



視聴者対応報告

平成23年2月

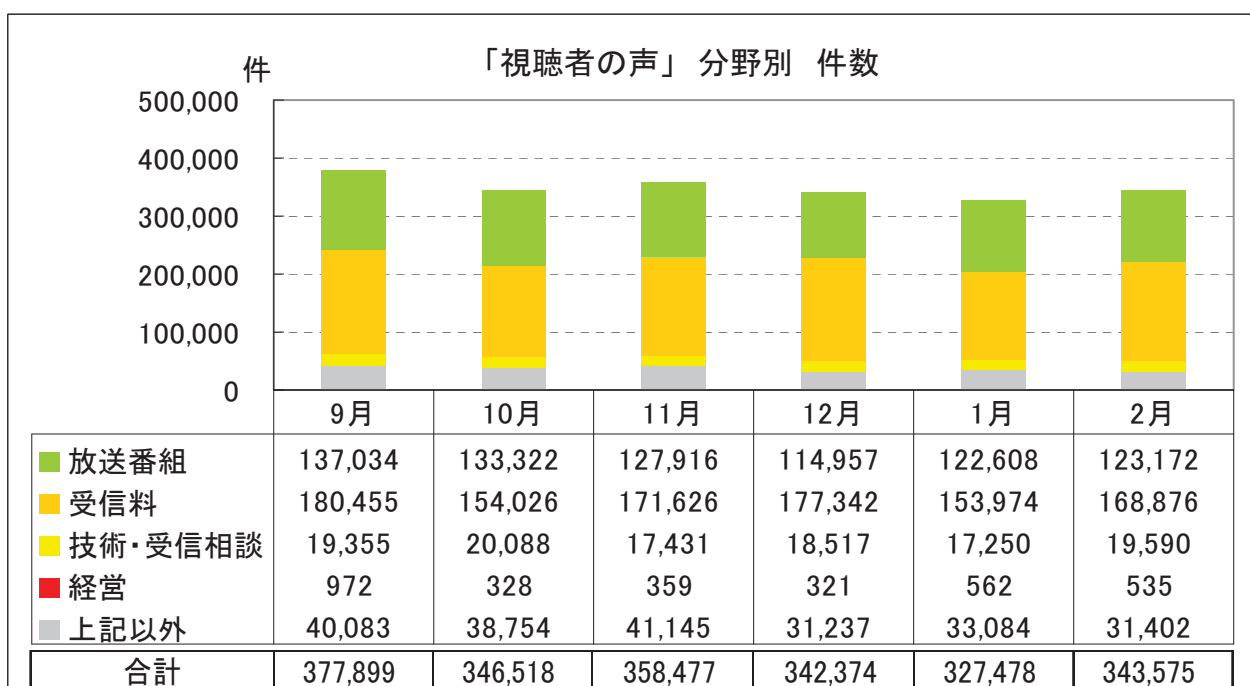
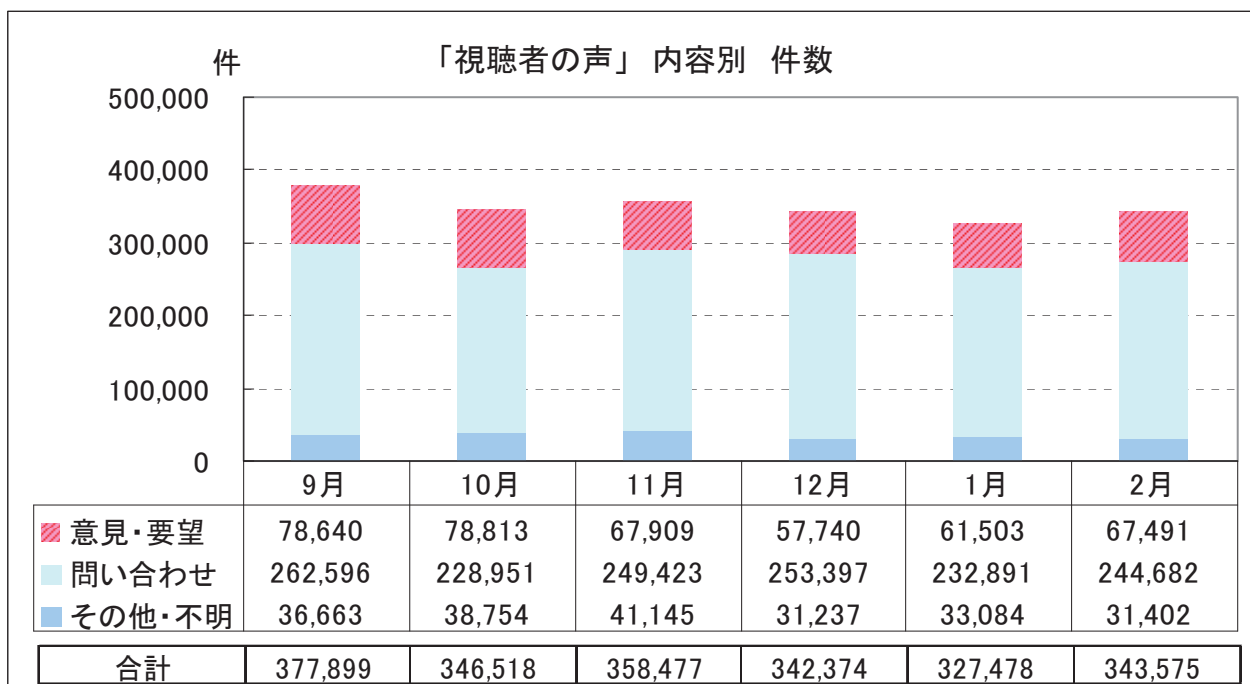
<目次>

