

第1077回経営委員会資料

平成20年9月9日

視聴者対応報告（平成20年7月）について

放送法第12条に定める視聴者対応の状況について、平成20年7月分を別冊「視聴者対応報告（平成20年7月）」のとおり取りまとめたので、放送法第22条の2第3項の規定に基づき報告する。

視聴者対応報告

平成20年7月

(事務局)

視聴者サービス局

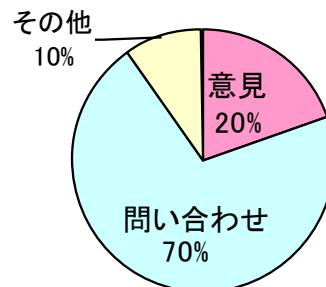
視聴者センター

1. 視聴者の声（意見や問い合わせ）

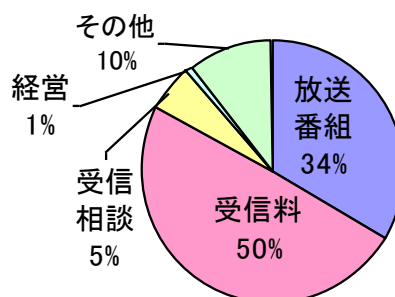
平成20年7月に視聴者からNHKに寄せられた意見や問い合わせなどの総数は、383,708件でした。このうち意見は76,814件(20%)、問い合わせは269,310件(70%)、その他37,584件(10%)でした。なお、意見には苦情や要望も含まれています。

○ 受付総数	383,708件 (396,090件)
意見	76,814件 (75,212件)
問い合わせ	269,310件 (278,798件)
その他	37,584件 (42,080件)

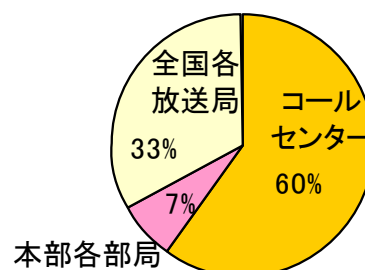
※ () 内は、前月の数字



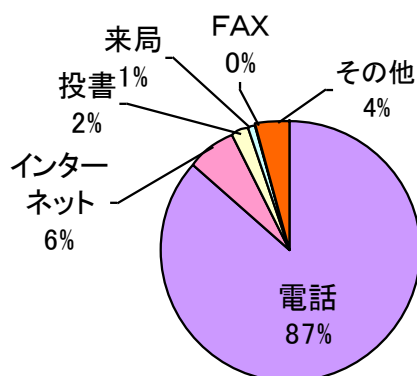
○ 分野	
放送番組に関するもの	127,787件
受信料 〃	189,586件
受信相談 〃	22,501件
経営 〃	3,545件
その他	40,289件



○ 受付窓口	
視聴者コールセンター (ハートプラザ含む)	229,070件
本部各部局	27,709件
全国各放送局 (各局ハートプラザ含む)	126,929件



○ 受付方法	
電話	332,172件
インターネット	23,665件
投書	7,235件
来局	3,874件
FAX	1,487件
その他	15,275件



2. 視聴者意見への対応状況

苦情や要望を含めた視聴者意見の総数 76,814 件（前月 75,212 件）のうち、69,811 件（91%）については、意見を受け付けた一次窓口で、システム登録などにより現場への周知を図り、対応を完了しました。

また、現場対応が必要な 7,003 件（9%）については、一次窓口から該当部局へ転送・回付し、現場で二次対応しました。なお、問い合わせについては、一次窓口や該当部局で速やかに回答などの対応をとりました。

	(件)				(件)	
	意見	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
コールセンター（放送）	24,491	60,404	17,598	102,493	23,453	1,038
コールセンター（営業）	3,904	102,610	2,570	109,084	1,827	2,077
コールセンター（受信相談）	9,282 (受信不良)	5,495	2,716	17,493	5,394	3,888
本部各部局	9,508	11,619	6,582	27,709	9,508	
全国各放送局	29,629	89,182	8,118	126,929	29,629	
合計	76,814	269,310	37,584	383,708	69,811	7,003

3. 放送番組への意見や問い合わせ

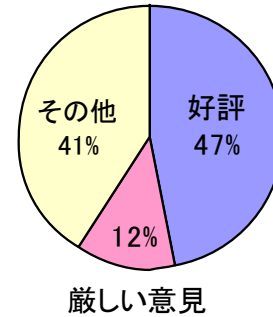
放送番組に関して、コールセンター（放送）、本部各部局、全国各放送局に寄せられた視聴者意見は、合計 38,223 件（前月 40,907 件）でした。このうち、37,185 件（97%）については、一次窓口で対応を完了しました。また、1,038 件（3%）については、一次窓口から該当部局へ転送・回付し、現場で二次対応しました。なお、問い合わせについては、一次窓口や該当部局で速やかに回答などの対応をとりました。

