

NHK

月刊みなさまの声 2022年10月



<目次>

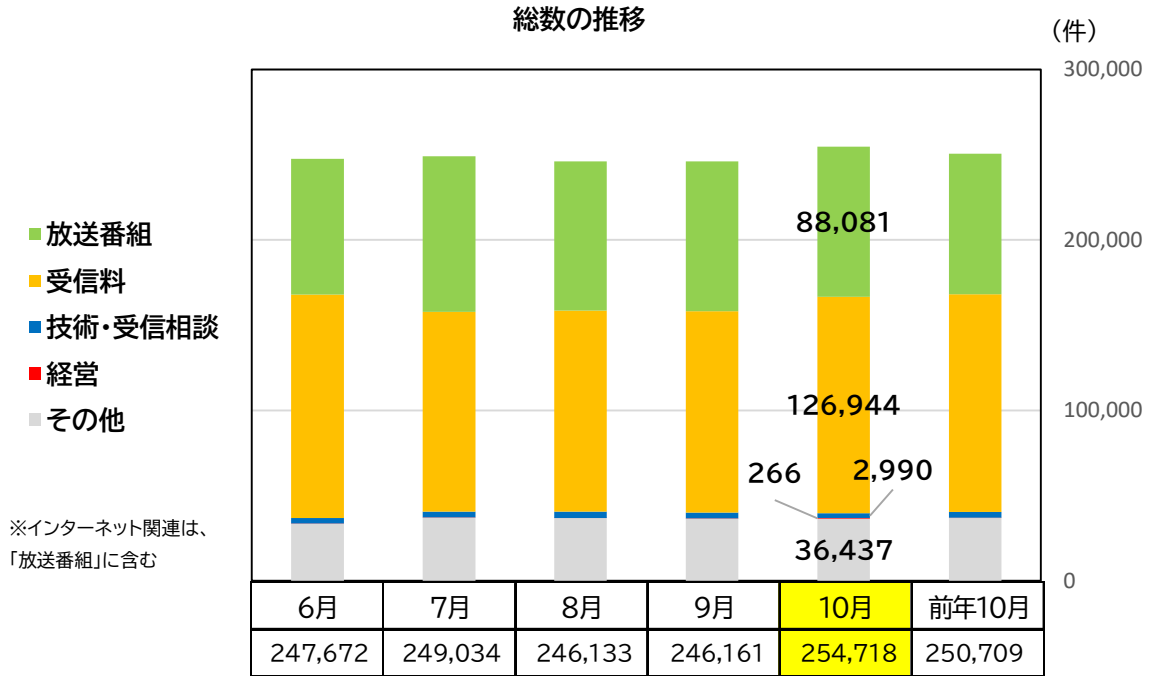
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	7
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	7
6. 経営への声	7
7. 反響が多かった番組から	8
[参考データ]	13

