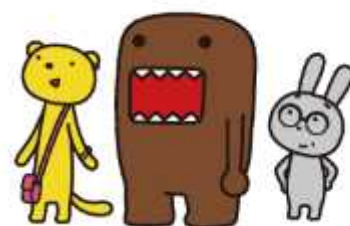


# NHK

## 月刊みなさまの声 2021年6月



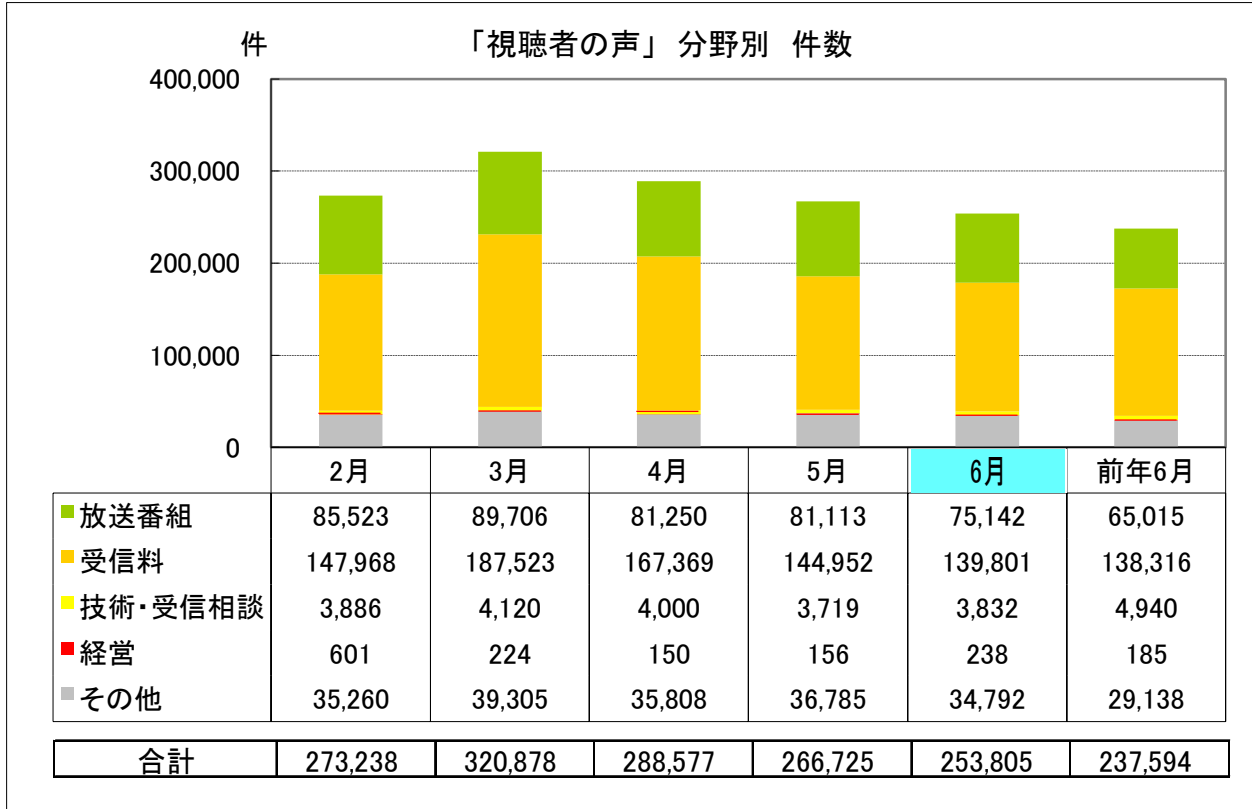
### <目次>

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	3
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. インターネット活用業務への声	4
7. 意見・要望への対応	5
8. ピックアップ	7

広報局視聴者部

## 1. 視聴者の声の総数と内訳

6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は25万3,805件で、前月より1万2,920件減少し、前年同月より1万6,211件多くなっています。



