

視聽者対応報告

平成22年6月



視聽者事業局

視聽者部



放送法

第12条

協会は、その業務に関して申出のあった苦情その他の意見については、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

第22条の2 第3項

会長は、3箇月に1回以上、自己の職務の執行の状況並びに第12条の苦情その他の意見及びその処理の結果の概要を経営委員会に報告しなければならない。

<目 次>

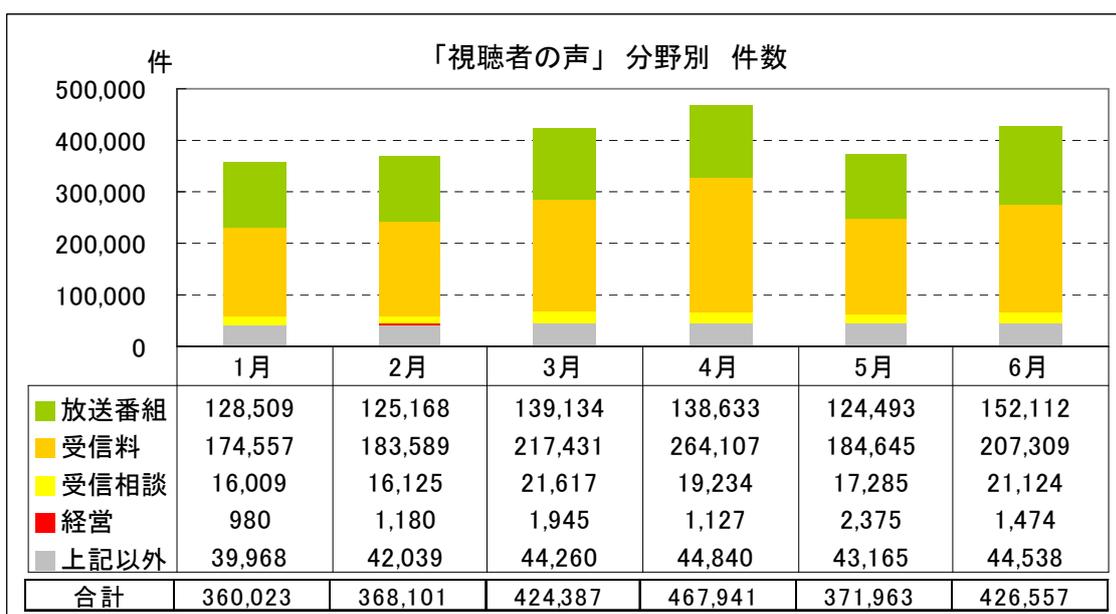
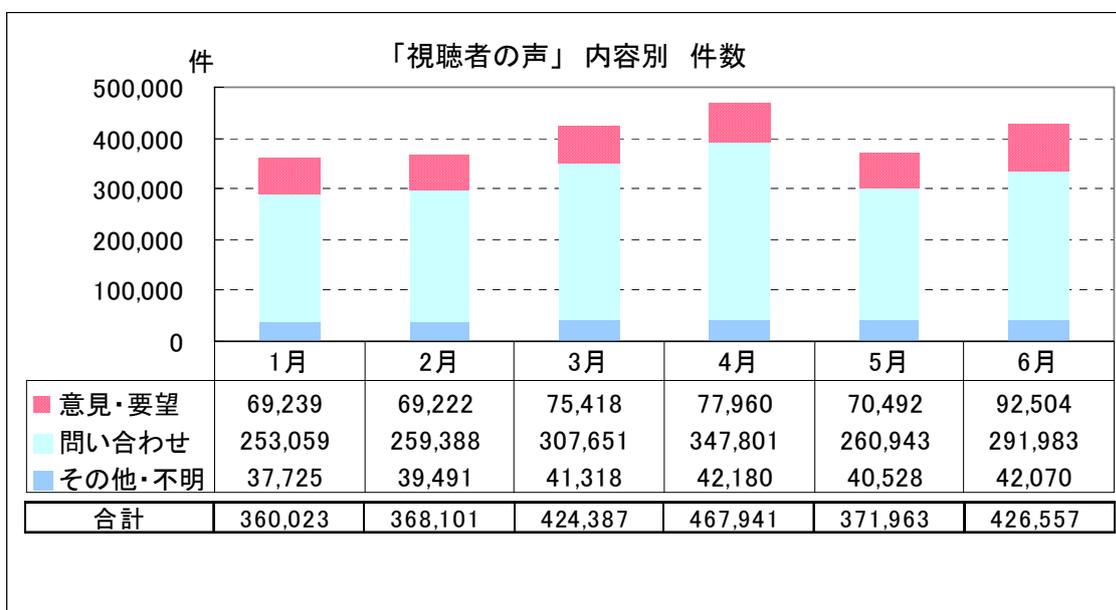
1. 視聴者の声（意見や問い合わせ）	4
2. 意見への対応状況	5
3. 今月のピックアップ	6
■大相撲		
■2010 FIFAワールドカップサッカー		
4. 放送番組への反響	15
■反響が多かった番組 上位10番組		
■再放送希望への対応		
5. 指摘・意見・要望への対応	17
■視聴者からの指摘		
■誤記・誤読などの指摘への対応		
6. 受信料関係の対応	21
7. 受信相談の対応	22

1. 視聴者の声(意見や問い合わせ)

平成22年6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は426,557件（前月371,963件）でした。

