

平成 25 年 3 月 19 日
総務省 九州管区行政評価局

放送受信契約の案内及び放送受信料の納付の促進 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん

総務省九州管区行政評価局（局長：菅 宜紀^{かん よしのり}）は、下記の行政相談を契機に調査を行うとともに、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長：石森久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）に諮りました。

その検討結果を踏まえ、平成 25 年 3 月 19 日、日本放送協会（以下「NHK」という。）福岡放送局に対し、放送受信料負担の公平性及び受信機設置者自身の申請による受信料納付を増加させる観点から、①放送番組や印刷物で一層の周知広報に努めること、②公益事業者の協力を得ながら、マンション・アパートの空き室等にあらかじめNHK作成の利用案内文書等を備え付けることなど効果的な徴収方法を検討するよう、あっせんを行いました。

【行政相談の要旨】

私は、テレビ放送を携帯電話のワンセグ受信機で見ていたため、NHKの受信料は支払わないでよいと思い支払っていなかった。ところが、先日の夜、NHKの徴収員が突然アパートに来て、テレビ放送を見ているのであれば受信料を支払うのは義務である旨を告げるとともに、悪意があって支払っていないかのような態度を取るなどしたのでとても不愉快な思いをした。

私のようにワンセグ受信機が受信料の対象になっていると知らないで支払っていない人が多いと思われる。

放送受信者による自発的な受信料納付が促進されるように、NHKは、電気・ガス・水道などと同様にアパート等の空き室に受信契約をしなければならぬ受信機（ワンセグ、テレビの視聴が可能なパソコン等）を明確に記載した利用案内文書等を備え付けるようにしてほしい。

【当局の調査結果】

1 放送受信契約及び放送受信料

放送法（昭和 25 年法律第 132 号）において、NHK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と受信についての契約をしなければならないとし、また、日本放送協会放送受信規約において、受信機を設置した者は、遅滞なく、必要事項を記載した放送受信契約書を放送局に提出することや放送受信料を支払わなければならないことを規定している。

受信機とは、家庭用受信機、携帯用受信機、自動車用受信機、共同受信用受信機等で、NHKのテレビジョン放送を受信することのできる受信設備をいう。

2 放送受信料の支払率

NHKでは、独自のサンプル調査に基づき算出した全国における平成23年度末の放送受信料推計世帯支払率（世帯支払数／受信契約対象世帯数）を公表している。これによると、全国平均が72.5%、九州7県では、鹿児島県が82.4%と最も高く、福岡県が最も低い70.0%となっており、およそ2割から3割の世帯が未払となっている。

3 公益事業者における案内文書等の備付け状況等

福岡市にある九州電力株式会社、西部ガス株式会社、福岡市水道局の3公益事業者から、空き室のアパート等への契約申込みに係る案内文書等の備付け状況を聴取したところ、「次の入居者のために、当社の連絡先、電気の使用申込書、口座振替申込書などを袋に入れてブレーカー近くに置いている。」（九州電力）など、いずれの事業者とも転居後の空き室には次の入居者の利便等のために連絡先等を記した資料等を備えていると説明している。

4 NHKにおける取組状況等

(1) NHK経営計画

NHKでは、平成24年度から3か年度のNHK経営計画の重点目標において、「受信料を公平に負担していただくため、営業改革と受信料制度の理解促進に努める。」として、①3年間で支払率（支払数／有料契約対象数）を3ポイント向上（支払数193万件増加）、②公益企業等との連携強化による効率的な契約・収納活動を検討、③受信料制度の理解促進のため、ホームページ、イベントなども活用した多面的PR展開、などを掲げている。

(2) 放送受信契約の対象となる受信機についての周知状況等

NHK福岡放送局では、家庭用受信機、携帯用受信機、自動車用受信機、共同受信用受信機等が放送受信契約の対象となり、このことは、NHKホームページの受信料に関する部分や質問コーナー等に記載し、いつでも閲覧可能としている。

また、全国で約7,200万枚作成（平成23年度）した配布用パンフレットにはチューナー内蔵パソコン、ワンセグ対応端末が受信契約の対象になる旨を記載し、地域スタッフ等が家庭等を訪問した際や広報イベント等で配布・説明を行うとしている。

(3) 住所変更手続

NHK福岡放送局では、放送受信契約者が住所を変更する場合の手続について、NHKのホームページ内に「放送受信料住所変更のお手続き」のコーナーを設け、インターネットにより変更手続ができるようにしているほか、専用のフリーダイヤルや各地の放送局でも受け付けているとしている。

また、NHKは、日本郵便株式会社と連携して、転居する者が同社に提出する転居届とNHKの住所変更届を同時に行えるワンライティング様式を郵便局に備えているほか、NHKのホームページで外部の引っ越しポータルサイトを案内している。

(4) アパート等の空き室へのNHK受信契約に係る利用案内文書等の備付け

NHK福岡放送局では、現在、電力会社やガス会社等が実施しているようなアパート等の空き室にNHK受信契約に係る案内文書等を備え付けることはしていないが、受信料の公平負担の徹底のため、電力会社などの公益事業者と連携を図ることは一つの方策と認識しているとしている。

【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

- ① 3割の世帯が受信料を支払っていないことは支払っている人との不公平が生じており問題である。NHKでは、受信料を支払うつもりが気付かなかったというような人については、例えばワンセグも支払う必要があることなどをもっと周知する必要がある、この手段として公益事業者と連携した取組を行うことは有効である。一方、受信料を支払わないと主張している人には、例えば、技術的に可能であれば受信料を支払うまで画面がきれいに見られないようにするなど、厳しい取組を考えないといけない。
- ② 電気やガスは転居先で新たに使用する際に必ず事業者に連絡をするので、これを活用して、電気やガスの手続と一緒にNHKへの手続も行えるようにできないか。
- ③ NHK放送は受信料を支払わないといけないものであることを常日頃からもっと周知すべきであり、また、時代に合ったPRの仕方、徴収の仕方を考える必要がある。

【あっせん】

本件のようなトラブル発生は、本来、NHKの受信料を支払う意思があるにもかかわらず、その対象機器についての周知が十分に図られていないこと、また、勧誘方法が他の公益事業者の場合と異なり、突然の居宅訪問などによるケースが多いことが原因と考えられる。

このため、NHK福岡放送局は、放送受信料負担の公平性及び受信機設置者自身の申請による受信料納付を増加させる観点から、①放送番組や印刷物で一層の周知広報に努めること、②公益事業者の協力を得ながら、マンション・アパートの空き室等にあらかじめNHK作成の利用案内文書等を備え付けることなど効果的な徴収方法を検討する必要がある。

【行政苦情救済推進会議】

救済が困難な相談事案や行政運営の改善を要する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を目的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。

（行政苦情救済推進会議構成員）

石森 久広 （西南学院大学大学院法務研究科教授（座長））
久留 百合子（消費生活アドバイザー）
岸本 正廣 （福岡行政相談委員協議会会長）
辻井 治 （弁護士）
森本 廣 （九州経済調査協会理事長）
中川 茂 （西日本新聞社特別論説委員）

担 当： 首席行政相談官 古賀 立樹

電 話： 092-431-7081（代表）