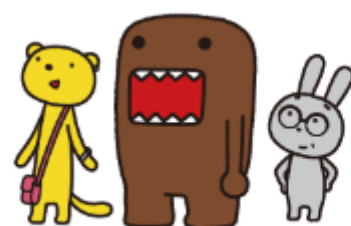


NHK

月刊みなさまの声 2023年6月



<目次>

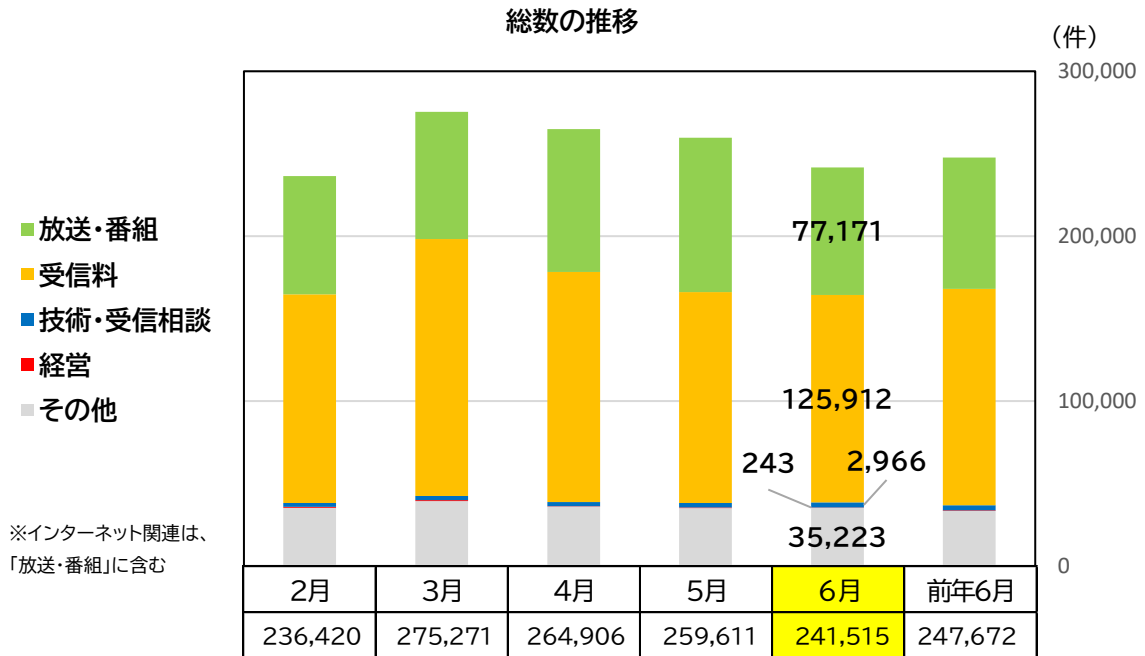
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	7
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	8
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