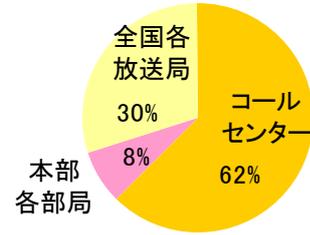
寄せられた声の内訳は、苦情も含む「意見・要望」が92,504件（22%）、「問い合わせ」が291,983件（68%）、「その他・不明」が42,070件（10%）でした。

分野別では、平成20年4月の「視聴者対応報告」発行以来初めて、「放送番組」の件数が15万件を超えました。



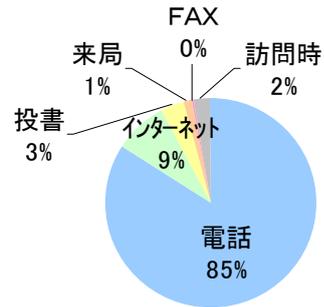
○ 受付窓口別

■ 視聴者コールセンター (ハートプラザ含む)	265,798 件	(62%)
■ 本部各部局	33,096 件	(8%)
■ 全国各放送局 (各局ハートプラザ含む)	127,663 件	(30%)



○ 受付方法別

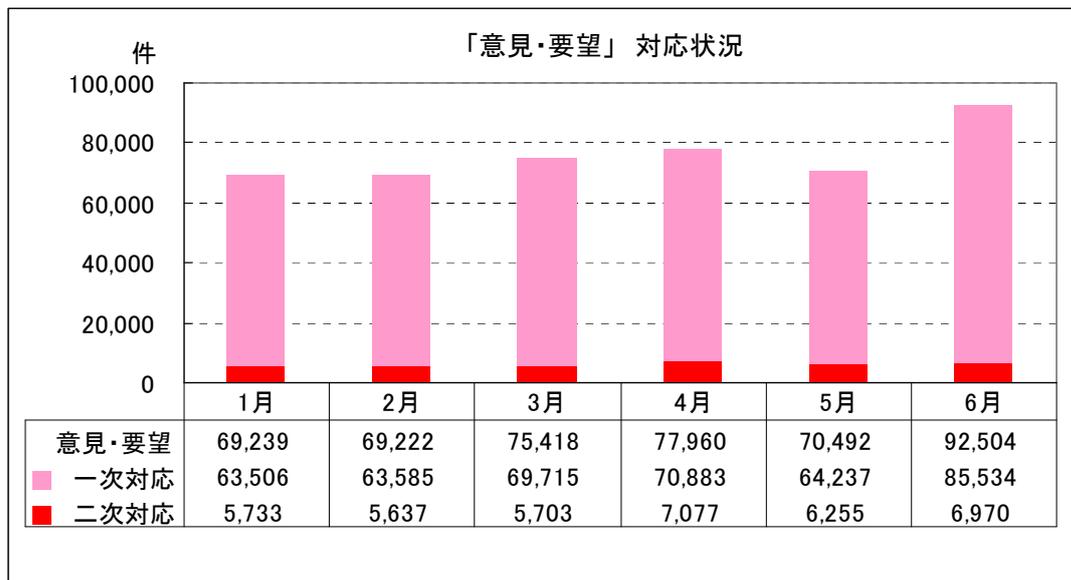
■ 電話	358,452 件	(85%)
■ インターネット	36,083 件	(9%)
■ 投書	14,590 件	(3%)
■ 来局	5,175 件	(1%)
■ FAX	2,011 件	(0%)
■ 訪問時	10,246 件	(2%)



2. 意見への対応状況

6月に受け付けた苦情や要望を含めた視聴者からの意見の総数は、92,504件(前月は70,492件)でした。

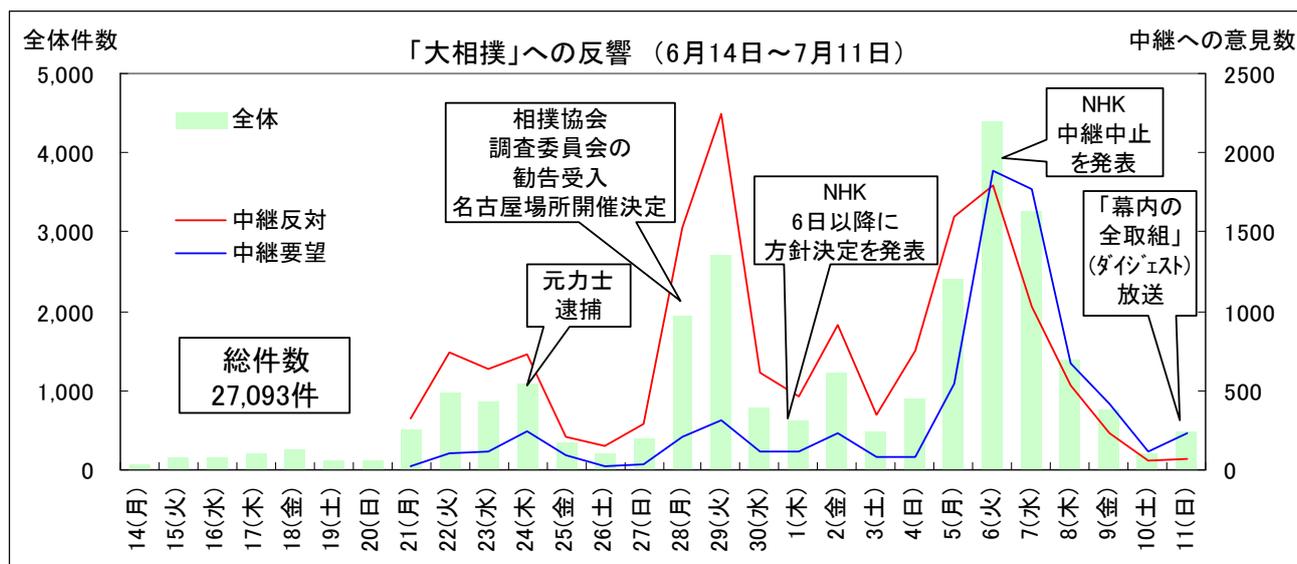
このうち85,534件(92%)については意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る6,970件(8%)については該当部局へ転送し、二次対応しました。



