

N H Kインターネット「受信料の窓口」利用規約

目次

第1章 総則

第1条 （適用）

第2条 （同意）

第2章 「受信料の窓口」での放送受信契約や受信料のお支払い等に関するお手続き

第3条 （「受信料の窓口」でのお手続き）

第4条 （順守事項等）

第5条 （N H K以外の事業者が提供するサービス等を利用する場合について）

第3章 パーソナルデータの取り扱い

第6条 （本章の適用）

第7条 （関係法令・ガイドライン等の順守）

第8条 （パーソナルデータの取得）

第9条 （識別子による情報取得と情報収集解析システムおよびオプトアウト方法）

第10条 （パーソナルデータの利用目的）

第4章 雑則

第11条 （規約変更）

第12条 （準拠法・管轄）

第13条 （質問および苦情処理の窓口）

第1章 総則

第1条（適用）

- 1.この規約は、「NHKインターネットサービス利用規約」が適用されるサービスのうち、NHKが放送受信契約に関する業務（放送受信契約締結のための業務や受信料の収納業務、それらを目的としてNHKが実施する情報提供（NHK自身の営業に関する広告（放送法第83条第1項所定の「他人の営業に関する広告」にはあたらないものを指します。以下この規約において同じ。））、および求めに応じて実施する情報提供を含みます。））に加え、本規約第5条第1項の「外部サービス」を用いて行う業務（これらを総称して、以下「インターネット受信料関係サービス」といいます。）、および第5条第6項の「委託事業者サイト」を用いて行う業務に適用されます。
- 2.次の各号のいずれかの方法によりインターネット受信料関係サービスを提供するウェブサイト等を、「受信料の窓口」といいます。
 - （1）NHKがインターネット受信料関係サービスを目的として運営するウェブサイトを通じて行う方法（なお、当該サイトのドメインとして nhk-cs.jp があります。）
 - （2）「NHKインターネットサービス利用規約」第1条第1項第2号所定のデジタル・プラットフォーム（電気通信回線を通じて一般への情報提供を行う他の事業者のウェブサイトまたはアプリを通じて行う方法をいいます。）を通じて行う方法（なお、本規約第5条第1項の「外部サービス」は含みません。）
- 3.この規約は、「NHKインターネットサービス利用規約」の特則であり、この規約に定める以外の事項については、用語も含めて、「NHKインターネットサービス利用規約」が適用されます。

第2条（同意）

インターネット受信料関係サービスを利用する際には、この規約に同意いただく必要があります。インターネット受信料関係サービスを実際にご利用いただくことで、この規約に同意いただいたものとみなします。

第2章 「受信料の窓口」での放送受信契約や受信料のお支払い等に関する手続き

第3条（「受信料の窓口」でのお手続き）

- 1.「受信料の窓口」では、日本放送協会放送受信規約（以下「放送受信規約」といいます。）（https://www.nhk-cs.jp/jushinryo/compliant_1.html）第3条第3項に基づき、放送受信契約書の書面による提出に代えて、インターネットを通じて、「放送受信規約」第3条第1項または第2項規定の事項をお届けいただくほか、放送受信契約や受信料のお支払い等に関するお手続きにかかるインターネット受信料関係サービスをご利用いただくこともできます。
- 2.「受信料の窓口」で放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きをいただく際の放送受信契約の条項は、放送法第64条第3項に基づき定める「放送受信規約」のとおりとなります。ご利用に際しては、この規約のほか、「放送受信規約」もご確認・ご同意のうえお手続きください。

第4条（順守事項等）

1.お手続きいただく際の順守事項・必要事項

- （1）放送法第64条第1項は、NHKの放送を受信することのできる受信設備を設置した方に放送受信契約締結義務があることとしており、放送受信契約の内容は放送法第64条第3項に基づいて定める「放

送受信規約」のとおりとなります。「放送受信規約」第2条第1項および第3項では、個人のお客様の放送受信契約の単位は世帯（住居および生計をともしする者の集まりまたは独立して住居もしくは生計を維持する単身者をいい、世帯構成員の自家用自動車等営業用以外の移動体については住居の一部とみなします。）ごとと定めています。