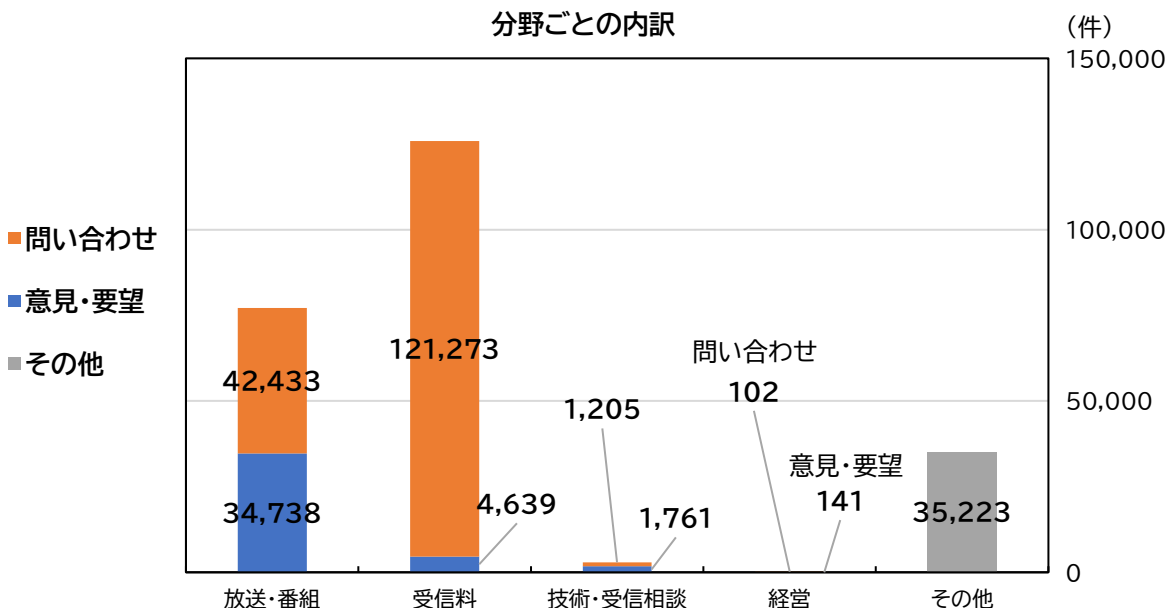
■総数の推移と内訳

6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は241,515件で、前月5月と比べて18,096件減少し、前年同月からは6,157件少なくなりました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが125,912件(対前月比1,991件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が77,171件(対前月比16,389件減少、対前年同月比2,639件減少)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42,433件で55.0%、番組内容や演出などに関する意見・要望が34,738件で45.0%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121,273件で96.3%を占め、意見・要望は3.7%にあたる4,639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77,171件、このうち意見は34,738件でした。好評と不評で分類をすると、好評意見が27.7%、厳しい意見は72.3%でした。

	4月	5月	6月	2022年度平均
好評意見	45.9%	42.2%	27.7%	30.5%
厳しい意見	54.1%	57.8%	72.3%	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63件(5月は119件)、ホームページの関係は42件(5月は43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、視聴者のみなさまからの声に応じて、この春から全国ニュースの文字情報や画面の配置が変わりました。「より見やすく、より伝わるように」目指した取り組みについてご紹介します。

■より見やすくわかりやすいニュースを目指して

「わかりやすく、見やすく、ニュースを届ける」。NHKは、暮らしの安全・安心を守る情報をあまねくお伝えするため、これまでも“誰にでも見やすいニュース”を目指した取り組みを進めてきました。

例えば、使用する文字に「ユニバーサルデザインフォント」という、より読みやすい書体を導入。一般的なフォントと比べて、文字のかたちがわかりやすく、読みやすく、読み間違えにくい工夫がされています。また、カラーユニバーサルデザインの考え方に基づいて、天気予報の画面の配色などに改善を重ねてきました。視聴者のみなさまからは、さらに文字情報の色や位置などについても改善を求める声が寄せられてきました。



下がユニバーサルデザインフォント

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 画面に表示される見出しの表示の色合いが、薄い青に白抜き文字などで、何を書いているのかまったく読めない。改善すべきではないか。(50代男性)
- ・ 文字情報が高齢者には見えづらい。これから高齢者はどんどん増えていくので、読みやすい文字情報の色をもっと考えて欲しい。(70歳以上男性)
- ・ 見せ場のところで、二次元コードが画面のキャラクターの顔と重なっていた。リアルタイムで見ている時に、人や動物の顔にコードが重ならず、存分に楽しめるようにしてもらいたい。(60代女性)

