

(報道資料)

平成 29 年 6 月 27 日
NHK 広報局

委託事業者の衛星契約に関する全国調査等の結果について

NHK 長崎放送局で、ことし 2 月、放送受信料の契約・収納業務を行っている法人委託事業者の元社員による不正な契約手続きが判明しました。これを受けて NHK は、委託事業者の衛星契約に関する全国調査を実施しました。その結果、不正な手続きが 4 件、不正な手続きではないものの契約締結時の確認が不十分で、誤って衛星契約を結んだものが 243 件ありました。このうち、すでに受信料をお支払いいただいた 237 件についてお客様に受信料の返金手続きを行いました。

【調査結果】

○不正な契約手続き・・・4 件 (2 人)

個人委託事業者 A・・・3 件

- ・平成 28 年 2 月、住所変更手続きの際、お客様から地上契約への変更の申し出があったにもかかわらず、これまで衛星契約であったことから、ご記入頂いた住所変更届の「地上契約」を勝手に「衛星契約」と書き換えたもの。
- ・平成 28 年 10 月、上記と同様に住所変更届の「地上契約」を勝手に「衛星契約」と書き換えたもの。
- ・平成 28 年 6 月、住所変更手続きの際、お客様が記入すべき契約種別の欄を空白にしたまま受領し、これまで衛星契約であったことから、勝手に「衛星契約」と加筆したもの。

返金額 3 件 3 万 4,920 円

個人委託事業者 B・・・1 件

- ・平成 28 年 9 月、新規契約手続きの際、「地上契約」の申し出があったにもかかわらず、お客様が記入すべき契約種別の欄に、勝手に「衛星契約」と加筆したもの。

返金額 1 件 6,375 円

○確認が不十分など誤って衛星契約を締結したもの・・・243件
(法人委託事業者 108社、136人、144件 個人委託事業者 95人、99件)

・ベランダにパラボラアンテナがあったことから、訪問員が衛星契約をお願いし、お客様も言われたとおり衛星契約をしたが、実際はCS専用のアンテナで衛星放送は受信できなかった。

・ケーブルテレビ導入マンションであることから、訪問員は「ケーブルテレビに加入していれば衛星契約が必要」との説明を行い、お客様も衛星契約を結んだが、実際は衛星放送が見ることができないプランだった。

※誤った契約手続きは42都道府県。

返金額 233件 665万9,893円

(残りの10件については、お支払いの前であったため、返金はしていません。)

調査期間：平成29年3月27日(月)～平成29年6月9日(金)

調査対象：訪問員4,752人

(個人委託事業者1,474人、法人委託事業者250社・社員3,278人)

調査方法：放送や契約内容の確認ハガキから、「契約手続き時に衛星契約に関する説明を受けた覚えが無い」といった申し出等1,700件余りについて、訪問員への面談や契約書の現物確認、それに現地調査を実施しました。

○個人委託事業者(2人)への措置

NHKから当該個人委託事業者に対して警告書を発し、再び同様の事態を引き起こした場合は解約する旨を伝えることとしました。

【委託事業者の個人情報の取り扱いの調査結果について】

委託事業者の訪問員に対し、個人情報の取り扱いに関する遵守事項について面談のうえ確認するとともに、法人委託事業者の事務所におけるセキュリティおよび個人情報の取り扱いが適正に行われているか調査した結果、個人情報の漏えいが疑われるものはありませんでした。

ただし、28社で「パソコンのワイヤーロックの未施錠」や「携帯端末の紛失防止のためのセキュリティアラームの電源切れ」などの改善すべき点があったため、速やかな改善を指示し、現在は是正されていることを確認しました。

長崎放送局の法人委託事業者の調査結果について

長崎県内で法人委託事業者の元社員が不正な契約手続きを行っていたことを受けて、当該事業者において同様の事案が起きていないか、全国調査とは別に調査を行いました。その結果、別の1名の社員による不正な手続きが1件見つかり、お客様に受信料の返金手続きを行いました。

【調査結果】

○不正な契約手続き・・・1件

- ・平成28年2月、地上契約だったにも関わらず、お客様が記入すべき契約種別の欄に勝手に加筆し、衛星契約に変更したものを。

返金額 1件 1万3,580円

○確認が不十分など誤って衛星契約を締結したもの・・・27件（社員5人）

- ・外観上、ケーブルテレビの引き込み線があったことから、「ケーブルテレビに加入していれば衛星契約が必要」との説明を行い、衛星契約を結んだが、お客様が加入していたのは地上放送専用のプランだった。

返金額 16件 15万980円

（残りの11件については、お支払いの前であったため、返金はしていません。）

※当該事業者における不正な契約手続きは、ことし2月に公表した元社員による8件と、今回判明した1件の合計9件となりました。

調査期間：平成29年3月4日（土）～平成29年6月9日（金）

調査対象：社員6人（前回公表した元社員除く）

調査方法：当該事業者が業務を開始した平成27年11月から平成29年1月末までの衛星契約のうち、衛星放送の設置確認メッセージのご連絡をいただいた方等を除く563件について、訪問員への面談や契約書の現物確認、それに現地調査を実施しました。

○法人委託事業者への措置

管理責任などを総合的に判断して、解約の次に重たい「業務停止30日」の処分を決めました。（6月28日より業務停止）

再発防止策

同様のことが起きないように、お客様への説明をこれまでより丁寧に行い、契約内容の確認を徹底するよう契約書を見直すなど、再発防止に取り組みます。

1) 契約書の書式改定

- ・訪問員から適切な説明を受けたことを確認する署名欄を新設し、受信設備の確認不足・説明不足を抑止
- ・契約者記入欄は本人の自署が必要なことを明記し、訪問員による契約書の変造や不適切な代筆行為を防止

2) 契約書の契約種別欄に加除・訂正があった場合の審査基準の改定 (本年7月開始予定)

3) 文字の大きさやイラストを工夫し、高齢者向けにわかりやすくした説明資料を全訪問員に配布し活用

4) お客様の年代の情報を営業端末に登録し、高齢者から取り次いだ全ての契約について、NHKによる電話確認を実施

5) 訪問員に対する禁止行為と厳正措置の周知徹底と、法人委託事業者との委託契約書に禁止行為を具体的に明記

6) 訪問員の業務品質向上を目的とした「専任チーム」を本部に設置

7) 訪問員からの業務上の不正や問題点に関する通報を受け付けるための「内部通報窓口」を本部に設置 (本年7月開始予定)

8) 衛星契約を締結した全てのお客様に送付しているハガキの様式を改善し、不明な点があった場合は、コールセンターへの連絡を強調

【NHKコメント】

今回の調査結果を重く受け止め、再発防止策と委託事業者に対する指導を徹底し、適正な契約・収納業務を行ってまいります。