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

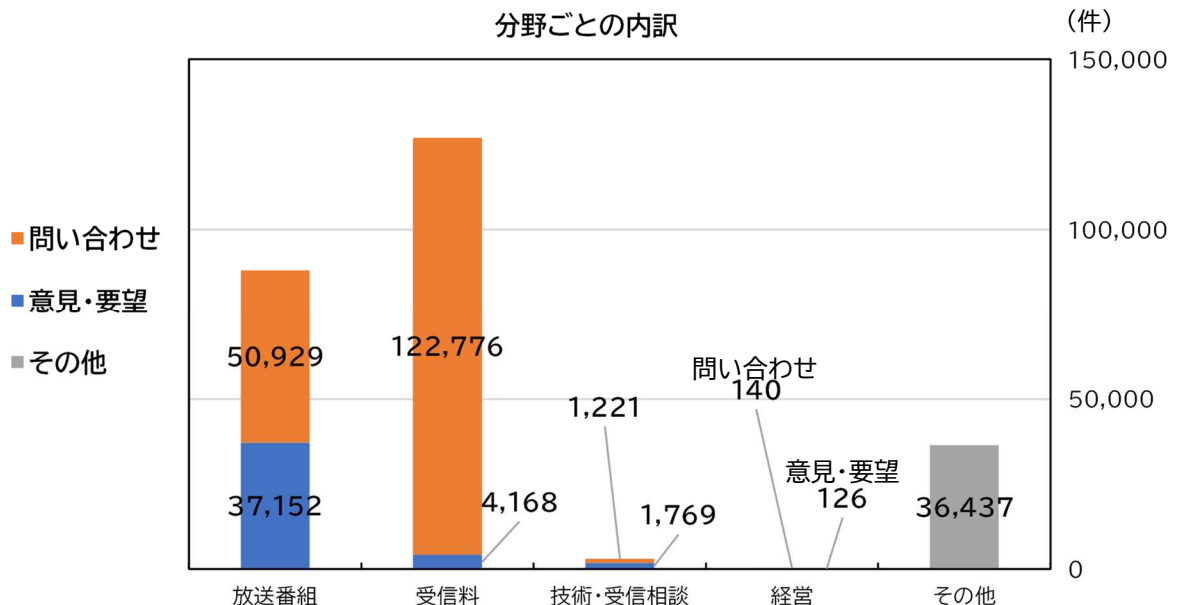
■総数の推移と内訳

10月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、254,718件で前の月と比べて8,557件増加し、前年同月からは4,009件多くなっています。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが、前月から8,788件増加して126,944件と最も多く、次いで「放送番組」が88,081件となっています。



■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問い合わせが50,929件で57.8%、番組内容や演出などに関する意見・要望が37,152件で42.2%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問い合わせが122,776件で96.7%を占め、意見・要望は3.3%にあたる4,168件でした。



いただいた問い合わせや意見・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

放送に寄せられた視聴者の声は88,081件、このうち意見・要望は、37,152件でした。分類すると好評意見が42.9%、厳しい意見は57.1%でした。音楽番組の出演者や企画内容への好評の声が多く寄せられたため、好評意見は前年度の平均(25.3%)よりおよそ18ポイント上回りました。

また、声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップのミスや誤読などで93件(9月は117件)、ホームページの関係は37件(9月は40件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、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。

寄せられた視聴者の声に対応した取り組みを、2つ紹介します。国会中継の字幕放送を拡充して放送のバリアフリーを推進した例と、台風15号の報道をめぐる静岡放送局の対応についてです。

■国会中継をより多くの人に 生字幕放送を拡充



10月17日 衆議院予算委員会質疑より

字幕放送は、聴覚に障害のある人や、音声聞き取りにくい高齢の視聴者にむけ、テレビの音声を文字で表示することにより、番組の内容を伝える補完サービスです。現在、総合、Eテレ、BS1、BSプレミアム、BS4K、BS8Kすべての映像メディアで字幕放送を実施、ユニバーサルサービスの柱のひとつとして、量と質の両面からさらなる充実に努めています。

国会中継においては、2018年の秋から所信表明演説と代表質問を対象に字幕放送を始めました。しかし、聴覚に不安のあるかたがたから予算委員会や党首討論などにも字幕の要望が続いたほか、テレビの音をあまり出すことができない事情から字幕を求める意見も寄せられました。特にコロナ禍以降は、マスクを着用して音が聞き取りにくい、口元の動きが見えないため発言の意図が分かりにくい、という指摘も目立つようになりました。

