

# NHK

## 月刊みなさまの声 2024年2月



### <目次>

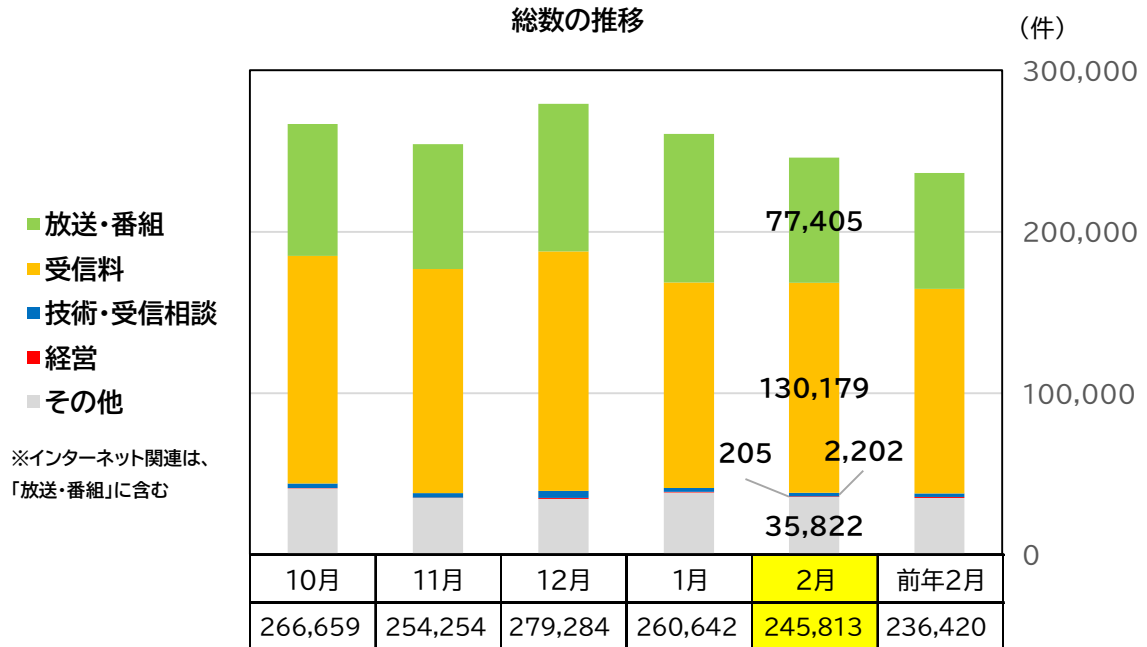
1. 視聴者の声の総数と内訳 .....	2
2. 放送・番組への声 .....	3
3. インターネット業務への声 .....	7
4. 受信料への声 .....	7
5. 技術・受信相談への声 .....	8
6. 経営への声 .....	8
7. 反響が多かった番組から .....	9

視聴者局

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

## ■総数の推移と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は245,813件で、前月1月と比べ14,829件減少しました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが130,179件(対前月比2,957件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が77,405件(対前月比14,757件減少)となっています。