1. 視聴者の声 総数と内訳	2
2. 意見・要望への対応状況	3
3. 2月のピックアップ	4
■地域放送局制作ドラマ NHK岐阜 開局70周年ドラマ「恋するキムチ」	
4. 放送番組への反響	7
■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	
5. 指摘・意見・要望への対応	8
■視聴者からの指摘・意見・要望に対応した事例	
■誤記・誤読などの指摘への対応	
6. 受信料関係の意見・要望への対応	11
7. 技術・受信相談への対応	12
8. そのほかのNHKの対応	13

1. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

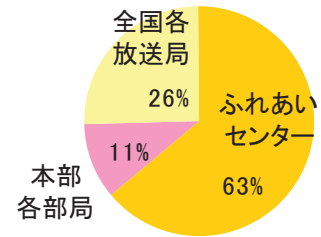
平成23年2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は343,575件（前月327,478件）でした。

寄せられた声の内訳は、苦情も含む「意見・要望」が67,491件（20%）、「問い合わせ」が244,682件（71%）、「その他・不明」が31,402件（9%）でした。



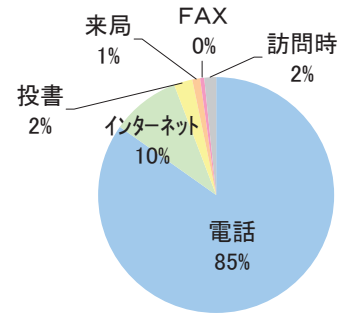
○ 受付窓口別

■ ふれあいセンター (ハートプラザ含む)	218,593 件	(63%)
■ 本部各部局	36,965 件	(11%)
■ 全国各放送局 (各局ハートプラザ含む)	88,017 件	(26%)



