報道資料

くらしの中に 総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

困ったら 一人で悩まず 行政相談

平成 30 年 12 月 20 日
関東管区行政評価局

NHK の放送受信契約に係る 世帯同居手続の利便性の向上を！

－NHK に対し改善をあっせん －

総務省関東管区行政評価局では、以下の行政相談を受け、民間有識者で構成する行政苦情救済推進会議（座長　利根忠博　埼玉県法人会連合会会長）に諮り、同会議の意見を踏まえ、平成 30 年 12 月 20 日、特殊法人日本放送協会営業局首都圏営業推進センター（以下「NHK」という。）にあっせんしました。

（行政相談の要旨）

私（相談者）は、単身赴任を解消することとなったため、NHK の放送受信契約について住所変更を行った。単身赴任の際は、家族割引を利用していたので、その解約のために、郵便局に備え付けられている住所変更届付転居届はがき（別添資料）を使って住所変更手続を行った。

後日、「NHK 放送受信料『住所変更』のお申し込みの確認について」（以下「住所変更申込の確認書面」という。）が NHK から送られてきて、重ねて電話にて手続をするよう求められた。

住所変更届付転居届はがきで手続が完了したと思っていたが、どうして電話をしなければならないのか。引っ越しの時期はたくさんの人が住所変更手続を行うので電話（ナビダイヤル）がかかりにくく、待っている時間も通話料がかかる。受信者に負担をかけるようなシステムは改善してほしい。

（神奈川行政評価事務所受付）

（制度の概要等）

○　制度の概要

- 家族割引は、単身赴任者や、学生で一人暮らしをする者（以下「単身赴任者等」という。）が、単身赴任等に伴い受信機を新たに別の住居に設置した場合、所定の手続を行うことにより、支払うべき放送受信料額を半減させる制度である。
- 単身赴任者等が、単身赴任等の解消による実家等への同居（以下、実家等を「同居先」という。）に伴い、単身赴任等先の放送受信契約（以下「単

身赴任先の放送受信契約」という。）を解約する場合（以下「世帯同居」という。）、当該手続は、ナビダイヤル（0570-077077（有料））又はフリーダイヤル（0120-151515（無料））で行うこととされているが、住所変更届付転居届はがきの提出のみでは、住所変更手続しか行うことができず、単身赴任先の放送受信契約の解約を行うことはできない。

・　本件相談のように、住所変更届付転居届はがきの提出をしたが、同居先において同姓同住所の放送受信契約が既に結ばれているような場合、NHK営業部・センターは、同はがきの提出者に電話をし、提出が解約の意思によるものか否かを確認するが、連絡が取れない場合には、住所変更申込の確認書面を提出者に送付している。提出者は、これらに応じてNHKに連絡をとり、解約の意思を伝えることによって、単身赴任先の放送受信契約を解約することができる。

○　上記に係る問題点（主なもの）

・　本件相談者のように、家族割引の適用を受けている単身赴任者等が世帯同居する場合、通常は、単身赴任先の放送受信契約を解約し、同居先の放送受信契約と併存しないようにする（受信料を二重に負担しないようにする）ことを希望すると考えられる。

　しかし、単身赴任者等が、単身赴任先の放送受信契約を解約する意思で住所変更届付転居届はがきを提出したとしても、NHK営業部・センターからの電話や書面による連絡に応じて、重ねて解約の意思を伝えなければ、解約は完了しないこととされている。

・　住所変更届付転居届はがきの「住所変更届」面の中ほどに記載されているお知らせは、約1mm角の文字で記載されており、可読性に欠けているほか、NHKのホームページでは放送受信契約の解約手続ができないにもかかわらず、ホームページで手続するよう案内しているなど、記載内容に問題がある。

（NHKへのあっせん要旨（主なもの））

・　提出された住所変更届付転居届はがきについて、世帯同居に該当するとみられる場合は、当該はがきの提出をもって放送受信契約の解約を可能とするなど、その運用を見直すこと。

・　住所変更届付転居届はがきに記載されている放送受信契約の解約等に係るお知らせについては、できることとできないことを整理の上、契約者が誤解することのないよう、記載内容を見直すこと。



行政相談マスコット
キクーン

【問合せ先】
総務省　関東管区行政評価局　総務行政相談部
首席行政相談官室　田尻、青山
電　話：048-600-2313
メール：knt32@soumu.go.jp
〒330-9717　埼玉県さいたま市中央区新都心1－1
さいたま新都心合同庁舎1号館19階