受付数		対応状況	
	(件)		(件)
意見	38,223	一次窓口で対応完了	37,185
問い合わせ	89,564	該当部局で二次対応	1,038
合計	127,787	合計	38,223

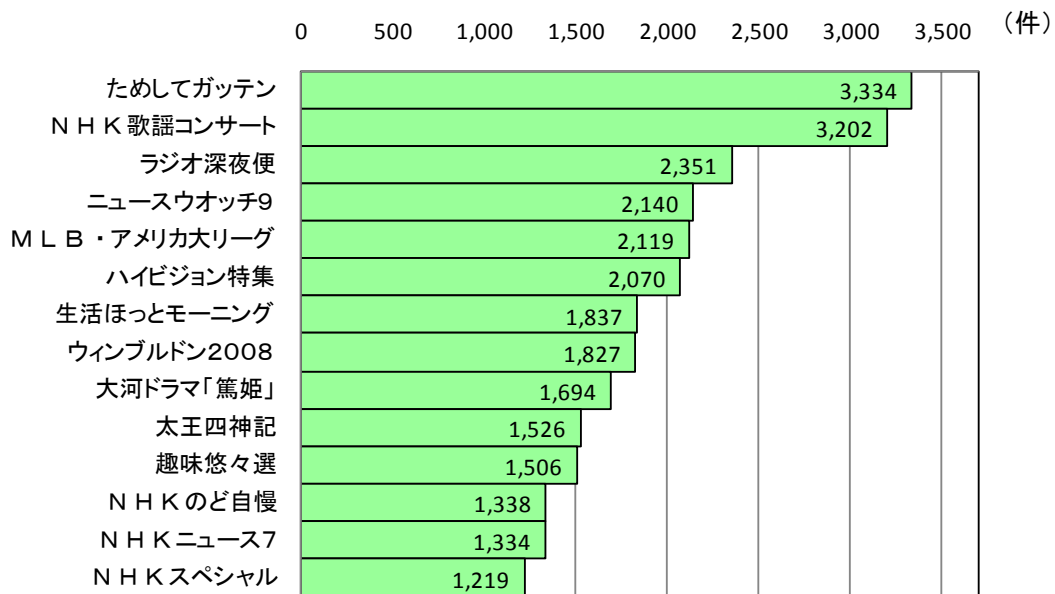
(1) 番組への反響

7月の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、127,787件でした。(前月133,628件) いただいた意見や要望を今後の番組制作へ生かしていきます。

好評	60,442 件
厳しい意見	15,015 件
その他	52,330 件



■反響の多かった番組 上位15番組



7月は、ウィンブルドン男子シングルス決勝が雨による試合中断も影響して大幅に延伸したことから、放送途中で総合から教育に放送メディアを変更したため、再放送要望が多数寄せられた。また、24日に発生した「岩手県沿岸北部地震」の関連ニュースによる番組変更への問い合わせも数多く寄せられた。

■好評意見が多かった番組 (「その他」は、好評にも不評にも分類できない問い合わせや要望など)

○ ためしてガッテン

「放置すると危険！手のしびれ最新見分け術」 7/16

反響887件 (好評751件、不評13件、その他123件)

「この番組は、いつも役に立ち、楽しめる。これからも期待している」「自分も手がしびれて困っている。出演していた医師の名前と病院を教えてほしい」など

「今年も猛暑！お宅の“氷”激ウマ大革命」 7/9

反響535件 (好評383件、不評58件、その他94件)

「透明でおいしい氷の作り方、非常に参考になった」「番組では、水よりもお湯の方が早く凍ると言っていたが、何度試しても水の方が早く凍る。正しいやり方を教えてほしい」「テロップで“危険”と表示されてはいたが、人に熱湯をかける実験は好ましくない」など

○ ハイビジョン特集 ターシャ・テューダー追悼番組

「喜びは創りだすもの～ターシャ・テューダー四季の庭」 7/16

「ターシャからの贈りもの～魔法の時間の作り方～」 7/17

反響819件（好評690件、不評6件、その他123件）

「2夜にわたるターシャの番組、有難う。録画したビデオは私の宝物になる」「素晴らしい映像に感動した」「ハイビジョンは見られない人もいるので、ぜひ総合で再放送してほしい」など

