



視聴者対応報告

平成23年6月

<目次>

1. 6月のピックアップ	2
■ 東日本大震災から4か月	
■ 平成23年度の新番組から「仕事ハッケン伝」	
2. 視聴者の声 総数と内訳	8
3. 放送番組への反響	9
■ 反響が多かった番組 上位10番組	
■ 再放送希望が多かった番組 上位10番組	
4. 指摘・意見・要望への対応	10
5. 受信料関係の意見・要望への対応	13
6. 技術・受信相談への対応	14
7. アナログ終了カウントダウンスーパーなどへの反響	15

1. 6月のピックアップ

■東日本大震災から4か月

震災4か月となった東日本大震災に関しては、引き続き多くの関連番組（ニュースと情報番組を除く）を放送しました。そのうち、反響の多かった主な番組は次のとおりです。

**【東日本大震災関連番組 反響数上位の番組】※6月12日～7月11日までの放送分
(件数は6月1日～7月11日集計)**

	番組名	放送日	メディア	件数
1	NHKスペシャル シリーズ原発危機 第3回 「徹底討論 どうする原発」	7/9 (土)	総合	1,092
2	NHKスペシャル シリーズ原発危機 第2回 「広がる放射能汚染」	7/3 (日)	総合	242
3	NHKスペシャル 「果てなき苦闘 巨大津波 医師たちの記録」	7/2 (土)	総合	84
4	クローズアップ現代 「原発対応に揺れた日米同盟」	6/14 (火)	総合	81
5	ETV特集 「大江健三郎 大石又七 核をめぐる対話」	7/3 (日)	Eテレ	79
6	クローズアップ現代 「シェア～“共有”消費は日本社会を変えるか」	6/28 (火)	総合	68
7	クローズアップ現代 「どう防ぐ熱中症～節電下で命を守るために」	7/4 (月)	総合	63
8	クローズアップ現代 「GPSで災害に立ち向かえ」	6/16 (木)	総合	62
9	クローズアップ現代 「キャンドルの夜に～ライフスタイルを見つめ直す」	6/22 (水)	総合	53
10	クローズアップ現代 「震災遺児1500人～追い詰められる“遺児家族”」	6/27 (月)	総合	48

そのほか、「あなたが主演 50ボイス」(総合)で、6月18日に「東北スペシャル in 秋保温泉」、
「COOL JAPAN～発掘! かわいいニッポン」(BS1)で、6月18日に「がんばれニッポン 東日本大震災」、
「NHKアーカイブス」(総合)で、6月19日に、「NHK特集 ノーサイドの笛は鳴った」(1982年制作)など、多くの定時番組でも震災に関連したテーマを取り上げています。
視聴者から寄せられた主な意見をまとめました。

NHKスペシャル シリーズ原発危機 第3回「徹底討論 どうする原発」

- ・ 原発をテーマにした討論番組はほとんど見られないので、今回の放送は非常に意義があった。今後
も推進・反対の両陣営から出演者を集めて、議論する機会を増やしてほしい。(20代男性)
- ・ 見ごたえのある番組だった。それぞれの立場のコメンテーターからの意見が聞かれ、また海外の事
情もわかりやすく紹介されていた。使用済み核燃料の処理、高速増殖炉、六ヶ所再処理工場につい
ても取り上げて、このような企画を継続してほしい。(50代女性)
- ・ これまでの討論番組よりも長時間きちんと原発をテーマに議論するという点で、期待を持って見
たが、推進派、反対派がそれぞれの主張を繰り返すのみで、司会者の努力にもかかわらず、議論は
すれ違いのままという印象だ。議論の前提となる安全の定義や電力コストなどを出演者が確認し合
って議論を進めれば議論がより深まるのではないかと感じた。(60代男性)
- ・ 生中継で皆さんの意見をうかがいますということだったが、一般の意見はほとんど取り上げられず、
物足りなさを感じた。せっかく意見を募集したのだから、一般市民の声を次々に出してもらわない
と意味がない。(50代男性)

NHKスペシャル シリーズ原発危機 第2回「広がる放射能汚染」

- ・ 大変良い内容だった。原発事故の初期対応が良くなかったことが大変な問題だ。今後、子どもへ
の影響についても取り上げてほしい。(50代男性)
- ・ 他の番組では放送していない真実を放送してもらえてありがたかった。子どもたちのことを毎日
考えている私たち母親は、本当に苦しい日々を過ごしている。子どもたちの未来のためにすばら
しい番組を作ってほしい。(30代女性)

