

NHK

月刊みなさまの声 2022年3月



<目次>

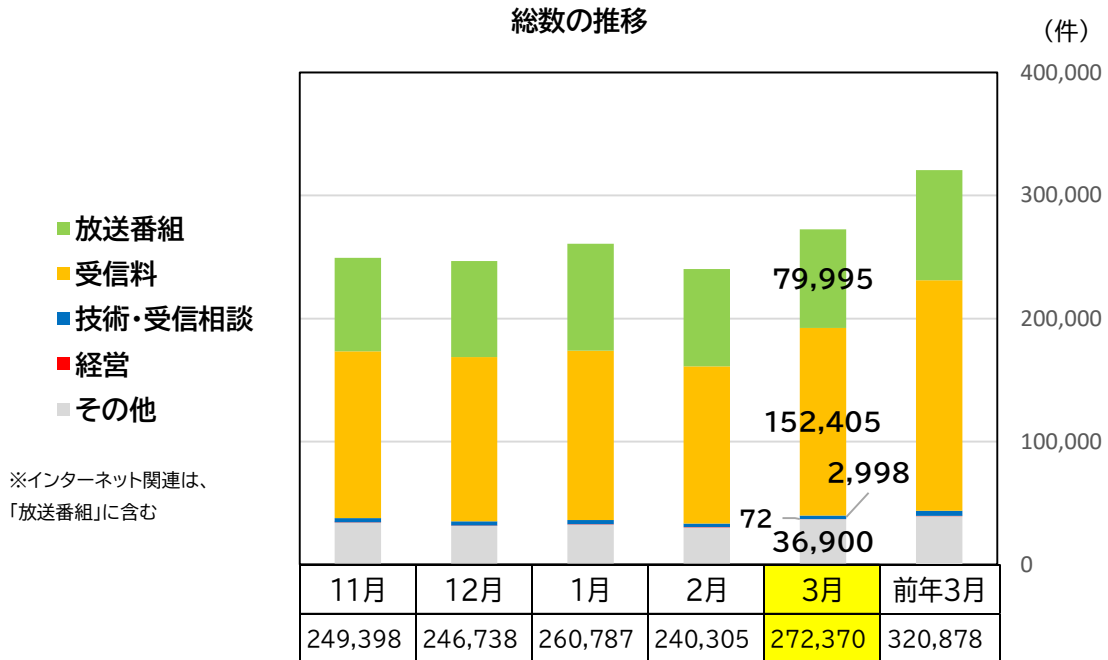
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への意見と対応	3
3. 受信料への意見	6
4. 技術・受信相談への意見	6
5. 経営への意見	6
6. インターネット活用業務への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
8. 2021年度 1年間の意見・問い合わせ総数	11
[参考データ]	12

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

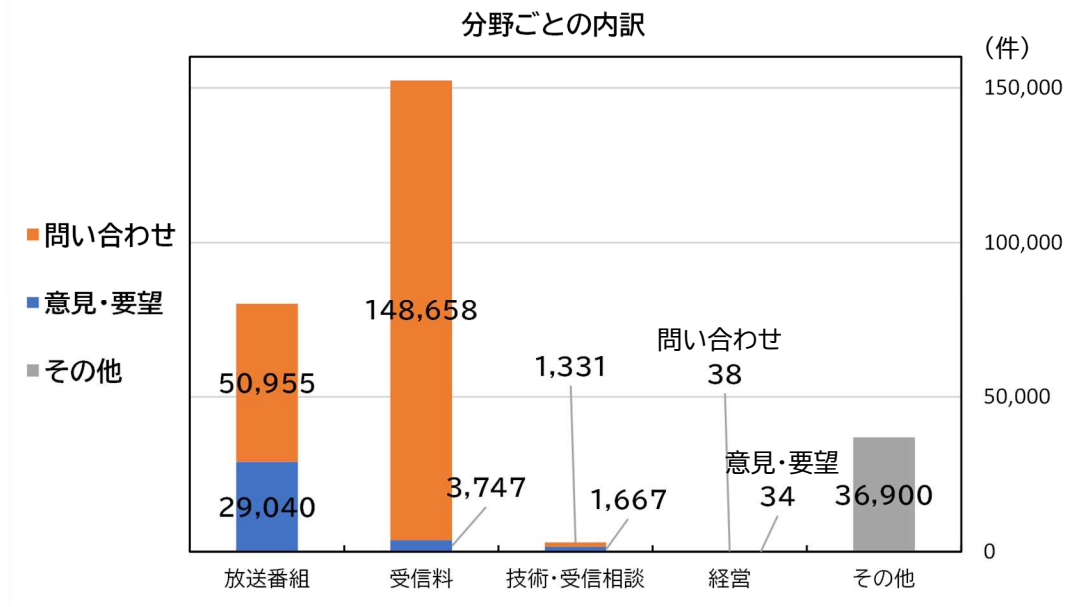
■総数の推移と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は272,370件で、前月よりも32,065件増加し、前年同月より48,508件少なくなっています。分野別の内訳は、「受信料」に関するものが最も多く、次いで「放送番組」「その他」などとなっています。



