

作について、そして地デジ対応や技術開発についていろいろな観点から質問がございました。私は昨年と同様、視聴者主義とは何か、この観点に基づいて質問をさせていただきたいと思っております。

さて、先日の民主党の勉強会に福地会長お越しいただきました際、印象に残った言葉として、視聴率にこだわらなかったから視聴率が取れた。つまり、これは視聴者の方を向いて番組作成をされた結果である、この言葉が印象に残りました。なぜなら、私自身会社員をしておりますとき営業をしておりました。営業をする際には、常にお客様にとってより良いものは何か、このことを考えながら仕事をさせていただいておりましたので強く共感をさせていただいた次第です。

そこで、今日は二つの観点からお伺いをしたいと思っております。一つ目が、視聴者との接点、回路という側面。そして、二点目として、NHKの事業収入の九六・三%を占めております視聴者の皆様からの貴重な資源である受信料収入と効率化の側面から質問をさせていただきます。

そこで、まず、公共放送NHKにとって視聴者との接点とは何かを会長に改めてお伺いさせていただきます。

○吉川沙織君 民主党の吉川沙織でございます。これまで同僚議員から、報道の在り方、番組制

○参考人（福地茂雄君） 日本放送協会にとっての視聴者との接点は、放送品質だと思います。前

職のときには私はそれはビールの品質だと申しております。仕事が変わりまして、まさに放送を通じて、報道といふ番組を通じて視聴者と結び付いている。その品質を上げていくことが、今その放送品質が多様化し、高度化しております。そういったものにきちんと対応していくのが私たちNHKの職員の使命だといふふうに思っております。

吉川沙織君 もう少し深い御答弁がいただけるかと思っております。なぜならば、会長は今年の年頭あいさつで、NHKにとっての視聴者との接点について次の四点を挙げておられたからです。申上げます。「NHKにとって視聴者との接点は(1)放送そのもの(2)営業面での受信料契約・収納活動(3)事業活動・イベント(4)全職員の日常活動がある。お客様満足、視聴者目線に満点はない。視聴者満足は常に化する。視聴者の不満足を一つ一つ解消することはエンドレスの活動と心得るべきだ。」これ、会長御自身が触れておられます。

今の答弁にもありましたが、放送の品質を上げていくことはもちろん重要です。会長自身が現場主義を掲げていくことも重要だと理解をします。が、視聴者との接点というものをまず第一に掲げておいていただきたかったなというのは私自身の強い願いであります。

そこで、視聴者との接点、視聴者とのつながり

という観点から、昨年十月一日から廃止をされた訪問集金の問題に焦点を当てて幾つか質問をさせていただきます。これは昨年も申し上げましたが、重要な観点ですので申し上げます。ききたいと思えます。

受信料の契約業務には二つの側面があると考えています。一つ目が、公共放送としての自主自律を財政面から支えるために、公平負担の徹底により公共放送の財源を確保すること。二つ目として、日常の契約収納業務で視聴者に接する中で、厳しい意見や批判、期待を受け止め、これを事業運営や番組制作に反映していくための視聴者との接点の役割を果たすこと。

もちろん効率的に契約収納活動を実施することは社会の要請であることに違いありません。ですから、昨年十月一日から訪問集金の廃止に至ったこと自体は理解をいたします。ただ、視聴者との接点、インターフェースという点から見れば、一般的な視聴者との接点、回路を一つ失ってしまったことに相違ないのではないかと思っております。訪問にこの人が来てくれるから受信料を払う、そこでいろんな意見を言う、不祥事があつたとしても、この人が来るから、文句は言うけれども払い続けましょう、信頼をします、そういうことを訪問集金が果たしていた役割ではないかと思っております。

そこで、訪問集金、昨年の十月一日に廃止をされましたが、その廃止後、不払が増えるのではないかと懸念がございましたが、廃止後の状況について伺いいたします。

参考人(大西典良君) お答え申し上げます。

訪問集金を利用していただいた方は、平成十九年度末で二百二十万件でありました。訪問集金廃止の九月末までに三割以上の方が口座振替あるいはクレジット継続払いの変更をしていただきました。九月末までに口座振替、クレジットカードの継続振替のお手続をいただかなかった百四十八万件の方には、振り込み用紙を十月から送付しております。このうち、振り込みがいただけなかった方については、二月以降、訪問による回収を今現在行っております。三月末には訪問集金当時とほぼ同様の実績を確保できるのではないかとこのように今見込んでおります。