○ 受付方法別

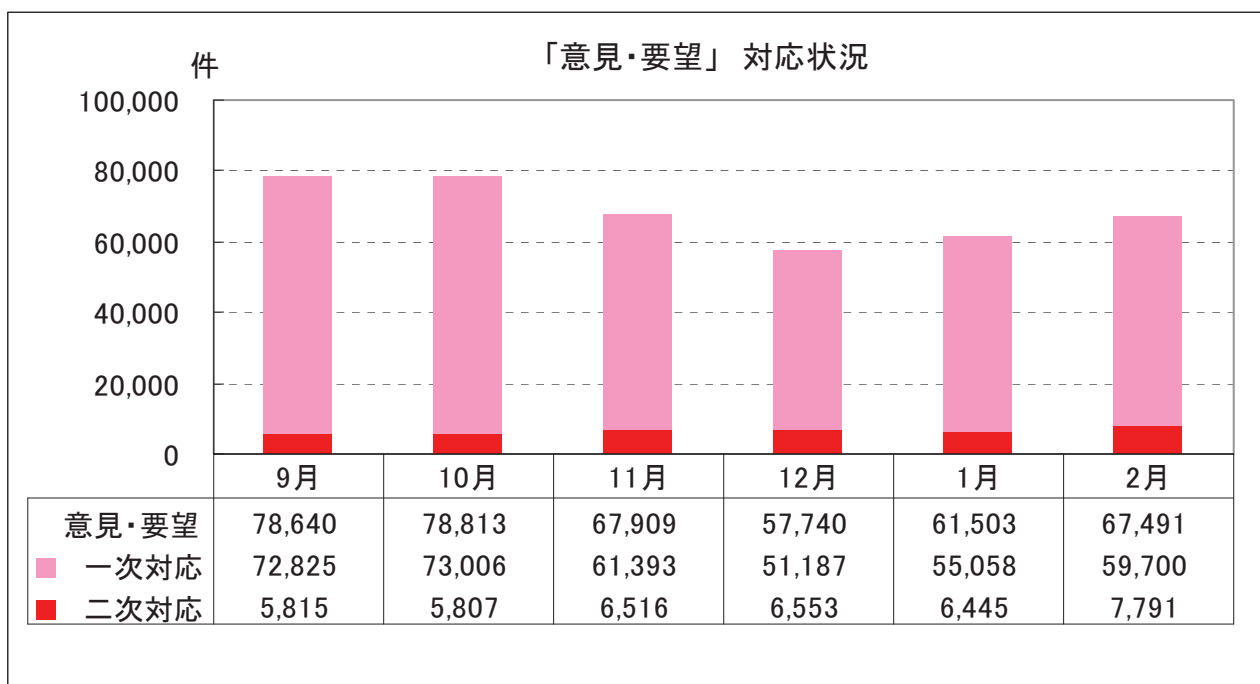
■ 電話	290,996 件	(85%)
■ インターネット	32,603 件	(10%)
■ 投書	8,182 件	(2%)
■ 来局	4,326 件	(1%)
■ FAX	1,675 件	(0%)
■ 訪問時	5,793 件	(2%)



2. 意見・要望への対応状況

2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、67,491件（前月は、61,503件）でした。

このうち 59,700件(88%)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 7,791件(12%)については該当部局へ転送し、二次対応しました。



3. 2月のピックアップ

■ 地域放送局制作ドラマ

NHK岐阜 開局70周年記念ドラマ「恋するキムチ」

2月18日（金）総合（中部7県） 後 7：30～8：43

（※8：23～8：43は、ドラマ関連番組「おいしい“恋キム”」

反響 657件（平成22年11月17日～平成23年2月28日の集計）

□地域局制作のドラマに放送前から視聴者の声が多く寄せられた、その理由は？

今年度開局70周年を迎えた岐阜放送局制作のドラマ「恋するキムチ」が、2月18日（金）に中部地方の7県で放送されました。通常、番組への反響は、放送日の前後に集中して寄せられますが、この「恋するキムチ」については、放送日の3か月前から視聴者の反響が多く寄せられました。

その理由は、韓国の人気アイドルグループ「超新星」のユナクさんが、ドラマに出演すると発表されたためです。当初は中部7県のみでの放送予定だったことから、ユナクさんのファンを中心に、全国放送の要望が多く寄せられました。