3. 今月のピックアップ

■ 大相撲

反響 27,093件 (6月14日～7月11日受付分)



6月14日のニュースで、琴光喜が相撲協会に対し、野球賭博とのかかわりを認めていたことが報じられると、視聴者から大相撲に関する様々な意見が寄せられるようになりました。

その後、大嶽親方が賭博への関与を認めたり、元力士が逮捕されたり、相撲協会の特別調査委員会が名古屋場所開催の条件として厳しい勧告をしたりするたびに、寄せられる声が増え、7月5日までの3週間で、1万4千件あまりにのぼりました。

7月6日夕方、NHKは福地会長が記者会見で名古屋場所の中継の中止を発表。この日は1日で、4,400件あまりの反響が寄せられました。

6月14日から、名古屋場所初日の7月11日までの28日間に寄せられた意見の総数は、2万7,093件にのぼりました。

○ 6月14日～20日



(6月14日 「ニュース7」)

14日に、琴光喜が賭博への関与を認めたことが判明したというニュースを報じた直後には、大相撲関連のニュースの取り上げ方についての意見が寄せられました。

「大相撲の不祥事をNHKはどうしてもっと追及しないのか？国民目線で不祥事を追及すべきだ」 (70代男性)

「野球賭博の件は警察からの発表を粛々と放送すればよい。関係者や取材に応じた力士の話はニュースで報じるのは、『不祥事を起こす大相撲はだめだ』という意識を国民に植え付ける」 (70代男性)

大嶽親方が賭博への関与を認めた18日ごろから、中継に言及した意見が目立つようになりました。

「反社会的な団体と付き合いのような大相撲を放送するのか？中継は取りやめるべきだ」 (60代男性)

「中継をやめろという意見もあるだろうが、地方の人は相撲中継を楽しみにしている。なくてはならない番組だ」 (60代男性)

○ 6月21日～27日



(6月27日 「ニュース7」)

6月21日の週に入ってから、寄せられる反響は、毎日500件を上回るようになりました。

21日には、日本相撲協会が臨時理事会を開き、外部の有識者による特別調査委員会を設置しました。

23日には、放送総局長が会見で大相撲について、「中継をやめるということも選択肢のひとつとして検討している」と発言。翌24日には初めて1日で1,000件を超える反響が寄せられました。

「受信料を徴収して中継をするNHKとしては、しばらくそのような団体の興行の中継はすべきではない」 (40代男性)

「名古屋場所は中継すべきだ。見るか見ないかは視聴者が判断することで、ふさわしくないと判断する人は見ないだろう。相撲が行われるのであれば、中継すべきであり、そのために受信料を払っている」 (60代男性)

○ 6月28日～7月5日



(7月5日NHKスペシャル「大相撲は変わるのか」)

27日、日本相撲協会の特別調査委員会が名古屋場所開催の条件を勧告、翌28日、相撲協会は勧告を受け入れ、名古屋場所の開催を決定しました。寄せられる声も、28日には、およそ1,900件、29日にはおよそ2,700件と、さらに増加。反響の中身はNHKが大相撲を中継すべきかどうか集中し、この期間に寄せられた声の9割以上が中継の賛否に言及していました。

「相撲の中継は中止すべきだ。悪い事やったと発表された人数が少な過ぎる。裏にはまだいっぱい悪いことをしている人がいる」 (60代男性)

「外部委員会の委員といっても、結局は相撲協会とつながっている。少しも反省していない。NHKが好きだから、今場所は絶対に中継をしないでほしい」 (60代男性)

「中継はするのか。いつごろ決定か。大相撲は大好きだが、開催すること自体に納得してないので中継はしないでほしい」 (50代女性)

「大相撲名古屋場所の放送を中止するべきだという意見が多いと報道されている。しかし、中継がなければ、名古屋まで見に行くしかないが、誰でも行けるものではない。是非とも中継放送をしてほしい」 (60代女性)

「介護職をしている。お相撲はお年寄りがとても楽しみにしている。毎日指折り数えて待っている。放送が始まるとみんなテレビの前に集まる。是非放送してあげてほしいと思う」 (30代女性)

○ 7月6日～10日



(7月6日 ニュース7)

7月4日、日本相撲協会は、野球賭博にかかわった親方や力士に解雇などの処分を下しました。

NHKは、7月6日の夕方、福地会長が記者会見で、名古屋場所の中継をせず、取組終了後、ダイジェスト版で放送すると発表しました。

この会見以降、中継を行ってほしいという声が、中継の中止を支持する声を上まわるようになりました。

「大相撲を中止すべきだと電話した人たちは、相撲を見ていない人たちではないか。一方、入院しているなどして相撲を楽しみにしているお年寄りたちは、NHKに電話もできない。一方的な声だけで、決定するのはおかしい」
(50代男性)

「NHKに寄せられた意見だけでの中継中止は、どうかと思う。受信料を払っている全世帯にアンケートするべきではないか。中継中止の意見を寄せた方は全員受信料をきちんと払っている方だったのか」
(40代女性)