### ■ 視聴者の意見・要望への対応状況

6月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万5,827件で、このうち3万1,557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4,270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）	15,365	27,204	23,414	65,983	13,147	2,218
ふれあいセンター（営業）	1,982	103,743	2,211	107,936	1,131	851
ふれあいセンター（受信相談）	2,210	1,042	505	3,757	1,009	1,201
本部各部局	13,382	6,225	1,234	20,841	13,382	
全国各放送局	2,888	44,972	7,428	55,288	2,888	
<b>合計</b>	<b>35,827</b>	<b>183,186</b>	<b>34,792</b>	<b>253,805</b>	<b>31,557</b>	<b>4,270</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

6月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は7万3,766件でした。このうち番組に対する意見は1万7,347件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ26%、厳しい意見はおよそ74%でした。

	4月	5月	6月	2020年6月
好評意見	24.2%	25.8%	25.7%	23.6%
厳しい意見	75.8%	74.2%	74.3%	76.4%

### ■6月 反響の多かった番組

若い世代が身につけたいフォークとナイフの使い方、骨のある魚の食べ方を取り上げたバリューの真実や、注目の「発酵性食物繊維」を紹介したあさイチなどに多くの反響をいただきました。

バリューの真実 キレイな食べ方▽SixTONES▽ギャル曽根▽諏訪部順一(6/1)(Eテレ)	540件
プロ野球2021「巨人」対「日本ハム」(6/5)(総合、総合サブ)	282
MLB2021「エンジェルス」対「ダイヤモンドbacks」(6/12)(BS1、BS1サブ)	274
あさイチ「大注目！“発酵性食物繊維”で持続可能な腸活を！」(6/7)(総合)	261
バリューの真実 ネットトラブル対策▽SixTONES▽見すぎの原因・対策(6/8)(Eテレ)	252
ガッテン！「まさか！？育てて最強“アサリ”新調理術」(6/9)(総合)	208
あさイチ「クイズとくもり お手軽レシピ教えます！オートミールSP」(6/8)(総合)	174
ガッテン！「最新科学で迫る！不思議☆発見“おまじない”の世界」(6/16)(総合)	168
国会中継「党首討論」(6/9)(総合、ラジオ第1)	159

<6月に放送した番組以外の問い合わせ>ファミリーヒストリー「森進一〜絶唱の原点 苦難を乗り越え〜」(5月31日 総合) 197件

## 3. 受信料への意見

受信料に関して6月は、13万9,801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、10万7,936件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は1,982件でした。一次窓口で対応を完了したのは1,131件(57%)で、851件(43%)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	709
	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	51
	料金体系・料額への不満	22
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	57
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	15
その他	上記以外、営業活動や受信料についての問い合わせ等	1,128
合計		1,982

## 4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して6月は、3,832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3,269件を受け付けました。

内訳は、受信不良の申し出が2,210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1,059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1,009件（45.7%）で1,201件（54.3%）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		2,210
	一次対応	1,009
	個別受信設備不良	873
	共同受信設備不良	92
	建造物による受信障害	5
	雑音障害	22
	混信・難視聴など	17
	二次対応	1,201
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,059
合計		3,269

## 5. 経営への意見

NHKの経営に関して6月は165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136件でした。内訳は、「不祥事」関連が33件、「経営計画」関連が19件、「経営委員会」関連が13件、「公共放送」関連が9件、「職員制度」関連が7件、「予算」関連が3件、「関連団体」関連が1件、「その他」が51件でした。

## 6. インターネット活用業務への声

放送・営業ふれあいセンターや全国の放送局に寄せられた視聴者の声のうち、インターネット活用業務についてのものは9,490件。そのうち76%が「NHKプラス」についてでした。6月29日にEテレで放送した趣味どきっ！『いまこそスマホ』でNHKプラスが紹介され、これをきっかけに視聴者から登録の問い合わせや、もう一度番組を見たいという要望が寄せられています。NHKプラスに関する問い合わせは高齢者からが多く、登録手続きが複雑なので、もっと簡単にしたいとの声が多く寄せられました。

