

NHK

月刊みなさまの声 2023年3月



<目次>

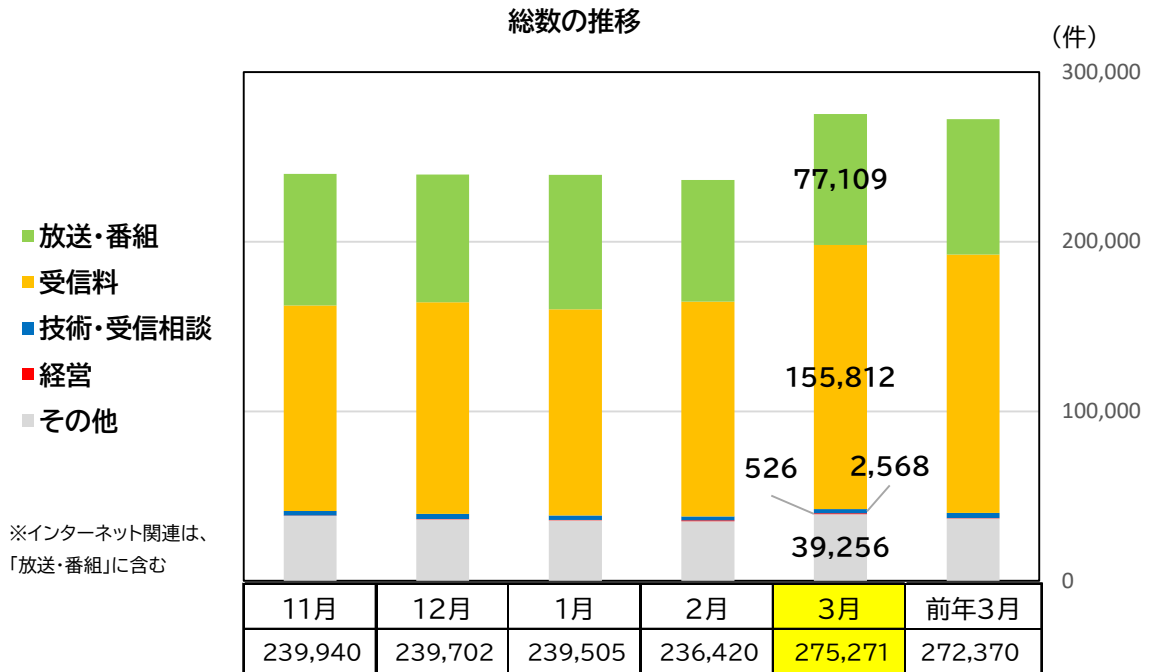
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	8
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9
8. 2022年度 1年間の意見・問い合わせ総数	11

