

(別冊)

視聽者対応報告

2020年1～3月

日本放送協会

<目次>

視聴者の意見・要望への対応状況	3
視聴者の声の内訳	3
放送番組への声	4
受信料への意見	5
技術・受信相談への意見	5
経営への意見	5
意見・要望への対応事例	6
誤記・誤読・間違い指摘への対応	11
2019年度 1年間の意見・問い合わせ総数	12

放送法第27条

協会は、その業務に関して申し出のあった苦情その他の意見については、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

放送法第39条 第4項

会長は、3箇月に1回以上、自己の職務の執行の状況並びに第27条の苦情その他の意見及びその処理の結果の概要を経営委員会に報告しなければならない。

視聴者の意見・要望への対応状況

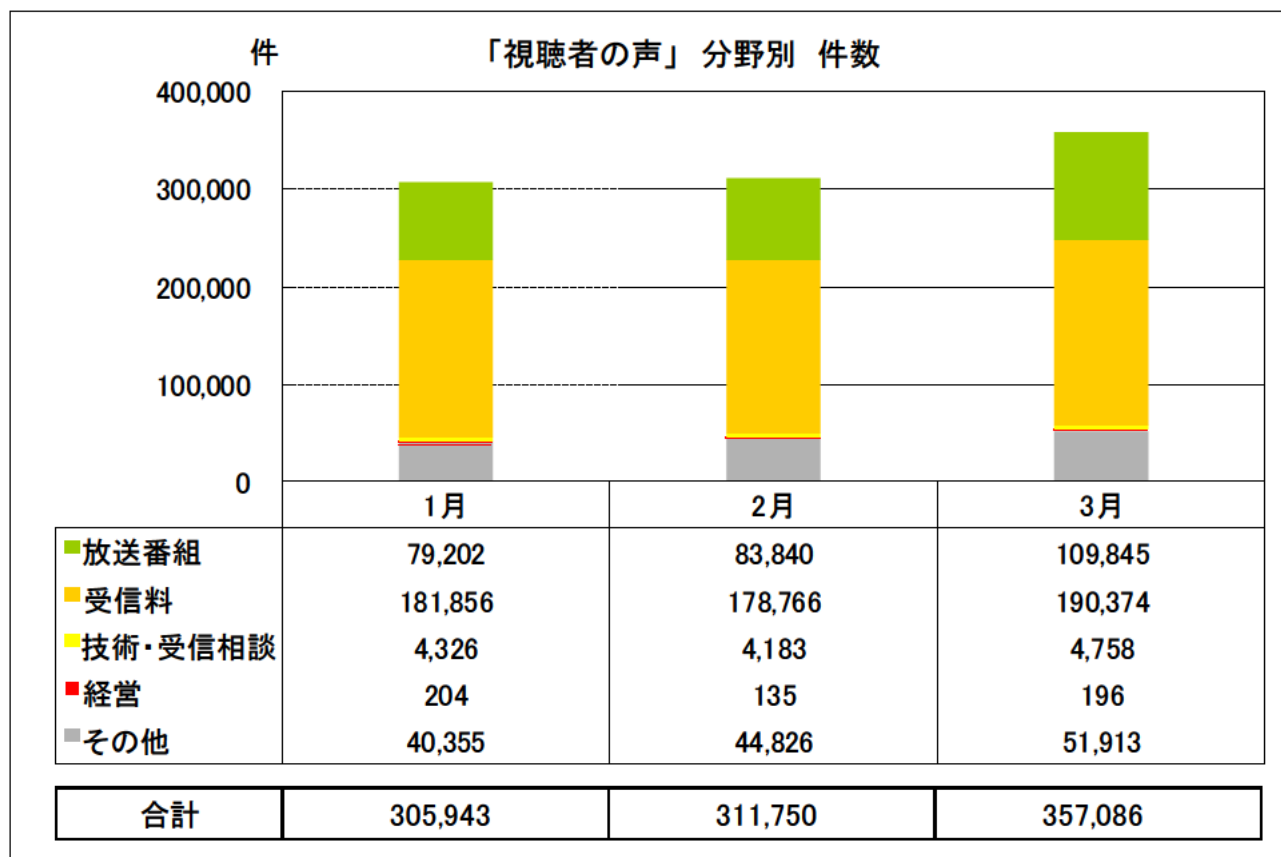
1月から3月に寄せられた視聴者の声の総数は97万4,779件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は13万4,872件で、11万8,274件(88%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万6,598件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター（放送）	59,363	106,303	88,876	254,542	52,677	6,686
ふれあいセンター（営業）	13,841	371,204	11,927	396,972	7,046	6,795
ふれあいセンター（受信相談）	6,375	4,468	6,429	17,272	3,258	3,117
本部各部局	41,496	34,139	4,099	79,734	41,496	
全国各放送局	13,797	186,699	25,763	226,259	13,797	
合計	134,872	702,813	137,094	974,779	118,274	16,598

