

# NHK

## 月刊みなさまの声 2023年5月



### <目次>

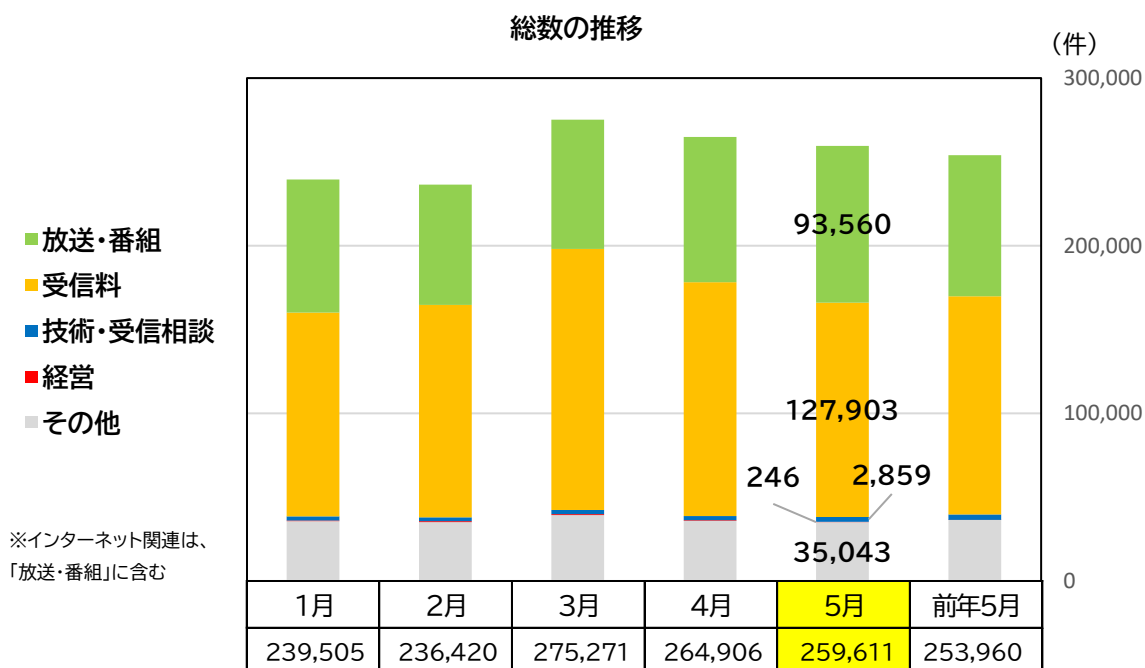
1. 視聴者の声の総数と内訳 .....	2
2. 放送・番組への声と対応 .....	3
3. インターネット業務への声 .....	6
4. 受信料への声 .....	6
5. 技術・受信相談への声 .....	7
6. 経営への声 .....	7
7. 反響が多かった番組から .....	8