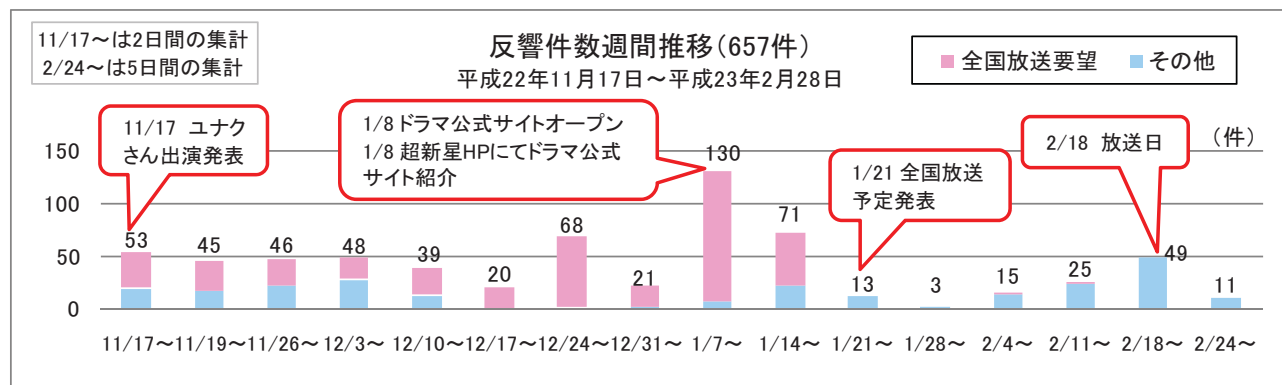
番組全体の反響のうち、6割を超える411件が放送前に寄せられた全国放送への要望となっています。



ユナクさんと貫地谷しほりさん

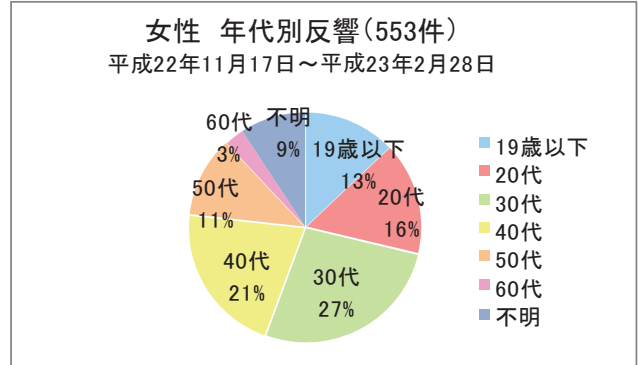
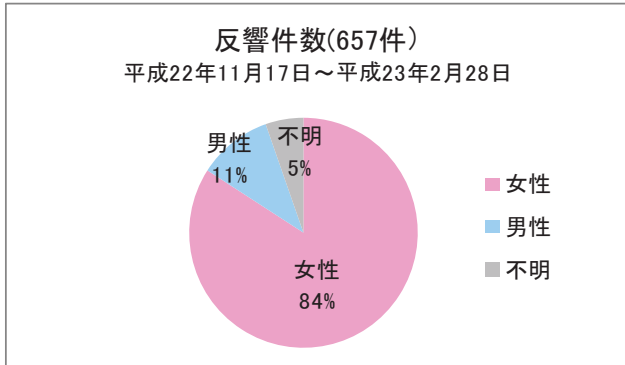
- 「超新星」のファンは10代、20代はもちろんのこと、私のような年配のファンも全国にたくさんいる。ドラマのあらすじや「冬ソナ」の舞台チュンチョン（春川）の姉妹都市・岐阜県各務原市が舞台という設定も興味深くおもしろそうなのに、全国で見られないのがとても残念。全国放送を希望する。
(50代女性)

視聴者の要望を受け、NHKでは中部地方での放送に加え、3月に全国でも放送することを決定。1月21日（金）に、岐阜放送局のドラマ公式サイトで、その旨を発表したところ、視聴者からは「全国放送をしてくれることになりとてもうれしい。ありがとう」というお礼の反響などが届きました。