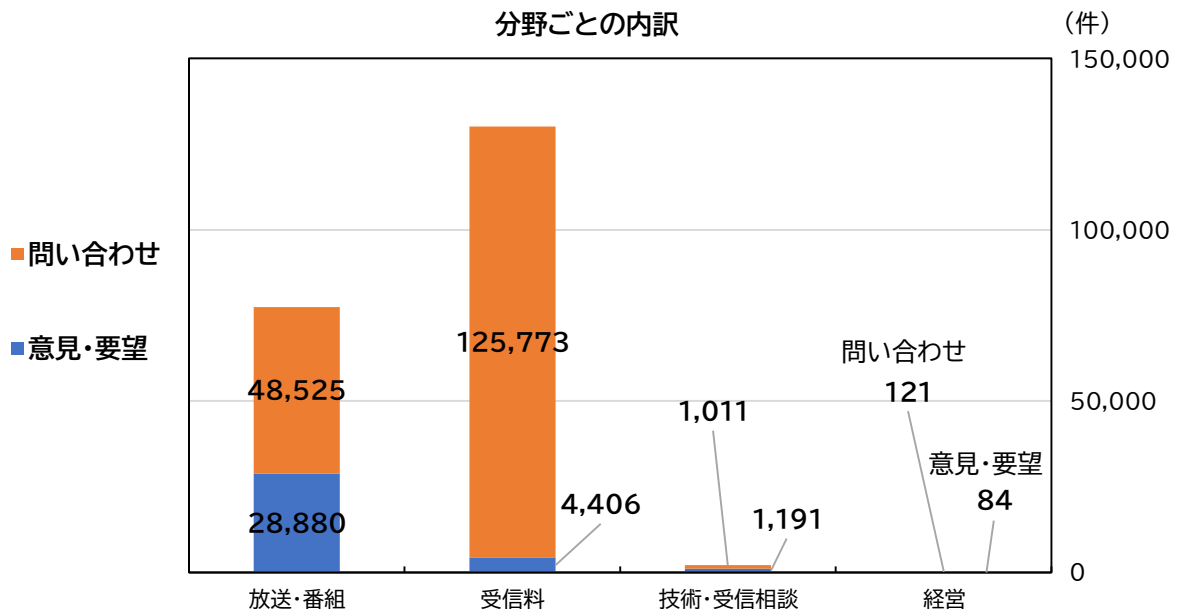


## ■分野ごとの内訳

「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」は48,525件で62.7%、番組内容や演出などに関する「意見・要望」が28,880件で37.3%でした。

また、「受信料」への声は、96.6%が料金や手続きに関する「問い合わせ」で125,773件、「意見・要望」は3.4%にあたる4,406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、内容によっては営業や番組制作など、担当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

「放送・番組」について寄せられた「意見・要望」は28,880件で、好評意見がおよそ3割、厳しい意見はおよそ7割でした。

	12月	1月	2月	2022年度平均
好評意見	36.1%	30.2%	28.9%	30.5%
厳しい意見	63.9%	69.8%	71.1%	69.5%

厳しい意見の中には、表記の誤りや誤読などをご指摘いただいたものもあり、放送関連では68件(前月75件)、ホームページ関連では35件(前月25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情報を共有し、注意を促しました。

「放送・番組」への「意見・要望」の中には、番組に連動したイベントに対する貴重な声も多く見られます。今回は、みなさまの声に応えながら、パワーアップを重ねてきた事例についてご紹介します。

### ■「見る」「聞く」から「疑似体験」へ！

2022年の春に第一作が放送された「ドラマ10 正直不動産」。山下智久さん演じる主人公・永瀬財地の“嘘がつけない”キャラクターや、不動産業界の内実を描いた物語が話題となり、放送中から続編を望む声が相次ぎました。反響に応じて今年1月から始まった「正直不動産2」も、NHKプラスの再生数が大河ドラマと連続テレビ小説を除くドラマの歴代1位になるなど、大きな反響がありました。

ドラマの人気を後押ししているのが、放送開始に合わせて全国各地で開催されたイベントです。特に力を入れたのが、「見る」「聞く」だけでなく、「疑似体験」できることです。主人公がドラマの中で浴びる“永瀬財地の風”を体験できるコーナーや、専用のゴーグルを装着すると、ドラマの撮影現場の様子を360度の映像で体感できる「VR(仮想現実)コーナー」など、ドラマの世界観をリアルに感じてもらうための企画を設けました。イベント会場では、NHKの職員やスタッフが“風吹かせ隊”を結成。ドラマ撮影で使用している装置を使って、主人公・永瀬と同じ風を実際に浴びられるように演出し、来場者のみなさまに楽しんで頂きました。



“永瀬財地の風”を体験する来場者たち



VR体験コーナー



来場者を出迎えた“風吹かせ隊”

