質問第二八号

日本放送協会の受信料未納者及び未契約者への戸別訪問業務の再開に関する質問主意書

右の質問主意書を国会法第七十四条によって提出する。

令和八年十一月十日

齊藤健一郎

参議院議長　関口昌一　殿

日本放送協会の受信料未納者及び未契約者への戸別訪問業務の再開に関する質問主意書

令和五年三月十六日の衆議院総務委員会において、日本放送協会（以下「ＮＨＫ」という。）の稲葉延雄会長（当時）は、受信料の在り方について「これまでの、戸別の御家庭を中心に訪問してお支払いをお願いする、そういう営業から、そうした形には頼らない営業活動への転換を進めているところでございます。」と答弁した。また、ＮＨＫの山名啓雄理事（当時）は、「これまでは巡回型で何度も訪問する営業を展開してまいりましたが、営業経費の高止まりや訪問員へのクレーム等の課題が指摘されてまいりました。そのため、訪問だけに頼らない営業活動に転換いたしまして、（略）納得して受信料をお支払いいただくための取組を進めているところでございます。」と答弁した。

ＮＨＫにおいては、訪問員や外部委託業者に支払う費用が大きく、経営上の負担になっており、また、昼夜を問わない突然の訪問や繰り返し強引に契約を迫る営業方法に対して批判があった。そこで、コロナ禍を契機に、郵便、電話、インターネットなどを活用する営業改革を示し、令和五年九月末をもって受信契約を結んでいない世帯などへの戸別訪問を原則廃止した。しかし、毎年赤字決算が続き、契約件数の減少も止まらず、郵便、電話、インターネットなどを活用する営業方式では採算が合わなくなったことから、本年九月

二十一日付けの報道で、ＮＨＫは新規契約獲得のため民間法人へ委託し戸別訪問を再開したと発表した。さらにあろうことか、ＮＨＫは戸別訪問の再開に当たり、過去に違法行為や事件などの問題を起こしたほか、多くの苦情を受けた委託先である事業者の完全子会社と、再び委託契約を結んでいる。

過去にＮＨＫが戸別訪問業務を委託した民間法人が起こした問題の中には、訪問先の安全や個人情報の取扱いに関する事案がある。例えば、平成十八年、ＮＨＫの委託先だった株式会社クルーガーの元社員が、受信契約者の個人情報を持ち出し、三人から金銭を詐取した事件について、ＮＨＫは、同社に対する処分として一週間取引を停止したと説明した。また、平成二十九年には、ＮＨＫの委託先だった株式会社エヌリンクスの社員が、訪問先の女性に対する強制わいせつの疑いで逮捕されたと報じられた。なお、エヌリンクスの創業者は、同社の有価証券報告書及び創業者本人のインタビューによれば、平成二十一年一月に、クルーガーの後身であるクルーガーグループ株式会社に入社し、同社でＮＨＫの受信契約等に関する業務を学んだ後、平成二十二年三月にエヌリンクスを設立したとしている。

さらに、戸別訪問業務以外にも、エヌリンクスや、その社名変更後の株式会社コレックホールディングス及びそのグループにおいては、法令遵守や内部管理の在り方に関する問題が生じている。同社が運営してい

たゲーム攻略サイト「アルテマ」において、平成三十年には、他のサイトのコンテンツを無許諾で使用した記事を掲載していたことが確認された。また、令和元年には、当該記事を転載元に確認しないまま別の攻略ページに流用して公開していたことが明らかとなり、同社は謝罪している。加えて、同社が令和七年八月に公表した特別調査委員会の報告書によれば、同社の子会社である株式会社Ａｏｉｅ及び株式会社Ｃ―ｃｌａｍｐの助成金申請に関する不正が認定されている。公益財団法人東京都環境公社は、令和八年四月、Ａｏｉｅに関し、不正三百五十七件、六千八百八十四万六千六百三十六円を公表し、このうち交付済みの二百八十一件、五千七百七十三万六千六百三十六円について返還請求をしている。

こうした中、ＮＨＫは、令和八年九月から、戸別訪問業務の委託先として、コレックホールディングスの子会社である株式会社サンジュウナナドを公表した。同社が戸別訪問業務を行う上で、前記の事案は、訪問先の安全及びＮＨＫに対する信頼の観点から看過できない。

個人情報の取扱いに対する国民の関心が高まり、見知らぬ者が自宅を訪問することに不安を覚える人がいる中、ＮＨＫが再び民間法人に訪問業務を担わせるに当たり、過去の事案をどのように検証し、訪問先の安全及び個人情報をどのように守るのかが問われている。

以上を踏まえて、以下質問する。

一　ＮＨＫは、昼夜を問わず、アポイントなしに突然訪問するなど、不安と恐怖を煽って受信契約を迫る戸別訪問を再開しており、国民からの信頼回復よりも受信料収入を最優先とする姿勢が見られる。政府として業務改善を求めるべきと考えるが、政府の見解を示されたい。

二　令和八年九月、ＮＨＫが、サンジュウナナドに戸別訪問業務を委託したことを、政府として把握しているか示されたい。また、同社がエヌリンクスを前身とするコレックホールディングスの子会社であることを把握しているか示されたい。

三　前記のとおり、旧エヌリンクス及びその企業グループについて、訪問業務に従事した社員の逮捕報道、無断転載問題及び子会社による助成金の不正申請等の問題がある中で、その後身グループの子会社がＮＨＫの戸別訪問業務を担っていることについて、訪問先の安全及びＮＨＫに対する信頼の観点から、政府の見解を示されたい。

四　政府は、ＮＨＫが戸別訪問業務の委託先の選定に際し、前記の事案及びその後の改善状況をどのように確認し把握しているか示されたい。また、把握している場合はその内容を、把握していない場合はＮＨＫ

に確認する考えがあるか示されたい。

五　過去にＮＨＫの戸別訪問業務の委託に関連して、訪問先の安全や個人情報の取扱いに関する数々の事件・問題が生じてきたが、今回の戸別訪問業務の委託再開について、政府としてどのように評価しているか示されたい。また、ＮＨＫが過去の問題を検証し、今回の戸別訪問業務の委託における再発防止策に反映したか、政府として把握している内容を示されたい。

六　ＮＨＫの戸別訪問業務の委託先選定はＮＨＫ自身の判断によるが、受信契約及び受信料収納に関する訪問業務の適正性を確保し、国民の安心安全を守る観点から、政府はＮＨＫに対し、戸別訪問業務の委託先に関する情報収集及び収集した情報に関する説明の要請が可能と考えるか示されたい。

右質問する。