## 7. 意見・要望への対応

### ■ “誰でも読みやすく” ニュース番組の字体を変更

高齢者を中心に、テレビ画面の字幕の細かい文字が読みにくい、読み間違えるという声がしばしば寄せられています。こうした中、日曜夕方の「ニュース 地球まるわかり」は、番組内の文字表記について、年齢や視力に関わらず、読みやすく、読み間違えにくいフォント（＝文字の書体）を6月から導入しました。UD（ユニバーサルデザイン）フォントと呼ばれるものです。



#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKの放送をよく見るが、細かい文字がつぶれて見えるときがあります。 (70代男性)
- ・ 数字だけでもUDフォントにしていただけると読み間違いが減りますので、ご検討のほどよろしくお願いします。 (30代女性)



UDフォントは、線の太さや濁点の大きさ、文字の中の余白などを調節して、より読みやすく、似ている文字を読み間違えないよう、工夫された書体です。教科書や表示板などいろいろな場所で利用が広がっています。

NHKでは、ユニバーサルデザインに関する勉強会を開いて、放送での活用を推進しています。

勉強会に参加したニュース番組の制作担当者は、番組での活用を検討。まずは日曜夕方に放送している「ニュース 地球まるわかり」の番組で、出演者の名前や項目紹介をはじめ、全ての文字表記について6月から利用を開始しました。新しいフォントは、今後、徐々に利用を拡大することを検討しています。

新しいフォントを導入したことは、NHKのツイッターでも視聴者のみなさまにご案内しました。



#### 【ツイッターで寄せられた声】

- ・ 新しいフォントだと画面離してもはっきり読める。さすがUDフォント
- ・ たしかに、視力が低下した自分でも見やすい
- ・ 太さ以外何が違うのかわからない
- ・ こういったことが、もっと浸透していくと良いですねー

NHKでは、誰にでも分かりやすい「伝わる」番組づくりを目指して、今後もさまざまな取り組みを進めていきます。

## ■誤記・誤読などの指摘への対応（6月）

視聴者からの指摘をもとに確認の結果、6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57件(5月は82件)、ホームページは28件(5月は38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
6/1	総合	ニュース	テロップ	×選考課程 ○選考過程	再発防止に向け 情報共有
6/3	総合	所さん! 大変ですよ	テロップ	×森茂久彌 ○森繁久彌	再放送で修正
6/9	Eテレ	ゴー!ゴー! キッチン戦隊 クックルン	テロップ	キャラクターの名前(字幕) ×エビゾウ ○エビオ	再放送で修正
6/20	総合	ダーウィンが 来た!	テロップ	カタツムリの×触覚 ○触角	再放送に向け 修正

## ◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
6/10	総合	ニュース	画面	場所の紹介 ×岩手県 ○秋田県	NHKプラスで 修正
6/11	BS1	ワースポ×MLB	テロップ	×ルイス マーティ選手 ○スターリング マーティ選手	再発防止に向け 情報共有
6/15	総合	あさイチ	図	地図の場所 熊本・産山村が地図上で大分県	放送中に修正
6/22	Eテレ	趣味どきっ!	画面	スマホの画面 iOSとAndroid が逆	再放送で修正

## ◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
6/6	100分de名著	誤記	×フランシュタイン ○フランケンシュタイン	現場に指摘 修正
6/12	邦楽百番	誤記	楽器名 ×三軒 ○三絃	現場に指摘 修正
6/21	ニュースで英語術	誤記	×性的嗜好 ○性的指向	現場に指摘 修正