今後もし引き続き、口座振替あるいはクレジットカード継続振替へのお願いを訪問時と同時に併せて行つてまいりたいといふふうに思っております。吉川沙織君 今御答弁いただきましたが、公表をされておりますNHKさんの視聴者対応報告というものを拝見いたしました。その中に、平成二十年六月の御意見の中で、訪問集金に来てくれないうちに受信料は払わない、この結果、理解を求めたといふことで終わっているようです。平成二十

年十一月の視聴者対応報告の中では、三十年近く受信料を一度も欠かさず訪問集金で支払ってきたが、今回振り込み用紙が送られてきた、なぜ訪問で集金してくれないのか、どうしても納得がいかない。これも、理解をいただいたというところで終わっているようにございますが、視聴者との接点の後退は、幾ら口座振替や振り込み用紙、クレジットカードという手段に変えたとしても、視聴者との、ごくごく普通の視聴者の皆さんとの接点という点では後退したのは紛れもない事実であると言えるんじゃないかと思えます。

更に言えば、今月公表されておりますNHK理事会議事録を拝見いたしますと、訪問集金の廃止により決算への影響があるということ、そしてまた二月から、これは今、大西理事の御答弁の中にもありましたが、二月から未収金の回収に取り組みと報告をされています。

今御答弁あつたかもしれませんが、改めて伺います、何人のスタッフが訪問集金廃止後の未収対策に当たるんでしょうか。

参考人(大西典良君) 現在、昨年十月から訪問集金を廃止をいたしました。訪問集金に要していたスタッフの数は二千四百人でありまして。その千二百人を今後削減し、千二百人については未収対策や、未収というのは訪問集金で払ってこられなかった方、あるいは契約対策の方に振り向け

ていきたいというふうに考えております。以上でございます。

吉川沙織君 今伺っているのは、元々訪問集金で受信料をお支払いしていただいた視聴者の方の中で、スムーズに移行がいかなくなった場合、まだお客様の積み残しがあると思うんですけども、そこに、お支払いをいただくためにどれだけのスタッフの方が二月から対応されているんですかということをお伺いをさせていただいておりますので、御答弁をお願いします。

参考人(大西典良君) 今現在、訪問集金の、振り込めなかった方に対しては、その契約を取り次ぐ業務と訪問集金の未回収というのは同時に行われるものでありますから、都市部のところについては分業のような形でありますけれども、現在の予算案に書いてある人数の中でそれぞれ振り分けながら今現在行っているということでございます。

吉川沙織君 聞き及ぶところによりまして、その未収対策だけで千四百人ぐらいの方が、二月から、訪問集金で払っていたけれども、引き続きお支払いいただけなかった視聴者の方のところにお伺いしているというようなことも一部お聞きをしております。

となると、結局、訪問集金であなたが来てくれるから受信料を払う、NHKに対しての率直な意

見もお伝えするという役割を果たしていたかと思えますので、一般視聴者との接点、回路を一つ失ってしまったのみならず、すべての視聴者の方がスムーズにその後の手続で移行されていないことにかんがみれば、必要以上にマンパワーと経費が掛かっているのではないかと懸念を抱かざるを得ません。また、スムーズに移行できているとは言い難い事実がある以上、昨年十月の訪問集金の廃止までに十分な周知が、もちろんなされたんでしようが、できていたのか疑問です。

ちなみに、平成二十年度のNHK予算案に対する総務大臣の意見を拝見いたしましたも、訪問集金の廃止の対象となる視聴者が新たな仕組みに円滑に移行できるよう万全の対応を取ることと付されていまして、すべての視聴者の方が訪問集金からスムーズに移行できず、そこにマンパワーと経費を掛けているというのであれば、視聴者との接点を一つ失うだけの意味があつたのかということ、私自身は強く疑問を感じています。