■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者などに関するお問い合わせが50,955件で63.7%。番組内容や演出などに関する意見・要望が29,040件で36.3%でした。また受信料に関する声のうち、料金や手続きに関するお問い合わせが148,658件で97.5%を占め、意見・要望は2.5%にあたる3,747件でした。



いただいたお問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作の担当部局などと連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への意見と対応

放送や番組に寄せられた視聴者の声は79,995件、このうち番組に対する意見は29,040件でした。分類すると好評意見が28%、厳しい意見は72%でした。

また声をもとに確認し、対応した事例は、テロップのミスや誤読などで72件(2月は55件)、ネットサービス関係は37件(2月も37件)でした。漢字の間違いや動物の名前の取り違え、番組ページで紹介している過去のエピソードの初回放送日の誤りなどで、再放送で修正するなどの対応をとりました。

テレビ画面の図表や字幕などについては、「もっと見やすくしてほしい」という声をいただき、去年6月に「ニュース地球まるわかり」の番組内での文字表記に「ユニバーサルフォント」を導入した事例を紹介しましたが、その後も、局内で勉強会などを行っています。放送の中で、より一層「ユニバーサルデザイン」の活用を進めている取り組みをご紹介します。

■“より読みやすく、見分けやすい”「ユニバーサルデザイン」の導入拡大

この画像はこの春から使用しているプロ野球の順位表ですが、これまでとどう変わったのかわかりますか？

NHKでは、ニュースなどで使用する文字に、より読みやすい書体や見分けやすい配色を採用し、正しい情報がどなたにも分かりやすく伝わるように改善を重ねています。

17日現在		勝	負	分	率	差
1	楽天	10	3	0	.769	
2	ソフトバンク	11	5	1	.688	0.5
3	ロッテ	8	9	0	.471	3.5
4	オリックス	8	10	0	.444	0.5
5	西武	7	11	1	.389	1.0
6	日本ハム	6	12	0	.333	1.0

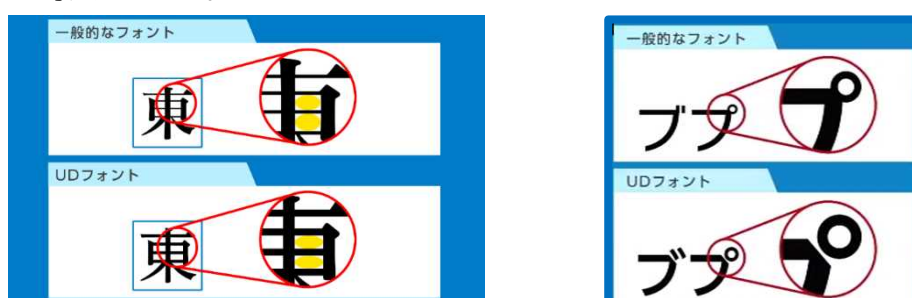
4月17日放送「サンデースポーツ」より

【視聴者から寄せられた声】

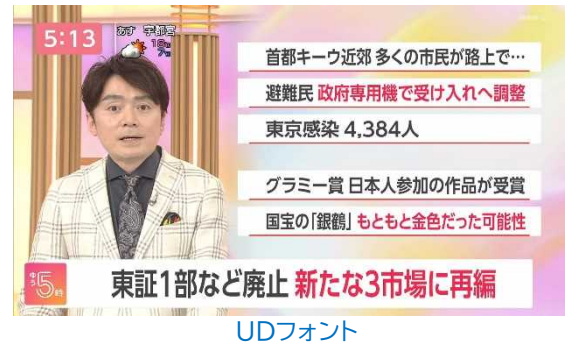
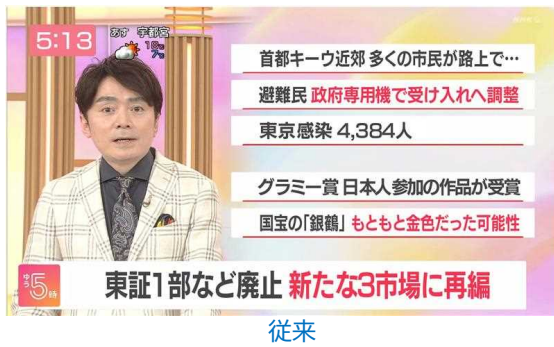
- ・ NHKの放送をよく見るが、細かい文字がつぶれて見えるときがある。(70歳以上男性)
- ・ 番組を見ていてメモをとりたいたときに文字の書体が細く読み取れない場合がある。もう少し太くするなど工夫をしてもらいたい。(50代女性)



