

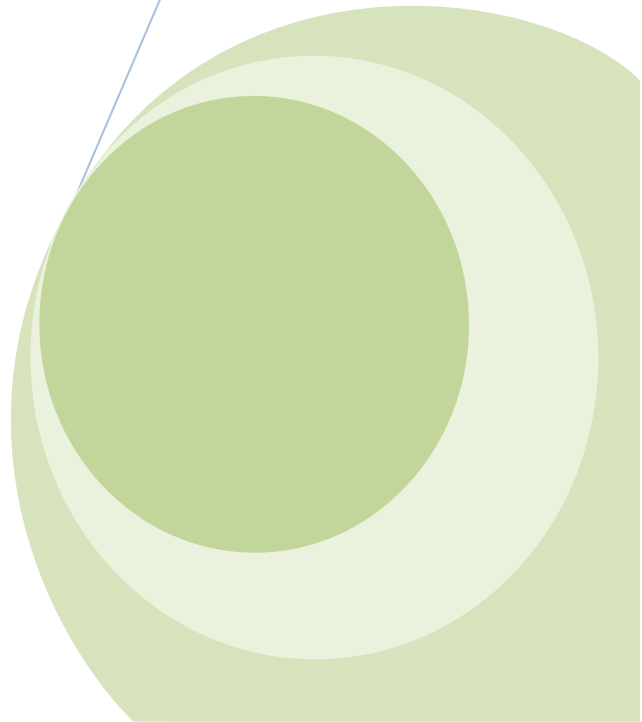
# 視聴者対応報告

平成26年7月



## <目次>

1. ピックアップ…………… 2
2. 指摘・意見・要望への対応…………… 5
3. 視聴者の声 総数と内訳…………… 7
4. 放送番組への反響…………… 8
  - 反響の多かった番組 上位10番組
  - 再放送希望 上位10番組
5. 受信料関係の意見・要望への対応…………… 9
6. 技術・受信相談への対応…………… 9



# 1. ピックアップ

## 日本代表 決勝トーナメント進出ならず

### ■2014 FIFAワールドカップ

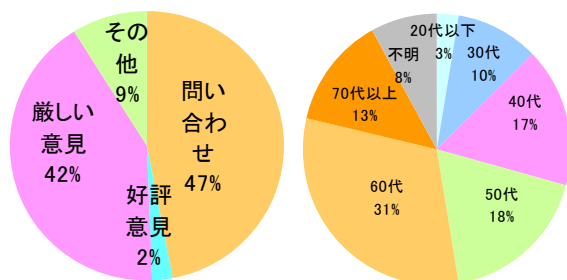
6月13日（金）～7月14日（月）（日本時間）

反響 6,041 件 （6月11日～7月20日の集計）

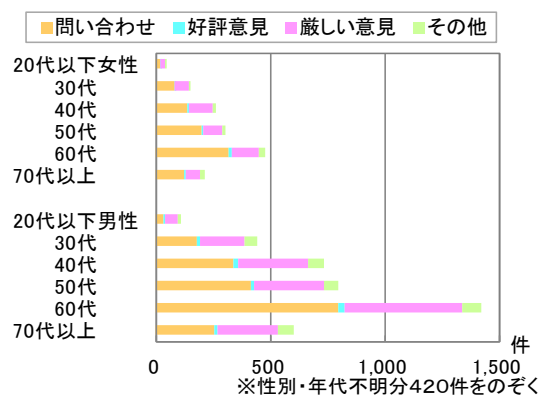
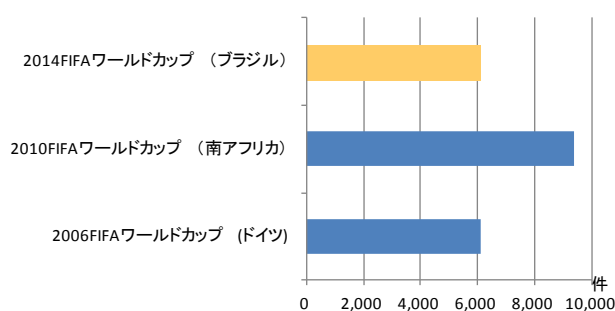
（好評意見 146件、厳しい意見 2,452件、その他の意見 528件、問い合わせ 2,915件）