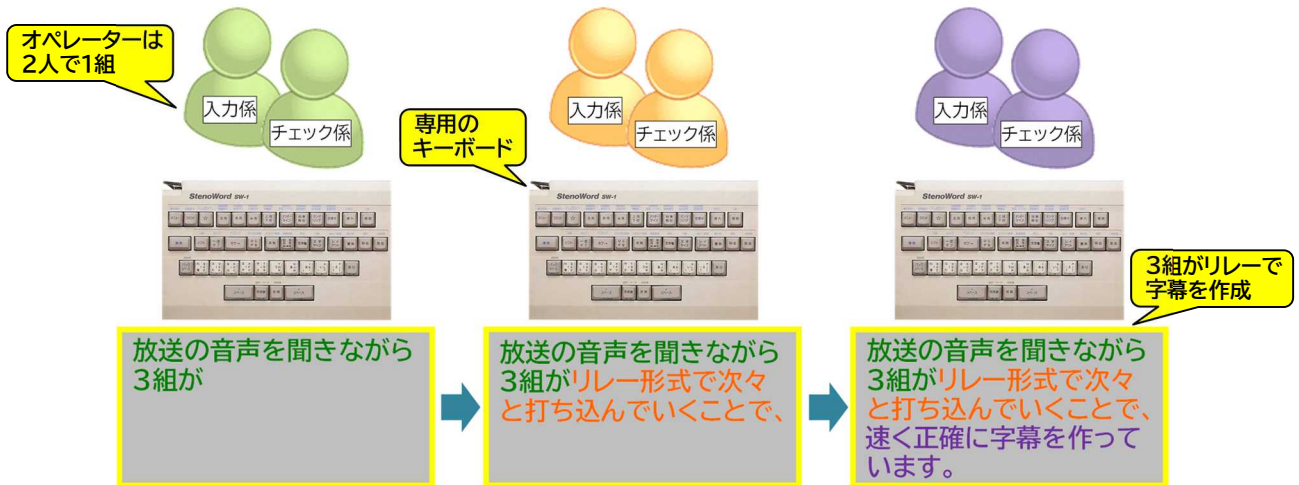
【視聴者から寄せられた声】

- ・ 聴力が弱くなり、テレビの音量をかなり大きくしないと聞こえない。国会中継では代表質問などには字幕があるが、予算委員会になると字幕がなくなってしまう。できることならば予算委員会でも字幕放送をするよう検討してほしい。(70歳以上男性)
- ・ ニュースをいつも字幕で見ている、若い孫たちの邪魔にならないので重宝している。国会は大事な放送だし、ニュースに字幕があるのだから国会にもすべて字幕を出すべきではないか。(60代女性)
- ・ 病院の外来待合室のテレビにも国会中継が映っているが、音を出して聞くことができない。字幕をつけてほしい。(70歳以上女性)
- ・ 感染予防のためマスクを着けて議論することは納得できるが、肝心の質疑応答がよく聞こえない。表情が分かりにくいこともあり、こんなときこそ字幕があれば理解の助けになると思う。(年代不明男性)



このような声を受け、10月3日に開会した第210臨時国会から、衆議院と参議院それぞれの予算委員会の中継でも字幕放送を開始しました。

国会中継など生放送番組に付与される字幕は「生字幕」と呼ばれ、いくつかの入力方法があります。国会中継の生字幕の場合、高度な専門技術を持つオペレーターが放送の音声を聞き取り、専用のキーボードを使って瞬時に文字を打ち込む方法を採用しています。6人のオペレーターたちが入力係とチェック係の2人ずつ3組に分かれてリレー形式で文字列を完成させることで、速くて正確な生字幕を作成しています。



国会中継における 生字幕作成作業のイメージ

やり直しの効かない生放送の現場、視聴者の暮らしや未来に関わる重要な議論を公平にかつ正しく伝えるために、国会中継の字幕化は非常に繊細で神経を使う作業です。日本語はもともと同音異義語が多いことに加え、生字幕の入力やチェックの担当者は国政に関する専門用語や時事用語に精通していることが求められます。また、予算委員会は、所信表明演説や代表質問に比べて質問者と答弁者が頻繁に入れ代わりながら登壇することが多く、想定外の進行にも柔軟に対応できる経験も必要です。さらに、論戦は朝から夕方まで合計8時間近くに及ぶこともあり、途中交代のための字幕オペレーターが複数組待機しています。



【視聴者から寄せられた声】

- 国会中継はきょうから予算委員会が始まったが、字幕が出ていた。とてもよいことだと思った。
(年代不明)
- 聴覚に障害がある。予算委員会に字幕がついたおかげで、与野党それぞれの主張を初めて理解することができた。込み入った用語も多いなかで、字幕放送に携わる担当者の努力と熱意に感謝の気持ちで一杯だ。今後もできる限り続けてほしい。
(70歳以上女性)

さまざまな課題に向き合い実現した国会中継の生字幕拡充の取り組み。今後も国会中継として放送する本会議と各委員会のすべてで、正確性や政治的公平性などを損なわず制作できると判断した場合には、原則として字幕を付与する予定です。

すべての視聴者が、見やすく、聞きやすく、分かりやすく、安心して視聴することができる。ユニバーサル・サービスの取り組みを前に進め、公共メディアの使命を果たしていきたいと考えています。

■台風15号の報道について

9月に日本列島に接近した台風15号では、線状降水帯が発生した静岡県や愛知県の各地で記録的な大雨となり、被害が相次ぎました。

静岡放送局では、台風が接近した9月23日の夜から、風雨の状況、土砂災害警戒情報や避難指示、給水所などについて、テレビやラジオでの特設ニュースに加えて、逆L字型の字幕やデータ放送、インターネットなどで発信しました。