こうした視聴者の声を受けて、ニュース・報道番組を中心に、新たな書体、ユニバーサルデザイン(UD)フォントを導入しました。



従来の一般的なフォントと比べてみますと、横の棒を太くする、文字と濁点、半濁点の間にスペースをつくるなど、より読みやすくなるようにさまざまな工夫がされています。



また、特定の色を見分けにくい視聴者の方から、このようなご意見もいただきました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ わたしには色覚障害があり、天気予報では緑の地図の上に赤い文字で気温が表示されるなど、色の区別が困難なときがある。改善をお願いしたい。 (40代男性)



こうした声にお応えして、気象情報の画面の一部を変更しました。NHKではニュースグラフィックの担当者が中心となり、色を見分けにくい視聴者の方にも伝わるように配色などに改善を重ねました。



視聴者の方からは、さっそく改善した点について声が寄せられました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 気象情報の地図の色が変わったことに気がついた。さまざまな意見があると思うが、私にはとても見やすい。 (50代男性)
- ・ 知人の子供は色を見分けるのが苦手なのだが、ユニバーサルデザインを取り入れたNHKの気象情報を見て、地図の見え方に感動したそうだ。こうした取り組みは今後も進めてほしい。 (60代女性)

NHKはどのような時にも情報を正確に、わかりやすく伝えられるよう、「ユニバーサルデザイン」を拡充し、公共メディアとして「あまねく伝えること」を実現してまいります。

■3月 反響の多かった番組

第94回選抜高校野球大会や大相撲春場所の放送予定への問い合わせが多かったほか、最終回を迎えた「逆転人生」など各種番組への意見、感想が寄せられました。

第94回選抜高校野球大会 第4日(3/22)(総合、Eテレ、Eテレカ、ラジオ第1、FM) <small>雨天のため、試合開始時間変更</small>	427
どうする松本潤? 徳川家康の大冒険(3/26)(BSプレミアム、BS4K)	417
大相撲(2022年)春場所 十二日目(3/24)(総合) <small>「北朝鮮ミサイル発射」関連ニュースのため、放送開始時間変更</small>	403
歴史探偵「南極タロジロ物語」(3/16)(総合) <small>「宮城・福島で震度6強」関連ニュースのため、放送中断</small>	271
逆転人生<最終回>「巨額の投資詐欺事件 銀行の不正を暴け」(3/14)(総合)	236
バリュートの真実「ヘアアレンジ術▽SixTONES▽崩れない前髪▽寝ぐせ直し」(3/29)(Eテレ)	233
大相撲(2022年)春場所 初日(3/13)(総合、BS1カ、BS4K、ラジオ第1) <small>「北京パラリンピック」中継延長のため、開始時間変更</small>	228
第94回選抜高校野球大会 第1日(3/18)(総合、Eテレ、ラジオ第1、FM) <small>雨天のため、19日に順延</small>	202
第94回選抜高校野球大会 決勝(3/31)(総合、Eテレ、BS4K、ラジオ第1)	201
The Covers Presents 8KスーパーLIVEシアター スターダスト☆レビューLIVE(3/24)(BS8K)	196

※集計期間 3月1日～31日

3. 受信料への意見

受信料に関して、3月は152,405件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち97.5%が問い合わせで、受信料の金額についての問い合わせや、引っ越しに伴う手続きなどについてでした。いただいたお問い合わせに対しては、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしました。

放送受信契約の住所変更の手続きをお願いするために、番組などで「住所変更のご案内」を放送し、これを受けて多くの申出や問合せをいただいています。春の引越しシーズンを迎え、転居された場合には住所変更の手続きが必要であることなど、受信料の各種手続きについて、引き続き分かりやすく説明してまいります。

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して、3月は2,998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窓口では2,441件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,769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672件でした。3月は、16日に発生した宮城県・福島県で震度6強を観測した地震の後、揺れが大きかった地域で「テレビが映らなくなった」との相談が多く寄せられました。地震の揺れによってテレビの入力端子の接続が緩んだことなどが原因で、状況に応じて対応を行いました。

5. 経営への意見

NHKの経営に関して、3月は72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34件でした。内訳は、「公共放送について」が15件、「経営計画」関連が8件などでした。「経営計画」については、「音声波の再編」などに関する意見が、「公共放送について」では、「受信料制度」に関する意見などが寄せられました。

6. インターネット活用業務への声

3月に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10,957件、そのうち79%が「NHKプラス」についてでした。

NHKプラスのID登録手続きの簡素化で「確認コード」の入力が2月14日登録分から不要となったため、確認コードについての問い合わせが減り、2月の2,428件から3月は889件となりました。一方で、パスワード忘れなどで「ログインできない」という声が2,100件ありました。引き続き、手続きの簡素化などを含めてお客様の声にお応えできるよう努めていきます。