○ 栄光へのステップ「第29回日本国際ダンス選手権大会」 7/5

反響420件（好評337件、不評8件、その他75件）

「毎回楽しみにしている」「もっと社交ダンスを放送でとりあげてほしい」「見逃してしまったので、ぜひ再放送をお願いしたい」「ダンスだけでなく音楽も楽しみなので、解説は音楽にかぶらないようにしてほしい」など

■目立った不評意見

○ ウィンブルドン2008「男子・シングルス・決勝」 7/6～7

反響1035件（好評563件、不評216件、その他255件）

〔7月6日22:05から総合テレビで放送したが、雨による2度の試合中断もあり大幅に延
伸したため、急遽、午前4時半からは教育テレビで試合終了まで放送したことについて〕

「雨で中断になったので録画して寝たが、大事なところが録画できておらず、とてもショック。必ず再放送してほしい」「深夜から早朝にかけて放送する以上、ほとんどの視聴者が録画して見ることは明らかなのに、途中で放送メディアを変更するとは配慮が足りない」など

○ ニュース7「洞爺湖サミット関連ニュース」 7/7

反響159件（好評12件、不評112件、その他35件）

〔サミットの拡大会合の主要テーマとなったアフリカの食糧問題について伝えたのち、夕食会
のメニューや料理に使われる北海道の食材をそれぞれの映像付きで紹介したことについて〕

「アフリカの食糧危機のニュースの後に、サミットの豪華絢爛の食事のニュースを流すとはセンスを疑う」「羊料理を紹介するために、かわいい子羊の映像を使うのは趣味が悪い」「サミットの食事の話題など、民放のワイドショーに任せればよい」など

○ MLB・アメリカ大リーグ「レッドソックス 対 レイズ」 7/3

反響178件（好評64件、不評100件、その他14件）

MLBオールスターゲーム2008 7/16

反響239件（好評120件、不評83件、その他36件）

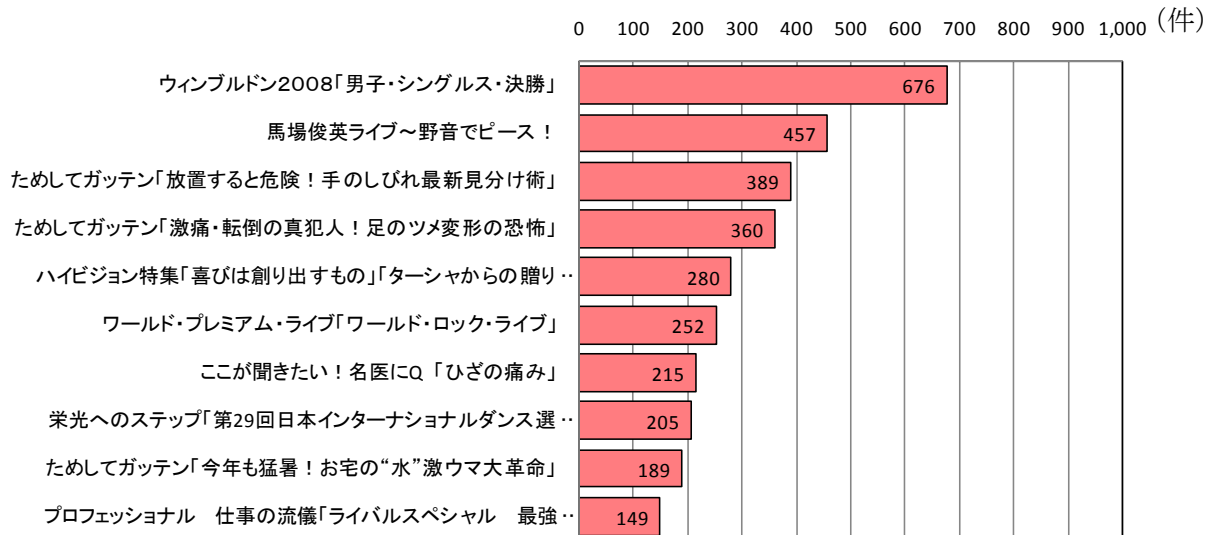
〔平日の午前中に、総合テレビとBS1で同時に同じ試合を放送したことについて〕

「総合とBSで同じものを同時に放送する必要があるのか」「平日の朝に総合テレビで長々と野球を放送しないでほしい。もっと放送すべきニュースや番組があるはずだ」「平日の午前中は老人や主婦がテレビを見る時間だ。一部のファンのために、楽しみを奪わないでほしい」「MLBはBSでやればよい」など