※ハートプラザ(放送センター)の受け付け件数はふれあいセンター(放送)に含まれます。

視聴者の声の内訳

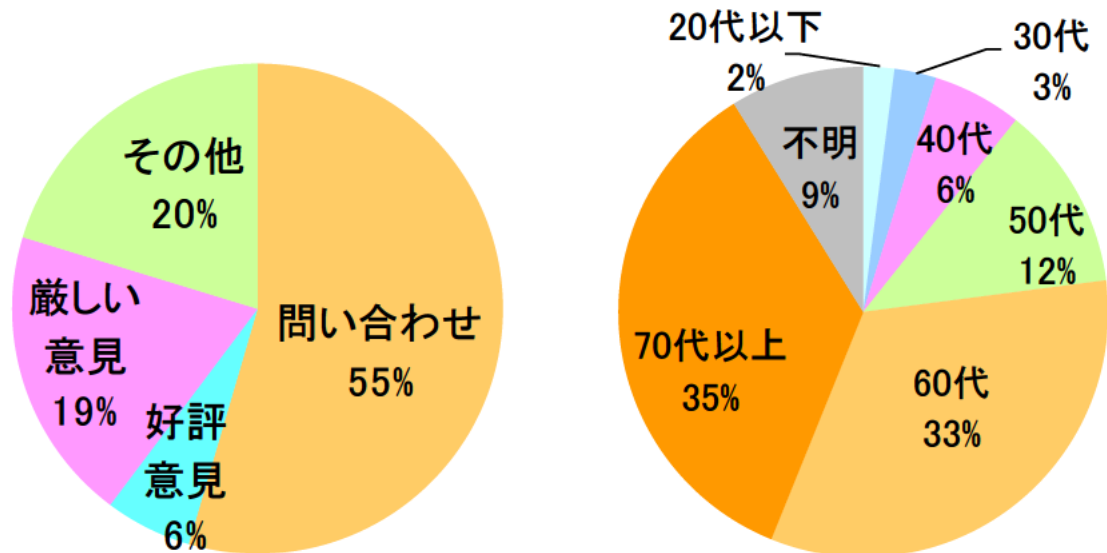
視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



放送番組への声

1月から3月に放送や番組に寄せられた反響は27万2,887件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが55%で最も多く、好評意見が6%、厳しい意見は持論なども含めて19%でした。年代では、50代以上が80%を占めています。

苦情を含む意見や問い合わせには、事前に準備した説明資料や必要に応じて新たに作成する資料などをもとに、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で丁寧に対応するとともに、寄せられた意見や要望は、今後の放送に生かしてもらうため番組担当者や該当部局に伝えています。



再放送希望の多かった番組

1月から3月の間に、視聴者から寄せられた再放送希望は2万3,737件でした。希望の多かった10の番組のうち、6本の番組が再放送されました。

No.	番組名	放送日	件数	再放送
1	ガッテン! 「寝たきり予防の最新メソッド“小脳力”トレーニングSP」	2/12	386	
2	NHKスペシャル 「認知症の第一人者が認知症になった」	1/11	331	1/16 3/1
3	ドラマ10 これを経費で落ちません! (7)「石けんの秘密とキスの巻」(本放送:2019/9/6)	1/3	317	2019/9/11、9/19 1/18
4	ガッテン! 「腸内パワーを引き出す新成分! あのネバネバ食材で便秘改善SP」	1/15	288	3/25
5	なにわDEオカン大感謝祭(※近畿ブロック)	3/12	258	
6	BS1スペシャル 「独占告白 渡辺恒雄 ～戦後政治はこうして作られた 昭和編」	3/7 (BS1)	243	3/20 3/25 4/6
7	にっぽんぐるり ええトコ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道に行く」	1/10	210	1/18
8	東洋医学 ホントのチカラ 冬のお悩み一挙解決SP	2/5	191	
9	ウィーン・フィル ニューイヤーコンサート2020	1/1 (Eテレ)	190	1/11
10	特集ドラマ 「永遠のニシパ 北海道と名付けた男 松浦武四郎」	2020/2/1 (BS7+レミアム)	173	