NHKスペシャル「果てなき苦闘 巨大津波 医師たちの記録」

- ・ 現場でないとわからないような映像で、なかなか良かった。今後もこのような視点での番組を望
む。今回は医師を取り上げたが、消防、自衛隊、行政、警察など、それぞれの立場での活動の様
子も、できたら放送してほしい。(50代男性)

E TV特集 「大江健三郎 大石又七 核をめぐる対話」

- ・ 取り上げた内容は、現在の最も大きな政治課題であり、現状に警鐘を与える、すばらしい対談で
あり、良い企画であった。このような番組は、Eテレの夜遅い時間帯でなく、視聴者が最も視聴
する総合テレビの好適時間帯に放映すべきではないか。(60代男性)

■平成23年度の新番組から 「仕事ハッケン伝」

5月12日～7月7日（全9回） 毎週木曜日 総合 後8：00～8：43

反響 700 件（5月12日～7月13日の集計）

（好評意見71件、厳しい意見156件、その他の意見24件、問い合わせ449件）

平成23年度の番組改定で、総合テレビの木曜夜8時台に、新たな番組が登場しました。

平日の夜8時台は、「鶴瓶の家族に乾杯」、「NHK歌謡コンサート」、「ためしてガッテン」など、視聴者からの反響の多い番組が放送される時間帯です。

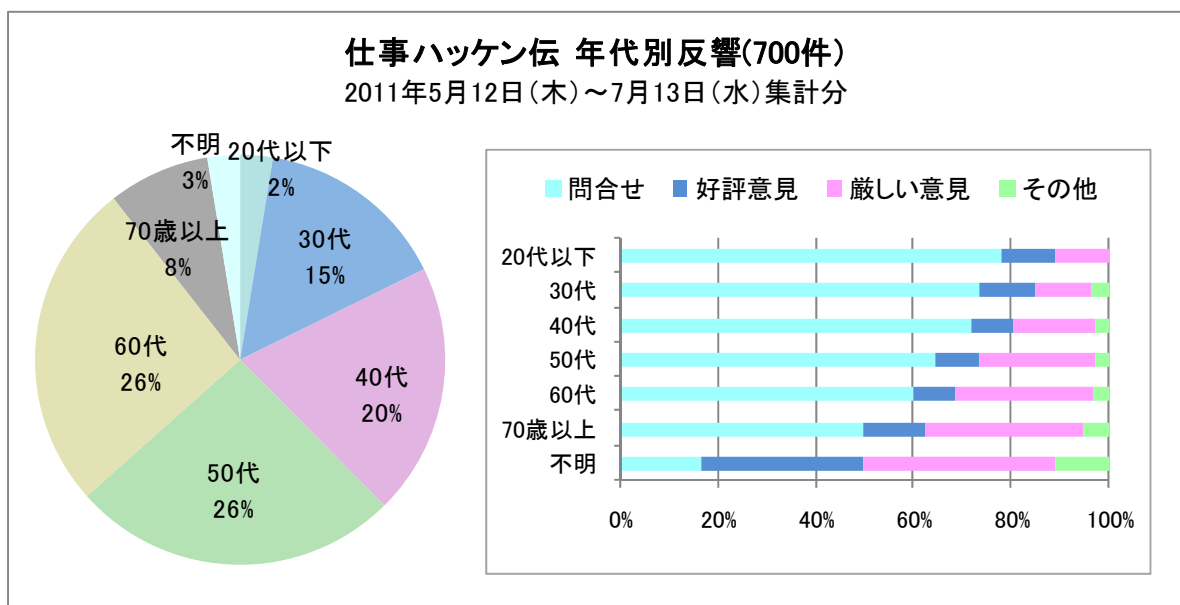
5月から始まった「仕事ハッケン伝」は、タレントがおおよそ1週間、企業の現場に、一般社員と同じ条件で派遣され、初めて直面する「会社の流儀」に戸惑う姿や、企画会議での真剣なまなざしを追い、彼らが何を感じ何を“ハッケン”するのかに密着するドキュメンタリー番組です。

7月7日で全9回の放送を終えたこの番組への反響を紹介します。

<放送内容>

- 第1回 5月12日（木）「ペナルティ ワッキー×中華レストランチェーン」
- 第2回 5月19日（木）「博多華丸×IT企業」
- 第3回 5月26日（木）「クロちゃん（安田大サーカス）×保育業界」
- 第4回 6月 2日（木）「鈴木亜美×アパレル業界」
- 第5回 6月 9日（木）「ピース 又吉×コンビニ業界」
- 第6回 6月16日（木）「内藤大助×宅配業」
- 第7回 6月23日（木）「狩野英孝×テーマパーク」
- 第8回 6月30日（木）「misono×ディスプレイ業界」
- 第9回 7月 7日（木）「村井美樹×鉄道会社」

