

(別冊)

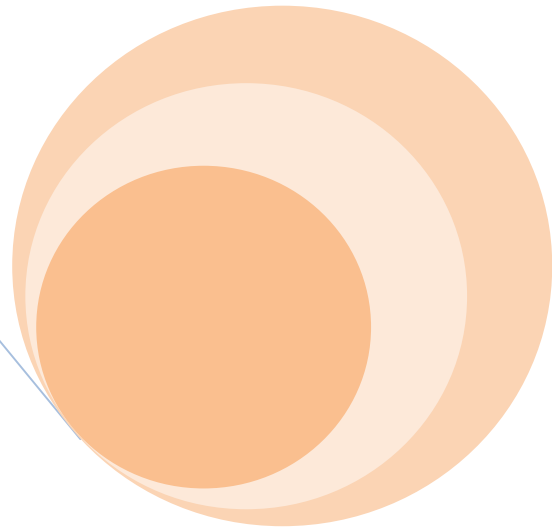


# 視聴者対応報告

平成28年10～12月

広報局 視聴者部





# 視聴者対応報告

平成28年10月



広報局視聴者部

# 1. ピックアップ

## ■NHKスペシャル シリーズ マネー・ワールド 資本主義の未来

第1集「世界の成長は続くのか」 総合 16日(日) 後9:00~9:49

第2集「国家VS. 超巨大企業~富をめぐる攻防~」 総合 22日(土) 後9:00~9:49

第3集「巨大格差 その果てに」 総合 23日(日) 後9:00~9:49

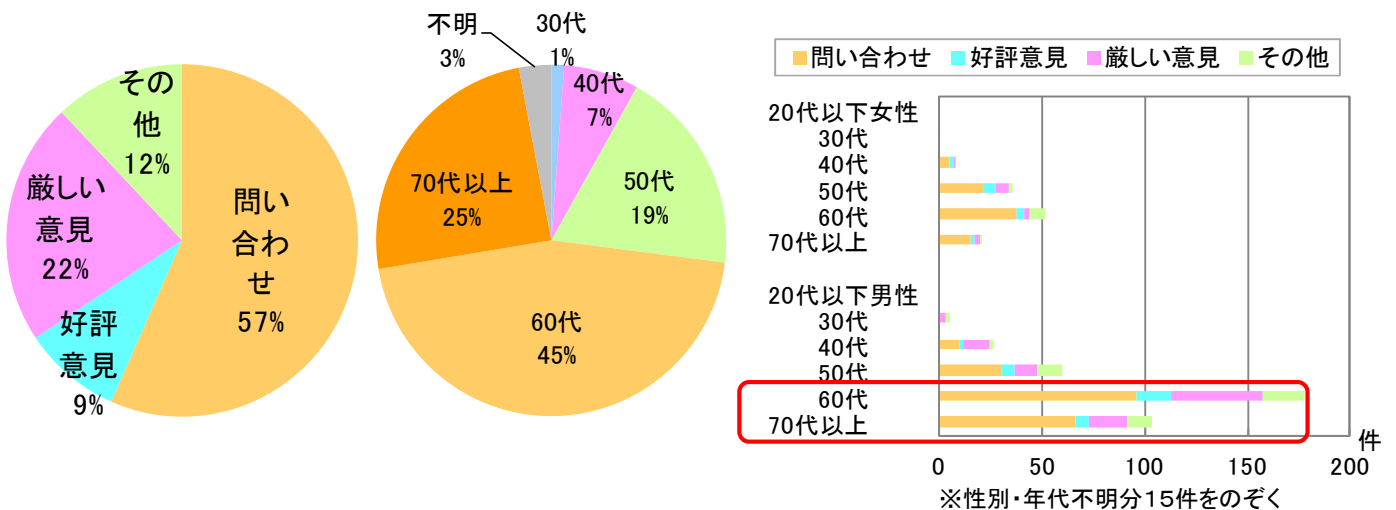
反響507件

(好評意見46件、厳しい意見113件、その他の意見61件、問い合わせ287件)



社会に豊かさをもたらすと考えられてきたシステム「資本主義」に異変が相次ぐ中で、資本主義の未来を探る3回シリーズ。第1集のテーマは経済成長。先進国の成長が急速に停滞し始めている現状の背景を読み解きながら、新時代での成長を模索する企業や経済学者の闘いを追いました。第2集は、成長のルールを巡る国家と市場経済の攻防。グローバルに活動する巨大企業が国家を訴える裁判が多発、企業が国家を飲み込む事態の先に何かがあるのか考えました。第3集は、変容する富の分配と巨大格差。自らへの増税を求める米国の富裕層グループの活動や、企業の社会実験などを通じて、格差是正の可能性を探りました。司会は爆笑問題の田中裕二さんと太田光さんが担当しました。

再放送などの問い合わせが57%を占めました。また、60代、70代男性からの反響を合わせると全体の56%に上りました。好評意見としては、難しい問題を司会の爆笑問題が分かりやすく関心が持てるように伝えていた、番組内容が勉強になったなどの声がありました。厳しい意見としては、このような経済番組にお笑い芸人の司会は合わないように感じたなどの声がありました。



【主な内容】

<第1集>

- ・ 番組の視点とその内容がすばらしい。以前の「マネー革命」から、こうしたテーマの番組の質の高さには感心させられている。(50代男性)
- ・ 今の資本主義の世の中は格差と貧困を呼ぶだけだと思う。もっと多くの人に見てもらいたい番組だ。土日の午前中など、多くの人が見ることのできる時間にもう一度放送してほしい。(50代女性)
- ・ 低成長時代についてとても気になっていて、世界的に大学を卒業した人が幸せになれない現実にも矛盾を感じていた。これからも問題提起になるような建設的な番組を作ってほしい。(60代男性)
- ・ 第1集はグローバルな問題の本質を突いてよかった。さらに、爆笑問題がおもしろく進めていたので、幅広い視聴者にウケたのではないかな。(60代男性)
- ・ NHKならではの興味深い番組だが、深刻かつ重いテーマであるがゆえに、司会のキャスティングは逆効果で、真正面から真面目に語る番組にした方が訴求力は高まると思った。(50代男性)
- ・ とてもよい内容なのに、語りの声とBGMのバランスのせいなのか、とにかく聞きづらく感じた。(70代以上男性)
- ・ 画面下側に表示される外国語の翻訳テロップが読みにくく感じた。フォントが白色なので、背景が明るいと読みにくくなるし、少し小さいようにも感じた。(年代性別不明)

<第2集>

- ・ 企業と資本主義とのここまでの関係を今まで聞いたことがなかった。本当に、すごいと思った。頭を殴られたような感じになって、NHKはよくやるなあと思った。(60代男性)
- ・ 企業が国を訴えるなど今まで考えなかったが、日本でもそのようなことがあれば国がつぶれるのか。近代国家が直面している課題ではないだろうか。国民と国家の関係も掘り下げてほしい。(40代男性)
- ・ 深刻な貧富の差があることをはじめ、現実の状況を知っておかないと大変なことになると思う。今後もこうした経済情勢のことを取り上げてほしい。(50代男性)

<第3集>

- ・ 特に第3集は、新しく非常に重要な思想が織り込まれていて大変よかった。(60代男性)
- ・ アメリカのような格差の激しい資本主義に偏った社会に日本が影響されないようにしなければいけないと思った。中間層と経営者の給料の格差の国際的比較や、国間の税構造はどうなっているかなどについてももしっかり取り上げてほしい。(60代男性)

<シリーズを通して>

- ・ 将来経済学を志していることもあり、3回のシリーズはどれも本当におもしろく、勉強になった。それから、お金のイラストが本当にかわいいので、壁紙などを作ってほしい。(年代性別不明)
- ・ 分かりやすい番組だった。上からの分配金が下に回ってこない理由の解説や、EUなどを統括する上の組織が必要だということも合わせて言っていて、とてもよかった。(60代女性)
- ・ 資本主義とは何かという難しい問題について、爆笑問題が専門家の方たちに分かりやすい、新しい切り口で問題を投げかけながら伝えてくれたのでよかった。(60代女性)

番組担当者の声

今回目指したのは、日々伝えられる経済問題を、資本主義の大きなスケールで見つめ直し、問題の本質に迫ろうというものでした。目に見えにくく、難しいと思われがちな経済問題の常識を破るため、分かりやすさに加え、若い人も引き込まれるような“デザイン性”や“かわいさ”にもこだわりました。将来を生きる世代にこそ重要なテーマだと考えたからです。真面目なテーマに芸人さんは合わないという指摘も頂きましたが、爆笑問題さんの意外性や形式にとらわれない大胆な視点で、問題を考えるきっかけになればとお願ひしました。貴重なご意見の数々、今後の番組制作の参考にさせていただきたいと存じます。

■連続テレビ小説 **べっぴんさん**

10月3日～29日 (月～土)

総合 前8:00～8:15

BSプレミアム 前7:30～7:45

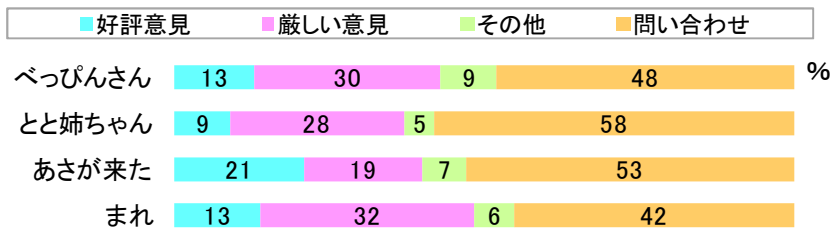
反響1, 263件 ※10月3日～30日で集計

(好評意見166件、厳しい意見375件、その他の意見118件、問い合わせ604件)

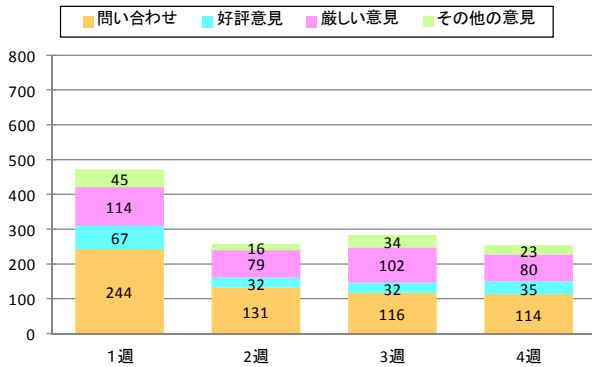


放送開始から4週間で寄せられた反響は1,263件で、直近3作品と比べると少なくなりました。再放送の予定や出演者についてなどの問い合わせが半数近くを占めました。また、好評意見が13%、厳しい意見が30%でした。好評意見では、ヒロインの芳根京子さんに好感が持てるといった声や、人物描写が丁寧な脚本や演出で、今後の展開に期待しているなどといった声が寄せられました。厳しい意見では、戦中・戦後の時代考証や神戸弁のイントネーション、ことば使い、関西にしては会話のテンポが遅いなどといった演出に対する意見が目立ちました。

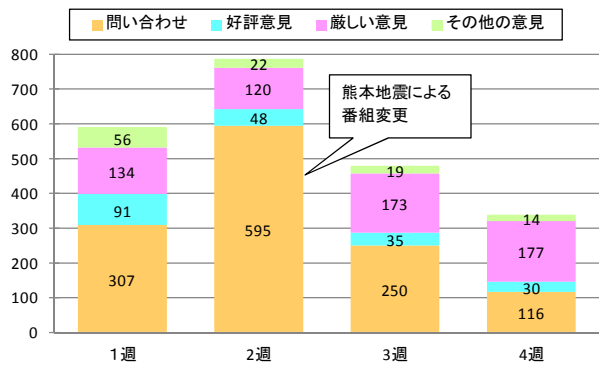
直近3作品との割合比較



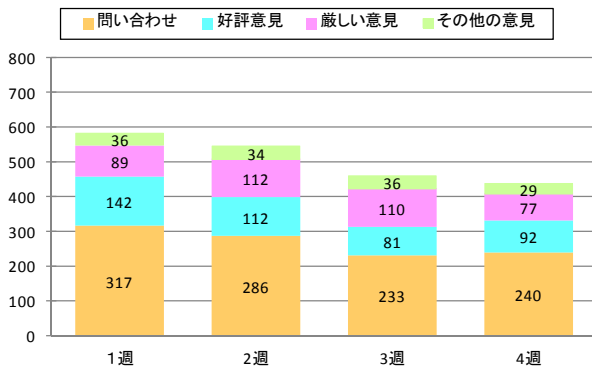
【H28後期 べっぴんさん 反響比較(1,263件)】



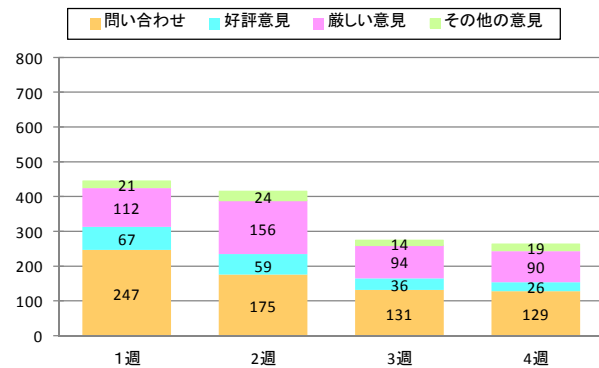
【H28前期 とと姉ちゃん 反響比較(2,187件)】



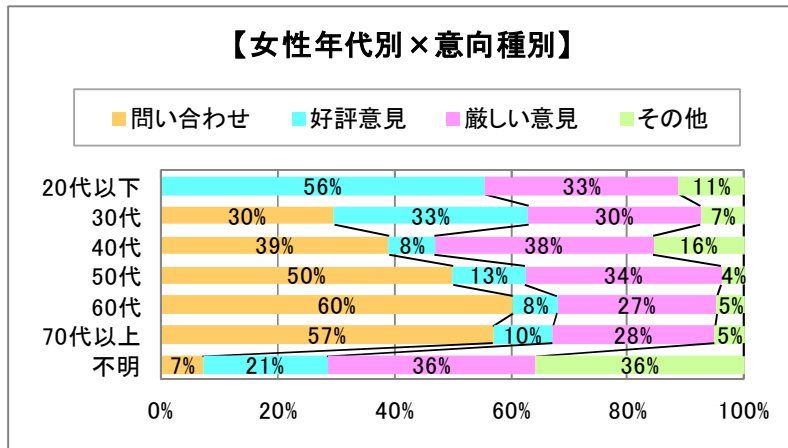
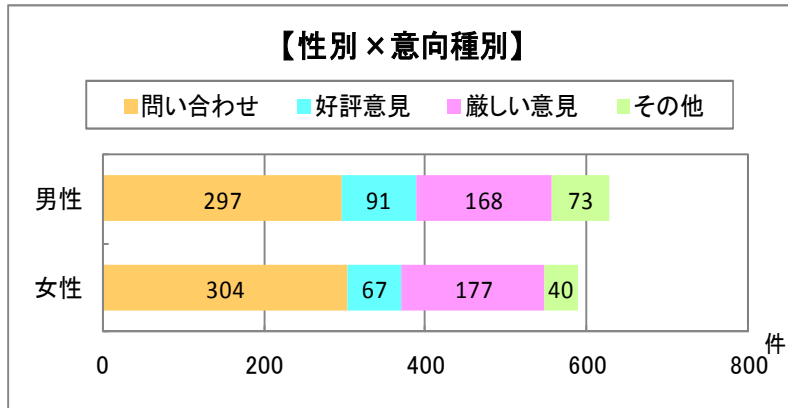
【H27後期 あさが来た 反響比較(2,026件)】



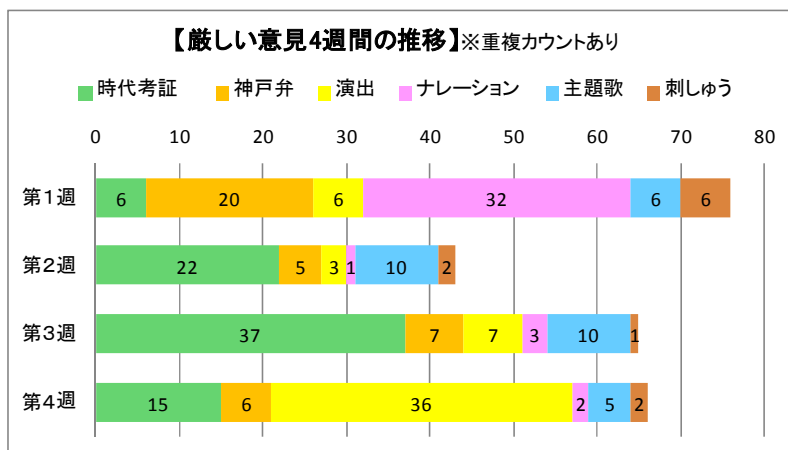
【H27前期 まれ 反響比較(1,400件)】



男性よりも女性の厳しい意見が多く見られました。女性の20代以下と30代で好評意見が厳しい意見を上回りましたが、40代以上では厳しい意見が好評意見を上回りました。女性からの厳しい意見の中には、お嬢さまにしてはことばづかいが荒いのではないかと、刺しゅうのやり方が違うのではないかとといった指摘がありました。一方、4人によるベビーショップもオープンし、これからが楽しみだという声もありました。



また、週によって、寄せられた意見に大きな変動がありました。第1週は、神戸弁のイントネーションに違和感があるといったことばに関する意見が多く寄せられました。戦中・戦後を描いた第2週と第3週には、主に70代以上の人たちから、当時の状況と違うといった時代考証に対する意見がありました。そして、主人公のすみれがベビーショップ立ち上げに向けて歩み出す第4週は、関西にしては会話のテンポが遅すぎるのではないかとといった意見や、戦後だということはわかっているが、朝なのでもう少し明るい話でできないのかといった意見が目立ちました。





【主な内容】

<好評意見>

- ・ ヒロインの芳根京子さんがとてもいい。これまでのドラマも見ているが、ヒロインをほめたくなるようなことはなかった。1日2回見たいと思うようなドラマは初めてだ。(60代女性)
- ・ 毎日楽しみに見ている。主人公のすみれさんのシーンは、なぜか涙が出る。ことばを発していなくても画面から伝えることができる、すばらしい俳優だと思う。また、ストーリーの展開も飽きさせず、脚本もすばらしい。(40代女性)
- ・ 市村正親さん演じる靴職人に、一日の活力をもらった。オープニングの絵も美しく、ヒロインも愛らしい。続きが楽しみだ。(50代男性)
- ・ 新朝ドラ「べっぴんさん」。派手さはなくてもじんわりとみなさんの気持ち伝わる。みんな、少しの表情の動きで伝わってくる。こんな朝ドラを求めている。このまま心の描写を丁寧に続けてほしい。(40代女性)
- ・ よいドラマだと感じている。物語、演出ともに現実味があり、取ってつけたような泣かせの場面や、悲惨さの強調、笑いの場面がなく、静かな展開がよい。(50代男性)
- ・ すみれがおとなしすぎでつまらないとか、テコ入れが必要とか言われているが、まったくそんな必要はない。すみれちゃんに好感度大だ。おとなしいヒロインがどんな風に立ち上がっていくか、楽しみにしている。世の中の内気な少年少女たちの勇気になるようなドラマにしてほしい。(40代女性)
- ・ ドラマに出てくる作品の、カサネも刺しゅうの図案や色、ステッチ等をホームページか、Eテレの「すてきにハンドメイド」等で紹介してほしいと思っ
- ・ 重すぎるとか展開が遅いという指摘もあるが、私としてはあれくらい戦争で大変だったとしっかり描いてほしいと思う。今くらいのテンポがとてもいい。歴代の朝ドラなど過去のドラマより悪いという印象はない。戦争を知らない若者も多いので、しっかり、闇市とかも真実に近い形で描いてほしい。(60代男性)
- ・ とてもすてきな朝ドラをありがとう。丁寧な描写や演出が毎朝の視聴が楽しみになっている。ながら見でもわかりにくい描写が多いためか、展開についていけないという意見もあるが、気にせずそのまま突っ走ってほしい。(年代不明女性)

<厳しい意見>

- ・ ナレーションの神戸弁がとても違和感があり、そればかり気になって話が入ってこない。俳優自身の話し方が温かくすてきななので、無理して神戸弁にする必要はない。共通語でナレーションしてほしい。(年代不明女性)
- ・ 私は神戸にずっと住んでいるが、方言がわからない。関西弁といっても、神戸弁はまた別だ。イントネーションが違うので、もう少し研究してほしい。(60代女性)
- ・ ドラマはおもしろくて毎日見ているが、主題歌の歌詞が聞き取れない。もっと誰か聞いても分かるような曲にするべきだ。(60代男性)
- ・ 衣装が気になってしかたない。敗戦直後にあのようなきれいな物を着ていた人はいなかった。ボロを着ていた。あの頃とあまりにもかけ離れていて残念だ。(70代以上男性)
- ・ 進駐軍がチョコレートを配るならまだしも、復員兵がチョコレートを配るのはおかしくないか。原作を書いている人は戦争中のことをよく知らないのでは。(70代以上男性)
- ・ すみれの刺しゅうのやり方が間違っている。枠をきっちり固定して刺しゅうをすべきだ。(60代女性)
- ・ 神戸の地域こそくわれないテンポで作られている。しゃべりも動作もなにか京都風で神戸はこそくわれない。(60代女性)
- ・ 戦争が終わったばかりという時代設定にしても、物語が暗すぎる。“きょうも一日頑張ろう”とか“続きはどうなるのか”と感
- ・ 私は神戸で生まれ、主人公と同じ時代を生きてきた。毎朝見ているが、ヒロインのお嬢さまとしての立ち振る舞い、ことばづかみが一般の人と変わらないように見える。(70代以上女性)
- ・ 姉妹2人が登場するが、どちらが中心人物なのか分からない。もっとはっきりと描いていくべきだ。(70代以上男性)



