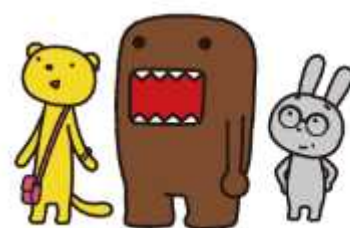


# NHK

## 月刊みなさまの声 2022年11月



### <目次>

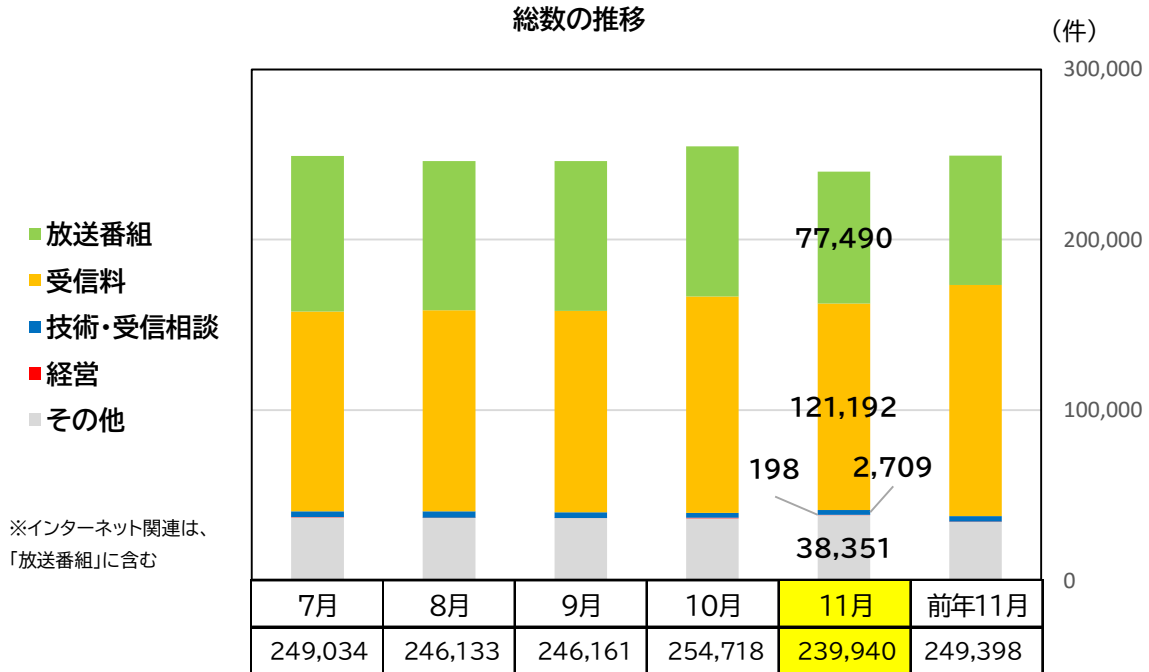
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	6
6. 経営への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	12

