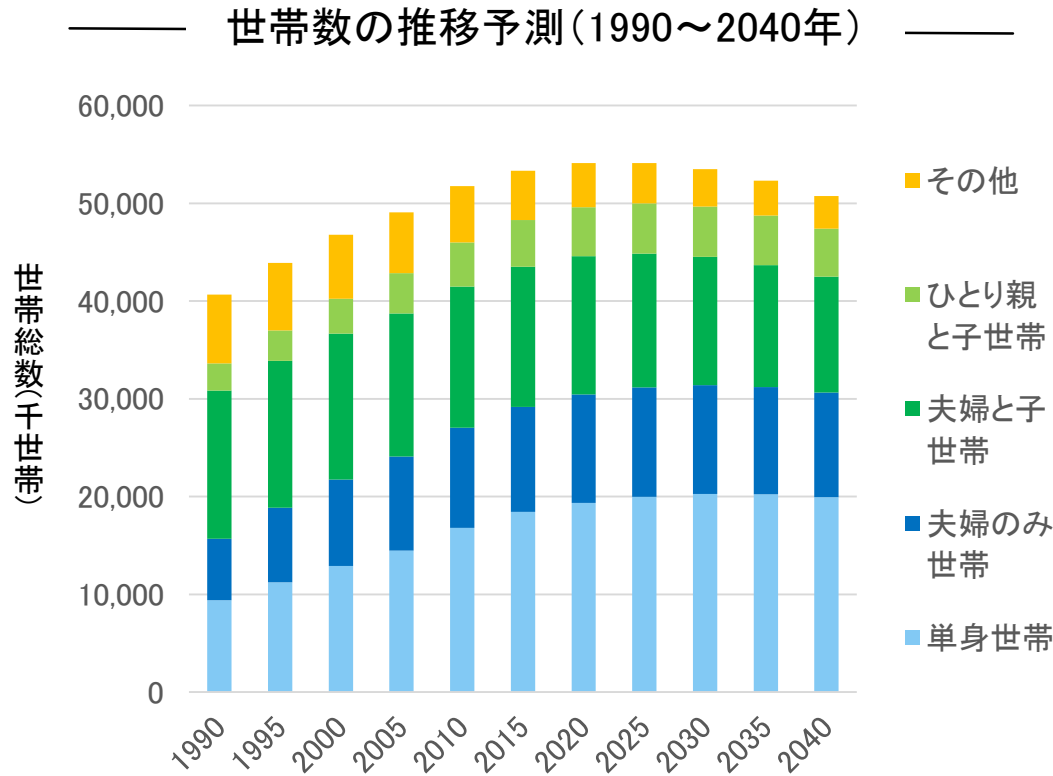
- 若い世代が慣れ親しむ主な動画配信サービスの月額料金と比較すると、NHKの受信料は高額となっており、テレビと動画配信サービスが競合関係にあることを踏まえて、受信料の水準が適正であるかを考える必要がある。

(一般社団法人日本新聞協会)

- 集合住宅等で契約の意図がないにもかかわらず衛星放送を受信してしまう「受動受信」の問題が指摘されている。
- NHKの受信料は総括原価方式をとっているにもかかわらず、地上放送と衛星放送の受信料がほぼ同額であることに対し、制度上の問題点を指摘する声が根強くあることを踏まえ、地上と衛星の「2階建て受信料」制度を見直し、両者の一本化について議論してほしい。
- 業務範囲の見直しにより削減できる費用の算出及び営業費用削減の具体案について検討し、受信料水準の引き下げについて議論してほしい。



○ 総世帯数は、2023年をピークに減少に転じる一方で、単身世帯数は増加を続けた後、2032年以降に減少に転じると予測されている。また、平均世帯人員数も、減少が予測されている