7. 反響の多かった番組から

■北京パラリンピック

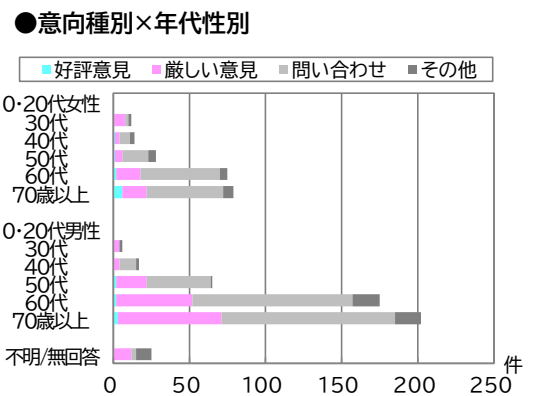
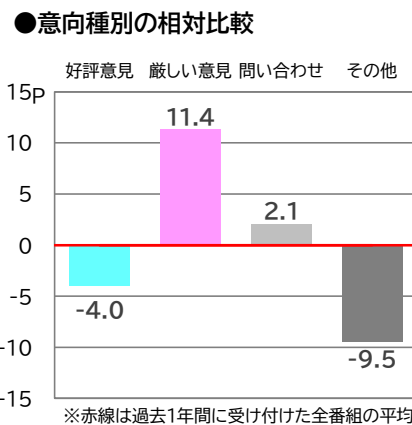
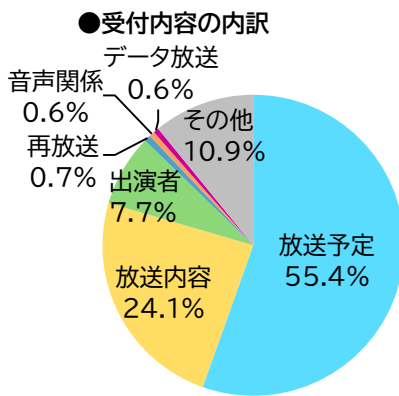
3月4日(金)～13日(日)

総合、総合サブ、Eテレ、Eテレサブ、
BS1、BS1サブ

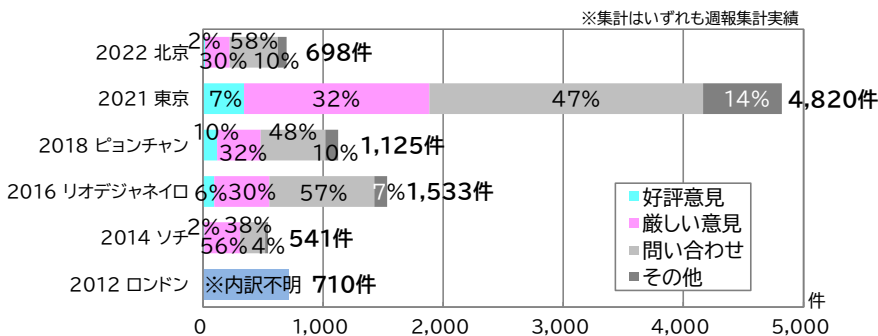
反響698件 ※2月28日～3月14日で集計
(好評意見17件、厳しい意見206件、
問い合わせ403件、その他の意見72件)



史上初めて夏と同じ都市で開催された北京パラリンピックが、10日間の日程に幕を下ろしました。新型コロナ変異株の感染拡大に加え、2月下旬にロシアがウクライナに軍事侵攻、これに伴い開幕前日にRPC(ロシアパラリンピック委員会)とベラルーシの出場を認めない決定が下されるなど、異例ずくめの対応が続く中ででの大会でしたが、競技では日本選手団が7つのメダルを獲得。戦時下にあるウクライナ勢も各種目で活躍が目立ちました。反響総数は700件に迫り、放送予定の問い合わせのほか、ウクライナ報道や競技中継の拡充についての意見が届いています。また、冬のパラリンピックとしては初めてNHKプラスでも配信されました。



●パラリンピック 過去大会の反響件数と意向種別割合の比較



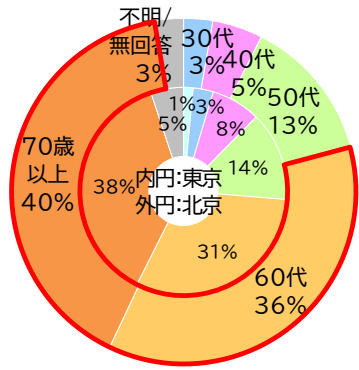
●反響内容の主な内訳 (重複カウントあり)

内容	反響数
競技の放送予定	285件
ウクライナ情勢	77件
パラ放送拡充要望	75件
出演者	53件
競技/試合結果	45件
番組演出	33件
マルチ編成意見/操作	31件
ユニバーサルサービス	14件
ライブ/見逃し配信	14件
再放送要望	11件