小さな子どもから、ご高齢の方々まで、幅広い世代のみなさまに楽しんで頂く工夫を凝らし、初回の開催直後から、「自分の住んでいる場所でも開催して欲しい」といったお問い合わせが多数寄せられました。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 最高にすてきなドラマ、楽しんでます！PR体験会も各地で開催されて、大反響でとても楽しそうな様子も見られました。名古屋での開催も期待していますがいかがでしょうか？永瀬の風、体験してみたい！（40代女性）
- ・ 体験会巡回について、是非！広島放送局さんでの追加開催をお願いいたします。まだ奈良より西側での開催周知がありませんが、西日本でもたくさんのファンが楽しみにお待ちしております。ドラマもどんどん盛り上げていきたいですし、何より大好きなドラマの体験会に参加したい。（30代女性）
- ・ 九州在住で、体験会が遠方でしか開催されないので行くこともできません。全国の視聴者やファンの事も考慮して頂きたいです。（年代不明女性）

当初、横浜・奈良・千葉・仙台(開催順)で実施を計画していましたが、このようなご要望を受けて、埼玉・広島・名古屋・福岡・渋谷で追加開催を決定しました。さらに来場者を書いて頂いたアンケートに目を通し、回を重ねるごとにイベントの内容も充実させてきました。「前回、ドラマで俳優が着ていた衣裳(いしょう)の展示をしてほしい」という声に応えたり、本物そっくりの不動産ポスターなど美術スタッフが作成した小道具の展示を増やしたりしました。



出演者が身につけた衣裳などの展示品



美術スタッフ作成の小道具



ドラマ撮影で使った小道具で記念撮影



「見る」「聞く」だけではなく「疑似体験」へ。みなさまの声を生かしながらパワーアップした結果、これまで以上にたくさんの方々にご来場頂き、さまざまな反響が寄せられました。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ スタッフの方も親切で、積極的にアドバイスをくださったり、気持ちよく過ごすことができました。ドラマで実際に使用された品もたくさんあったのでわくわくできてよかったです。(50代女性)
- ・ 一昨日と、きのう、イベントに参加しました。小道具、永瀬の風、VR体験など…。本当に楽しくて時間を忘れてしまうほどでした。また、正直不動産3が放送されることを願っています！(50代女性)
- ・ イベントに行きたかったのが広島に来てもらえて、大げさかも知れませんが感謝の気持ちで一杯です。地方だとどうしても我慢することが多かったのが本当にうれしいです。ありがとうございます。(50代女性)

## ■2月 反響の多かった番組

地震の関連ニュースで中断した「NHKのご自慢」に再放送予定の問い合わせが多く寄せられたほか、音楽番組の出演者に対する好評意見が多数届きました。また、2024年度の番組改定について反響が数多くありました。

※集計期間 2月1日～29日

NHKのご自慢【島根から生放送！▽新沼謙治・石川ひとみ】(2/11) <small>※「石川県で震度4」関連ニュースのため中断、2/25に放送</small>	G R1 FM	898
うたコン 生放送▽INI・天童・スキマ▽鈴木雅之・JUJU・加藤登紀子(2/27)	G	432
伝説のコンサート 美空ひばり(リマスター版)(2/10)	G	366
バリューの真実 応援する気持ち▽♪こっから吹奏楽バージョン▽SixTONES(2/20)	E	335
サッカー女子日本代表 バリオリンピック アジア最終予選 第2戦「日本」対「北朝鮮」(2/28)	G	286
あしたが変わるトリセツショー スッキリ！便秘のトリセツ(2/22)	G	267
NHKのご自慢チャンピオン大会2024 グランドチャンピオンの栄冠は誰に!?▼郷ひろみ&水森かおり(2/24)	G R1	219
第56回NHK福祉大相撲 -第1部-▽大相撲 -第2部-▽お楽しみ歌くらべ(2/25) <small>※北海道地方は別編成のため3/4に放送</small>	G	214
国会中継「衆議院予算委員会質疑」(2/25) <small>※開会遅れのため中断あり</small>	G R1	201
プレミセ！ キンプリTV初披露曲▽カリスマシェフの技大公開！(2/9)	BS	176

<2月放送以外の番組への反響>

バリューの真実 426件  
 プラタモリ 184件  
 プレミセ！ 180件  
 ※2024年度の番組改定に関する意見・感想等

### 3. インターネット業務への声

インターネット業務に関して、2月の受付件数は20,164件で、このうち90%がNHKプラスに関するものです。1月に続いて高い水準となっており、12月から1月にかけて行ったNHKプラスキャンペーンの効果が継続していると思われます。

