

( 報告事項 )

第1146回経営委員会資料

平成23年6月28日

視聴者対応報告（平成23年4・5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23年4・5月分を、別冊「視聴者対応報告(平成23年4・5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。

(別冊)



# 視聴者対応報告

平成23年4・5月

## <目次>

1. 東日本大震災から3か月	2
2. 新番組から	10
3. 視聴者の声 総数と内訳	11
4. 放送番組への反響	12
■ 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. 誤記・誤読などの指摘への対応	14
6. 受信料関係の意見・要望への対応	15
7. 技術・受信相談への対応	16

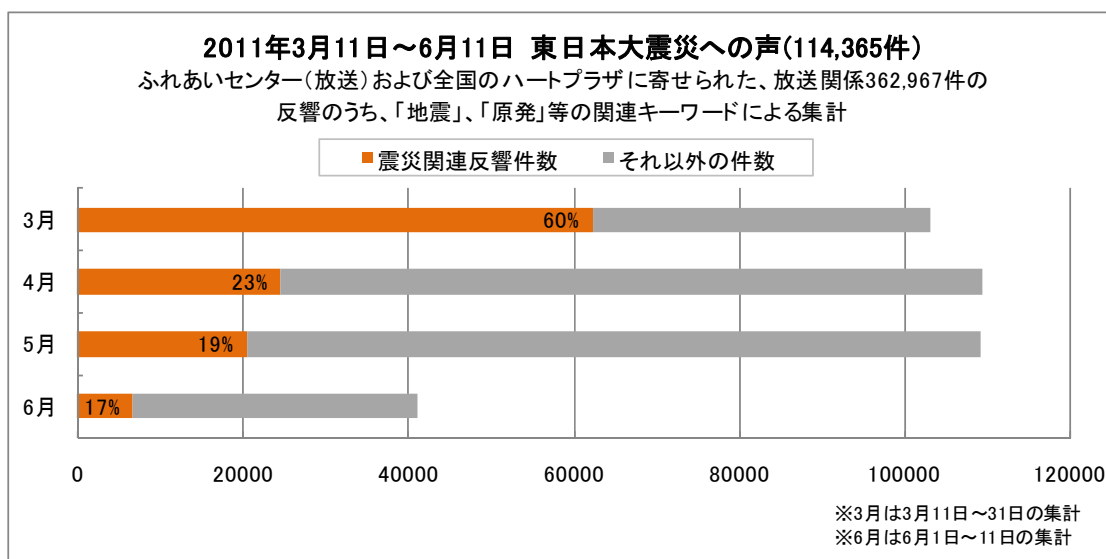
## 1. 東日本大震災から3か月

### 反響 114,365件 (3月11日～6月11日)

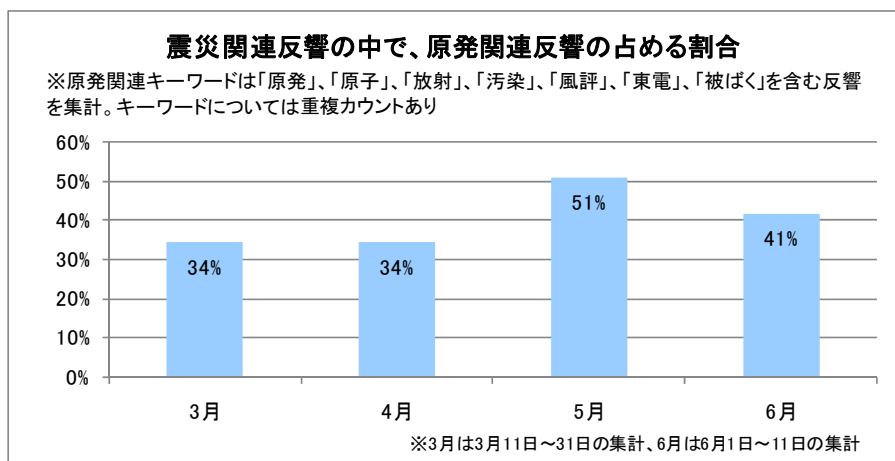
(ふれあいセンター(放送)および全国のハートプラザに寄せられた「放送関係」362,967件の反響のうち、震災関連キーワードによる集計)

3月11日に発生した東日本大震災については、4月以降もニュース・情報番組だけでなく、定時番組や特集番組で、原発をめぐる情報や被災地の状況、震災が国内外へ与えた影響などを多角的に取り上げました。震災に関する問い合わせや意見は、この3か月で114,365件となっています。

震災が発生した3月は番組編成が大幅に変わったことへの問い合わせや安否確認、避難者情報などを中心に6万件を超す反響が寄せられました。4、5月も原発や放射性物質に関する意見や問い合わせなどを中心に2万件以上の反響が続き、6月も11日までに、6,800件を超す反響が寄せられました。



反響の内訳を見ると、原発の事故の影響が続いていることから、この3か月間で原発・放射性物質などに関する意見・問い合わせが全体の4割ほどを占め、最も関心が高いテーマとなっています。5月は、原発関連の番組に多くの反響があったことや浜岡原発の運転停止などの動きがあったため、全体の半数を超えています。



## ◎反響の多かった主な番組

東日本大震災に関しては、4月以降6月11日までに、多くの関連番組（ニュースと情報番組を除く）を放送しています。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】※4月～6月11日までの放送分  
（4月1日～6月12日までの集計）**

	番組名	放送日	行 <sup>17</sup>	件数
1	ETV特集 「ネットワークでつくる放射能汚染地図 福島原発事故から2か月」	5/15(日)	Eテレ	1563
2	ためしてガッテン 「役立ちたい！避難生活が楽になる裏ワザSP」	4/20(水)	総合	616
3	マイケル・サンデル 究極の選択 「大震災特別講義～私たちはどう生きるべきか～」	4/16(土)	総合	560
4	NHKスペシャル「巨大津波 “いのち”をどう守るのか」	5/7(土)	総合	559
5	NHK歌謡コンサート「この歌に思いをのせて」	4/5(火)	総合	479
6	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(日)	総合	350
7	鶴瓶の家族に乾杯 「“再会”編 宮城県石巻市」(前・後編)	5/23・ 30(月)	総合	284
8	NHKスペシャル東日本大震災1か月 第1部 「福島第一原発事故 出口は見えるのか」 第2部 「生活再建に何が必要か」	4/9(土)	総合	278
9	双方向解説「日本復興の道筋は」	4/30(土)	総合	249
10	NHKスペシャル 東日本大震災 「被災地は訴える～復興への青写真～」	4/23(土)	総合	203