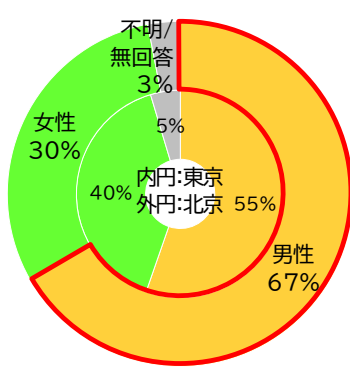
今回、地上波では午後と夜間を中心にコンパクトに放送しましたが、反響の内訳では各競技のスケジュールや放送時間についての問い合わせが最も多く寄せられました。また、日々深刻化するウクライナの情勢を踏まえ、パラリンピックよりもニュースを優先するべきという意見、逆にパラリンピック中継の拡充を求める声も届いています。視覚に障害のある方などからは、ふだん親しんでいるラジオでももっとパラリンピックを取り上げてほしいという要望もありました。

昨夏開催の東京パラリンピックと比較すると、60代および70歳以上の年代の割合が7ポイント増えています。性別割合では男性からの反響が東京大会よりも12ポイント多くなっており、これは過去1年間のスポーツ番組全体の平均値とほぼ同じ水準でした。

●年代構成 東京パラリンピックとの比較



●性別構成 東京パラピックとの比較

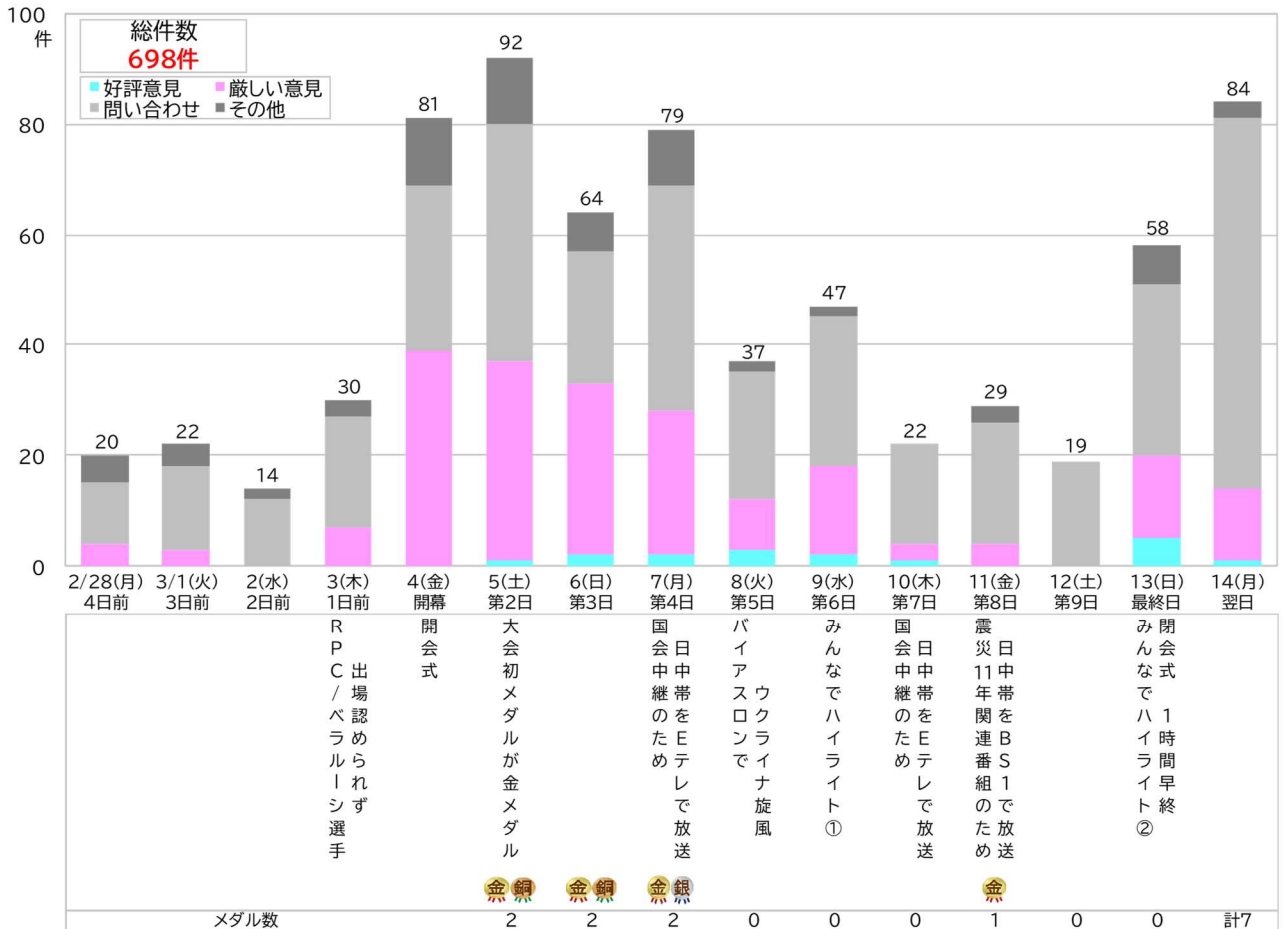


●競技別 反響件数

競技名	反響数
アルパンスキー	135件
開会式	119件
閉会式	115件
クロスカントリースキー	43件
アイスホッケー	23件
スノーボード	18件
バイアスロン	18件
車いすカーリング	4件