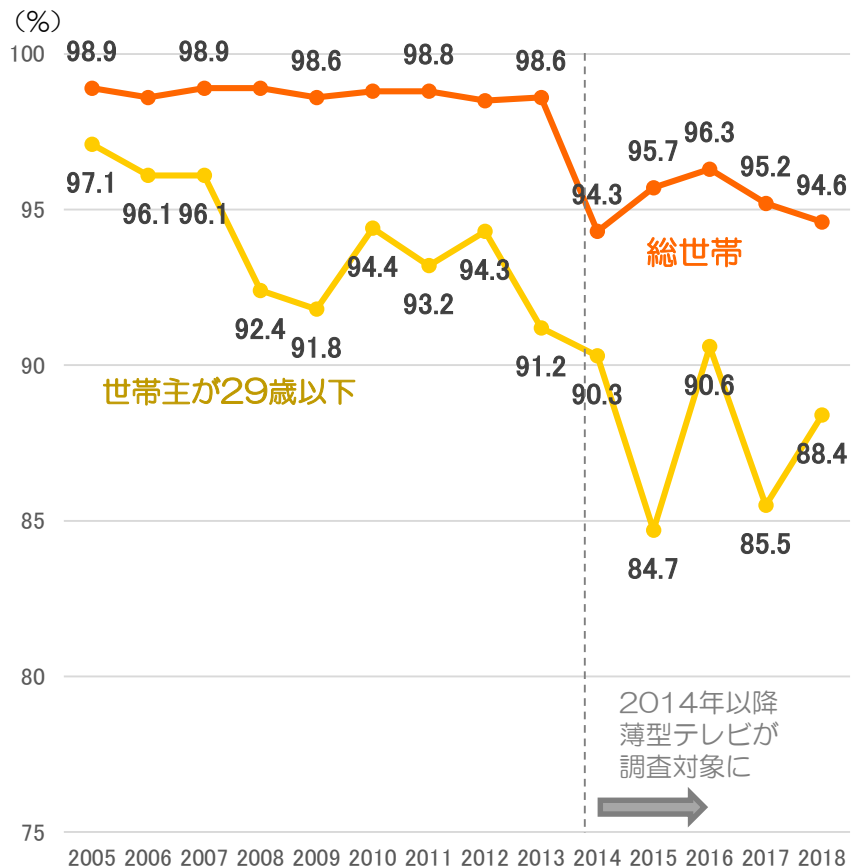


(注)2018年時点の調査のため、2020年以降は予測値  
出所:国立社会保障・人口問題研究所の推計値

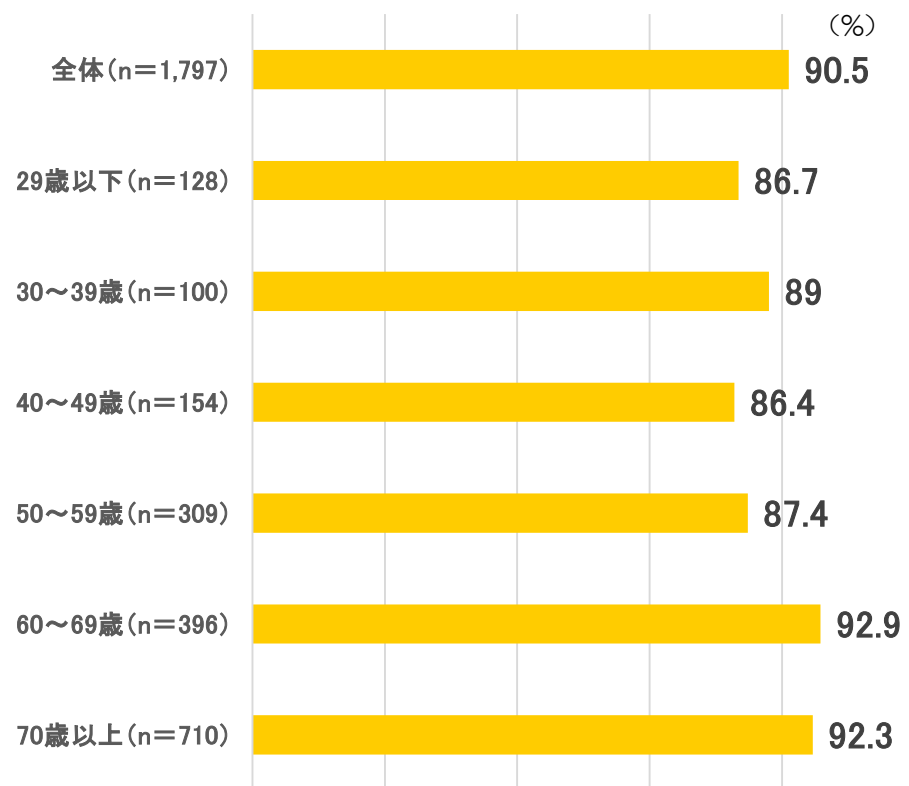
# (参考)テレビ保有率の低下

- 若年層を中心に、テレビ保有率は低下傾向。世帯主が29歳以下の場合には88.4%である
- 単身世帯については、59歳以下の保有率が9割を切っている

### カラーテレビの保有率の推移



### 年代別 単身世帯の保有率(2018年3月)



出所:内閣府「消費動向踏査」

## 現状

- 受信料の支払率は、平成30年度末時点で82%（令和元年度末時点で83%の見込み）となっている。
- 都道府県別の受信料の世帯支払率は、都市部で低くなっているなど、地域差が大きい。
