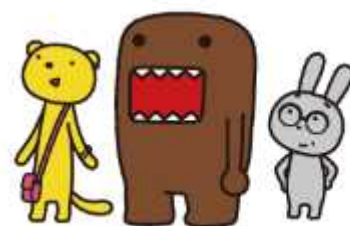


NHK

月刊みなさまの声 2022年5月



<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	5
5. 技術・受信相談への声	5
6. 経営への声	5
7. 反響が多かった番組から	6
[参考データ]	9

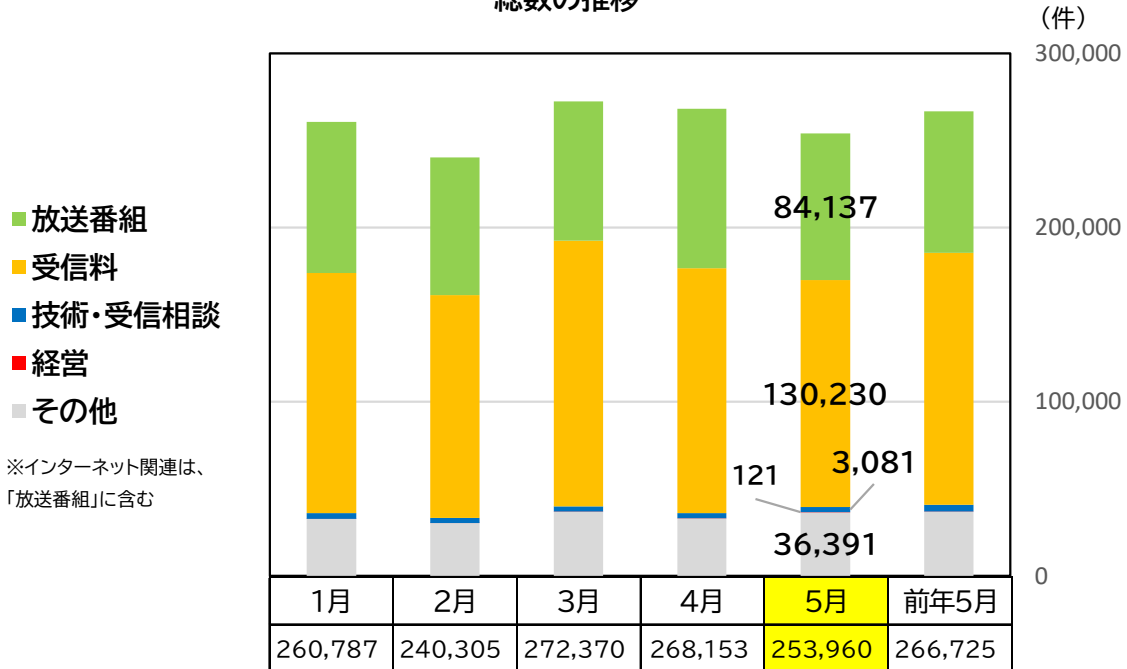
視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

■総数の推移と内訳

5月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は253,960件で、前月よりも14,193件減少し、前年同月より12,765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。