□反響は、韓流ファンの10代～50代の女性から

寄せられた声を見ると、女性からの反響が圧倒的に多く、年代としては、10代～50代がほとんどです。韓流ファンが若い世代から中年層まで、女性の各世代に広がっていることが読み取れます。



□地域のみなさんの協力と寄せられた声

このドラマは、岐阜県各務原市の名産であるニンジンと、各務原市の姉妹都市・韓国のチュンチョン（春川）の名産である松の実を使って作る「各務原キムチ」開発の実話をもとに作られました。ロケはほとんどが各務原市内で行われ、市民のみなさんや市役所職員の方々にもエキストラ出演などの協力をしてもらいました。



各務原市役所でのロケ風景



岐阜うまいものまつりでのエキストラ協力

放送後には、地域の視聴者の方から次のような声がNHKに寄せられています。

- ・ これは単発のドラマなのか。おもしろかったのでぜひ続編を作ってほしい。 (50代男性)
- ・ 各務原の名所が散りばめられ、「あそこだ」と思いながら見た。放送時間の関係でカットされている場面がかなりあると思うので、長いバージョンの放送もぜひ検討してほしい。 (40代男性)
- ・ とてもすてきな作品だった。今では我が家の冷蔵庫に当たり前に存在している各務原キムチが誕生するまでに、日本と韓国の若者が食を通して交流し、少しずつ理解し合って伝統の第一歩を築いたすばらしさに感動した。主演の貫地谷しほりさんの岐阜弁も本当の岐阜人のように親しみを感じた。 (50代男性)

□地域放送局が取り組むドラマの制作

従来、NHKのドラマは、全国放送されることを前提に作られてきましたが、ここ数年、地域向けのドラマ制作を行うケースが出てきました。岐阜放送局の「恋するキムチ」のように、ドラマ制作部署がない規模の小さい地域放送局でもドラマ制作に取り組んでいます。今年度、NHKでは、「恋するキムチ」以外にも、次の4つの「地域発ドラマ」を放送し、それぞれについて視聴者から反響が寄せられました。

◎松江放送局制作「農ドル！」（43分）

（平成22年7月16日中国ブロック放送、9月23日全国放送 ※九州・沖縄地方をのぞく）

- ・ 途中から見たのだが、とても良いドラマだった。再放送はないだろうか。最近、「農ギャル」という言葉もあり、タイムリーなドラマだと思う。 (50代男性)
- ・ 新聞を見て、このドラマのことを知った。少ない経験と少ない予算の中でドラマを制作することに地方局が頑張っていてとてもうれしく思う。私の息子も、会社員をしながら今、休日を利用して貸し畑で畑仕事を楽しみにしている。録画したものを早速見せたいと思う。 (60代男性)

◎大阪放送局制作「天王寺ブロードウェイ」（43分）（平成22年7月30日近畿ブロックで放送）

- ・ とてもおもしろく見た。ジェロさんもなかなか良かった。設定がユニークで本当に楽しかった。またこのようなドラマを希望する。 (50代女性)

◎福岡放送局制作「見知らぬわが町」（73分）（平成22年12月10日九州ブロックで放送）

- ・ とても感動した。ぜひ全国放送してほしい。 (50代男性)
- ・ 地域のドラマなので、例えばスポーツの話題など、もっと明るい題材を取り上げてほしかった。 (40代男性)

◎盛岡放送局制作「続・遠野物語」（48分）

（平成22年12月10日東北ブロックで放送、12月21日全国放送）

- ・ 「続・遠野物語」の中の「ずぶぬれ」のエピソードは、遠野の景色が幻想的で、内容的にはちょっと怖いようなそれでいておとぎ話のような不思議な感じだった。田畑智子さんの醸し出す存在感のある演技と凛としてそれでいて優しい声も大好きだ。 (50代女性)
- ・ おもしろかった。本を読んだら10話ぐらいあると思うのだが、続編がないのはとても残念。河童の話など、おもしろい話がまだまだあるので、ぜひシリーズ化してほしい。 (70代男性)