◎ネットを通じて広まったETV特集への大きな反響

◆ETV特集「ネットワークでつくる放射能汚染地図 福島原発事故から2か月」 1,563件

5月15日(日) Eテレ 後10:00~11:29

(再)5月20日(金) 総合 前1:30~2:59

(再)5月28日(土) Eテレ 後3:00~4:29

◆ETV特集「続報 放射能汚染地図」 122件

6月5日(日) Eテレ 後10:00~10:30

(※いずれも放送日~6月12日までの集計)

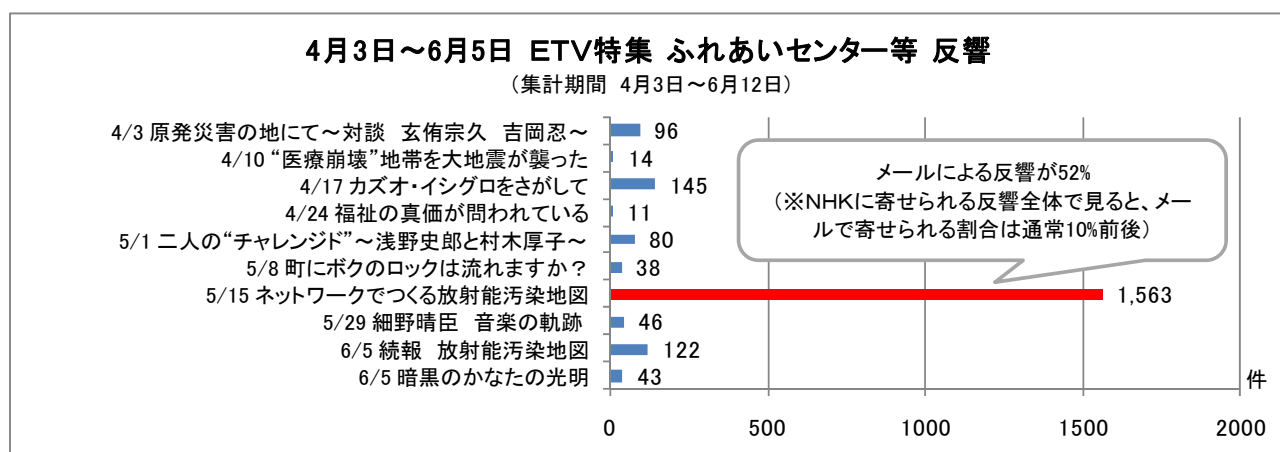
5月15日(日)に放送したETV特集「ネットワークでつくる放射能汚染地図」には、放送当日と翌日の2日間で、841件の反響が寄せられました。ETV特集としては異例の反響の大きさに、20日(金)に総合テレビで、28日(土)をEテレで、2回再放送を行いました。

6月5日(日)には、「続報 放射能汚染地図」を放送しました。

また、5月15日のETV特集は、NHKの番組をブロードバンド回線を通じて配信する動画サービス「NHKオンデマンド」でも、5月のPC系での視聴数が月間1位になりました。(視聴数4,036回。配信期間は5月16日~5月30日)

- ・ とても衝撃的だった。良心的な番組で、NHKの真骨頂だ。(30代女性)
- ・ 丁寧な検証と非常に具体的な説明で、これまでの情報ではわかりづらかった現状が非常によくわかった。とても誠実で良い番組だ。日本中の人に見てもらいたいので、ぜひ何度も再放送してほしい。(50代女性)

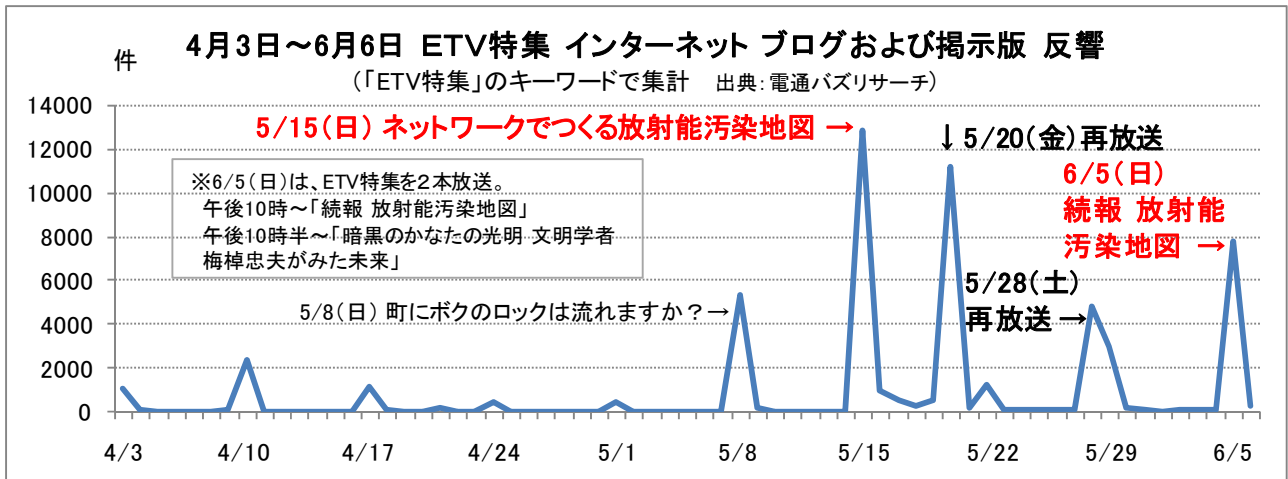
次のグラフは、今年度のETV特集の各回ごとの反響数を比べたものです。「ネットワークでつくる放射能汚染地図」への反響が飛び抜けて多いことがわかります。また、通常は電話で寄せられる反響が多いのに対し、メールでの反響が半数以上を占めました。