視聴者局

# 1. 視聴者の声の総数と内訳

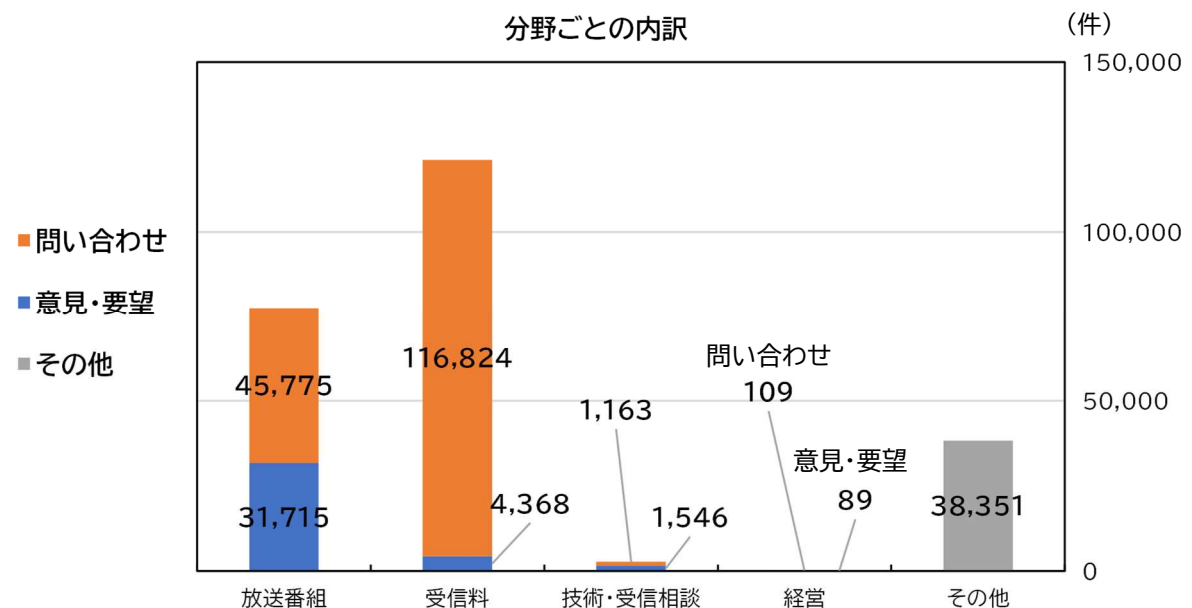
## ■総数の推移と内訳

11月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、239,940件で前の月と比べて14,778件減少し、前年同月からは9,458件少なくなっています。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが最も多く121,192件、次いで「放送番組」が77,490件となっています。



## ■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者などに関する問い合わせが45,775件で59.1%、番組内容や演出などに関する意見・要望が31,715件で40.9%でした。また、受信料に関する声のうち、料金や手続きに関する問い合わせが116,824件で96.4%を占め、意見・要望は3.6%にあたる4,368件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当部局と連携して対応を完了しています。

## 2. 放送・番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は77,490件、このうち意見・要望は、31,715件でした。分類すると好評意見が25.6%、厳しい意見は74.4%でした。

また、声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読などで119件(10月は93件)、ホームページの関係は43件(10月は37件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

寄せられた視聴者の声に対応して、NHKプラスについて、10月から新たに11の地域放送局の午後6時台のニュースが見られるようになりました。NHKの放送局のネットワークを生かして、サービスを充実した取り組みを紹介します。

### ■地域のニュースを全国どこでもNHKプラスで



NHKプラスは、総合、Eテレの番組を放送から1週間、PCやスマホ、インターネットに接続されたテレビなどで、いつでもどこでも、何度でも楽しめるサービスです。これまで地域放送局の午後6時台のニュースについては、全国8つの放送局(札幌、仙台、首都圏、大阪、名古屋、広島、松山、福岡)で放送されたニュースの配信をしていました。サービス開始当初から継続的に、「各地域の番組が見たい」とサービス拡充を求める声が、寄せられていました。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスでは関東のニュースしか見られないのか。いつものテレビで見ている自分の住んでいる地域のニュースが見たい。(70歳以上女性)
- ・ 関西のニュースで知り合いが出たらしいが、見られなかった。NHKプラスを利用しているが、地域のものは見られないか。(50代男性)
- ・ アルビレックス新潟の東京在住サポーターなのだが、新潟の放送を東京でも見たい。NHKプラスで配信していないのか。(50代男性)



このような声を受け、NHKは各地域放送局とのあいだで配信のための機器やネットワークの整備を進めるとともに、配信するコンテンツについての情報共有や、プレイリスト作成など、すでに配信を行っている放送局とも、ノウハウの共有を進めました。

今回のサービス開始直前には、新たに見逃し配信を始める11の地域放送局全てが連携。配信開始6日前からは、各局のアナウンサーやキャスターが、それぞれの番組をPRしながら、NHKプラスの配信開始へのカウントダウンをツイッターで発信して、周知を図りました。



水戸放送局



大津放送局



宇都宮放送局

各地域放送局が  
カウントダウン



地域配信の拡大で連携しました

ツイッター  
でPR



これまで 札幌、仙台、首都圏、大阪、名古屋、広島、松山、福岡  
 拡大 長野、新潟、甲府、前橋、水戸、宇都宮(関東甲信越) 京都、神戸、和歌山、奈良、大津(関西)