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

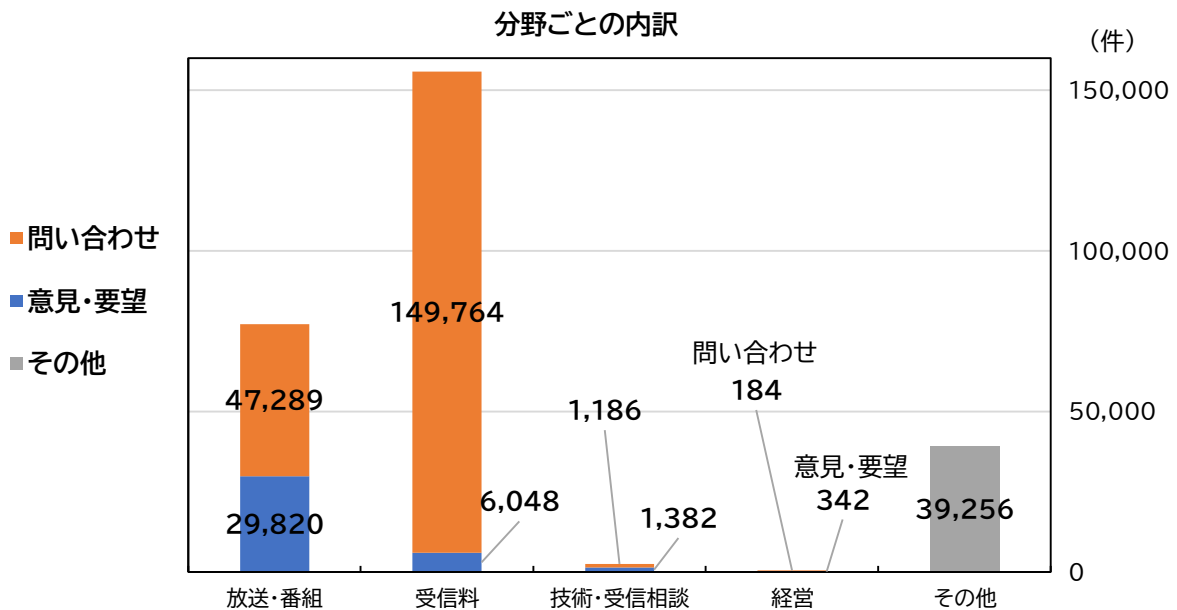
■総数の推移と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は275,271件で、前月2月と比べて38,851件増加し、前年同月より2,901件多くなっています。分野別内訳では「受信料」に関するものが155,812件(前月比29,178件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が77,109件(前月比5,319件増加)となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが47,289件で61.3%、番組内容や演出などに関する意見・要望が29,820件で38.7%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが149,764件で96.1%を占め、意見・要望は3.9%にあたる6,048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をはじめ、担当の部局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

放送に寄せられた視聴者の声は77,109件で、このうち意見・要望は29,820件でした。分類すると好評意見が34.0%、厳しい意見は66.0%で、好評意見は昨年度の平均より8.7ポイント高くなっています。これは、「大河ドラマ」や「夜ドラ」などのドラマ番組に引き続き多くの好評意見が寄せられたほか、Eテレの語学番組で出演者についての多くの支持があったことによるものです。

	1月	2月	3月	2021年度平均
好評意見	39.6%	37.1%	34.0%	25.3%
厳しい意見	60.4%	62.9%	66.0%	74.7%

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など90件(2月は93件)、ホームページ関係は36件(2月は38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。

また、スポーツ中継で「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」という視聴者の声に応えた選抜高校野球大会の実況の取り組みと、鹿児島放送局で、放送設備の保守・整備などのため、放送を休止する地域をより詳しく表示できるように告知サイトを改善した例を紹介します。

■スポーツ中継を分かりやすく 選抜高校野球で選手名をフルネームで紹介



センバツ

第95回 選抜高校野球大会

日々国内外の熱戦を伝え続けているスポーツ中継。多くの視聴者に熱戦を楽しんでいただいています。大谷翔平選手の活躍に沸くMLBや日本のプロ野球、サッカーJリーグ、大相撲などのプロスポーツと並び、NHKがスポーツ放送の柱として大事にしてきたのがアマチュアスポーツです。

毎年夏に行われる全国高校野球選手権と3月に行われる選抜高校野球大会、NHKでは総合、Eテレ、R1、FMなどで、夏は全48試合、春の選抜は31試合(2023年は記念大会のため35試合)を放送しています。1つの大会に実況、インタビュー、アルプススタンドからのレポートなどで全国から40人から50人近いアナウンサーが集まります。

これまでアナウンサーのコメントに対して視聴者からいただくご意見は、「地元の学校をもっとしっかり伝えてほしい」「一方のチームに情報が偏らないように放送してほしい」など、内容に関するものが大半でした。このような声に応えるため、全国で放送している強みを生かし、それぞれの地域でアナウンサーが取材した情報を甲子園に持ち寄り、大会前には綿密な戦力分析会を開いて情報を共有するなどして、公平で分かりやすい放送につなげてきました。