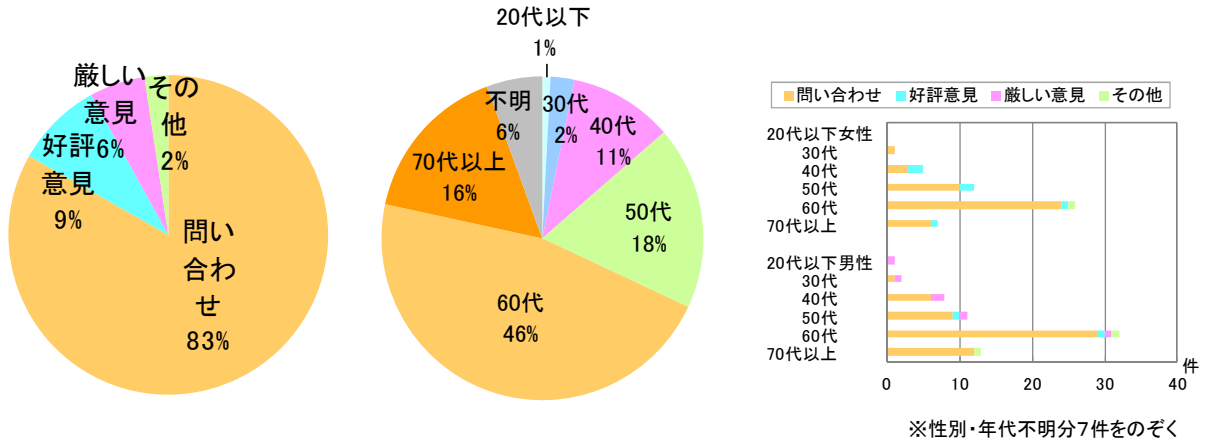
■ 10月スタートの新番組について

□ 発掘! お宝ギャラリー (水) 総合 後10:25~10:50

反響125件

(好評意見11件、厳しい意見7件、その他の意見3件、問い合わせ104件)

ユニークな視点で美術の名品を探し集めて、特別展を開催する新カルチャー番組。第1回は、ピカソ・マティス・シャガールの名画を、第2回は今となっては幻の日本製の昔の乗り物を取り上げました。イメージと違う名画に接することができたことや、出演者に対する好評意見が届きました。



【主な内容】

「えっ?ピカソの名画がこんなところに!?展」(19日放送)

- ・ 抽象的かつ前衛的なイメージのピカソが、優しいタッチの絵を描いていたことに驚いた。自分にとって、新しい発見だった。(年代性別不明)
- ・ 普段見ることのできないお宝を拝見できて楽しめた。これから、どんなお宝を見せてもらえるのか楽しみだ。(60代女性)
- ・ キュレーター担当の一人、町田啓太さんは飾らない人柄で好感が持てる。町田さんの人間力あってこそこの番組と思う。(40代女性)
- ・ 町田さんがすばらしいレポートをしていた。本人そのものもアート作品のようにハンサムで、さわやかだ。次回以降も出演してほしい。(50代女性)
- ・ 唐橋ユミさんも、キュレーター役にぴったりだった。(年代性別不明)
- ・ 番組を見逃した。再放送してほしい。(60代男性)
- ・ 周りのスタッフの笑い声が不自然だ。(30代男性)

「今でも動く!?ニッポン 幻の乗り物!展」(26日放送)

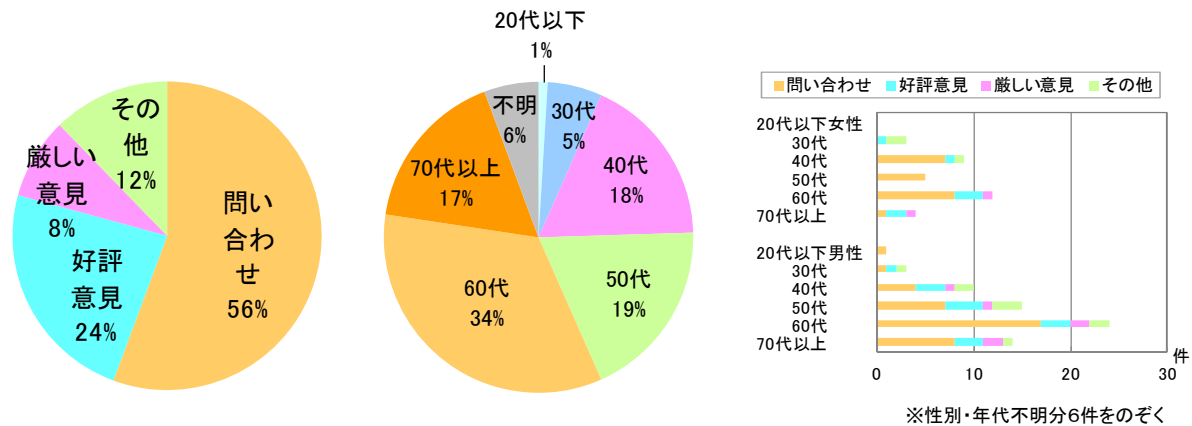
- ・ 飛行機が好きなので、とても楽しい内容だった。スタッフの笑い声が聞こえたりして、制作現場の楽しい雰囲気が伝わってきた。(年代性別不明)
- ・ 乗り物のエンジン音をあえて消さずに聞かせる演出がよかった。(50代女性)
- ・ 旅客機のYS-11を見ていたら、とても懐かしくなった。また、復活してほしい。(60代女性)
- ・ スポーツカーのエンジン音だけを楽しみたいのに、BGMが流れていたのが不満だった。(40代男性)

□超入門!落語 THE MOVIE (水) 総合 後10:50~11:15

反響106件

(好評意見25件、厳しい意見9件、その他の意見13件、問い合わせ59件)

落語に、あてぶりの芝居をかぶせてみせる、新たな落語エンターテインメント番組。第1回は、なまけ者の与太郎が、ちやめちやな商売を繰り広げる「かぼちや屋」と、吉原遊郭の遊女と客のやりとりを題材にした「お見立て」を取り上げました。第2回は、親友を死んだと勘違いする「粗忽(そこつ)長屋」と、農家でふるまわれたサンマを食べた殿様の話「目黒のさんま」を取り上げました。落語の物語を映像化して見せた点に、数多くの好評意見が届きました。



【主な内容】

「かぼちや屋」「お見立て」(19日放送)

- 今回のレギュラー番組化は、大変うれしい。話し手の巧みな芸を通じて、聞き手が落語を想像しながら楽しむ落語に、“平成の新風”が吹き込まれた。とにかく、ネタは豊富にあるので、新たな落語の世界に出会えることを期待している。(70代以上男性)
- 落語を実際にドラマ仕立てにして、とてもわかりやすく斬新だった。次回の放送も必ず見たい。(40代男性)
- たまたま見た。今までの落語番組と違い、大変おもしろかった。(60代男性)
- おもしろかった。番組が終わってすぐに布団に入ったが、ずっと笑っていた。(70代以上女性)
- 落語はもともと好きだが、映像化すると分かりやすく、また違った楽しみ方ができている。加藤京さんの顔芸が特におもしろかった。落語家の声と演技を上手に合わせている点にも感心した。(30代女性)
- 落語を聞いていても、よく分からないことが多い。この番組を見ていると、落語の物語が分かりやすく頭に入ってくる。これからも楽しみをしている。(60代女性)

「粗忽長屋」「目黒のさんま」(26日放送)

- 新聞の書評欄でこの番組を知った。評判通り、とてもおもしろい内容だった。(50代男性)
- 「粗忽長屋」は、大好きな演目でCDでよく聴いている。次回以降も楽しみだ。(年代性別不明)
- おもしろいが、放送時間が遅いのが残念だ。(70代以上女性)
- 見やすい時間に再放送してほしい。(年代性別不明)

■反響が目立った特集番組

口香川照之の昆虫すこいぜ! 「トノサマバツタ」

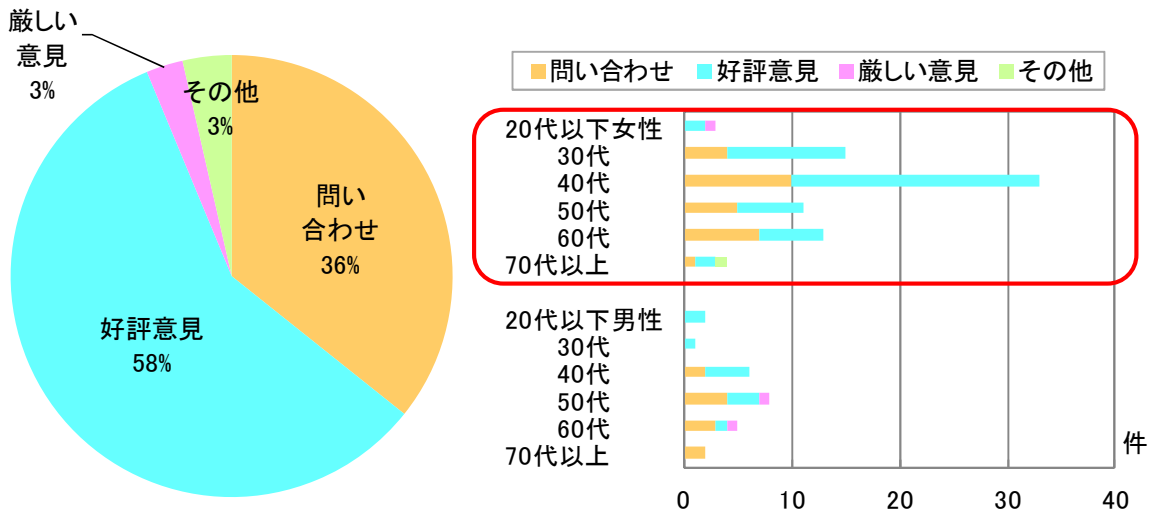
10月10日(月) Eテレ 前9:00~9:30

反響112件

(好評意見65件、厳しい意見3件、その他の意見4件、問い合わせ40件)

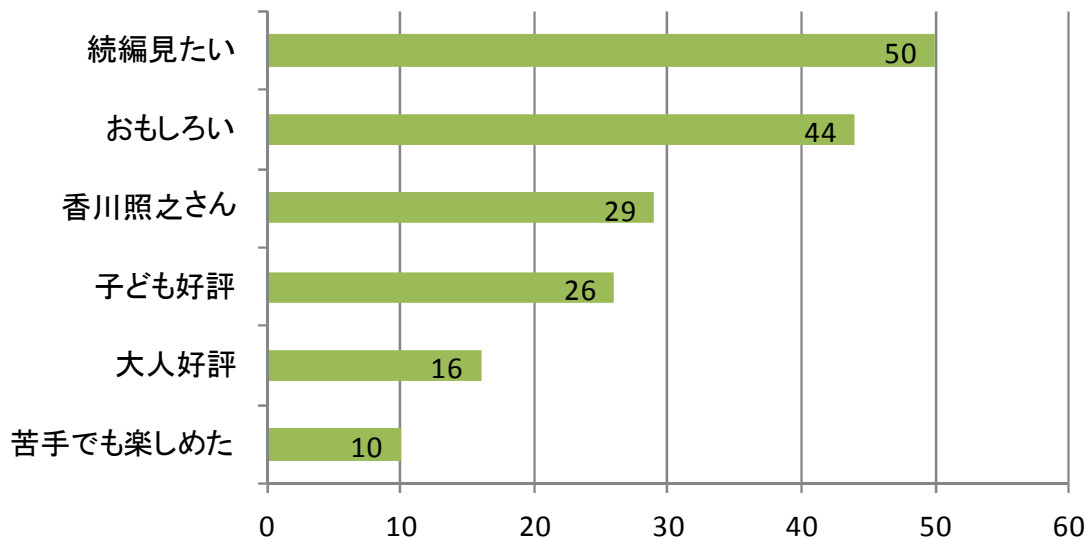


昆虫マニアの俳優・香川照之さんがカマキリの着ぐるみこ身を包み、熱い語りと体を張ったロケで昆虫のすごさとおもしろさを伝えました。特に捕獲が難しいとされるトノサマバツタと多摩川河川敷で格闘し、ネットで公開中の「NHK for School ものすこい 図鑑」に収められた映像も交えて放送しました。反響のうち、好評意見が過半数を占めています。女性の声が多く、すべての年代で好評意見が厳しい意見を上回っています。



好評意見の内訳を見ますと、最も多かったのが続編を見たいという声でした。次いで、おもしろかった、出演した俳優の香川照之さんの熱のこもった説明がよかった、子どもが喜んで見ていた、大人も楽しめた、昆虫が苦手の人でも楽しんで見られたといった反響が寄せられました。

好評意見の内訳



## 【主な内容】

- ・ 昆虫の魅力を熱く熱く伝えるすばらしい番組だった。レギュラー化を心から願っている。 (40代女性)
- ・ こんなおもしろい昆虫番組は初めてだ。出演した寺田心さんや、山内芹那さんとの掛け合いもおもしろかった。 (30代男性)
- ・ 香川さんがとてもよかった。自分のことを“きょういお母さん”と言っておきながら、“お父さんば”と言い間違えて、心君が転ぶところはとてもおもしろかった。僕は昆虫の見た目が嫌いだったが、番組を見て昆虫はすごいと思った。これからも楽しみにしている。頑張してほしい。 (19歳以下男性)
- ・ 息子が録画を数回見ては、次いつ放送になるのかと聞いてくる。香川さんが虫を待っていたように、息子も草むらで虫をつかまえようとしていた。次回を楽しみにしているので、早く放送してもらいたい。 (40代女性)
- ・ 香川さんの昆虫に対する情熱を感じ、大人の私まで引きつけられる番組だった。香川さんが何時間も虫取りを頑張っている姿を見て、私まで育児を頑張ろうと思えてきた。セミの話も知らなかったので私も勉強になった。次回、また見るのが楽しみだ。 (30代女性)
- ・ わが家の子どもたちはこれまで虫が苦手だったが、この放送を見て昆虫が大好きになった。なかなかできないクレーンの実験も斬新でとてもすばらしい放送だった。香川さん忙しいと思うが、ぜひ続きの放送をしてほしい。 (60代男性)
- ・ 先日の番組はわかりやすく勉強になった。私は虫が大好きで、母も私も香川さんが大好きなこともあり、ますますおもしろかった。 (19歳以下女性)
- ・ 香川さんがトノサマバッタについて生き生きと語る様子に圧倒された。山内さんのリアクションと発言が番組をおもしろくしていたように感じた。バッタが苦手に見えた寺田さんも触れるようになってすごいと思った。虫嫌いの人が少しでも好きになるきっかけになるとよいと思う。 (50代女性)
- ・ 歌舞伎やドラマなどで大活躍の香川さんが、まさかのカマキリの着ぐるみでトノサマバッタの魅力を語り、草むらをはい回ってバッタを探し、クレーンにつられる。いろいろと衝撃を受けたが、おもしろく、かつ分かりやすかった。昆虫が苦手な子どもが多い中、そのすごさをおもしろく、分かりやすく伝えられるのは香川さんしかいない。レギュラー化してほしい。 (30代女性)
- ・ 香川さんの昆虫に対する熱量がすごかった。もっと違う昆虫も見てみたいと思ったので、ぜひカマキリの回もやってほしい。 (30代女性)
- ・ きっかけとなった民放の5月の番組を見ていたので、テレビ欄にこの番組を見つけたときは思わず吹き出した。虫と触れ合う機会が減った今どきの子どもたちが知りたいポイントを押さえた番組だと感じた。 (年代性別不明)
- ・ 最近のEテレの番組が振り切れていて大好きだ。子どもに伝わるのかと思うこともあるが、子どもにこびいていないと思えるところもいい。好きこそ物の上手なれで、香川さんの説明も分かりやすく、虫嫌いな自分も最後まで見た。 (40代女性)
- ・ 香川さんが全力で虫と向き合う姿がカッコよかった。ショウリョウバッタを捕まえながら下校した小学生時代を思い出した。BGMで懐かしく感じる曲があってじわじわきた。 (20代女性)
- ・ 香川さんは“その辺にいるのはオンブバッタとか雑魚”と言わないほうがよかったと思ったし、ほかの出演者の“虫が気持ち悪い”という発言にも気分を悪くさせられた。 (20代女性)



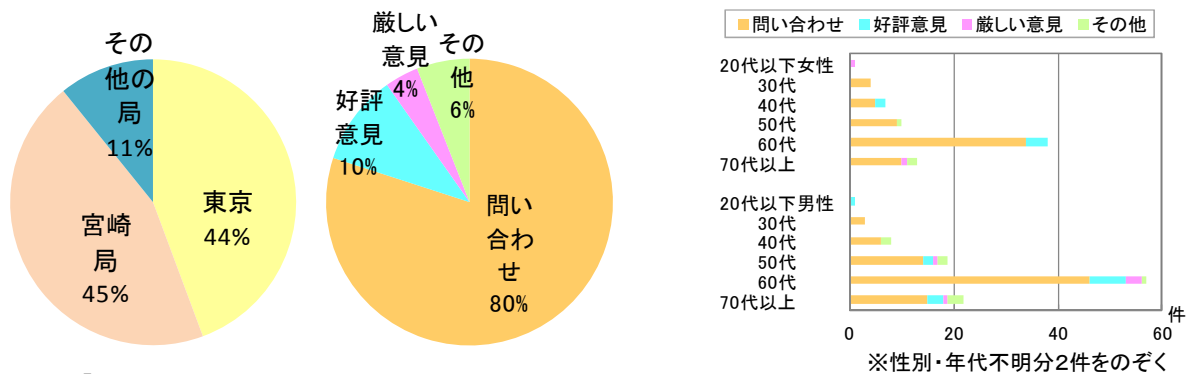
□宮崎のふたり～宮崎発地域ドラマ～  
 10月19日(水) BSプレミアム  
 後10:00～10:59

反響185件

(好評意見19件、厳しい意見7件、その他の意見11件、  
 問い合わせ148件)



定年退職した男・幸彦(柄本明さん)は妻の京子(原田美枝子さん)から送られてきたハガキを手に、一人で宮崎こやつて来ました。幸彦はタクシー運転手・詠介(森山未來さん)とその恋人・咲耶(池脇千鶴さん)に出会い、一緒に新婚旅行の思い出の地をたどります。反響が185件と、BSプレミアムの番組では多数の声が寄せられました。宮崎局に寄せられた声が多く、地元に関心が高かったことがうかがえます。再放送などの問い合わせが8割を占めました。



【主な内容】

- とても感動した。話がコンパクトにまとめられていて、本当によかった。家族に見せたいと思う。できれば休日にみんなで見られる時間に総合テレビで放送してほしい。(40代女性)
- 感動したのでお礼の電話をした。私は74歳で4月に妻を亡くした。宮崎県出身で、かつての思い出の場所が半壊になった場面を見たら涙が出た。ドラマで、主人公の妻が亡くなったと思ったら施設いってよかった。(70代以上男性)
- 「宮崎のふたり」を見た。俳優の宮崎弁がとてもよかった。(60代男性)
- きのうのドラマはよかった。続編が見たい。(60代男性)
- 地元宮崎県にいる、自分の周りの人たちからとてもよかったという意見をたくさん聞いた。制作スタッフにも伝えてほしい。(40代女性)
- 俳優が演技のしっかりした人たちだし、内容もとてもよかったと思う。(60代女性)
- 地元に住んでいる。内容がたいへんよかった。1時間ではもの足りない。1時間半か2時間くらいあればよかったのと思う。(60代女性)
- 宮崎をばかにした内容ではおか。宮崎のことをよく言っていなかったと思う。あんなドラマは作らないでほしい。(60代男性)
- 宮崎県に住んでいる。番宣でドラマの放送があるのを知ったが、BS放送だとは思わなかった。地元がロケ地のドラマなので、放送を家族で楽しみにしていたが見逃してしまった。(60代女性)
- 地域発ドラマは興味深いので再放送してほしい。(60代男性)

番組担当者の声

高度経済成長期に新婚旅行で多くの人が訪れた宮崎。それから40年が過ぎ、夫が会社人間になって働く時代が終り変わりしていく中で、夫婦の間で失われたもの、大切にすべきものは何かを考えるきっかけになればと思い、ドラマを制作しました。観光地・宮崎の厳しい現状を描いたことに対するご指摘については、主人公の心情の変化を表現するねらいがありましたが、もう少し説明を加えるなどしてもよかったのではと思いました。また再放送に関しては12月29日(木)BSプレミアムで午後2時から放送する予定です。

## 2. 国際放送 10月の反響

### ■テレビ（ニュース）

NHKワールドTVへの反響は761件でした。10月11日～14日の4日間、2つのニュース番組で「九州キャラバン」を展開し、熊本と大分は地震被害からの復興、ほかの県は外国人旅行者の増加を中心テーマに現状をレポートしました。

- ・（NHK NEWSLINE：12日）九州特集と知らずに見たが、内容に引き込まれた。アウトドア派は九州は絶好の土地だ。復興の努力も紹介され、人々への励ましになったと思う。（カタール）
- ・（NEWSROOM TOKYO：13日）熊本地震から半年、名所紹介だけでなく外国人が地震体験を語り合うなど、バランスの取れた構成だった。（アルゼンチン）