視聴者局

## 1. 視聴者の声の総数と内訳

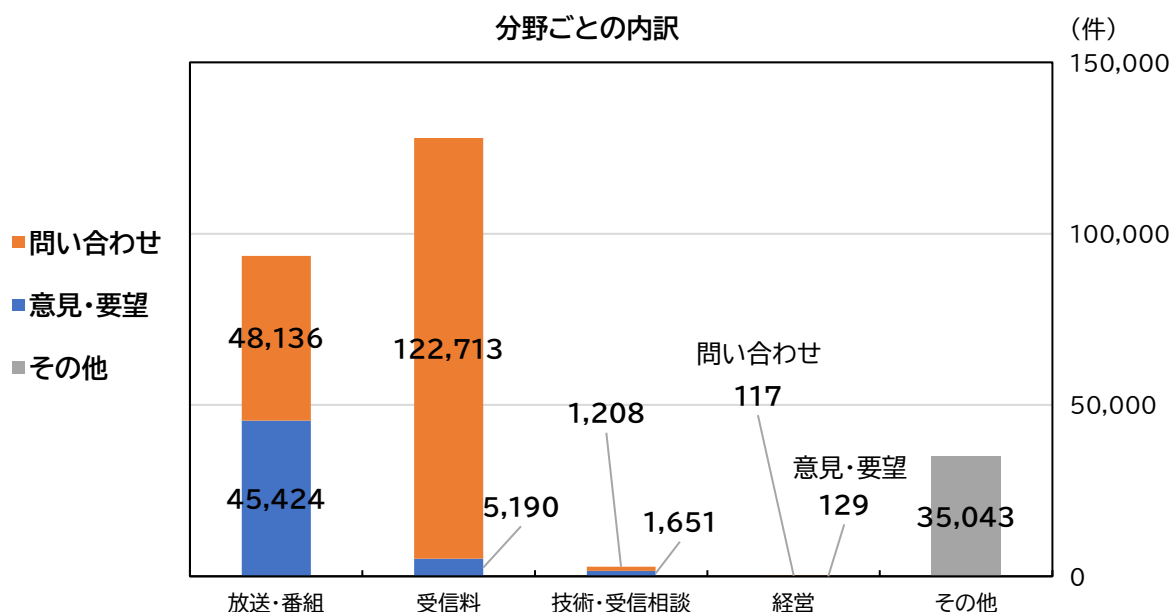
### ■総数の推移と内訳

5月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は259,611件で、前月4月と比べて5,295件減少し、前年同月からは5,651件多くなりました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが127,903件(対前月比11,591件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が93,560件(対前月比6,852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48,136件で51.4%、番組内容や演出などに関する意見・要望が45,424件で48.6%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122,713件で95.9%を占め、意見・要望は4.1%にあたる5,190件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望には、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回答したほか、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

放送や番組に寄せられた視聴者の声は93,560件、このうち意見は45,424件でした。好評と不評で分類をすると、好評意見が42.2%、厳しい意見は57.8%でした。

	3月	4月	5月	2022年度平均
好評意見	34.0%	45.9%	42.2%	30.5%
厳しい意見	66.0%	54.1%	57.8%	69.5%

声をもとに対応をしたおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など119件(4月は94件)、ホームページの関係は43件(4月は58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。

テレビで放送している体操番組で、出演者の衣装や動きの見せ方などを見直した取り組みをご紹介します。

### ■体操番組で出演者の衣装や動きの見せ方が新しくなりました！

「ラジオ体操」「テレビ体操」をはじめ「みんなの体操」など、日々の生活の中に無理なく体操を取り入れてもらえるよう放送している体操番組。テレビでは平日は1日に3回、土日は1回放送しています。毎日見る番組だからこそ、視聴者のみなさんからはたくさんの意見や要望が届いています。中でも目立ったのが、出演者の衣装に関する声でした。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 男女で衣装を分けていることが、全く理解できない。女性はこれまでと同じように、短パンに肌色に近い色のタイツ姿。男性は短パンの色に近いタイツ。なぜこのように性別で体操の衣装を変えるのか。 (50代男性)
- ・ アシスタントの服装が男女で違うのには、理由はあるのか。男性アシスタントの服装に統一できないか。 (40代)



番組にはおとし10月、男性のアシスタントが加わりました。女性アシスタントは短めの短パンにベージュのタイツ、白の靴下という衣装が基本であった一方、男性アシスタントの衣装は長めの短パンに濃い色のタイツというものでした。このため、衣装の違いについてのご意見が多く寄せられるようになり、特に女性の衣装の変更を求める声も目立ちました。

番組では、こうした視聴者の声もふまえ、毎日気持ちよく体操に取り組んでもらいたいと、ことし4月から男女の衣装を統一することにしました。さらに、衣装について、黒など落ち着いた色もあり、「もっと明るい色にしてほしい」というご意見が複数寄せられていました。そのため、6月からは、黄色やピンク、水色など明るい色のシャツだけを着用するよう、変更を重ねました。



変更前の衣装(2022年12月放送)



変更後の衣装(6月6日初回放送)



