

平成27年10月15日

答申第607号

1 再検討の求めに至る経緯

視聴者より、平成25年12月にNHKふれあいセンター（営業）以外で受け付けた、受信料に関する意見や問い合わせ約4万5千件のうち、苦情や要望を含む視聴者意見の事由別内訳について開示の求めがあった。

NHKは、NHKふれあいセンター（営業）以外の窓口で受け付けた受信料に関する意見や問い合わせについては、苦情や要望等の事由別には集計していないため、開示の求めの文書は存在せず開示することができないとした。

これに対して、視聴者から再検討の求めがあった。

2 NHKの見解の要旨

開示の求めの文書は存在しないため開示することができない。

なおNHKでは、受信料に関する意見や問い合わせはNHKふれあいセンター（営業）で受け付けることを基本としており、NHKふれあいセンター（放送）や地域放送局の代表電話に寄せられたものは、NHKふれあいセンター（営業）へのかけ直しをお願いするか、放送局の営業部に転送することを原則としているため、苦情や要望等の事由別には集計していない。

3 審議委員会の判断

開示の求めの文書は存在しないと認められ、不開示としたNHKの取り扱いが妥当である。

4 審議の経過

平成27年 9月29日（第224回審議委員会）第606号諮問、審議
10月15日（第226回審議委員会）審議、答申