しかし、大雨による被害が広範囲に及び、また、停電や大規模な断水が長期化する中で、被害状況やライフラインについてより詳細な情報を求める声が寄せられました。



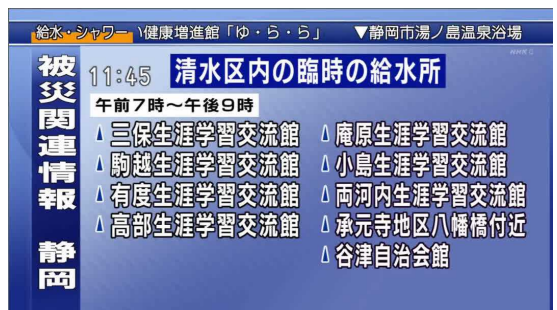
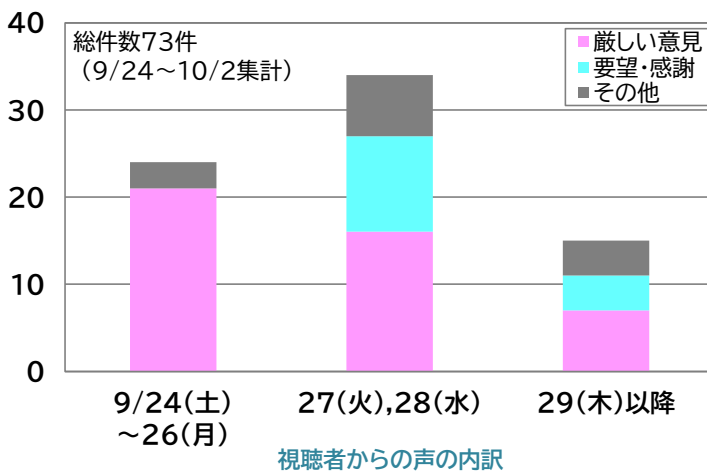
9月26日「NHKニュース たっぴり静岡」

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ラジオで災害情報を発信して欲しい。停電で今TVもつかないし、スマホもつながらない。情報が何も入らない。情報が欲しい。(60代男性)
- ・ 電気、水道が止まりテレビが映らず、ネットにもつながらない状況において、頼みの綱がラジオだった。電気水道はいつ復旧するのか、原因は何なのか、情報が欲しい。(40代男性)
- ・ どこで給水があるとか、どこに避難できますとか、L字でいいので出して。災害報道が少ない。(60代男性)
- ・ 断水になっている。トイレに困っている。避難場所の情報は出してくれるが、水道の情報が無い。(70歳以上男性)



静岡放送局では、こうした視聴者から寄せられた声を放送現場と共有しながら、被害や復旧状況、ライフラインなど被災者の方への支援に関する情報の発信強化を行いました。テレビでは昼前のローカル情報番組の放送時間を拡大して、ラジオでは毎正時に特設枠を設けて放送し、逆L字型字幕やデータ放送、インターネットでも発信。ラジオでは10月28日まで災害見舞金・被災者支援窓口など被災者支援に役立つ情報の発信を続けました。



9月29日 情報番組「ひるしず」の放送から

視聴者からは、被災についての具体的な情報提供や要望などが増え、報道への感謝と期待の声も寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 静岡市内の山間部では、断水していたり、孤立していて物資が届かなかつたりしているようだ。集落に通じる一本の道で川が決壊して、食料なども届いていない。妊婦さんもいて、困っているようだ。報道してもらえたら、もう少し支援されるのではないかと思いますので報道してほしい。
(40代女性)
- ・ 静岡市清水区の断水の件で取材要望したところ、静岡局は断水が起きている現地の映像や破壊された貯水溝の状況を放送してくれた。早速対応してくださり、お礼をと思って電話した。
(60代男性)
- ・ 生活支援の情報を得ることができるようになり、色々な方面から支援をしてもらえるようになった。私自身被災しているが、まだまだひどい状況の方がたくさんいらっしゃる。これからも現状を伝えてもらいながら、被災された方たちに寄り添った報道をお願いしたい。
(50代女性)

NHKでは、今後も災害時、全局態勢で取材・制作を尽くすとともに、視聴者の声を受け止めながら、テレビ、ラジオ、インターネットなど様々なメディアを使って、正確でよりきめ細かい情報を迅速に発信することで、「命と暮らしを守る」報道強化に努めてまいります。

■10月 反響の多かった番組

幅広い世代のアーティストが出演した音楽番組などに、好評意見が多く寄せられました。一方、宮崎県で震度5弱を観測した地震や北朝鮮のミサイル発射関連の報道のため、中断や変更になった番組についての問い合わせがありました。ドラマ出演者のポストカードへの問い合わせも多く寄せられました。

※集計期間 10月1日～31日

うたコン▼生放送！JO1テレビ初披露▼由紀さおり×松坂慶子デュエット(10/4)(総合)	2,511
アニメ キングダム 第4シリーズ[終](26)「六将の行方」(10/2)(総合)	1,372
Venue101 Presents BE:FIRST LIVE BE:FIRSTが特別なLIVEを披露！リクエストコーナーも (10/15)(総合)	926
【連続テレビ小説】舞いあがれ！第2回「お母ちゃんとわたし」(10/4)(総合、BSプレミアム、BS4K)	608
Venue101 EXTRA 「ao・JO1・フォーリミ・ハマいく」(10/8)(総合)	559
【土曜ドラマ】一橋桐子の犯罪日記[新](1)娑婆(しゃば)に未練なし(10/8)(総合)	472
LIFE！ 秋 岸井ゆきの、松村北斗、ジャルジャル後藤 初出演！(10/10)(総合)	383
わが心の大阪メロディー【大阪発なにわの紅白！司会は今田耕司&福原遥▽生放送】(10/25)(総合)	343
路(ルウ)～台湾エクスプレス～特別編集版(1)(2)(3)(4)(10/9,16)(総合)	330