【視聴者から寄せられた声】

- ・ とちぎ630のファンで、新生活の始まりとともに視聴できなくなってしまい寂しい気分で日々を過ごしていたが、NHKプラスに追加と知った。告知にも各番組の特色が色濃く表れていて、ツイッターにアップされたものも何度も見た。10月に入り、とちぎ630が東京でも見られるようになり、感激した。これから平日は毎日、地元の話に触れられるかと思うとワクワクする。(20代女性)
- ・ 上京するまでNHK神戸のニュースをよく見ていたので、兵庫県内のニュースや話題を見ると、懐かしく安心するような気持ちができる。配信地域の拡大はありがたいし、これからもNHKプラスを活用したい。(年代不明)

このほかの地域のニュースを見たいという要望は、引き続き寄せられています。NHKでは、2023年春以降さらに対象地域を広げ、ネットワークを生かして公共メディアの使命を果たしていきたいと考えています。

## ■11月 反響の多かった番組

日本時間の21日に開幕したFIFAワールドカップ2022や大相撲九州場所などスポーツ中継のほか、音楽番組などに多くの反響が寄せられています。また、北朝鮮のミサイル発射関連の報道や地震のため、変更や中断になった番組についての問い合わせがありました。

第73回NHK紅白歌合戦について、16日に出場歌手を発表し、出場歌手やグループへの応援をはじめ、放送への期待の声が寄せられた一方、知らない出場者ばかり、日本での実績を考えるとなじみがないなど、出場者の選考に関する厳しい声も寄せられるなど、多くの反響がありました。

※集計期間 11月1日～30日

FIFAワールドカップ2022 1次リーグ・E組「日本×ドイツ」(11/23)(総合、BS4K、ラジオ第1)	417
うたコン▽生放送!▽スタレビ▽氷川▽宮本浩次▽冬美▽キンプリ▽日向坂(11/1)(総合)	414
MLB2022 ワールドシリーズ第4戦「アストロズ」対「フィリーズ」(11/3)(BS1) 「北朝鮮弾道ミサイル発射」関連ニュースのため放送開始時間変更	389
大相撲(2022年)九州場所 二日目(11/14)(総合、BS1、BS4K、ラジオ第1) 「福島県・茨城県で震度4」関連ニュースのため中断	342
映像の世紀バタフライエフェクト 選「ベルリンの壁崩壊 宰相メルケルの誕生」(11/14)(総合) 「能登地方で震度4」関連ニュースのため中断	318
【連続テレビ小説】舞いあがれ! 第24回「空を飛びたい!」(11/3)(総合、BSプレミアム、BS4K) 「北朝鮮弾道ミサイル発射」関連ニュースのため総合のみ翌日に変更	310
FIFAワールドカップ2022 1次リーグ・E組「日本×コスタリカ」(11/27)(FM)	289
あさイチ「40代から増加! ?めまい改善SP」(11/16)(総合)	250
あしたも晴れ! 人生レシピ「うつ病と向きあう」(11/4)(Eテレ) 内容変更にもなう放送予定問い合わせ等	239

<11月放送以外の番組への反響>

第73回NHK紅白歌合戦(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1) 5,480件

## 3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は14,134件で、前月より1,225件減少しました。9月から多く寄せられていた「らじる★らじる」スマートフォン用アプリの大幅アップデートによる使い方の問い合わせが減少したほか、NHKプラスについての声も11,727件と今年度もっとも少なくなりました。

NHKプラスでの、地域の番組の配信については、「県外では放送で見られなかった番組がNHKプラスで配信され見ることができた」と引き続き好評で、NHKプラス全般についても、「関心事をじっくり繰り返し見ることで話題やニュースの理解が深まった」という意見がありました。

また、11月16日に行われた第73回NHK紅白歌合戦出場歌手の記者発表の様子は、12年ぶりにNHKオンラインの公式サイトでライブストリーミング配信され、「初出場歌手の緊張した様子が見られ大みそかが楽しみ」など好評意見が寄せられました。