NHKに寄せられた反響を年代別に見ると、30代と40代からの反響が比較的多く、若年層ほど、厳しい意見の割合が少ないことがわかります。



この番組に対しては、次のような意見がNHKに寄せられました。

- ・ 5月26日放送の、クロちゃんが保育園で働く回が大変良かったので、高一の娘に録画を見せた。プロとして仕事をするという、真剣勝負の厳しい現実を目の当たりにできた。今の子どもや若者はひ弱で、すぐに楽な方に逃げてしまう。この番組を通して現実の厳しさを疑似体験するのは意味があると思う。(年代性別不明)
- ・ 昔はNHKは堅苦しい番組ばかりかと思っていたが、最近よくNHKを見るようになった。最近特におもしろかったのは、ピースの又吉さんがコンビニ業界で本気で働いている仕事ハッケン伝。お笑いの方を違う一面から見られ、またコンビニ業界のことも知ることができ、興味深かった。これからも若者にもわかりやすいおもしろい番組を作ってほしい。(20代女性)
- ・ 続編を希望する。放送回によって出演者の本気度は異なるように見えたが、とても良い番組だった。どう生きるか、は、否応なくどう働くか、と密接に関係してくると思う。こんなご時世だからこそ、若者たちが自分の生きざまを考えるきっかけとして、また中年が自分の仕事を省みるためにも、とても有効な番組だった。(30代男性)
- ・ 芸能人が、別の仕事をたった1週間「やってみる」ことにどんな意味があるのか。本人にはそれなりの意味があるのかもしれないけど、社会的には無価値だ。(40代男性)
- ・ タレントはまじめにやっていると思うが、いかんせんテレビ向けという感じで共感には遠い気持ちだ。この番組なら違う時間帯で、違う人向けにやってほしいと思う。タレントが悩んでそのタレントが成長するという作りになっているのは興ざめだ。(50代男性)

■「公共放送が企業のPRをしていいのか？」という声

厳しい意見156件のうち、59件は「公共放送NHKが企業の宣伝をしていいのか」というものでした。

- ・ 仕事ハッケン伝を見ているが、NHKが一つの企業を宣伝するような放送をするなんて…と思って電話した。あまり良くないのではないか。(60代男性)

<NHKの考え方>

放送法の第83条では、「協会は、他人の営業に関する広告の放送をしてはならない」とあります。ただし、付記として、「放送番組編集上必要であって、かつ、他人の営業に関する広告のためにするものではないと認められる場合においては、この限りではない」としています。今回、「仕事ハッケン伝」の制作にあたっては、

- 出演者の希望職種、担当したい仕事を調査した上で、複数の同業他社にあたり、取材の打診をする
- 企業ロゴに関しては、映りこみの範囲にとどめる
- 事実である業績の紹介や今何に取り組んでいるのかを伝えるのみで、業績を過大に評価するようなコメントや新商品の名前などを紹介しない