#### （一般番組）

5月29日に放送した、NHKスペシャル「風の電話」（英語化版）についての感想、要望が多数寄せられました。

- ・ 非常に説得力のある番組だった。もう一度見たい。（アメリカ）
- ・ ラジオでこのドキュメンタリーのことを知ったが、放送は見逃してしまった。再放送やオンラインで見える方法はあるか。（アメリカ）
- ・ 震災当時東京に住んでいたのでひと事ではない。遺族のことを思うと胸が痛む。ぜひ視聴したい。（アメリカ）
- ・ 風の電話をテーマにした映画を制作したい。共同制作は可能か。（アメリカ、オーストラリアなど複数）



10月になって反響が増えたのは、5月にワールドTVで放送された番組が、9月にアメリカの公共ラジオの番組（This American Life）の中で紹介され、それがポッドキャストで別の国にも広まったためと思われまます。多くの再放送要望に応じて、11月20日に再放送しました。

#### <視聴方式について>

10月に最も多かった要望、問い合わせは、放送方式の変更に関するものでした。

- ・ 画面右下の放送方式変更告知の字幕で隠れて番組が見られない。どうすればいいか。（インド、インドネシア多数）
- これは、NHKワールドTV、NHKワールド・プレミアム、ラジオ日本の衛星放送で、通信衛星からの放送方式などを変更して、より多くの国の視聴者が高画質で視聴できるように7月から完全ハイビジョン化したサービスを開始したことによるものです。

10月17日から古い方式の放送サービスの映像の上に移行の告知を載せて、円滑な切り替えをしていただけるようにしています。視聴者から受信方法について問い合わせを受けた場合は、逐次ご説明しています。今後も、ご理解とご対応をいただくために、放送での告知やホームページでの説明を続けていきます。

### ■ラジオ

10月13日のタイのプミポン国王の逝去をラジオ日本は18言語のニュースなどで詳しく伝えました。また、タイ語放送では日本とタイとの関係を踏まえた特別番組を10月14日に放送したほか、国王が作曲しNHK交響楽団が演奏した交響曲の秘蔵音源を特集番組で紹介しました。

- ・ タイ語放送の追悼番組に感謝する。心に残る特別な番組だった。（女性 タイ・チョンブリー県在住）
- ・ 国王作曲の交響曲を流してくれてうれしかった。短波ラジオを持っていない友だちともシェアしたいので、NHKのホームページでも番組を聴きたい。（女性 タイ・バンコク在住）

また「特集 熊本地震から半年①・②」（18日、19日）など地震関連の番組を10月中旬に17言語で放送したほか、25年を迎えたペルシャ語放送では記念特集の一環として、東京台場の「グローバルフェスタ・ジャパン」会場で公開収録を実施し、その模様を「リスナーとともに」の枠などで放送しました。いずれの番組にも好評意見が寄せられました。

\*「ラジオ日本」全体への反響は2,436件でした。



### 3. 指摘・意見・要望への対応

視聴者の指摘で警察発表の誤りが判明（新潟放送局）

「ニュース7」、「ニュースウオッチ9」ほか 10月11日（火）総合

10月11日朝の首都圏のニュースなどで、新潟県柏崎市で起きた死亡事故を放送しました。このニュースは警察の発表に基づき、10月10日夜、軽ワゴン車が国道を逆走して、乗用車と正面衝突し、それぞれの車の運転手、合わせて2人が死亡したというものでした。



このニュースを見た新潟県内の視聴者の男性から、11日の昼前、ふれあいセンター（放送）に「放送が間違っている。自分は事故の現場にいたが、逆走したのは軽ワゴン車ではない」という電話が入りました。ふれあいセンターでは、信ぴよ性が高い情報だと判断し、NHK新潟放送局のニュース担当者に連絡しました。

新潟放送局でこの男性と連絡を取った結果、軽ワゴン車の後ろを走っていたという話が具体的だったため、11日の昼のニュースでは、この事故を取り上げるのを見合わせました。そして、この目撃情報を警察で確認したところ、11日夕方になって警察が「逆走したのは軽ワゴン車ではなく乗用車だ」と発表内容を訂正しました。NHKは「実際は乗用車が逆走していた」というニュースを「ニュース7」や「ニュースウオッチ9」などで放送しました。



取材の過程で、軽ワゴン車のご遺族からは「毎日のように通っているのに、道を間違えることはない。逆走したという警察の説明はおかしい。本当に悔しい」という声が寄せられていました。NHKに情報提供していただいた男性は「亡くなった運転手の方は何も話せないで、真実をはっきりさせてほしいと考えた」と話しています。また、新潟放送局のニュースの担当者は、「もし、視聴者からの情報提供がなければ、亡くなったご本人や、ご遺族を傷つける放送を続けていた可能性が高い。大切な情報をNHKに寄せていただいた」と話しています。

今回のニュースは、視聴者の声を放送現場に迅速に伝えることができ、的確に対応したことで、真実の究明につながりました。NHKを信頼して、放送をご覧いただいている視聴者の声、ひとつひとつに耳を傾けることの重要性をあらためて認識することができました。

■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、10月は76件（9月は107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、対応を求めました。また再発防止のため、放送関係の各部署で構成する放送倫理連絡会で周知し、注意を促しました。

【10月】

（誤記・誤読などの例）

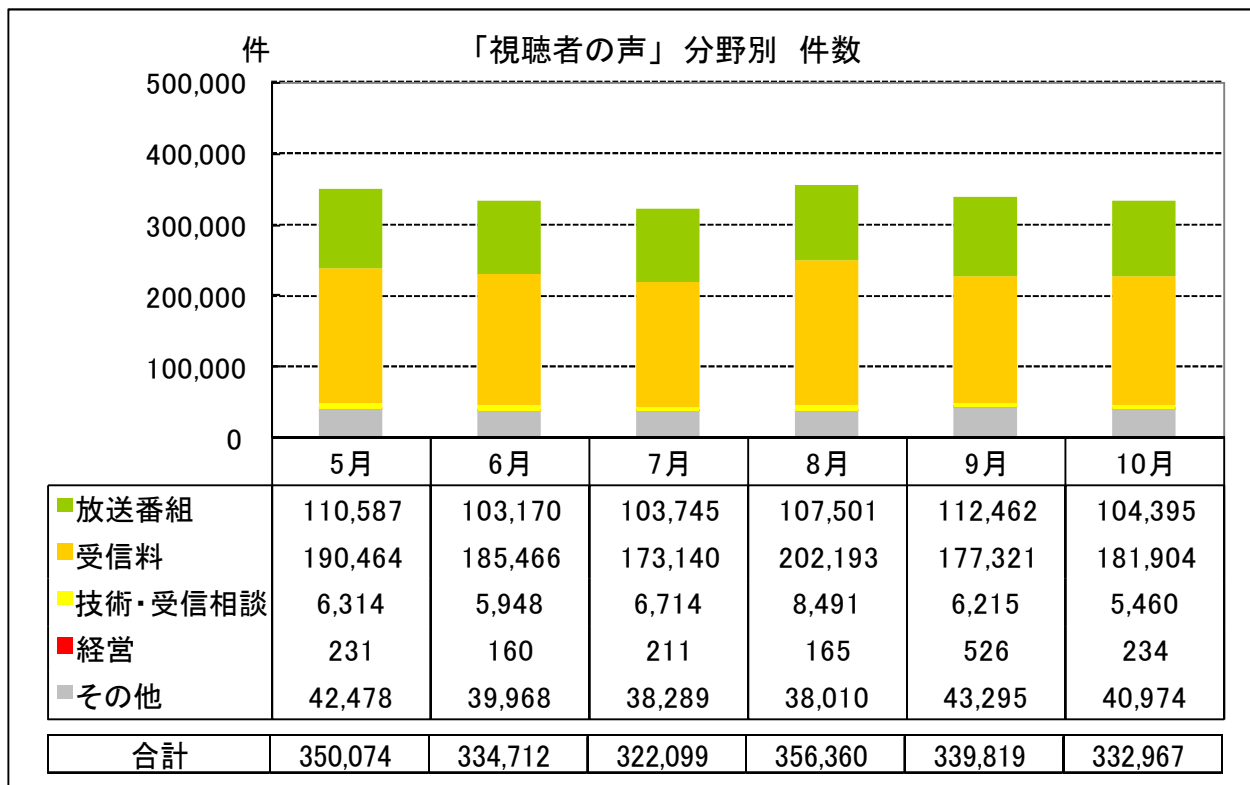
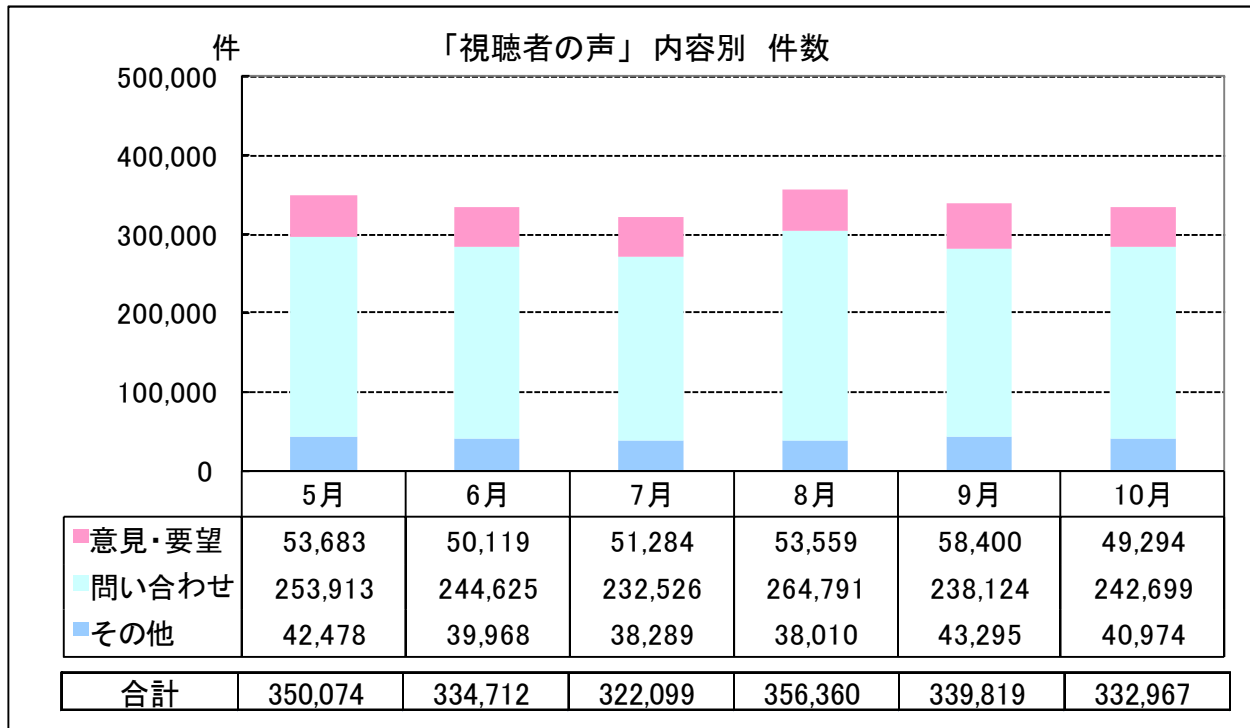
番組名	間違い種別	間違い内容
NHKマイあさラジオ (ラジオ第1)	コメント	聖路加国際病院 × せいろか      ○せいるか
ニュース (総合テレビ)	データ放送	台風18号 × 再接近      ○最接近
おはよう日本 (総合テレビ)	コメント	ドイツの × ハンブルグ      ○ハンブルク
ガッテン! (総合テレビ)	コメント	横浜市立大学 × いちりつ      ○しりつ
コズミックフロント ☆NEXT (BSプレミアム)	コメント	小惑星の落下スピード × 秒速15メートル      ○秒速15キロメートル
鶴瓶の家族に乾杯 (総合テレビ)	コメント	一段落 × ひとだんらく      ○いちだんらく
英雄たちの選択 (BSプレミアム)	コメント	× 足元をすくわれる      ○足をすくわれる
ミュージック・ポートレート (Eテレ)	コメント	他人事(NHKの表記ではひと事) × たにんごと      ○ひとごと

（事実関係などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
サッカーW杯予選 (BS1)	コメント	オーストラリアが × 3連勝      ○2勝1分
国際報道2016 (BS1)	コメント	中国・嵩山少林寺の武術 × 少林寺拳法 ※少林寺拳法は日本発祥
NHKスペシャル シリーズ マネー・ワールド 資本主義の未来 (総合テレビ)	内容	ビリオネア × 資産1000万ドル以上 ○資産10億ドル以上
青春アドベンチャー (FM)	コメント	再放送時に本放送のコメントを修正せずに放送 × あすは第9回と最終回を続けて放送します ○第9回のみ
ニュース (総合テレビ)	内容	電化されていない鉄道で × 電車      ○列車

#### 4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成28年10月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は33万2,967件で、前月より6,852件減少し、前年同月より2万1,091件多くなっています。



## 5. 放送番組への反響

### ■10月 反響の多かった番組 上位10番組

10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10万4,395件。内訳は、意見・要望3万6,393件、問い合わせ6万8,002件でした。

第67回NHK紅白歌合戦(12/31)(GTV、R1)	3,198件
ガッテン!「快尿!おしっこトラブル 全部解決の5秒ワザ」(10/19)	1,095
NHKスペシャル 「“血糖値スパイク”が危ない～見えた!糖尿病・心筋梗塞の新対策」(10/8)	768
ガッテン!「ボケない!脳が若返る“めい想パワー”SP」(9/28)	552
東京2020 12時間スペシャル →2020 ※「嵐スタジアム」などを含む(10/10)	530
ガッテン!「大腸がんにならないぞSP」(10/26)	495
NHKスペシャル「あなたもなれる“健康長寿” 徹底説明 100歳の世界」(10/29)	426
うたコン「ザッツ東京!歌でめぐる夢のパラダイス」(10/11)	335
NHKのど自慢「石川県野々市市」(10/30)(GTV、R1)	259
ガッテン!「まさか!ダイエットが引き起こす肝臓の悲劇」(10/12)	231

### ■10月 再放送希望 上位10番組

10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1万3,022件でした。

プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	1,955件
※ガッテン!「快尿!おしっこトラブル 全部解決の5秒ワザ」	713
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	619
NHKスペシャル「“血糖値スパイク”が危ない～見えた!糖尿病・心筋梗塞の新対策」	424
ガッテン!「ボケない!脳が若返る“めい想パワー”SP」	414
※NHKスペシャル「あなたもなれる“健康長寿” 徹底説明 100歳の世界」	292
※ガッテン!「大腸がんにならないぞSP」	284
※プロフェッショナル 仕事の流儀「あなたらしさ」は、ここにある～介護施設経営者・加藤忠相～	154
※総合診療医 ドクターG<終>「腰が痛くて痛くて」	152
※ガッテン!「まさか!ダイエットが引き起こす肝臓の悲劇」	114

※再放送実施番組  
(11月15日現在)

## 6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して10月は、18万1,904件(前月は17万7,321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14万6,734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6,169件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,335件(54%)でした。残る2,834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	3,486
	訪問日、訪問時間に対する不満	28
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	126
	料金体系・料額への不満	34
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	142
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	22
その他	匿名での意見等	2,331
合計		6,169

## 7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して10月は、5,460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4,554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3,138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1,416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1,499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1,719件(55%)で、残る1,419件(45%)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。

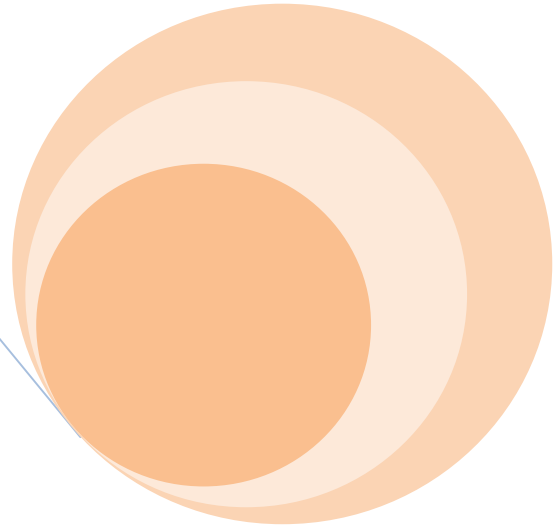
	事由	件数
受信不良		3,138
	一次対応	1,719
	個別受信設備不良	1,569
	共同受信設備不良	98
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	26
	混信・難視聴など	19
二次対応	1,419	
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,416
合計		4,554

## 8. 経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して10月は234件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは180件でした。

主な内訳は、「不祥事」関連63件、「経営委員会」関連18件、「職員制度」関連13件、「公共放送」関連10件、「経営計画」関連5件、その他、関連団体や予算などについての意見や問い合わせが71件でした。





# 視聴者対応報告

平成28年11月



広報局視聴者部



# 1. ピックアップ

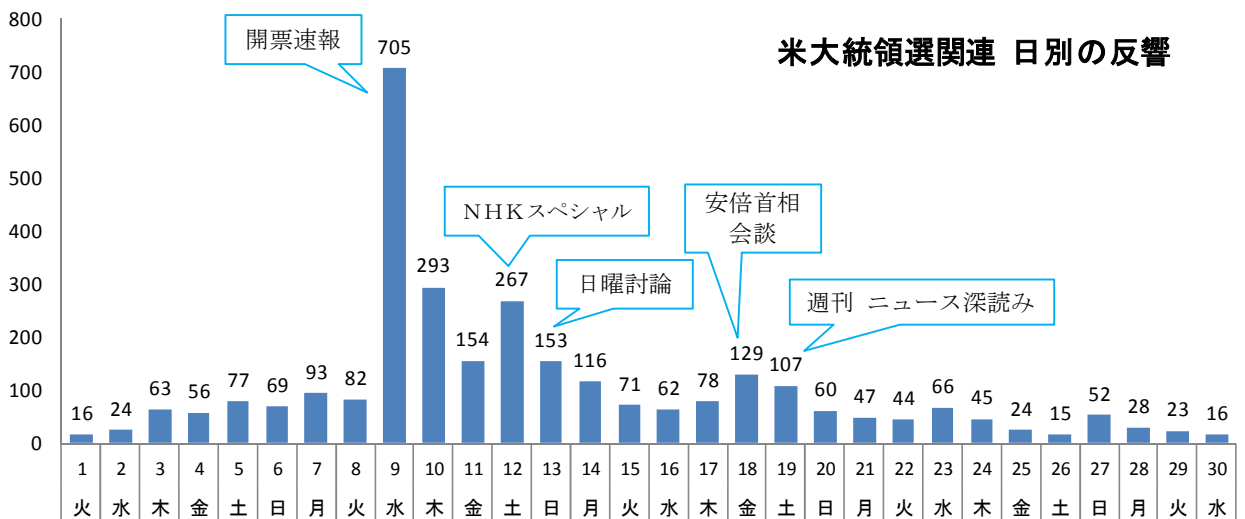
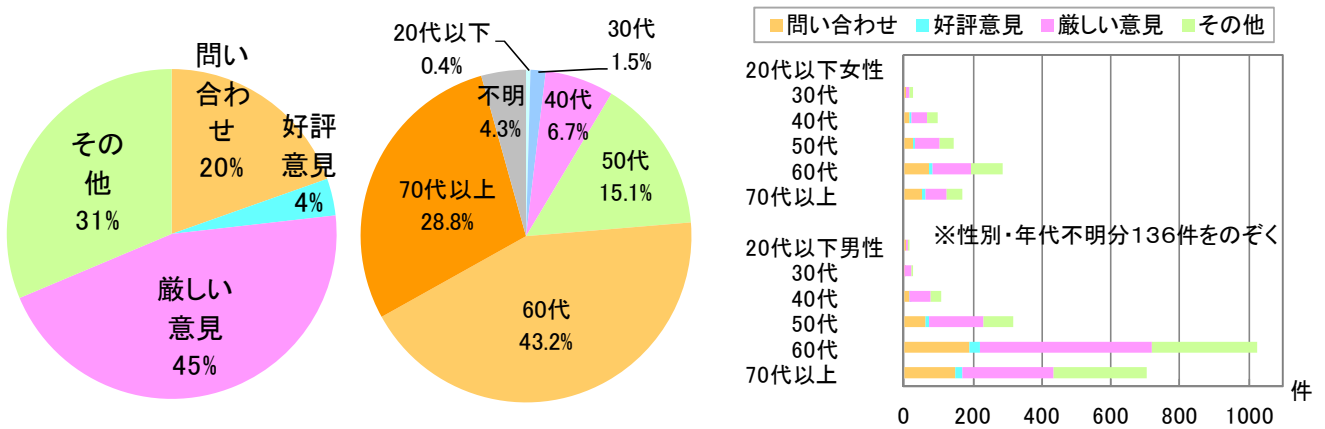
## ■アメリカ大統領選・トランプ次期大統領関連ニュース・番組への反響

反響3,035件 ※キーワード「大統領選」「候補者名」などで取得後精査

(好評意見110件、厳しい意見1,380件、  
その他の意見951件、問い合わせ594件)



日本時間11月8日(火)に投票が行われた米大統領選で、過激な発言で話題を集めてきたトランプ氏が次期大統領に選ばれました。投票前には“トランプ現象”に迫るNHKスペシャルをはじめとする番組やニュース特集、9日には総合・BS1・ラジオ第1で開票速報を伝えました。さらに選挙後は“トランプ・ショック”についてのNHKスペシャルや、安倍首相との初会談のニュースなどを放送しました。これらの番組・ニュースに対して、3,035件の反響が寄せられました。年代別では60代・70代を合わせた声が72%に上りました。厳しい意見は、クリントン氏優勢を伝えてきたメディアは反省すべきではないだろうかという声や、大統領選の放送が長すぎるなどの声が寄せられました。好評意見としては、情勢分析が優れていた、トランプ氏が支持された理由がよく分かったなどの声がありました。