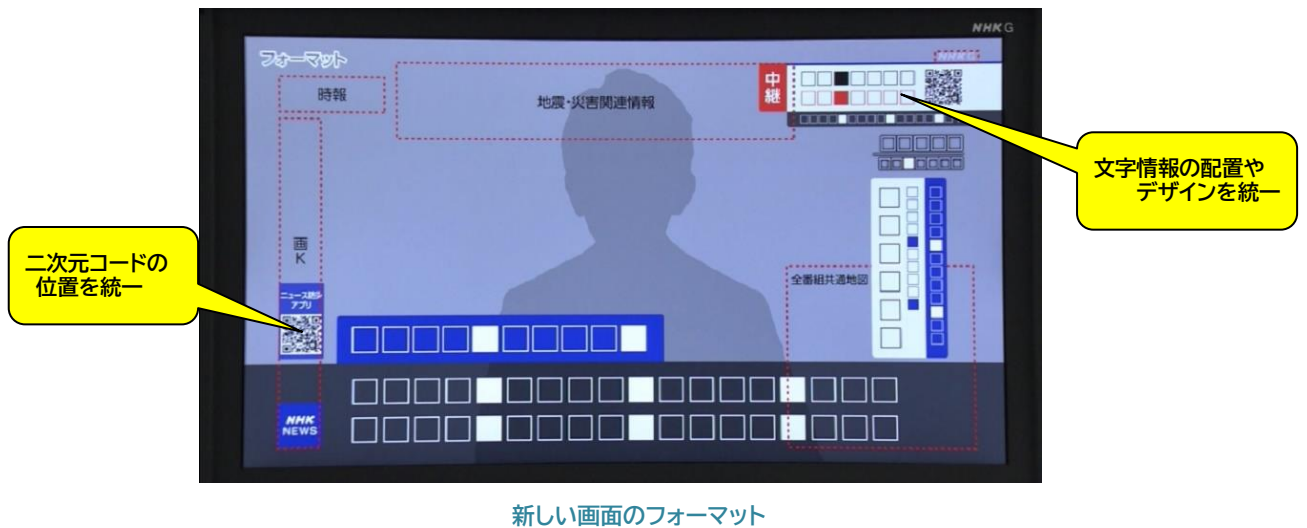


このような声を受けて、この春から、全国に向けて発信する主要なニュース番組で色やレイアウト、アイコンなどをユニバーサルデザインに刷新し統一しました。

まず、「おはよう日本」「ニュース7」「ニュースウォッチ9」などで共通化したアイコンを取り入れました。番組ごとに表示していたアイコンをそろえて、「NHKのニュース」だとひと目で認識してもらえるようにしています。



さらに、「より見やすい画面づくり」にも取り組んでいます。その一つが、「文字情報の配置やデザインの統一」です。知りたい情報を「早く、正確に」に伝わる画面を目指して、それぞれの情報の配置を決めました。例えば、ニュースや中継の内容については、右上の小見出しを見ればわかります。また二次元コードを表示する位置も統一し、画面のどこを見ればいいのか、探さずにわかってもらえるように改善しました。



内容を示す字幕についても、「文字を見やすくする工夫」をしています。文字の数を決めて読みやすくするとともに、グレーの背景を入れることにしました。文字とのコントラストをはっきりさせ、テレビだけではなくスマホなど小型の画面でも見やすさを向上させるのがねらいです。



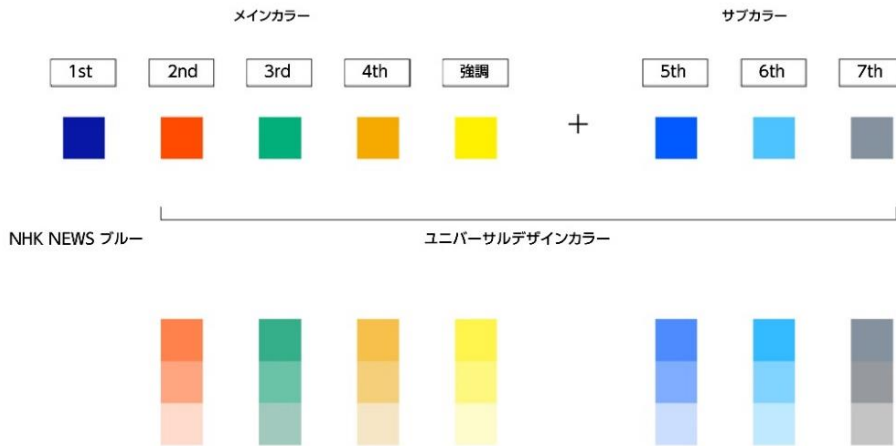
変更前



変更後(グレーの背景入り)