- 平成元年8月の衛星放送の本放送・有料化以来、衛星契約者数は増加（平成元年121万件、平成10年946万件、平成20年1,400万件、令和元年2,270万件）しており、契約総数に占める衛星契約の割合は、平成30年度末時点で52%（令和元年度末時点で53%の見込み）となっている。
- 訪問員による年間訪問件数は約1.4億回（平成30年度実績）であり、そのうち、面接率（面接数／訪問数）は16%、契約数（取次数／訪問数）は2%となっている。
- NHKでは、公益事業者による住所変更取次の試行など、訪問によらない効率的な契約・収納手法の開発に取り組んでいる。
- NHKでは、未契約者への民事手続や未収者に対する支払督促を実施している。

## 課題

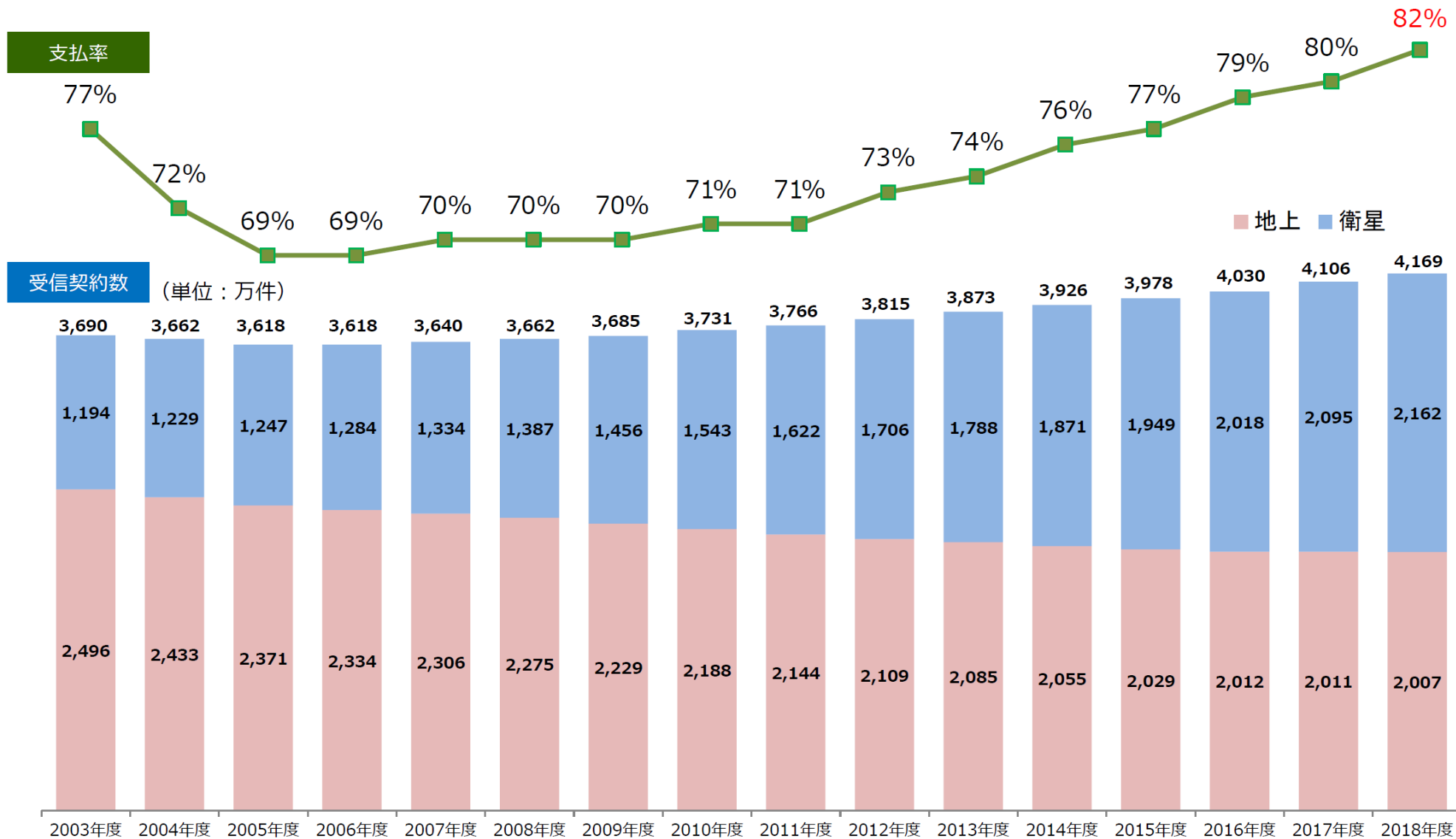
- 受信料の公平負担を徹底するために、効率性に留意しつつ、受信料の支払率向上に向けた方策を検討することが必要ではないか。



## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 受信料の公平負担のより一層の徹底に向けて、今後の社会・経済状況や営業を取り巻く環境の変化等を踏まえ、効率性に留意しつつ、引き続き、受信料支払率の目標を中期経営計画の中で示すことが期待される。
- 訪問活動による面接率や契約率が低く、また、今後一層の悪化も想定されることを踏まえ、その課題を定性的・定量的に分析・検証し、優先順位をつけて整理した上で、中期経営計画において、課題ごとの対策を具体化するとともに、それらの取組を評価する客観的かつ具体的な経営上の指標を設定することが期待される。
- 中期経営計画で設定した指標について、毎年度の事業計画において具体的取組を示し、業務報告書等において指標に基づき取組結果を評価し、更に翌年度の事業計画において前年度の評価を踏まえた具体的取組を記載していくことなどにより、中期経営計画に基づくPDCAサイクルを明確化することが期待される。

# (参考) 受信料の支払率と受信契約数の推移



(R2.5.22 第2回公共放送の在り方に関する検討分科会NHK提出資料より作成)

	<b>点検・把握活動</b>	<b>面接活動 (コンタクト)</b>	<b>受信機設置確認</b>	<b>契約・支払いの説得</b>
<b>困難性</b>	<b>把握の困難性</b>	<b>面接の困難性</b>	<b>確認の困難性</b>	<b>説得の困難性</b>
	1軒1軒訪問して転居の有無等について確認すること <b><u>(訪問巡回)が必要</u></b>	在宅率の低下、オートロック式共同住宅の増加等を背景に、契約勧奨のために <b><u>訪問しても、面接することが困難</u></b>	視聴者の申告に基づくテレビ設置（衛星受信機を含む）確認となり、 <b><u>確実な設置把握が困難</u></b>	説明を尽くしても、未視聴等を理由に <b><u>受信契約締結に応諾いただけない場合がある</u></b>
<b>主な制度的背景</b>	NHKでは視聴者の氏名・住所等を知りえない（住所・氏名等が分かれば、郵便等による対策が可能）	NHKでは視聴者の氏名・住所等を知りえない（住所・氏名等が分かれば、郵便等による対策が可能）	NHKでは受信機設置の有無を知りえない（CASメッセージによる自主的な設置申出は限定的）	NHKでは、強制的な契約・支払いは求められない
	<b>年間訪問件数 1.4億回</b>	<b>面接率 (面接数/訪問数) 16%</b>		<b>契約率 (取次数*/訪問数) 2%</b>
<b>2018年度実績値</b>				