<10月放送以外の番組への反響>

第73回NHK紅白歌合戦(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)

1,889件

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は15,359件で、前月より2,542件減少しました。9月は「らじる★らじる」のスマートフォン用のアプリの大幅アップデートによる、使い方の問い合わせが多く寄せられていました。

NHKプラスについては、10月3日に関東甲信越と関西の11の地域局の夕方ニュース配信が始まり、「新生活が始まり寂しい気分で日々を過ごしていた。とちぎ630が見られるようになり感激！」など好評意見が寄せられました。また、25日にテレビの対応機種が増え、要望が多かったパナソニック製のテレビでNHKプラスが見られるようになりました。

ほかにも、「テレビは持っていないが、インターネット環境はあるのでNHKプラスを利用したい」という視聴者からの声サービス開始以来寄せられており、10月には12件の要望、問い合わせを確認しています。

4. 受信料への声

受信料に関して、10月は126,944件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、96.7%が問い合わせで、多くは受信契約の手続きや、請求内容に関するものでした。いただいた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回答しました。また、秋の引越しシーズンで、問い合わせの電話が多い時期でもあることから、多く寄せられる質問について、ホームページの「よくある質問集」の内容を追加して、お客様自身で確認できるようにするなど、利便性の向上に努めています。また、ふれあいセンター(営業)に電話が繋がりにくい状況もあったため、同様にホームページの活用をしていただけるように情報をきめ細かく更新しています。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,246件で、前月よりも1,405件減少しました。多かったものは送付物に関するもので2,034件、契約・事務処理に関するものが405件でした。送付にあたっては、作業の確認をより厳密に進めて対応しています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、10月は2,990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2,498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1,887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611件でした。また、衛星放送で、衛星の機器障害により放送が見られないといった相談が7件寄せられました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、10月は266件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の120件から146件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは207件で、その8割近くの156件は、11日に公表した経営計画修正案に関するものでした。衛星波の削減については、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて、「楽しみにしている番組があるのに、チャンネルが1つ減るとは最悪だ」などという削減への反対意見をはじめ、衛星波の今後への問合せが多く寄せられました。また、受信料の値下げについても、値下げ努力がまだ足りない、値下げよりも番組を充実させてほしいなど、賛否それぞれの声寄せられました。

7.反響の多かった番組から

■【連続テレビ小説】ちむどんどん

<本編全125回、土曜振り返り25回>

4月11日(月)~10月1日(土)

総合 前8:00~8:15

BSプレミアム、BS4K 前7:30~7:45

反響10,303件 ※4月11日~10月2日で集計

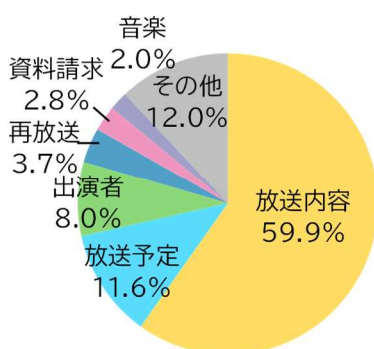
(好評意見806件、厳しい意見4,293件、

問い合わせ4,316件、その他の意見888件)

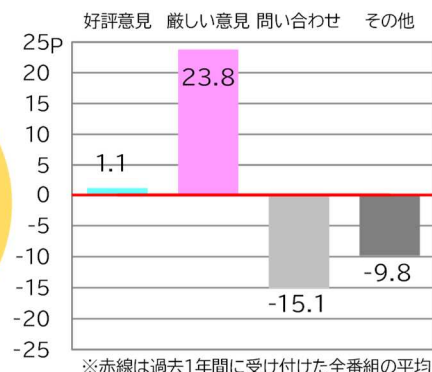


羽原大介さんが手がけた連続テレビ小説第106作。沖縄本島北部やんばる地域で生まれ育ち東京で働き始めたヒロイン比嘉暢子(黒島結菜さん)が、離れて暮らすきょうだいたちと支え合い、ふるさとの味・沖縄料理の料理人となる夢にかけける姿を描いた物語です。番組は自らの夢をひたむきに追求するヒロインと家族の絆、そんな一家を包み込む主題歌が好評でした。一方で、主人公とその兄の描き方や、ドラマの展開について厳しい指摘が寄せられ、ネット上の掲示板やSNSでも連日賛否両論の意見が数多く投稿されました。