「NHKで見ているのは大相撲だけだ。それを中継しないというのなら、受信料の支払いを中止する」
(60代男性)

「視覚障害者で、70年もラジオで大相撲を楽しんできた。せめてラジオだけでも、生放送してほしい」
(70代男性)

「中継中止を決定したNHKに、お礼の意味で電話した。今回の決定に賛否両論あるだろうが、私は断固支持する。あらためてNHKの存在意義や良心を感じた」
(40代男性)

「私も相撲ファンだが、今回の問題は大きすぎる。相撲界を一新するためにも、原点に立ち戻ってほしい。この決定はよくやった」
(60代男性)

「NHKが大相撲中止を発表したので、コールセンターの電話がパンクしたことを新聞で読んだ。私はよくぞ英断してくれたと思っている」
(40代男性)

また、ダイジェスト放送についても、以下のように賛否両論が寄せられました。

「ダイジェスト放送をするくらいなら、全部中継したらどうか。相撲協会もすでに社会的制裁を受けているし、力士や相撲協会ではなく、NHKに長年受信料を払っている視聴者がペナルティを受ける形になるのはおかしい」
(60代男性)

「ダイジェスト放送もするべきではない。犯罪集団をなぜ放送に出すのか納得できない」
(60代女性)

○ 7月11日



(7月11日 「大相撲 幕内の全取組」)

大相撲名古屋場所初日、大相撲の中継は行わず、総合テレビ夕方6時のニュースで、初日を迎えた場所の表情などを伝えた後、午後6時10分から30分間、総合テレビとBS2で、「大相撲幕内の全取組」、いわゆるダイジェスト版を放送しました。放送を見た視聴者からは、賛否両論が寄せられました。

「ダイジェスト版を見たが、とても落ち着いた感じで今までの中でも一番良かった。解説の方の説明もわかりやすかった」 (50代女性)

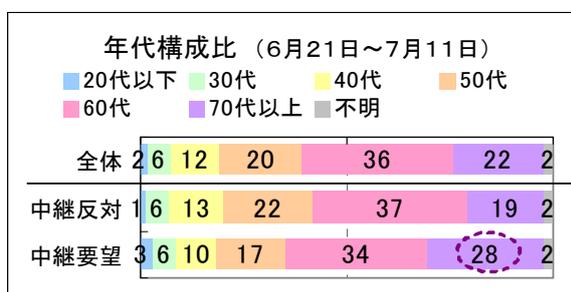
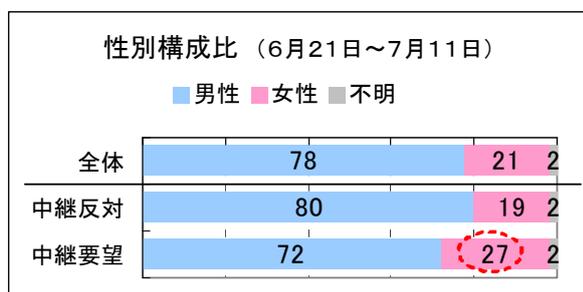
「ダイジェスト版を見て、力士が頑張っている姿と観客の声援の大きさに感激した」 (60代女性)

「40年来の相撲のファン。今日ダイジェストを見て改めて中継がないことを残念に思った。結果だけではなく、立ち合いまでの力士の緊張感を共有できたり、時間前に立つのではないかと期待を持って見たり、力士の出身地を解説してくれたりするのがどんなに楽しかったかよくわかった。今場所はもう仕方がないとしても、是非今までのように中継してもらいたいとつくづく思う」 (60代男性)

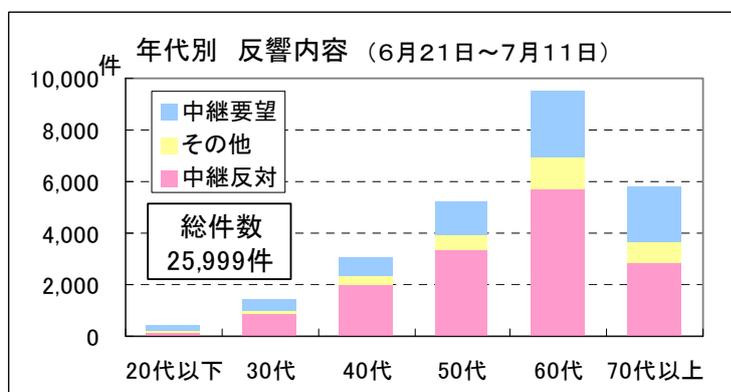
また、中継がなかったことに対して、あらためて中継を希望する声もありました。

「初日に相撲中継がなくて、穴があいたような気持ちだ。ラジオだけでも中継してほしいかった」 (50代女性)

「本当なら今頃相撲中継を楽しみに見ているはずなのに、これから2週間何を楽しみにすればいいのか」 (70代女性)



中継を要望する声は、反響全体と比べ、性別では女性、年代別では70代以上から多く寄せられました。



反響が最も多かったのは60代、次いで70代以上でした。

どの年代も、中継に反対する割合のほうが多くなっています。

NHKが中止を決定した際の見解は、以下の会長会見のとおりです。

7月6日の会長会見から

7月11日から始まる大相撲名古屋場所の中継放送について、きょう、日本相撲協会の村山理事長代行はじめ幹部の方の話を承って役員一同協議した結果、今回は中継をしないということを決めました。

ただ、熱心な相撲ファンからはぜひ取組を見たいという多くの声をいただいています。また、きょう、村山理事長代行から、これからの相撲協会内部の改革に向けて取り組むという大変熱心なお話もございました。