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 男性女性の服装が共通していることに気づいた。とてもよいことだと思う。以前の女性を強調する服装には大いに疑問だった。昨今の視聴者からの見られ方を意識していると感じ、今後は安心して視聴できそうだ。(年代不明)
- ・ 女性も男性と同じデザインに変更され、視聴者の声で改善されたことがうれしかった。これからも視聴者の意見に耳を傾け、より良い番組作りをお願いしたい。(50代)

また、テレビ体操では、“立って行う体操”に加え、高齢者など立った姿勢での体操が困難な人を対象に“座って行う体操”も紹介しています。これについて、一方の体操の動きがアップで映る際、もう一方の動きが分からなくなり、まねができないという意見が寄せられていました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 「みんなの体操」では、立っている人と座っている人の動作が異なるが、「立っている人の動作」だけが画面にうつる場面がある。脳梗塞で足が不自由になった母は戸惑って動きが止まってしまう。常に、両方の動作を見ながら体操ができるように改良してほしい。(60代女性)
- ・ 施設の利用者は認知症の方もたくさんいる。一人だけアップで映すタイミングがあるが、椅子に座って体操してる方の映像は常に出してほしい。(60代女性)
- ・ 立っていても座っていても体操ができるようになってはいるはずだが、立っている人が映らないことが5分間で4~5回あった。私は立って体操しているので、立っている方が映らないとどうしたらいいかわからない。どちらもきちんと映してほしい。(70歳以上女性)



声を受けて、立って行う体操と座って行う体操で、アシスタントがテンポの違う動きをする場合は、必ず双方とも一画面で見えるように、カメラアングルなど、演出を見直しました。



立った体操も座った体操も見えるように

さらに、水曜日の「テレビ体操」で紹介しているテンポの速い「リズム体操」について、座って行うバージョンがなかったことから、高齢者などから参加できないという声が寄せられていました。このため、6月から新たに座って行う「リズム体操」も加わりました。



座ったバージョンも加わったリズム体操(6月7日初回放送)

体操番組は、これからも視聴者の皆さんに楽しく体操に取り組み、健康づくりに役立てていただけるよう、改善を進めていきます。

## ■5月 反響の多かった番組

ジャニーズ事務所の元所属タレントが、亡くなったジャニー喜多川前社長による性被害を証言した「クローズアップ現代」に多くの反響がありました。そのほか、「レギュラー番組への道」「うたコン」「Venue101」などに好評意見が届いたほか、石川県、千葉県、鹿児島県十島村で発生した地震の関連ニュースのため放送を中断した「【連続テレビ小説】舞いあがれ！」や「大相撲(2023年)夏場所」にも問い合わせや意見などが多く寄せられました。

※集計期間 5月1日~31日

レギュラー番組への道「JJJJ01」JO1×青森ねぶた祭 温故知新の旅始まる！(5/20)(総合)	2,879
うたコン 生放送！純烈・ももクロ・INI名曲カバー▽夏木マリ・渡辺美里(5/23)(総合)	2,252
クローズアップ現代 “誰も助けてくれなかった” 告白・ジャニーズと性加害問題(5/17)(総合)	837
Venue101 IVE・INI・NEE(5/27)(総合)	791
【連続テレビ小説】舞いあがれ！ 総集編「後編」(5/5)(総合)	777
※「能登半島沖で震度6強」関連ニュースのため中断、6/10に変更 【土曜ドラマ】正義の天秤 Season2[新]第1話(5/6)(総合)	738
大相撲(2023年)夏場所 九日目(5/22)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1)	602
※「伊豆諸島で震度5弱」関連ニュースのため中断 大相撲(2023年)夏場所 八日目(5/21)(総合、総合サ、BS1サ、BS4K、ラジオ第1)	578
【大河ドラマ】どうする家康 第18回「真・三方ヶ原合戦」(5/14)(総合、BSプレミアム、BS4K)	506