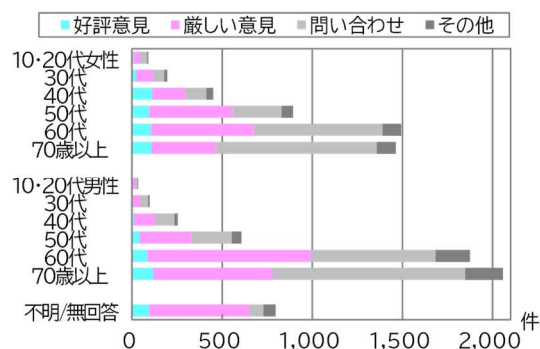
①受付内容の内訳



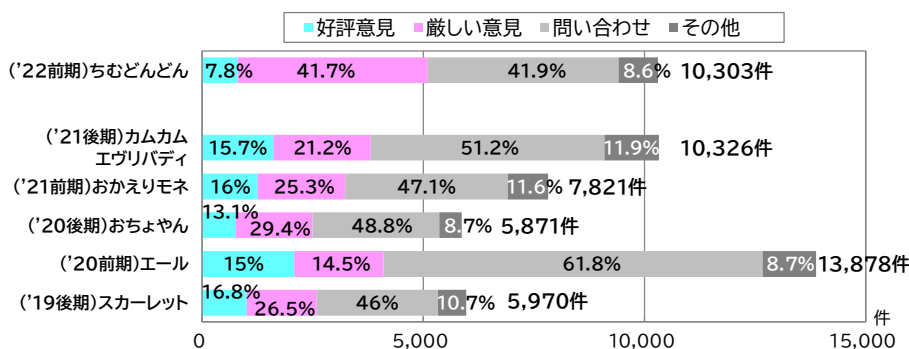
②意向種別の相対比較



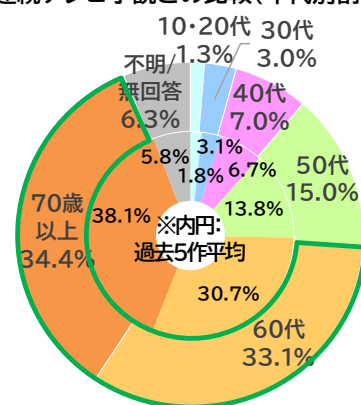
③意向種別×年代性別



④過去の連続テレビ小説との比較(反響件数と意向種別割合)



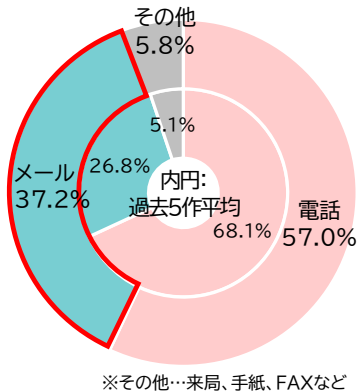
⑤過去の連続テレビ小説との比較(年代別割合)



意向総数は前作「カムカムエヴリバディ」に続いて1万件を超える反響がありました。そのうち、6割が放送内容に関するものでした。(図①)過去5作品と比べると、意向種別は(図④)今回は、厳しい意見が増えています。声を寄せた人の年代別構成は、これまでとあまり変化がありませんが(60代・70歳以上が67.5% 図⑤)、受付方法は、電話での割合が減り、メールが10ポイント以上高くなっています(図⑥)。また、NHKプラスについての問い合わせや意見が、前作「カムカムエヴリバディ」同様に200件以上寄せられました(図⑦)。高年層の割合が高い中であっても、メール環境への移行とネット視聴に対する関心が広がっていることがうかがえます。

また、今期からBSプレミアムなどの夜間の再放送が取りやめになったことについても、放送期間を通じて多くの問い合わせや意見がありました。

⑥過去の連速テレビ小説との比較(受付方法)



⑦NHKプラスへの問い合わせ、意見

番組名	NHKプラス関連の反響数
('22前期) ちむどんどん	NHK+ 206件
('21後期) カムカムエヴリバディ	NHK+ 208件
('21前期) おかえりモネ	NHK+ 135件
('20後期) おちょやん	NHK+ 84件
('20前期) エール	NHK+ 119件