(2)再放送要望への対応

平成20年7月に視聴者から寄せられた再放送の要望は15,252件でした。(前月15,509件)
これらの再放送要望を受けて、適宜、再放送を行いました。

■ 再放送の要望（上位10番組）



■ 再放送の実施および予定

○ ウィンブルドン2008「男子・シングルス・決勝」（7月6～7日放送）

- 総合 7月13日 14:15～
- 総合 7月17日 1:10～

※ 降雨のため試合中断。フルセットにもつれ込み、最終セットは4:30から教育で放送

○ 馬場俊英ライブ～野音でピース！（7月5日放送）

- BS2 8月10日 10:14～ 「あなたのアンコール サンデー」内
- B Shi 9月28日 0:25～

○ ためしてガッテン「放置すると危険！手のしびれ最新見分け術」（7月16日放送）

- 総合 7月23日 3:00～ 定時放送枠
- 総合 8月13日 3:30～ 定時放送枠
- 総合 8月27日 16:05～ 定時放送枠

○ ためしてガッテン「激痛・転倒の真犯人！足のツメ変形の恐怖」（7月2日放送）

- 総合 7月9日 3:30～ 定時放送枠
- 総合 8月20日 3:30～ 定時放送枠

○ ハイビジョン特集「喜びは創り出すもの～ターシャ・テューダー四季の庭」（7月16日放送） 「ターシャからの贈りもの～魔法の時間の作り方～」(7月17日放送)

- 7月末時点で再放送予定なし

※ ターシャ・テューダー追悼番組として再放送したもの

- ワールド・プレミアム・ライブ
「ワールド・ロック・ライブ –サラ・ブライトマン–」(7月4日放送)
→ 7月末時点で再放送予定なし

- ここが聞きたい! 名医にQ「ひざの痛み」(7月19日放送)
→ 教育2 7月25日 12:00～
→ 教育 7月26日 13:00～

- 栄光へのステップ「第29回日本インターナショナルダンス選手権大会」(7月5日放送)
→ BS2 7月12日 13:30～ 「あなたのアンコール サタデー」内

- ためしてガッテン「今年も猛暑! お宅の“水”激ウマ大革命」(7月9日放送)
→ 総合 7月16日 3:30～ 定時放送枠

- プロフェッショナル 仕事の流儀
「ライバルスペシャル 最強の二人、宿命対決 名人戦」(7月15日放送)
→ 総合 7月22日 1:10～ 定時放送枠
→ BS2 8月2日 13:32～ 定時放送枠

4. 放送関係の意見や要望への対応

放送番組に関する意見や要望を該当部局へ転送・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。

■指摘を受けて改善した事例

【意見】「目が悪いのでテレビは音だけで聞いているが、『視点・論点』は出演者がすぐに話を始めるため、どんな内容についての話なのかわからない。タイトルと出演者名に音声をつけてもらいたい」（7月16日）

↓

【対応】出演者に、自分の名前と論点を冒頭で簡単に紹介してもらうこととし、7月29日の放送分から実施した。

【意見】『「チャレンジ！お店をつくろう」』（7月26日・教育）の中で、マッサージ師には資格が不要という内容があったが、マッサージ師には資格が必要だ。間違いを訂正してほしい」（7月26日）

※同様の苦情・要望が7月29日までに14件寄せられ、7月31日にはマッサージ師・指圧師等からなる業界団体から抗議書が届けられた。

↓

【対応】関係部署で協議し、内容に誤りがあると判断。放送総局長・副総局長に報告のうえ、7月29日午前10時40分から、教育テレビで「番組内容について訂正のお知らせ」を放送。また、抗議書に対しては、制作局と編成局の責任者が当該団体を訪問し、番組内容の誤りをお詫びするとともに、8月下旬に開かれた総会に合わせて、NHKの責任者から、誤りの経緯と再発防止策について説明させていただいた。

【意見】「ETV2001」をめぐる問題を理由に受信料の支払いを拒否していた視聴者から、6月の最高裁判決直後、福地会長あてに「前会長の時代に二度手紙を送ったが、納得のいく回答が得られていない。NHKが政治的圧力を受けたかどうかの可否を問うつもりはないが、視聴者に誤解と不信感を与えたことを認める真摯な言葉をいただきたい」という手紙が寄せられた。