2014 FIFAワールドカップの放送への反響は、問い合わせと厳しい意見で9割近くにのびりました。全体の反響数は、日本が同様に予選トーナメントを突破できなかった前々回のドイツ大会並みで、本選に勝ち進んだ南アフリカ大会よりも減少しました。

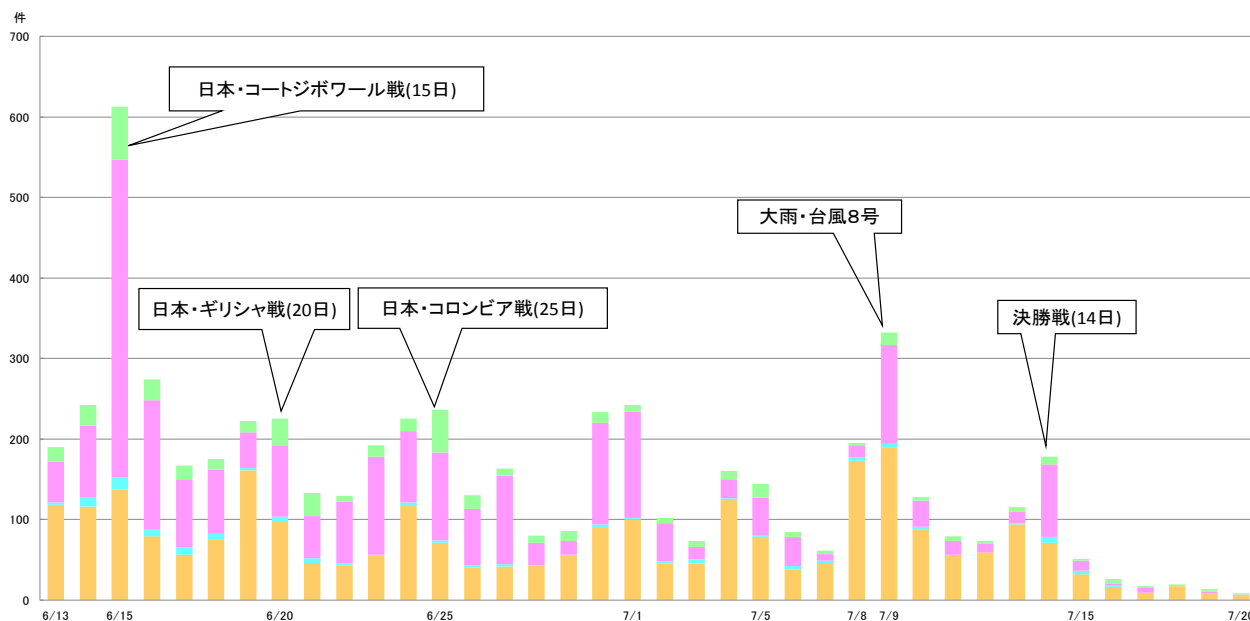
年代別では50代以上が約6割、20代～40代が約3分の1でした。また、男女別では男性からが全体の約3分の2を占めました。



### 過去3大会における意向件数比較



日本チームの初戦となったコートジボワール戦にもっとも多くの声が寄せられ、ギリシャ戦、コロンビア戦では、反響件数は減少しました。テーマソングや解説などに厳しい意見が寄せられました。また、一部の試合の途中で総合テレビからEテレへ切り替わったことや、台風8号関連のニュースによって準決勝「ブラジル」対「ドイツ」戦の編成が直前に変更されたことで録画ができなかったなど、編成措置に多くの厳しい声が聞かれました。



## □主な反響

### 【コートジボワール戦】

- 試合には惜しくも負けてしまったが、解説者もアナウンサーも非常によく、中継は楽しめる内容だった。(70代以上男性)
- 前半に1点を取ったとはいえボール支配率、シュート数などから日本に問題があるのは明らかだったが、終始日本が有利と解説していて違和感を覚えた。(70代以上男性)