そして、ここ数大会、これまであまりなかった意見が目立つようになりました。「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」というものです。2004年の人名用漢字の追加や、これまで一般的ではなかった当て字を用いることなどで、読み方が一目では分からない名前の選手が増えてきたためと考えられます。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 生徒の名前の読み方をフルネームで紹介してほしい。この頃の若者の名前は読み方が難しいのできちんと紹介してほしい。 (60代女性)
- ・ せっかくの晴れ舞台、ぜひフルネームで呼んであげてほしい。検討を願う。 (40代女性)
- ・ 試合中の選手の名前をフルネームで何回かアナウンスしてもらえると、さらに気持ちを入れて応援できると思う。 (50代女性)
- ・ 全国多様な選手の名前も楽しみの一つ。ここ数年どう読むのかわからない名前が多く、読み方が気になってしかたない。選手紹介のときに、ぜひフルネームで読み上げてほしい。 (50代女性)

このような声に応えるため、アナウンス室と大会の中継を制作している大阪局などで検討を始めました。まず、選手の名前に読みがな(ルビ)をふることを考えましたが、表示システムを改修する必要があることや読みがなをふる名前を誰がどう選別するのかなどの課題もあり、導入には至りませんでした。



そこで考えたのが、実況を担当するアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介するという事です。ことし3月の選抜からの実施を目指し効果的なタイミングを検討しました。1つは「試合開始前のスターティングメンバーの紹介時」。しかし画面表示が姓のみのため効果的ではないと判断。次に「1回表と裏が始まる前の両チームの守備紹介時」も検討しましたが、放送時間の都合で守備紹介ができない試合もあるため見送りました。そしていくつかの候補の中から、「各選手の第1打席」に選手のフルネームをコメントすることを目標として、試験的に選手名をフルネームで紹介しました。

中継では担当する各アナウンサーが趣旨を理解し、全ての試合で第1打席でのフルネーム紹介を行うことができました。中継をご覧になった視聴者からは早速、反響が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 20日の第1試合のアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介していた、読めない名前が増えているのでうれしかった。 (60代男性)
- ・ 選手の名前をフルネームで伝えてくれたアナウンサーありがとう。いつも何て読むんだろうとモヤモヤしてたのでうれしい。 (40代女性)
- ・ 難読な漢字の名前の選手も多く、何と読むのか気になっていた。これまで要望を伝えたこともあった。今大会で、ついにフルネームで実況をしてくれていた。試合そのものとは関係がないかもしれないが、より放送を楽しめた。 (60代女性)

視聴者から寄せていただいたご意見をきっかけに取り組んだ今回の「選手名のフルネーム紹介」。このあとも、夏には高校総体(インターハイ)、冬には駅伝などの高校スポーツの中継も予定されています。コメントの方法やタイミング、回数など検討を重ね、さらに分かりやすいスポーツ中継に取り組んでいきます。

■鹿児島放送局公式サイト 放送休止地域をより詳しく表示

NHKの各放送局では放送設備の保守・整備などのため、放送を休止する場合があります。これまで鹿児島放送局では、放送を休止するとき、日時、休止するメディアと、休止する地域が県内全域なのか一部地域なのかを、放送局のホームページでお知らせしてきました。これに対して、視聴者から、放送を休止する地域を、具体的に知りたいという要望が寄せられました。



NHK鹿児島放送局

2022年11月 深夜作業予定 [鹿児島県]

作業年月日	曜日	個別・臨時 休止メディア	開始時間(24時間表記)	終了時間(24時間表記)	全県・一部
2022/11/6	月	総合	1:25	4:00	一部

従来の表示

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仕事で深夜、ラジオを聞きながら鹿児島県内を車でまわっている。ときどき、ラジオ放送が休止になるが、どのエリアが休止なのか事前に分かるとありがたい。(50代男性)



こうした要望を受けて、1月、鹿児島局では放送設備の保守・整備の内容から地域を絞り込み、影響を受ける地域を詳しく表示するようにホームページを改善しました。

放送休止のお知らせ

放送設備の保守・整備などのため、下記の予定で放送を休止いたします。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解をよろしくお願いいたします。

※ 天候などの影響により日時が変更になる場合があります。

※ 緊急放送などの際は、保守・整備を中止してお伝えします。

[鹿児島県内の受信情報 >](#)