<5月放送以外の番組への反響>

Venue101 Presents JO1リクエストLIVE(4/29)(総合) 620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16,521件で、前月と比べて619件増、2023年2月から4か月連続して増加の実績です。このうち84%がNHKプラスへのものです。5月15日からNHKプラスでは地域のニュース番組の見逃し配信を順次、拡大しています。新たに配信を始めた地域からは「『ぎゅっと長崎』がNHKプラスで見られることになり大変うれしい。」「見逃したテレビの番組の中に徳島のニュースが入ることになり、助かっている。」などの好評意見が寄せられています。なお、6月5日からは全国でお伝えしているすべての午後6時台ニュース、あわせて48番組がお好きな時間に、お好きな場所でご覧いただけます。

このほか、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、広報番組などで継続的に注意を促した結果、問い合わせや相談件数は259件、前月より500件あまり減少しました。

### 4. 受信料への声

受信料に関して、5月は127,903件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、95.9%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容などに関するものでした。ふれあいセンター(営業)への入電が多いため、電話がつながりにくい状況が続いていますが、入電の多い時期にコミュニケーターの体制を厚くするとともに、受信契約や住所変更手続きを案内した送付物をわかりやすいデザインにしたり、発送時期を分散したりして、入電数の抑制を図りました。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は4,178件で、前月より1,567件増加しました。これはお客様からの入電が多い引越しシーズンを避け、4月下旬から5月に各種送付物を発送したことにもなって、増加したと考えられます。

	事由	件数
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	274
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	89
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	3,074
	受信料の支払いに関する送付物について	257
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	103
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	53
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	93
番組サービス	番組内容や出演者について	22
	インターネットサービスについて	5
その他		208
合計		4,178

## 5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、5月は2,859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2,417件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの受信不良の申し出が1,773件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法など技術相談が644件でした。また、5月21日に総合テレビで「G7広島サミット」と「大相撲中継」をマルチ編成としたことで、テレビ視聴に関する問い合わせがありました。

事由		件数
受信不良		1,773
	一次対応	1,005
	個別受信設備不良	829
	共同受信設備不良	125
	建造物による受信障害	17
	雑音障害	25
	混信・難視聴など	9
	二次対応	768
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		644
合計		2,417

※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、5月は246件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の299件から53件の減少でした。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186件で、最も多かったのは受信料に関するもので47件でした。4月1日から割増金制度が導入されたなかで、受信料が「視聴の対価」ではなく組織運営のための「特殊な負担金」との見解をNHKが示したと報道されたことに関する不評意見が目立ちました。次いで多かったのが、12月に予定されている衛星波再編についてでした。BS4Kの視聴方法の質問が依然続いているほか、「NHK BS(2K)」と「NHK BS プレミアム4K」の番組の移設情報を求める声などが42件寄せられました。このほか、インターネット活用業務にかかわる設備調達で、予算・事業計画との関係について十分な説明が行われないまま手続きが進められたことに対する厳しい意見が32件届きました。

## 7.反響の多かった番組から

■石川県で震度6強 5月5日(金)

千葉県で震度5強 5月11日(木)

鹿児島県十島村で震度5弱 5月13日(土)

総合、ラジオ第1ほか

反響1,997件 ※5月5日～14日で集計

(好評意見10件、厳しい意見493件、

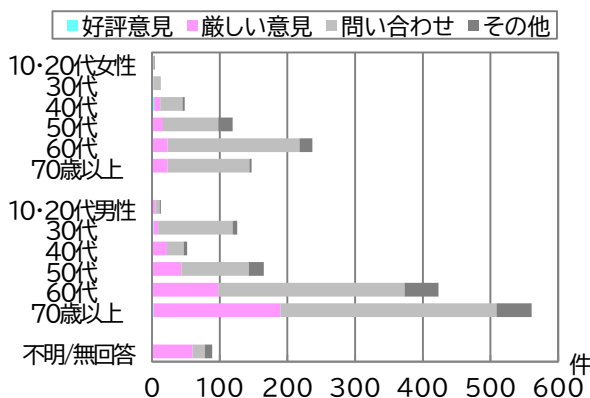
問い合わせ1,298件、その他の意見196件)