## 4. 受信料への声

受信料に関して、11月は121,192件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.4%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容に関するものでした。いただいた問い合わせに対しては、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口で回答しました。番組で、ネットでの手続きを案内したほか、ホームページ「受信料の窓口」の手続きページを、スマートフォンでも見やすいように料額表のデザインを見直し、利便性の向上に努めています。ホームページ「受信料の窓口」では受信契約に関する多くの手続きを24時間受付していて、引き続き各種手続きでの利用をよびかけています。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,326件で、前月よりも80件増加しました。多かったのは送付物に関するもので2,323件、契約・事務処理に関するものが373件、スタッフに関するものは191件でした。受信契約を勧奨する送付物について、手続き不要な場合は、返送する必要がないことをもっとわかりやすく明示して欲しいという意見が複数寄せられていたため、送付物の文言やデザインを見直すなどの対応をとりました。

## 5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、11月は2,709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(受信相談)および各放送局の受信窓口では2,234件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,666件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が568件でした。

## 6. 経営への声

NHKの経営に関して、11月は198件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の266件から68件減少しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは145件で、そのうち50件は、経営計画修正案に関するものでした。衛星波の削減については、依然、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて、「BS1はスポーツ、BSPIはドキュメンタリーとエンターテインメントとうまく分かれているのが良い、それが少なくなるのは納得できない」などという削減への反対意見をはじめ、衛星波の今後への問合せが寄せられました。そのほか、アメリカの動画配信大手、ネットフリックス上でNHKの番組が広告付きで配信されていると報じられたことや、外部のコンサルティング会社との契約金額について報じられたことについての厳しい意見もありました。

## 7.反響の多かった番組から ■FIFAワールドカップ2022 1次リーグ・E組「日本×ドイツ」 11月23日(水)

総合、BS4K 後9:30～前0:45

ラジオ第1 後9:50～前0:30

反響405件 ※11月21日～27日で集計

(好評意見17件、厳しい意見122件、

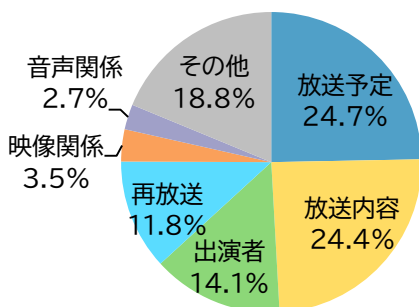
問い合わせ186件、その他の意見90件)



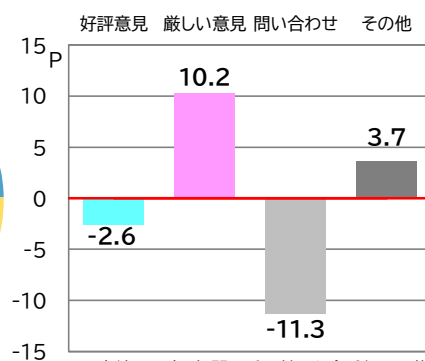
中東で初めて開催されたサッカーワールドカップとなるカタール大会、日本が初戦で優勝候補ドイツと対戦しました。序盤から試合の主導権を握られ先制点を許す苦しい展開のなか、日本は後半の大胆なフォーメーション変更と積極的な選手交代が的中しドイツを逆転、2対1で勝利しました。

番組には、50代以上の男性からを中心に、放送予定や再放送の問い合わせのほか、演出や出演者に対する意見、選手たちや森保監督を称える声などがありました。試合への反響405件は、11月27日までに行われた27試合のうち最も多く、これは4年前のロシア大会初戦「日本×コロンビア」と同数でした。

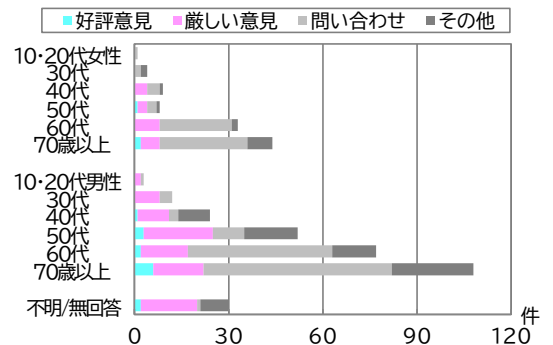
### ●受付内容の内訳



### ●意向種別の相対比較



### ●意向種別×年代性別



### ●おもな反響と内訳

内容	問い合わせ・意見の数
放送予定	90件
番組の演出	57件
再放送予定/希望	56件
出演者	52件
試合経過/結果	32件
NHKアプリ配信予定	21件
音声	13件
選手/監督	12件