受信料への意見

1月から3月に受信料に関しては、55万996件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む意見は1万3,841件で、このうち7,046件(51%)は一次窓口で対応が完了しました。残る6,795件(49%)については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。受信料制度などを丁寧に説明して理解を求めるとともに訪問員の指導や研修などの対応を行いました。

	事由	
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	6,184
	訪問日、訪問時間に対する不満	23
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	219
	料金体系・料額への不満	69
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	260
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	70
その他	訪問以外の営業活動への意見等	7,016
合計		13,841

技術・受信相談への意見

1月から3月に技術・受信相談に関しては、1万891件の意見や問い合わせが寄せられました。これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が6,375件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は4,516件です。受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが3,258件(51%)で、残る3,117件(49%)は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

事由		
受信不良		6,375
	一次対応	3,258
	個別受信設備不良	2,816
	共同受信設備不良	307
	建造物による受信障害	28
	雑音障害	65
	混信・難視聴など	42
	二次対応	3,117
技術相談	(受信方法などへの問い合わせ)	4,516
合計		10,891

経営への意見

NHKの経営に関して1月から3月は535件の意見や問い合わせが寄せられ、このうちふれあいセンター(放送)に寄せられた意見は385件でした。丁寧に意見を聞くとともに、問い合わせについては対応資料などをもとに回答しました。

■大相撲取組動画 結果は動画を見てから… 視聴者の要望を受けて初場所から新機能

去年7月の大相撲名古屋場所から、幕内力士の全ての取組を動画で公開する新サービスをスポーツオンラインで始めました。

いつでも好きなときに取組を見られるようになったという好評意見が寄せられた一方で、動画を見る前に勝敗が分かってしまうことについて何とかしてほしいという声も寄せられました。



【視聴者の要望】

- いつでも好きなときに取組を見られるようになったが、一緒に勝敗が表示されている。結果がわからない状態で再生できるようにしてほしい。(50代男性)
- 動画を見る前から勝敗が分かると興ざめしてしまう。勝敗を表示しないでほしい。(50代男性)



2019年11月 九州場所の取組動画
勝った力士をオレンジ色で表示

こうした視聴者の声を受けて、ことし1月の初場所からは当日の取組結果や決まり手を表示するか、表示しないかを選択できる機能を新たに追加しました。



「表示しない」を選択すると
取組結果や決まり手は表示されません。
あらかじめ結果が分からない状態で
取組を楽しむことができます。



「表示する」を選択すると
取組結果や決まり手が表示されます。

※表示・非表示の機能を使えるのは
当日の取組のみで



【視聴者の声】

- ネットでの取組動画は初場所から結果と決まり手を「表示しない」ことが選べるようになって、生中継のようにドキドキしながら見られるようになり、大変楽しかった。ありがとう。(年代性別不明)
- これまでは先に結果が分かってしまうので残念な思いをしていたが、初場所からその点が改善され、大変うれしく思っている。(年代性別不明)

■新型コロナウイルスに不安を感じる視聴者の声に応える取り組み

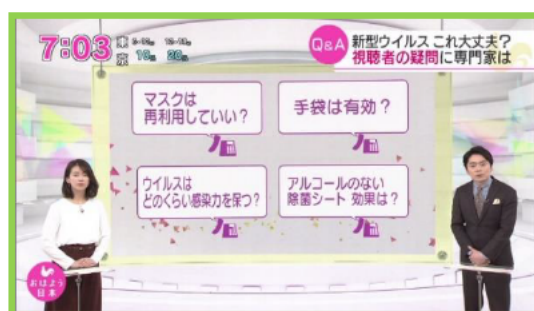
新型コロナウイルスの感染拡大は、日本社会に大きな影響をもたらし、不安を広げています。NHKには連日、視聴者の皆さんから新型コロナウイルスに関する問い合わせやご意見、ご要望などが数多く寄せられ、2月に寄せられた 反響は1万4000件を超えました。NHKはこうした皆さんの声に応えるため、ニュースや番組、NHKオンラインなどでさまざまな取り組みに力を入れています。