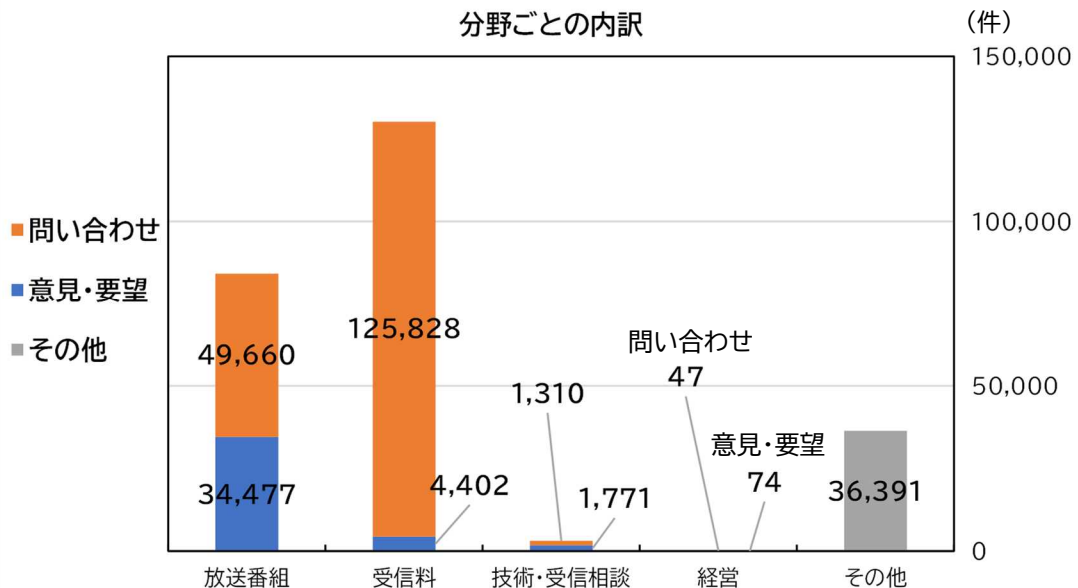
総数の推移



■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49,660件で59.0%。番組内容や演出などに関する意見・要望が34,477件で41.0%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125,828件で96.6%を占め、意見・要望は3.4%にあたる4,402件でした。

分野ごとの内訳



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・番組への声と対応

放送や番組に寄せられた視聴者の声は84,137件、このうち番組に対する意見は34,477件で、分類すると好評意見が35.7%、厳しい意見は64.3%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81件(4月は76件)、ホームページの関係は41件(4月は45件)でした。制作担当者に伝えて再放送で修正するなどしたほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

6月7日に好評のうち終了した「ドラマ10 正直不動産」。多くの問い合わせがあった番組の広報用ポストカードについて全国各地の放送局で対応し、NHKへの親近感を深めることにつなげた事例を報告します。

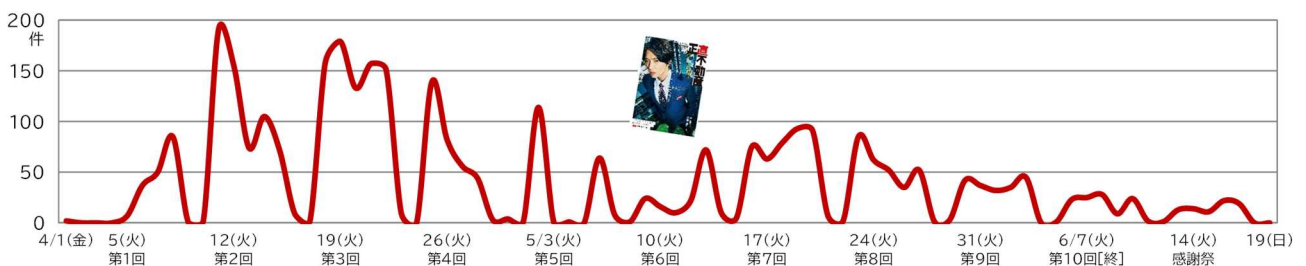
■春に吹いた“正直風” 大入り御礼！正直不動産



「私は、うそがつけられない人間なんです！」

山下智久さん演じる主人公・永瀬財地の痛快な決めセリフも話題になった「ドラマ10 正直不動産」。不動産業界の内実や家にまつわる人間模様を描いた物語には、2か月半の放送期間中に5,000件を超える反響が届きました。番組の人気とともに視聴者からたくさんの要望があったポストカードの対応について紹介します。

渋谷のNHK放送センターなどでは、来場者に向けて一部の番組やイベントを紹介する冊子や印刷物を用意し、部数に限りがあるなかで、希望者に配布または返送用切手に替えて郵送しています。今回、正直不動産の広報用ポストカードについて番組開始直後から連日のように反響がありました。これは、ポストカードをいち早く手にした人がSNSに写真や入手経緯を投稿し拡散、山下さんを応援する人たちが一斉に続いたものと考えられ、4月中旬には1日だけで200件に迫る問い合わせや要望が寄せられました。