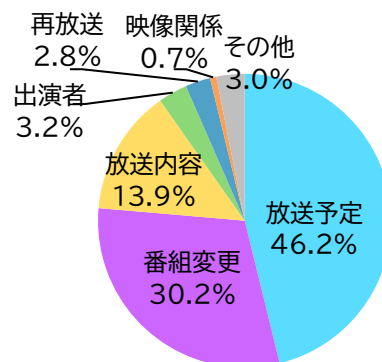
2023年5月5日(金)午後2時42分ごろ石川県で震度6強(午後9時58分ごろにも震度5強)、11日(木)午前4時16分ごろ千葉県で震度5強、そして13日(土)午後4時10分ごろ鹿児島県の十島村で震度5弱の揺れを観測する地震がありました。これらの地震については緊急地震速報が出された後、放送中の番組を中断して、現地の様子や被害状況などを伝えました。

一連の地震の報道については、放送によって安心することができた、などと災害時のNHKの報道を評価する声、期待する声の一方、通常番組の休止に関する意見や再放送についての問い合わせ、現場からリポートする取材者のヘルメットの着用のしかたについての厳しい意見が多く寄せられました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



### 【主な内容】

#### ○石川県の地震(5日)への声

##### <放送内容について>

- ・ 報道に携わったみなさんに感謝したい。地震の時は、何と言ってもNHKのテレビ、ラジオを本当に頼りにしている。これからも、命を守るための報道に取り組んでほしい。(40代女性)
- ・ 緊急地震速報に驚いたが、スタジオのアナウンサーの伝え方が分かりやすく、状況がよく理解でき、安心できた。(50代男性)
- ・ 通常の番組を変更して地震の状況を伝えることを支持したい。苦情もあるだろうが、国民の生命を守るためなので、それでいいと思う。(70歳以上女性)
- ・ 地震発生から1時間がたって、同じ映像ばかり繰り返されている。どうしたことか。(60代女性)  
※同じ内容の情報、映像が繰り返されているという意見 27件
- ・ 中継リポーターがヘルメットをしていたが、前髪が出て、ヘルメットは後ろに傾いていた。危険なかぶり方だ。NHKの安全教育はどうなっているのか？(70歳以上男性)  
※ヘルメットの着用方法についての意見 25件(11日の千葉県での地震の際も2件あり)



<地震の臨時ニュースによる番組変更について>

- ・ BSは複数のチャンネルがあり、マルチ編成もできるのだから、プロ野球中継を再開してもらいたかった。(70歳以上男性)  
※プロ野球2023「ヤクルト」対「DeNA」放送中断に関する意見・問い合わせ 147件

○千葉県地震(11日)への声

- ・ 緊急地震速報が出たとき、アナウンサーの人が落ち着いていたので、冷静でいることができた。ありがとう。受信料制度を理解しつつ、今後もNHKを見ていきたい。(60代男性)
- ・ 朝7時台にNHKと民放を視聴していたが、民放の方が短時間ながらも被害状況をくわしく伝えていたように思う。NHKは同じことの繰り返しになっていた。地震の報道に関して、今回は初めて民放の方がよいと感じた。(年代不明)
- ・ 画面上の地図で、震度5強の木更津市の位置が違うのではないだろうか？(70歳以上女性)  
※同様意見 12件 →地域ごとの最大震度を表示する原則に従い、千葉県南部で最大震度を観測した木更津市を地図上で地域のほぼ中心の位置に表記
- ・ 地震のニュースは大事だが、サブチャンネルでもいいので、エンジェルス戦を見たい。(40代女性)  
※MLB2023「アストロズ」対「エンジェルス」の放送開始時刻変更の意見、問い合わせ 33件

○鹿児島県十島村での地震(13日)への声

- ・ テレビの地震情報が、早々と野球に戻ってしまった。なぜなのか。以前は落ち着くまで放送していたと思う。鹿児島のラジオ局は地震の情報をずっと放送しているが、県外だと情報が入らないので、公共放送の使命としてNHKで放送してもらいたい。(60代男性)
- ・ どうしてニュース7のトップで放送しないのか？首都圏の地震ならもっと取り上げるのに、離島だからあまり放送しないのか？民放の方が大きく扱っていたように思う。ずっと余震が続いているので、きちんと伝えてほしい。(50代女性)