### 【ギリシャ戦】

- 日本はよくやったと思う。サッカーはメンタルな面も大きい。まだ日本にも今後の可能性はある。どう受け止めるかによって次が変わる。(60代男性)
- BS1で見た。民放よりも解説がすばらしく、最高だった。実況アナもよかった。ワールドカップはNHKが一番だ。勝たなければならない大事な試合を引き分けて残念だ。(40代男性)

### 【コロンビア戦】

- シュート数が多いが決定力が欠けていた。ぜひ、4年後は頑張ってもらいたい。(50代男性)

### 【テーマソング】

- 椎名林檎さんのテーマ曲は素晴らしい。特に歌詞がいい。(30代男性) ※同様意見2件
- 歌詞に「死」とか「あの世」という言葉が混じっていて、スポーツ番組のテーマソングには合わないと思う。(40代男性) ※同様意見29件

### 【解説全般】

- サッカーのプロがきちんとした解説をして番組を楽しめた。(40代男性) ※同様意見23件
- 現地の解説者の声が低くて聞き取りづらい。(50代男性) ※同様意見10件
- 画面下に攻撃する向きに合わせてフォーメーションを出すようになり、わかりやすいが、透過性を高くできないか？パス回しが、全く見えなくなってしまう。(40代女性)
- 日本戦で日本寄りの実況解説になるのはまだ納得できるが、そうでない場合は片方の国をひいきするような実況はやめてほしい。(20代男性) ※同様意見85件

### 【編成への意見】

- 総合テレビの中継を録画予約したが、試合が延長になってEテレに切り替わったところから、録画が追いつかなかった。放送の途中で別のチャンネルに変えないでほしい。  
(30代男性) ※Eテレへの切り替えによる録画の問い合わせや厳しい意見674件
- 「ブラジル」対「ドイツ」戦の放送が、台風関連ニュースのためEテレに移ってしまい、録画に失敗してしまった。再放送をしてほしい。  
(30代男性) ※「ブラジル」対「ドイツ」戦録画への問い合わせや厳しい意見337件
- 毎朝Eテレの子ども番組を楽しみにしているが、ワールドカップのために休止になってしまった。サッカーは総合テレビかBS1で放送してほしい。(20代女性) ※同様意見7件
- 天気の表示を消してほしい。dボタンの機能を使うべきだ。(20代男性) ※同様意見160件
- サッカー中継で気象情報をやめてもらっては困る。(60代男性)

### 【その他】

- 「ドイツ」対「ガーナ」戦のアナウンサーの声が割れて聞き取りづらい。(40代男性) ※同様意見25件
- 「ブラジル」対「チリ」戦の中継が、大雨のため途中切れてしまった。再放送をしてほしい。  
(30代男性) ※同様意見26件（関東地方大気不安定にともなう受信状況の悪化）

