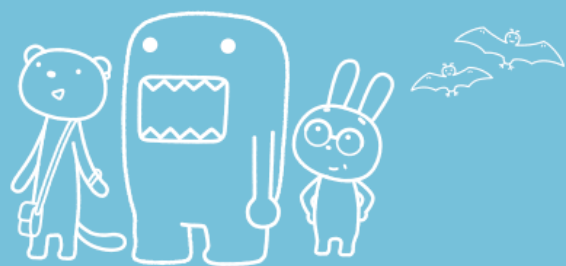


# NHK

## 月刊みなさまの声 2020年9月

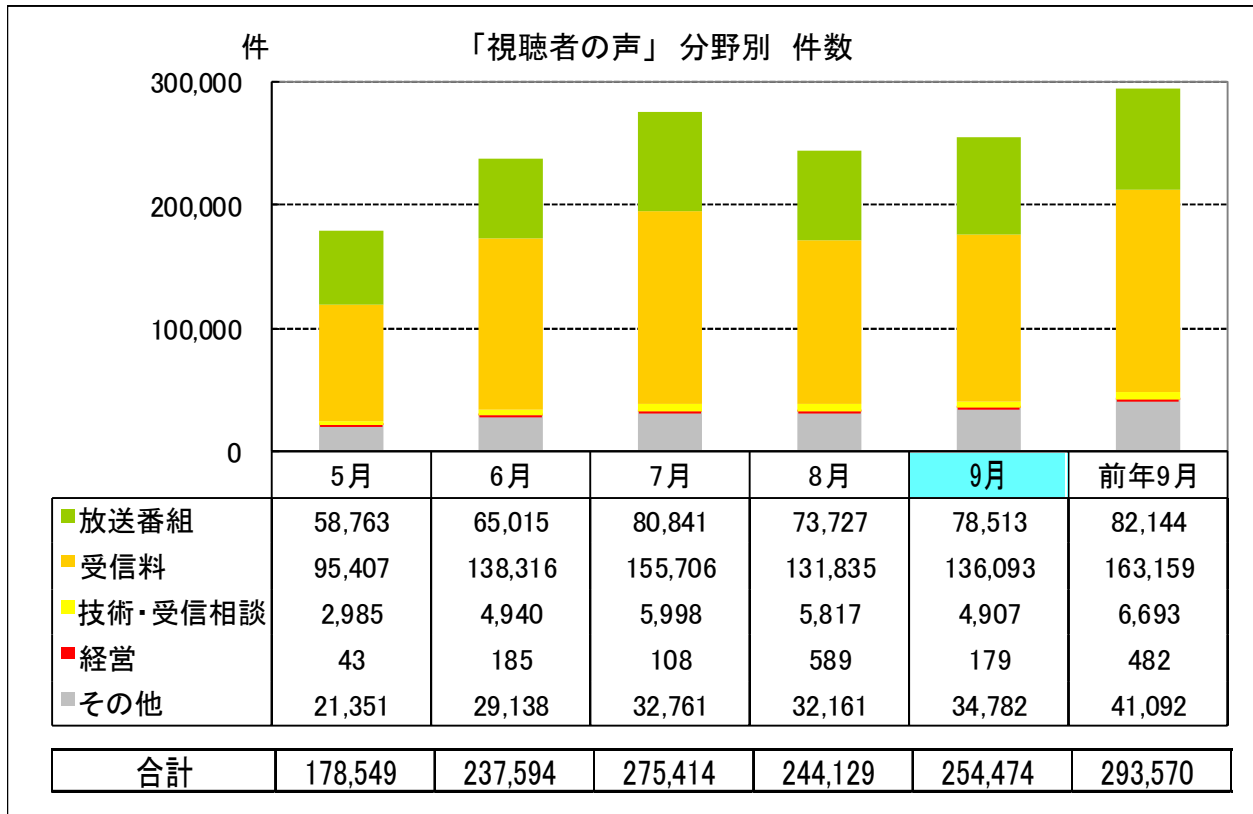


### <目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
3. 受信料への意見	4
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	5
6. インターネット活用業務への声	5
7. 意見・要望への対応	6
8. ピックアップ	9
9. 四半期（7～9月） 再放送希望番組	11