正直不動産 広報用ポストカードへの問い合わせ、送付要望の推移(全国のNHK受付分)

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ツイッターで正直不動産のポストカードをもらったと投稿されていた。地方に住んでいて(東京の放送センターに)出向けないが、郵送してもらうにはどうすればいいのか。(40代女性)
- ・ 海外在住の孫に頼まれた。ポストカードの入手先を教えてください。(70歳以上女性)
- ・ 妻がポストカードをほしいと言っている。NHKは何時まで開いているのか。(50代男性)



予想を大きく上回る盛り上がりを受けて、NHKでは大型連休明けの5月から配布窓口を拡大しました。新型コロナ対策にも細心の注意を払いながら、本部に加えて全国のNHKハートプラザなどでも配布を始めたほか、主人公の名刺型カードもそろえバリエーションを充実させました。また、一部の営業センターでは永瀬の等身大パネルを設置するなど、さまざまな工夫で視聴者からの熱い期待に応えました。



名刺型カード



ポストカード(2種類)

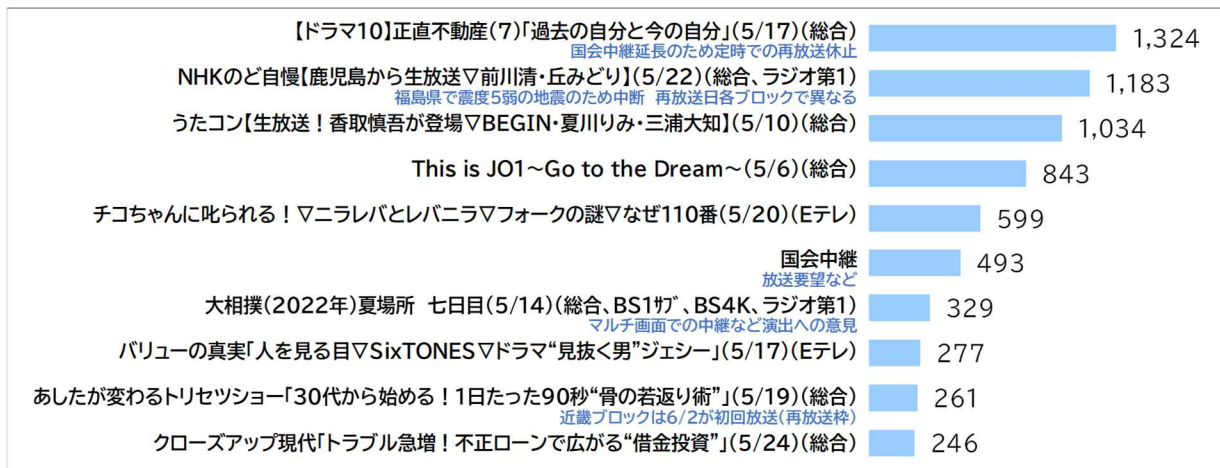
【視聴者から寄せられた声】

- ・ 近くにNHKがないが、本部に返信用切手を送るとポストカードと名刺型カードを届けてくれて、うれしかった。地方に住む自分には助かるし、物語の展開にも毎週注目している。(30代女性)
- ・ 山下さんのファンだったこともあり、ポストカードや名刺、等身大のパネルを目当てに、今回初めてハートプラザやプラスクロスを訪れた。テレビで見る以外にもいろんな楽しみ方を発見でき、これほどNHKを身近に感じられたことはなかったと思う。(50代女性)
- ・ 神戸放送局でハガキと名刺をもらった。受付の方も警備の方もとてもいい人で、親切に対応してくれた。(ツイッターの投稿より)