そういうことを考えて、NHKではダイジェストという形で放送することにしました。NHKは、今回の野球賭博問題について、大相撲の根幹に関わるもので、反社会的な勢力である暴力団との関与も指摘されるなど、極めて重大で遺憾な事態だと考えています。社会的にも大きな反響があり、視聴者の皆さまからは、連日たいへん厳しい意見が寄せられています。

こうした中で、NHKは、きょう日本相撲協会から、これまでの報告を受けました。

相撲協会の処分は調査委員会の『勧告』を受け入れたたいへん厳しい内容でした。また暴力団排除など今後の再発防止のための『ガバナンスに関する委員会』を立ち上げることもわかりましたが、委員会のメンバーや改革の方向性などについては、現時点では具体的な道筋はまだ見えていません。

一方、視聴者からは連日たいへん厳しい意見が寄せられています。寄せられた意見の6割以上が「大相撲中継は中止すべきだ」という声でした。かつてない厳しいものであると受け止めています。もちろん大相撲中継を楽しみにしていらっしゃる方からの意見もたくさんいただいています。

NHKとしては、こうした状況を踏まえて総合的かつ慎重に検討して決定したものです。

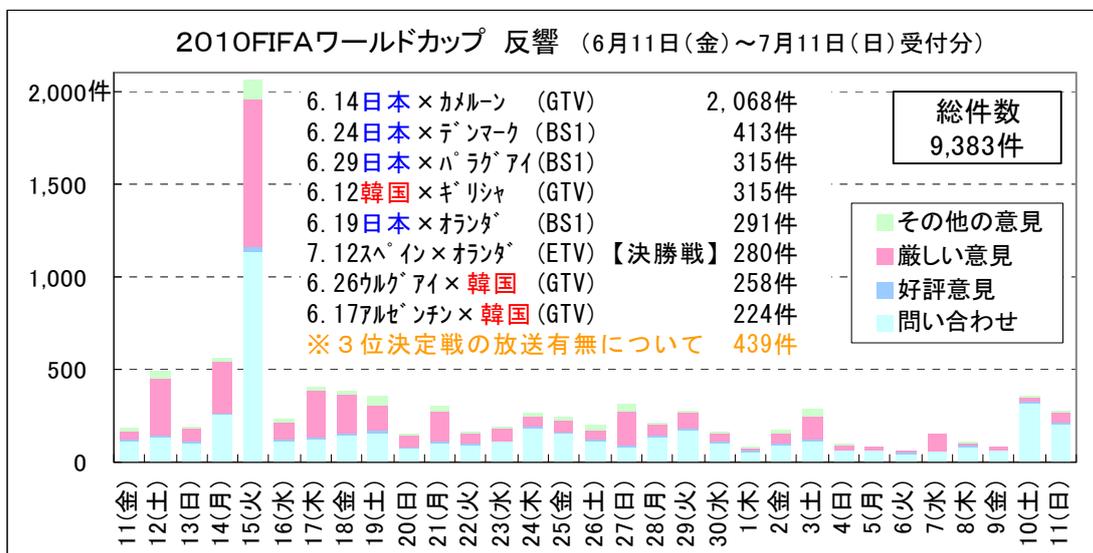
視聴者の皆様にはご理解のほどよろしくお願い申し上げたいと思います。

NHKとしては、日本相撲協会が『100年に1度の危機』という緊張感を持って、待ったなしの改革に取り組むことを強く要望します。とりわけ、『ガバナンスに関する委員会』が早急に具体的な改革案を取りまとめることを希望します。

■ 2010 FIFAワールドカップサッカー

反響 9,383件 (大会期間中)

(好評意見338件、厳しい意見3,446件、その他の意見669件、問い合わせ4,930件)



アフリカ大陸で初めて開催された2010 FIFAワールドカップには、日本が決勝トーナメントに進んだこともあり、2006年のドイツ大会に比べ、1.5倍の9,383件の問い合わせや意見・要望が寄せられました。

「特集や中継を見ているが、ここに至るまでを『スポーツ大陸』などで見ていたので、各選手がさまざまな困難を乗り越えて活躍している姿は感慨深い」 (40代女性)

「アフリカ大陸で初めて開催された2010 FIFAワールドカップ。開幕戦直前の特別番組では日本チームの紹介だけでなく、ルールや相手チームの説明を丁寧に放送していて、アナウンサーをはじめ、中継担当者は大変勉強していると思った。見ていて心地よかった」 (30代男性)

日本戦や決勝戦のほか、韓国戦の中継にも多くの反響が寄せられました。また、試合の中継はなかったものの、「3位決定戦」について、放送の有無の問い合わせや、放送してほしいという要望が多く寄せられました。

「なぜ3位決定戦を放送しないのか。これまで予選からたくさん放送してくれていたのに」 (20代男性)

「3位決定戦はとても面白い試合になることが多い。先がなくなって吹っ切れた試合が出来るからかもしれない。そんな試合の放送権をなぜ取らなかったのか」 (40代男性)

○ 編成について

大会の開幕直後には、夜のニュース番組を休止してサッカー中継をすることに対し苦情が寄せられました。

「社会人がニュースを見るのはこの時間だけ。NHKには衛星放送もある。日本戦ならまだ仕方がないが、他国の試合をニュース番組を休止してまで、延々とやるのか」
(40代男性)

日本の予選リーグ第2戦のオランダ戦については、地上波で中継されなかったため、多くの問い合わせや要望が寄せられました。

「オランダ戦をなぜ総合で放送しないのか。衛星放送を見られない人もたくさんいる。衛星でしか見られないなら、総合テレビで宣伝しないでほしい」
(40代男性)