メールによる反響のうち、次のような内容が複数寄せられました。

- ・ インターネットでもとても話題になっており、ぜひ視聴したい。視聴率の良い時間帯に再放送してほしい。(年齢性別不明)

下のグラフは、インターネット上の主なブログと掲示版で、4月以降、「ETV特集」というキーワードの入った書き込みが、どれだけあったかを日ごとに示したものです。ETV特集の放送日ごとに書き込みがあったことを示す山が現れますが、「ネットワークでつくる放射能汚染地図」への書き込みがそれ以前の番組に比べて、圧倒的に多いことがわかります。また20日と28日の再放送や6月5日の「続報 放射能汚染地図」も大きな話題になっていることがわかります。



右の図は、番組放送中の5月15日午後11時15分に、ツイッター上でもっとも「盛り上がり度」が高かったキーワードのベスト5を表示したものです。「ネットワークでつくる放射能汚染地図」に関連するとみられるキーワードが4個あります。「盛り上がり度」は、現時点と、現時点から45分前までの3時間とを比べて、その単語が急増している度合いを示したものです。番組が始まると、ツイッター上で急速に反響が増えたことがわかります。

ETV特集関連と  
考えられる単語

NECビッグロブ「ついっふるトレンド」より  
 URL: <http://tr.twipple.jp/>  
 2011年5月15日午後11時15分時点

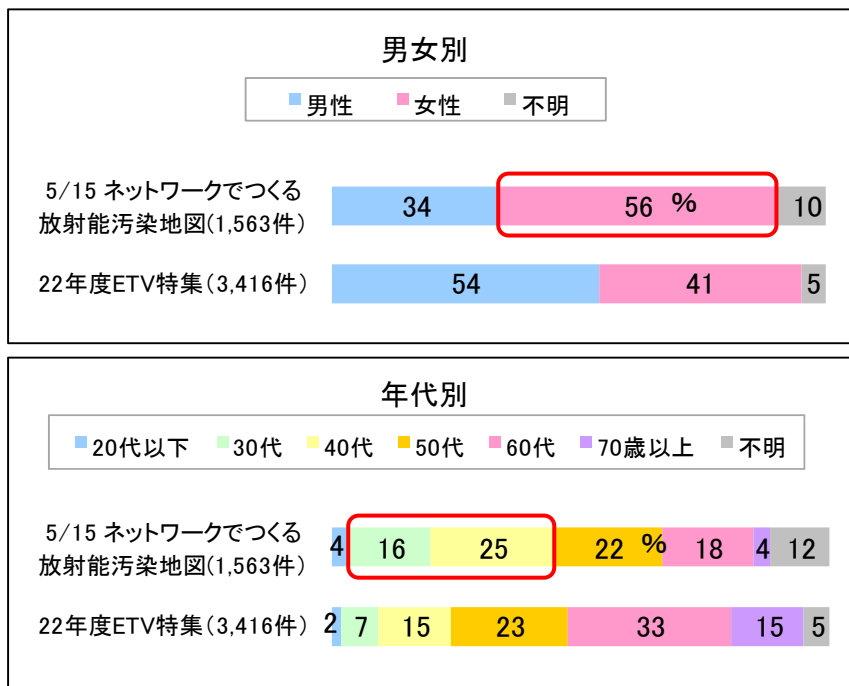


子育て世代の女性からの大きな反響

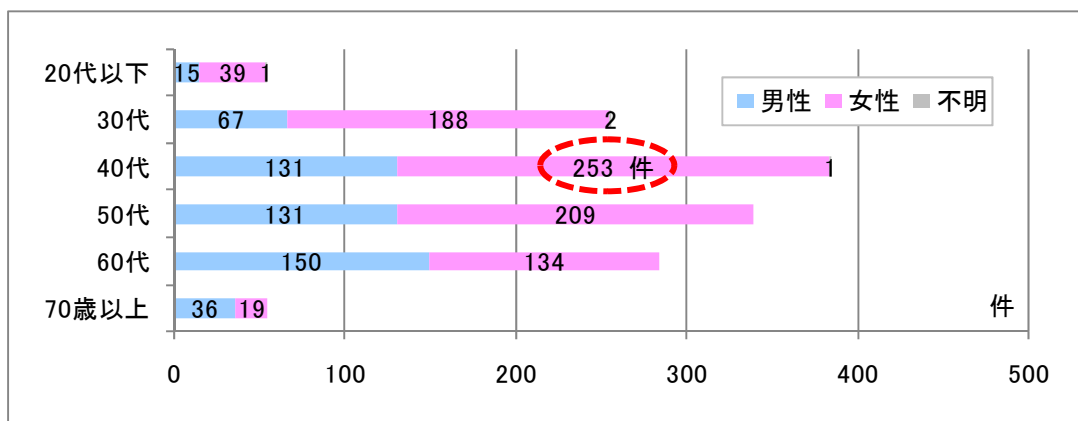
下のグラフは、「ネットワークでつくる放射能汚染地図」に対し、NHKに寄せられた反響を男女別、年代別に示したものです。

男女別では、反響の56%が女性からのものでした。22年度のETV特集への反響と比較すると、15ポイント高くなっていることがわかります。

一方、年代別に見ると、30代、40代からの反響が、全体の41%を占めています。22年度のETV特集に比べて、2倍近い割合となっています。



さらに詳しく見てみると、一番反響が多い層は、40代女性となっています。30代については女性からの反響が73%と、ほかの年代と比べ女性が占める割合が最も多くなっています。



