



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に、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）

○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(http://www.nhk.or.jp/jushinryo/)」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。			
N	お客様	家 屋	取扱者コード

新様式（原寸大）

○単身赴任や学生で一人暮らしの方が、ご実家に同居するなど、受信契約を解約する場合は、フリーダイヤル0120-151515またはナビダイヤル0570-077-077(午前9時～午後8時(土・日・祝日も受付)へご連絡ください。			
N	お客様	家 屋	取扱者コード

- 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

転居届はWebでもできるんです！
 ラクラク転居届はこちらから！
<https://welcometown.post.japanpost.jp>
※Webから転居届の届出を受付後、弊社社員が転居の事実確認のため訪問させていただきますので、ご了承ください。

JP 郵便局
 21001510003003

あなたの声と受信料で 公共放送
N H K
 災害報道・福祉番組・学校放送など
 受信料だからこそ、
 できる放送があります。

<http://nhk.jp/>

お引越をしたらNHKへのご連絡もお忘れなく！

以前の住所で受信契約をされていた場合
 お引越したら
住所変更のお手続きが必要です
※旧住所で受信契約を締結されていない場合は、新規契約となります

この届け出用紙で住所変更のお手続きができます

- この届け出用紙は複写式になっていますので必要事項が転写されます
- 2枚目の「NHK住所変更届」にも受信契約者名と転居年月日の記入を忘れずに
- 切り離して郵便ポストへ！切手は不要です

一人暮らし、ご結婚など世帯から独立した場合
新規契約が必要です

ホームページ・携帯サイトからのお手続き
(i/CONスマートフォン)
<http://nhk.jp/jushinryo>
(携帯電話)
 メニュー → TV → NHK → 受信料の窓口

転居届はWebでもできるんです！
 ラクラク転居届はこちらから！
<https://welcometown.post.japanpost.jp>
※Webから転居届の届出を受付後、弊社社員が転居の事実確認のため訪問させていただきますので、ご了承ください。

JP 郵便局
 21001510003003

お引越をしたらNHKへのご連絡もお忘れなく！
お客様に該当するお手続きをお選びください

① 以前の住所で受信契約をされていた場合

住所変更のお手続きが必要です
※旧住所で受信契約を締結されていない場合は、新規契約となります

世帯全体が移動するお引越しの場合

この届け出用紙で住所変更のお手続きができます

- この届け出用紙は複写式になっていますので必要事項が転写されます
- 2枚目の「NHK住所変更届」にも受信契約者名と転居年月日の記入を忘れずに
- 切り離して郵便ポストへ！切手は不要です

〈忘れずにご記入ください〉
 2枚目 (NHK) 「住所変更届」の「受信契約者氏名」と「転居年月日」を忘れずにご記入ください

ご記入ください

氏名	転居年月日
フリガナ	年 月 日
受信契約者名 (自署)	

(横線部分)に受信契約者名と転居年月日をご記入ください。

② 世帯合併、一人暮らしや単身赴任の解消など、世帯が1つになる場合

世帯同居(解約)のお手続きが必要です
※新住所(同居先)で受信契約を締結されていない場合は、住所変更となります

世帯合併
 一人暮らしの解消
 単身赴任の解消

「NHKふれあいセンター」までご連絡ください

●お問い合わせ先
 受信契約に関するお届け
 午前9時～午後8時(土・日・祝日も受付)
0120-151515
 受信料に関するお問い合わせ
 午前9時～午後8時(土・日・祝日も受付)
 ナビダイヤル **0570-077-077**
お客様がお使いの電話からナビダイヤルにつながらない場合は、050-3766-5003をご利用ください。

③ 一人暮らし、ご結婚など、世帯から独立した場合

新規契約が必要です
 一人暮らし
 ご結婚
 単身赴任

NHKホームページ「受信料の窓口」から簡単にお手続きいただけます

ホームページ
<http://nhk.jp/jushinryo>

スマホ・タブレットはこちら

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)