制度の概要等

１　NHK との受信契約締結義務等

放送法（昭和 25 年法律第 132 号）第 64 条第 1 項において、NHK の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は、NHK とその放送の受信についての契約をしなければならないとされている。

また、日本放送協会放送受信規約（平成 30 年 9 月 10 日施行。以下「規約」という。）において、放送法第 64 条第 1 項の規定に基づき締結される放送受信契約については、同規約が定めるところによるとされており、規約第 9 条第 1 項において、放送受信契約者が受信機を廃止すること等により、放送受信契約を要しないこととなったときは、同項各号所定の事項を放送局に届け出なければならないとされており、同条第 2 項では、NHK において前項各号に掲げる事項に該当する事実を確認できたときは、放送受信契約は、前項の届け出があった日に解約されたものとするとされている。

２　同一生計支払に関する特例（家族割引）

規約第 5 条の 4 において、「住居に設置した受信機についての放送受信契約を締結している者が、本条の特例を受けることなく放送受信料を支払う場合で、その放送受信契約者またはその者と生計をともにする者が別の住居に設置した受信機について放送受信契約を締結し、当該契約について所定の手続きを行なうときは、当該契約について、放送受信料額から、第 5 条に定める放送受信料額の半額を減じて支払うものとする（**家族割引**）。ただし、本条の特例は、いずれの放送受信契約についても第 6 条第 3 項に定める支払方法（注）により放送受信料を支払う場合にのみ適用する。」とされている。

（注）　口座振替、クレジットカード等継続払い又は継続振込のいずれかを指す。

３　世帯同居手続

世帯同居に該当する場合は、単身赴任等先の放送受信契約の解約を要するが、当該手続は、**ナビダイヤル（0570-077077（有料））又はフリーダイヤル（0120-151515（無料））で行う**こととされており、**住所変更届付転居届はがきの提出のみでは**、住所変更手続しか行うことができず、単身赴任先の**放送受信契約の解約を行うことはできない**。

なお、本件相談のように、住所変更届付転居届はがきの提出をしたが、同居先において同姓同住所の放送受信契約が既に結ばれているような場合、NHK は、

同はがきの提出者に電話をし、**提出が解約の意思によるものか否かを確認**するが、連絡が取れない場合には、住所変更申込の確認書面を提出者に送付している。

当該書面には、**世帯同居**の場合には、期日までに同居先の地域を管轄するNHK営業部・センターに連絡すべきこと及び当該連絡がない場合には従前の支払方法による請求が継続する旨記載されており、これに応じて**連絡をとり、解約の意思を伝える**ことによって、単身赴任先の**放送受信契約を解約**することができる。

当局の調査結果

1　世帯同居手続に係る問題点

(1) 世帯同居手続について

本件相談者のように、**家族割引の適用を受けている　単身赴任者等が世帯同居する**場合、通常は、単身赴任先の放送受信契約を解約し、同居先の放送受信契約と併存しないようにする**（受信料を二重に負担しないようにする）ことを希望する**と考えられる。

しかし、これらの者が放送受信契約を解約する意思で住所変更届付転居届はがきを提出したとしても、NHK営業部・センターからの電話や書面による**連絡に応じて、重ねて解約の意思を伝えなければ**、単身赴任先の**放送受信契約の解約は完了しない**こととされている。

(2) 住所変更届付転居届はがきの記載内容について

- **住所変更届付転居届はがき**の「住所変更届」面の中ほどには、「単身赴任や学生で一人暮らしをされていた方がご実家に同居する等、受信契約を解約する場合は、ナビダイヤル 0570-077077（午前9時～午後8時（土・日・祝日も受付）／全国どこからでも市内通話料金）へご連絡いただくか、NHKホームページの『インターネット営業センター（URL略）』でお届けください。この届出書をお出しいただく必要はありません。」と記載されているが、これらの**お知らせは、約1㎜角の文字で記載**されており、**可読性に欠けている**。
- 住所変更届付転居届はがきの「宛先」面には、「受信契約に関するお届けに関するお問い合わせ先」としてフリーダイヤルの番号が記載されて

おり、当該番号でも放送受信契約の解約が可能であるにもかかわらず、住所変更届付転居届はがきの「住所変更届」面の上記文面には、フリーダイヤルの番号は記載されていない。

・ NHK のホームページ(https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/AddressMerge.html 以下「NHK の HP」という。）上では、システム上、放送受信契約の解約手続を行うことができないにもかかわらず、住所変更届付転居届はがきの「住所変更届」面では、「受信契約を解約する場合は、（中略）インターネット営業センターでお届けください。」とされている。