「自分が住む場所や食べているものは本当に安全なのか」、「原発事故の影響について本当の情報を手に入れたい」という視聴者の思いがある中で、「放射能汚染地図」についての話題がインターネット上で広がり、子育て世代の女性を中心に、反響がNHKに寄せられたものと考えられます。

◎それ以外の番組への反響

「E T V特集」以外にも、震災をさまざまな角度から取り上げた番組に多くの反響がありました。

**鶴瓶の家族に乾杯「“再会”編 宮城県石巻市 前・後編**

5月23・30日(月) 総合 後8:00~8:43

**284件**

- ・ とてもすばらしい内容で、心を動かされた。被災はしているが生き残ったみなさんの複雑な心を和らげたように思う。悲しいが、ずっと悲しんでいるわけじゃない。着実に復興に向け歩んでいるのだと感じた。(30代男性)
- ・ 被災地の宮城県在住の者。番組の趣旨はわかるが、この時期のロケ・放送はまだ早すぎるのではないか。以前に出演した人が無事だったから放送するのだろうか、それどころではない被災者も大勢いる。慎重に判断してほしい。(60代男性)

**今夜も生でさだまさし「がんばらんば！日本」**

4月9日(土) 総合 前0:15~1:55

**66件**

- ・ 震災を受けて、迅速にこの番組が企画されたのを見て感動した。ありがとう。制作スタッフにもメールを送りたい。(60代男性)
- ・ 仙台市泉区に住む者。昨日の余震でまた停電、断水となり、楽しみにしていた「今夜も生でさだまさし」が見られなくなりそう。毎回欠かさず見ていて、今回は特に元気をもらえると楽しみにしていた。ぜひ再放送してもらえないだろうか。(30代女性)

**こころの時代～宗教・人生～「瓦礫(がれき)の中から言葉を 作家・辺見庸」**

4月24日(日) Eテレ 前5:00~6:00

**64件**

- ・ 辺見庸さんの言葉は、彼の心底の思いから絞り出すように発せられていて、心を揺さぶられた。あまりにすさまじい震災写真にあらためて言葉を失い、辺見さんの詩は深い嘆きに満ちていた。このように、見ている者の内面を打つ番組はめったにない。重い内容だが、希望を見い出すことができる。みごとな1時間だった。(年代不明女性)

**浪江町警戒区域～福島第一原発20キロ圏内の記録～ 5月14日(土) 総合 前1:15~2:10 44件**

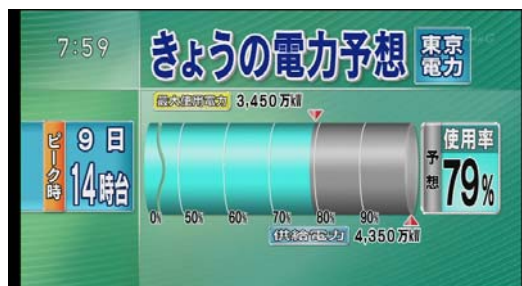
- ・ 原発20キロ圏内の浪江町に自ら入っての報道、淡々と現実を写し撮っただけだが、これこそ報道の原点だと思う。原発周辺の現実についての報道が少ない中とても貴重な映像だ。(年代性別不明)
- ・ 大変価値のある番組だったと思う。原発は国際的な問題だから世界中の人が見るべき番組だ。今後長期化する問題だし、日本人が忘れてはいけない問題だ。この番組は国民が考えるきっかけになると思う。(40代男性)



## ◎「でんき情報」スタート

東日本大震災で原子力発電所などが被害を受け、各地で夏の電力不足が懸念される事態になり、電力需給の状況について、視聴者の関心が高まっています。NHKでは、東京電力の管内で、電力需給の見通しなどの情報をわかりやすく視聴者にお伝えする「でんき情報」の放送をテレビでは5月31日から、ラジオでは6月1日から首都圏を中心に実施しています。

この「でんき情報」にも、視聴者の声が多く寄せられています。



- ・ 「でんき情報」は、電力不足の懸念のあるときだけ放送するのではなく、今後もずっと放送してもらった方が電気を大切に使うようになると思う。ぜひ、継続してほしい。(60代男性)
- ・ 消費電力の予想を放送しているが、次の日に「昨日の電力消費量は～でした」と実際に使った電力量も放送したほうが良いと思う。結果が分かったほうが節電のモチベーションを高めると思う。(60代男性)

## ◎震災に関連して、視聴者の要望や指摘に対応した例

### ■ 緊急地震速報に似た音で驚かされる

【要望】 Eテレの「プチプチ・アニメ しりとり王国『クジラ』」(5月16日放送)で流れたBGMが「緊急地震速報」に似ているという指摘が18件ありました。

「幼い娘が聞くと怖い怖いと言って泣く。対応を検討してほしい」(20代男性)

また、4月14日放送の「あさいち」でも、コーナーのタイトル音に視聴者から「緊急地震速報に似ている。びっくりさせないでほしい」という指摘がありました。



プチプチ・アニメ  
しりとり王国「クジラ」  
(5月16日)

【対応】 「プチプチ・アニメ」では、出だしの部分が「緊急地震速報」に似ていたため、この音が入っている『クジラ』編については、今後の放送に備えてBGMを入れ替える予定です。

「あさいち」についても、指摘があったタイトル音の放送を取りやめました。

また、今後も同様の事例が考えられるため、関係部局に注意を促しました。

■ 鎌田實さんのお話をインターネットでも聞きたい

【要望】 4月4日に「ラジオビタミン」で放送された、諏訪中央病院名誉院長の鎌田實さんが被災地を訪れたリポート「鎌田實の見た被災地」に対し、「素晴らしい内容だった。ストリーミングでも聞けるようにしてほしい」という要望が寄せられました。

【対応】 「ラジオビタミン」では、「暮らしスパイス」など、いくつかのコーナーをストリーミングでも聞けるようにしていますが、鎌田さんのインタビューは、当初、ストリーミングの予定はありませんでした。番組では、こうした要望を受けて、ただちにストリーミングで聞けるようにしました。