【主な内容】 ※件数は重複カウントあり

○ニュース・番組全般

- ・ マスコミの開票までの報道が今回の結果で違っていたことになる。クリントン氏の方が優勢でトランプ氏が劣勢のように報道していたことは反省すべきではないか。(50代男性)
- ・ “選挙人”がよく分からないので、選挙の仕組みをもっと説明してほしい。(40代男性)
- ・ 速報画面の数字をどう読めばいいかわからないので説明してほしい。(60代男性)
- ・ トランプ氏が勝ったと知って驚いた。一般市民にも分かるように、アメリカで何が起きているのか専門家の話を伝えてほしい。また、多角的な分析もしてほしい。(40代女性)
- ・ オバマ政権が受け入れられなかったからこうなったと思うので、この8年間の何が問題だったのかを知りたい。(60代男性)
- ・ トランプ氏が大統領になったことで、世界的な影響、国民の生活、日本との関係がよい方向に行くのか、悪くなるのか、などについての現実的な議論を伝えてほしい。(60代男性)
- ・ アメリカに滞在していて、こちらのテレビ局とNHKの報道を比べて視聴していた。河野憲治キャスターの現地レポートは、内容が非常にしっかりしていた。大変分かりやすく伝えていて、アメリカのテレビ局が作ったレポートよりも優れていると感じた。(70代以上男性)
- ・ BS1で「エマニュエル・トッド 混迷の世界を読み解く」を見たことで、トランプ氏が大統領選を勝ち抜くことが理解できた。逆に、日本やアメリカのマスコミが驚いていることに驚かされた。私のような一般の主婦にも分かりやすい解説だった。(60代女性)

○ニュース「アメリカ大統領選」関連 (11/9)

- ・ 各州ごとの経過や、残った州の情勢分析など、自分が知りたいことを的確に放送していて、いい内容だった。(60代男性)
- ・ 画面下に出ているグラフが分かりやすく、とてもいい。(70代以上男性)
- ・ 特設サイトはどうやったら見ることができるか。(60代男性)

○アメリカ大統領選2016 開票速報 (11/9 BS1)

- ・ 解説の専門家が落ち着いていて、話も分かりやすかった。また、数字を何度も丁寧に紹介していたので、途中で席を外すことがあってもよく分かった。(40代女性)
- ・ 同時通訳がすべて女性であることに違和感があるので、現地で話しているのが男性なら同時通訳も男性にしたほうがよいと思う。(60代男性)

○週刊 ニュース深読み「世界に“トランプ・ショック” アメリカはどこへ行く？」 (11/12)

- ・ アメリカの貿易関係や平和政策など、これまでアメリカがやってきたことや、今後についての解説がとても分かりやすかった。この先どうなるのか心配だったが、不安がとても薄らいだ。(60代女性)
- ・ 番組の内容はよいと思う。小野文恵アナウンサーの、われわれは何を見誤っていたのか、ということばもよかった。メディアは反省すべきではないだろうか。(60代男性)

○NHKスペシャル「“トランプ大統領”の衝撃」 (11/12)

- ・ トランプ氏のアメリカ第一主義の訴えが支持を集めたということだった。マスコミが流す女性差別、人種差別の発言ばかり見てきたために、勝つことはないと思っていたが、それは誤った認識だった。そう分かせてくれた番組だった。(年代性別不明)
- ・ 世界の情勢が変わってきていることが分かり、とても勉強になった。移民の問題についてあまり時間が割かれていなかったので、移民をテーマにして番組を制作してほしい。(50代男性)
- ・ TPPの今後について、さまざまな角度から掘り下げて、議論を深め合うような番組を作ってもらいたい。(60代男性)
- ・ トランプ氏に対して批判的なコメントが多い印象を受けた。もっと客観的な表現で伝えてもらえるとうよかった。(60代男性)

■調査報道に高い評価

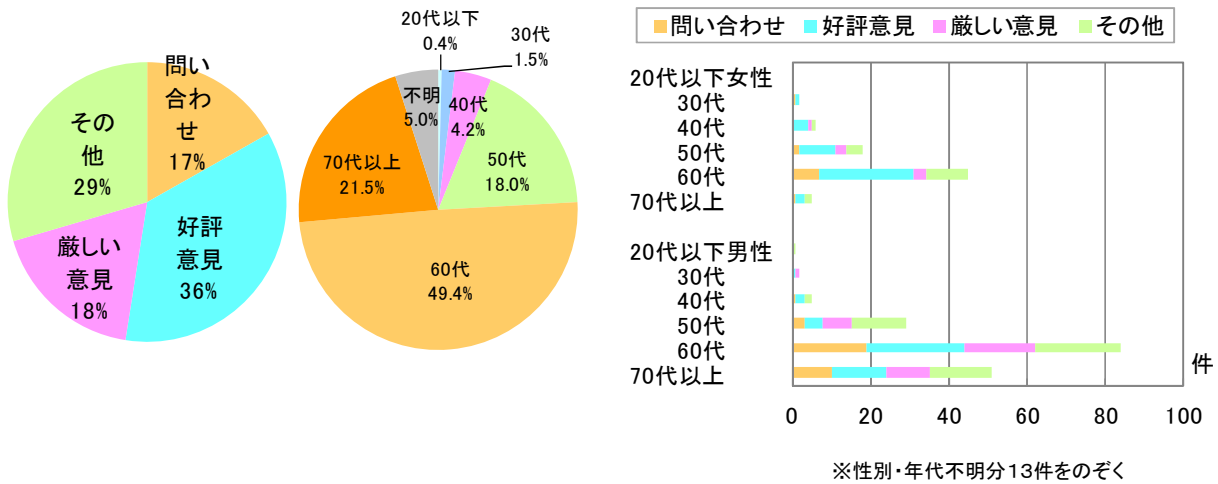
□NHKスペシャル 廃炉への道2016「調査報告 膨らむコスト～誰がどう負担していくか～」  
11月6日(日) 総合 後9:00～9:54

反響261件

(好評意見93件、厳しい意見47件、  
その他の意見77件、問い合わせ44件)

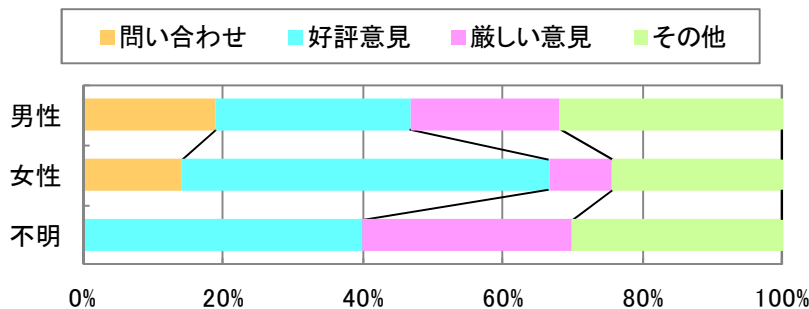


廃炉など東京電力福島第一原発の事故に費やす費用は、NHKが独自に取材したところ、膨らんできていることが明らかになりました。廃炉を進めるためにコスト面で課題となっていることは何か、負担の仕組みはどうか、今後に向けて何が必要かを伝えました。好評意見が最も多く寄せられ、年代別では60代が半数近くを占めました。

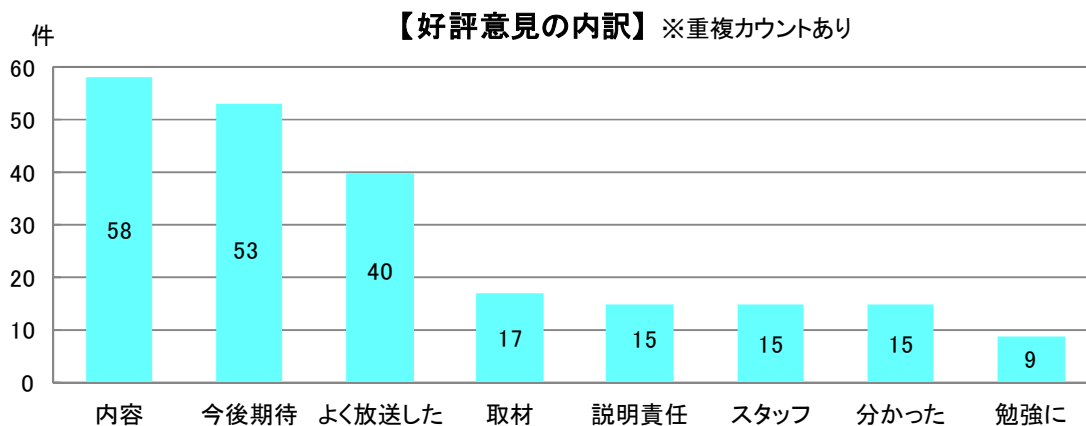


男女別の意向の割合では、男性は好評意見が3割ほどだったのに対し、女性は過半数に達していて、女性の評価する割合が高かったことが分かります。知りたいことがよく説明されていた、被害者の悩みを取り上げていた、未来の世代に廃炉作業を引き継がなければいけないことを問いかけていたことなどを評価する声が寄せられました。

【男女別割合】



好評意見全体の内訳を見ますと、最も多かったのが調査報告の内容がよかったという声でした。次いで、今後の放送に期待が持てる、よく取り上げて放送した、よく取材していた、東京電力の説明責任について伝えていた、制作スタッフが頑張った、よく分かった、勉強になったといった声が寄せられました。



**【主な内容】**

<好評意見>

- とてもよい内容で、廃炉のための費用はどのくらいかかるのかなど、疑問に思っている点がかなり分かった。(60代女性)
- 原発関連で一番気になっていたことを放送したので、とてもよかった。全国放送で、NHKでないと放送できないことだと思う。これからも続編として放送してほしい。(60代女性)
- コストに関して、みんな忘れてしまっていたのではないかと。今、このような内容の番組を放送することにも意味があると思う。もう一度、重大な問題だということを思い出させてくれた。(30代女性)
- 福島放送局の記者をはじめ、スタッフの綿密な取材が大変よかった。事故以来、ますます強まる疑問がやっと少し解消し、問題の所在が理解できた。(60代女性)
- 廃炉費用の負担に関連して、東電の説明責任について伝えていた点に共感を覚えた。国民の目線に立ったりレポートだと思った。(60代男性)
- 番組担当者は大変な苦勞があったのではないかと。今回、このテーマをよくここまで放送したと感動した。(60代女性)
- 番組で、ジャーナリズムが発揮されていたと思う。関係者などにも直接、取材していて非常に分かりやすかった。このような特集をたくさんの人に見てもらえるのはすばらしいことだと思う。(40代男性)
- 現在、いかに大変なことになっているか、詳しく報道されていた。今回の特集は非常に考えさせられるよい番組だった。(40代男性)

<厳しい意見>

- 国民の負担がこれだけ増える、避難した人はこれだけいる、立ち入れないということだけではなく、原発を建設したときの事情など、もっといろいろな視点から取り上げて放送するべきだと思う。(60代男性) ※同様意見6件
- 問題が大きくなる前にもっと早く、廃炉のコストについて放送すべきだったのではないかと。(60代男性)
- 廃炉費用に関連して、東電の負担するお金が高いということも伝えていたと思うが、それは私たちには関係ないことなので言わなくてよいのではないかと。東電を擁護し、国民負担がないとやっていけないと聞こえてしまう。(30代男性)
- “東電”と伝えているが、これまで東京電力と言ってきたのではないかと。間違っていないと思うが、“東電”と聞くと違和感がある。(60代男性)

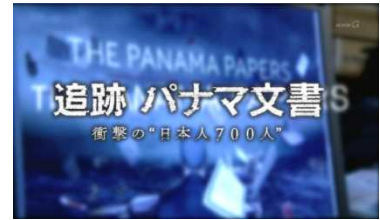


□NHKスペシャル「追跡 パナマ文書 衝撃の“日本人700人”」

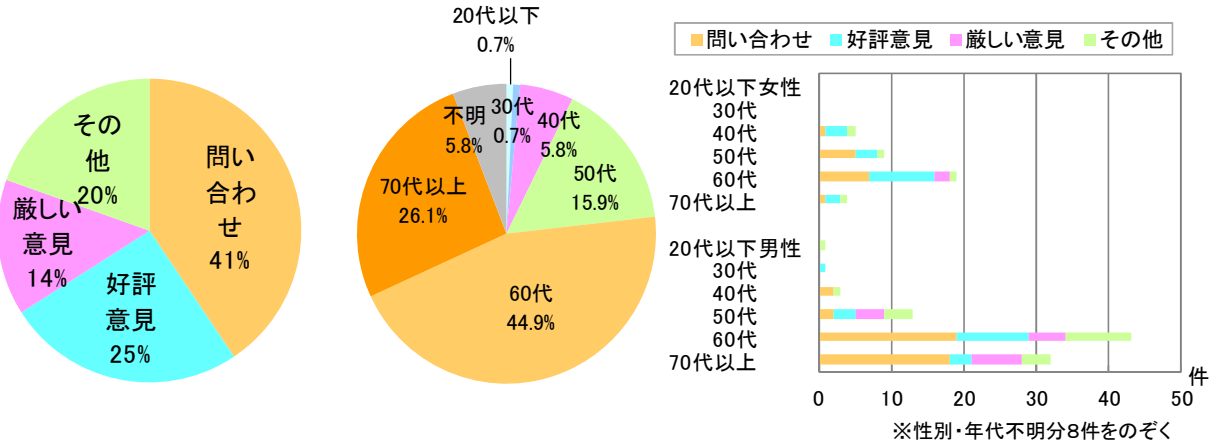
11月27日(日) 総合 後9:00~9:49

反響138件

(好評意見35件、厳しい意見20件、その他の意見27件、問い合わせ56件)



隠れた資産運用の実態を浮き彫りにした「パナマ文書」には、700人近くの日本人の名前が挙がっていました。この文書から、日本人の個人情報、ペーパーカンパニーの設立に悪用されていることが新たに分かりました。長期にわたる調査報道と香港の報道機関との取材の連携を通じて、問題の実態を丁寧に掘り起こした点などに、多くの好評意見が寄せられました。



【主な内容】

- 本人が知らぬ間に、本人名義のペーパーカンパニーが作られてしまう問題を丹念に調べていた。香港のジャーナリストと協力して調査したことも、真相の解明につながったと思う。個人情報の悪用を安易に許してしまう香港の商慣行が改善されるよう願っている。(50代女性)
- 放送を見て衝撃を受けた。制作者は、全国各地にいる文書の関係者をくまなく取材していて感心した。最後まで諦めることなく、第2弾、第3弾と番組を作してほしい。(50代女性)
- 一般の市民が、出会い系サイトのビジネスに巻き込まれていく実態を見て衝撃を受けた。闇に隠れた悪者を暴き出してほしい。(70代以上女性)
- ペーパーカンパニーの設立手続きを行った香港の女性担当者の顔にモザイクがかかっていた。道義的に許されないことをしているにもかかわらず、プライバシーの配慮が優先されていることに、やり場のないいらだちを感じた。(40代女性)
- この問題は、NHKでなければ追及できない内容だ。ペーパーカンパニーの問題だけでなく、美術品をめぐる違法取引の問題など、詳しく調べてほしい。(40代女性)
- パナマ文書は一時的に騒がれたものの、その後の報道が続かなかった。その間、ずっと追及の手を止めていなかったことが分かって、うれしかった。毎日事件が起きるので、過去のことをすぐに忘れてしまいがちだが、引き続き頑張してほしい。(50代女性)
- 問題の本質は、企業や資産家がオフショア取引で違法取引をしていることではないか。今回は、ペーパーカンパニーの問題に焦点が当たっていたが、今後は、別の角度からも取り上げてほしい。(70代以上男性)
- 日本の大企業の経営者の名前が挙がっていたが、その実態については追及しないのか。(50代男性)
- 今回、日本人は700人ということだが、日本の人名や地名が中国語の読みでアルファベット表記されているものがあるらしく、容易に判別できないようだ。どこまで精査されたものなのか気になる。(50代女性)



■反響が多数届いた11月放送の「ガッテン！」

□ガッテン! (水) 総合 後7:30~8:15

11月2日「解禁!腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」

反響1,444件 (好評意見6件、厳しい意見47件、その他の意見27件、問い合わせ1,364件)

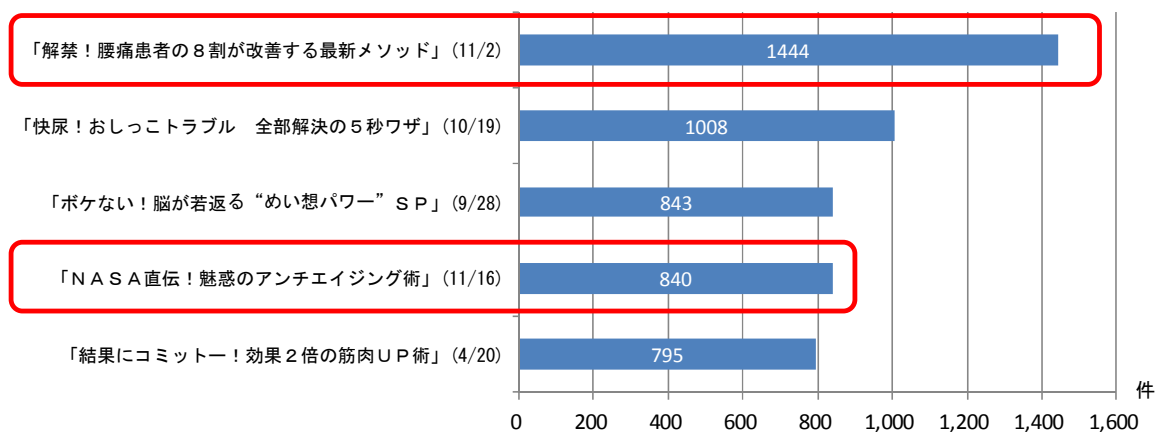
11月16日「NASA直伝!魅惑のアンチエイジング術」

反響840件 (好評意見8件、厳しい意見42件、その他の意見23件、問い合わせ767件) ※件数は放送週で集計

11月2日放送の「解禁!腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」と、16日放送の「NASA直伝!魅惑のアンチエイジング術」には多くの反響が届きました。腰痛に関する番組には視聴者からの反響が多数届きます。去年7月12日に放送したNHKスペシャル「腰痛・治療革命~見えてきた痛みメカニズム~」には、放送から12月末までの約半年間に約1,600件の反響がありました。ところが、今回の「解禁!腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」には、放送後1週間だけで1,400件を超え、今年度でもっとも多い反響がありました。このことから、今回の番組に対する視聴者の関心の高さがうかがえます。

反響の多かった放送週トップ5

週平均:490件



【主な内容】

○「解禁!腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」

- ・ 究極の腰痛解消方法を紹介してもらい、感謝している。今回の放送で、どれだけの人たちが助かることだろうか。(60代女性)
- ・ いつもソファで寝ている。寝返りが打てないと腰が痛くなるのが分かった。(60代女性)
- ・ 紹介された体操は大変役に立ちそうだが、一回では覚えられない。番組のホームページに掲載してくれるとありがたい。(70代以上男性)
- ・ 寝返りを増やせば腰痛がよくなると紹介していたが、自分自身は寝返りをよくしているのに腰痛持ちだ。番組内容は本当なのか。にわか信じがたい。(70代以上男性)

○「NASA直伝!魅惑のアンチエイジング術」

- ・ 宇宙飛行士が大変な思いをしていることを初めて知った。懸命にリハビリして、また元気に活躍してほしい。(60代女性)
- ・ 番組前半で紹介された体重計の話が、後半では触れられずに中途半端に終わってしまった。(年代性別不明) ※同様意見2件
- ・ “座り続けていると寿命が縮む”と言っていたが、自分のような事務仕事をする人や車いすで生活している人に配慮が足りないと思う。(60代男性)

■若者に大きな反響

□シンフォニック・ゲーマーズ

～僕らを駆り立てる冒険の調べ～

11月6日（日）BSプレミアム

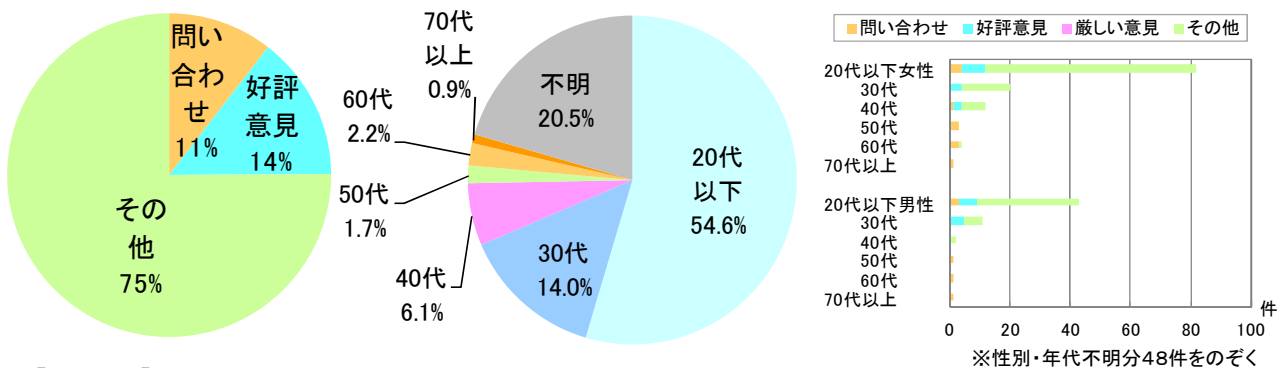
後10:50～前0:19

反響229件

(好評意見33件、その他の意見172件、問い合わせ24件)