日付	時間	メディア	地域
1月9日(月)	1:00~4:00	総合	大隅地域
1月16日(月)	1:00~4:00	総合	全県
1月24日(火)	1:00~5:00	ラジオ第1	鹿児島地域・大島地域
1月25日(水)	1:00~5:00	ラジオ第1	鹿児島地域・大島地域
1月30日(月)	1:00~5:00	ラジオ第1	大島地域

改善後の表示



【視聴者から寄せられた声】

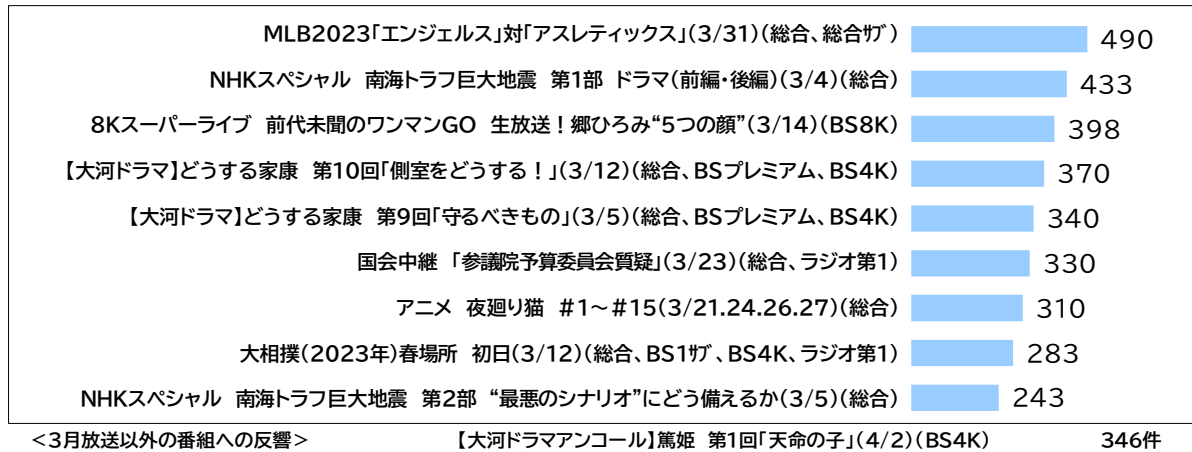
- ・ これまで『全県』か『一部』のみだった表記が、『大隅』や『北薩』など地域ブロック別の表記になりとても分かりやすくなった。(50代男性)

NHKでは今後も地域のみなさまに、よりきめ細かな情報をお届けすることで、利便性の向上をはかってまいります。

■3月 反響の多かった番組

大谷翔平選手が開幕投手を務めたMLBアメリカ大リーグや、南海トラフ地震の脅威やその備えについて検証した「NHKスペシャル」、BS8Kで放送したスタジオライブに数多くの問い合わせや意見が寄せられました。また、「【大河ドラマ】 どうする家康」には、引き続き脚本や出演者についての反響が届いています。また、4月からBS4Kで放送が始まる「大河ドラマアンコール 篤姫」については、視聴方法の問い合わせや地上波・BSプレミアムでも放送してほしいという要望や意見が放送前から数多く寄せられました。

※集計期間 3月1日～31日



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14,425件で84.8%の12,233件がNHKプラスに関するものでした。また、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談が前月と比べて急増し1,907件にのびりました。これは、「NHK放送受信料24時間以内に確認」「NHKアップグレード通知」などと、NHKを装って偽のサイトに誘導し、クレジットカード番号や口座番号を入力させようとするもので、「広く注意喚起をしてほしい」という声も寄せられました。

NHKでは経営広報番組やニュースの中で5回にわたって注意を呼びかけるとともに、公式サイトにおいても同様の注意喚起を掲載しました。今後も状況を注視し、適切に対応をすすめていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、3月は155,812件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.1%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容についての問い合わせなどでした。ふれあいセンター（営業）への入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていますが、電話の受け付け体制を強化する一方で、インターネットでの手続きを案内をすることなどで混雑緩和に努めています。「NHK受信料の窓口」のウェブサイトでは、引越し関連の手続きについては、ふれあいセンターへの連絡がつかない場合、折り返し電話の希望受け付けを試行するとともに、「よくあるご質問」の検索機能を改良。また、ことし3月で卒業を迎える学生を対象に、一部の手続きをインターネット上で行うことができる専用のサイトを案内する郵送物を発送するなど、ネットサービスの向上を図りました。