## 戦後史証言プロジェクトに大きな反響

### ■戦後史証言プロジェクト 日本人は何を目指してきたのか 知の巨人たち

第1回「原子力 科学者は発言する 湯川秀樹と武谷三男」

第2回「ひとびとの哲学を見つめて～鶴見俊輔と“思想の世界”」

第3回「民主主義を求めて～政治学者 丸山眞男～」

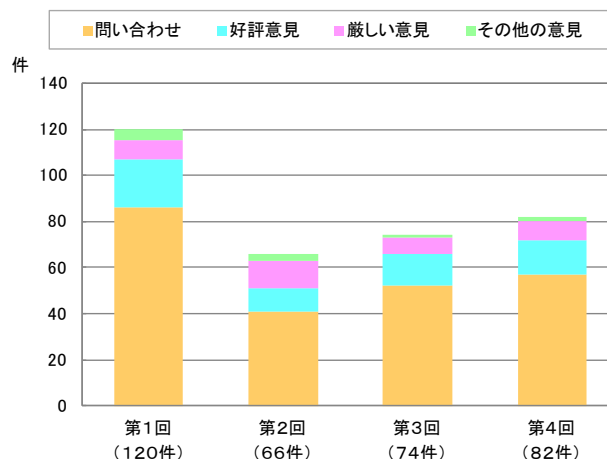
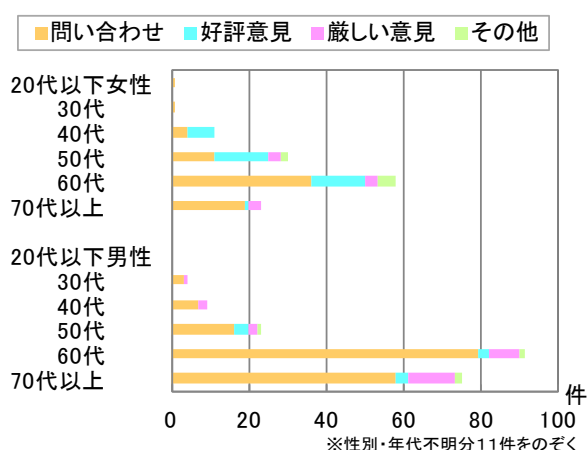
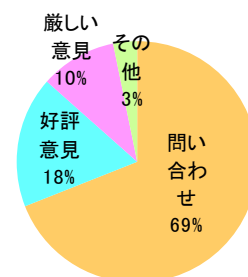
第4回「22歳の自分への手紙～司馬遼太郎～」

平成26年7月5日～26日 毎週土曜日 Eテレ 後11:00～前0:30

反響 342 件 (好評意見 60件、厳しい意見 35件、その他の意見 11件、問い合わせ 236件)



来年の戦後70年を前に、戦後思想をリードした「知の巨人たち」に迫るシリーズを放送しました。時代の分岐点で著名な知識人たちは何を考え、どのような未来を思い描いたのか。関係者に広くインタビューし、今につながる戦後日本の課題を考えました。4回の放送に342件の反響が寄せられ、とくに女性の40代から60代で「教科書でしか知らなかったことがよくわかった」など、好評意見の割合が高くなりました。問い合わせのほとんどが、再放送希望と再放送日時についてでした。



- ・ 4回を通して見た。たいへんわかりやすく構成されていて感服した。(40代女性)
- ・ 第1回を見てレベルの高い番組だと感心した。原子力が日本に入ってきて平和利用でスタート、発展する様子を検証していたのがよかった。科学者の行動を追って、きめ細かく取材されていた。(50代女性)
- ・ 第2回は重みのある番組で、戦後の雰囲気や戦後の思想がよくわかった。(70代以上女性)
- ・ 3回目を見た。圧巻だった。戦争に関連する法律が整理されていく過程、それに結局従わざるを得なかったエリートたち。気づかないところに気づかせてくれた内容だった。(40代女性)
- ・ 私は戦争を知らない世代だが、4回目で放送された司馬遼太郎さんの話はとても興味深く、戦争の恐ろしさがよくわかった。(40代女性)
- ・ 人物の選び方が偏っている。保守派にも巨人はいたと思うので、そういった人たちも取り上げてほしい。(60代男性)
- ・ すばらしい番組だった。この番組は繰り返し再放送してほしい。深夜ではなく、皆が見られるもっと早い時間に放送してほしい。(70代以上男性) ※放送時間についての同様意見19件

※「知の巨人たち」は8本シリーズで、後半の4本は2015年1月放送予定です。

## 2. 指摘・意見・要望への対応

### ■データ放送の台風予想進路の画面をわかりやすくしました

#### 【指摘】

7月8日から11日にかけて台風8号が日本列島を襲いました。NHKでは通常のニュースのほか特設ニュースや逆L字、NHKオンライン、データ放送などできめ細かく報道しました。その中で視聴者から、データ放送の台風予想進路図がニュースやNHKオンラインの台風予想進路図と比べて、わかりにくいという指摘がありました。



- データ放送の台風の予想進路の日時の表示と予報円が重なっていて見づらい。予想進路円と日時がずれているように見える。ぱっと見たときに誤解を招く。(60代男性) ※同様意見6件