「ラジオビタミン」のホームページの「ストリーミング」の案内

Radio Vitamin  
ラジオビタミン  
R1<NHKラジオ第1放送>  
毎週月曜～金曜 朝8:30～11:50

番組内容  
ストリーミング  
暮らしスパイス  
お天気あっちこち  
愛情レシピ  
みんなで子育て  
ときめきインタビュー  
ときめきカルチャー

④ ストリーミング

もう一度 聴きたいあのコーナー

「暮らしスパイス」「愛情レシピ」「こっ!まん島めぐり」を音声でお聴きいただけます。  
※「暮らしスパイス」「愛情レシピ」の掲載期間は、放送日から2週間です。

～音声でお届けできるリスト～

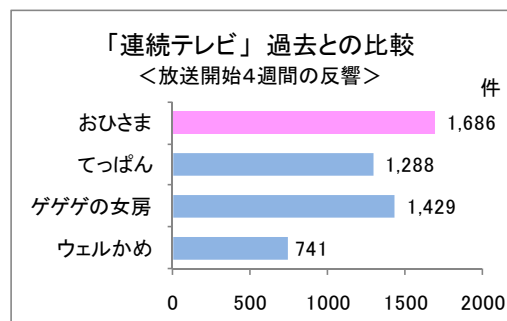
④ 鎌田實の見た被災地	諏訪中央病院 名誉院長:鎌田 實さん	2011/04/04 放送
④ 被災地での母子のケア	聖マリアンナ医科大学:堀内 勁(たけし)さん	2011/04/01 放送
④ 暮らしスパイス	【衣食住なるほどアドバイス】アメニティアドバイザー:近藤 典子さん	2011/05/10 放送
	【スポーツのツボ】スポーツライター:長田 渚左さん	2011/05/09 放送
	【とっておきシネマ】映画評論家:渡辺 祥子さん	2011/05/06 放送

## 2. 新番組から

### 連続テレビ小説「おひさま」 反響 3,671件（4月4日～5月31日）

新年度から始まった番組のうち、連続テレビ小説「おひさま」には、番組が始まった4月4日から5月31日までに、3,671件の反響が寄せられました。

放送開始4週間の反響を、この2年間の連続テレビ小説と比べると、「おひさま」に寄せられた声が1,686件ともっとも多くなっています。ただし、この中の280件については、4月12日に、地震による特設ニュースのため中断した第8回の放送予定の問い合わせなどでした。



- ・ 番組を見ていると、これまでの生活はぜいたくすぎたのではないかと感じる。震災後の今、生活を見直すきっかけの番組になるような気がする。安曇野の美しい景色にも、何かしら勇気づけられる。 (60代男性)
- ・ 戦時中の様子が、私たち夫婦が体験したままで、主人とこういうこともあったねと、話しながら見ている。出ている役者の演技がすばらしく、とても当時の雰囲気が出ている。 (70代女性)

また、服装や小道具、食事の作法など、時代考証にかかわる指摘が多く寄せられています。

#### ■制服のボタンは7つではないか

【指摘】 5月27日（金）の放送を見た視聴者から、「茂樹の着ている“予科練の制服”が普通の5つボタンになっているが、7つボタンが正しいのではないか」という指摘がありました。