「受信料の窓口」で放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きをされる場合は、NHKの放送を受信することのできる受信設備を設置した方か、その配偶者の方に限ります。未成年者であっても親権者等の法定代理人等と別住居にお住まいで、NHKの放送を受信することのできる受信設備を設置されている場合は、当該未成年者も設置者としてお手続きが必要となります。その場合、当該未成年者も、親権者等の法定代理人等の監督や同意がなくとも、設置者として有効にお手続きいただけます。

それ以外の方がお手続きをされる場合には、本規約第13条の問い合わせ先「NHKふれあいセンター」までご連絡ください。

- (2) 「受信料の窓口」でのお手続きに際しては、電子メールアドレスが必要です。電子メールアドレスをお持ちでない方で放送受信契約のお手続きをご希望の方は、「NHKふれあいセンター」までご連絡ください。

2. お手続きの流れ

- (1) 「受信料の窓口」では、お客様から各種お手続きの申し込みをいただきます。お手続きに際して入力いただいた電子メールアドレス宛にNHKからお送りするメールが届かない場合、お手続きはお受けできない場合があることをご了承ください。
- (2) 「放送受信規約」第3条第3項に定めるお手続きを「受信料の窓口」でいただいた場合は、同規約第3条第4項により、NHKから書面の送付等によりお手続きの内容を確認するための通知を行ないます。また、このほかのお手続きに関しても、同様の通知を行う場合があります。なお、かかる通知とは別途、お届けいただいた連絡先まで、NHKから確認のご連絡をする場合があります。
- (3) NHKからの通知やご連絡に関わらず、氏名・住所・契約種別等のお申込み内容やお手続きに必要な資料に不備があり確認ができない場合、ご本人・配偶者以外の方がお手続きをされる等、この規約に違反したお申し込みの場合、その他お手続き完了に十分な確認ができないとNHKが判断した場合にはお手続きをお受けしないことがあります。

3. 「受信料の窓口」でのお手続きに際してお届けいただく事項

「受信料の窓口」でのお手続きに際しては、お手続きに応じて本規約第8条第1項第3号・第4号・第5号所定の事項をお届けいたします。

第5条（NHK以外の事業者が提供するサービス等を利用する場合について）

1. 利用者が、NHK以外の事業者（以下「外部事業者」といいます。）との間で契約を締結したり、当該外部事業者に対して通知・届出等を行なったりするとき等に、当該外部事業者または当該外部事業者の委託等を受けた者（以下「外部事業者等」といいます。）が運営する、インターネットを通じて手続きを行うサービス（以下「外部サービス」といいます。なお、外部サービスは「NHKインターネットサービス利用規約」第1条第1項第2号の「デジタル・プラットフォーム」には含みません。）を利用する場合に、NHKとの間で放送受信契約の取次や受信料の収納業務に関する業務委託や情報サービスの利用等に関する契約を締結している外部事業者等が運営する外部サービスを利用する場合には、利用者が希望して、「受信料の窓口」で放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きをいただけることがあります。

その場合において、利用者が当該外部サービスにおいて入力した情報や、当該外部サービスを利用するに際して登録した情報のうち、本規約第 8 条第 1 項第 3 号所定の「放送受信契約に関するお手続きに際して利用者自ら入力またはアップロードして提供する情報」のうち全部または一部（以下「手続き情報」といいます。）について、利用者が、当該外部事業者等に対して当該手続き情報を利用者本人に代わって当該外部事業者等が N H K に提供すること、および N H K が利用者本人に代わって当該外部事業者等から当該手続き情報を取得することに同意した場合には、N H K が、利用者本人に代わって当該外部事業者等から当該手続き情報の提供を受けることにより利用者自ら「受信料の窓口」で手続き情報を入力することに代えることができます。

2. N H K がインターネット受信料関係サービスに利用する第 1 項の外部サービスは、この規約において、公表するものとします。

3. 第 1 項において、N H K は外部事業者等に対して、N H K と当該外部事業者等との間の業務委託や情報サービスの利用等に関する契約を履行するため、外部サービスを経由して「受信料の窓口」で手続きを完了した件数を報告することがありますが、N H K から当該外部事業者等に対して、利用者個別の放送受信契約に関する情報を開示することはありません。