□地域局制作ドラマ、全国放送に

岐阜放送局制作の「恋するキムチ」に加え、福岡、大阪、盛岡放送局制作の4本のドラマを、地域放送局制作番組の特別編成として、3月21日（月・祝）に集中して放送する予定でしたが、東日本大震災のため、延期となりました。

4本のドラマのうち、「恋するキムチ」と「見知らぬわが町」は、4月29日（金・祝）に放送する予定です。

4. 放送番組への反響

2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、123,172件（前月122,608件）、そのうち意見は45,927件、問い合わせは77,245件でした。

■ 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

ためしてガッテン「タチの悪い高血圧が！3週間で正常化する法」(2/16)	2,625 件
ためしてガッテン「がん発見！最先端SP」(2/2)	1,235
ためしてガッテン「その肩コリ 完治可能！」(2/23)	1,031
産地発！たべもの一直線「三重 熊野市発 サンマの丸干し」(2/6)	828
ためしてガッテン「脳と身体を刺激せよ！やる気の源はOの裏に」(2/9)	716
NHKスペシャル「無縁社会 新たな“つながり”を求めて」(2/11)	554
ドラマ10 四十九日のレシピ 第2回「二人のあしあと」(2/22)	458
日本の、これから「無縁社会 働く世代の孤立を防げ」(2/12)	426
あさイチ「スゴ技Q 豆腐でハッピー」(2/15)	402
ETVワイド ともに生きる 「若者のこころの病 実は身近な“統合失調症”」(2/26 ETV)	383

■ 再放送希望 上位10番組

2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11,720件（前月14,598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。

ためしてガッテン「タチの悪い高血圧が！3週間で正常化する法」	680 件	
ドラマ10 四十九日のレシピ 第2回「二人のあしあと」	318	
ためしてガッテン「脳と身体を刺激せよ！やる気の源はOの裏に」	301	
ためしてガッテン「その肩コリ 完治可能！」	219	
ためしてガッテン「がん発見！最先端SP」	203	
復活！桑田佳祐ドキュメント～55歳の夜明け～	143	
ETVワイド ともに生きる 「若者のこころの病 実は身近な“統合失調症”」(ETV)	128	
NHKスペシャル「北方領土 解決の道はあるのか」	107	
ここが聞きたい！名医にQ「これで安心！コレステロール対策」(ETV)	88	
ダークエイジ・ロマン 大聖堂 第1回「無政府時代」(BShi)	84	青字：再放送実施番組

5. 指摘・意見・要望への対応

2月も、NHKの番組や事業運営などに関し、視聴者のみなさまから多くの指摘や要望が寄せられました。こうしたご意見は、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。

■ ニュージーランド地震、「娘は無事です」とNHKに連絡

2月22日にニュージーランドで起きた地震で、24日の「ニュース7」で所在が確認できないとされる日本人29人の名前を放送したところ、そのうちのひとりの父親から、「娘とは連絡が取れており、無事だ」という電話がふれあいセンターに寄せられました。



ニュース7（24日）

ふれあいセンターでは、ただちに報道局のニュース担当者と連絡をとりました。NHKでは当日の「ニュースウオッチ9」で、連絡のあった父親の電話インタビューを交え、この女性の無事を伝えました。

■ 朝の道路交通情報に北関東の高速道路名を表示してほしい

【指摘】 「おはよう首都圏」の道路交通情報で、3月に北関東自動車道が群馬県から茨城県まで全線開通するので、画面に道路名を表示してほしいという要望が複数寄せられました。

【対応】 要望を受けて、放送で使用する道路交通情報システムに「北関東道」の文字を表示するようにしました。



「おはよう首都圏」
の道路交通情報

■「ヒット」として放送された映像、「エラー」では？

【指摘】 1月1日にBS1で放送した「イチロー2244本全部見せます！」(去年11月21日放送の再放送)という番組について、2月になって、「2001年7月6日の3本目のヒットの映像は、5打席目の打球をセカンドがエラーした映像ではないか。その日3本目のヒットは、6打席目のライトへのヒットだったはず」(30代男性)という指摘が寄せられました。