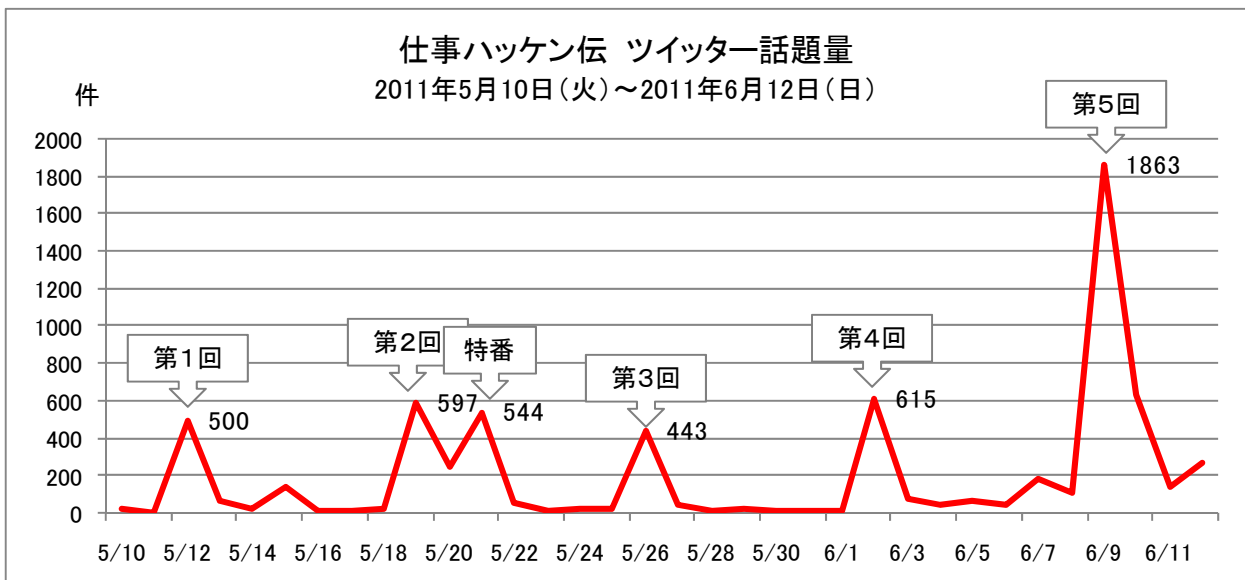
などの配慮を行っています。

■ ネット上での番組への好意的な反響

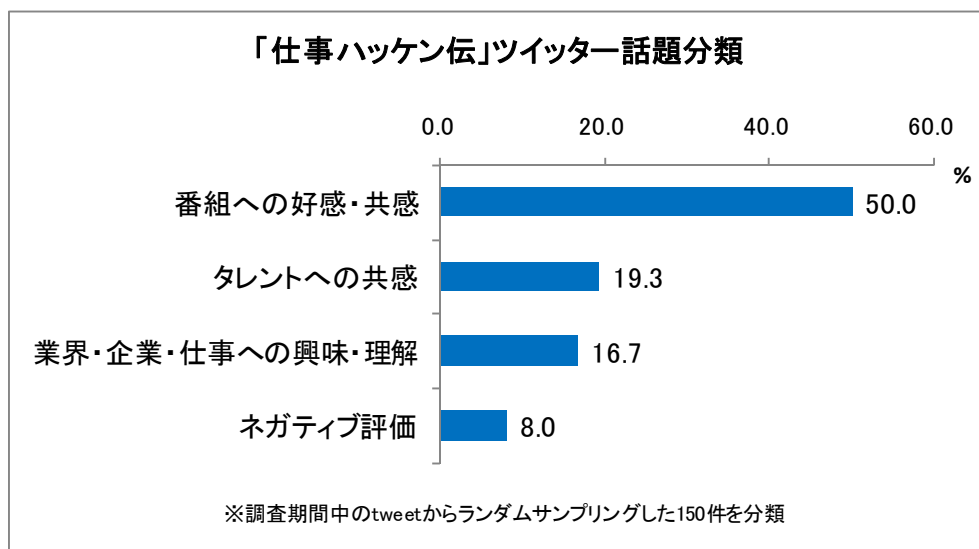
一方、インターネット上では、番組への好意的な反響が多く見られます。

次のグラフは、5月10日から6月12日までの間に、ツイッター上に現れた「仕事ハッケン伝」に関するツイートの件数を日ごとにあらわしたものです。放送日ごとに話題になっていることがわかります。

- ◆対象メディア： ツイッター
- ◆対象回： 第1回～第5回放送分
- ◆検索キーワード： ハッケン伝、仕事発見伝、ほか
(NHK放送文化研究所との共同調査より)



ツイートの内容がどのようなものだったのか分析したところ、半数が、「番組に好感を持った、共感した」という内容でした。また、出演者がさまざまな会社で苦労しながら仕事をしている様子を見る中で、「出演タレントへの共感」や「業界・企業・仕事への興味・理解」を示すツイートも多数ありました。



「番組への好感・共感」

- ・ この番組は**おもしろいと思う数少ない番組**だから目を釘付けにして見えます
- ・ 仕事ハッケン伝**面白すぎ!**

「タレントへの共感」

- ・ 仕事ハッケン伝（NHK）カンドーした！**ワッキーの根性と努力**、マネージャーの魂こもった教育。真の涙をみた。ひさびさいい番組にであえた。
- ・ うちの相方さんも、NHKの仕事ハッケン伝にかぶりつき。『**又吉、男を見せたなー**』って感動してた。又吉さん、本をたくさん読んでるから、引き出しが多いんだろーな。惚れたわ。