↓

【対応】会長の指示で視聴者センターから返信。当時、視聴者に対する説明不足やコンプライアンス体制の不備から誤解や不信感を与えてしまったことを率直にお詫びしたうえで、「不偏不党という軸足はしっかり持っていく」という会長の発言を伝えたところ、納得を得られ、7月から支払いを再開していただいた。

■NHKの判断や考え方に理解を求めた事例

【意見】『スタジオパークからこんにちは』に出演した木の実ナナさんが、連続テレビ小説『瞳』のために新しい着物を25着も用意してもらったと言っていたが、受信料で高価な着物を購入する必要があるのか。安い衣装で済ませるべきではないか（7月8日）

↓

【対応】「木の実ナナさん演じる小料理屋のおかみ役のために受信料で着物を用意したことは事実だが、20着は、安価な古着を探して購入し、衣装部のスタッフが木の実ナナさんの寸法に合わせて仕立てたもの。また5着は、問屋を回り、1万円程度の反物を探して、衣装部のスタッフが自ら仕立てて製作したものである。受信料を大切に努力をお分かりいただければ有難い」と回答し、理解を求めた。

【意見】『MUSIC JAPAN』の入場整理券が、インターネットのオークションサイトで高額で売買されており非常に不愉快だ。入場時に身分証の提示を求めるなど、何らかの防止策を講じることはできないのか（7月5日）

↓

【対応】「NHKでは、入場整理券に『非売品』や『インターネットオークションでの売買を固く禁じます』などの注意書きを記載したり、いくつかの公開番組では入場整理券の券面に申込者の住所・氏名を印刷するなどの抑止策に取り組んでいる。また、オークションサイトの運営会社に対しても、該当する出品の削除を求める要望書を再三送付しているが、このような行為に対する法整備がなされていないため、対応策が限られているのが現状である。入場時の本人確認については、NHKホールの3000人を超える入場者に対し、限られた時間の中で本人確認を行うには膨大な人員が必要なため現時点では実施を見送っているが、この問題については今後も検討を続けていく」と回答し、理解を求めた。

【意見】「横綱の土俵入りの時の“雲竜型”と“不知火型”を楽しみにしているのに、中継は顔のアップばかりを映している。全体の姿を中継してほしい」（7月22日）

↓

【対応】「全体の姿を撮り続ける時もあれば、表情から指先まで撮る時もあり、15日間の本場所中継の中でバリエーションを持たせている。決して、毎回、表情だけを中継しているわけではない」と回答し、理解を求めた。

【意見】「サミットの温暖化防止のニュースなのに、アナウンサーがネクタイ・スーツ姿なのはおかしい。省エネの観点からも、クールビズの服装でニュースを読むべきだ」（7月9日）

※「ネクタイ・スーツ姿は暑苦しい」「スタジオが涼し過ぎるのでは」などの同様意見36件

↓

【対応】「ニュースについては、番組中に突然、大きな事件・事故のニュースが飛び込んでくる可能性がある。人の生死に関わることを伝えなくてはならない時、最低限の礼を失しない服装が求められることから、スーツにネクタイを着用している」と回答し、理解を求めた。

■誤記・誤読などの指摘への対応

視聴者から表記のミスや読み間違いなどの指摘をいただいた場合には、コールセンターから直接、番組担当者に連絡し、放送の中で訂正するよう努めました。番組ホームページの記載ミスなども速やかに修正などの対応をとりました。また、再発防止のため、放送関係の部局で構成する放送倫理連絡会でも周知し、放送現場への注意を喚起しました。

(誤記の事例)

NHKニュースおはよう日本 表示	東海北陸道の開通の地図 ×「飛 <u>弾</u> 清見」 ○「飛 <u>騷</u> 清見」
NHKニュース7 データ放送	高校野球 東千葉大会 ×「八千代松 <u>蔭</u> 」 ○「八千代松 <u>陰</u> 」
週刊こどもニュース 表示	×「CO ² 」 ○「CO ₂ 」
気象情報 表示	「全国的に晴れ」のコメント ×「札幌に雪 <u>マ</u> ーク」
第90回全国高校野球選手権大会 データ放送	高校野球 京都大会 ×「7/21に準決勝、決勝」 ○「7/21 準決勝、7/22 決勝」
第90回全国高校野球選手権大会 テロップ	×「 <u>沖繩</u> 尚学の勝ち」 ○「 <u>浦添</u> 商業の勝ち」
英語でしゃべらナイト テロップ	ジャッキー・チェンの発言（「逆、正反対」という意味） ×「対 <u>局</u> 」 ○「対 <u>極</u> 」

(誤読などの事例)