大会期間中の受付件数と意向種別の推移を見ていくと、アルパンスキーの村岡桃佳選手やクロスカントリースキーの川除大輝選手らのメダル獲得が続いた大会前半に、日程に関する問い合わせや大会開催の意義などについてさまざまな意見が寄せられました。中盤にはいったん減少に転じたものの、終盤は日本勢の出場種目やアイスホッケーなど団体競技の結果、当初の見込みよりも1時間あまり早く終わった閉会式への問い合わせが大会終了の翌日にも続きました。

●大会期間中の受付件数と意向種別の推移



【主な内容】

○放送全般について

- ・ ウクライナへの攻撃が続く日々であってパラリンピックは夢と希望の祭典だった。障害のある選手たちの躍動は、努力と工夫があれば夢はかなうことを証明してくれたと思うし、その陰にはたくさんの方の協力、応援があったことも忘れてはならない。オリンピックとパラリンピックがもたらしてくれた光がこれからも輝くことを願ってやまない。 (50代)
- ・ 世界が困難に直面するなか、パラアスリートたちのひたむきな姿に勇気をもらった。特に毎日スタジオから選手たちにあたたかい言葉を贈り続けた風間俊介さんには、大変共感した。選手たちに敬意を払い、一人ひとりに寄り添ったコメントには涙を禁じ得なかった。 (40代女性)
- ・ もともと競技種目の数が少ないことは承知しているが、夏の東京パラリンピックや先日の北京オリンピックに比べて放送時間があまりにも短い。障害のある出場者やその家族にとっては4年に一度の貴重な晴れ舞台、もっと積極的に取り上げてほしい。 (70歳以上男性)
- ・ 日本勢が出場していても生中継されない種目があったことに驚いた。中国は時差も少なく、週末は選手たちの活躍を見たいという人も多かったはずだ。金メダル獲得の瞬間さえNHKでも民放でも、地上波もBSも、全く見られないとは本当に情けない国だ。 (40代女性)

○ウクライナ情勢について

- ・ このような戦時体制にあって、パラリンピックの放送をすることに意味があるとは思えない。ウクライナでは連日死傷者が出ている。公共放送の原点にみずから立ち返り、いま最も求められている放送とは何なのか、もう一度考えるべきだ。 (60代女性)
- ・ 選手たちは確かにがんばっていたが、こんな状況下ではとても番組を見る気分になれなかった。大会が始まればとにかく放送するというのではなく、事後であっても大会の是非を検証するなど、報道機関としての責任を果たしてほしい。 (70歳以上男性)
- ・ 結局開催されてしまったことは仕方ないとしても、連日総合テレビで放送するのはいかなものかと思う。地上波ではウクライナ関係の情報を最優先に伝えて、競技の中継はBSで放送するべきだったのではないか。 (70歳以上男性)

○演出、ユニバーサルサービス、ジェンダーほか

- ・ (閉会式について)開会式同様に実況解説がとても聞きやすかった。抑制的ながらもポイントが押さえてられていて、ニュースで耳にするコメントとは違うよさがあった。 (60代女性)
- ・ 全般にハイライト録画が多かったが、番組開始早々に結果を言うことは控えてほしい。メダルは速報スーパーで知らせているし、ネットで事前に情報を入手している人もいる。録画放送のときにもライブのように胸躍らせて見たい人も少なくないことにも配慮してほしい。 (60代男性)
- ・ 冬の競技は防具が多く、障害のある選手たちにとっては日常生活での装具以上に体の負担が大きい。寒い会場でのインタビューはできる限り短めに切り上げてほしい。 (70歳以上女性)
- ・ 競技中継や選手のプロフィール案内のとき障害に至った経緯が都度紹介されるが、何度も実況する必要はあるのだろうか。四肢の切断などは生々しい状況を想像してしまうので、障害の経緯についてはルールやクラス分けの解説のときのみにとどめたほうがよい。 (50代男性)
- ・ パラリンピックは戦争負傷兵のリハビリが起源だと聞く。こんなときだからこそ、障害を克服し栄光をつかんだ往年の名選手、過去の名シーンにスポットを当てて番組の中で紹介し、戦争の恐ろしさや世界の恒久平和、人類の無限の可能性を発信していくべきだと思う。 (70歳以上男性)