また、ふれあいセンター（営業）で受け付けた意見は4,404件で、前月よりも968件増加しました。最も多かったのは、送付物に関するもので前月より743件増えて3,129件でした。これは、引越シーズンということで、受信契約の申し出や住所変更をお願いする多くの送付物を発送したためとみられます。また、契約・事務処理に関するものが354件、スタッフに関するものは172件でした。

事由		件数
送付物	送付物の送付、内容など	3,129
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	354
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	172
BSデジタル放送	BSデジタル放送のメッセージの消去など	53
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	69
	料金体系・料額への不満	10
番組サービス	番組内容や出演者への不満	60
その他		557
合計		4,404

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、3月は2,568件の意見や問い合わせが寄せられ、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2,127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1,498件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が629件でした。

事由		件数
受信不良		1,498
	一次対応	870
	個別受信設備不良	718
	共同受信設備不良	119
	建造物による受信障害	11
	雑音障害	18
	混信・難視聴など	4
	二次対応	628
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		629
合計		2,127

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

6. 経営への声

NHKの経営に関して、3月は526件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の658件から132件減少しました。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397件で、最も多かったのは2月の札幌放送局アナウンサー逮捕への声でした。「(ネットニュースでしか伝えず)どうしてテレビのニュースで報道しないのか」「視聴者が信頼しているにもかかわらずこういう不祥事を続けているのは問題だ」「重く受け止めて、再発防止を徹底してほしい」といった厳しい声が185件寄せられました。また、3月の札幌放送局の技術職員逮捕についても「職員がまた逮捕された。いつまで続くのだ」「視聴者の気持ちと受信料収入で成り立っていることを真剣に考えるべきだ」など51件の厳しい声が届いています。また、経営計画の修正案については、87件の声が寄せられました。主なものは衛星波の削減に関するもので、「BSを見ているが、4Kが見られるようになると、受信料はまた別に払うのか」という誤解や「2Kテレビで新BS2Kはいままで通り見られるか」といった問い合わせがありました。また、BS4Kに関して、「篤姫をBS4Kで放送すると聞いたが、なぜ、BSプレミアムでは放送しないのか」「同じ受信料を払っているのに、受信機の違いで見られない番組があるというのは不公平」といった声も寄せられました。