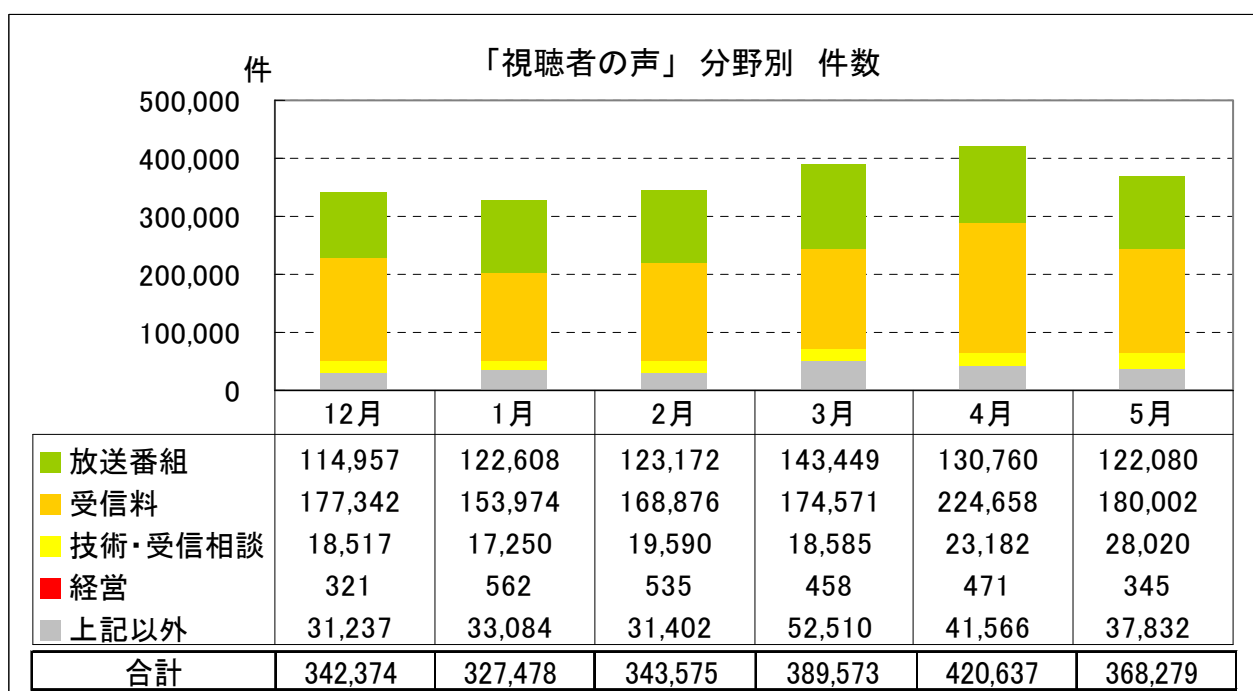
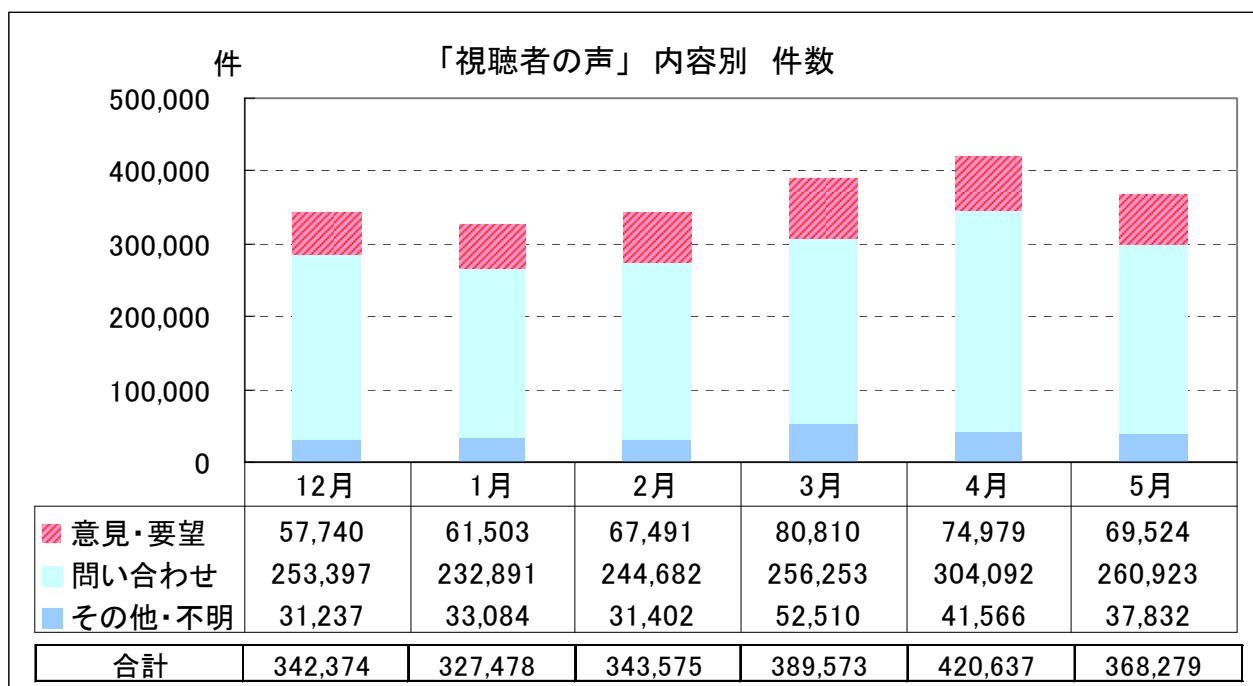
【対応】 茂樹は「予科練」に入隊。卒業後、「本科」に進み、航空隊員として実戦部隊に配属され、この時点では、若いながらもすでに上等飛行兵曹に進級しています。したがって、海軍下士官の制服（第一種軍装）を着用しており、「予科練」の7つボタンではありません。

このほか、帽子や帽章など当時の衣装について複数の指摘がありました。対応資料を用意し、すべて当時の事実取材して考証した衣装であることを説明しました。

### 3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成23年4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は420,637件、5月に寄せられた声の総数は368,279件でした。

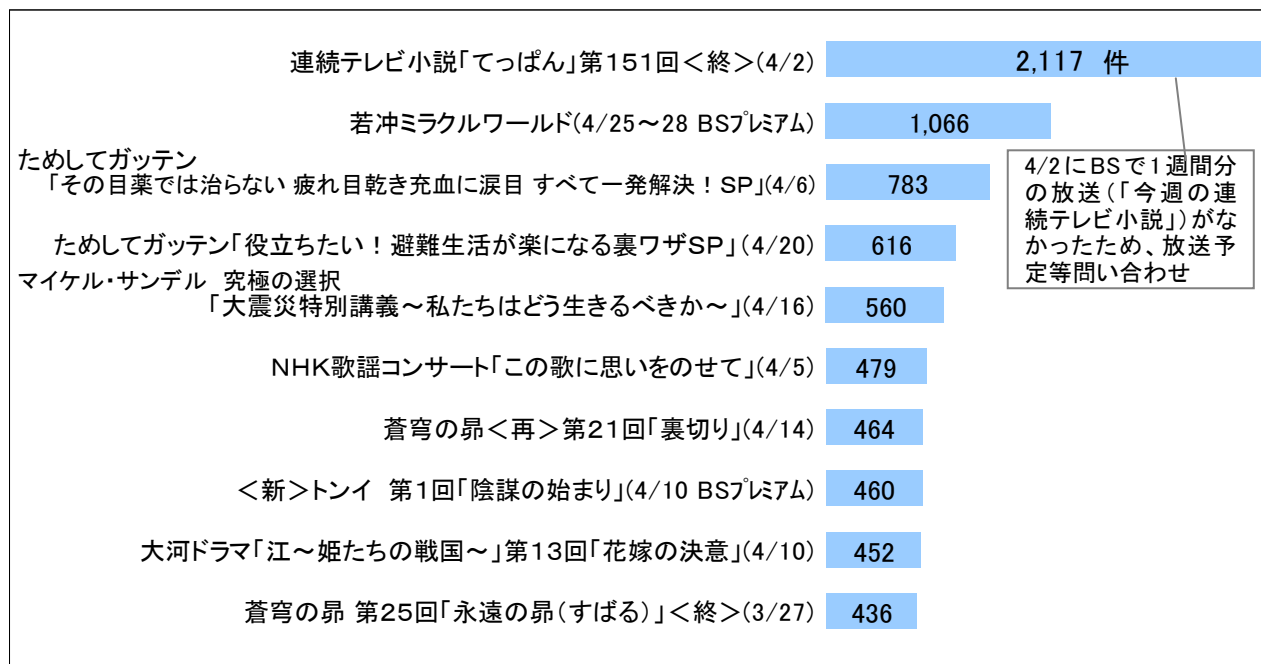
4月は、転居シーズンにあたることなどから、受信料への声が前月より5万件あまり増加しました。また、技術・受信相談は、4月、5月と件数が増加しています。