4. なお、この場合、利用する外部サービスを運営する外部事業者等が定める利用規約等が適用される場合がありますので、外部サービスを利用する際にはあらかじめご確認ください。また、外部事業者等と利用者の間の契約や通知・届出等に関して N H K はなんら責任を負うものではありません。

5. 第 2 項により公表する外部サービスは別紙「[外部サービス一覧](#)」のとおりです。

6. 第 1 項以外でも、N H K が放送受信契約の取次や受信料の収納業務を委託している事業者（以下「委託事業者」といいます。）の運営するウェブサイト（以下「委託事業者サイト」といいます。）で、インターネットを通じて放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きを行える場合があります。この場合 N H K は、委託事業者が取得する情報のうち、放送受信契約の取次や受信料の収納業務に関する情報のみを取得し、それ以外の情報を取得することはありません。

この場合も放送受信契約の内容は「放送受信規約」のとおりとなりますが、委託事業者サイトのご利用に関してはこの規約ではなく委託事業者サイトの利用規約等が適用されますので、ご利用に際しては委託事業者サイト等をご確認のうえご利用ください。なお、委託事業者サイトのご利用に関して N H K はなんら責任を負うものではありません。

第 3 章 パーソナルデータの取り扱い

第 6 条（本章の適用）

1. 本章は、インターネット受信料関係サービスにおいて取得する利用者のパーソナルデータ（個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。以下同じ。）にいう「生存する個人に関する情報」をいい、「個人情報」、「仮名加工情報」、「匿名加工情報」および「個人関連情報」から構成されます。以下同じ。）の取り扱い全般に適用されます。

2. N H K が、インターネット受信料関係サービスによって取得するパーソナルデータ（本規約第 8 条に定める情報をいいます。）は、次のとおりです。

（1）個人情報

- ・個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項に規定する個人情報に該当する情報
- ・N H K が保有する個人情報と紐づけた場合の、第 2 号所定の「その他情報」

(2) その他情報

第1号の個人情報に該当しない情報

第7条（関係法令・ガイドライン等の順守）

NHKは、個人情報保護法その他の法令およびガイドライン、放送分野の個人情報保護に関する認定団体指針、「NHKパーソナルデータ憲章」、「受信料関係分野プライバシーポリシー」およびパーソナルデータの取り扱いに関するNHKの内規等を順守してパーソナルデータを適正に取り扱います。

第8条（パーソナルデータの取得）

インターネット受信料関係サービスのご利用に際して、NHKが取得するパーソナルデータは次のとおりです。

(1) インターネット受信料関係サービスのご利用に際して機械的に取得する情報

- ・IPアドレス
- ・アクセスした時刻
- ・アクセスしたURL
- ・直前のURL（リファラ）
- ・ユーザーエージェント（OSやブラウザに関する情報等）
- ・識別子
- ・画像解像度
- ・言語コード、国または地域情報
- ・端末機器やブラウザ等の情報
- ・利用者が設定した情報（地域設定、表示する文字の大きさ等）
- ・閲覧したページ
- ・クリックやダウンロード等の利用者の行為
- ・URLパラメータ
- ・初回のサイトアクセス日、アクセス回数等の利用実態
- ・インターネット受信料関係サービス内での遷移に関する情報
- ・画面の操作に関する情報

(2) インターネット受信料関係サービスのご利用に際して利用者自ら入力して提供する情報（本規約第5条第1項の外部サービスにおいて利用者自ら入力する情報を含み、本項第3号・第4号・第5号に掲げるものを除きます。）

- ・氏名
- ・住所
- ・電子メールアドレス
- ・生年月日
- ・性別
- ・郵便番号
- ・電話番号
- ・問い合わせ内容

- ・アンケートの回答内容
- ・利用者がキーワード検索を行う際に入力する情報
- ・インターネット受信料関係サービスのご利用に際して上記以外に利用者自ら入力する情報

(3) 放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きに際して利用者自ら入力またはアップロードして提供する情報