「業界・企業・仕事への興味・理解」

- ・ **会社の内側見れるのすごい**。面白いなー。
- ・ 仕事ハッケン伝を見て、**いろんなお仕事があるんだなって思った**。テレビに出てる人はみんなカッコいい。お仕事がとかではなくて、熱意だったり、誇りだったり、自信だったり。
- ・ これからのコンビニは、**全国一律のサービスじゃなく、それぞれの店舗の個性が大切になってくる、かあ〜**。又吉見たさで鑑賞してたけど、**マーケティングの勉強になった**。来週は、内藤大助が宅配便らしい。観よ〜

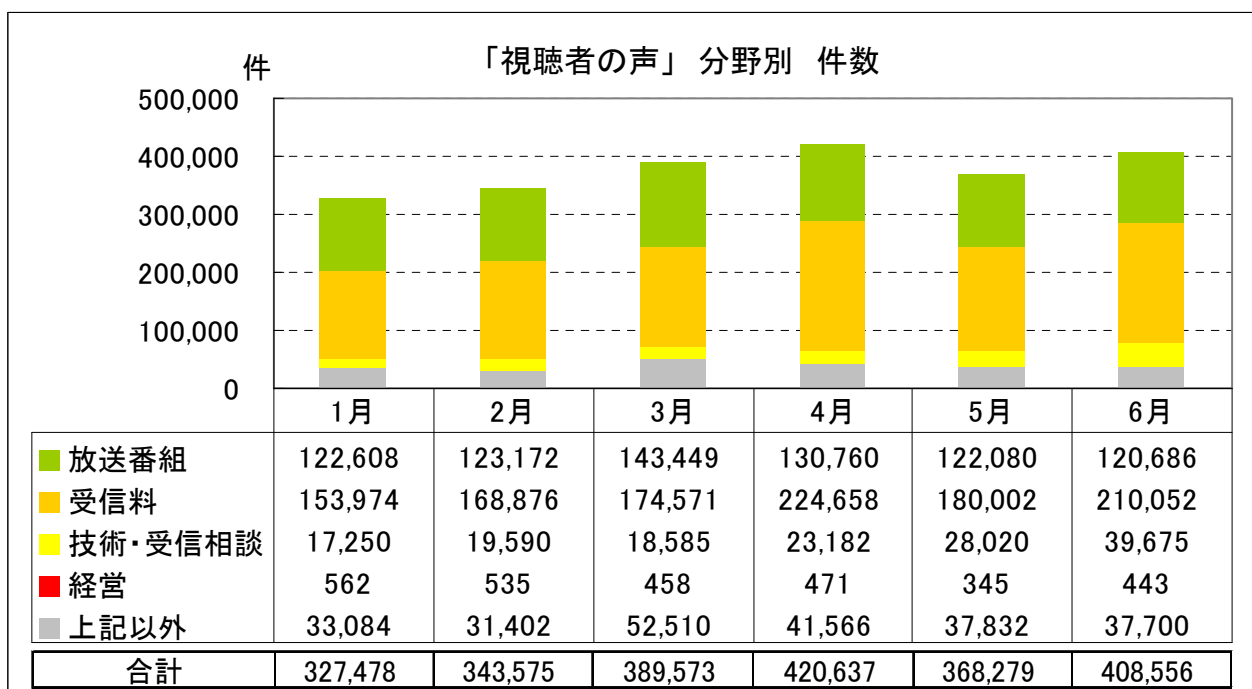
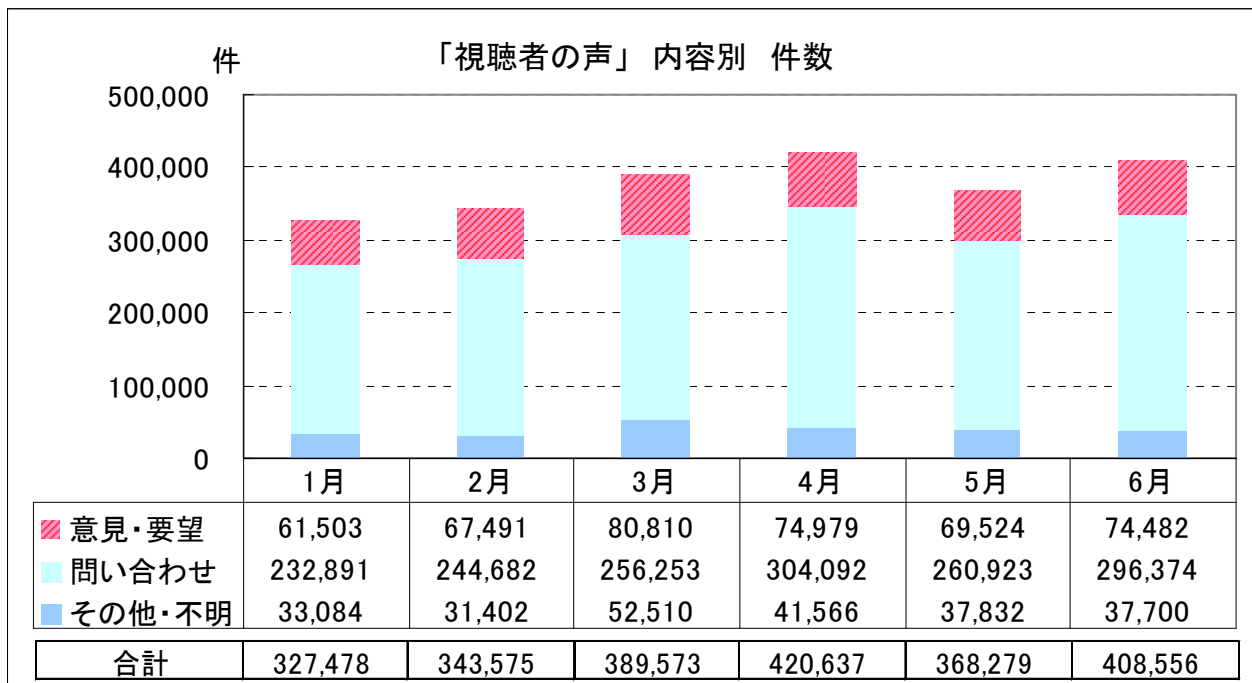
一方、ネガティブ（厳しい）評価については、8%という低い割合になっています。その中には、NHKに直接寄せられた「公共放送が企業のPRをしていいのか？」という内容のツイートは少なく、むしろ番組内容や出演者、取り上げた企業についての内容がほとんどでした。