7.反響の多かった番組から

■NHKスペシャル「南海トラフ巨大地震」

第1部 ドラマ（前編）（後編）

3月4日（土）総合 後7:30～8:48

後10:00～10:54

第2部 “最悪のシナリオ”にどう備えるか

3月5日（日）総合 後9:00～9:59

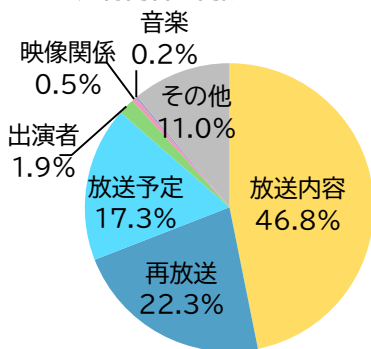
反響427件 ※2月27日～3月6日で集計

（好評意見24件、厳しい意見99件、問い合わせ216件、その他の意見88件）

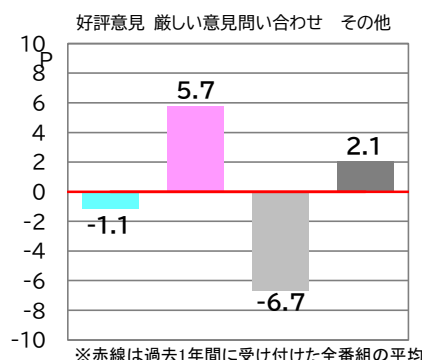


近い将来、確実に起こるとされる「南海トラフ巨大地震」の脅威を、ドラマと現場リポート、スタジオ解説で伝える3回シリーズ。第1部は、西日本を襲ったマグニチュード8.9の大地震をめぐり、大阪、高知、そして東京を舞台に展開するドラマを前後編で放送。第2部は、ドラマのシナリオを監修した専門家をゲストに、ドラマの出演者とともに「日常に防災を取り入れる」ことの大切さと実践のヒントを提示し、巨大地震への備えを考えました。一連の番組には、防災意識を再確認させられたという声や、原子力発電所への言及がなかったことへの意見のほか、多くの再放送の希望や問い合わせなどが寄せられました。

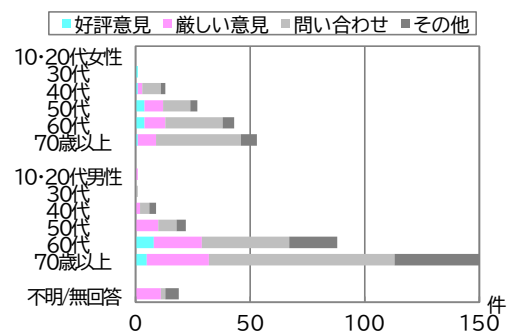
●受付内容の内訳



●意向種別の相对比较



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○第1部 ドラマ（前編）（後編）

- 非常に見応えのあるドラマだった。映像もよくできていて驚いた。いつ地震が起きるか分からないが、必要な備えを考えなければならないと思った。（50代女性）
- ドラマ仕立てで気軽に見ることができて、自分もきちんと大地震に備えようと思った。大阪で1人暮らしの娘にも見せたいドラマだった。（50代女性）
- 福島県在住。ドラマの中で、地震の後にカップラーメンを食べていたり避難所で温かいものを食べていたりするシーンがあったが、東日本大震災で被災した経験から、ほとんど不可能だと思う。こうした描写が危機感を薄めないか気になった。（70歳以上女性）
- 「半割れ」（南海トラフ巨大地震の震源域全体ではなく、東側あるいは西側のみ揺れること）という言葉が出てきたが、意味が分からず、ネットで検索した。きちんと説明してほしい。（60代女性）
- ドラマの中のニュースの場面で「これはドラマです」などと表示しないと、あまりにリアルなのでテレビをつけたばかりだと驚いてしまう。（60代女性）

※解説副音声では、ドラマであることを繰り返し説明

- ドラマの後編が同じ日に放送されると気づかず、第2部は日曜日だと思っていて見逃した。後編は午後10時から放送と、分かりやすく告知してもらいたかった。（50代女性）

○シリーズ全体を通して

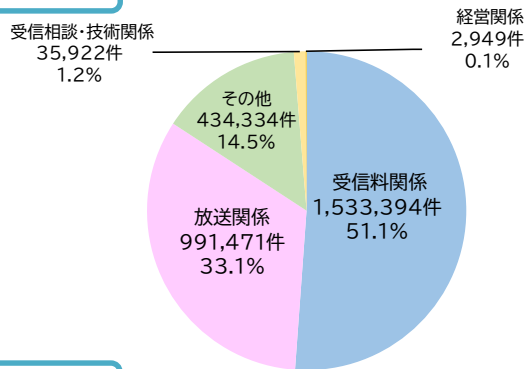
- ・ ここ数年はコロナ禍に気を取られて、日本は地震大国であることを忘れかけていた。今回の番組を参考に、地震への備えをいま一度確認しないといけないと思った。 (60代男性)
- ・ 耐震建物が良く、家具の固定、既存家屋の耐震補強が大事だと放送していたが、費用がかかるので、できない人はどうしたらいいか詳しく教えてほしかった。 (60代女性)
- ・ 大地震への恐怖を不用意にあおることもなく、起こりうることを直視したうえで、これからの道筋を示してくれたと思う。私も今回のシリーズで学んだことをいかして、生きるための最善を尽くしていきたい。 (30代女性)
- ・ 多くの人が視聴しやすい週末の夜にこの問題を放送してくれて、よかったと思う。 (60代女性)
- ・ 第1部、第2部を通して、原子力発電所への言及がなかった。全般によいシリーズだったが、そこだけは物足りなく感じた。 (60代男性)