首都圏ネットワーク 言葉	白鳥のニュース ×「 <u>け</u> づくろい（毛繕い）」 ○「 <u>は</u> づくろい（羽繕い）」
サンデースポーツ 内容	白鵬の優勝 ×「3 <u>年</u> ぶり7度目」 ○「3 <u>場所</u> ぶり7度目」
おはよう世界 内容	キャスターの発言 ×「水素を <u>充</u> 電」 ○（テロップは）「 <u>充てん</u> 」
列島リレーニュース 内容	「四国電力の海外での発電事業参画」のニュース ×「カタールの首都 <u>ド</u> バイ」 ○「 <u>ド</u> ーハ」
ふるさとラジオ 内容	「八甲田での雪中行軍」の話 ×「自衛隊」 ○「日本軍」（当時自衛隊はない）
サンセットパーク 読み	映画「 <u>現金</u> に手を出すな」のテーマ曲 ×「 <u>ゲン</u> キン」 ○「 <u>ゲン</u> ナマ」

5. 受信料関係の対応

受信料に関して、全体で 189,586 件（前月 196,343 件）の意見や問い合わせが寄せられ、内訳はコールセンター（営業）が 109,084 件、本部および全国各放送局が 80,502 件でした。

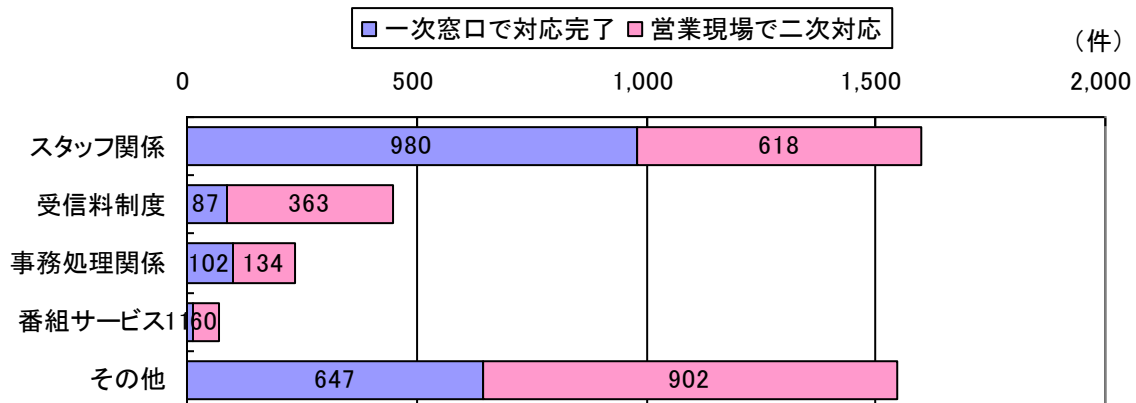
このうち、コールセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は 3,904 件で、1,827 件（47%）については、一次窓口で対応を完了しました。また、2,077 件（53%）については、一次窓口から担当地域の営業部・センターへ転送・回付し、責任をもって二次対応しました。

また、本部および全国各放送局に寄せられた意見や問い合わせ 80,502 件については、一次窓口や該当の営業部・センターで速やかに対応しました。

受付数 (件)		➔	対応状況 (件)	
意見	3,904		一次窓口で対応完了	1,827
問い合わせ	102,610	営業現場で二次対応	2,077	
その他	2,570	合計	3,904	
合計	109,084			

■ 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態度・説明不足・トラブル等	1,524
	世帯主の了解なしに家族から契約等	16
	深夜・早朝などの訪問時間への苦情	15
	訪問日・時間などの約束不履行	43
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	278
	普通契約のカラー契約統合など料金体系への意見・不満	18
	高齢者・低所得者への料金改定・割引要望など	5
	「テレビ見ないので払わない」などの不満・苦情	92
	「受信料額が納得できない」などの苦情や請求額問い合わせなど	57
事務処理関係	事務処理ミス	152
	口座振替予定通知などの文書が届かない	13
	口座関係（番号確認・振替日問い合わせなど）	41
	割引関係（家族割引・団体一括・免除等）	19
	返金問い合わせ（契約廃止による過払い返金等）	11
番組サービス	「番組内容悪い」などの不満	71
その他		1,549
合計		3,904



■指摘を受けて対応した事例

①□スタッフ関係

【意見】「夜9時に地域スタッフが訪問してきて、来月から訪問集金がなくなると言われ、ほとんど何の説明もないまま口座振替の手続きをさせられた。渡されたリーフレットを読んだところ、訪問集金廃止は来月からではなく10月からとなっている。騙された気分だ」