タレントが慣れない仕事に真剣に取り組み、普段テレビで見せる姿とは違った面を発見して好感を持った、という声や、それぞれの仕事の厳しさや奥深さを感じ取った、という声が、ツイッター上では多く見られました。ツイッターの利用者は、40代以下の世代が多いと言われています。インターネット上の視聴者の声を見ると、「仕事ハッケン伝」は若い世代から支持を受けたことが推測されます。

2. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成23年6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は408,556件でした。

6月は、前月に比べ、受信料関係の声が約3万件、技術・受信相談に関する声が約1万件それぞれ増加しました。



3. 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、120,686件、内訳は、意見・要望41,033件、問い合わせ79,653件でした。

■ 6月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

NHKスペシャル「あなたの寿命は延ばせる～発見！長寿遺伝子～」(6/12)	2,098 件
ためしてガッテン「医学が認めた！食欲をコントロールできる技」(6/8)	1,183
ためしてガッテン 「みそ汁もラーメンも！レモンで激うまにする本気の裏技」(6/1)	1,012
ためしてガッテン「緊急警報！！免疫力を低下・突然死を招く感染症」(6/22)	670
NHKスペシャル シリーズ 原発危機 第1回「事故はなぜ深刻化したのか」(6/5)	586
ためしてガッテン「肝臓の健康を守れSP」(6/29)	522
ためしてガッテン「至福！丸ごと食ベタイ 漁師直伝 タイ味わい術」(6/15)	488
ここが聞きたい！名医にQ「歩くときの痛み」(6/11・18 Eテレ)	474
国会中継「参議院予算委員会集中審議」(6/3)	399
歴史秘話ヒストリア 「人はみな、救われるべきもの～法然と親鸞 探求の道～」(6/15)	351

■ 6月 再放送希望 上位10番組（放送別）

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12,331件でした。これらの希望を受けて、定時再放送枠以外でも適宜再放送を行いました。

NHKスペシャル「あなたの寿命は延ばせる～発見！長寿遺伝子～」	975 件
ためしてガッテン「医学が認めた！食欲をコントロールできる技」	397
ためしてガッテン「緊急警報！！免疫力を低下・突然死を招く感染症」	301
NHKスペシャル シリーズ 原発危機 第1回「事故はなぜ深刻化したのか」	212
ためしてガッテン「肝臓の健康を守れSP」	181
ためしてガッテン「みそ汁もラーメンも！レモンで激うまにする本気の裏技」	165
ドラマ10 下流の宴 第3回「宣戦布告」	162
ここが聞きたい！名医にQ「歩くときの痛み」(Eテレ)	150
歴史秘話ヒストリア 「人はみな、救われるべきもの～法然と親鸞 探求の道～」	141
ためしてガッテン「至福！丸ごと食ベタイ 漁師直伝 タイ味わい術」	122