8. 2022年度 1年間の意見・問い合わせ総数

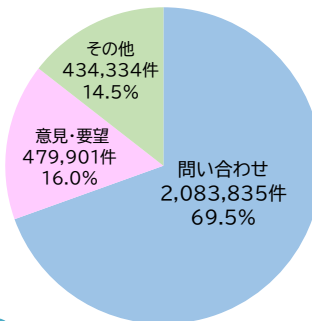
299万8,070件(2021年度 310万4,758件)

2022年度は、299万8,070件の意見や要望、問い合わせをいただき、前年度よりも10万6,688件の減少となりました。受信料関係は、訪問活動の見直しと、それに伴いインターネットでの手続きが増加したことなどから、前年度に比べおよそ12万3,000件減少し、およそ153万件。放送関係は東京オリンピック・パラリンピックや北京オリンピック・パラリンピックが開催された2021年度から3,000件ほど増加しておよそ99万件。これは、NHKスペシャルのほか、NHK紅白歌合戦やNHKのど自慢、うたコンといった音楽番組などに寄せられた声が増えたためだと考えられます。そして、受信相談・技術関係がおよそ3万6,000件、経営関係が2,900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70%、意見・要望が16%となっています。

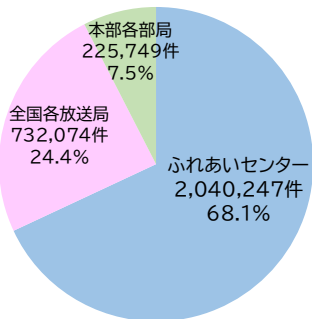
意向内容



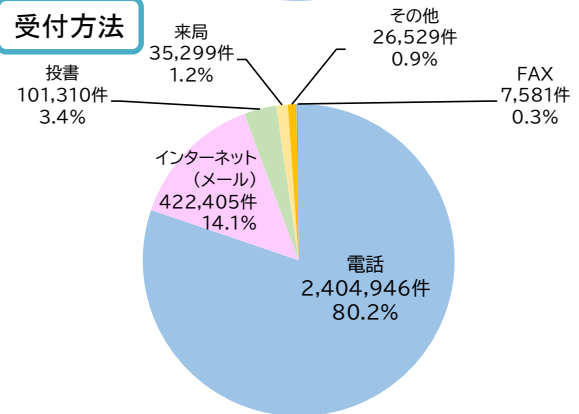
意向種別



受付窓口



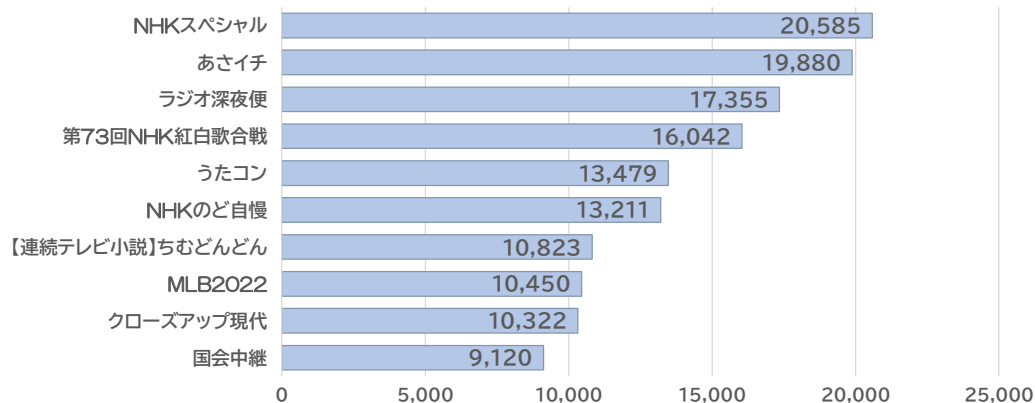
受付方法



※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 2022年4月1日~2023年3月31日