このほか、今までは番組ごとに設定されていた配色ルールを統一しました。「黄色は強調の時に使う」「副題は、コントラストをはっきりさせるため、青のベースに白い文字に統一する」「緑とオレンジ、ピンクとグレーなど、色覚特性によって区別しづらい配色は使わない」など、伝える意味や内容によってルールを設定しました。

基本カラーパレット



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 新年度から、ニュースの文字情報がはっきり見えるようになった。(60代女性)
- ・ 全国ニュースは、以前は番組によって配色がバラバラだったが、同じになって見やすくなった。(40代男性)
- ・ これまでの画面の表示は、文字が小さい上に数が多く見にくかったが、青のベースに白い文字の色合いなど目に優しくよくなった。(70歳以上女性)

「誰にでも見やすく、わかりやすく情報を届けることを目指す」。この取り組みに、終わりはありません。公共メディアとして「あまねく伝えること」を目指して、これからも放送・サービスの改善・向上に努めていきます。

■6月 反響の多かった番組

在留外国人を取り巻くさまざま問題に光を当てた「土曜ドラマ やさしい猫」には、放送前から内容に関する意見や問い合わせが相次いだほか、NHKオンデマンドの配信を停止した「大河ドラマ 鎌倉殿の13人」には、配信を継続してほしいという要望や意見が数多く寄せられました。また、毎回反響の大きい「うたコン」については、今回も番組内容や出演者について好評意見が多数届きました。

※集計期間 6月1日～30日

【土曜ドラマ】やさしい猫【新】(1)(6/24)(総合)	1,102
プロ野球2023 ゆる～く深く！プロ野球「広島」対「巨人」(6/25)(総合、BS1)	496
うたコン 生放送！King & Prince・前川・清塚▽ディズニー曲(6/13)(総合)	420
【大河ドラマ】鎌倉殿の13人 ※NHKオンデマンドでの配信停止について	419
【土曜ドラマ】正義の天秤 Season2【終】最終話(第5話)(6/3)(総合)	362
【大河ドラマ】どうする家康 第21回「長篠を救え！」(6/4)(総合、BSプレミアム、BS4K)	278
【大河ドラマ】どうする家康 第22回「設楽原の戦い」(6/11)(総合、BSプレミアム、BS4K)	261
【大河ドラマ】どうする家康 第23回「瀬名、覚醒」(6/18)(総合、BSプレミアム、BS4K)	208
Venue101 MAZZEL・M！LK・iri(6/10)(総合)	189
NHKのど自慢【岩手から生放送！▽坂本冬美・真田ナオキ】(6/11)(総合、ラジオ第1、FM)	185

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15,651件で、前月と比べて870件減でした。このうち84%がNHKプラスへのものです。NHKプラスでは6月5日から全国各地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頂けるようになりました。「秋田局のニュースこまちがNHKプラスで見られるようになりうれしくてたまりません！家事が終わってから、ゆっくりニュースを見ることができました」「地方ニュースの配信、本当にすてきな取り組みです。いつでもどこでも見られる点で大変助かります」といった好評の意見が寄せられています。

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の問い合わせや相談件数は368件、前月より109件増加しました。月末にかけて問い合わせが増える傾向があり、今後も状況を注視しながら、注意喚起などの対応を進めていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、6月は125,912件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、96.3%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)で受け付けた意見は3,711件で、前月より467件減少しました。これは、5月と比較して6月の各種郵送物の発送が少なかったためと考えられます。

また、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、引っ越しが集中する春に試行していた「折り返し電話受付サービス」の本番運用を開始し、混雑緩和に努めています。(※7月3日から)

	事由	件数
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	308
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	72
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	2,622
	受信料の支払いに関する送付物について	239
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	95
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	66
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	64
番組サービス	番組内容や出演者について	13
	インターネットサービスについて	7
その他		225
合計		3,711

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、6月は2,966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2,484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1,887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597件でした。静岡県をはじめ西日本と東日本の太平洋側で相次いで発生した線状降水帯の影響によるBS受信不良の問い合わせや相談が目立ちました。

事由		件数
受信不良		1,887
	一次対応	1,005
	個別受信設備不良	919
	共同受信設備不良	147
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	28
	混信・難視聴など	5
	二次対応	779
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		597
合計		2,484