しかしながら、訪問集金は廃止をされている以上、視聴者との接点という側面から更にお伺いをさせていただきたいと思えます。

平成二十年度のNHKの約束の六番に、「みなさまとの結びつきを強化し、開かれたNHKをめざします」とございます。この約束に関して、二十年度の約束評価方針では、重視する点の一つと

して、「幅広い意見・要望を吸い上げるため、新たな回路の拡充に向けた取り組み」とありますがこの新たな回路についての進捗状況についてお伺いいたします。

参考人(福地茂雄君) NHKでは、視聴者の皆様の声を大切にして、その声を事業運営に積極的に反映させることに努めておりますが、電話やメールなどで全国のNHKに寄せられる声や要望、問い合わせなどの視聴者の声を一元的に集約する体制を整備して、その声に迅速に対応してまいります。

また、あらゆる機会を通じて視聴者と直接会い、NHKへの意見や要望を聞くふれあいミーティング、これを実施しておりますが、二十年度は番組や経営課題などのテーマを設定しまして、参加者を公募する形式のふれあいミーティングに特に力を入れてまいりました。テーマに関心を持つ参加者との活発な意見交換がなされまして、参加者の満足度を一層高めることにもつながっております。

平成二十年四月の改正放送法の施行に伴いまして、視聴者の方々から寄せられた苦情や意見、要望などにどのように対応したか、そういうことをまとめまして毎月経営委員会に報告をしております。これまで以上に問い合わせに速やかにお答えするとともに、貴重な意見、要望を業務に反映さ

せて視聴者満足の向上に資していきたいと思っておりますが。

私は、この視聴者の声といえますか、お客様満足、視聴者満足というのは、視聴者からの耳の痛い声に耳を傾けることだといふふうに思っております。これは非常に重視しております、実は、私が会長に就任しましたのは去年の一月二十五日ですが、就任します前に私は溝の口のコールセンターに、私はアサヒビールの相談役ですが今度会長になりますといふことで、就任前に出かけましたのが上野にあります営業センターと溝の口にある視聴者のコールセンターでございます、自らもそういった気持ちで取り組んでおりまして、そういったものはこれからも大切にしていきたいと思えます。

今、実は視聴者の声を電話でお聞きするのが、営業の方のコールセンターと、それから溝の口にあります視聴者からのコールセンターと、どちらも視聴者ですが、二つあります。本当はこれを一元的に管理する方がいいんですけども、そういった工夫も今しております。

以上でございます。
吉川沙織君 今会長から電話やメール、ファクス、ふれあいミーティング、そして会長自身がいるるところに足を運ばれて視聴者の意見を真摯に受け止めるという御答弁があつたかと思えます。

私はなぜ訪問集金の廃止にこだわるといいますと、電話やメール、そしてふれあいミーティングも、先ほどから御答弁の中で、公募によって視聴者の方に御参加いただくというお話ありましたが、どちらかといえば、電話を掛けるにしてもメールを送るにしても、そしてふれあいミーティングに公募で参加するにしても、能動的にNHKに意見を言いたい、NHKにこつこつという方向で頑張つてほしい、こつこつというところで文句を言いたい、そういう積極的な、能動的な視聴者であるがゆえに、そうではなくて、黙つてはいるけれども、訪問集金の担当者が足を運んで、靴の底をすり減らしてでも来て、そこで意見を言つて、財布を開けて受信料をお支払いする、そこに普通の視聴者との接点があつたから私はこだわつていたわけで、ただ、理事会のこれまた議事録を拝見しますと、十月二十一日の開催分の中で会長がこのような御発言をなされております。

十月から受信料の訪問集金を廃止しましたが、現時点でお客様の対応に何らかの傾向や課題は見られますかと会長自身がおっしゃっているのを拝見をいたしましたして、気になさつてくださっていることに関しては物すごく良かったなと私自身強く思っています。そこで、能動的視聴者の声のみならず、一般的に、普通には黙っているけれども、一般的な視聴者の声を、届くように、聞くように

やはりしていただきたいと思っております。

平成十八年六月に当時のNHK会長の諮問機関であったデジタル時代のNHK懇談会報告書ではこのように記しています。「視聴者第一主義」を広範な視聴者を知ってもらうためには、放送などを通じて経営の実情や番組姿勢について情報を開示し、説明するとともに、視聴者参加のための開かれた道筋を構築することが欠かせない。視聴者の意見を汲み上げる従来の仕組みを充実させるだけでなく、受信料徴収担当者からも視聴者の反応を収集すること、インターネットの双方向通信機能を活用することなど、多方面の取り組みが大切である。」、こう書かれています。