青字：再放送実施番組

4. 指摘・意見・要望への対応

■ 野球のランナーの表示、見づらさを改善

【要望】 第83回選抜高校野球大会で、画面右下のボール・ストライク・アウトの表示を変更するのにもなって、ランナーの出塁を左写真のように表示したところ、色覚に障害のある方からランナーがいるかないか判別がつきにくいという指摘が寄せられました。

<改善前>



<改善後>



【対応】 第83回選抜高校野球大会の画面では、ランナーを示す赤い表示とベースを示すグレーの表示の明るさに差がなく（赤枠）、判別がつきにくくなっていたため、ランナーがいない時はグレーの表示をやめて（青枠）、見やすい表示に変更しました。

その後、別の番組でも、テレビの画面の図表の色が判別できず分かりづらいといった指摘があったため、色覚に障害がある方に配慮した映像制作を行うよう関係部局と各放送局に注意を促しました。

■ 思い出の写真が戻りました

東日本大震災で、被災地のがれきなどから見つかった写真を修復し、被災者に返す活動をしているボランティアグループからNHKふれあいセンターに電話がありました。

電話の内容は、クローズアップ現代で紹介した宮城県内で被災した小学校3年生の男子と家族の写真が大量に見つかったので、家族に返したいというものでした。



クローズアップ現代
「学校再開 こどもたちは今～大震災から2か月～」

ふれあいセンターでは、番組を担当した仙台放送局のディレクターに連絡し対応を依頼しました。その結果、男子の2歳くらいまでの写真と家族の写真あわせて440枚が両親のもとに届きました。

担当ディレクターによりますと、父親は、「写真はあきらめていたので、番組がきっかけで戻ってきたことはとてもありがたい」と話していたということです。

■ 誤記・誤読などの指摘への対応

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送での誤読やテロップのミスなどが、6月は48件、(5月は46件)ありました。指摘については、ふれあい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。

(誤記などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
スタジオパークからこんにちは (総合テレビ)	ボード	カンペキ ×完壁 ○完璧
仕事ハッペン伝 (総合テレビ)	テロップ	会議のケツサイ ×決済 ○決裁
おはよう日本 (総合テレビ)	テロップ	カクシュ分析 ×各種 ○核種 ※核種は原子核の種類

(誤読などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ひるブラ (総合テレビ)	読み	奇しくも ×キ ○ク
100分でde名著 (総合テレビ)	読み	上意下達 ×ゲダツ ○カタツ
ニュース (総合テレビ)	読み	双葉町 ×チョウ ○マチ
ニュース7 (総合テレビ)	読み	緩める ×アタタめる ○ユルめる

(事実関係の例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	内容	西田敏行さんの出身地 ×宮城県 ○福島県
連続テレビ小説 おひさま (総合テレビ)	内容	夏子先生の名札の生年月日 ×大正一年二月 ※大正は七月からはじまっているため誤り
ニュース7 (総合テレビ)	内容	「小笠原諸島」の世界遺産登録のニュースで×「特定外来生物のトカゲ」の映像を使用 ※「貴重な固有の動植物」に該当しない

5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して、6月は210,052件(前月は180,002件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(営業)では150,526件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は3,774件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,931件(51%)でした。残る1,843件(49%)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・要望などへの対応の内訳

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	1,526
	訪問日、訪問時間に対する不満等	20
受信料制度関連	受信料制度への不満・不公平感	199
	料金体系・料額への不満、問い合わせ	81
事務手続き関連	手続き方法や処理状況の間合せ等	104
	口座振替金額・各種割引等に関する間合せ・苦情	22
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	42
その他	経営関連・不祥事等への不満、匿名での意見等	1,780
合計		3,774

