

No 2015-3

相手方 日本放送協会

## 日本放送協会に対する申入れ事案

日本放送協会の未成年者に対する契約手続きについて、日本放送協会に運用の実態を照会し、その改善等（年齢確認や家族割引（学生などで同一生計である複数の人がそれぞれ放送受信契約を締結している場合に、2契約目から受信料額の半額を割り引く制度）の説明をすること等）を求め、改善策についての回答を得た事案

### 1 事案（情報提供）の概要

日本放送協会の契約手続きに関し、一人暮らしの未成年の学生から、下記のような情報が寄せられた。

#### 記

一人暮らしを始めたばかりの学生（未成年）に対し、勧誘員が、かなり強い口調で「テレビを受信できる機器を持っている場合にはNHKとの契約が法律上の義務である」「契約をしないことは違法行為である」など契約をしないことが犯罪になると誤解するような説明をして勧誘をした事例

一人暮らしの未成年の学生に対し、家族割引の説明が一切ないまま契約をし、後日家族割引の存在を知った学生において契約を取り消して家族割引の契約を結び直した事例

### 2 結論（終了日、法令上の根拠、主な成果等）

#### (1) 終結までの経緯

2014年12月26日、日本放送協会に対し、勧誘方法等に関する照会書を送付した。

これに対する日本放送協会からの回答を踏まえ、同協会に対し、2015年5月12日付け要請書を送付して、年齢確認と家族割引の説明の徹底を求めたところ、同協会からさらに回答があった。

同協会からの回答に対して、2015年9月11日付け要望書を送付して、照会や要請を終了した。

日本放送協会に対する照会等のやり取りをした結果、次項記載の成果が得られた。今後も運用実態を注視し、必要に応じて照会や申入れを行う予定である。

## (2) 主な成果

放送受信契約締結をめぐる苦情等の防止のため、放送受信契約書の書式及び受信契約締結の際に手交するパンフレットを全面的に見直し、家族割引についても記入時に確認できるようにし、パンフレットにも割引や免除制度についての解説を盛り込んで、2015年10月を目処に全国で使用する予定、との回答があった。

また、お客様対応上の留意点をまとめた「業務点検シート」を全国の営業拠点において、全訪問員を対象に読み合わせを実施し、本部の統一的見解のもと、すべての営業関係者に指導を徹底していく、との回答を得た。