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136件と、前月から42件減りました。タイトルは「NHKプラスアップグレード通知」というものが増えています。昨年は3月末にこうした問い合わせが急増したため、今後も状況を注視しながら、放送やホームページで注意喚起するなどの対応をとっていきます。

受付内容	件数
NHKプラス	18,217
ホームページ	788
動画音声配信(語学番組など)	421
らじる★らじる	238
NHKオンデマンド	196
モバイル機器の操作	142
その他	162
合計	20,164

### 4. 受信料への声

ふれあいセンター(営業)で受け付けた「意見・要望」は3,758件で、前月とほぼ同水準でした。能登半島地震による受信料の免除手続きや問い合わせを受け付けるため、2月15日から専用ダイヤルを開設し、丁寧な対応に努めています。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	2,955
	受信料の支払いに関する送付物について	150
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	268
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	47
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	76
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	49
番組サービス	番組内容や出演者について	32
	インターネットサービスについて	10
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	11
その他		160
	合計	3,758

## 5. 技術・受信相談への声

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受け付けた技術・受信相談に関する「意見・要望」や「問い合わせ」は1,811件でした。内訳は、映像が受信できないなどの「受信不良」の申し出が1,261件、「技術相談」は550件でした。

		件数
受信不良		1,261
	一次対応	809
	個別受信設備不良	657
	共同受信設備不良	106
	雑音障害	28
	建造物による受信障害	12
	混信・難視聴など	6
	二次対応	452
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		550
合計		1,811

※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

ふれあいセンター(放送)に届いた経営に関する声は114件(対前月比132件減少)。最も多かったのは、「2024年度の番組改定」に関するもので、出演者の起用についての意見などが25件。次いで多かったのは、「衛星波の再編」について19件でした。

受付内容	件数
2024年度の番組改定	25
衛星波の再編	19
音声波の再編	12
森下経営委員長退任	6
その他	52
合計	114



## 7.反響が多かった番組から

### ■土曜ドラマ

デフ・ヴォイス 法廷の手話通訳士

前編「記憶の中の少女」

2023年12月16日(土)総合 後10:00~11:13

後編「もう一つの家族」

2023年12月23日(土)総合 後10:00~11:14

【手話版】前編 2月4日(日) Eテレ 後3:45~4:58

後編 2月11日(日) Eテレ 後3:45~4:58

反響 427件 ※12月11日~2月12日で集計

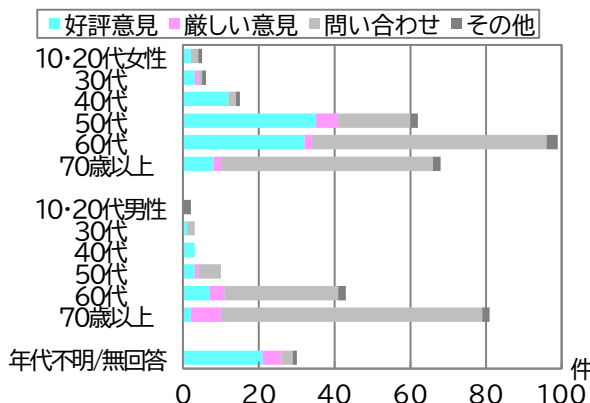
(好評意見129件、厳しい意見29件、問い合わせ252件、その他の意見17件)



