

NHKインターネット活用業務実施基準

2022年12月21日 総務大臣認可
2023年4月1日 施行

第1部 総則

(目的)

第1条 この基準は、放送法（以下「法」という。）第20条第2項第2号および第3号の業務に関する法第20条第10項の基準として、当該業務の種類、内容、実施方法および実施に要する費用に関する事項等を定めるものである。

(定義)

第2条 この基準における用語は、次の各号の定義に従うものとする。

- 一 放送番組
放送をする事項の種類、内容、分量および配列
- 二 理解増進情報
日本放送協会（以下「協会」という。）が放送したまたは放送する放送番組の編集上必要な資料その他の協会が放送したまたは放送する放送番組に対する理解の増進に資する情報（放送番組または当該情報を編集したものを含む。）
- 三 放送番組等
協会が放送したまたは放送する放送番組および当該放送番組に係る理解増進情報
- 四 2号受信料財源業務
放送番組等を電気通信回線を通じて一般の利用に供する業務（放送に該当するものを除く。）（法第20条第2項第2号の業務）のうち、専ら受信料を財源として行うもの
- 五 2号有料業務
放送番組等を電気通信回線を通じて一般の利用に供する業務（放送に該当するものおよび協会のテレビジョン放送による国内基幹放送の全ての放送番組を当該国内基幹放送と同時に一般の利用に供する業務を除く。）（法第20条第2項第2号の業務）のうち、専ら受信料を財源として行うもの以外のもの

第38条 インターネット活用業務は、その適切な実施のために必要な実施体制および設備を整備して行う。

(競合事業者等からの意見・苦情等への対応)

第39条 競合事業者または外部事業者から意見・苦情等が寄せられたときは、適切かつ速やかにこれを受け付けて対応する。

- 2 前項の意見・苦情等への対応については、審査・評価委員会に、インターネット活用業務の公共性および市場競争への影響等、公共放送の業務としての適切性を確保する観点からの検討を求め、その結果を尊重して必要な措置を講ずる。
- 3 第1項の意見・苦情等の受付方法ならびに前項の検討にあたっての考え方、検討の結果および措置は、協会のウェブサイトに掲載して公表する。

(利用者からの意見・苦情等への対応)

第40条 2号受信料財源業務に係るサービスの利用者または利用を希望する者からの意見・苦情等は、協会のコールセンター、全国の放送局等で受け付け、迅速かつ適切に対応する。

- 2 2号有料業務に係るサービスの利用者または利用を希望する者からの意見・苦情等は、協会が当該サービスの実施のために設置するコールセンターで受け付け、迅速かつ適切に対応する。ただし、プラットフォーム経由型による当該サービスの利用方法や操作方法等に関する意見・苦情等は、当該プラットフォーム事業者の対応窓口で受け付け、内容に応じて協会または当該プラットフォーム事業者が対応するとともに、両者で連携して、当該サービスのより円滑な利用を促進する。
- 3 前二項の意見・苦情等の内容については、第7条の実施計画の策定ならびに第8条第1項ならびに第2項の評価および業務の改善を図るための措置の実施にあたって適切に考慮するとともに、第9条第3項の見解を求める際に審査・評価委員会に概要を報告する。
- 4 協会のコールセンター等の受付窓口については、協会のウェブサイトへの掲載等により周知に努める。

(重複提供に関する周知等)