また、大会後半、総合テレビと教育テレビの間で中継が迂回された試合には、録画失敗の苦情や、以降の試合での、迂回の可能性の問い合わせが寄せられました。

「録画予約しているが、途中でチャンネルを変えられると対応できなくなり困る。決勝のときは選挙の投票日と重なるが、途中で放送チャンネルを変えないでほしい」
(30代男性)

○ 音声について

日本×カメルーン戦の試合後のインタビューの中継中に、一部の地域で音声途絶えるトラブルがあり、この日だけで、2,000件を超える問い合わせや苦情が寄せられました。

「せっかく日本が勝って盛り上がっていたところなのに、音声が届かず気分が沈んでしまった」
(60代男性)

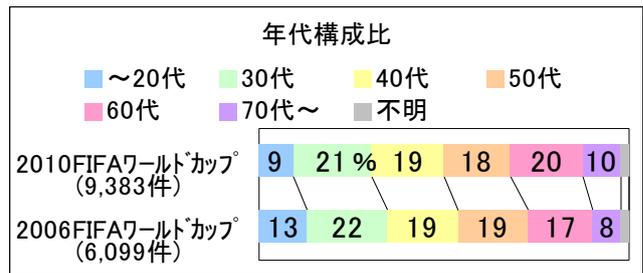
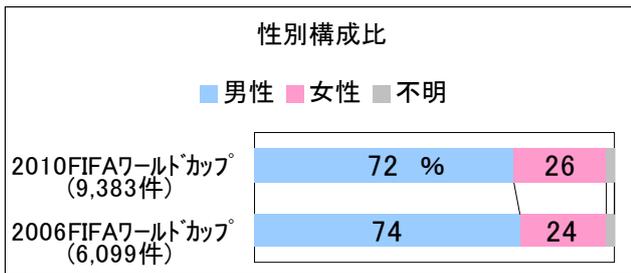
「昨日、選手のインタビューが聞こえなかったが、うちのテレビが悪かったのか」
(40代女性)

○ 解説・アナウンスについて

実況や解説にも多くの声が寄せられました。

「ワールドカップ開幕戦の特別ゲスト・中田英寿さんの話し方は落ち着いていて聞きやすく、大会に対する興味が増した。開幕セレモニーの華やかさ、力強さと相まって、とてもワクワクした」
(40代女性)

「私はウルグアイのファン。実況もゲストのコメントも、韓国の立場に立ったコメントが多かった。第三国同士の試合であれば、両者は公平に扱うべきだ」
(30代男性)



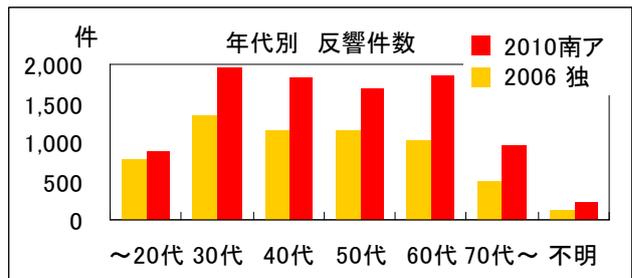
性別構成比は前回の2006年ドイツ大会とあまり変わりありませんでしたが、年代構成比は、年代の高い層の反響の割合がやや増えました。

(上、右上)

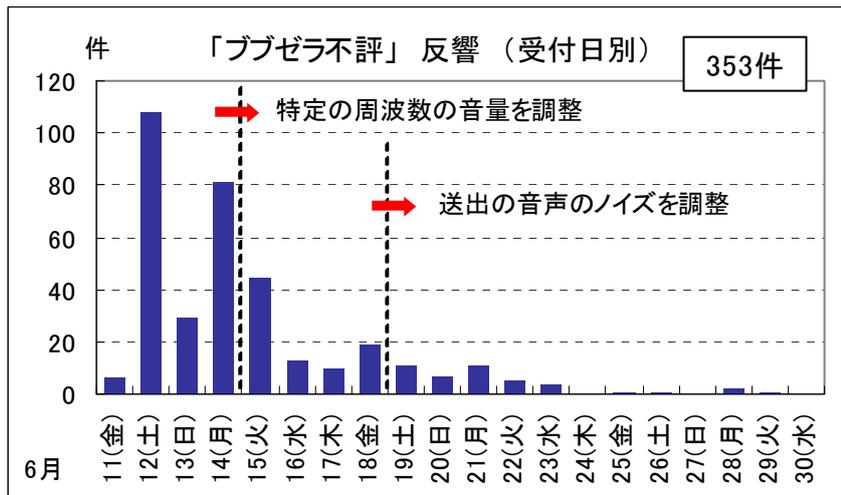
30代以上全ての年代で、前回大会の1.5~2倍近くの反響が寄せられました。

(右)

※ より多くの年代層に関心が広がりました。



◇ 視聴者の要望にこたえたもの



【要望】 「ブブゼラ (ラッパのような南アフリカの民族楽器) の虫の羽音のような音がうるさくて、実況や解説が聞こえない。どうにかならないか」
 「『フランスのテレビ局がブブゼラの音の低減に成功した』という新聞記事を見た。なぜ、日本ではできないのか」

【対応】 NHKでは、14日から、現地と放送センターで、特定の周波数の音量を調整する機器を使用し、ブブゼラの音をできるだけ抑える措置を行い、18日からは、送出の際、ノイズを除去する機器も使って、ブブゼラの音による聞きにくさを軽減するよう努めました。