## 1. 視聴者の声の総数と内訳

9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は25万4,474件で、前月より1万345件増加しましたが、前年同月より3万9,096件少なくなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

9月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万4,170件で、このうち3万303件は、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3,867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）	14,593	31,290	22,670	68,553	12,794	1,799
ふれあいセンター（営業）	2,020	100,873	2,818	105,711	1,187	833
ふれあいセンター（受信相談）	2,704	1,416	837	4,957	1,469	1,235
本部各部局	11,727	6,648	1,140	19,515	11,727	
全国各放送局	3,126	45,295	7,317	55,738	3,126	
<b>合計</b>	<b>34,170</b>	<b>185,522</b>	<b>34,782</b>	<b>254,474</b>	<b>30,303</b>	<b>3,867</b>

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

## 2. 放送番組への声

9月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は7万8,513件でした。このうち番組に対する意見はおよそ1万6,938件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ27%、厳しい意見はおよそ73%でした。

	7月	8月	9月	2019年9月
好評意見	20.6%	24.7%	26.9%	24.3%
厳しい意見	79.4%	75.3%	73.1%	75.7%

### ■9月 反響の多かった番組

「大河ドラマ 麒麟(きりん) がくる 第23回『義輝、夏の終わりに』」や「浪花から未来へ-ぼくらが駆け抜けた夏 2020-」などに多くの反響がありました。

大河ドラマ 麒麟(きりん) がくる 第23回「義輝、夏の終わりに」(9/13)(総合、BSプレミアム、BS4K)	1166件
浪花から未来へ-ぼくらが駆け抜けた夏 2020-(9/10)(近畿ブロック:総合)	827
SONGS「V6」(9/26)(総合)	512
世界はほしいモノにあふれてる ~旅するパイヤー 極上リスト~「感謝祭SP」(9/3)(総合)	485
ガッテン! 「食べて作って幸せ! あんこで腸スッキリ&美ボディ革命」(9/2)(総合)	349
アンという名の少女<新>(1)「運命は自分で決める(前編)」(9/13)(総合)	330
うたコン「わたしたちには歌がある!」(20)(9/15)(総合)	312
トークバラエティー「密会レストラン」(3)(9/21)(総合)	307

<9月に放送した番組以外の問い合わせ>

第71回NHK紅白歌合戦 804件

鶴瓶の家族に乾杯「三浦春馬のほしいモノSP! 大阪府能勢町ぶっつけ本番旅」(2018年)(総合) 531件

### ■9月 再放送希望の多かった番組

9月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は8,700件でした。要望の多かった10の番組は、以下のとおりです。このうち5本の番組が再放送されました。

鶴瓶の家族に乾杯「三浦春馬のほしいモノSP! 大阪府能勢町ぶっつけ本番旅」(総合)	521件	
★浪花から未来へ-ぼくらが駆け抜けた夏 2020-(近畿ブロック:総合)	421	
世界はほしいモノにあふれてる ~旅するパイヤー 極上リスト~「感謝祭SP」(総合)	288	
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル「完全版」(BSプレミアム)	206	
★ガッテン! 「意外な寿命パロメーター! 握力で死亡リスクがわかっちゃう! ?」(総合)	159	
★うたコン「わたしたちには歌がある!」(20)(総合)	142	
★ガッテン! 「食べて作って幸せ! あんこで腸スッキリ&美ボディ革命」(総合)	140	
松田聖子スペシャル 風に向かって歌い続けた40年(総合)	102	
アンという名の少女<新>(1)「運命は自分で決める(前編)」(総合)	93	
★プロフェッショナル 仕事の流儀「黒柳徹子との10日間~女優/ユニセフ親善大使・黒柳徹子~」(総合)	83	★再放送実施番組 (10月22日現在)

### 3. 受信料への意見

受信料に関して9月は、13万6,093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）では、10万5,711件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は2,020件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,187件（59%）で、833件（41%）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。