ですが、訪問集金が廃止になってしまった以上、今日はこれ以上申し上げるつもりはございませんが、平成二十年度の約束にも、視聴者の幅広い意見や要望を吸い上げるため、新たな回路の拡充に向けた取組ということが明記されていますので、しっかりとそのような仕組みを構築していただきたいと、若い世代の視聴者の一人として願う次第であります。ここまで、できる限り、視聴者との接点、回路の確保という観点からお伺いをさせていただきます。

視聴者を大事にする、つまりは現場で働く人を大事にすることであるとの思いから、三か年経営計画との関連をお伺いいたします。

この中では、技術、営業、事務を効率化した上で、放送部門へのパワーシフトが具体的施策の一つとして掲げられています。しかしながら、放送部門へパワーシフトをするということは、つまりは経営計画の全体目標である接触率の向上、三年後八〇%と、支払率の向上、三年後七五%に資することになるのか、会長の見解を端的にお伺いできればと思います。

参考人（福地茂雄君） 本格的なデジタル時代に向けまして、放送サービスの質を高めていく、そして受信料の価値をより大きくしていかなければならないわけですが、このためにすべての部門で聖域なしに経営資源を見詰め直していくこと。総額がなかなか増えない中で伸びる部門にどういうふうに経営資源を配分していくかということ。これは経営戦略の中で一番重要なことだと思っております。

そのためには、放送部門については、これは人は絶対減らさない、資金も今までのものは確保する。その部分を、御指摘のように技術とか営業の方から出ていくわけですから、これについては、大事な仕事ですから、その仕事をほかの部門で、仕事を関連団体に持っていくとかいろいろ工夫をしながらしていくと。

要するに、今度の中では経営資源をシフトするというところに重点を置いていきまして、そいつ

た考え方で取り進めてまいります。

吉川沙織君 経営資源をシフトすること、パワーをシフトしていくことというのは分かるんですが、限られた人数の中で放送部門に回すとするならば、やはり技術、営業、事務という部門が減って、その職場の人たちは残されていくわけです。そうすると、その残された少ない人数の中で過重労働とも言えるような環境で現場を守っていかなければならぬ。そのモチベーションの維持についてはどうお考えでしょうか。

参考人（福地茂雄君） 具体的には、この営業技術につきましては、職員の業務の在り方を見直すという、削減だけでなく必要な業務分野には要員を配置していきます。それから、関連団体も含めた外部パワーも活用します。そういった中で効率的、効果的な業務体制を構築していきます。

吉川沙織君 これまでの三か年、つまりこの平成二十年度までで千二百名の職員を削減してきたことになりました。計画に基づいて、経営効率化はもろろん大事なことだと思いますが、現場に大きな大きな寄せが来てしまっただけ、公共放送NHKとしてみずみずしい放送文化を守っていくことに支障を来しかねないのではないかと思っております。

また、この三か年の経営計画にもこの点についての記述がありますが、会長は現場主義、そして

お客様、視聴者第一主義を掲げておられるはずですから、現場の職場環境の改善というものにも取り組んでいただきたく思います。また、風通しの良い自由闊達な職場環境が公共放送NHKを支えていくことになると考えておりますので、そこは会長を始めとしてリーダーシップを発揮していただければと思っております。

今日は、視聴者主義、そして視聴者との回路という観点から様々な質問をさせていただきました。まだまだ一連の不祥事の視聴者からの信頼回復、そして私のような若い世代の接触率がまだまだ少ないということは、平成二十年度の約束の中でも一つ項目を立ち上げて触れられているように、様々な課題がまだまだあると思っております。

また、視聴者を第一に考えて、そして視聴者を大事に考えるからこそ放送の質が向上する、でもその放送の品質を向上させるためには現場で働く人にも思いをはせて経営をされていくことが大事かと思えますので、そのようなことを若い世代の視聴者の一人として心よりお願いを申し上げて、私の質問を終わらせていただきます。

ありがとうございました。