\* 新規契約、住所変更、衛星契約への変更、支払再開の合計数

## 現状

- NHKでは、関連団体について、NHKグループの一員として、公共放送NHKの業務を補完・支援することを基本として、(1) NHKの業務の効率的推進、(2) NHKのソフト資産やノウハウの社会還元、(3) 副次収入によるNHK財政への寄与を目的とするものとしている。
- 「放送政策研究会(平成13年)」や「通信・放送の在り方に関する懇談会(平成18年)」などにおいて、子会社の整理・統合を含む、子会社の在り方に関する指摘がなされてきた。
- 令和元年4月、技術系子会社の「NHKアイテック」と「NHKメディアテクノロジー」が合併した。また、令和2年4月、制作系子会社の「NHKエンタープライズ」と「NHKプラネット」が合併した(子会社の数は、平成12年度の38社から11社に減少)。
- 平成30年度末時点の子会社13社における利益剰余金は、計964億円となっており、令和元年度に、計71億円(そのうち、NHK受取額は46億円)の配当を実施した。また、NHKでは、「子会社の配当方針」を関連団体運営基準に明記し、公表している。
- 令和元年12月のNHK回答において、「各子会社や各関連公益法人等の役割や業務内容などを精査して既存業務を見直すとともに、更なる経営統合も視野に入れてグループ経営改革を推し進めることを次期中期経営計画に反映させることを目指す」としている。

## 課題

- NHK本体で何を行い、子会社等で何を行うのかについて、役割分担を示すことを検討することも必要と考えられるのではないか。
- 子会社等の更なる経営統合等に関する計画を具体化することが必要ではないか。
- 既存の子会社等の存在意義について、競争環境に与える影響も考慮し、整理について検討することが考えられるのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