【主な内容】

<好評意見>

- ・ 今自分が「ちむどんどん」する事をする、その大切さを改めて考えさせてくれるドラマだった。今の自分の唯一無二の「ちむどんどん」の実現こそが、周囲を幸せにする。戦争と言う絶望の中から生まれた、人間の尊厳、人権の尊重の象徴が、比嘉家(沖縄)なのだと思えてならない。(50代女性)
- ・ 長所もあれば短所もある、人を助けることも迷惑をかけてしまうこともあるごく普通の人たちが個性豊かに描かれていて共感でき、どんな人も決して否定されることなく「何度でもやり直せる」というやさしく力強いメッセージに、放送中何度もはげまされた。(40代女性)
- ・ 主人公がつまずきながらも笑顔で乗り越えていく内容で、気持ちが明るくなり、とても癒される。ストーリーも出演者の演技もすばらしい。最近世の中、暗いニュースが多いので、朝ドラは明るい内容でお願いしたい。(50代男性)
- ・ 主演の黒島さんの一生懸命な姿に元気をもらった。3人の娘がいるので暢子たち姉妹の絆が心に刺さった。コロナのため規制が多い世の中だが、早く元の生活に戻ってほしいと願う。(50代女性)
- ・ 自分の知らない沖縄の側面を知ることができ、さらに調べてみようという気持ちになった。意識していなかった偏見や無関心にも向き合うこととなり、様々に心が揺さぶられた。放送終了後はやんばる地方を旅行しようと思う。(40代女性)
- ・ 10か月になる娘は三浦大知さんの「燦燦」がとても好きで、曲が始まるといつも遊ぶのをやめて、すごく真剣に楽しそうに聞いている。娘がそんなそぶりを見せることにとても驚き、成長を感じた。とてもさわやかな気持ちにさせてくれてありがとう。(30代女性)
- ・ 飲食業で長く働いている。沖縄料理店のちむどんどんもアツラ・フォンターナも作業動線までよく考えられているセットだと感心させられた。こういうデザインや美術の作り込みがセリフ以上に情報を語ってくれるので、本当に一瞬も見逃せない!(40代女性)
- ・ この作品から4月から9月のほぼ通常どおりの放送に戻ることができ、1話も欠けることなくキャストさんみんなそろって最後まで完走できてうれしく思っている。当たり前の暮らし、当たり前の放送がこんなにも尊いとは数年前までは想像もつかなかった。(30代女性)

<厳しい意見>

- ・ 登場人物の行動がとても不自然で、リアリティーが感じられない。ストーリーをもう少し丁寧に描けなかったのだろうか。長年の朝ドラファンとしてとても残念だ。 (60代女性)
- ・ ヒロインがいる東京と家族のいる沖縄が交互に画面に出てきて困惑している。高齢者にも分かりやすい場面転換をしてもらいたい。 (70歳以上男性)
- ・ 楽しく見ているが15分で4きょうだいを全て展開させるのは少しつらいと思う。(70歳以上男性)
- ・ 詐欺をはじめとする犯罪行為や、反社会勢力やそれに準ずるような者によるどう喝や暴力の場面が複数ある。公共放送、朝ドラのコンセプトとしていかなものかと思う。 (50代男性)
- ・ 同じ失敗を繰り返す長男のキャラクターは朝のドラマにふさわしくない。 (70歳以上男性)
- ・ 暢子の髪がコック帽の下にボサボサと出ているのがどうしても気になっている。食べ物を作る場は清潔でなくてはいけない。髪は束ねておくべきだ。 (60代女性)
- ・ 沖縄本土復帰50周年記念作品であるなら、その意義を見出せるような作品にしてほしい。基地問題や、アメリカ、本土とのあつれき、差別など、沖縄が戦後もたどった苦難の道や日本ではなかったその土地の特異性が描かれていなかった。 (30代男性)
- ・ BSプレミアムとBS4Kでは、(平日)23:00からだけではなく、土曜7:30の(1週間振り返りの)放送もなくなってしまった。「見られる人だけが見ればいい」という理不尽さを感じる。選択肢が多いからこそ「あしたは何時からの朝ドラを見よう？」と生活の力になっていたし、1日に何度も見てセリフや内容を確認していたが、そういった楽しみ方もできなくなった。 (50代男性)

■めっちゃ関西

秋の1ch(いっちゃん)感謝祭

10月14日(金)、15日(土)

近畿ブロック

(一部全国、近畿・九州沖縄ブロック)

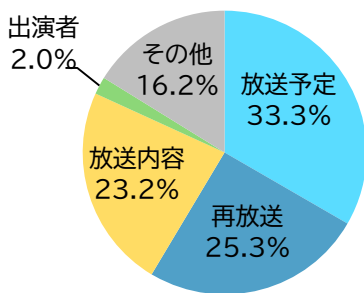
反響177件

(好評意見22件、厳しい意見47件、
問い合わせ88件、その他の意見20件)

