

受信料の契約・収納業務の総点検と再発防止策について

NHKは、平成28年から29年にかけて起きた横浜放送局と名古屋放送局の職員による受信料の着服などを受けて、受信料の契約・収納業務において、職員や訪問員が不正を行う可能性のあるものについて外部の専門家の助言を受けながら、総点検を行いました。その点検結果に基づき、新たに再発防止策を策定しました。

視聴者の皆様の信頼を損なうことがないように、再発防止策を徹底して実施していきます。

【再発防止策】

○現金取扱いルールの見直し

- ① 職員による契約・収納業務における現金取扱いを原則廃止
(平成30年4月から実施)
- ② 委託先の訪問員による契約手続き時における現金取扱いを廃止
(平成31年10月から実施)

○営業システムにおけるチェック機能強化と権限等の分離徹底

- ③ 不正につながるリスクのチェック項目を増やし、警告機能を強化
※入電内容や領収証取消しデータなど (平成30年度中に開発・導入)
- ④ 営業システムにおける承認者の権限・職責分離の徹底
(平成30年4月から実施)

○訪問活動における不正の可能性に対する対応

- ⑤ 訪問先での契約締結後すぐに、訪問員の対応に問題がないか、
専門の担当者が契約内容を電話確認 (平成30年7月から試行)
- ⑥ 不正な手続きを防止するため、担当地域における
訪問員のローテーションの徹底 (平成30年4月から実施)
- ⑦ 契約手続き時の不正・不適切な対応をなくすため、
訪問員の説明内容など手順をホームページに掲載 (平成30年5月から実施)

○その他 (平成30年度から順次実施)

- ⑧ 内部規程等の再整備による確実な業務遂行
- ⑨ 業務フローの見直しや業務スクラップによるチェック機能の強化
- ⑩ 内部監査の更なる強化

【総点検の概要】

- NHKは、平成29年12月から30年2月にかけて、本部営業局、拠点局、全国の営業職場における、受信料の契約・収納業務のフロー全般について、見逃している不正のリスクの有無やその防止策が適切かどうかについて調査を行い、課題を洗い出しました。職員や訪問員が不正を行う可能性のあるものに関しては、外部の専門家の助言を受けました。

- ・ 内部規程類・ルールの整備状況
- ・ 組織のマネジメント体制
- ・ 営業システムによる業務チェックの状況
- ・ 役職員のインタビュー等による現状の把握
- ・ 想定される不正の手口に対する防止策の状況



洗い出した課題

- 上記の点検により洗い出した課題は主に次のとおりです。

- ▽ 営業職員や委託先の訪問員が現金を取り扱っているケースがある。
- ▽ 営業システムには、不正を検知する機能はあるものの、不正リスクを低減するために改善が必要な点がある。
- ▽ 電話やハガキにより契約内容や訪問員の対応をお客様に確認するといった事後的に不正を見つける仕組みに比べて、事前の予防策に足りない点がある。



10項目の再発防止策