世界が認めるジャパニーズ・カルチャー、テレビゲームの音楽を名シーンの映像を交え、ゲーム音楽専門オーケストラ「JAGMO」(ジャパン ゲーム ミュージック オーケストラ)のダイナミックなサウンドで特集しました。再放送や地上波での放送を希望する声が全体の95%を占めました。年代別では30代以下が70%近くと、若い人から大きな反響がありました。厳しい意見はありませんでした。



【主な内容】

- ゲーム好きにはとてもうれしい放送だった。また、JAGMOというすてきな楽団を知ることができた。ぜひ今後もコンサートの開催、放送を期待している。地方公演も視野に入れてもらえればうれしい。(30代女性)
- すばらしかった。ゲームの年代の絞り方や選曲が、自分が一番ゲームにはまっていた時期のものばかりだった。ゲームの世界に入り込んで、とても楽しかったところを思い出し、ずっと泣いていた。(年代性別不明)
- 懐かしいゲーム、今もお親しまれているゲームなど、たくさんのゲーム音楽と触れ合うことができ、とても充実した時間を過ごせた。友達との悔しかったり楽しかったりしたさまざまな思い出を思い出しながら、世界観に浸ることができた。(20代以下女性)
- ゲームをしたり、ゲーム音楽を聴くことが好きなので、すごく楽しめた。大好きな音楽がオーケストラで表現され、しかも自宅にいながら聴くことは滅多にないので、ぜひ再放送をお願いしたい。  
(20代以下女性) ※再放送を希望する声130件  
→12月30日(金)前1:45～3:14 BSプレミアムで再放送予定
- BSプレミアムの「シンフォニック・ゲーマーズ」とてもよかった。ツイッターにもトレンド入りするくらい大反響だったように思う。また、あの感動を味わいたいので、ぜひ地上波での再放送を希望する。  
(年代不明女性) ※地上波での放送を希望する声101件
- オーケストラでゲーム音楽を聴くことに興味を持っている若い人はたくさんいる。30代くらいの大人だけのものではない。今後もゲーム音楽の可能性や、若い人たちからの関心にももう少し目を向けてほしい。  
(20代以下女性)

番組担当者の声

TVゲームの音楽を迫力のオーケストラサウンドでお楽しみいただく「シンフォニック・ゲーマーズ」。放送前からSNSで話題となりました。正直言って、ここまでの反響とは予想できませんでした。ゲーム音楽に詳しいディレクターを信頼し、選曲を全面的に任せたこと、MCパートを極力絞り込んで、音楽を目いっぱい聴かせる構成にしたことが成功の要因だったと思います。音楽番組の制作者として、30代以下に訴えるコンテンツ「ゲーム音楽」という鉅脈を見いだした意義は大きいです。

## 2. 国際放送 11月の反響

### ■テレビ（ニュース）

11月8日に行われたアメリカ大統領選挙では、情勢がきつ抗した中盤から終盤にかけての報道が、クリントン氏寄りであると批判するトランプ氏支持者の意見が多く寄せられました。



- NHKワールドTVは、中立の立場からニュースを伝えているので、いつも見ているが、今回の大統領選挙ではクリントン氏寄りに見える。（アメリカ）
- けさの各局のニュースではトランプ氏優勢としていたが、NHKワールドはクリントン氏優勢と伝えていたのでないか。（インド）

選挙後は、トランプ氏を評価する声と、結果に“諦め”を感じたクリントン氏支持者の声が増えました。

- トランプ氏に対する好き嫌いは大きく分かれるが、彼は人種差別主義者ではないと思う。（アメリカ）
  - 大統領選挙後のアメリカの今後が心配だ。（アメリカ）
  - アメリカは世界から孤立することを選んだと思うので、アメリカの話はやめてほしい。（パキスタン）
- また、22日に福島県沖で起きた地震による津波警報と現場の様子を迅速に伝えた報道が評価されました。
- 地震のお見舞いと津波関連報道への賛辞を贈りたい。（タンザニア）

### （一般番組）

先月も取り上げた「NHKスペシャル 風の電話」が11月20日に再放送され、再び感動の便りと再放送希望が寄せられました。大相撲九州場所では、15日間の「メイライト」と「Sumopedia」がオンデマンドで視聴できるようになり、世界の大相撲ファンに好評でした。

- ドキュメンタリー「風の電話」はすばらしい。大切な人を失ったときの悲しみが伝わってくる。日本人の心情についてよく知ることができた。（フランス）
- 番組のおかげで相撲のことがよく分かり、ファンになった。いつか日本に旅行したい。（アメリカ）

\*NHKワールドTV全体では961件の反響が寄せられました。

### ■ラジオ

ラジオ日本は11月初旬のミャンマーのアウン・サン・スー・チー国家顧問訪日や、8日に行われたアメリカ大統領選挙などについてニュース、解説で詳細に伝えました。

- 安倍首相がアウン・サン・スー・チー国家顧問と会談し、両国関係に新しい局面が開かれようというこの時期を祝福したい。インターネットのニュースで多くの情報を得られる時代だが、やはりラジオ日本のニュースは信頼できる。（ビルマ語/ミャンマー 40代女性）

アメリカ大統領選挙の結果を受けて放送した、ラジオジャパン・フォーカス「“トランプ大統領”の影響」（18日）では、選挙の結果が日本と世界に与える影響について識者の声を交えて伝えました。

- アメリカ大統領選挙の結果が、日本やアジアの経済に与える影響を簡潔に伝えたよい番組だった。（アラビア語/アメリカ 年代不明男性）

このほか、Made from Nippon「アフガニスタンに届いた日本のランドセル その後」やラジオジャパン・フォーカス「観光列車によるこそ〜客を呼び込むローカル鉄道の戦略〜」（9日）などに好評意見が目立ちました。中国語放送では今年で3回目となる「パーソナリティコンテスト」（5日）を開催し、その模様を「リスナーとともに」や番組特設ホームページで紹介しました。

\*「ラジオ日本」全体への反響は2,617件でした。

### 3. 指摘・意見・要望への対応

#### 福島県と宮城県で津波警報 アナウンサーの強い口調とわかりやすい字幕で避難よびかけ

11月22日（火）午前6時すぎ、福島県沖を震源とするマグニチュード7.4の地震があり、福島県などで震度5弱の揺れを観測し、気象庁は福島県と宮城県の沿岸に津波警報を発表しました。津波警報が発表されたのは平成24年12月以来、およそ4年ぶりでした。NHKでは緊急地震速報が出された午前6時すぎから午後0時40分までニュースを続け、テレビ、ラジオ、ワンセグ、インターネットのあらゆる手段を使って、視聴者に避難を呼びかけました。



NHKでは東日本大震災を教訓に、1人でも多くの命を救う放送を実現しようと、大津波警報や津波警報などが出た時には、断定的な口調で呼びかけるなど、切迫感をもって避難を促すようにしています。今回の津波警報でも、おはよう日本の芳川隆一アナウンサーらが“命を守るため今すぐ逃げてください”“東日本大震災を思い出してください”などと強い口調で、繰り返し避難を呼びかけました。

また、平成25年3月に気象庁が津波警報を大幅に見直したのと同時に、NHKでは、より多くの人に避難してもらえるように、津波警報を伝える画面などを変えていました。子どもにもわかるよう画面の上部に大きな文字で、「すぐ にげて!」「つなみ! にげて!」などと、漢字だけでなく、ひらがなでも字幕を表示するようにしました。津波の到達予想も数分内の場合は「すぐ来る」と表示するようにしました。NHKではこの画面を局内の訓練で使ってきましたが、実際の津波警報の放送で使うのは今回が初めてとなりました。



今回の対応について、視聴者からは“アナウンサーが強い口調で避難を促していて、適切な対応だと感じた”“「すぐ にげて!」などの呼びかけの字幕もとてもよかった。あれぐらい示さないと油断すると思う。切迫感があった”などと対応を評価する意見が寄せられました。一方で、“東日本大震災を思い出してくださいと何度も連呼しないでほしい。震災を思い出してしまう”“画面に文字がたくさん出ていて見づらかった”といった意見も寄せられました。

1人でも多くの命を救う放送を出していくことは、NHKの最大の使命のひとつです。NHKでは今後も視聴者から寄せられた意見を十分参考にしながら、災害時の人々の命と暮らしを守るための情報発信がどうあるべきか、改善に向けた検討を重ねていきます。



■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、11月は76件（10月は76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、対応を求めました。また再発防止のため、放送関係の各部署で構成する放送倫理連絡会で周知し、注意を促しました。

【11月】

(誤記・誤読などの例)

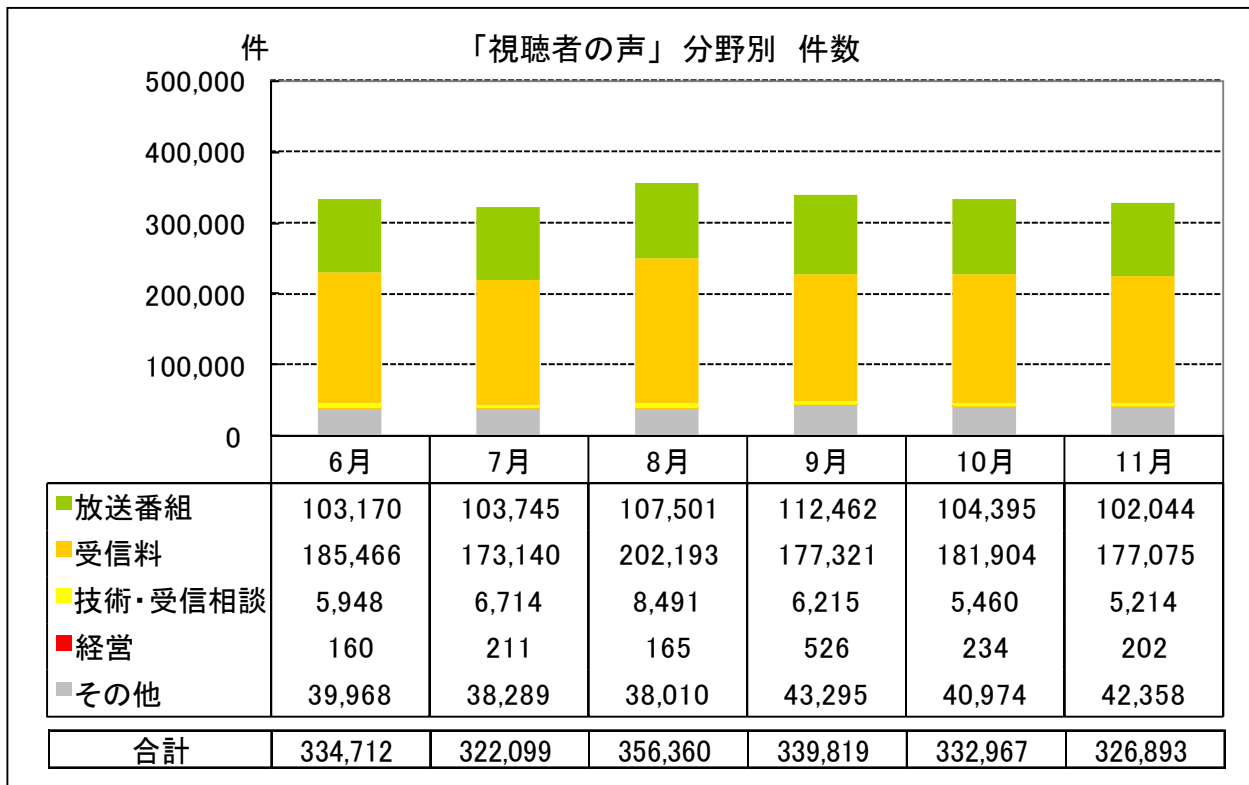
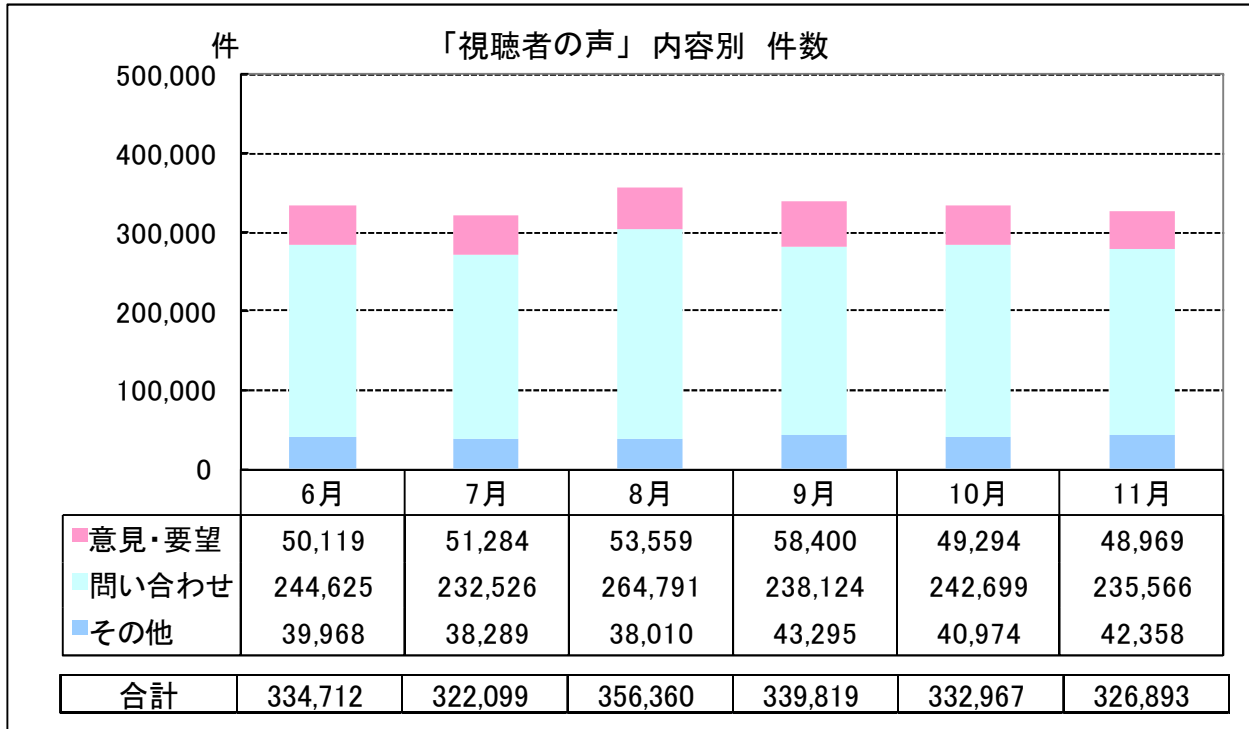
番組名	間違い種別	間違い内容
うたコン (総合テレビ)	テロップ	紫綬褒章 × 受賞                      ○ 受章
高校講座化学基礎 (Eテレ)s	テロップ	× 氷る                      ○ 凍る
ぼくらの青春J—POP 平成ミュージック・ グラフィティ— (ラジオ第1)	コメント	日本武道館 × にほん                      ○ にっぽん
ニュース7 (総合テレビ)	コメント	トランプ氏の右腕 × うわん                      ○ みぎうで
ザ・プレミアム (BSプレミアム)	コメント	神田神保町 × じんぼちょう              ○ じんぼうちょう
ロスト北斎 The Lost Hokusai (総合テレビ)	コメント	生老病死 × せいろうびょうし        ○ しょうろうびょうし
旅するイタリア語 (Eテレ)	テロップ	× 深い緑                      ○ 深い縁
ひるブラ (総合テレビ)	テロップ	レンコンを × 掘る                      ○ 掘る

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ぼくらはマンガで強くなった (BS1)	画面	バレーボールのルール改正 × ホールディングとドリブルが反則でなくなる ○ ドリブルが反則でなくなる
おはよう日本 (総合テレビ)	内容	バスケットボールNBA × 観客 ○ ゼネラル・マネージャー
大友良英の音楽とコトバ (ラジオ第1)	コメント	11月23日 × 秋分の日 ○ 勤労感謝の日
すっぴん！ (ラジオ第1)	コメント	× みぞれまじりの雪 ※「みぞれ」は雨と雪が同時に降る現象
サタデースポーツ (総合テレビ)	画面	バスケットボールBリーグ × サンロッカーズ渋谷と三遠ネオフェニックスのロゴが逆

#### 4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成28年11月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は32万6,893件で、前月より6,074件減少し、前年同月より1万3,814件多くなっています。





## 5. 放送番組への反響

### ■ 11月 反響の多かった番組 上位10番組

11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10万2,044件。内訳は、意見・要望3万6,600件、問い合わせ6万5,444件でした。

第67回NHK紅白歌合戦(12/31)(GTV、R1)	5,075件
ガッテン！「解禁！腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」(11/2)	1,661
SONGS「KinKi Kids～硝子の少年達(たち)の“今”」(11/17)	1,135
連続テレビ小説 べっぴんさん 第44回「止まったままの時計」(11/22)(GTV、BSプレミアム)	766
ガッテン！「NASA直伝！魅惑のアンチエイジング術」(11/16)	763
連続テレビ小説 ごちそうさん 第44回「ごめんなすって」(11/22)(BSプレミアム)	574
ドラマ10 運命に、似た恋<終> 第8回「ふたりの永遠」(11/11)	486
ガッテン！「超濃厚！豆腐ニューワールド」(11/9)	436
ニュースウオッチ9 「あなたのベスト曲は？ファンが選ぶSMAPベスト50きょう発表」(11/3)	412
NHKスペシャル 「“がん治療革命”が始まった～プレジジョン・メディシンの衝撃～」(11/20)	362

### ■ 11月 再放送希望 上位10番組

11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1万3,797件でした。

プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	2,378件
※ガッテン！「解禁！腰痛患者の8割が改善する最新メソッド」	947
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	642
※ガッテン！「NASA直伝！魅惑のアンチエイジング術」	436
SONGS「KinKi Kids～硝子の少年達(たち)の“今”」	396
※ドラマ10 運命に、似た恋<終> 第8回「ふたりの永遠」	364
※ドラマ10 美女と男子<全20回>	357
※シンフォニック・ゲーマーズ～僕らを駆り立てる冒険の調べ～(BSプレミアム)	217
※NHKスペシャル 「“がん治療革命”が始まった～プレジジョン・メディシンの衝撃～」	180
※NHKスペシャル 「あなたもなれる“健康長寿”徹底説明 100歳の世界」	140

※再放送実施番組  
(12月12日現在)

## 6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して11月は、17万7,075件(前月は18万1,904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14万4,329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6,109件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,289件(54%)でした。残る2,820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	3,390
	訪問日、訪問時間に対する不満	39
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	113
	料金体系・料額への不満	50
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	118
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	19
その他	匿名での意見等	2,380
合計		6,109

## 7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して11月は、5,214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4,323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3,015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1,308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1,349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1,578件(52%)で、残る1,437件(48%)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。

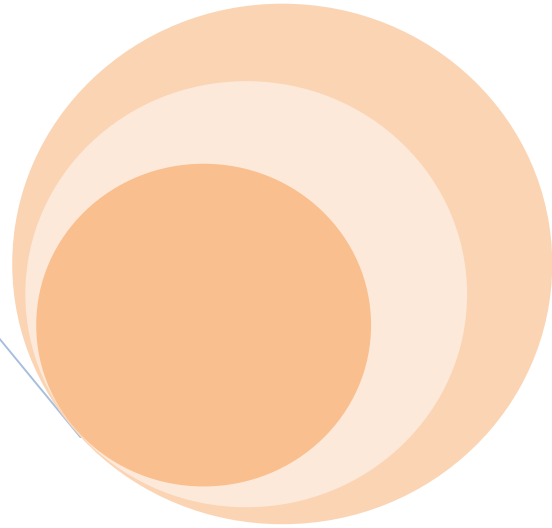
	事由	件数
受信不良		3,015
	一次対応	1,578
	個別受信設備不良	1,410
	共同受信設備不良	120
	建造物による受信障害	10
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	5
	二次対応	1,437
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,308
合計		4,323

## 8. 経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して11月は202件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見や問い合わせは160件でした。

主な内訳は、「経営委員会」関連36件、「公共放送」関連13件、「職員制度」関連10件、「不祥事」関連7件、「経営計画」関連7件、「情報公開」関連4件、その他、予算や関連団体などについての意見や問い合わせが83件でした。