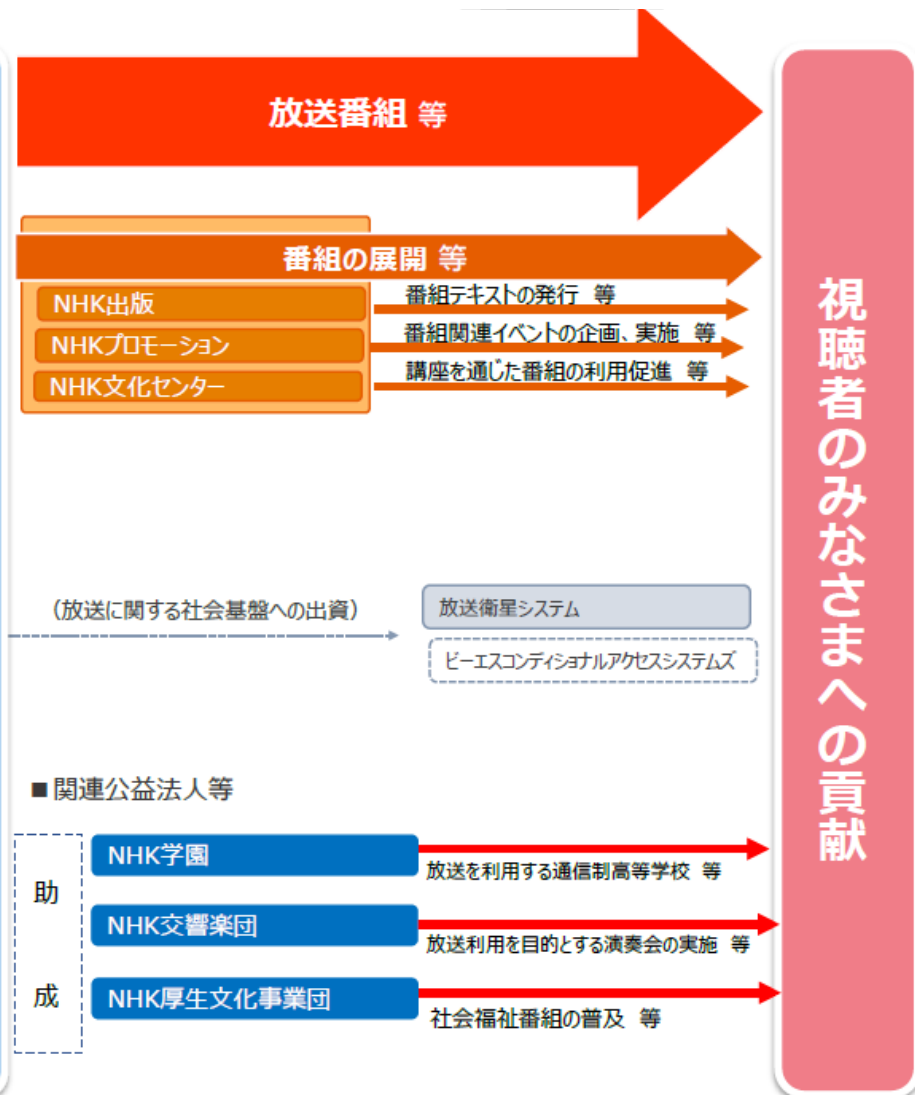
- NHKグループ全体の役割分担をゼロベースで見直し、NHK本体と子会社等の役割分担を明確化した上で、子会社等の在り方を再定義することが期待される。その上で、中期経営計画において、子会社等ごとのNHKグループ全体における位置づけや役割を明確にし、更なる経営統合も念頭に置きつつ、グループ経営改革に向けた取組を具体化することが期待される。また、業務報告書等において、取組内容を評価した結果を示すことが期待される。
- 子会社等の業務の適正性を確保するため、監査委員会が、外部有識者による委員会とも連携し、これまで以上にイニシアティブを発揮して、NHKとの随意契約を含む子会社等の業務の管理に関する執行部の取組を検証し、また、その検証結果を踏まえて改善を行う体制を、中期経営計画の中で具体化することが期待される。さらに、毎年度の監査委員会の意見書等において、これらの検証結果を可能な限り具体的に示すとともに、その検証結果を踏まえた取組やその評価を業務報告書等において示すことが期待される。

## 構成員からの指摘事項

(第1回)

- 子会社の存在が、NHKグループ経営の目的に照らして合理的か、また相乗効果をもたらしているのかについて、立ち戻って検討するべきではないか。(小塚構成員)
- 教育放送のNHKにおける役割、そして、それを支える子会社(例えばNHK出版)を、本体にあるべき役割と関連づけて、子会社の役割、あるいは、グループ全体のガバナンスを考えていくべきではないか。(宍戸構成員)

## ■ 子会社・関連会社



## 現状

- 令和元年5月に成立した改正放送法において、
  - ・ NHKの経営委員会及び監査委員会の役割の強化
  - ・ 「経営の透明性の確保」に向けた中期経営計画の作成の法定化
  - ・ 子会社等に関する情報公開等のガバナンス強化が盛り込まれ、同年9月にそれを受けた改正省令が制定された。
- 令和元年9月に「日本放送協会の子会社等の事業運営の在り方に関するガイドライン」が策定され、子会社等への業務委託に関する法令解釈の明確化が行われた。
- 法令及びガイドラインが整備されたことを受け、NHKでは、
  - ・ 経営委員会が議決した新たな「内部統制関係議決」に基づく内部統制体制の整備
  - ・ 経営委員会・監査委員会の体制整備
  - ・ NHK及び子会社等に関する情報のオンライン公開
  - ・ 「子会社の配当方針」について整理するなどの対応がなされている。
- 子会社等の事業活動については「関連団体事業活動審査委員会」において、子会社等への業務委託については「入札契約委員会」においてその適正性を審査している。また、「関連団体事業活動審査委員会」については、有識者の増員や審査対象の拡大を実施した。