■日曜討論

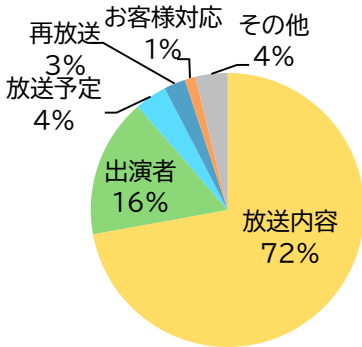
「ウクライナ侵攻1か月
揺れる国際秩序 日本は」
3月27日(日) 総合 ラジオ第1
前9:00~10:00

反響79件 ※3月21日~31日で集計
(好評意見8件、厳しい意見19件、
問い合わせ10件、その他の意見42件)

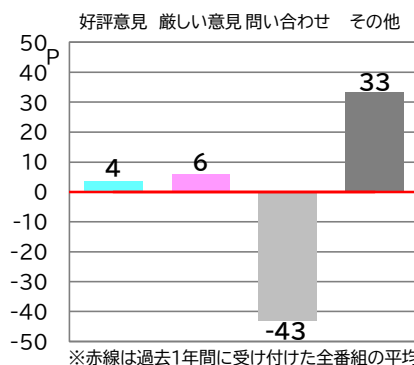


ロシアによるウクライナへの軍事侵攻の開始から1か月、激しい戦闘と深刻な人道危機が続いています。G7=主要7か国やNATO=北大西洋条約機構の首脳会議が相次いで開催、結束を確認するとともにロシアへの制裁など追加の対応を打ち出しました。ロシアの脅威に国際社会、そして日本はどう動くのか、林外務大臣と専門家が討論しました。「内容が充実していた」「専門家の討論は見応えがあった」などの評価の声があった一方、「わたしたちの生活への影響について話が出なかった」など厳しい意見や要望も60代以上の男性を中心に多く寄せられました。

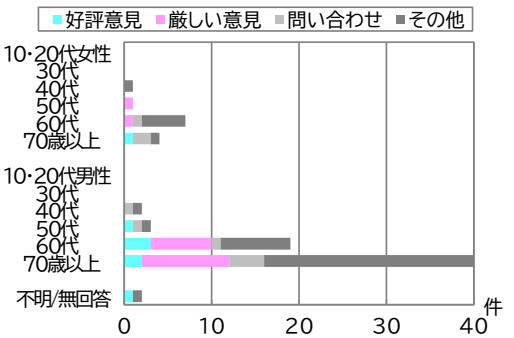
●受付内容の内訳



●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>

- ・ 内容が充実していた。問題点が出尽くされて、理にかなっていた。 (50代男性)
- ・ 各分野で日本トップクラスの専門家が集った討論は非常に見応えがあり、勉強になった。番組終盤のまとめで、各専門家がいずれも「ウクライナの侵略戦争からアジアを見ていた」こと、「抑止力の必要性」について言及していたのが印象的だった。 (年代不明)
- ・ 外務大臣、アメリカ・ロシア・欧州それぞれの専門家に国際政治全体の専門家と、非常にバランスのとれた分野からの討論で、解説もあり、とても理解が深まった。 (60代男性)

<厳しい意見>

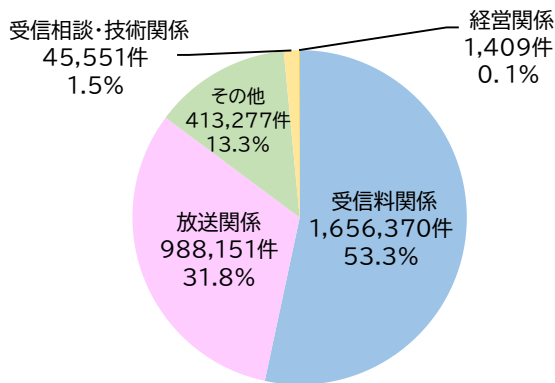
- ・ 日本政府としてどう対応するのか、せっかく外務大臣が出ているのだから、もっと突っ込んで聞いてほしかった。 (60代男性)
- ・ 原油、天然ガス、魚介類、小麦、希少金属など、わたしたちの生活にどのような影響があるかまったく話が出なかったのので、ふれてほしかった。 (70歳以上男性)
- ・ 私は耳が悪く字幕放送で番組を観るが、なぜ日曜討論は字幕がないのか。 (70歳以上男性)
- ・ 「核使用」について、いとも簡単に言い過ぎている。核を使ったらダメだということを前提に話さないとダメだ。核を使ったら地球はおしまいだ。 (70歳以上男性)

8. 2021年度 1年間の意見・問い合わせ総数

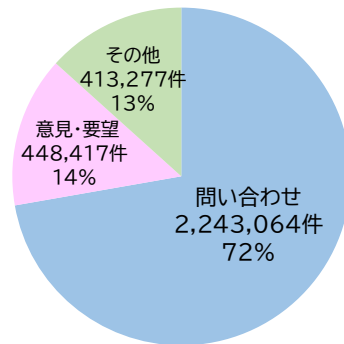
310万4,758件(2020年度 311万2,441件)