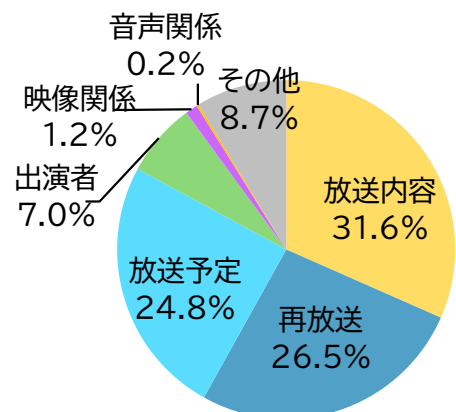
10年以上にわたって根強い支持を受ける丸山正樹さんの小説「デフ・ヴォイス 法廷の手話通訳士」。手話や、ろう文化への関心が高まる中、その作品群の中からドラマ化されたのは、人気に火をつけた1作目です。仕事や家族を失って人生に迷う男性が、自分の唯一の技能の手話を活かして「手話通訳士」になり新たな人生を歩み始める物語が、殺人事件をめぐるミステリーとともに繰り広げられます。主演の草彅剛さんが手話で演じるシーンも多く、また、ドラマに登場する、ろう者や難聴者およそ20人のほぼすべての役を、実際に、ろう、難聴の俳優が演じたこともこのドラマの注目点です。

去年12月の【土曜ドラマ】に続いて、2月にはEテレで全編に手話通訳を入れた【手話版】も放送され、あわせて400件以上の反響がありました。手話や、ろう者について新たに知ることが多かったという声のほか、続編の放送やシリーズ化への希望が多数届いています。また、ろう者や手話通訳士の方などからも、放送を評価する意見や感想、問い合わせが寄せられました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



## 【主な内容】

## ○ドラマ全般に関する反響

- ・ 脚本がよく練られていて、最後まで目が離せなかった。このドラマを通じて、ろう者に関わる方々のことも知ることができて、非常に参考になった。(40代男性)
- ・ ろう者やコーダ(※親のどちらか、あるいは両方がろう者で自身は聴者の子ども)が抱える悩みについて関心を持つことができた。ミステリー作品としてもおもしろく拝見した。(40代女性)
- ・ (手話通訳士の方から)10年前に原作を読んだ時から、映像化を心待ちにしていた。私の周りの人たちのエピソードと重なる部分もあり、涙があふれた。社会全体に、ろう者やコーダの問題や悩みについて理解が進むきっかけとして大きな役割を果たしてくれたと思う。感謝したい。(60代女性)
- ・ ろう者の知り合いが手話版を楽しんでいた。ろう者にとって、手話がついたドラマは、何よりうれしいとのことだった。こうしたドラマを放送してくれて、ありがとうと言いたい。(50代女性)
- ・ 手話版を見る前は、聴者の私にとっては、手話があることでストーリーに集中できなくなるのではないかと思っていたが、全く気にならずにストーリーにのめりこんでいた。(60代女性)
- ・ ろう者向けのボランティア活動をしている。ぜひ、より多くの人に、学校などで子どもたちにも見てもらい、視野や世界をひろげるきっかけにしてほしいと切に思う。(50代女性)

## ○ キャスティングについての反響

- ・ ろう者の俳優さんの演技がとても魅力的で、もっとその活躍を見たいと感じた。(年代不明)
- ・ (ろう者の方から)とてもすばらしいドラマだった。私たちが伝えたいこともしっかりと伝えてくれていた。草薙剛さんや橋本愛さんをはじめ、ろう者、難聴者の俳優も確かな演技で、これまではなかった作品だと思う。監修、演出の方々の努力も感じることができた。(年代不明)  
※ろう者、難聴者の俳優の起用や、その演技を評価する声など 41件(他の意見との重複あり)

## ○ ドラマのリアリティーについての反響

- ・ 私がこれまで知らなかった、しかし、決して特別ではない世界を描いたドラマだった。ろう者や難聴の俳優をキャストしたことが、物語のリアリティーを高めていたと思う。(60代女性)
- ・ (手話通訳士の方から)これまでに見た他局のどんなドラマよりも、ろうに関することがリアルに描かれていた。これから手話通訳士をめざす人にも道しるべになる作品だと思った。(年代不明)

## ○ 要望など

- ・ 字幕の色が白く、背景との兼ね合いで見づらいところがあったのが残念だ。(70歳以上男性)  
※同様意見 13件(重複あり)
- ・ 続編も制作していただきたい。できれば、連続ドラマでじっくり見てみたい。(20代女性)  
※続編やシリーズ化を希望する声 66件(重複あり)
- ・ (聴覚支援学校の先生から)NHKプラスの配信、学校の授業の一環として生徒に見せたいが、問題ないか。(30代男性)