#### 【対応】

8日午前9時に視聴者から「わかりにくい」という指摘を受けた後、ただちに修正に着手し、正午過ぎには画面をわかりやすくしました。しかし、データ放送の台風予想進路図で用いているシステムでは、文字列を動かすことに時間がかかるため、より迅速に対応できるように、現在、システムそのものの改修を急いでいます。

(修正前)



(修正後)



NHKでは、今後も国民の安心・安全を守る災害・防災報道の充実に取り組むとともに、視聴者の意見を生かしながら、よりわかりやすい画面での情報提供に取り組んでいきます。

■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、7月は95件（6月は83件）ありました。こうした視聴者からの指摘は、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、注意を促しました。

【7月】

(誤記・誤読などの例)

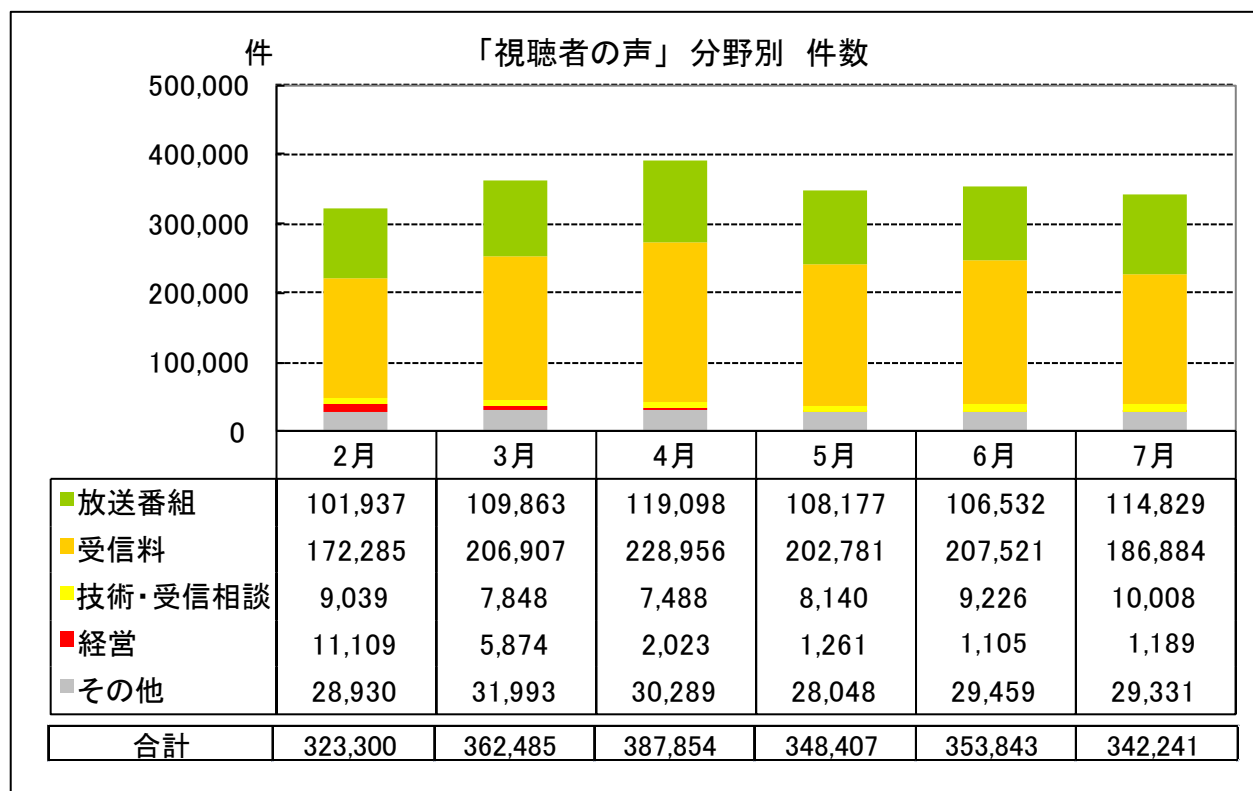