●視聴者の疑問に直接、答える取り組み

新型コロナウイルスに関して視聴者の皆さんから、具体的な質問が次々に寄せられています。

- ・ 使い捨てマスクをアルコール消毒して再利用してもいいか？確認して報道してほしい。 (60代女性)
- ・ マスクだけではなく、手袋もウイルスの予防に有効なのか？専門家の意見を聞きたい。 (50代女性)

そこでNHKは、ニュースや番組の中で、視聴者の疑問に直接、答える取り組みを展開しています。このうち、NHKニュース「おはよう日本」では2月20日から、視聴者の疑問に答えるコーナーを新たに作り、特に質問が多かった内容について専門家への取材をもとに毎週、分かりやすく解説しています。



「おはよう日本」(2月20日放送)

人々の不安の解消につながるような特別番組を放送してほしいという声も相次いでいます。

- ・ 視聴者からの質問形式で新型肺炎を特集してほしい。国民の「なんで」に答えてほしい。 (60代女性)
- ・ みんなが不安に思っていることを具体的に双方向で聞ける番組を企画してほしい。 (50代女性)

3月16日と21日には、課題を共有し、専門家も交えて対処の仕方考えることで、少しでもみなさんの不安を軽くできればと、テレビを“どんな不安でも話せる場”にすることを目指した生放送の特別番組を放送しました。



新型コロナウイルス「いま あなたの不安は何ですか？」

(3月16日放送)

この特番ではNHKの“総合力”を結集。「NHKスペシャル」や「ニュース番組」、生活情報の「あさイチ」や「ガッテン!」、さらに教育・子育ての疑問に答える「ウワサの保護者会」やマイリティの声を届ける「ハートネットTV」などが協力して、それぞれの個性や得意分野を活かしつつ、視聴者の不安や悩みの声に専門家とともに向き合いました。

【視聴者の声】

- ・ とてもよかった。解説者の丁寧な説明や視聴者目線に立ったアナウンサーの話は真に入りやすく、具体的に回答していく形式は理解しやすかった。 (50代女性)
- ・ 私には基礎疾患があるが、疑問に思っていたことを放送で解決してくれて感謝している。 (40代女性)

●NHKオンラインの特設ページでより詳細な情報を提供

放送だけではなく、ネットでも詳しい情報をチェックできるようにしてほしいという声も多く寄せられています。

- NHKオンラインに新型コロナウイルスについてまとめて掲載するページを作ってほしい。発症するとどうなるのかなどいつでもネット上で確認できるようにしてほしい。(40代女性)

NHK NEWS WEBに、新型コロナウイルスの特設サイトを開設しました。最新の情報をまとめて掲載しているほか、私たちはいま、どう行動すればいいのかなど、日々のくらしに直接、役立つ情報をコンパクトにまとめています。これまでに放送した関連のニュース動画も見られるようになっていて、いつでも必要な情報にアクセスできます。



NHK NEWS WEBの特設サイト

- NHKオンラインの特設サイトは、国内の感染状況の推移のデータが分かりやすく表示されているので、毎日のように利用している。(50代男性)
- サイトを頻繁に見ている。信頼性、正確性、分かりやすさなど、大変、質の高いニュースサイトだと思う。(60代男性)

■休校になった子どもたちを支援する取り組み

新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めが効かず、学校の臨時休校や経済活動の自粛など影響が広がっています。NHKには引き続き、視聴者の皆さんから、新型コロナウイルスに関する問い合わせやご意見、ご要望などが数多く寄せられ、3月に寄せられた反響は2万2000件を超えました。

NHKはこうした皆さまの声に応えて、関連のニュースや番組に力を入れるとともに、学校の休校に伴って自宅で多くの時間を過ごさざるをえなくなっている子どもたちの支援に取り組みました。