↓

【対応】地域スタッフの説明不足を丁寧にお詫びするとともに、訪問集金廃止の目的（コスト削減と支払者率の向上）を説明して口座振替での契約の継続に納得いただいた。

【意見】「現在、単身赴任をしているが、先日地域スタッフが訪問してきて新規契約をした時には、家族割引の説明がなかった。不親切ではないか」

↓

【対応】地域スタッフが説明しなかったことについて丁寧にお詫びするとともに、至急、家族割引の申込書を郵送し、今月から適用することを伝えて納得いただいた。

【意見】「親の留守中に地域スタッフが訪問してきて、たまたま家にいた16歳の子どもから、8,370円を集金していった。未成年者から集金するとはどういう指導をしているのか」

↓

【対応】未成年者から集金したことを丁寧にお詫びし、地域スタッフの指導を徹底することで納得していただいた。また同時に、訪問集金廃止の説明を行い、継続振込による支払いに変更していただいた。

②□受信料制度

【意見】「訪問集金を廃止するとの文書が郵送されているが、勝手に廃止を決めておいて、同封されている用紙で手続きしろというのはおかしい。訪問して口頭で説明すべきだ」

↓

【対応】6月～7月分の受信料の集金に訪問した際、担当の地域スタッフから丁寧に説明させていただくこと、同時に今後の支払い方法についてご相談させていただくことを伝え納得いただいた。

③□事務処理関係

【意見】「年間振替予定通知が送られてきたが、名前に誤りがある（『萩』を『荻』と誤表記）。これまでずっと誤った契約者名で請求が来ているが、事務処理が杜撰なのではないか」

↓

【対応】お客様の名前を誤って入力したことをお詫びし、速やかに訂正することを伝えるとともに、正しい契約者名の年間振替予定通知を郵送することで納得いただいた。

6. 受信相談の対応

受信相談に関しては全体で 22,501 件（前月 20,141 件）の意見や問い合わせがありました。このうち、電話番号の問い合わせなどを除いて、コールセンター（受信相談）で対応した意見（受信不良）や問い合わせ（技術相談）は 17,493 件でした。

受信不良の申し出は合計 9,282 件で、5,394 件（58%）については、一次窓口で対応を完了しました。また、3,888 件（42%）については、訪問による二次対応を行い、受信について改善の指導やアドバイスをしました。

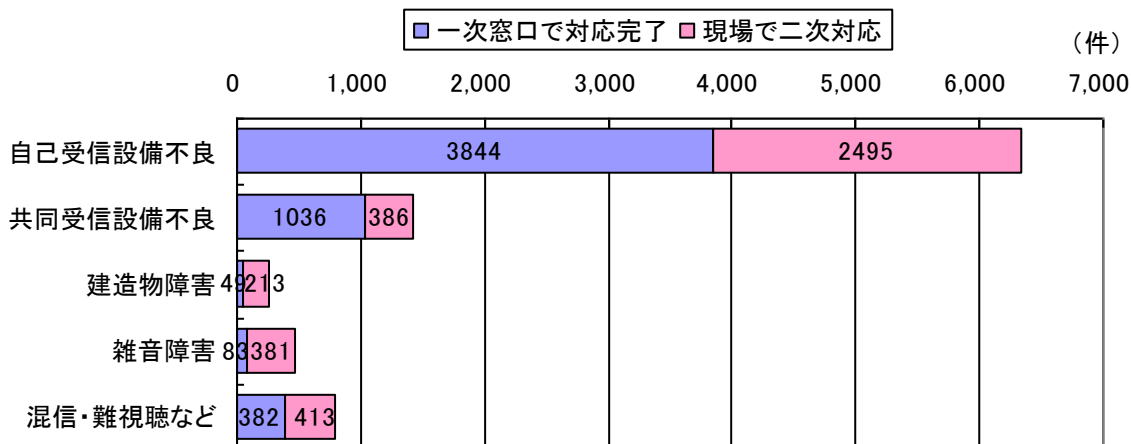
技術相談の 5,495 件については、コールセンターや各放送局の受信相談窓口で丁寧に回答などを行いました。

受付数 (件)		→	対応状況 (件)	
意見(受信不良)	9,282		一次窓口で対応完了	5,394
問い合わせ(技術相談)	5,495	現場で二次対応	3,888	
その他	2,716	合計	9,282	
合計	17,493			

※17,493 件のうち、デジタル放送に関する相談・問い合わせは 9,282 件 (BSデジタル分含む)