(3) NHK の HP の記載内容について

NHK の HP において、世帯合併、一人暮らしの解消、単身赴任の解消などの場合であって、転居先が受信料を支払っている場合は、世帯同居手続が必要とされており、当該手続については、「世帯同居にあたっては、お届けが必要となりますので、「NHK ふれあいセンター」までご連絡ください。」として、上記ナビダイヤルの番号が掲示されている。

しかし、上記のとおり、フリーダイヤルでも放送受信契約の解約が可能であるにもかかわらず、当該 HP にはフリーダイヤルの番号は記載されていない。

(4) 電話回線について

転勤や卒業・入学が集中する**3月や4月**にあっては、NHK への各種申込みが集中すると考えられ、このような時期には、**電話がかかりにくくなる**と考えられる。

2 NHK の説明

・ **契約者に丁寧な説明を行うことが重要であることは、NHK としても理解**しており、住所変更届付転居はがきの文字の小ささや HP の記載内容の問題など、指摘のとおりであることから、**何らかの改善をしていく必要があると考え**られる。

・ 住所変更届付転居届はがきが提出された場合、同居先の受信料と二重に負担しないようにするため、電話（注）又は書面により連絡を行い、申請者と同居先が同一世帯になるか否かを確認した上で手続を行っている。

（注） NHK は、転居元を管轄する営業部・センターから、まず提出者に電話し、住所変更届付転居届はがきをどのような意思で提出したのか確認を行い、その電話で解約の意思が確認できれば、解約に必要事項（住所、氏名、引越日、返戻金振込銀行口座等）を電話で聴取したうえで、その場で解約が可能であるとしている。

・　契約者等からの手続・問合せ先をすべてフリーダイヤルとした場合、受信料の徴収に関する問合せや意見などについて、NHK が電話料金を負担することに視聴者全体の理解が得られないと考えており、**転居の連絡や受信契約の申込みについてはフリーダイヤル**を、放送受信料に関する問合せはナビダイヤルを窓口として設けている。

しかし、現状では、それぞれ、どのような事案にも対応しているのが実情である。

行政苦情救済推進会議の意見

行政苦情救済推進会議の主な意見は次のとおりである。

放送受信契約の解約手続の方法などについて、契約者の立場に立って、できること、できないことを整理し、分かり易くお知らせするとともに、できるものについては、それをきちんと提供するべき。

あっせん内容

１　世帯同居手続について

本件相談者のように、家族割引の適用を受けている単身赴任者等が世帯同居する場合、通常は、単身赴任先の受信契約を解約し、同居先である実家等の放送受信契約と併存しないようにする（受信料を二重に負担しないようにする）ことを希望すると考えられることから、提出された住所変更届付転居届はがきについて、世帯同居に該当するとみられる場合は、当該はがきの提出をもって放送受信契約の解約を可能とするなど、その運用を見直すこと。

２　住所変更届付転居届はがきの記載内容について

住所変更届付転居届はがきに記載されている放送受信契約の解約等に係るお知らせについては、できることとできないことを整理の上、契約者が誤解することのないよう、記載内容を見直すこと。

３　NHK の HP の記載内容について

NHK の HP では、世帯同居手続について、ナビダイヤルに電話するよう案内しているが、契約及び解約手続は、フリーダイヤルの利用を前提としていることを踏まえ、HP 上の表記をわかりやすく見直すこと。

４　電話回線について

転勤や卒業・入学が集中する 3 月や 4 月にあっては、NHK への各種申込みが集中し、電話がかかりにくくなると考えられることから、このような時期にも、視聴者の利便性をより向上させるよう措置を講じること。

【参考】行政苦情救済推進会議とは

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。

関東管区行政評価局の行政苦情救済推進会議　構成メンバー

（座長）

利根　忠博	埼玉県法人会連合会　会長、埼玉県経営者協会　名誉会長
加村　啓二	弁護士、埼玉調停協会連合会　会長
佐藤　元子	新潟行政相談委員協議会　会長
	関東行政相談委員連合協議会　理事
関　　英祐	株式会社テレビ埼玉　取締役報道制作局長
外山　公美	立教大学コミュニティ福祉学部　教授
山口　洋子	特定非営利活動法人男女共同参画こしがやともろう　理事
吉田　俊一	株式会社埼玉新聞社　編集局編集管理幹・理事

（五十音順）