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	512
	訪問日、訪問時間に対する不満	0
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	34
	料金体系・料額への不満	28
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	40
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	15
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,391
合計		2,020

### 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して9月は、4,907件の意見や問い合わせが寄せられました。このうちふれあいセンター（受信相談）および各放送局の受信相談窓口では4,135件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が2,704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が1,431件です。このうち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1,469件（54%）で、1,235件（46%）は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行いました。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	件数
受信不良	2,704
一次対応	1,469
個別受信設備不良	1,278
共同受信設備不良	145
建造物による受信障害	11
雑音障害	33
混信・難視聴など	2
二次対応	1,235
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	1,431
合計	4,135

## 5. 経営への意見

NHKの経営に関して9月は179件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは116件でした。内訳は「経営計画」関連が47件、「公共放送」関連が18件、「情報公開」関連が6件、「経営委員会」関連が4件、「職員制度」、「予算」関連がそれぞれ2件、「デジタル移行」関連が1件、「その他」が36件でした。

## 6. インターネット活用業務への声

ふれあいセンターや全国のNHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務に寄せられた問い合わせや意見は12,402件で、今年度最も多くなりました。「NHKプラス」についても9,795件で、今年度最も多くなり、全体の79%を占めました。次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、NEWS WEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」でした。またNHKオンデマンドにも全体の4%となる問い合わせや意見がありました。NHKプラスについては、IDの登録方法に関する問い合わせが多く寄せられました。

## 7. 意見・要望への対応

### ■地域のニュース・番組を全国に発信

全国の地域放送局がお昼の時間帯に放送したニュースをダイジェストでお伝えする「列島ニュース」を後期の番組改定で、午後1時台に定時化しました。これまで新型コロナウイルス関連のニュースなどを各地からリレーで情報発信してきましたが、長く続けてほしいという視聴者の声に応えました。また午前10時台には、「NHK地域局発」を新設し、各地域放送局が制作した番組を全国に向けて放送を始めるなど、地域のニュース・番組の全国発信を強化しました。

- ・ コロナ禍で生きる各地の人々の知恵や工夫が参考になり、励まされる。こうした全国各地のニュースは、民放にはできないことだと思う。こうしたNHKらしい番組をこれからも大事にしてほしい。(40代女性)
- ・ こんなご時世、少しでも明るいニュースが伝えられるとホッとすると、全国でみんなが頑張っているということがよく分かる。これからもずっと続けてほしい。(60代男性)
- ・ 全国各地の様子がよく分かり、とてもよい。地方の道すがらの光景も、ほのぼのとしている。新型コロナの影響で陰うつな日々が続いているので、こうした明るくほっこりするニュースを続けてほしい。(年代不明女性)
- ・ ふだん知ることができない各地の情報を伝えてもらえるので、おもしろく拝見している。もう一つの楽しみは全国のアナウンサーの“懐かしい顔”に会えること。状況が落ち着いた後も番組を続けてほしい。(60代男性)

#### ●「列島ニュース」(月～金 後1:05～1:40)

地域放送局の昼のニュースをセレクトし、大阪拠点放送局から全国に放送しています。コロナ関連の情報だけではなく、これまで全国ニュースでは取り上げられなかったその地域ならではのニュースを掘り起こして積極的に取り上げ、各地の情報をきめ細かく発信しています。全国各地の最新の気象情報もお伝えしています。



列島ニュース(9月28日)



NHK地域局発(札幌拠点放送局制作)  
#ローカルフレンズ出会い旅(9月28日)

#### ●「NHK地域局発」(月～金 前10:15～10:45)

地域放送局が制作した番組を、全国に向けて放送しています。地域の課題に向き合う情報番組や、独特の文化や風土を取り上げる特集番組など、地域に根ざした放送局ならではの視点や長期密着取材を通じて、バラエティ豊かに列島のいまを伝えています。