# 視聴者対応報告

平成28年12月



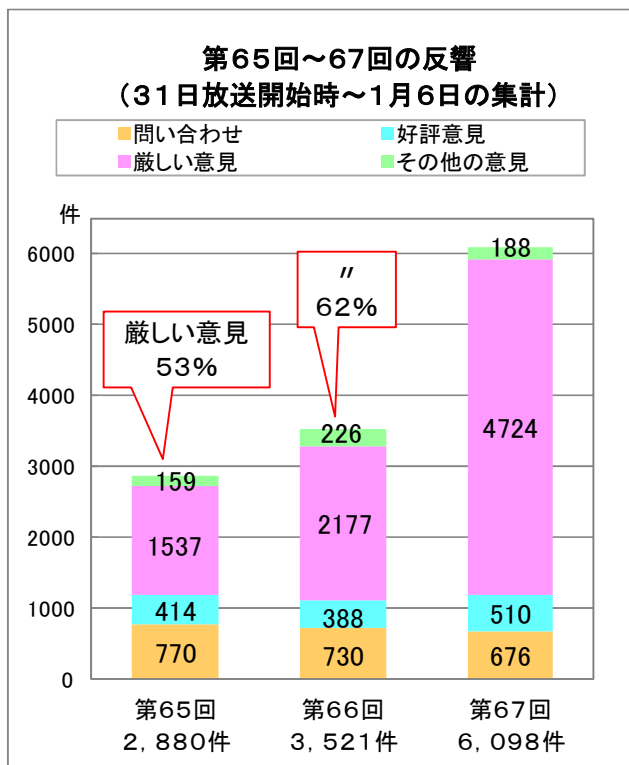
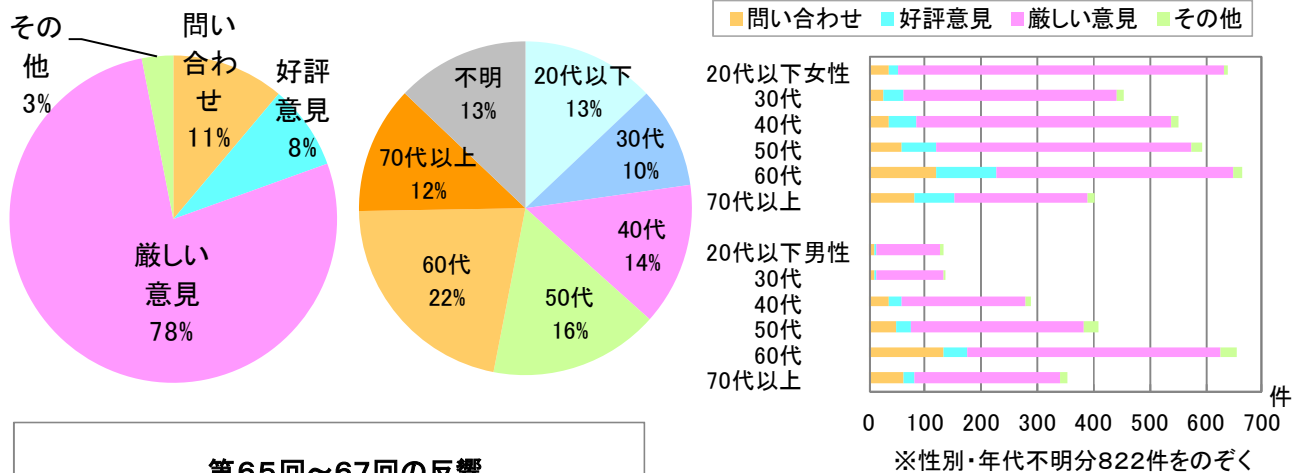
広報局視聴者部

# 1. ピックアップ

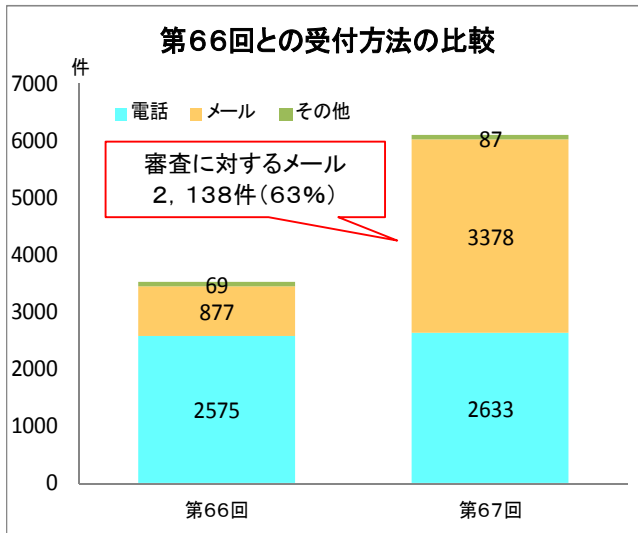
□第67回NHK紅白歌合戦「夢を歌おう」  
 12月31日(土) 総合、ラジオ第1  
 後7:15~8:55・9:00~11:45  
 反響6,098件  
 (12月31日放送開始時~1月6日の集計)  
 (好評意見510件、厳しい意見4,724件、  
 その他の意見188件、問い合わせ676件)



第67回NHK紅白歌合戦が「夢を歌おう」をテーマに開催されました。出場歌手46組、紅組司会は有村架純さん、白組司会は相葉雅紀さん、総合司会は武田真一アナウンサーでした。ゲスト審査員10人、25年ぶりに復活したふるさと審査員、観客の皆さんによる投票、そしてデジタルテレビやスマホアプリなどを通じて投票する視聴者審査が行われ、紅組の優勝となりました。年代別では60代の22%をはじめとして、20代・30代からも多くの声が寄せられました。好評意見としては、氷川きよしさんや高橋真梨子さんの歌がすばらしかった、客席にステージを設けた演出がよかったといった反響がありました。厳しい意見が78%に達し、多くは審査方法に対する声でした。視聴者審査で白組の票が多かったのに負けたので視聴者の投票に意味がないように感じた、審査方法が分かりづらかったなどの意見が寄せられました。



第65回からの3回の反響を比較したのが左のグラフです。今回の反響の数は、平成27年の第66回と比べると73%の増加となりました。好評意見の件数を比較すると、前回の388件から510件と31%増加しています。厳しい意見の件数は、2.16倍の増加となりました。今回は、審査に対して2,700件を超える厳しい声が寄せられたことが要因の一つです。



□メールの反響が激増

また、前回との顕著な違いが見られたのは、メールによる反響の数です。電話での反響の数は2%と微増ですが、メールでは877件から3,378件と3.85倍の増加となりました。また、全体に占めるメールの割合をみると、前回は25%だったのに対し、今回は55%に上っています。全メールのうち審査に関する反響は、2,138件で、63%を占めました。

【主な内容】 ※件数は重複カウントあり

○全体について

- ・ 今までとは違った紅白で、NHKらしいストーリー性を感じられて、映像も迫力があって、トータルでよかった。楽しい大みそかになった。(40代女性)
- ・ NHKの挑戦が見えてよかった。保守的な紅白が好きな人は意見を言いたいかもしれないが、演出もいろいろで目新しく、前回までと違ってチャンネルを変えずに最後まで見た。ただただ楽しかった。(40代女性)
- ・ 初めてウラトークを聞いてみたが、これはおもしろいと思った。(60代男性)

○審査方法について

- ・ 視聴者審査の結果では白組が圧倒的だったのに、紅組が優勝と言われたのには多くの方が疑問を感じているのではないか。来年はこのようなことがないようにしてほしい。(30代女性)
- ・ 審査方法がよく分からなかった。その上、アナウンサーが数えるのと、ボールを投げるタイミングが合っていなかった。もっとすっきり終わってほしかった。(50代女性)
- ・ 審査方法が複雑過ぎると思った。審査員・会場・視聴者の結果で2勝した方を優勝とするなど、簡潔なルールにするべきではないか。(70代以上男性)

※審査方法に対する声2,978件 (※厳しい意見2,777件、問い合わせ165件、その他36件)

○企画・演出について

- ・ タモリさんとマツコさんの夫婦役がとてもよい味を出していて、最後まで興味が尽きなかった。(60代女性)
- ・ タモリさん、マツコさんのコーナーが歌番組をぶつ切りにしていたようだった。大好きな二人だが、ここで必要なのかと感じた。(60代女性) ※スペシャルゲストに対する声567件
- ・ シン・ゴジラの企画に武田アナウンサーが登場したのがよかった。(50代男性)
- ・ シン・ゴジラの企画でL字表示が出て、本当に首相官邸からの緊急ニュースが出たように見えて驚いた。災害のような映像を出すのはやめた方がよかったのではないか。(60代男性) ※シン・ゴジラ企画に対する声459件
- ・ 小さい子どもたちがピコ太郎さんを見たいとすごく楽しみにしていたのに、途中でニュースに切り替わってしまって残念がっている。(60代男性)
- ・ ピコ太郎さんがコーラスをバックに演じたのは新鮮でよかった。(70代以上女性) ※ピコ太郎さん企画に対する声320件
- ・ AKB48 夢の紅白選抜がとてもおもしろい企画で、ふだんの総選挙とは違い、1端末1票というのがリアル感があり楽しめた。歌の間に上位16人を発表というのも初めてで、かなりドキドキ、ワクワクした。ぜひ、来年もこの企画をやしてほしい。(30代女性)
- ・ オーケストラが裏で一糸懸命演奏している様子をもっと映してほしい。(60代男性)



○出場歌手について

- ・ 高橋真梨子さんの美しいプロの歌声に感動した。(70代以上女性)
- ・ 漆黒の空に浮かび上がる熊本城に、地元の人たちが作った“みずあかり”、温かい思いの詰まったすばらしい舞台演出だった。氷川きよしさんの魂を入れた歌いっぷりに感動した。また、武田アナウンサーが故郷へ送った「頑張るばい、熊本」のコメントもよかった。(年代不明女性)
- ・ 椎名林檎さんの歌のとき、東京都庁での演出がとてもすばらしかった。(60代女性)
- ・ 文字通りの歌手同士の対戦の形になっていた。福山雅治さんと島津亜矢さんの対戦は見ごたえがあった。じっくりと歌を聴かせた二人に感動した。(60代男性)
- ・ 坂本冬美さんの「夜桜お七」の作詞家と作曲家の名前が間違っていたので、放送の中で訂正するべきだ。(70代以上男性)※放送中に訂正
- ・ 黒い衣装の人が目立っていて、見ていて暗い気持ちになる。(60代男性)※同様意見37件

○出演者、ゲストについて

- ・ 話題になっていた星野原さんの恋ダンスで、新垣結衣さんが星野さんのステージを尊重して審査員席で控えめに恥ずかしそうに踊っていた様子がすばらしかった。(30代女性)
- ・ 渡辺直美さんの衣装や、審査員席の大谷翔平選手の前での踊りが、ふざけすぎのように感じた。(70代以上女性)

○司会について

- ・ 相葉さんと有村さんが一生懸命頑張っている姿を見て、好感を持った。また、二人の掛け合いがとてもよかった。有村さん主演の連続テレビ小説を見てみようと思った。(20代女性)
- ・ 司会者も総合司会者も両方テンションが低くて、暗い印象を受けた。(60代男性)
- ・ 総合司会の武田アナウンサーにほとんど出番がないようで残念に感じた。(70代以上男性)
- ・ 相葉さんが着ているはかまの裾が短くておかしいので、すぐに直してほしい。(70代以上女性)※同様意見38件

○デジタルサービスについて

- ・ 紅白アプリはよかった。例年はほかのチャンネルとザッピングしていたが、今回はアプリで気を引かれて、紅白を全部見た。視聴者とともに番組作りをしている感じを受けた。(50代女性)
- ・ 視覚障害者で、ラジオで聞いているが、データ放送のボタンを押す視聴者審査に参加できないのは不公平を感じる。(60代男性)
- ・ データ放送で投票できると聞いたので見ていたが、タイミングが合わない。曲の間のちょっとした間に判断して投票しなくてはいけない。ここまでの時点でボタンを押してというように、投票のタイミングを促すような工夫をしてほしい。(50代男性)

■女性に好評だった真田丸

□大河ドラマ「真田丸」

1月10日～12月18日 毎週日曜日

総合 後8:00～8:44

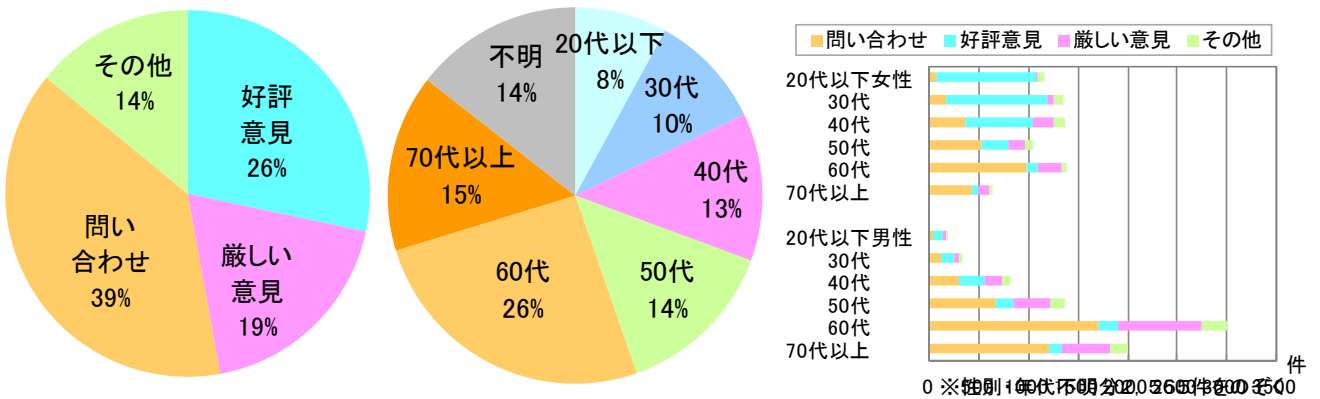
BSプレミアム 後6:00～6:44

反響1万7,172件 (平成28年1月3日～12月20日で集計)

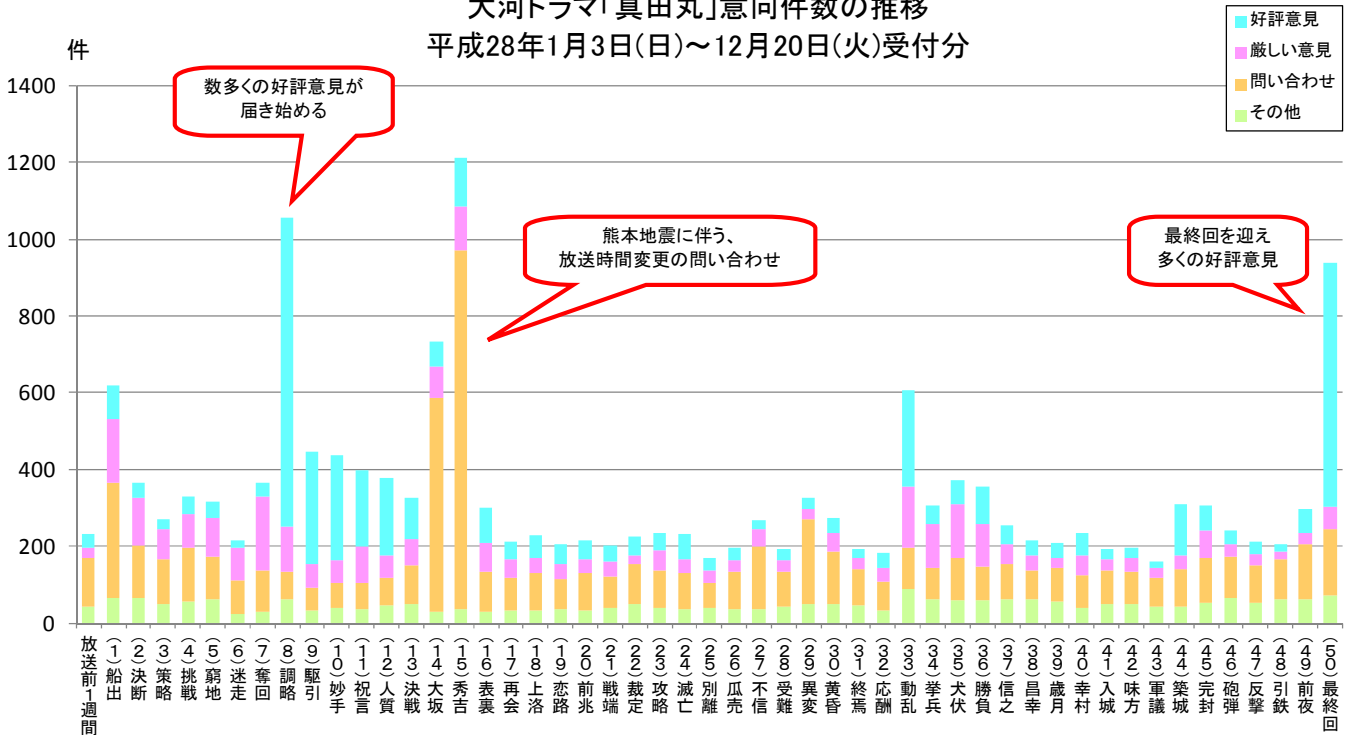
(好評意見4,867件、厳しい意見3,231件、その他の意見6,656件、問い合わせ2,418件)



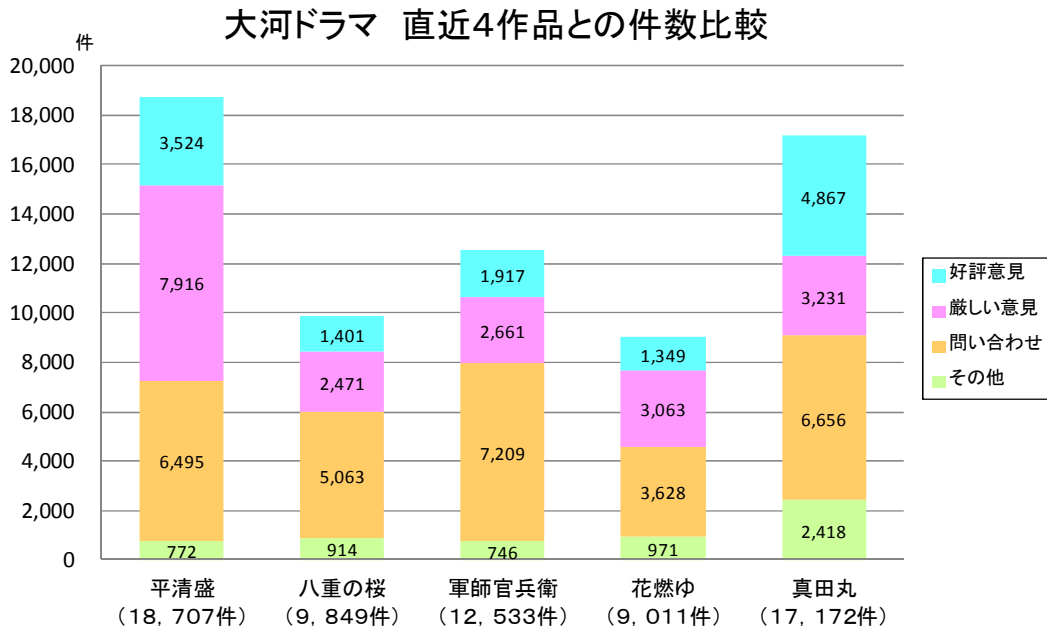
大河ドラマ「真田丸」は、幅広い年代から声が寄せられました。放送開始当初、演出などに厳しい意見が多いことを視聴者対応月次報告にまとめたところネット上で話題になり、2月末から3月にかけて好評意見が急増しました。最終回の放送後には、番組の終わりを惜しむ声や出演者への好評意見が、およそ650件寄せられました。



大河ドラマ「真田丸」意向件数の推移  
平成28年1月3日(日)～12月20日(火)受付分



直近4作品と比較すると、「真田丸」は好評意見が多く寄せられたのが大きな特徴です。ほかの作品と比べますと、1,000件から3,000件も多く届きました。好評意見のうち、メールで届いたのが4,000件近くと、大半を占めました。



<好評意見と厳しい意見の概要>

好評意見は、“毎週楽しみだ” “すばらしい” “応援している” といった内容が目立ちました。厳しい意見は、間違い指摘や現代語のせりふ回しに関するものなどがありました。

【主な内容】

- ・ 毎週楽しみにしている大河ドラマは初めてで、週に最低3回は見ている。 (30代女性)
- ・ 今までのドラマにない視点や話の展開に、いつも驚かされている。 (年代性別不明)
- ・ 本能寺の変で信長が討たれるシーンで、月が出ていた。旧暦6月1日深夜なので、この日の月は新月だ。看板の大河ドラマなので、考証をしっかりしてほしい。 (50代男性)
- ・ このドラマはコミカルな現代劇の要素が多く、戦国時代の重厚さが足りない。 (年代性別不明)

<登場人物に対して①>

主役の信繁ときりについては、序盤に厳しい意見が多く届きました。信繁は主役としての描かれ方について、きりは現代語を使う点や騒がしい女性像について違和感を抱く声が目立ちました。しかし、物語の経過とともに厳しい意見の数は減少していき、ストーリー上、重要な位置を占める終盤にかけては、好評意見が多くなっていきました。

【主な内容】

(真田信繁について)

- ・ 成人していない信繁を堺雅人さんが演じるのは、無理がある。若い役者に任せたほうがよい。 (50代男性)
- ・ 信繁が真田丸を築城したときに「真田丸よ！」と雄々しく叫ぶシーンには、思わず鳥肌が立った。 (30代女性)

(きりについて)

- ・ きりのせりふは現代風で、信繁の姉の松や母の薫との会話がまるで学園ドラマのようだ。時代劇の雰囲気になんとも合っていない。 (40代男性)
- ・ 物語が終盤に近づくにつれて、きりがどんどん頼もしくなり、最後まで生き残る強い女性になった点に感動した。 (60代男性)

<登場人物に対して②>

主役を支える役どころについては、演技力の高さや配役の絶妙さなどへの好評意見が多く届きました。直江兼続役の村上新悟さんは、番組ホームページに掲載した直江状の朗読コンテンツに対する数多くのアクセスもあり、注目を集めました。

【主な内容】

(真田昌幸について)

- ・ 毎回、昌幸の格好よさに引きつけられるばかりだ。草刈正雄さんの男気に、心が翻弄され己を見失い、どうしてよいか分からない。(年代性別不明)

(真田信幸について)

- ・ 大好きな大泉洋さんが出るので、ものすごく期待していた。時代劇にしては軽すぎるという批判もあるようだが、戦国時代がどうだったかなんて誰も知らない。雑音に左右されず、今の路線を貫いてほしい。(40代女性)