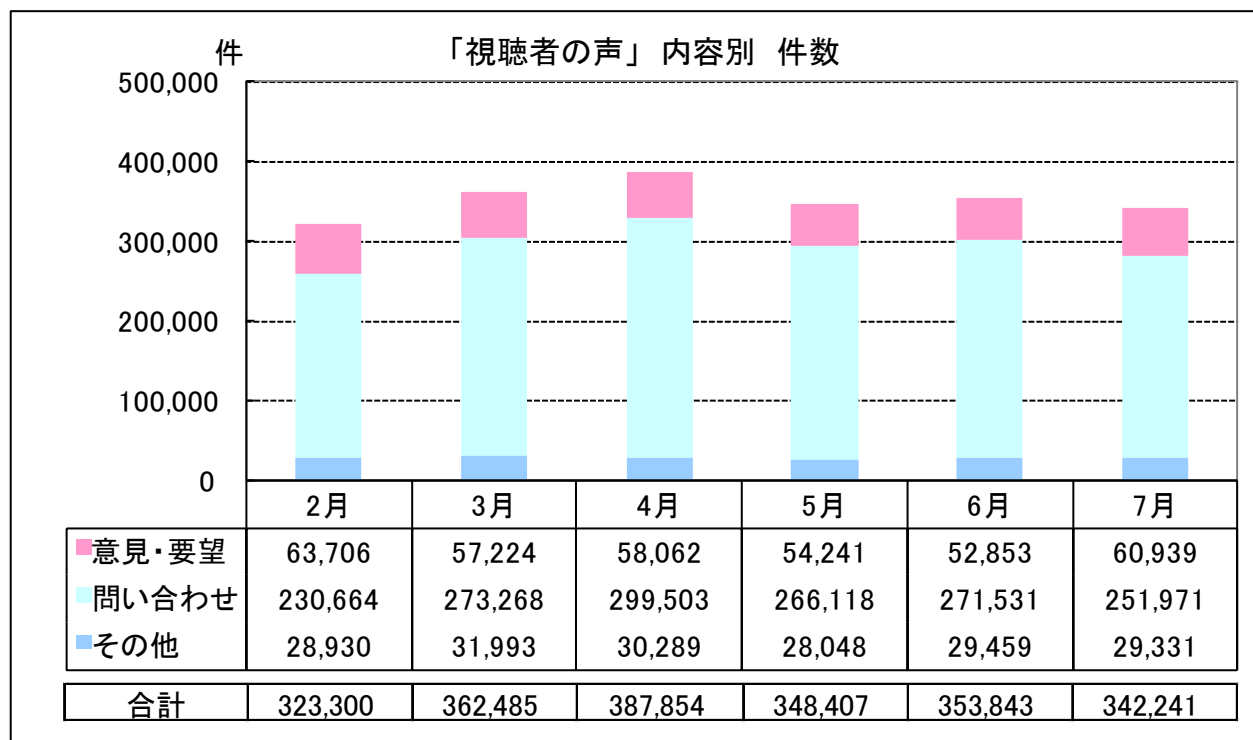
番組名	間違い種別	間違い内容
ニュース (ラジオ第1)	読み	ハッ場ダム建設で移転する川原湯温泉 ×かわはらゆ ○かわらゆ
ニュース (データ放送)	表示	観戦チケットの不正な転売問題でFIFAは警察当局の捜査に全面的に ×強力 ○協力 していく方針
木曜時代劇 吉原裏同心 (EPG)	表示	×見 <sup>に</sup> 覚えの無い ○身 <sup>に</sup> 覚えの無い
NHKニュース7 (総合テレビ)	テロップ	ハーグ条約のニュースで、子どもにとって、ある日突然 ×母嫌 ○母親 から離れるのはすごくダメージがある
ローカルニュース (総合テレビ)	L字スーパー	大雨情報で ×西彼バス ○西肥バス
あさイチ (総合テレビ)	コメント	魚焼きグリルを使った調理法の紹介で 葉物野菜は焦げつかないようにアルミホイルの上に ×キッチンペーパー ○オーブンシート を敷き二重に包んだ方がよい