#### 【視聴者の声】

- ・ 新しく始まった列島ニュースはとてもいい。東京に一極集中しているので、全国に各地域の情報が平等に流れるのはとてもいいことだと思う。(60代男性)
- ・ 日本が好き、旅が好きで私にとって、総合テレビで、東京近郊にいながら地方局のニュースが見られるのが、とても楽しく有意義に思える。熊の被害や火山の情報、種子島の打ち上げ、地方の証券取引所のことなど、「へえ、そうなんだ」ときょうも知る喜びを得られた。ぜひ、今後も続けてほしい。(年代不明女性)
- ・ 全国にネットワークを持つNHKの強み、よさがフルに生かされている。地方の季節の話題や、興味深い話題を紹介してもらえるので、楽しく心が和む。高齢化が進むにつれて心穏やかに楽しめて、知的な部分も触発されるこのようなニュース番組がより一層、求められていくような気がする。(60代女性)
- ・ 新型コロナウイルスで旅行することもままならないが、美しい映像で、その土地を訪れた気分になった。すばらしい番組をありがとう。(70代以上女性)

## ■台風10号関連報道で休止した番組、放送予定の告知をより丁寧に

台風など人命に関わる災害の際、NHKは定時番組を休止して災害関連の番組に切り替えることがあり、視聴者の皆さんから多くの問い合わせをいただいています。9月上旬の台風10号の際も、休止した番組について多くの問い合わせをいただき、特に6日の「麒麟(きりん)がくる」第23回には500件近く問い合わせが寄せられました。

### 【視聴者の声】

- ・ きのう放送がなかったが、次はいつ放送するのですか。8時冒頭すぐは見えていなかった。(50代女性)
- ・ 予約していた「麒麟がくる」が録画できていなかった。機器に何か障害があったのだろうか。(60代男性)



こうした中、NHKは休止した番組の放送予定の告知をこれまで以上に丁寧にを行うよう努めています。「麒麟がくる」は、番組の公式サイトやツイッターなどで翌週13日に繰り下げて放送することをお知らせしたほか、当初放送を予定していた6日の夜8時には、字幕スーパーで4分間あまり、これまでにない長さで案内しました。

さらに7日夜放送の「オシばん」は当初の内容を変更し、「麒麟がくる」と「アンという名の少女」の予定を番組の冒頭でお知らせしました。

ふだんの「オシばん」では、当日の夜の番組や翌日の見どころなどをご案内していますが、柔軟に内容を見直し、みなさまに必要な情報をお伝えしていきます。



オシばん(9月7日)

## ■台風10号でアジア系の外国人に向けてネット情報を充実

台風10号は大型で非常に強い勢力で沖縄から九州に接近し、暴風が吹き荒れ、大規模な停電も発生しました。九州地方には多くのアジア系外国人の皆さんが暮らしています。「NHKワールド JAPAN」は、サイトで英語以外を母国語とする人向けの情報発信を強化し、ベトナム語での台風関連ニュースの提供を新たに始めたほか、初めて繁体字(中国語)での発信も行いました。

英語ニュースのサイトでは、トップに「やさしい日本語」を含む18の言語のバナーを新たに設置しました。特に九州はベトナム人が多く、例えば鹿児島県では外国人労働者のおよそ半数を占めているため、9月2日から新たにベトナム語での情報の提供を開始。「台風への備え」や「在留外国人の相談窓口」について特集記事も掲載したところ、ベトナム語のニュースページへのアクセス数は伸び続けました。また同じ記事をフェイスブックにも投稿、宮崎県椎葉村で山の斜面が崩れ、ベトナム人の技能実習生が巻き込まれたことを伝える記事へのアクセスが2万を超えるなど、ニーズの高さが伺えました。



多言語情報ポータルサイト



フェイスブックのベトナム語の記事

さらに今回初めて、繁体字での発信も行い、リモートによる24時間警戒態勢で、サイトとフェイスブックの台風関連記事を随時更新しました。



### 【フェイスブック上では、NHKの情報をベトナム語で拡散する動きが広がりました】

- ・ 日本のニュースを読めるNHKのベトナム語のページです (原文:ベトナム語)
- ・ 皆さん、必要なときに避難できるように持ち物を準備してくださいね。停電するかもしれないので、家族の情報をいつも確認してください (原文:ベトナム語)