ア 「放送受信規約」に基づき入力する情報

- ・受信機設置者の氏名および住所（郵便番号）
- ・受信機の設置の日
- ・放送受信契約の種別
- ・受信することのできる放送の種類
- ・受信機を住所以外に設置した場合はその場所と受信機の数
- ・放送受信契約の種別を変更するときは変更前の放送受信契約の種別
- ・電話番号
- ・電子メールアドレス
- ・受信料のお支払いに関する情報（支払方法・支払コース）
- ・口座振替やクレジットカード払いをご利用される場合は銀行口座またはクレジットカードの詳細
- ・契約者氏名変更の場合は変更前の契約者氏名と変更後の契約者氏名
- ・住所変更の場合は新住所（郵便番号）と旧住所（郵便番号）
- ・家族割引を申請する場合は家族割引が適用になることを確認できる情報
- ・受信料免除を申請する場合は、免除事由に該当することを証明する情報

イ 第2章所定の「受信料の窓口」でのお手続きにおいて必要な情報

- ・電話番号
- ・電子メールアドレス
- ・衛星放送を締結する場合および衛星契約への種別変更の場合は衛星放送の受信方法
- ・契約者氏名変更の場合は変更後契約者の変更前契約者との続柄
- ・住所変更の場合は転居（予定）日

ウ そのほか任意で提供する項目

- ・お客様番号

(4) デジタル庁が運営するウェブシステムである「マイナポータル」を利用する受信料免除（日本放送協会放送受信料免除基準第2項第1号または第2号に該当する放送受信契約に関する受信料免除に限ります。）の申請に際して利用者が入力して提供する情報および利用者の同意に基づき「マイナポータル」がNHKに提供する情報

ア 受信料免除のお手続きにおいて必要な情報

- ・免除事由
- ・免除申請者の氏名および住所（郵便番号）
- ・電話番号
- ・電子メールアドレス
- ・免除事由に該当することを証明するため、「マイナポータル」の利用規約およびNHKへの情報の提供に関

する免除申請者の同意に基づき「マイナポータル」がNHKに提供する情報

イ そのほか任意で提供する項目

- ・お客様番号

(5) BSデジタル放送の「メッセージ」(「放送受信規約」第7条第1項の「設置確認メッセージ」および第5項の「契約案内メッセージ」を指します。以下同じ。)の消去のために利用者自ら入力して提供する情報

ア 必須項目

- ・B-CASカード/A-CAS番号

- ・氏名(利用者が法人の場合は法人の名称)

- ・住所(郵便番号)

- ・電話番号

- ・電子メールアドレス

- ・利用者が電器店の場合は電器店名称、電器店担当者氏名、電話番号

イ そのほか任意で提供する項目

- ・お客様番号

第9条(識別子による情報取得と情報収集解析システムおよびオプトアウト方法)

1. NHKは識別子を用いて本規約第8条第1項第1号に定めるパーソナルデータを取得するにあたって、外部の企業が提供する情報収集解析システムを利用することがあります。この場合も、情報の取り扱いについては、本章および「NHKインターネットサービス利用規約」第2章の規定が適用されます。
2. 前項の外部の企業の情報収集解析システム等を利用してNHKが取得した情報は、当該サービス提供企業が自社のサービスで利用したり、第三者に提供したりすることはありません。
3. 利用者は、技術的な仕様により困難な場合等を除き、インターネット受信料関係サービスの利用を継続したまま、識別子を用いて取得するパーソナルデータの全部または一部についてその収集の停止や削除を求めること(オプトアウト)ができます。なお、パーソナルデータはブラウザもしくは端末機器単位で取得しているため、利用するブラウザや端末機器ごとに必要な手続きを行う必要があります。
4. 利用する情報収集解析システムおよびオプトアウトのご案内は次のとおりとなります。
[・情報収集解析システムおよびオプトアウトのご案内](#)
5. 利用者は、本条第3項のほか、ブラウザを利用する場合には、クッキーの受け入れを拒否するように設定を変更することで、識別子を用いたパーソナルデータの収集を停止することができます。この場合、インターネット受信料関係サービスの機能の一部が利用できなくなる場合があります。