※ ブブゼラの音に関する苦情・意見も、19日以降はかなり少なくなっています。

4. 放送番組への反響

6月に放送番組に関して寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は152,112件で（前月124,493件）、そのうち意見は61,997件、問い合わせは90,115件でした。

■反響の多かった番組 上位10番組（放送日別）

あさイチ「イチおし！よいこと続々！これはすごい梅パワー」(6/2)	2,135 件
2010FIFAワールドカップ「日本」対「カメルーン」(6/14)	2,068
東方神起リクエストSPECIAL(6/11)	1,818
日本ゴルフツアー選手権(GTV・BS1)(6/3～6)	977
産地発！たべもの一直線「愛媛 愛南町発 河内晩柑」(6/13)	903
あさイチ あさイチごはん「ザ・定番」らっきょう漬(6/2)	577
NHKスペシャル シリーズ日本と朝鮮半島 第3回 「戦争に動員された人々～皇民化政策の時代～」(6/20)	567
国会中継「代表質問」(6/14・15)	560
ためしてガッテン「日本人の8割が危険！睡眠時無呼吸症の死角」(6/23)	488
イ・サン ノーカット・字幕版(1)「三人の約束」(2)「父の絵を見せたくて」(6/18)	444

6月に寄せられた反響で目立ったのは、料理のレシピや食材の購入先の問い合わせでした。

「あさイチ」では、簡単な梅料理や極上梅酒の作り方などを紹介した「梅パワー」と、同じ日に放送された「らっきょう漬」に、多くの再放送希望や問い合わせが寄せられました。

また、初夏に旬を迎える河内晩柑（かわちばんかん）を取り上げた、「たべもの一直線」にも、900件を超える問い合わせが寄せられました。

■再放送希望（上位10番組）

6月に視聴者から寄せられた、再放送を希望する問い合わせと要望は12,523件（前月14,503件）でした。これらの希望を受けて、適宜再放送を行いました。

東方神起リクエストSPECIAL	674 件
NHKスペシャル「密使・若泉敬 沖縄返還の代償」	282
SONGS「安全地帯 part1・2」	174
こころの遺伝子～あなたがいたから～ 「器の大きなピアニストになれ 辻井 伸行」	160
ためしてガッテン「日本人の8割が危険！睡眠時無呼吸症の死角」	146
NHKスペシャル シリーズ日本と朝鮮半島 第3回 「戦争に動員された人々～皇民化政策の時代～」	145
録っておき再放送 音楽のチカラ「作詞家・松本隆」	136
世界遺産への招待状「イタリアが愛した男～アッシジ～」	125
ここが聞きたい！名医にQ「気になる子どもの行動 発達障害」(ETV)	120
ためしてガッテン「まさか目玉焼きにまで革命ワザがあったとは」	119

■再放送の実施（定時再放送枠を除く）

- 6月2・9日 総合 SONGS「安全地帯 part1・2」**
 → 6月19日 1:45～ 総合 「ミッドナイトチャンネル」内
 → 6月19日 2:15～ 総合 「ミッドナイトチャンネル」内
- 6月7日 総合 こころの遺伝子～あなたがいたから～
「器の大きなピアニストになれ 辻井 伸行」**
 → 7月19日 14:05～ 総合 祝日編成(他番組枠)
- 6月9日 総合 録っておき再放送 音楽のチカラ
「青春の言葉 風街の歌～作詞家・松本隆の40年～」**
 → 7月10日 17:00～ 総合 アンコール番組枠
- 6月12日 総合 世界遺産への招待状「イタリアが愛した男～アッシジ～」**
 → 7月4日 10:09～ BS2 「あなたのアンコール」内

5. 指摘・意見・要望への対応

指摘・意見・要望は担当部局へ転送・回付し、改善などが必要な案件については、速やかに対応をとりました。

■視聴者から、このような指摘がありました。

○ 総合テレビ「生中継 ふるさと一番！」 出演者が「救命胴衣」をつけていない？

【指摘】「生中継ふるさと一番！『東郷池のシジミ漁』を見ていたが、出演者が救命胴衣をつけていない。これは法律違反だ。私は海上の仕事をしているのでわかる」
(30代男性)

生中継を担当した鳥取局に確認したところ、実は「救命胴衣」をつけていたことがわかりました。



救命胴衣

【鳥取局からの回答】

出演者、撮影スタッフとも、全員が国の認証を受けた腰巻型のライフジャケットを装着しています。出演者の腰のあたりをよく見ますと、ウェストポーチが見えていますが、これが救命胴衣です。この救命胴衣は、水に浸かるとふくらむ仕組みになっているため、装着しているのが目立ちません。今回は、生中継の中で、船上での漁の様子から船を下りて料理を試食する場面まで連続して撮影する必要があったことなどから、腰巻型の救命胴衣を使用しました。

○ 総合テレビ「ニュースウオッチ9」 リポーターが「シートベルト」を着用していない？

【指摘】『「ニュースウオッチ9 口でい疫関連のニュース」で、車の助手席のリポーターが、シートベルトをしていなかったように見えた』（50代男性）

放送された映像を確認したところ、シートベルトを装着していることがわかりました。



シートベルト

どちらの例も安全対策に問題はありませんでしたが、視聴者がこうしたことにも関心を持って番組を見ていることを示す指摘でした。

■間違いの指摘への対応

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、6月は放送での誤読やテロップのミスなどが70件（前月62件）ありました。指摘については、コールセンターや視聴者部から直接番組担当者に連絡し、訂正するよう努めました。