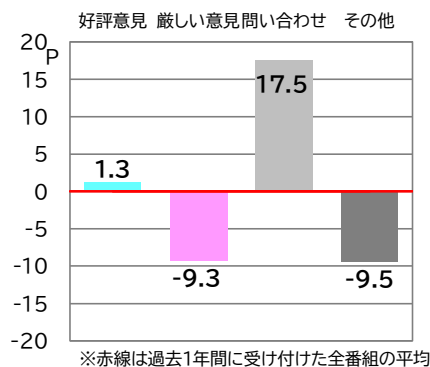


大阪放送局の発信力、関西愛、そして関西の底力をたっぴりと、あわせて26時間以上にわたって届ける秋の感謝祭！近畿ブロック向けには大阪局制作番組を集中編成し、全国に向けては、大阪局のスタジオから「ニュースウォッチ9」を放送するなど、多彩なコンテンツを発信した2日間の放送には、関西に特化した編成や、いつもとは違う「ニュースウォッチ9」を歓迎する声のほか、いつもの全国向けの番組が放送されないことへの問い合わせなどが寄せられました。

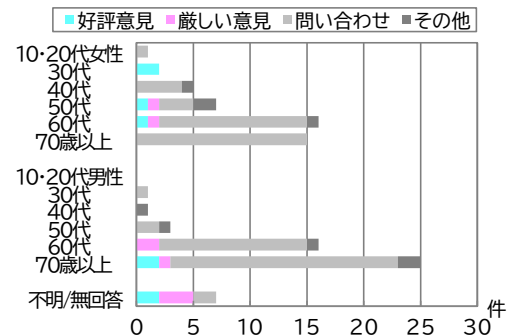
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○放送全般への声

- ・ 今回のような近畿地方に特化した番組編成はとてもよいと思う。今後も定期的に企画してほしい。(50代男性)
- ・ 大阪放送局制作の番組をまとめて見ることができよかった。(60代女性)
- ・ 26時間もかけて放送するような編成は、長すぎるのではないだろうか？(70歳以上男性)
- ・ 関西独自の企画で楽しめたが、そのために全国放送で楽しみにしている番組をいくつか見ることができなかったのが残念。(70歳以上男性)
- ・ 武田真一アナウンサーは長時間の出ずっぱりで大変だったと思うが、彼が司会だからこそ、こちらでも長時間お付き合いして視聴することができた。(50代女性)
- ・ 民放をまねたような番組だと感じる。(60代男性)
- ・ 静岡在住。「めっちゃ関西」のうち、関西だけで放送された番組を見る方法はないか？(50代女性)

○各番組への声

<ニュースウオッチ9>

全国放送 14日(金)

- ・ 番組の冒頭に武田アナが大阪局の使命を説明してくれて、その一環として大阪発となっていることがよく分かった。今後、月に1回程度大阪から放送してはどうか。(60代男性)
- ・ いつもの東京からの放送とは違って、大阪からの放送は庶民的な感じがした。このようなニュースウオッチ9もよいのではないかと思った。(70歳以上男性)
- ・ 大阪からの放送は新鮮でよかった。時には、全国の主要都市を順番に回ってはどうか？例えば、広島からの「ニュースウオッチ9」も見てみたい。(50代男性)

<かんさい熱視線「書いて 読みあい 育ちあう～子どもたちの“心の作文”～」>

近畿ブロック 14日(金)

- ・ 作文をめぐる児童と先生の関係がよく描かれていた。子どもと先生がじっくり向き合っているいい番組だった。(60代男性)

<「舞いあがれ！」中継SP～東大阪&五島列島～第1部・第2部～>

近畿・九州沖縄ブロック 15日(土)

- ・ 自分の故郷がこんなにもクローズアップされることをとてもうれしく思っている。テレビの前から離れることができない。(70歳以上男性)

[参考データ]

■放送番組への意見

10月に放送に寄せられた視聴者の声は88,081件、このうち意見は、37,152件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が42.9%、厳しい意見は57.1%でした。

	8月	9月	10月	2021年度平均
好評意見	23.8%	22.5%	42.9%	25.3%
厳しい意見	76.2%	77.5%	57.1%	74.7%

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
送付物	送付物の送付、内容など	2,034
契約・事務処理 関係	契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	405
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など	168
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	48
	料金体系・料額への不満	15
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	BS デジタル放送のメッセージの消去など	551
合計		3,246

■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		1,887
	一次対応	986
	個別受信設備不良	775
	共同受信設備不良	145
	建造物による受信障害	12
	雑音障害	47
	混信・難視聴など	7
	二次対応	901
技術相談 (受信方法などへの問い合わせ)		611
合計		2,498

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応