●「みんなの卒業式」

学校が臨時休校となって卒業式ができなくなった、あるいは縮小されてしまった生徒たちに「卒業式」をプレゼントする緊急特別番組、「みんなの卒業式」を3月24日、総合テレビとラジオ第1で生放送しました。

番組では、視聴者から寄せられた卒業に関する具体的なエピソードを紹介しながら、「みんなの卒業式」を行いました。卒業式に“出席”したい人はツイッターや番組のサイトからニックネームを登録、番組の中でたくさんの卒業生のニックネームが紹介されました。卒業式で歌われるはずだった人気の卒業ソングが贈られ、全国各地の卒業生による合唱動画とアーティストとの共演も実現しました。

番組に寄せられたエピソードは合わせて1198件、ニックネームを登録して“出席”した人は3万5704人に上りました。



「みんなの卒業式」（3月24日放送）

- ・ 卒業式でみんなと歌うはずだった「旅立ちの日に」をアーティストの皆さんと一緒に番組で歌うことができるともうれしかった。「みんなの卒業式」を行ってくれてありがとう。 (10代女性)
- ・ 大変、すばらしかった。卒業式に参加できない子どもたちの悔しさを考えると涙が止まらなかった。 (30代男性)

●「休校中の君たちへ」先生からのメッセージ

小学校の先生方から休校中の子どもたちに今、伝えたいことを語りかけてもらうミニ番組を放送しました。この企画は、NHK札幌放送局が、突然の臨時休校で、共働き世帯の多い北海道では多くの子どもたちが自宅で一人きりで過ごすことになったので、子どもたちを何とかして励ましたいと3月2日にスタートさせました。その後、首都圏をはじめ、各局に広がりました。先生からのメッセージはNHKオンラインの特設ページなどでも公開しています。



「先生メッセージ」（NHK札幌局・3月2日放送）



NHKオンライン 特設ページ

- 先生方からのメッセージを子どもたちと見た。自分たちの学校ではなかったが、自分に言われたことのように喜んでいて。先の見えない日々の中で、先生からのメッセージが本当にうれしかった。(30代女性)
- メッセージを見て涙がこぼれた。『悲しいけれど自分にできることをしよう』ということばが心に響き、エネルギーをいただいた。この放送は今こそ必要な、とてもすばらしい企画だと思う。(50代女性)

●休校中の子どもたちに向けた特別編成

視聴者の皆さんから、休校になった子どもたちのための放送の拡充を求める声が多く寄せられています。

- 臨時休校で多くの子どもたちが家に閉じこもっている。学校のある時間帯に子ども向けの教育・娯楽番組を放送してほしい。衛星放送も活用してほしい。(70代以上男性)
- 学校が休校になった子どもたちが時間を持て余している。NHKがこれまでに放送したシリーズ番組をこの時期にまとめて再放送してほしい。(60代女性)

Eテレでは、学校放送番組や高校講座を休校期間中も放送し、自宅学習をサポートしています。さらにサブチャンネルでは、午前10時25分から正午までは学習にも役立つ子ども向け番組、午後1時5分から2時までは子どもたちにストレスを発散してもらえるような番組を特別に編成しました。