また、再発防止のため、放送関係の各部局で構成する放送倫理連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

（誤読などの例）

ニュースウォッチ9	読み	事件で遊興費に使った ×ユウコウヒ ○ユウキョウヒ
ラジオニュース	読み	伊豆諸島 利島 ×トシジマ トシシマ ○トシマ
ニュース	読み	今の憲法が施行 ×セコウ ○シコウ
正午ニュース	読み	ギリシャの財政危機に端を発した ×ホツした ○ハツした
ラジオニュース	読み	株主総会のニュースで ×三菱UFJファイナンシャルグループ ○三菱UFJフィナンシャルグループ
首都圏ネットワーク	読み	天候不順が一段落したあと ×ヒトダンラク ○イチダンラク
ラジオニュース	読み	×日本シンタク銀行 ○日本シンコウ銀行（振興）
私も一言！ 夕方ニュース	内容	×西鹿児島駅 ○鹿児島中央駅 （西鹿児島は九州新幹線部分開業前の旧駅名）
あさいち	内容	×鳩山新総理 ○菅新総理

（誤記などの例）

新感覚ゲーム クエスタ	テロップ	ウサギを飼うブームが×加熱 ○過熱
ハートをつなごう	テロップ	×味あわせてくれる ○味わわせてくれる
首都圏ネットワーク	テロップ	宇都宮保護カン察所 ×監 ○観
2010 FIFA ワールドカップ	翻訳 テロップ	スペインの監督のインタビュー ×「2点取らなければいけない」（別のチームの監督の敗戦の弁） ○「勝ち点3が目標だったが、勝ててうれしい」

●視聴者から指摘があった“誤り”

【指摘】 教育テレビの「見えるぞ！ニッポン」という番組で、「鳥取砂丘が日本最大の砂丘」と言っていた。日本最大の砂丘は鳥取砂丘ではない。「日本最大級」と言うべき。青森県下北半島の砂丘が一番大きい。しかし、自衛隊の演習場になっているので、一般人は入れない。あまり有名ではないし、日本の“観光地で”一番は鳥取砂丘になる。しかし、子どもに正しいことを伝えるというのは役目だろうから、きちんと調べて放送して欲しい。再放送があるなら直してから放送するべきだと思う。
(60代男性)

【対応】 ご指摘の通りであり、再放送で「日本最大級」と修正して放送しました。

※ 番組ホームページについても鳥取県の位置について、島根県と取り違えていると指摘があり、これを受けて訂正しました。



5. 受信料関係の対応

受信料に関して、6月は207,309件（前月は184,645件）の意見や問い合わせが寄せられ、コールセンター（営業）では134,154件を受け付けました。

このうちコールセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は3,244件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,722件（53%）でした。残る1,522件（47%）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

■ 苦情などへの対応の内訳

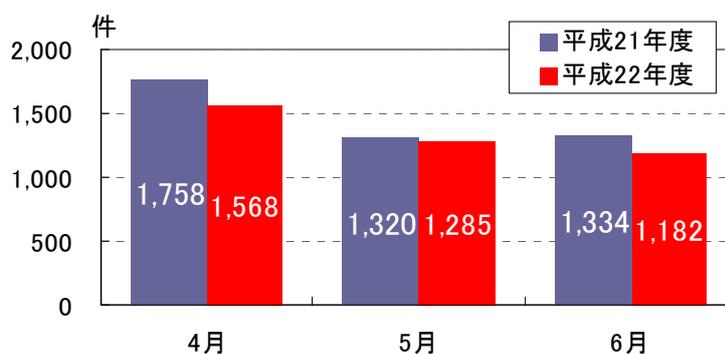
	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフの訪問状況や説明不足等による苦情	1,182
受信料制度	受信料制度、料額・料金体系への不満・不公平感（免除・割引制度、支払い拒否、スクランブル化など）	284
事務処理関係	事務手続き（割引・返金等）の遅れ等による苦情、問い合わせ	156
番組サービス	「番組内容悪い」などの不満	47
その他		1,575
合計		3,244

■ 業務改善に向けた取り組み

さまざまな苦情を減少させる取り組みの1つとして、営業部門では、5月から6月にかけて各ブロック単位で視聴者対応をテーマにした職員検討会を実施しました。具体的な事例を共有することで、業務の改善に結び付けています。

また6月には、地域スタッフに対して「業務点検チェックシート」を活用した点検を実施しました。こうした取り組みを通して、苦情などの抑止を図っています。

○ 地域スタッフ関連の苦情件数の推移



7. 受信相談の対応

受信相談に関して、6月は21,124件（前月は17,285件）の意見や問い合わせが寄せられ、コールセンター（受信相談）で受け付けた意見や問い合わせは、16,449件でした。

このうち、受信不良の申し出は9,358件、地上デジタル放送の受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は4,463件で、残りの2,628件は対応後に、番組内容や受信料などに関する問合せと判明したものです。

なお、受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが5,145件（55%）で、残る4,213件（45%）は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行いました。

技術相談4,463件は、コールセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

■ 受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	9,358
一次対応	5,145
個別受信設備不良	3,887
共同受信設備不良	816
建造物による受信障害	40
雑音障害	96
混信・難視聴など	306
二次対応（再掲）	4,213
技術相談（地デジ受信方法などへの問い合わせ）	4,463
その他（番組内容、受信料などへの問い合わせ）	2,628
合計	16,449

■ 二次対応を行った受信不良の内訳（前月分※）

（※ 訪問対応のため、二次対応の集計データは前月分）