従来からの視聴者に加えて、SNSでポストカードのことを知った人や、初めてNHKのドラマを見たという人たちも番組の感想をSNSに投稿してみんなで振り返る…。ドラマは喝采のなか最終回を迎え、6月14日には特別番組「正直不動産 感謝祭」を放送しました。「放送」「ネット」そして「リアル体験」の好循環が吹かせた春の“正直風”。今後もより多くの人にNHKの番組に興味を持っていただけるよう、視聴者のみなさまと向き合っていきたいと思えます。 ※現在ポストカードの配布は終了しています

■5月 反響の多かった番組

国会中継や地震報道の影響で放送予定が変更になった番組への問い合わせなどのほか、音楽番組の出演者や、「チコちゃんに叱られる！」の演出に関する反響などが多く寄せられました。



※集計期間 5月1日～31日

3. インターネット業務への声

5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、インターネット業務についてのものは15,947件、そのうち85.3%が「NHKプラス」についてでした。

「NHKプラス」については、「登録確認はがき」など登録関連についての問い合わせが減少した一方で、「NHKプラス」からのお知らせを装ったフィッシングメール関連が1,749件と増加しました。「クレジットカード番号を入力してしまった」「注意喚起の周知をしてほしい」という声を受けて、全国や首都圏むけの放送、「NHKオンライン」などで注意を呼びかけました。

4. 受信料への声

受信料に関して、5月は130,230件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.6%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。

受信料に関する各種のお問い合わせの電話が多い時期でもあることから、引き続き番組などで、インターネットでの手続きをご案内したほか、ホームページ「受信料の窓口」でお客様が分かりやすく手続きを進められるようにデザインや表示位置を変更するなど、利便性の向上にも努めています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、5月は3,081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2,560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1,917件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が643件でした。5月23日から24日にかけて宇都宮市とその周辺で総合テレビの映像の色合いに異常が発生し、視聴者から相談が相次いで寄せられました。放送設備の不具合に伴うもので、24日の午前中に復旧しました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、5月は121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63件でした。内訳は、「公共放送について」が22件、「経営計画」関連が17件などでした。「公共放送」については、「受信料制度」などに関する意見が、「経営計画」関連では、「放送波再編」に関する意見などが寄せられました。

7. 反響の多かった番組から

■NHKスペシャル

「君の声が聴きたい」

～若者が願う 幸せのカタチ～

5月7日(土) 総合 後7:30～8:35

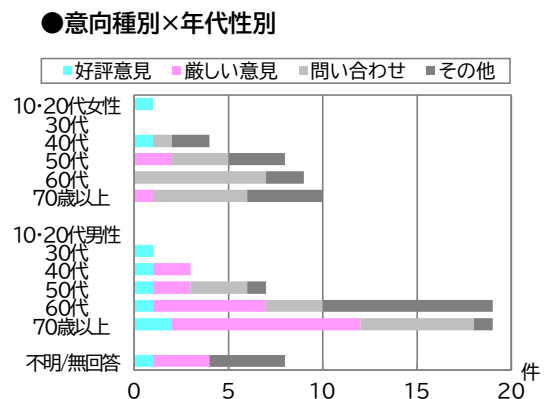
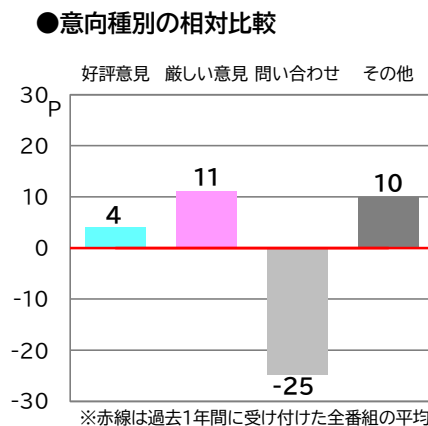
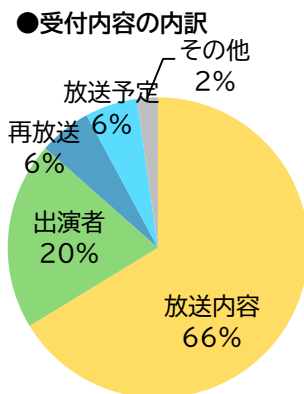
反響89件 5月2日～5月31日で集計