このほか、子どもたち向けの番組や親子で楽しめる番組などをまとめてアンコール放送しました。

【総合】NHKスペシャル「恐竜超世界」アニメ「メジャーセカンド」第1シーズンほか

【BS1】「奇跡のレッスン」「インターハイ密着ドキュメント」「最後の講義」「アニメ メジャー6」ほか

【BSプレミアム】「ワイルドライフ」「英雄たちの選択」「コズミック フロント☆NEXT」ほか

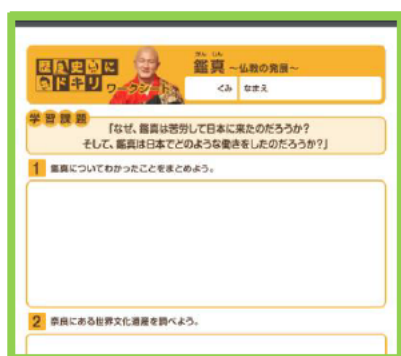
ラジオ第1では、子どもたちのための特別番組を放送しました。

【ラジオ第1】「子ども科学電話相談 春スペシャル」特番「ラジオ みんなの卒業式」ほか

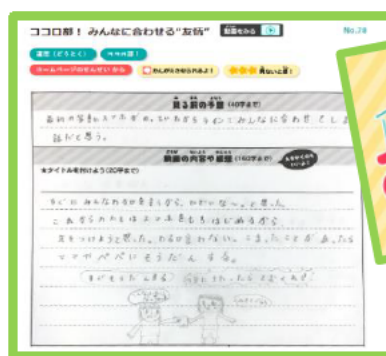
●「NHK for School」特設ページ「おうちで学ぼう！」の充実

学校向けのさまざまなコンテンツを提供しているポータルサイト「NHK for School」の中に特設ページ「おうちで学ぼう！」を開設し、自宅で学習を進める子どもたちを応援しています。学校で習っていない単元を学べるよう、学年別のプレイリストを作って、無理なく楽しく学べるように工夫しています。

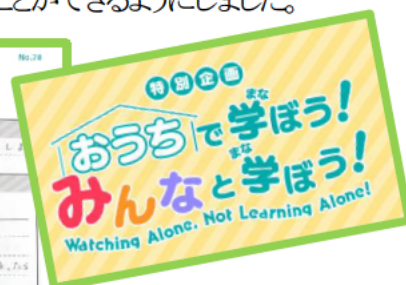
また、自習に役立つワークシートをダウンロードできる仕組みのほか、「おうちで学ぼう！みんなと学ぼう！」というコーナーを新たに作り、全国の子どもたちから寄せられた投稿を見ることができるようになりました。



自習用ワークシート



寄せられた投稿



(NHK for Schoolより)

- 休校で家で過ごす時間がとても長くなった。学習が心配なため、「NHK for School」を使って勉強させている。理科が大嫌いだった娘が「大科学実験」を見ておもしろい！と夢中になっている。(年代性別不明)

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（1月～3月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送でのテロップのミスや誤読などの件数は、1月は82件、2月は65件、3月は85件ありました。ホームページ上のミスは1月は32件、2月は50件、3月は44件でした。視聴者からの指摘は、ふれあいセンターや広報局視聴者部から番組担当者に連絡し対応を求めました。

（主な間違い）

◆放送

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
1/2	総合テレビ	福山雅治×香川照之の「生きものすごいぜ！」	テロップ	× ご存知 ○ ご存じ	再放送で修正
1/14	総合テレビ	クローズアップ現代+	テロップ	エンジニアを× 排出 ○ 輩出	再発防止に向け情報共有
1/22	総合テレビ	あさいち	テロップ	× 親不幸 ○ 親不孝	再発防止に向け情報共有
2/7	BSプレミアム	新日本風土記	テロップ	プロテスタント教会で行うのは× ミサ ○ 礼拝	再発防止に向け情報共有
2/10	総合テレビ	ニュースウオッチ9	テロップ	夢から× 冷めて ○ 覚めて	番組内でお詫び
2/22	総合テレビ	プラタモリ	テロップ	× 接触変性 ○ 接触変成	現場に指摘
3/10	BS1	コウケンテツの世界幸せゴハン紀行	コメント	ドイツ・アイゼナハ× ワグナー の生誕地 ○ パッハ の生誕地	再放送で修正
3/24	総合テレビ	うまいッ！	テロップ	× 犬吠崎 ○ 犬吠埼	再放送で修正
3/24	BSプレミアム	美と若さの新常識～カラダのヒミツ～	テロップ	× 内蔵脂肪 ○ 内臓脂肪	再放送で修正