(徳川家康について)

- ・ 真田に振り回され気味だった徳川家康が、腹黒い老将の一面を見事に醸し出している。タヌキとキツネの化かし合いといった演技に胸が高鳴った。(20代女性)

(直江兼続について)

- ・ 村上新悟さんは適役だ。直江状朗読のシーンは何度見ても最高だ。(30代女性)

<演出・脚本について>

2月から3月にかけて好評意見が急増し、厳しい意見の数が減少傾向となりました。また、11月の「築城」の回で、オープニングテーマを番組末尾に移設する演出を行った点に多くの好評意見が届きました。

【主な内容】

- ・ コミカルな演出や軽いせりふ回しに思わず笑ってしまう。気分が明るくなる。こういったメリハリが効いた話を見ることができてうれしい。(20代女性)
- ・ 現代劇では通じる演出かもしれないが、時代劇ではオーバー過ぎて、嫌気が差す。(60代男性)
- ・ 今まで大河ドラマを見たことがなかったが、今回三谷幸喜さんの脚本ということで見始めた。大河というだけでも堅苦しく、日本史か、俳優に興味があればあまり楽しく見られない印象があったが、今ではあまり知らなかったはずの登場人物の人間味あふれる姿が、とても楽しい。それも肝心な所は締めているので、すてきな大河ドラマになった。(20代女性)

<ネット上の反響について>

NHKツイート分析システムでの直近3作品とのツイート件数を比較すると、「真田丸」のツイート件数は圧倒的に多い結果となりました。なお、最終回のツイート件数は、およそ14万件でした。

番組名	各話平均ツイート件数
真田丸	54,574
花燃ゆ	5,728
軍師官兵衛	12,034
八重の桜	10,618

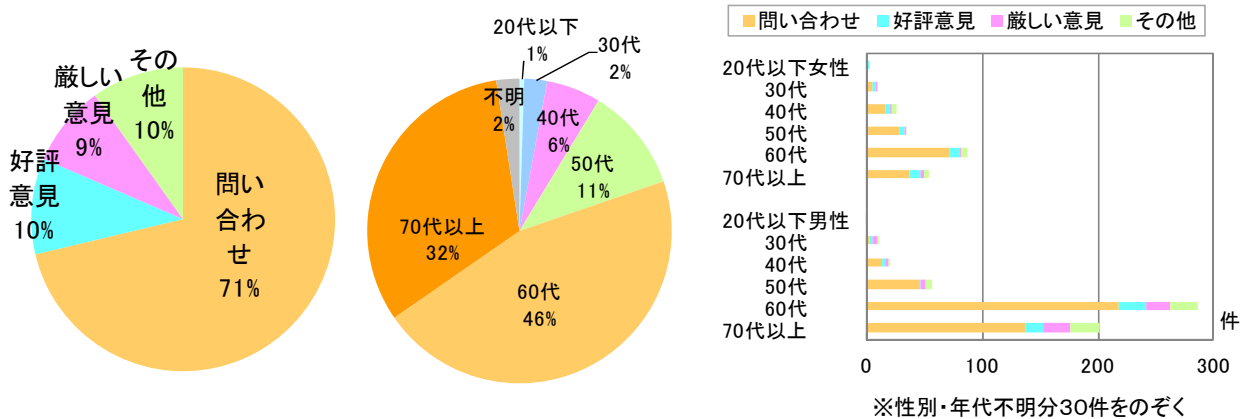
番組担当者の声

主人公たちの波乱万丈の人生を一つの船になぞらえてドラマ制作を進めましたが、視聴者の皆さまからさまざまな形でいただいたご意見やご感想が、まさにドラマ制作の「針路」を示してくださいました。そして、戦国の荒波にもまれながら航海を続ける中で、いつしか視聴者の皆さまも真田丸の乗組員になっていただいているように感じ、一緒にドラマ作りの旅をしているような不思議な感覚を味わいました。新しい時代のドラマ作りのあり方を切り開いた手応えを感じています。

■東京裁判をめぐるヒューマンドラマに多数の声  
 □NHKスペシャル ドラマ 東京裁判 「第1～4話」  
 12月12日(月)～15日(木)  
 総合 後10:25～11:20(1話のみ11:25)  
 反響822件  
 (好評意見84件、厳しい意見71件、その他の意見81件、  
 問い合わせ586件)

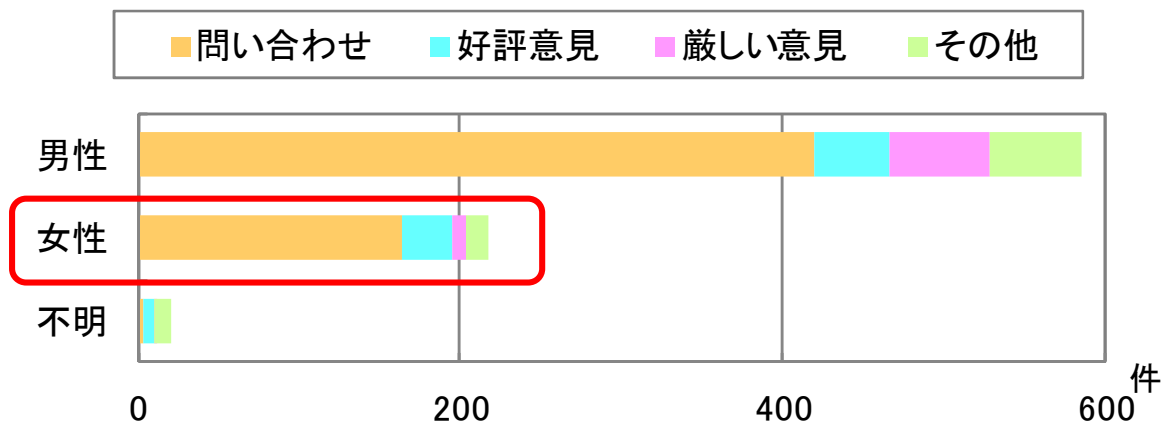


東京裁判では、戦勝国から集まった11人の判事が「戦争は犯罪なのか」という問いに取り組みました。判事たちの公私両面にわたる文書や手記、証言を入手し、緊迫感あふれるドラマをNHK、オランダ、カナダの国際共同制作で描きました。遅い時間帯の放送でしたが、多くの反響が寄せられました。特に、再放送を希望する声が435件と半数以上に達しました。好評意見は内容、ドラマの演出について目立ちました。厳しい声は事実関係の描写、演出が不満という声などでした。



男女別の意向件数を見ますと、男性、女性とも再放送などの問い合わせが多数を占めています。また、女性は好評意見が厳しい声の3倍以上と目立っています。ドラマを見ているうちに東京裁判への興味が広がった、オープニングの曲がよかったという女性の若い世代の声も寄せられました。

### 【男女別件数】





【主な内容】 ※件数は重複カウントあり

(好評意見)

- ・ 史実を基に構成されているということで、興味深い番組だった。このような掘り下げた番組は、若い世代も史実として知ること、将来の日本を考える上で助けになるのではと思う。(60代女性) ※内容を評価する声46件
- ・ 戦争で個人を裁き、死刑という形で人の命を奪うことの罪深さを感じさせてくれた。戦争を裁き、戦犯を裁くことの難しさがかつてないほどドラマから伝わってきた。(50代女性) ※ドラマの演出がよかったという声24件
- ・ 中身が深く、心の動きを丁寧に描写してあった。このような番組は、NHKでなくてはできないと思う。ぜひ再放送してほしい。(60代女性) ※取り上げたことを評価する声17件
- ・ 戦争は犯罪なのかと根源的に問うもので、考えさせられた。人間は本当に過去から学ぶことができるのかと番組を見て、改めて感じた。(年代不明男性) ※考えさせられたという声9件
- ・ 東京裁判について取り上げてくれてとてもうれしいし、判事の視点というテーマがすばらしいと思う。できればもっと見られるように朝や午前中に放送してほしい。(30代男性) ※テーマがよいという声9件
- ・ 東京裁判の実態がこの番組でよく分かった。判事の中には被告を無罪にしようとした人がいたことを初めて知った。(70代以上男性) ※初めて知ったという声6件
- ・ 資料集めに苦労したと思う。4夜連続で放送していて、分かりやすい。真実に基づいて制作されたことはすばらしいと思う。(60代女性) ※分かりやすいという声5件

(厳しい意見)

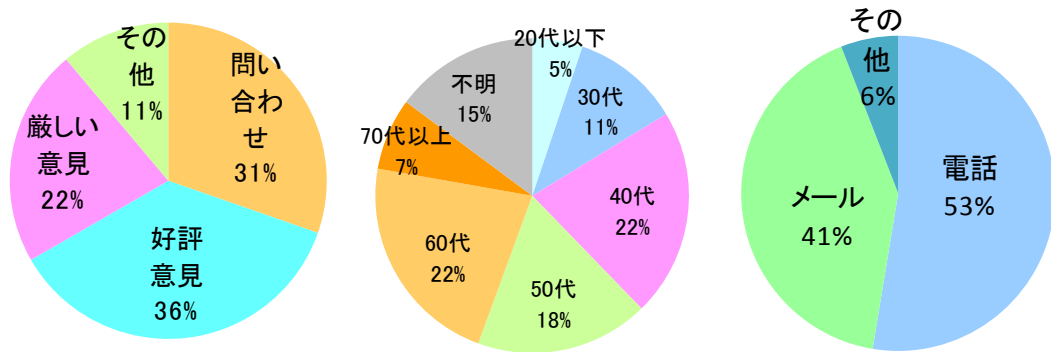
- ・ 期待はずれだった。この70年で分かった真実がもっとあるはずではないか。それを踏まえてドラマを作るべきだと思う。(70代以上男性) ※事実関係の描写についての声19件
- ・ ドラマは食事中でのやり取りなどが多く、裁判の内容の説明になっているとは思えなかった。会話の中で、番組が何を伝えようとしているのかもよく分からなかった。日本の弁護士と外国の判事のやり取りもあまり見られなかったと思う。(70代以上男性) ※演出が不満の声11件
- ・ なぜアメリカは裁かれないのか。根本からおかしいと思う。こういう内容を放送すべきではない。(60代男性) ※不当な裁判だと思うので放送しないでほしいという声11件
- ・ せっかくの海外共同制作ドラマで、判事役に各国の俳優をそろえたにもかかわらず、せりふが日本語で非常に残念だった。再放送の際はこまめに、オリジナルの音声に字幕を入れた放送をお願いしたい。(20代以下男性) ※英語の放送を望む声7件
- ・ 放送時間が遅すぎる。もっと早い時間にしてほしかった。(70代以上男性) ※同様意見3件
- ・ 事後法について触れているが、もっと説明しないと東京裁判を理解できないと思う。詳しい説明をお願いしたい。(50代男性) ※もっと説明してほしいという声3件
- ・ どうしてドラマにしたのかと思う。ドラマにすると意図的な部分があるように感じられて、信用できない。(70代以上男性)

■バリアフリー・エンターテインメント番組に好反響  
 ココがズレてる健全者～障害者100人がモノ申す～  
 12月21日(水) 総合 後10:30～11:15  
 反響135件

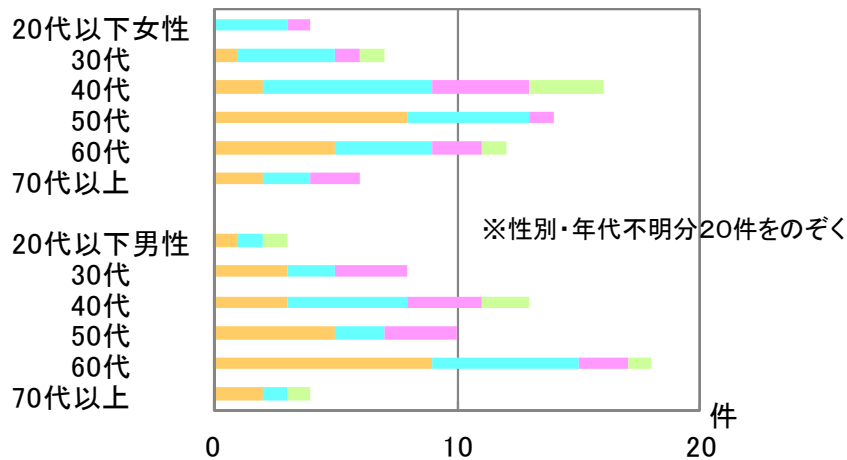
(好評意見49件、厳しい意見30件、  
 その他の意見15件、問い合わせ41件)



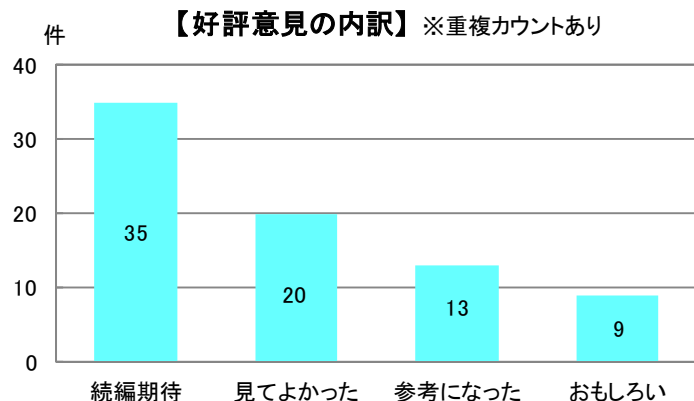
障害者100人がスタジオに集結し、日常生活で直面するさまざまな不満や疑問を人気タレントたちと話し合いました。Eテレの福祉番組「バリバラ」で、放送作家・鈴木おさむさんが提案した企画を本人の監修の下、放送しました。好評意見が多く寄せられ、再放送希望は39件ありました。20代以下から50代までの層の声が過半数に達しました。好評意見が36%と最も多く、男女とも幅広い年代から寄せられました。また、メールでの反響は4割を超えました。



■問い合わせ ■好評意見 ■厳しい意見 ■その他



好評意見を見ると、続編が見たいという反響が最も多くなりました。次いで、番組を見てよかった、知って参考になった、番組がおもしろかった、という声が寄せられました。



【主な内容】

<好評意見>

- すてきな番組だった。ふだんから「バリバラ」を見ている。障害のある人に普通に対応したいと思っていてもどうしたらいいのか分からないことがあるので、こういう番組を今後も定期的に放送してほしい。健常者とされている私たちのほうに偏見があるのだから、健常者のためにも必要な番組だと思った。(20代女性)
- いろいろと本音を聞くことができた。脳生まひの出演者のことばが温かく、感激した。(40代女性)
- 鈴木おさむさんの企画がすばらしかった。障害のある人と健常者の相互理解は大切だ。(年代性別不明)
- 障害者と芸能人の出演する番組でよかったと思う。障害者について理解を深めようとしないう人が多い中で、芸能人と出演することで関心を持ってもらうのはよいことだ。(40代男性)
- 番組を見て、障害者の皆さんの本音が聞けて大変参考になった。司会の有働由美子アナウンサーもよかった。(60代男性)
- ふだん、「バリバラ」は見えていないが、とても気になったので見た。重い内容なのかと身構えたが、ざっくばらんという率直な話し合いで、とてもおもしろかった。障害者の番組だから重いと思ったことが偏見なのかもしれない。(30代女性)
- 私には重い障害の家族がいる。障害者のことを分かってほしいが、そもそも障害者と接する機会のない人は偏見を持ってしまうのだと感じた。障害について、かわいそうではなく個性だと伝えたこの番組は、私や家族が常日頃思っていたことで、的を射たものだった。(20代以下男性)
- 障害者から、健常者がどう接してほしいのかなど、聞く機会がなかった。とても考えさせられた番組だった。ぜひ再放送をお願いしたい。今度は中学生、高校生の子どもたちと一緒に番組を見たい。(40代女性)

<厳しい意見>

- 義足だから半額でエステを受けられるかという企画があったが、健常者がずれていると番組タイトルにあるのに、障害者が半額してくれないかという演出は逆にずれているのではないかと感じた。これでは健常者が理屈をつけてまけてくれないかと言っているのと同じではないかと違和感を覚えた。(40代男性) ※企画、演出についての声12件
- ドッキリ番組仕立てで、身体障害者のカフェ店員への適切な対応を考える企画については、健常者と同じように対応するべきという暗黙の伏線があったように感じた。正解は一つではないと結んでいたが、障害者に特別な保護は必要ないという考えに誘導されるのではないかと心配になった。私自身、障害があるが、積極的に社会に保護され、生活の補助を受けたいと思っている。みんな同じとくられるのは困る。(30代男性)
- 同じ目線と言いつつ、障害者が上から目線で話していたと感じた。手を貸さないと冷たい、手を貸せばやり過ぎだ、ありがた迷惑だと言うが、人それぞれで難しいと思う。(30代女性)
- 自分のように、外見上障害者にはとても見えず、難病があっても電車に乗り、席を譲られることもなく日々を過ごしている障害者もいる。この番組では障害者がわがままを言っているように見えてしまうのではないかと。これ以上、障害者の敵を作りたくない。(60代女性)

番組担当者の声

この番組は、8月に放送したバリバラ「検証！<障害者×感動>の方程式」内で、感動物語ではなくリアルな障害者の姿をどう伝えられるかという議論から生まれた企画です。ふだん、福祉番組を見ない方、障害者と接する機会の少ない方々に広く見ていただけるように、構えず気軽に、かつ障害者について理解を深めるきっかけとしていただけることを目指しました。「互いに本音で話していたのがよかった」というご意見など、そうした意図を受け取っていただいていることをありがたく思っております。一人一人への対応は正解があることではないので、十分伝わらなかった部分については、演出面や説明の仕方など、いただいたご意見を参考により充実した企画を作っていきたいと思っております。

## 2. 国際放送 12月の反響

### ■テレビ（ニュース）

安倍首相の真珠湾訪問、ロシアのプーチン大統領の訪日、アメリカのトランプ次期大統領関連のニュースが注目され、内容の詳しさと客観性に評価の声がありました。

- ・ 真珠湾攻撃の歴史的背景は、これまであまり伝えられなかった。75周年をきっかけに、今後も継続的に取り上げてほしい。 (アメリカ)
- ・ 安倍首相とプーチン大統領の共同記者会見を中継し、スタジオでは北方領土問題の背景と詳細な情報が伝えられていて、とても分かりやすかった。 (アメリカ)
- ・ アメリカのニュースは内容が不十分でうんざりしていたが、偶然NHK NEWSLINEを見つけ、非常に新鮮だった。ただのニュースではなく、異文化への見識を与えてくれる。 (アメリカ)
- ・ NHK NEWSLINEは、東アジアの新しい視点を示してくれる。 (イギリス)
- ・ 海外のニュースばかり伝えている。外国人は日本情報の源として日本のニュースを英語で見たいのに、放送されないのは不思議だ。日本のニュースを日本の視点で伝えてほしい。 (アメリカ)

#### （一般番組）

年末年始は、日本の文化・伝統を紹介する番組を放送しました。視聴者の多様な要望のすべてには応えられませんが、バラエティー豊かな編成になるよう工夫しています。

- ・ 紅白歌合戦、ニュースのスペシャル版など日本の年末の番組が見たい。 (オマーン)
- ・ 紅白は日本人の友達と話すとき話題になる番組だが、なかなか見るチャンスがない。 (アメリカ)
- ・ 2017年は日本式の新年を日本人の妻と祝う予定なので、大みそかはライブで紅白が見たい。 (オーストラリア)
- ・ 大みそかの夜、日本各地の除夜の鐘をリレー中継する番組は今年もあるか。 (ベトナム)
- ・ 年末年始の番組は少し期待はずれだった。日本の新年は重要行事だ。ふだんと違う番組編成で、日本の情報と文化を世界に発信してほしい。 (ドイツ)
- ・ 日本の伝統工芸、特に陶磁器を紹介する番組をもっと放送してほしい。 (アメリカ)

※「NHK紅白歌合戦」「ゆく年くる年」は、ワールドTVでは放送していません。

去年の名古屋場所から始まった、幕内の取組をダイジェストで紹介する「GRAND SUMO Highlights」を中心にした大相撲関連番組には、引き続き好評意見が届きました。

- ・ 夏場所以来、一日も欠かさずに見ている。来場所も楽しみだ。 (アメリカ)
- ・ ルールや技、作法、用具、力士の生活などの解説や対戦力士のデータ紹介は、取組を見る上で大いに役立つ。 (ニュージーランド)
- ・ 25分の番組を55分に伸ばし、幕内の全取組が立ち合いから見られるとよい。 (アメリカ)
- ・ キャスターが横綱を狙う力士たちを“Wanna-be”と呼んだが、“Yokozuna hopefuls”のほうが前向きな表現として適切だと思う。 (アメリカ)
- ・ 大相撲の世界と文化を紹介するドキュメンタリーが見たい。 (オーストラリア)
- ・ 大相撲の大ファンになった。今度日本に行く時は生で観戦したい。 (カナダ)

\*NHKワールド全体では、689件の反響が寄せられました。

### ■ラジオ

ニュースはテレビと同様に日ロ首脳会談に関心が集まり、13日放送の番組「対馬 知られざる日ロ秘話」に多くの投書がありました。

- ・ 日本海海戦で敗れ、沿岸地区に漂着したロシア兵に衣食住と医療を与えて保護した日本人の行動に敬意を表したい。この出来事が日ロ両国の市民の心に生き続けて関係改善につながってほしい。 (ヒンディー語)