## 4. 放送番組への反響

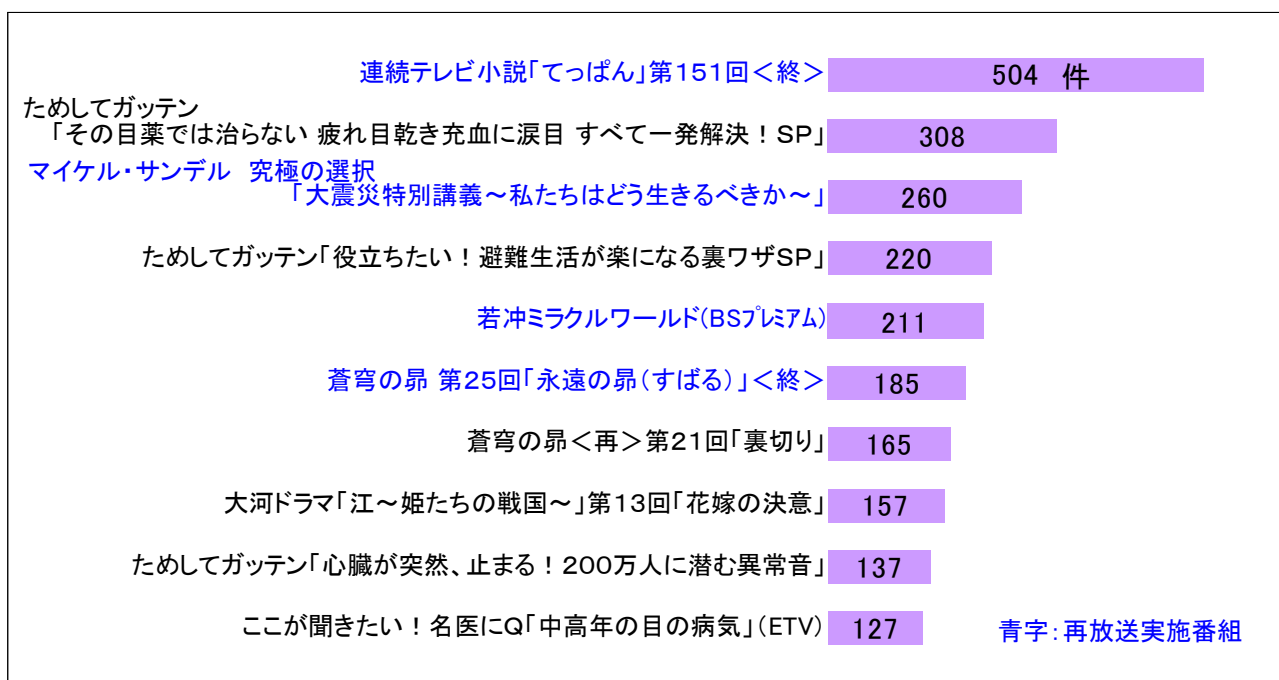
4月に放送番組に関して寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は、130,760件、内訳は、意見・要望49,620件、問い合わせ81,140件でした。

### ■ 4月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）



### ■ 4月 再放送希望 上位10番組（放送別）

4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11,381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。



5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、122,080件で、内訳は、意見・要望43,759件、問い合わせ78,321件でした。

■ 5月 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 「アンチエイジングだ！ 肌ホネ血管一挙に若く保つ方法」(5/18)	1,655 件
ETV特集 「ネットワークでつくる放射能汚染地図 福島原発事故から2か月」(5/15 ETV)	1,536
ためしてガッテン「大検証！ 体温アップで超健康の真実」(5/11)	837
若冲ミラクルワールド(4/25～28 BSプレミアム)	834
ためしてガッテン「内臓が突然、溶ける！」(5/25)	775
プロ野球「阪神」対「中日」(5/13 中部・関西ブロック)	737
NHKスペシャル「巨大津波 “いのち”をどう守るのか」(5/7)	559
あさイチ「どうなってる？ 私たちのまわりの放射線測定」(5/26)	453
近代中国に君臨した女たち(5/23～26 BSプレミアム)	452
NHK歌謡コンサート「永遠に歌おう 情熱の恋」(5/17)	358

■ 5月 再放送希望 上位10番組（放送別）

5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13,674件でした。これらの番組についても適宜再放送を行いました。

ETV特集 「ネットワークでつくる放射能汚染地図 福島原発事故から2か月」(ETV)	954 件
ためしてガッテン「アンチエイジングだ！ 肌ホネ血管一挙に若く保つ方法」	778
ためしてガッテン「内臓が突然、溶ける！」	347
ためしてガッテン「大検証！ 体温アップで超健康の真実」	328
NHKスペシャル「巨大津波 “いのち”をどう守るのか」	318
近代中国に君臨した女たち(BSプレミアム)	179
プラシド・ドミンゴ コンサート・イン・ジャパン2011(BSプレミアム)	167
知られざる在外秘宝(BSプレミアム)	140
NHKスペシャル「浮世絵ミステリー 写楽～天才絵師の正体を追う～」	133
若冲ミラクルワールド(BSプレミアム)	125

青字：再放送実施番組

## 5. 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、4月は50件、5月は46件（3月は41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
おはよう日本 （総合テレビ）	ボード	× 国民健康 <b>保健証</b> ○ <b>保険証</b>
ローカルニュース （総合テレビ）	テロップ	当選した知事が、 × 初 <b>登頂</b> ○初 <b>登庁</b>
連続テレビ小説 おひさま （総合テレビ）	テロップ	出演者の役名のテロップ 筒井× <b>郁子</b> ○ <b>育子</b>