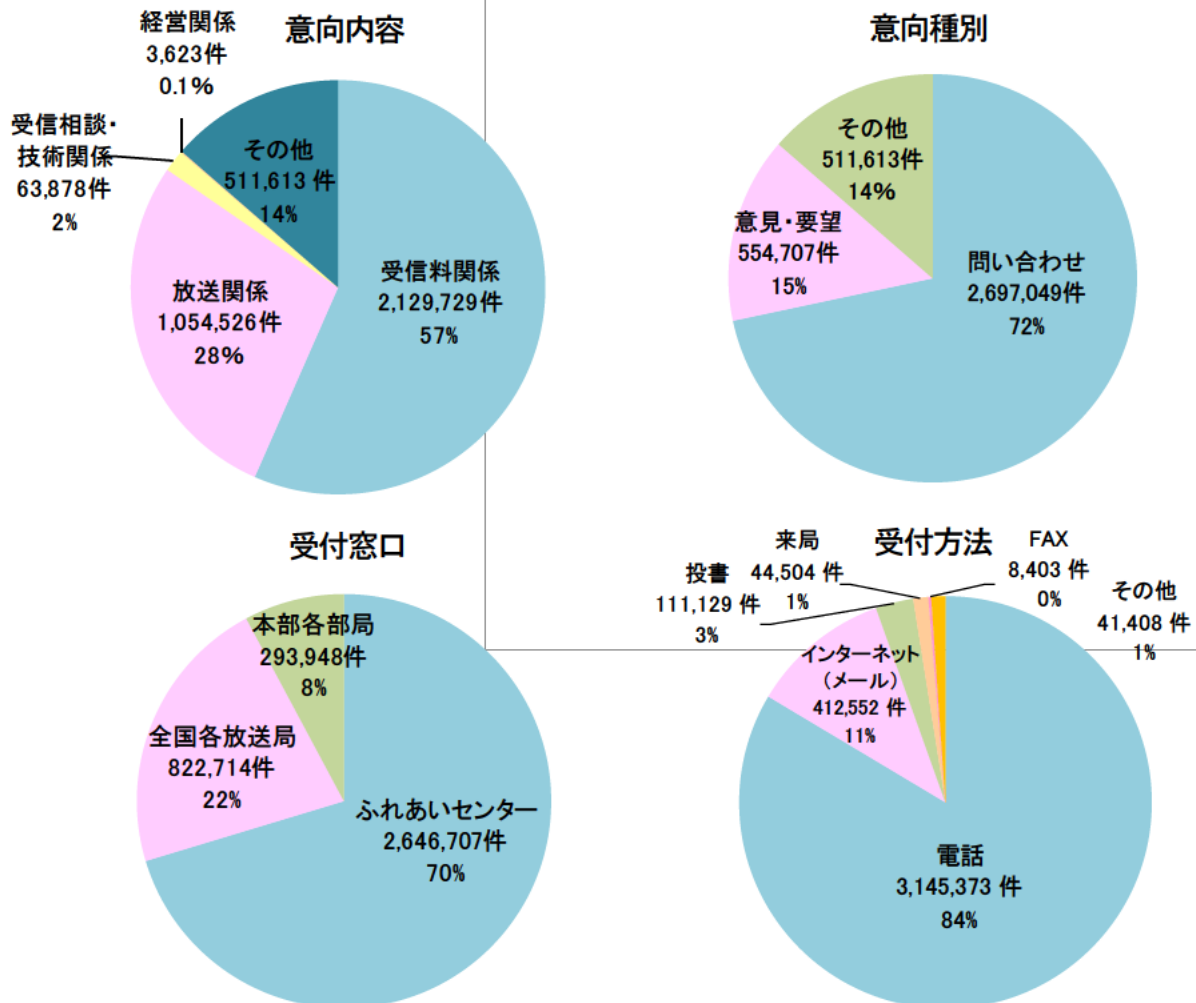
◆ホームページ

	番組名	種別	内容	対応
1/20	大河ドラマアンコール「葵 徳川三代」	誤記	寛永3年の西暦× 1826 ○ 1626	現場に指摘修正
2/3	声でつづる昭和人物史	誤字	石牟礼道子さんの作品× 苦界浄土 ○ 苦海浄土	現場に指摘修正
3/29	くらし☆解説	誤記	新型インフルエンザの× 驚異 ○ 脅威	現場に指摘修正

2019年度 1年間の意見・問い合わせ総数

376万3,369件(2018年度 385万2,931件)

2019年度は、およそ376万3,000件の意見・問い合わせをいただきました。前年度に比べ、放送関係がおよそ5万8,000件、受信料関係がおよそ2万2,000件減っています。意向の内容は、受信料関係57%、放送関係28%、受信相談・技術関係が2%、経営関係が0.1%でした。意向を種別にみますと、放送や受信料などの問い合わせが全体の72%、意見・要望が15%となっています。



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります。

番組への反響 (101万件)

反響の多い番組ランキング