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（9月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、9月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは59件（8月は58件）、ホームページは27件（8月は30件）ありました。

## ◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
9/4	総合テレビ	シブ5時	テロップ	×給水量 ○吸水量	再発防止に向け 情報共有
9/16	総合テレビ	大相撲秋場所	テロップ	×四日日 ○四日目	再発防止に向け 情報共有
9/23	総合テレビ	あさいち	手書きの 文字	「競」の漢字の「立」の部分が 「土」になっている	再発防止に向け 情報共有
9/23	総合テレビ	ニュースきょう一日	テロップ	コメントと食い違い ×ありがたい経験 ○得難い経験	再発防止に向け 情報共有

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
9/10	総合テレビ	ネーミングバラエテ ィー日本人のおな まえっ！	画	武士が刀を右側にさしている	再放送で修正
9/12	総合テレビ	おはよう日本 関東甲信越	写真	コメントはほうれん草だが 写真は小松菜	再発防止に向け 情報共有
9/17	BS プレミアム	ダークサイド ミステリー	コメント	紙幣を印刷しているのは ×造幣局 ○印刷局	再放送で修正
9/19	BS プレミアム	映像の世紀 プレミアム	写真	写真の飛行機は×B-52 ○C-137(軍用輸送機)	再放送で修正

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
9/5	みんなで筋肉体操	誤記	自分に ×自身 ○自信がつかます	現場に指摘 修正
9/18	NHK for School	誤記	×小林寿太郎 ○小村寿太郎	現場に指摘 修正
9/26	私の日本語辞典	誤記	×日本書記 ○日本書紀	現場に指摘 修正



## 8. ピックアップ

### ■プロフェッショナル 仕事の流儀

#### 「黒柳徹子との10日間～女優／ユニセフ親善大使・黒柳徹子～」

9月22日（火）

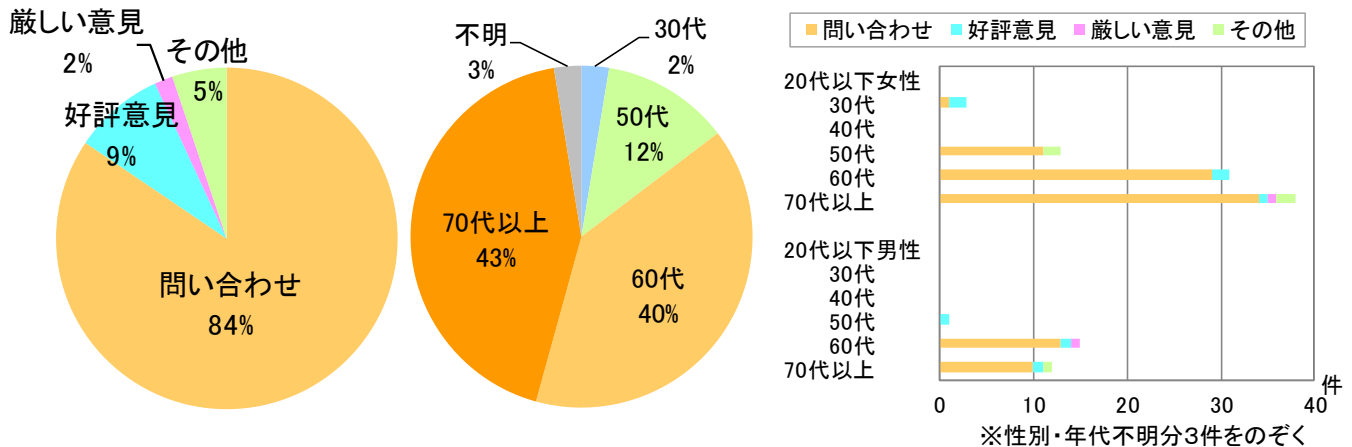
総合 後10:30～10:45

反響116件 ※21日～30日で集計

（好評意見10件、厳しい意見2件、  
その他の意見6件、問い合わせ98件）



テレビ史に刻まれる数々の名番組に出演し、国民的タレントとして多方面で活躍し続けてきた黒柳徹子さんの「今」に10日にわたり密着。長寿番組の舞台裏から、たまねぎヘアの驚きの秘密、タモリとの交流、さらに若い・孤独・死生観に至るまで真実に迫った。黒柳さんの生き方や発言について、共感したという好評の声が寄せられた。また祝日のため、放送時間が変更となっていて、再放送の問い合わせも多かった。