(好評意見9件、厳しい意見26件、

問い合わせ28件、その他の意見26件)



子どもや若者の幸せについて考える「君の声が聴きたい」プロジェクトの核となった番組です。日本の子どもや若者の「精神的幸福度」の低さが指摘される中、番組では全国1万人の若い世代に「かなえない願い」や「大人や社会に願うこと」をたずねる大規模アンケートを行い、回答からは、若い世代のリアルな実態が見えてきました。寄せられた声に耳を傾け、幸福度を高めるために何が必要なのかを語り合った番組への反響は、継続的な取り組みを求める声など、60代、70歳以上の視聴者からのものがおよそ3分の2近くを占めました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 今の若者のさまざまな声が聞けてよかった。共感できるものばかりだった。この番組をはじめ「君の声が聴きたい」プロジェクトを通して、若者をクローズアップしてくれてうれしい。(20代女性)
- ・ とてもよい放送だったと思う。抱えている悩みや不安がすぐに解決するわけではないが、その不安な声を誰かに話し伝えることができる、聴いた誰かも、そうか私と一緒になんだ、抱えてる悩みや不安は特別ではないのだ、と思うことができる点がよかった。これからも、NHKは若者ひとりひとりに無関心ではないということを示し続けてほしい。(30代男性)
- ・ 今まで若い人の声をあまり聞くことがないと思っていたので、これはとてもよい番組だと思う。このような、未来がよい方向にいく番組に感謝したい。今後も、若い人の話に耳を傾け、希望の持てる番組作りをお願いしたい。(40代女性)
- ・ よい企画だった。久しぶりにNHKスペシャルを見て感動した。(70歳以上男性)
- ・ 特番で、多様な視点から若者の意見を聞こうとする内容は歓迎したい。その上で、この後どうするのが大切だと思う。一時的なキャンペーンで終わらせることなく、継続的な取り組みになることを期待したい。(60代男性)

< 厳しい意見 >

- ・ 現代の若者の幸福度が低い、というテーマだったが、今の世代だけではなく昔の世代も日本は幸福度は低かったと思うが、どうだろうか？ (40代男性)
- ・ 戦前と比べたら我慢の度合いが違う。今までが豊かで恵まれていたから、精神的幸福度が37位という結果だったのではないか。大人が考える事情と、子どもの考える事情はずいぶん違うように思った。若い人たちが「お金が欲しい、物が買えないから不幸だ」と言うのは、あまりにも短絡的に思えた。 (70歳以上男性)
- ・ 若い者の言うことが必ず正しいわけでもないと思う。若者の言い分をただ肯定するだけで何が変わるというのか？ (50代男性)
- ・ 「子どもの考えがすべて善」というのが前提になっているような構成に、違和感を覚えた。 (年代不明)
- ・ 顔が半分隠れるような髪形になっている出演者がいた。撮影の際に配慮してあげてほしい。 (70歳以上男性)

■クローズアップ現代
「トラブル急増！

不正ローンで広がる”借金投資”」

総合 5月24日(火) 後7:30~7:57

反響240件 ※5月23日~5月31日で集計

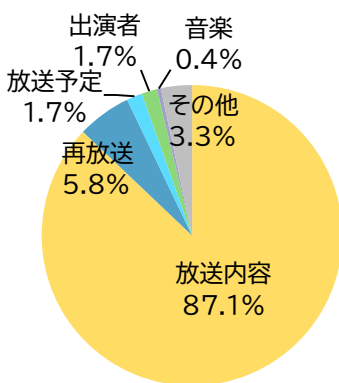
(好評意見129件、厳しい意見14件、

問い合わせ29件、その他の意見68件)