2021年度は、310万4,758件の意見や要望、問い合わせをいただきました。放送関係は、東京2020大会への反響などにより、前年度に比べて5万8,000件増加。一方、受信料関係は新型コロナウイルスの影響を踏まえて電話窓口の受付時間短縮や訪問活動の見直しなどを行い、前年度に比べおよそ6万8,000件減少しています。意向の内容は、およそ166万件、放送関係がおよそ99万件、受信相談・技術関係がおよそ4万6,000件、経営関係が1,400件あまりとなっています。意向を種類別にみますと、問い合わせが全体の72%、意見・要望が14%となっています。

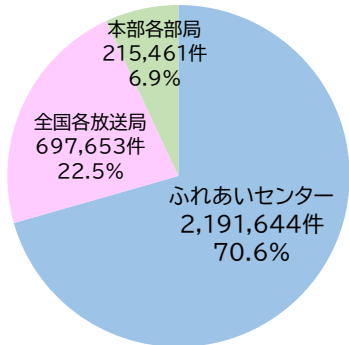
意向内容



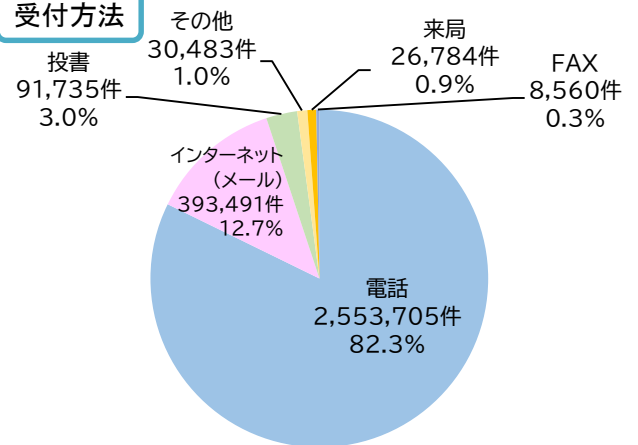
意向種別



受付窓口



受付方法

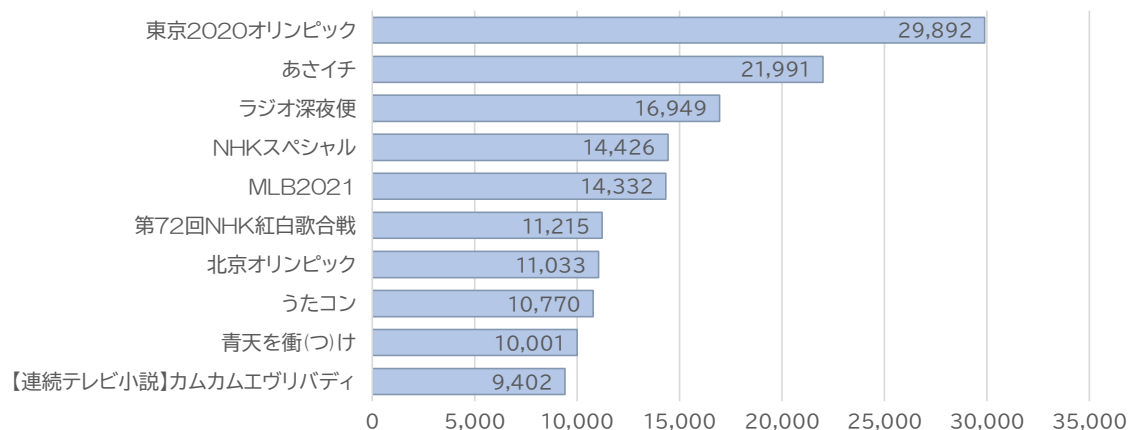


※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります

番組への反響(放送関係+インターネット関係)

反響の多い番組ランキング

※集計期間 2021年4月1日~2022年3月31日



[参考データ]

■放送番組への意見

3月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は79,995件で、このうち番組に対する意見は29,040件でした。好評と不評で分類すると好評意見が28%、厳しい意見は72%でした。

	1月	2月	3月	2021年3月
好評意見	25.5%	22.6%	28.0%	27.7%
厳しい意見	74.5%	77.4%	72.0%	72.3%

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
スタッフ関係	訪問員等の応対、説明不十分等	351
	訪問日、訪問時間に対する不満	1
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	52
	料金体系・料額への不満	11
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	51
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	28
その他	上記以外、営業活動や受信料について等	2,062
合計		2,556

■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

	事由	件数
受信不良	一次対応	865
	個別受信設備不良	692
	共同受信設備不良	110
	建造物による受信障害	11
	雑音障害	46
	混信・難視聴など	6
	二次対応	904
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		672
合計		2,441