第10条(パーソナルデータの利用目的)

インターネット受信料関係サービスで取得するパーソナルデータの利用目的は次のとおりです。

- (1) 本規約第8条第1項第1号「インターネット受信料関係サービスのご利用に際して機械的に取得する情報」について(次の利用目的のため、本規約第8条第1項第3号・第4号に定める情報を紐づけて利用する場合があります。)
 - ・インターネット受信料関係サービスを安定的に実施するため
 - ・インターネット受信料関係サービスの保守管理・設備改善のため

- ・NHKの業務に関する報告のため
- ・アクセスや閲覧等の利用状況および操作に関する情報などを把握・分析し、効果検証やインターネット受信料関係サービスの改善をするため
- ・アクセスや閲覧等の利用状況および操作に関する情報などに応じて、インターネット受信料関係サービスを効果的に提供したり、提供する情報を変更したりするため
- ・IPアドレスから、利用者の大まかな位置を示す情報を推知するため
- ・デジタル・プラットフォームにNHK自身の営業に関する広告を適切に掲載するため
- ・デジタル・プラットフォームを運営する事業者とNHKとの間の契約を履行するために必要な統計情報を、当該デジタル・プラットフォームを運営する事業者に提供するため
- ・その他個別のページやエリアにおいて情報の提供を受ける際に個別に明示した利用目的のため

(2) 本規約第8条第1項第2号「インターネット受信料関係サービスのご利用に際して利用者自ら入力して提供する情報」について

- ・放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きのご連絡・ご案内をするため
- ・お問い合わせに回答するため
- ・アンケート等を実施するため
- ・アンケート等の結果を集計して、その内容を分析し、効果検証やインターネット受信料関係サービスの改善をするため
- ・デジタル・プラットフォームにNHK自身の営業に関する広告を適切に掲載するため
- ・利用者によるこの規約に違反する行為その他不正な行為に対応するため
- ・キーワード検索の安定的なサービスの提供と管理・改善を行うため
- ・その他個別のページやエリアにおいて情報の提供を受ける際に個別に明示した利用目的のため

(3) 本規約第8条第1項第3号「放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きに際して利用者自ら入力またはアップロードして提供する情報」について

- ・放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きのため
- ・受信料免除に関するお手続きのため
- ・放送受信契約や受信料のお支払いおよび受信料免除に関するお手続きのご連絡・ご案内をするため
- ・お問い合わせに回答するため
- ・アンケート等を実施するため
- ・アンケート等の結果を集計して、その内容を分析し、効果検証やインターネット受信料関係サービスの改善をするため
- ・利用者によるこの規約に違反する行為その他不正な行為に対応するため
- ・その他個別のページやエリアにおいて情報の提供を受ける際に個別に明示した利用目的のため

(4) 本規約第8条第1項第4号「デジタル庁が運営するウェブシステムである「マイナポータル」を利用する受信料免除（日本放送協会放送受信料免除基準第2項第1号または第2号に該当する放送受信契約に関する受信料免除に限ります。）の申請に際して利用者が入力して提供する情報および利用者の同意に基づき「マイナポータル」がNHKに提供する情報」について

- ・受信料免除に関するお手続きのため（「放送受信規約」第10条第4項に基づいて免除事由の存続を確認することを含みます。）

- ・上記に関するご連絡・ご案内をするため
 - ・お問い合わせに回答するため
 - ・アンケート等を実施するため
 - ・アンケート等の結果を集計して、その内容を分析し、効果検証やインターネット受信料関係サービスの改善をするため
 - ・利用者によるこの規約に違反する行為その他不正な行為に対応するため
 - ・その他個別のページやエリアにおいて情報の提供を受ける際に個別に明示した利用目的のため
- (5) 本規約第8条第1項第5号「B S デジタル放送の『メッセージ』の消去のために利用者自ら入力して提供する情報」について
- ・B S デジタル放送の「メッセージ」の消去・表示のため
 - ・放送受信契約や受信料のお支払いに関するお手続きのご連絡・ご案内をするため
 - ・その他個別のページやエリアにおいて情報の提供を受ける際に個別に明示した利用目的のため