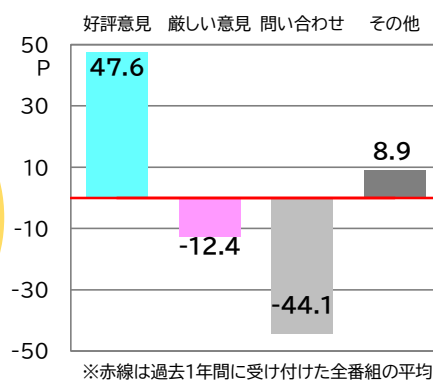


収入や使用目的を偽り不正なローンを組ませ投資させる“借金投資”トラブルが急増しています。高額ソフトフェアに、数千万を超える投資用の不動産。サラリーマン・主婦・若者をターゲットに、業者はマッチングアプリなどを入りに信頼関係を築いたうえで、収入が増えないなか将来の不安をあおり勧誘していきます。巧妙な手口を追跡し対策を考えた番組に、「似たような経験をした」「さらに闇を取材してほしい」など、今年度放送したクローズアップ現代の中では最も多くの反響が寄せられました。

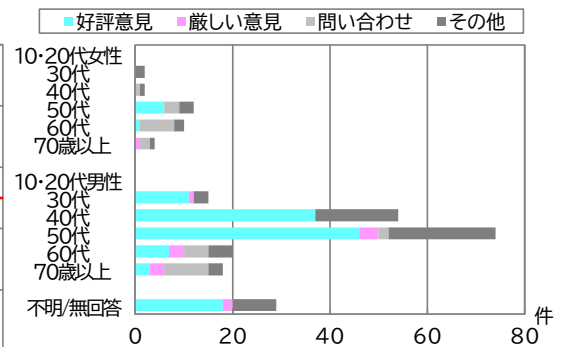
●受付内容の内訳



●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>

- 私も不正融資を受け、今も日々苦しみ、自己破産と自殺を頭の片隅に生活している。このような詐欺行為を決して許さない世論を形成するためにも、NHKには尽力してもらいたい。(50代男性)
- 自分も同じような手口で苦しめられてきた。最近のNHKは、「正直不動産」や「逆転人生」などでも関連の問題を取り上げてくれている。時間をかけて丁寧に取材してくれたスタッフにお礼を言いたい。(40代男性)
- 未来ある若者が狙われていることに驚いた。マッチングアプリなど現代ならではの手法を使って感情や心理を巧みに悪用しているため、冷静な判断ができないのではないだろうか。成人年齢が20歳から18歳に下げられたことで今後被害者が増えないか、非常に不安になった。(40代男性)
- このコロナ禍で社会不安に乗じて情報弱者から金を巻き上げようなど、人間の所業とは思えなかった。一人一人が危機感を持てるように番組の中で注意喚起してほしい。(50代女性)
- 現代の闇を浮き彫りにしたすばらしい内容だった。特に不動産投資は巨額の負債となるため、人生を大きく左右してしまう。引き続き被害者救済について取り上げてほしい。(60代男性)

<厳しい意見>

- 被害者を過剰に擁護する番組構成ではないか。数千万円もする契約なのに契約書を全く理解せず投資した契約者を甘やかすすぎだ。そもそも投資である以上、リスクや実損が発生するのは当たり前だと触れてほしかった。(年代不明女性)

[参考データ]

■放送番組への意見

5月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は84,137件で、このうち番組に対する意見は34,477件でした。好評と不評で分類すると好評意見が35.7%、厳しい意見は64.3%でした。

	3月	4月	5月	2021年5月
好評意見	28.0%	33.3%	35.7%	25.8%
厳しい意見	72.0%	66.7%	64.3%	74.2%

■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	訪問員等の対応、説明不十分等	335
	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	38
	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	77
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	27
その他	上記以外、営業活動や受信料について等	2,964
合計		3,452

■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	867
	個別受信設備不良	730
	共同受信設備不良	90
	建造物による受信障害	12
	雑音障害	31
	混信・難視聴など	4
	二次対応	1,050
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		643
合計		2,560