【番組のタイトル】

【対応】 ご指摘を受け、映像と記録を確認したところ、ご指摘の通り、エラーの映像をヒットとして放送していたことがわかりました。この番組は、今年度の再放送の予定はありませんが、新年度以降の再放送等に備えて、映像を正しく入れ替えました。また、すべてのヒットの映像について、あらためて確認作業を進めています。

■「江戸」の位置が伊豆半島のつけ根に

【指摘】 2月23日放送の「歴史秘話ヒストリア “やりたいこと”で強くなる～宮本武蔵・人生必勝の教え～」に対し、「江戸の位置を示した図は誤りではないか。沼津あたりが江戸になっている」(30代男性)という指摘が寄せられました。



【本放送 沼津付近に『江戸』と図示】

【対応】 ご指摘の通りであり、3月2日、4日の再放送では、図を正しく作り直して放送しました。

■ 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、2月は52件（1月は48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
こだわり人物伝 （教育テレビ）	内容	将棋の名人の紹介で、 × 押しも押されぬ ○押しも押されもせぬ
復活！桑田佳祐ドキュメント （総合テレビ）	テロップ	インタビュー内容のテロップで、 × 諸行無情 ○ 諸行無常
あさイチ （総合テレビ）	テロップ	グアテマラ マヤ文明の遺跡の映像で、 × メキシコ マヤ文明 とテロップ

（誤読などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	読み	ニュージーランドの地震のニュースで、大地震について × ダイジシン ○オオジシン
ラジオ深夜便 （ラジオ第1）	読み	山崎ハコ × ヤマザキ ○ヤマサキ

（事実関係の例）

番組名	間違い種別	間違い内容
世界ふれあい街歩き （総合テレビ）	テロップ	ショパンの生没年 × 1771年-1810年 ○ 1810年-1849年
基礎英語3 （ラジオ第2）	内容	エリック・クラプトンの曲「チェンジ・ザ・ワールド」を紹介 実際にかかった曲が、 × ティアーズ・イン・ヘブン
ハイビジョン特集 （BS-hi）	テロップ	北京—パリ大陸横断レースに参加するクラシックカーの紹介で、 × アストン マーチン・D85 ○ アストン マーチン・DB5

【指摘】 11日「ニュース7」で放送した日ロ外相会談のニュースで、ロシアの国旗が上下逆さまではないかという指摘がありました。

【対応】 確認したところ、ロシアの行政機関に掲げられていたロシア国旗が上下反対になっていたことに気づかず、そのまま放送したことがわかりました。翌日の「ニュース7」でおわびをしました。

6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して、2月は168,876件(前月は153,974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120,714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3,181件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,716件(54%)でした。残る1,465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。

■ 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	1,251
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)	234
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	119
番組サービス	「番組内容悪い」などの不満	44
その他		1,533
合計		3,181

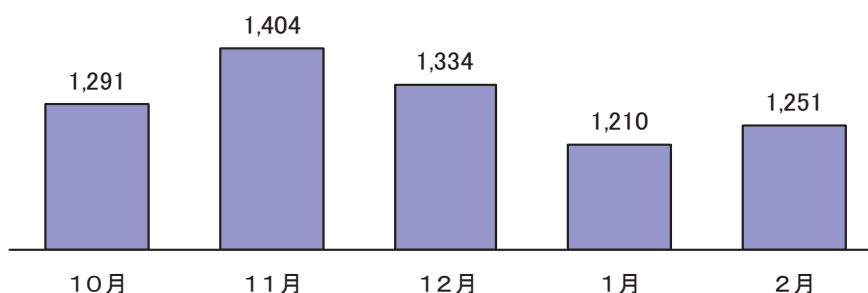
■ 業務改善に向けた取り組み

営業部門では、苦情を減少させていくための取り組みとして、具体事例等をもとに、お客さま対応に必要な知識や個人情報の取扱いなどについての研修を各局営業部・センターで実施しています。