## 8. ピックアップ

### ■NHKスペシャル

「若者たちに死を選ばせない」

6月13日(日) 総合 後9:00~9:49

反響109件 ※6月7日~30日で集計

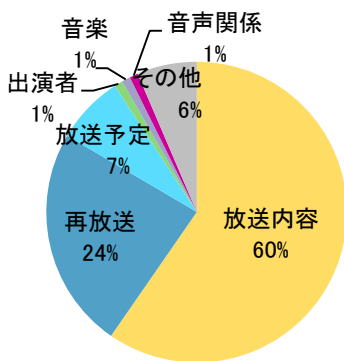
(好評意見14件、厳しい意見21件、

問い合わせ42件、その他の意見32件)

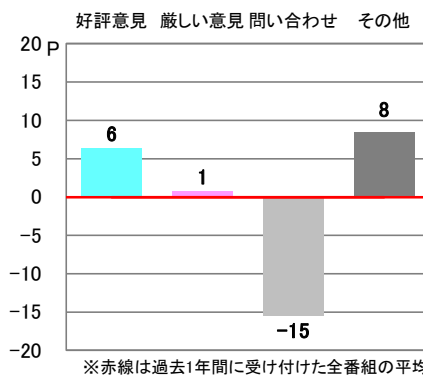


コロナ禍のなか、自殺者の数が増加に転じています。特に目立つのが若い世代で10代・20代は去年(2020年)、前の年より2割近く増えました。若い人たちの追い詰めない社会にしていけるのか。過去12年間の自殺者の記録から分析した結果などをもとに、今後の支援を考える手がかりを探りました。「若者の自殺に関する統計分析の結果を分かりやすく解説していて、今後の対策に向けてとても有効だと思った」「ぜひ続編を制作してほしい」などの好評意見が幅広い世代から寄せられました。

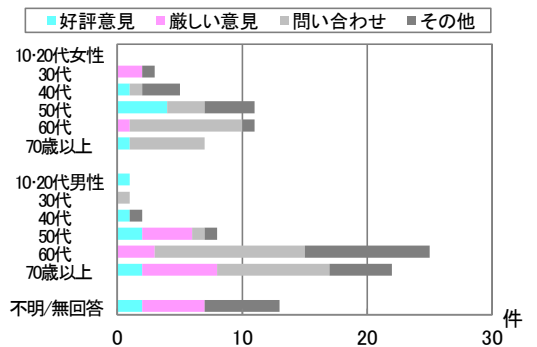
#### ●受付内容の内訳



#### ●意向種別の相対比較



#### ●意向種別×年代性別



#### 【主な内容】

##### <好評意見>

- 多方面からの取材はNHKならではの、とても見応えがあった。こうしたテーマの報道はとても意義がある。自殺対策や生きづらさを感じる人たちの報道など、これからも期待している。(40代女性)
- 若者の自殺に関する統計分析の結果を分かりやすく図表化、解説されていて、今後の対策に向けてとても有効だと思った。自殺対策を社会の課題として今後も周知してほしい。(50代女性)
- 18歳の次男はコロナ禍でオンライン授業の日々、生きていても良いことがないという。子どもの自死は、人ごとではない。子どもが誇りを持って生き、未来に夢や期待を持てる社会の実現こそが、大人や政治家が最優先に取り組むべき課題だと思った。(60代)
- 学校に行きたくないことは自分もあったが、死ぬほど学校に行きたくない子どもがこれほど多いのはなぜなのか。ぜひ続編を制作して検証を続けてほしい。(50代女性)

##### <厳しい意見>

- 番組を見た人がなおさら追い込まれ、自殺を誘導することになるのではと心配になった。本当につらい思いをしている人たちに気を配りながら報道してほしい。(30代女性)
- 「自殺」という言葉は本人だけでなく、残された家族も傷つけることになるので、「自殺」ではなく「自死」と表現したほうがいいのではないか。(60代女性)