\*「ラジオ日本」全体への反響は2,813件でした。





### 3. 指摘・意見・要望への対応

#### スポーツ中継で視聴者サービスを拡充

～ラグビーW杯や東京オリンピック・パラリンピックに生かしていきます～

東京オリンピック・パラリンピックの前の年、2019年に日本で初めて開催されるのがラグビーのW杯。NHKでは、大学選手権や日本選手権などを毎シーズン、中継しています。しかし、視聴者からは、「ラグビーのことをよく知らない」「迫力はあるけど、ルールがよくわからない」といった声が寄せられていました。NHKでは試合の実況に加え、これまでも副音声で、ルールの解説を行っていましたが、「もっと」ラグビーに親しんでもらえるような副音声にしていこうと、現役選手やOB、解説者らが、視聴者から寄せられたメールやツイッターに直接、答えながらトークを展開する「“もっと”ラグビー」を去年11月から始めました。



そうしたところ、視聴者からは、「不規則に回転するラグビーボールをうまくキャッチすることはあるのか」「スクラムがつぶれてしまった時、選手は下で何をしているのか」「ラインアウトの時、出される数字のサインは」といった疑問や質問が毎試合、700件前後も寄せられました。これに対して、ラグビー初心者にもわかりやすいように工夫をして答えたところ、「教科書的なルールの解説ではなく、頭によく入ってきた」「話がざっくりばらんで、分かりやすく、おもしろかった」といった声が放送後、届きました。このほか、「“もっと”ラグビー」では、音にもこだわり、レフリーと選手とのやりとりや、スクラムの時のぶつかる音に注目するなど、ラグビーのおもしろさをさまざまな角度から伝えました。

また、12月25日（日）に行われた全国高校駅伝では、ホームページとスマートフォンで、マルチチャンネルのライブストリーミングを実施しました。中継車やバイクカメラなど現地からの映像を4つのチャンネルで提供し、利用者はその中から、好きな場面をライブで見ることができます。



駅伝ではレースが進むにつれて、どうしても上位のチームを中心とした放送になってしまいますが、NHKには毎年、自分が住んでいたり、出身の都道府県の学校の走りが見たい、応援したいという声が多く寄せられます。こうした声に応じて、これまでもホームページでは、各中継所の映像を配信してきましたが、今回はさらにもっと多くの場面を見てもらえるようにとサービスを拡充しました。



NHKでは、2019年のラグビーのW杯や2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、さまざまな機会をとらえて、放送だけでなく、デジタルの分野でも改善やサービスの拡充を進め、視聴者の皆さんにより多くのスポーツに興味や関心をもってもらえるよう、そして、よりよいスポーツコンテンツを提供できるように努めていきます。



■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（10月～12月）

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について直近3か月の推移を見ると、10月は76件（前年92件）、11月は76件（同85件）、12月は97件（同61件）ありました。この3か月で目立ったのは、視聴者から何度も指摘される「一段落」、「他人事（NHK表記ではひと事）」などの誤読でした。この指摘については、各部署が参加した会議でも取り上げました。これらの誤読は台本のない、ゲストによるトークの中で出てきたもので、番組の流れをさげぎって訂正するのも難しく、どのようにゲストにまで用語を徹底していくのか、課題として情報を共有しました。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、対応を求めました。また再発防止のため、放送関係の各部署で構成する放送倫理連絡会で周知し、注意を促しました。

（主な間違い）

番組名	間違い種別	間違い内容
NHKマイあさラジオ （ラジオ第1）	コメント	聖路加国際病院 × せいろか      ○ せいるか
ニュース （総合テレビ）	データ放送	台風18号 × 再接近      ○ 最接近
ガッテン！ （総合テレビ）	コメント	横浜市立大学 × いちりつ      ○ しりつ
鶴瓶の家族に乾杯 （総合テレビ）	コメント	一段落 × ひとだんらく      ○ いちだんらく
英雄たちの選択 （BSプレミアム）	コメント	× 足元をすくわれる      ○ 足をすくわれる
ミュージック・ポートレート （Eテレ）	コメント	他人事（NHKの表記ではひと事） × たにんごと      ○ ひとごと
NHKスペシャル シリーズ マネー・ワールド 資本主義の未来 （総合テレビ）	内容	ビリオネア × 資産1000万ドル以上 ○ 資産10億ドル以上
うたコン （総合テレビ）	テロップ	紫綬褒章 × 受賞      ○ 受章
ロスト北斎 The Lost Hokusai （総合テレビ）	コメント	生老病死 × せいろびょうし      ○ しょうろうびょうし
すっぴん！ （ラジオ第1）	コメント	× みぞれまじりの雪 ※「みぞれ」は雨と雪が同時に降る現象

■誤記・誤読などの指摘への対応（12月）

（誤記・誤読などの例）

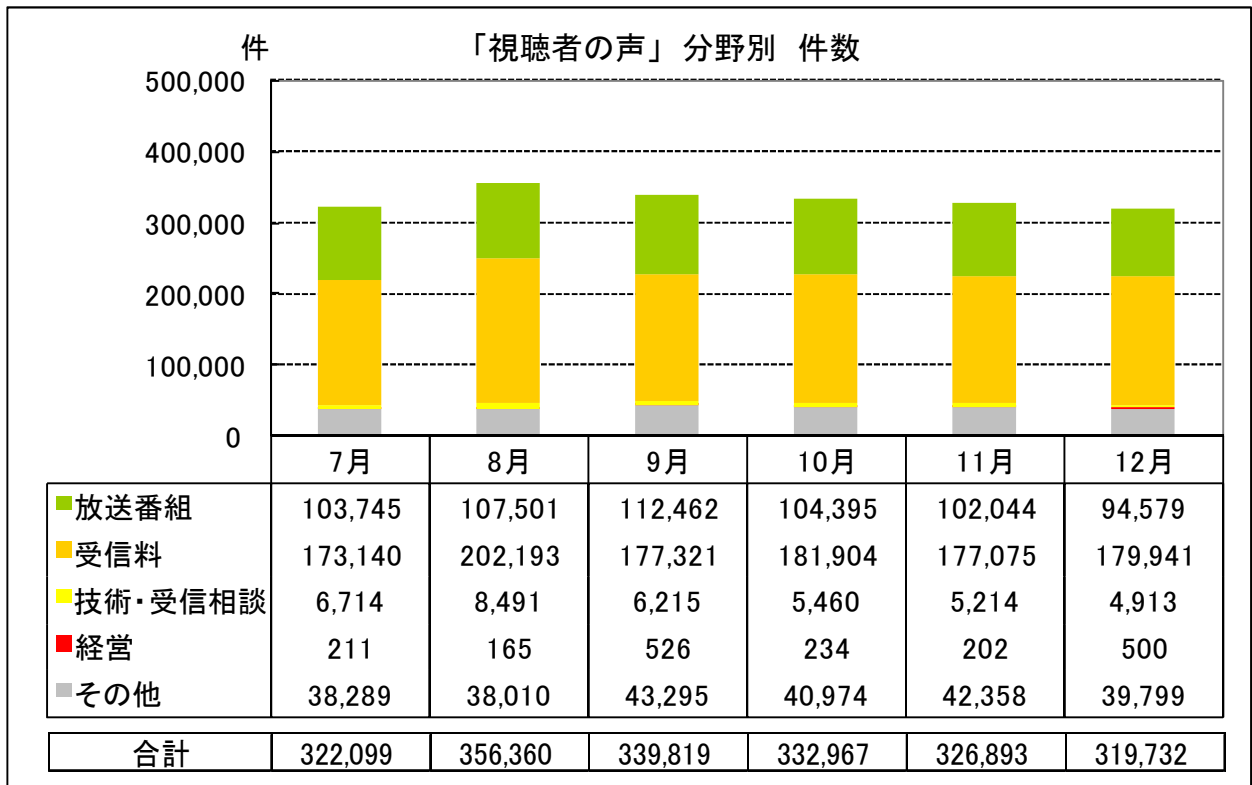
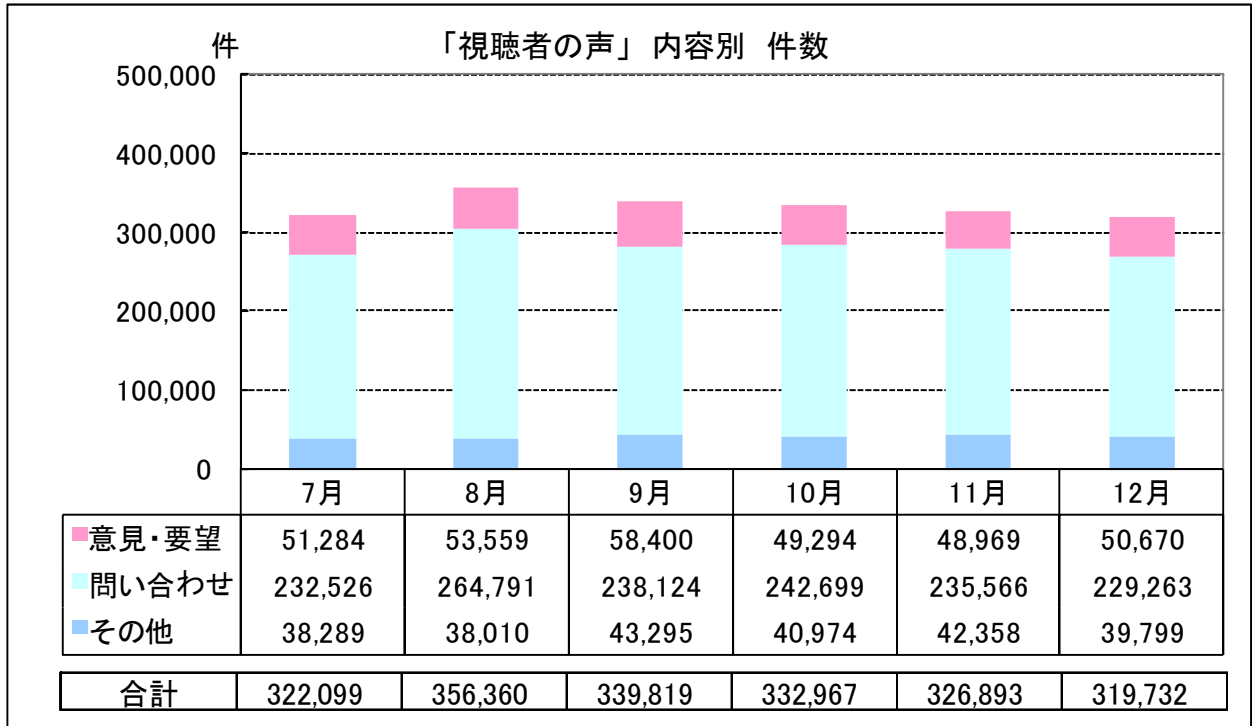
番組名	間違い種別	間違い内容
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	EPG	プロ野球 日本ハム × 大谷 党首      ○大谷 投手
キャッチ！ 世界のトップニュース （BS1）	コメント	水泡に帰す × みずのあわにきす      ○すいほうにきす
カルチャーラジオ 歴史再発見 「芸者が支えた江戸の芸」 （ラジオ第2）	コメント	小鼓 × こづつみ      ○こつづみ
NHKニュース7 （総合テレビ）	テロップ	ノーベル賞・大隅さん晩さん会出席 × 大隈さんの妻      ○大隅さんの妻
サイエンスZERO （Eテレ）	テロップ	× ~にも関わらず      ○~にもかかわらず
春日大社 よみがえる黄金の太刀 （総合テレビ）	テロップ	× 肝に命じる      ○肝に銘じる

（事実関係などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
あさいち （総合テレビ）	内容	× 男性リポーターの着物が左前      ○右前
ぼくらはマンガで強くなった （BS1）	写真	プロレスラーの写真 × タイガー・ジェット・シン      ○ザ・シーク
昭和の選択 （BSプレミアム）	コメント	太刀洗記念館の所在地 × 大刀洗町      ○筑前町
ニュース （総合テレビ）	原稿	年賀状 × 元旦に届けるためには ○元日に届けるためには
女子第28回全国高校駅伝 （ラジオ第1）	コメント	× 山梨学院大学付属高校      ○山梨学院高校 ※平成28年4月に校名変更
英雄たちの選択 （BSプレミアム）	コメント	× 汚名を晴らす      ○汚名をそそぐ
第67回NHK紅白歌合戦 （総合テレビ）	テロップ	「夜桜お七」の作詞作曲 × 作詞 吉岡治 作曲 弦哲也 ※「天城越え」の作詞作曲 ○作詞 林あまり 作曲 三木たかし

#### 4. 視聴者の声（意見・要望 問い合わせ） 総数と内訳

平成28年12月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は31万9,732件で、前月より7,161件減少し、前年同月より8,603件多くなっています。



## 5. 放送番組への反響

### ■12月 反響の多かった番組 上位10番組

12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9万4,579件。内訳は、意見・要望3万5,676件、問い合わせ5万8,903件でした。

第67回NHK紅白歌合戦(12/31)(GTV、R1)	7,539件
大河ドラマ「真田丸」<終> 第50回「最終回」(12/18)(GTV、BSプレミアム)	1,189
ガッテン! 「インフル・肺炎・がんに効く 世界で発見! 驚異のネギパワーSP」(12/14)	485
ファミリーヒストリー 「北野武～父と母の真実 阿波国徳島に何が!～」(12/21)	456
あさイチ「飲む点滴! 驚きの甘酒パワー」(12/5)	440
NHKスペシャル ドラマ 東京裁判「第1話」(12/12)	424
あさイチ ▽ピカピカ日本「お肌しっとりウルトル! キビソの力」(12/6)	372
日曜討論「どう防ぐ? 高齢ドライバー事故」(12/11)	354
NHKスペシャル 「戦艦武蔵の最期～映像解析 知られざる“真実”～」(12/4)	324
ガッテン! 「ウイルス&細菌を撃退!“口内フローラ”新健康術SP」(11/30)	318

### ■12月 再放送希望 上位10番組

12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1万0,992件でした。

プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”(BSプレミアム)	1,351件
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	411
※ファミリーヒストリー「北野武～父と母の真実 阿波国徳島に何が!～」	296
NHKスペシャル ドラマ 東京裁判「第1話」	256
※ガッテン! 「インフル・肺炎・がんに効く 世界で発見! 驚異のネギパワーSP」	218
※ガッテン! 「ウイルス&細菌を撃退!“口内フローラ”新健康術SP」	120
NHKスペシャル プラネットアースⅡ「第1集 極限の地のサバイバル」	118
※大河ドラマ「真田丸」<終> 第50回「最終回」(GTV、BSプレミアム)	114
※NHKスペシャル「自閉症の君が教えてくれたこと」	112
※NHKスペシャル「戦艦武蔵の最期～映像解析 知られざる“真実”～」	105

※再放送実施番組  
(1月12日現在)

## 6. 四半期（10～12月）再放送希望 上位15番組

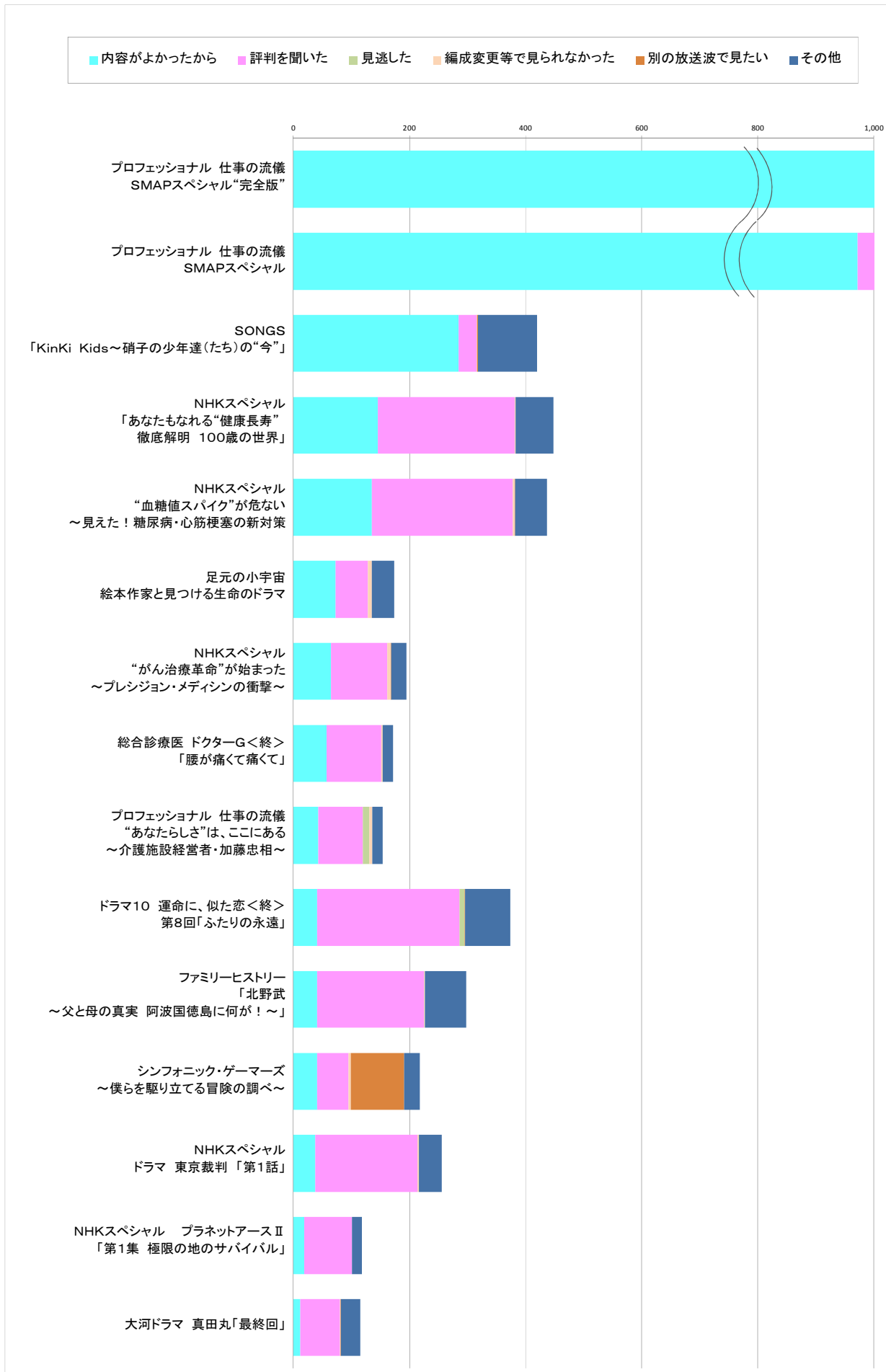
（※集積期間：10月1日～12月31日）

2016年度四半期（10～12月）に放送した番組に対して視聴者から寄せられた再放送希望は3万7,811件でした。このうち、音楽、スポーツ、ドキュメンタリー、ドラマの分野で再放送希望が多かった上位15番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送
1	プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル“完全版”	2011/12/24 (BSプレミアム)	5,684	-
2	プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	2011/10/10	1,672	-
3	NHKスペシャル 「あなたもなれる“健康長寿” 徹底説明 100歳の世界」	10/29	448	※11/13、12/3
4	NHKスペシャル “血糖値スパイク”が危ない ～見えた！糖尿病・心筋梗塞の新対策	10/8	437	-
5	SONGS 「KinKi Kids～硝子の少年達(たち)の“今”」	11/17	420	12/30
6	ドラマ10 運命に、似た恋<終> 第8回「ふたりの永遠」	11/11	374	11/18 ※「国会中継」により、再放送日15日から18日へ変更
7	ファミリーヒストリー 「北野武～父と母の真実 阿波国徳島に何が！～」	12/21	298	2017/1/5
8	NHKスペシャル ドラマ 東京裁判「第1話」	12/12	256	-
9	シンフォニック・ゲーマーズ ～僕らを駆り立てる冒険の調べ～	11/6 (BSプレミアム)	218	12/30
10	NHKスペシャル “がん治療革命”が始まった ～プレシジョン・メディシンの衝撃～	11/20	195	11/23
11	足元の小宇宙 絵本作家と見つける生命のドラマ	11/23	174	12/25
12	総合診療医 ドクターG<終> 「腰が痛くて痛くて」	10/12	172	11/12
13	プロフェッショナル 仕事の流儀 “あなたらしさ”は、ここにある ～介護施設経営者・加藤忠相～	10/3	154	11/7 ※「国会中継」により、10/17から11/7へ再放送日変更
14	NHKスペシャル プラネットアースⅡ 「第1集 極限の地のサバイバル」	12/25	118	-
15	大河ドラマ 真田丸「最終回」	12/18 (GTV、BSプレミアム)	115	12/24



再放送希望の内訳を理由別に分類し「内容がよかったから」が多い順に並べると次のとおりです。



## 7. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して12月は、17万9,941件(前月は17万7,075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14万3,299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5,741件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,242件(56%)でした。残る2,499件(44%)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	2,842
	訪問日、訪問時間に対する不満	26
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	104
	料金体系・料額への不満	38
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	106
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	25
その他	匿名での意見等	2,600
合計		5,741

## 8. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して12月は、4,913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4,395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3,018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1,377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1,302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1,674件(55%)で、残る1,344件(45%)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		3,018
	一次対応	1,674
	個別受信設備不良	1,536
	共同受信設備不良	84
	建造物による受信障害	11
	雑音障害	37
	混信・難視聴など	6
	二次対応	1,344
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,377
合計		4,395

## 9. 経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して12月は500件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター(放送)で受け付けた意見や問い合わせは387件でした。

主な内訳は、「経営委員会」関連109件、「不祥事」関連45件、「公共放送」関連14件、「経営計画」関連9件、「職員制度」関連8件、その他、関連団体、予算、情報公開などについての問い合わせや意見が202件でした。

---

## 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。