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ローカルニュース (総合テレビ)	コメント テロップ	夏バテ予防にきゅうりを配ったというニュースで、 きゅうりに含まれるカリウムは体内の塩分の排出を ×防ぐ ○助ける
デザインあ5分版 (Eテレ)	テロップ	×500円×10=1万円 ○500円×20=1万円
プロ野球 (BS1)	コメント	陽岱鋼選手は ×一軍にあがってきってから初のヒット ○前日にヒットを打っていた
コズミックフロント ～発見!驚異の大宇宙～ (BSプレミアム)	コメント	地球と月の距離の ×30倍 ○3倍 100万kmの所まで近づくと
きょうの料理 (Eテレ)	コメント	料理研究家小林カツ代さんが亡くなった年 ×平成24年1月 ○平成26年1月

### 3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成26年7月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は342,241件で、前月より11,600件ほど減少し、前年同月より24,600件ほど多くなっています。



## 4. 放送番組への反響

### ■ 7月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

7月に放送番組について寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は114,829件。内訳は、意見・要望44,359件、問い合わせ70,470件でした。

ニュースウオッチ9「在日コリアン3世の結婚観に変化が」(7/17)	1,720件
NHKスペシャル「調査報告 STAP細胞 不正の深層」(7/27)	1,288
クローズアップ現代「集団的自衛権 菅官房長官に問う」(7/3)	866
NHKスペシャル “認知症800万人”時代 「認知症をくい止めろ～ここまで来た！世界の最前線～」(7/20)	730
ためしてガッテン「夏に！心臓けいれんがあなたを襲う」(7/16)	582
ためしてガッテン「その物忘れ・集中力低下 隠れ難聴かも！？」(7/9)	570
第46回 思い出のメロディー(8/9)	464
ためしてガッテン「最強野菜！らっきょう 驚異の底力」(7/2)	415
復興支援ソング「花は咲く」(GTV、BSプレミアム)(6/25)	365
2014FIFAワールドカップ 準決勝「ブラジル」対「ドイツ」(Eテレ)(7/9)	345

### ■ 7月 再放送希望 上位10番組（放送別）

7月に視聴者から寄せられた再放送の問い合わせと要望は10,127件でした。

*NHKスペシャル “認知症800万人”時代 「認知症をくい止めろ～ここまで来た！世界の最前線～」	406件
*ためしてガッテン「夏に！心臓けいれんがあなたを襲う」	383
*ためしてガッテン「その物忘れ・集中力低下 隠れ難聴かも！？」	290
*NHKスペシャル「中継 京都 祇園祭 千年の謎」	218
*ドラマ10 ハードナッツ！～数学girlの恋する事件簿～ 第1回・2回「天才数学科女子大生VS爆弾テロリスト(前後編)」	175
*NHKスペシャル「調査報告 STAP細胞 不正の深層」	146
*歴史秘話ヒストリア 「いつだってみんなのヒーロー～官兵衛を支えた24人の男たち～」	131
*ためしてガッテン「最強野菜！らっきょう 驚異の底力」	122
*被災地へとどけ 希望の舞～羽生結弦の“花は咲く”～	109
*大河ドラマ 軍師官兵衛 第29回「天下の秘策」	107

\*再放送実施番組  
(8月8日現在)



## 5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して7月は、186,884件(前月は207,521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147,878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5,742件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,099件(54%)でした。残る2,643件(46%)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。

	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	2,806
	訪問日、訪問時間に対する不満	33
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	164
	料金体系・料額への不満	63
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	121
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	45
その他	経営関連、匿名での意見等	2,510
合計		5,742

## 6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して7月は、10,008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相談窓口では7,529件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が5,219件、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2,310件です。

このほか受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが2,028件寄せられました。

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2,671件(51%)で、残る2,548件(49%)は訪問による二次対応で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。

	事由	件数
受信不良		5,219
	一次対応	2,671
	個別受信設備不良	2,387
	共同受信設備不良	228
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	16
	二次対応	2,548
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		2,310
合計		7,529

## 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。

---