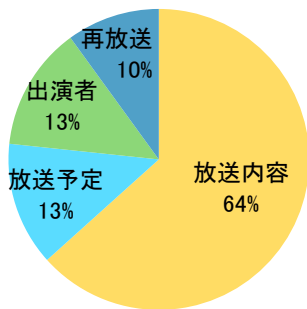
■阿佐ヶ谷アパートメント  
「阿佐ヶ谷姉妹が大家に？」  
居候EXITと新しいエンタメをお届け  
6月30日(日) 総合 後7:30~8:15



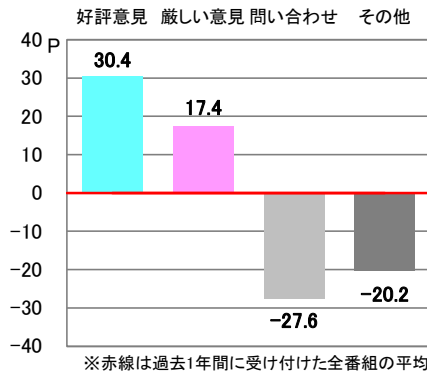
反響60件 ※6月28日~7月4日で集計  
(好評意見22件、厳しい意見21件、問い合わせ17件)

阿佐ヶ谷姉妹が大家を務めるアパートを舞台に、居候に外国人、関西ギャルといったキャラの濃い面々が勢ぞろい。「世代間の深い溝」「男らしさ女らしさって?」、住人たちの気ままなトークからダイバーシティ(多様性)について考え、これまでの常識や価値観をゆるく問い直す開発番組です。さまざまなギャップを受け入れ互いを認め合うことの大切さを再認識したという好評意見のほか、デリケートなテーマに対しては細心の注意を払ってほしいとの指摘もありました。

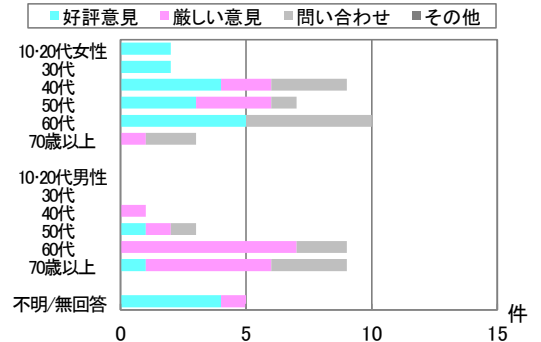
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- 阿佐ヶ谷姉妹の2人が肯定も否定もせずにおふんわりと受け止めることで、個性豊かな住人たちが好きなことを自由に議論する雰囲気が自然と生まれていた。のびのびとした空気感のなかで、共生社会についてしっかりとしたコメントを入れていたのもよかったと思う。(40代女性)
- ひとつ屋根の下、年齢や価値観を超えてコミュニケーションを取り合う温かさが感じられた。ギャルにおばさん、障害者、誰もが自由で和気あいあいとしたやりとりで、これからの社会がこの番組のように限りなくフリーであってほしいなと思った。(20代女性)
- PLSの患者さんと元ヤンキー青年の旅、もっと見たかった。自身にも障害のある息子が、障害を持つ方に会ったときにどう行動するか、自分だけでは手伝えないときには他人にも声をかける、それでも手伝ってくれないときはどうするのかなど、じっくり話をするきっかけにもなり、息子の成長を感じた。(50代女性)

<厳しい意見>

- ジェンダーギャップなど繊細な問題について考えているのに、奇をてらった衣装や演出で目立つことがよいことなのか。相手のことを認め許し合う社会にしていけるためにも、明るく地道に生きている人たちを取り上げるときにも敬意を払ってほしい。(50代女性)
- “密”回廊が長いですが、出演者が小部屋の中で密集していて感染対策が講じられているとは見えなかった。ニュースでは隔離して座ると同じように、バラエティ番組にも配慮が必要だ。(70歳以上男性)