（誤読などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
趣味の園芸 （Eテレ）	読み	× ケンケン <b>ガクガク</b> ○ケンケン <b>ゴウゴウ</b>
ラジオビタミン （ラジオ第1）	読み	道半ば × <b>ハンパ</b> ○ <b>ナカバ</b>
ETV特集 （Eテレ）	読み	田村市立常葉中学校 × <b>トコハ</b> ○ <b>トキワ</b>

（事実関係の例）

番組名	間違い種別	間違い内容
連続テレビ小説50年！ （総合テレビ）	内容	「君の名は」の主人公の紹介で × 真知子と <b>カズキ</b> ○ <b>ハルキ</b>
地球テレビエル・ムンド （BS1）	テロップ	ベリーダンスのつづり × <b>Berry</b> Dance ○ <b>Belly</b>
Jリーグタイム （BS1）	内容	22歳以下の日本代表メンバーの紹介で ジュビロ磐田の山本康裕選手の写真が同じチームの山本脩斗選手になっていた

【指摘】 5月26日「タイムスクープハンター」で、“瓦版の値段”について「四文 約800円」と紹介したところ、高すぎるのではないかと指摘のほか、1文は約20円なので約80円ではないか、などの指摘がありました。

【対応】 番組で確認したところ指摘どおりであり、「四文 約80円」として再放送などに備え、修正する予定です。

## 6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して、4月は224,658件、5月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）ではそれぞれ4月に161,710件、5月に135,231件を受け付けました。

4月にふれあいセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は4,195件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,184件（52%）でした。残る2,011件（48%）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。

同様に5月にふれあいセンター（営業）で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は3,586件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,803件（50%）、二次対応を行ったものは1,783件（50%）でした。

### ■ 苦情・要望などへの対応の内訳

	事由	件数(4月)	件数(5月)
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	1,667	1,586
	訪問日、訪問時間に対する不満等	19	27
受信料制度関連	受信料制度への不満・不公平感	211	208
	料金体系・料額への不満、問い合わせ	95	72
事務手続き関連	手続き方法や処理状況の問合せ等	116	89
	口座振替金額・各種割引等に関する問合せ・苦情	38	31
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	53	39
その他	経営関連・不祥事等への不満、匿名での意見等	1,996	1,534
合計		4,195	3,586

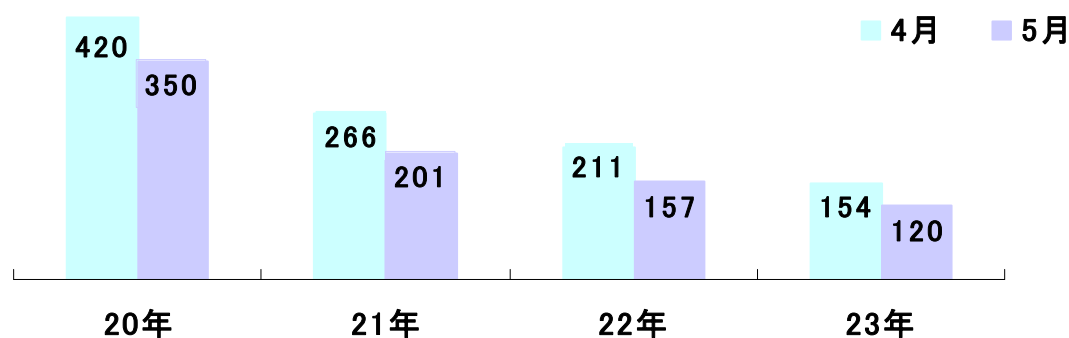
### ■ 業務改善に向けた取り組み

毎年4・5月は世帯の大量移動時期にあたり、地域スタッフ等の対応件数も年間で最大となります。今年度は東日本大震災で被災されたみなさまからの問い合わせ等に、円滑に対応することも求められます。

このため、営業部門では、「東日本大震災関連のお客さま対応・事務処理の手引き」を作成し、各営業部・センターと共有するとともに、地域スタッフ等にも周知を徹底し、より丁寧な説明に努めてきました。

その他にも、さまざまなケースでのお客さま対応方法を継続的に周知・徹底することで、苦情の抑止を図っています。

○事務処理関連の苦情・要望等の推移(毎年度4・5月)





## 7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して、4月は23,182件、5月は28,020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）ではそれぞれ、4月に17,872件、5月に20,473件を受け付けました。

4月にふれあいセンター（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9,290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4,214件で、残りの4,368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4,276件（46%）で、残る5,014件（54%）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。

同様に5月にふれあいセンター（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12,472件、技術相談が4,553件で、番組内容や受信料などについては3,448件でした。

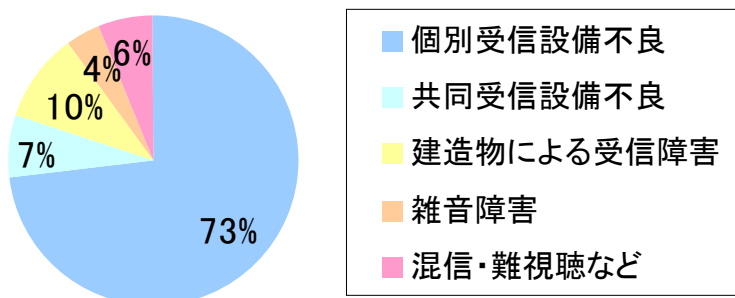
受信不良の申し出について、一次窓口で対応を完了したのが4,954件（40%）、二次対応を行ったものは7,518件（60%）でした。

### ■ 受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数(4月)	件数(5月)
受信不良	9,290	12,472
一次対応	4,276	4,954
個別受信設備不良	3,589	4,354
共同受信設備不良	507	381
建造物による受信障害	25	23
雑音障害	72	49
混信・難視聴など	83	147
二次対応	5,014	7,518
技術相談（地デジ受信方法などへの問い合わせ）	4,214	4,553
その他（番組内容、受信料などへの問い合わせ）	4,368	3,448
合計	17,872	20,473

### ■ 二次対応を行った受信不良の内訳（4月分※）

（※ 訪問対応のため、二次対応の集計データは前月分）



## 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。