■ 受信不良に関する対応の内訳

	事由	件数
受信不良	自己受信設備不良	6,339
	共同受信設備不良	1,422
	建造物障害	262
	雑音障害	464
	混信・難視聴など	795
合計		9,282



■ 受信相談に対応した事例

① 受信不良関係

【相談】「半年前から、NHKだけがザラザラした画面になる。時々良くなることもある。原因を調べて欲しい」

↓

【対応】相談者宅を訪問し、NHK総合のみが縞模様の画面となっていることを確認。電波測定車で付近を調査したところ、隣宅から強い妨害電波が出ていることがわかったため、隣宅の許可を得て宅内調査を行った。調査の結果、ブースター内蔵型室内アンテナが故障して妨害電波を出していたことから、隣宅の方に室内アンテナの使用を中止してもらうよう依頼して了解いただくとともに、相談者にもその旨を説明し、了解を得られた。

【相談】「昨晚からBSデジタル放送が映らなくなった。たまに一瞬映ることもある。アンテナはベランダに設置している。どうしたらよいかわからない」

↓

【対応】電波の測定等を行い、BSアンテナの方向がずれていることを確認。BSアンテナがベランダの手の届くところに設置されていたため、その場で方向を調整して改善した。

【相談】「NHK総合のみ画面がチカチカする。原因を調べて欲しい」

↓

【対応】TVの配線を触ったところ、映り具合が変化したので、壁面のアンテナ端子とTV本体間の接続不良と判明。配線の手直しを行った結果、改善した。

② 技術相談関係

【相談】「デジタルテレビで見ているが、画面右上にアナログのロゴが出ている。どういう訳か」

↓

【対応】アナログのチャンネルが選局されていることを説明のうえ、リモコンでデジタル放送に切り替える方法を説明してその場で設定いただき、ロゴが表示されないことを確認した。

【相談】「頻繁にNHKの映りが非常に悪くなる。受信料を返してほしい」

↓

【対応】外国電波の異常伝搬によって発生するEスポ障害で映りが悪くなっていることについて説明するとともに、Eスポ障害が発生しない地上デジタル放送の受信を勧奨して一定の理解をいただいた。

7. 経営関係の意見

経営全般に対する意見や要望のうち、コールセンター（放送）や全国各放送局のハートプラザ（電話・来局）で受け付けたものは600件（前月1057件）でした。いただいた意見を今後の参考として経営に生かしていきます。

【意見】地上波アナログの停波周知のため、アナログ総合とアナログ教育の画面に、7月24日から常時、“アナログ”の半透明スーパーを開始したことに対し、145件の意見が寄せられた。内訳は、不評105件、その他40件で、好評意見は0件だった。

■寄せられた主な意見

不評意見

- 「“アナログ”の文字が目障りだ。即刻消してほしい」
- 「番組に集中できない。まるで“嫌がらせ”だ」
- 「3年後のアナログ停波はよくわかっている。あまりに押しつけがましい」
- 「デジタル受信機を買えない貧乏人への差別に等しい。極めて悪意を感じる」
- 「常時スーパーするのは横暴だ。民放のように番組が始まる時だけで十分だ」
- 「“アナログ”の文字を消す方法を周知してほしい」
- 「自分の地域の地デジ開局はまだ先なのに、こうした表示をすることは納得できない」
- 「“アナログ”を表示しつづけるなら、受信契約を解約したい」など

その他の意見

- 「画面に“アナログ”という文字が表示されているが、これはどういうことか」
- 「この表示はいつまで続くのか」
- 「この表示がテレビの画面に焼きつくことはないのか」など

↓

【対応】総合企画室〔経営計画〕が作成した視聴者対応Q&Aに基づき、「アナログ放送は3年後の7月24日に終了することが国の法令等により決まっているため、注意喚起を行うとともに、デジタル受信機を所有しながらアナログ放送のみを視聴している視聴者もいることから、視聴している番組が“アナログ放送”か“デジタル放送”かを容易に識別できるよう画面への表示を開始した」と説明し、理解を求めた。

【意見】NHK職員のインサイダー取引やさいたま局スタッフの無免許運転、および過去の不祥事に対し、「また職員の不祥事があったと聞いたが、本当に情けない」「不祥事が続く限り、受信料は払いたくない」「NHKは信用できない」などの厳しい意見が163件寄せられた。

↓

【対応】度重なる不祥事について、視聴者に改めてお詫びした。また、お客様からいただいた厳しい意見を全役職員で共有し、再発防止へ向けた取り組みに全力を挙げることとした。

以上