#### 【主な内容】

##### <好評意見>

- ・ 自然体の黒柳徹子さん、自分の仕事や役割を地道にこなす姿に共感した。本人が話した「普通の人」の10日間の日常が、なぜかとても身近に感じた。私は50を越えた中年だが、まだまだひよっ子だと刺激を受けた。  
(50代男性)
- ・ 「今を生きる」を持続するという彼女の生き方は見事で、尊敬と共感を覚える。  
(60代女性)
- ・ 黒柳さんは個性が強い方だがその中に輝きというものがある。短い期間に黒柳さんのすばらしさをよく出したなと思う。  
(60代女性)
- ・ 大人になって働き出し、さまざまな生きにくさを感じていて、自分らしくいられないことが増えた。常にストレスを抱えていたが、番組を見て再度、自分らしくいることの大切さを感じた。ありがとう。  
(30代女性)
- ・ 黒柳さんは年齢は80代だが、気持ちは子どもの時のままだと言われていた。私も同じで、共感した。  
(70代以上女性)

##### <厳しい意見>

- ・ 古い時代の思い出がありすぎるからかもしれないが、見る前に期待をしすぎていたので少しもの足りなかった。  
(70代以上女性)

## ■逆転人生

「少年院・刑務所から再出発  
“一発アウト”の社会に挑む」

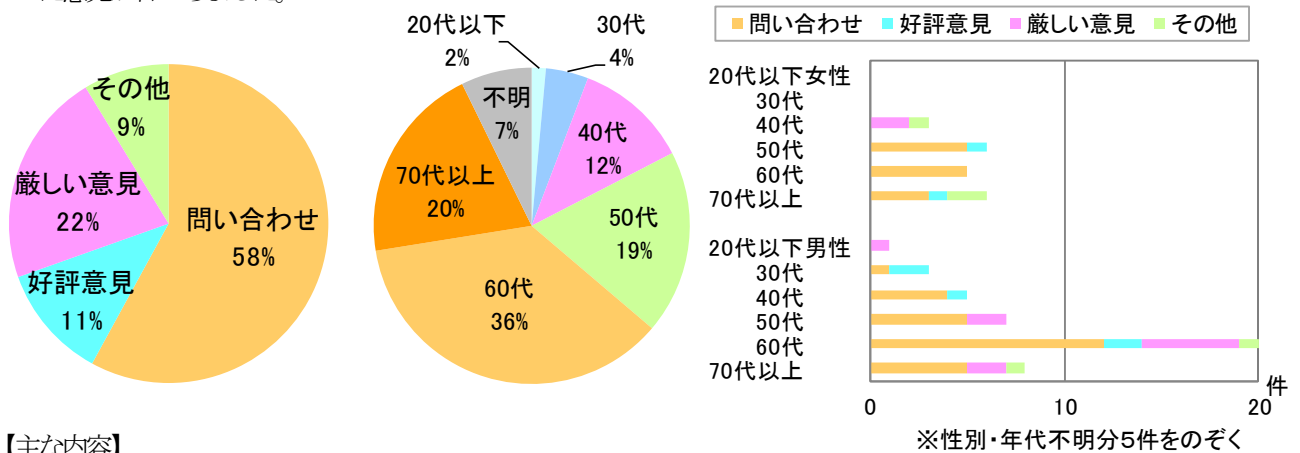
9月7日（月）

総合 後10:00～10:45

反響69件 ※9月7日～30日で集計  
 (好評意見8件、厳しい意見15件、  
 その他の意見6件、問い合わせ40件)



刑務所や少年院からの再就職を支援する求人誌を創刊した女性編集長、三宅晶子さんが登場。罪を償った人がやり直せる優しい社会になってほしいという三宅さんの熱い思いが“人生の再チャレンジを許さない”日本社会を揺さぶる。三宅さんの行動力に感銘を受けたなどの好評意見があった一方で、被害者の気持ちにも配慮してほしいといった意見が目立ちました。



