令和元年5月31日
総務省関東管区行政評価局


行政相談マスコット
キクーン

NHKの放送受信契約に係る世帯同居手続の負担軽減が図られます！

－行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対するNHKの回答－

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、日本放送協会（以下「NHK」という。）営業局首都圏営業推進センターにあっせんしました。

このあっせんについて、平成31年1月25日に、同センターから回答を受領しましたので公表します。

相談要旨

単身赴任を解消することとなったため、単身赴任の際に家族割引の適用を受けていた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NHKに送付したが、書面がNHKから送られてきて、解約のために重ねて電話による手続をするよう求められた。引越の時期は電話がかかりにくいので、負担の軽減を図るよう改善してほしい。

（総務省神奈川行政評価事務所受付）



あっせん要旨

- 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。等

回答要旨

家族割引の適用を受けている単身赴任者等から世帯同居の申し出を受け付けた際、連絡した者に極力負担をかけないよう、事務処理手順を見直した。

また、「住所変更届付転居届はがき」（※）及びNHKホームページの文字の大きさや記載内容を見直し、より分かりやすく表記した。等

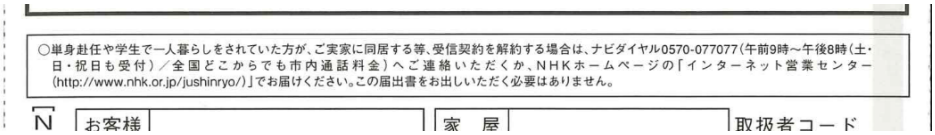
※　住所変更届付転居届はがきに係る主な見直し内容は別添参照

【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　松橋、青山
電話：048-600-2313　メール：knt32@soumu.go.jp

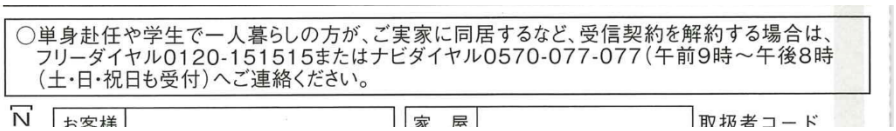
別添　住所変更届付転居届はがきの主な見直し内容

①文字サイズが小さく、記載内容の確認が困難
②世帯同居の手続先として有料のナビダイヤルを記載
③受付できないインターネットによる手続きを案内

旧様式（原寸大）



新様式（原寸大）

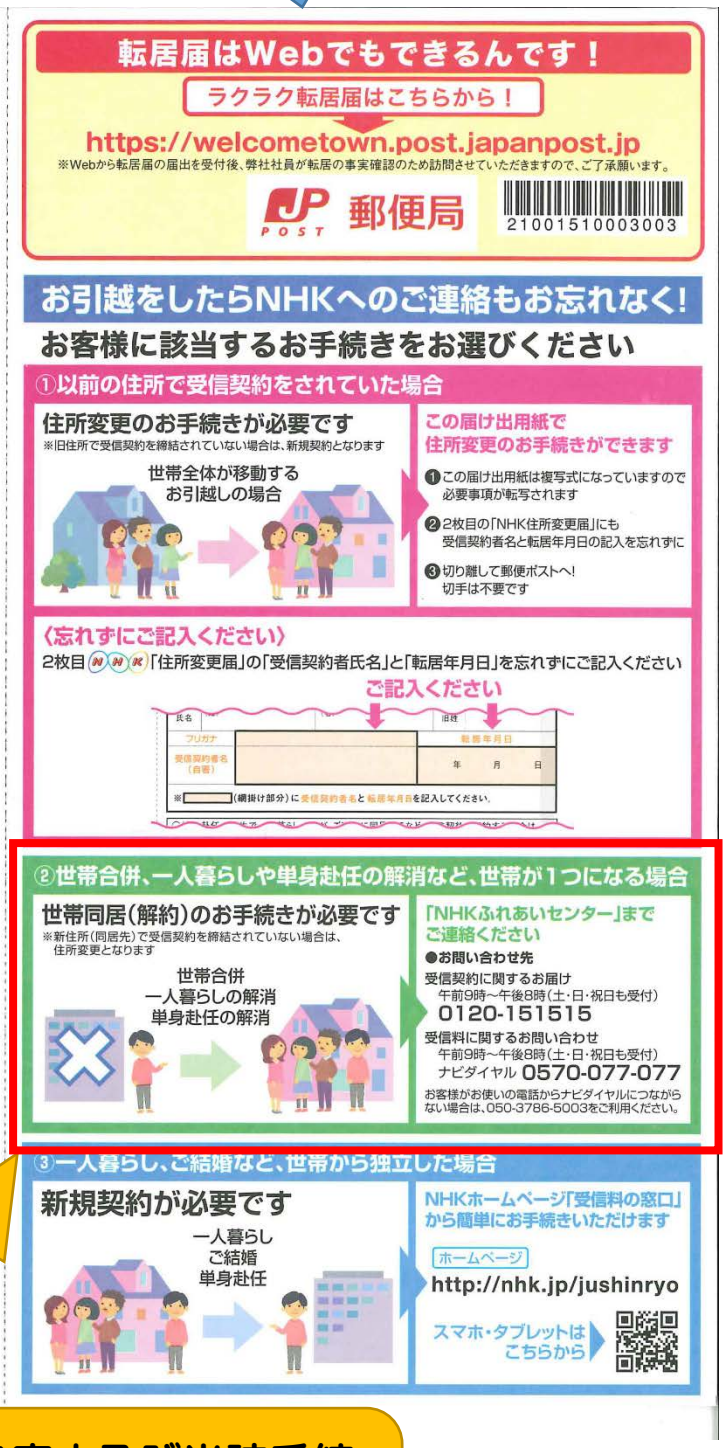


①文字サイズを拡大し、可読性が大きく向上
②フリーダイヤルでも世帯同居手続が可能であることを踏まえ、フリーダイヤルを新たに記載
③インターネットによる手続きについての記載を削除

旧様式



新様式



世帯同居手続に係る案内及び当該手続を NHK ふれあいセンターで行うことができる旨の案内を追加（赤枠内の部分）