※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、6月は243件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の246件から3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185件で、最も多かったのは、NHK放送文化研究所の個人情報資料紛失に関するもので53件でした。去年11月に実施した世論調査の対象者1,200人分の個人情報記載された資料を紛失していたことが分かったことに対し、「NHKの情報管理は信用できない」「しっかりして欲しい」といった厳しい声が届いています。ついで多かったのが、インターネット活用業務の不適切な手続きに関する声です。今年度の予算・事業計画との明確な関係を十分に説明しないまま、現在、認められていない衛星放送番組の同時配信の開発に向けた設備を調達する手続きを進めていたことに関して、「公表が遅いのでは?」「疑問と憤りを感じる」など41件の厳しい声が寄せられました。このほか、衛星波の削減について「4Kを視聴するための経済的な負担が大きい」「番組の再編について丁寧に教えて欲しい」など21件の声が届きました。

7.反響の多かった番組から

■あさイチ

カテリーナが届けたい

ウクライナのリアル

6月28日(水) 総合 前8:15~9:54



反響99件 ※6月26日~7月2日で集計

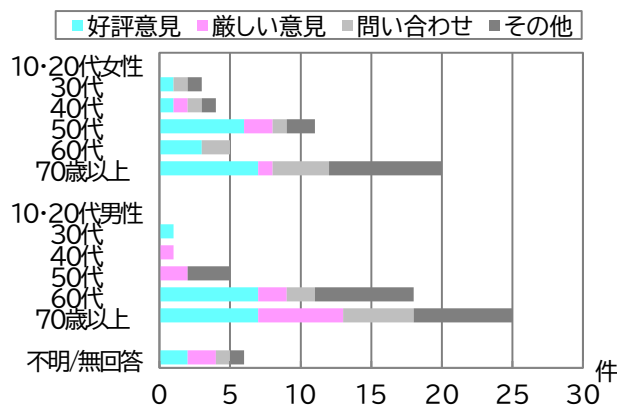
(好評意見35件、厳しい意見17件、

問い合わせ17件、その他の意見30件)

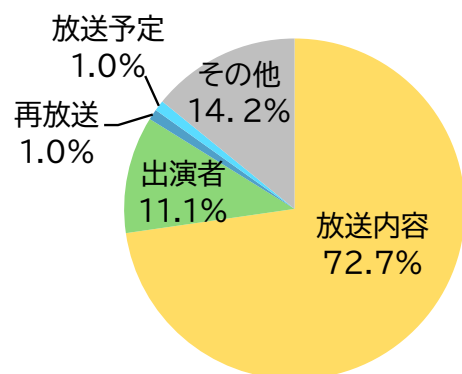
戦争が続く中、ウクライナの人たちは、今、日々何を思いながら暮らしているのか。ロシアについてどう思っているのか。どんな時に幸せを感じるのか。ウクライナ・キーウ出身のノヴィツカ・カテリーナディレクター(国際放送局)が、ウクライナで暮らす友人とのオンラインでのやり取りも交えて、そのリアルな声を届けました。

今後もこうした情報発信を続けることに期待する声を中心に幅広い世代から好評意見が多く寄せられました。一方、ウクライナの現況について「with戦争」というテロップ表記が用いられたことなどへの違和感を訴える声も見られました。当日の放送中、番組に直接届いたメールやFAXでの反響は、約1,200件でした。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



【主な内容】

<好評意見>

- カテリーナさんが視聴者からの質問に答える際、その回答が日本人の立場に置き換えられ、きわめて的確で、分かりやすかったことに驚かされた。(70歳以上女性)
- 発電施設などへの攻撃の影響で、家庭に届く電圧が変動し、家電製品が壊れてしまう、というような戦争が一般市民に与えるリアルな被害について、さまざまに知ることができた。(70歳以上)

※ウクライナの人々の状況がよく理解できたという同様の声 14件(ほかの意見との重複あり)

<厳しい意見>

- 番組で、ウクライナの現状を「with戦争」とテロップ表記していた。「withコロナ」に引っ張られたということかも知れないが、よい表現とは言えないのではないだろうか。(年代不明)

※同様意見 3件