第4章 雑則

第11条（規約変更）

1. N H K は、N H K の判断で、この規約の内容を変更することができるものとします。
2. N H K は、この規約の内容を変更する場合、事前に変更後の内容および適用開始日を N H K サイト等で明示したうえで変更するものとします。

第12条（準拠法・管轄）

1. インターネット受信料関係サービスの利用、この規約の成立、効力発生、解釈については日本法に準拠するものとします。
2. インターネット受信料関係サービスに関して利用者と生じた紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
3. なお、放送受信契約に基づく受信料支払請求等、成立した放送受信契約に関して N H K が法的手続きをとる場合や放送受信契約の締結等を求める訴訟等に関する管轄については、本条第2項は適用されません。

第13条（質問および苦情処理の窓口）

1. インターネット受信料関係サービスにおけるパーソナルデータの取り扱いに関するご質問や苦情は、次の窓口で受け付けます。
 - (1) N H K ふれあいセンターナビダイヤル：T E L 0570-077-077
(上記ナビダイヤルをご利用になれない場合は、T E L 050-3786-5003 へおかけください。)
受付時間：午前9時～午後6時（土・日・祝も受け付けます。）
なお12月30日午後5時～1月3日はご利用いただけません。
 - (2) N H K サイトからの問い合わせ先はこちら
(<https://www.nhk.or.jp/css/>)
2. 個人情報の取り扱いに関するお問い合わせや苦情に対する N H K の対応に対して疑問等があり、相談を必要とされる場合、個人情報保護法に規定された「認定個人情報保護団体」である下記の一般財団法人放送セキュ

リティセンター「個人情報保護センター」に直接ご連絡いただくこともできます。

一般財団法人放送セキュリティセンター 個人情報保護センター

(<https://www.sarc.or.jp/hogo/kaiketu-n.html>) (NHKサイトを離れます)

最終変更日：2024年12月22日

別紙「外部サービス一覧」

N H Kインターネット「受信料の窓口」利用規約第5条第5項規定の外部サービスは次のとおりです。

・引越れんらく帳

<https://www.hikkoshi-line.com/> （※N H Kサイトを離れます。）

・ひかりＴＶ

<https://www.hikaritv.net/n/> （※N H Kサイトを離れます。）

・中部電力ミライズ

<https://miraiz.chuden.co.jp/home/procedures/start/moving/index.html> （※N H Kサイトを離れます。）

・北海道電力（電気・ガスのお引越し手続き）

<https://www.hepco.co.jp/home/move/move01.html> （※N H Kサイトを離れます。）

・北陸電力

<https://www.rikuden.co.jp/tetsuzuki/ohikkoshi.html> （※N H Kサイトを離れます。）

・九州電力

<https://www.app.kyuden.co.jp/mierukaWeb/moushikomi/shiyouKaishi/shiyouKaishiCautions/>
（※N H Kサイトを離れます。）

・東邦ガス

<https://www.tohogas.co.jp/home/procedure/contract/> （※N H Kサイトを離れます。）

・東京ガス

https://home.tokyo-gas.co.jp/gas_power/procedure/moving/index.html （※N H Kサイトを離れます。）

・関西電力

<https://kepc.co.jp/service/move/> （※N H Kサイトを離れます。）

・四国電力

https://www.yonden.co.jp/customer/contract_change/moving/index.html （※N H Kサイトを離れます。）

・東京電力

<https://www.tepco.co.jp/ep/private/moving/index-j.html> （※N H Kサイトを離れます。）

・北陸ガス

<https://www.hokurikugas.co.jp/internetreceipt/index.asp> （※N H Kサイトを離れます。）

・東北電力

<https://www.tohoku-epco.co.jp/dprivate/inquiry/> （※N H Kサイトを離れます。）

・四国ガス

<https://www.shikoku-gas.co.jp/customer/form/> （※N H Kサイトを離れます。）

・武州ガス

<https://www.bushugas.co.jp/home/move/> （※N H Kサイトを離れます。）

・沖縄電力

https://ryoukin-web.okiden.co.jp/uketuke/#anchor_1 （※NHKサイトを離れます。）