22年度は下半期だけでも、20か所を超える営業部・センターで実施し、中には、地域スタッフを対象にした研修もおこなっています。

こうした取り組みをとおし、お客さまとのトラブルや苦情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(22年度下半期)



7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して、2月は19,590件(前月は17,250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)や各放送局の受信相談窓口では14,681件を受け付けました。

このうち、受信不良の申し出が7,792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3,689件で、残りの3,200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。

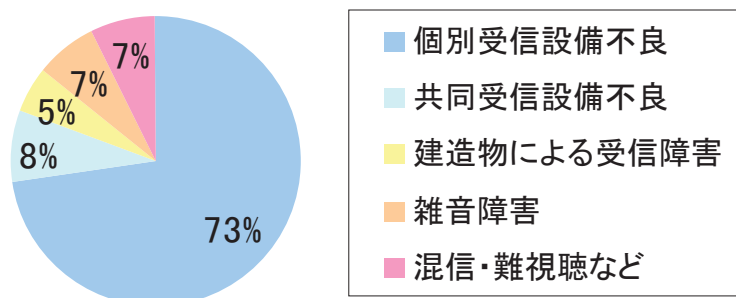
受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが3,250件(42%)で、残る4,542件(58%)は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行いました。技術相談3,200件は、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

■ 受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	7,792
一次対応	3,250
個別受信設備不良	2,735
共同受信設備不良	408
建造物による受信障害	16
雑音障害	60
混信・難視聴など	31
二次対応	4,542
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	3,689
その他(番組内容、受信料などへの問い合わせ)	3,200
合計	14,681

■ 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)



8. そのほかのNHKの対応

■ 職員の不祥事への対応

17日、NHKは名古屋放送局技術部の職員が保管されていた機材を盗んだとして警察に逮捕されたと発表しました。

また21日、札幌放送局放送部の記者と大津放送局の職員をそれぞれ懲戒免職と諭旨免職の処分にしたと発表しました。札幌放送局の記者は運転免許が取り消されたにもかかわらず報告せず、1年5か月間、無免許で報道室の車を運転し、22年6月から9月にかけては車検が切れた状態でこの車を運転していました。大津放送局の職員はNHKが有償で提供を受けている視聴率データを契約に違反してインターネットの掲示板に断続的に投稿していました。これらの不祥事には、2月中にあわせて170件あまりの苦情や問い合わせがありました。

■ 金沢放送局 元委託カメラマンの逮捕への対応

金沢市で行方不明になっていた主婦が海岸から遺体で見つかった事件で、警察は28日主婦の知り合いでNHK金沢放送局の元委託カメラマンの男を死体遺棄の疑いで逮捕しました。NHKでは、この事件を「ニュース7」や「ニュースウオッチ9」で放送しました。

逮捕当日と翌日には、ふれあいセンターなどに70件あまりの苦情や問い合わせが寄せられました。

NHK金沢放送局は、「業務委託している映像プロダクションの元カメラマンが逮捕されたことは、誠に遺憾です。警察の捜査には引き続き協力してまいります」としています。

■ NHKの名前をかたって投資を呼びかける電話への対応

今年に入り、NHKからのアンケートだと称して、水資源に関する質問を受けたり、投資の勧誘を受けたという問い合わせや苦情がNHKに寄せられており、3月10日までに、40件にのぼっています。

NHKでは国民生活センターが注意を呼びかけていることをニュースで放送するとともに、NHKのホームページでも注意を呼びかけました。

【NHKホームページの注意喚起の内容】

NHKを名のり、投資を勧誘する不審な電話などにご注意下さい。

NHKの名前をかたって水資源の権利への投資を呼びかけるトラブルが最近増えています。こうした勧誘の中には、NHKの職員だと名をって「世論調査」などの名目でアンケートを行い、別の名前の業者が契約を持ちかけるケースもあります。NHKではこうした勧誘には一切関与していません。十分にご注意下さい。

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。