### 【主な内容】

#### <好評意見>

- 三宅晶子さんの行動力に感銘を受けた。世の中をよくしようと、地道に、懸命に頑張っている人たちを見ると、とても勇気づけられ、励みになる。(40代男性)
- 非行歴や犯罪歴がある人たちにに向けた求人誌を創刊した方だけでなく、人生をやり直す機会を与えられた人たちを取り上げたのがよかった。この番組が罪を犯した人たちに対する差別や偏見をなくすきっかけになってほしいと思った。(70代以上女性)
- 刑務所から出てきた後に行くところがなく、社会復帰できない人がいるという現実を初めて知った。出所した人の再就職を支援するという本来、国や行政がやることを女性が1人でやっていることに驚いた。(70代以上男性)
- ゲストが率直に意見を言っていたので、三宅さんとのやり取りが生き生きとしていたと思う。(年代性別不明)

#### <厳しい意見>

- 自分や自分の家族を暴行した人間が社会復帰することを許せるのか。被害者からすれば、余計なことをしていると思うのではないかと。(年代性別不明)
- 被害者は生き返らないのだから、罪を犯した者が元の生活に戻れないのは当たり前だ。社会復帰に厚い壁があるというが、厚い壁があっても当然だ。亡くなった人の無念を背負うべきだ。(50代男性)

## 9. 四半期（7～9月） 再放送希望 15番組

（※集計期間：7月1日～9月30日）

7月から9月に視聴者から寄せられた再放送希望は2万3,996件でした。このうち、再放送希望が多かった15番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送日
1	プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”	2011/12/24 (BSプレミアム)	875	
2	ガッテン！ 「朝までぐっすり快眠！夜、トイレに起きないための新秘策」	7/15(総合)	673	8/5 9/2
3	鶴瓶の家族に乾杯 「三浦春馬のほしいモノSP！大阪府能勢町ぶっつけ本番旅」	2018/11/5 (総合)	579	2018/11/9
4	浪花から未来へ-ぼくらが駆け抜けた夏 2020-	9/10 (近畿ブロック: 総合)	432	10/7(全国)
5	世界はほしいモノにあふれてる ～旅するバイヤー 極上リスト～「感謝祭SP」	9/3(総合)	294	
6	【国際共同制作 特集ドラマ】太陽の子	8/15 (総合、BS4K、 BS8K)	181	8/19
7	につぼん ぐるり えネトコ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道を行く」	1/10(総合)	158	1/18
8	ガッテン！ 「意外な寿命バロメーター！握力で死亡リスクがわかっちゃう！？」	9/9(総合)	156	10/7
9	NHKスペシャル タモリ×山中伸弥 「“人体VSウイルス”～驚異の免疫ネットワーク～」	7/4(総合)	147	※「NHKニュース7」延長のため、 放送開始時間変更 7/12
10	うたコン 「わたしたちには歌がある！」(20)	9/15(総合)	141	9/20
11	ガッテン！ 「食べて作って幸せ！あんこで腸スッキリ&美ボディー革命」	9/2(総合)	140	9/9 10/14
12	ライブ・エール 今こそ音楽でエールを「第1部」「第2部」	8/8 (総合、BS4K、 BS8K)	139	
13	ガッテン！ 「旬到来！絶品なす最新調理術」	7/1(総合)	128	※大雨関連ニュースのため、7月8日 から7月15日に再放送日変更 7/15
14	NHKスペシャル 戦国～激動の世界と日本～ (2)「ジャパン・シルバーを獲得せよ 徳川家康×オランダ」	7/5(総合)	127	※大雨関連ニュースのため、 7月8日の再放送休止
15	NHKスペシャル 「渡辺恒雄 戦争と政治～戦後日本の自画像～」	8/9(総合)	119	8/11

再放送希望の内訳を理由別に分類し「内容がよかったから」が多い順に並べると次のとおりです。