## 課題

- ガバナンス強化のため、経営委員会、監査委員会それぞれにおける適切な実施体制の整備を検討することが考えられるのではないか。



## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 経営委員会及び監査委員会は、改正放送法において職務執行の監督及び監査においてより大きな役割を果たすことが期待されていることから、必要に応じ、具体的事項の監査に外部専門家を活用するとともに、今後の実際の業務状況を踏まえ、体制整備を検討することが期待される。
- 経営委員会は、中期経営計画に基づき、業務報告書等における取組状況の評価を踏まえて、毎年度の事業計画及び収支予算等が適切に作成されるかなど、PDCAサイクルが機能しているか検証し、必要に応じ、見直しを求めることなどにより、積極的に役割を果たすことが期待される。

## 構成員からの指摘事項

## (第2回)

- よりよく国民の知る権利に貢献し公共放送の役割を達成すべく、各種指標を設定しそれを活かすことで、経営及び編成・製作を効率的に運用してほしい。また、それが経営委員会のチェックや、視聴者・国民へのわかりやすい説明に繋げてほしい。(宍戸構成員)
- NHKが設けている「関連団体事業活動審査委員会」の活性化と監査委員会との連携が必要ではないか。(林構成員)
- 監査委員会は、個々の随意契約の適正性を審査するに至っていないが、関連団体との随意契約(物品役務や個々の発注契約)について、すべては無理でも無作為に抽出して審査すべきではないか。(林構成員)

## 現状

- NHKは、放送法上、苦情その他の意見について、適切かつ迅速に処理しなければならないこととされており、その結果は、経営委員会にも報告することとされている。
- NHKには、平成30年度に、約385万件の意見・問合せが寄せられた。  
 ( 意向種別では、問合せ：約279万件(72%)、意見・要望：約56万件(15%) 等  
 意向内容では、受信料関係：約215万件(56%)、放送関係：約111万件(29%) 等 )
- 意見・問合せの件数について、平成20年度は約460万件、平成25年度は約394万件、平成30年度は約385万件と、減少傾向にある。
- NHKふれあいセンターで受け付けた受信料の契約・収納業務の訪問員の説明や訪問時間に対する苦情等が約3万7千件(平成30年度)に上っている。
- NHKでは、視聴者からの意見・問合せを踏まえた業務改善の例を、報告書にまとめ、NHKのホームページ等で公開している。
- NHKでは、訪問員に対して、訪問マナーやコンプライアンス等に関する講習会の開催や、現地での顧客対応指導を行っている。

## 課題

- 視聴者から寄せられた苦情等を分析・検証した上で、抜本的な対策を講じることを可能とする仕組みを検討することが必要と考えられるのではないか。
- 受信料の契約・収納業務の適正性を確保するため、委託先の業務の実態を適切に把握し、必要に応じて是正を指導するなど、その業務の適正性を確保するための体制について、不断に点検及び見直しを行うことが必要と考えられるのではないか。

## NHKにおいて取組が期待される事項(案)

- 視聴者から寄せられた苦情その他の意見に関する取組について、中期経営計画において適切に位置づけるとともに、経営層が苦情その他の意見の内容をこれまで以上に的確に把握できる仕組みを構築することが期待される。
- 特に苦情については、削減に向けた抜本的な取組を、具体化することが期待される。また、業務報告書等において、取組内容を評価するとともに、評価結果をどのように対外的に公表できるかを検討することが期待される。
- 訪問員等への苦情等が多数寄せられており、受信料の契約・収納業務の適正性を確保する必要があるため、その体制について、苦情等を踏まえた点検・見直しの考え方を、中期経営計画等において具体化することが期待される。

## 構成員からの指摘事項

### (第1回)

- 消費者トラブルに対応するNHKの義務、そして、国民・視聴者の側の権利について、放送法の体系の中で位置づけていくべきではないか。(宍戸構成員)

### (第2回)

- 消費者相談センターなど、NHK以外が受け付けた相談の内容等をどのくらい把握しているのか、また、それにどのように対応しているのか。(長田構成員)