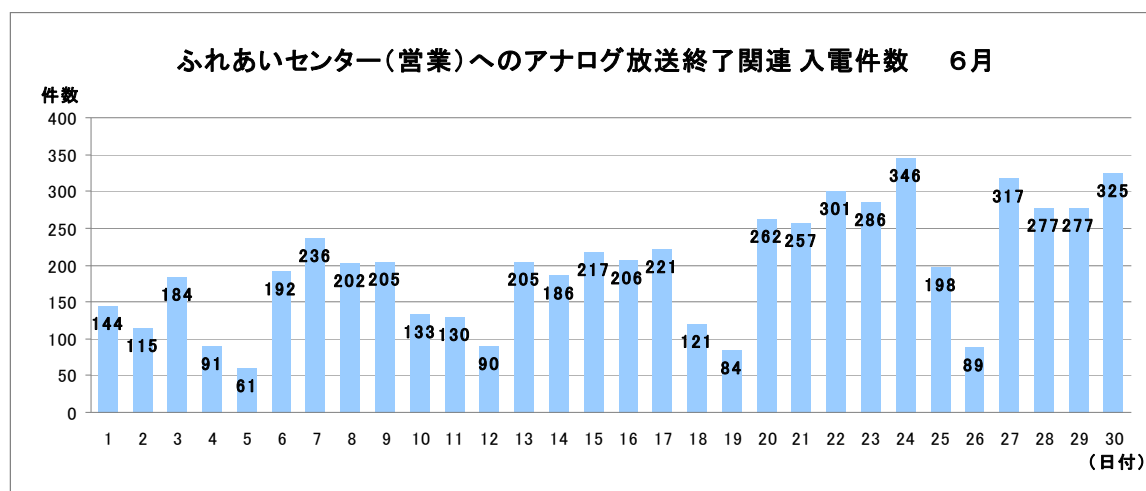
■ 業務改善に向けた取り組み

6月に入り、アナログ放送終了に関連する受信料関係の問い合わせが徐々に増えてきましたが、営業部門では、的確な対応に向けた勉強会を各拠点局単位で実施しました。

こうした取り組みにより、対応方法等について全国の営業部・センター、ふれあいセンター(営業)と共有化を図っています。

7月24日のアナログ放送終了に向けて、問い合わせ等がさらに増えることが見込まれますが、よりいっそう丁寧な対応に努めていきます。

○ふれあいセンター(営業)へのアナログ放送終了関連入電件数(6月)



6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して、6月は39,675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）では27,418件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター（受信相談）で受け付けた意見や問い合わせは、受信不良の申し出が17,300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6,214件で、残りの3,904件は対応後に番組内容や受信料などに関する問い合わせと判明したものでした。

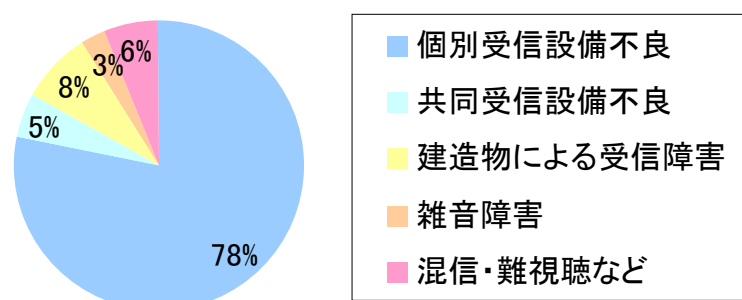
受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが5,996件（35%）で、残る11,304件（65%）は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

■ 受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	17,300
一次対応	5,996
個別受信設備不良	5,168
共同受信設備不良	547
建造物による受信障害	20
雑音障害	58
混信・難視聴など	203
二次対応	11,304
技術相談（地デジ受信方法などへの問い合わせ）	6,214
その他（番組内容、受信料などへの問い合わせ）	3,904
合計	27,418

■ 二次対応を行った受信不良の内訳（5月分※）

（※ 訪問対応のため、二次対応の集計データは前月分）



7. アナログ終了カウントダウンスーパーなどへの反響

7月24日のアナログ放送終了を直前に控え、7月1日から、アナログ放送の左下に、「アナログ放送終了まであと〇日！」という字幕を入れています。このスーパーへの意見・問い合わせを中心に、アナログ終了に関係した反響が多く寄せられています。



期間 7月1日～10日

◎ 1, 549件 ふれあいセンター（放送）への電話の件数

◎ 14, 312件 アナログ終了お問い合わせセンターへの電話の件数

【主な意見】

- ・ アナログ終了の案内がずっと出ているが、わかりきっていることなので表示時間をもっと短くしてほしい。 (40代男性)
- ・ 残り20日とはいえ、カウントダウンスーパーの表示にはもう少し配慮できないか。7月24日まではアナログ放送を見る権利があるはずだ。 (60代男性)
- ・ アナログ放送終了の字幕を縦で左端に出すことはできないだろうか。手話ニュースの字幕にかかり、見えなくなっている。 (50代男性)
- ・ 今までラジオで総合テレビと教育テレビの番組を音声だけ聴いていた。デジタル化後はラジオでは聴くことができなくなるのだろうか。目が悪いのでテレビがなく、ラジオで音声だけ聴いていた。今までどおりラジオで音声を聞く方法はないか。 (60代女性)

放送法

第27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39条 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27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。