(11/21～27集計)

### ●反響数上位の対戦カード

対戦カード	試合日	※試合日JST	
		問い合わせ	意見の数
日本×ドイツ	11/23	405件	405件
日本×コスタリカ	11/27	288件	288件
アメリカ×ウェールズ	11/22	30件	30件
イングランド×イラン	11/21	25件	25件
カタール×セネガル	11/25	23件	23件
フランス×オーストラリア	11/23	18件	18件
スペイン×ドイツ	11/28	16件	16件
'18日本×コロンビア	6/19	405件	405件

(11/21～27集計、NHK未放送分含む)

## 【主な内容】

### ○中継全般について

- ・ 前半劣勢からのかつてないほど積極的な選手交代とシステム変更、「必ず勝つんだ」という森保監督の本気が感じられた。選手たちひとりひとりにも強豪から勝ち点をもぎ取ろうとする気迫がみなぎり、歴史的勝利に酔いしれた中継だった。(40代男性)
- ・ 世界的なスポーツイベントのときにがんばっている選手たちに勇気をもらえた。新型コロナや自然災害などで気分が落ち込みそうなときこそ、元気が出る番組がほしい。(50代女性)

### ○出演者、演出

- ・ 日本の勝利に皆が喜びにわくなか、スタジアムのテラスにいた出演者たちの表情やコメントには少し失望した。固いままの顔に喜びも冷めてしまった。ゴールシーンなどの試合のハイライトを早く見せてほしかった。(60代男性)
- ・ 画面左上のチーム名の標示はゴールサイドに合わせるのがサッカー中継の基本だ。つまり、前後半で表示を左右入れ替えるのが当然ではないか。Jリーグではいつも替わっていてワールドカップではなぜできないのか。(70歳以上男性)※国際信号の表示配置であることを説明
- ・ 目の前の真剣勝負に集中したいこともある。(プロ野球中継のような)解説や実況がない会場音声のみの副音声放送をやってほしい。(50代男性)

### ○ワールドカップの取り上げ方

- ・ きょう(11月23日)は朝からサッカー関連の番組ばかりだが、誰もがサッカーに興味があるわけではない。自分は朝の時間帯はニュースを見たい。ワールドカップをやるなどはいわないが、サブチャンネルを使うなど工夫してほしい。(60代男性)※同様意見45件
- ・ 「スポーツと政治は別」というが、国際大会は国力の誇示、国家の利益を目指したもの。カタールには人権、差別などさまざまな批判があり、サッカーに熱い欧州でも自粛ムードである。お祭り気分をあおらず、NHKには配慮と感性を求めたい。(60代男性)



## &lt;参考&gt;コスタリカ戦について(試合への反響288件)

11月27日には1次リーグ2試合目「日本×コスタリカ」戦をFMで放送しました。この試合は、民放局がテレビ放送権を持っており、放送を見られない地域の視聴者などから中継の要望や、NHKがテレビ放送しないことへの厳しい声が、反響288件のうち42件を占めました。これは、生中継または録画で全ての試合を取り上げた2018年ロシア大会の第2戦「日本×セネガル」(地上波では民放局、NHKはBS1で生中継と録画再放送)に対しての同様の意見18件を大きく上回っています。

## ●コスタリカ戦 おもな反響と内訳

内 容	問い合わせ・意見の数
放送予定	211件
中継の要望など	42件
パブリックビューイング	8件
試合経過/結果	8件
対戦国について	5件

(11/21~27集計)

## 【主な内容】

- ・ テレビで見られなかった地方がある。放送権など事情はわかるが、こういった地域のこととも考えてほしい。ワールドカップはもはや国民的行事のようなものなので、どこに住んでいても見たい人が見られるように工夫してもらいたい。(70歳以上男性)
- ・ 自分が住んでいる地域では映らない。受信料を払っているのだから、NHKが放送すべきだし、その責任がある。(70歳以上男性)
- ・ 受信料値下げも結構だが、このような大きな試合のときには放送してほしい。(60代男性)
- ・ 以前は地上波が民放で放送されるときもNHKは衛星で中継していたと記憶しているが、今回はやらないのだろうか。録画でもいいので、ぜひ検討してほしい。(50代)

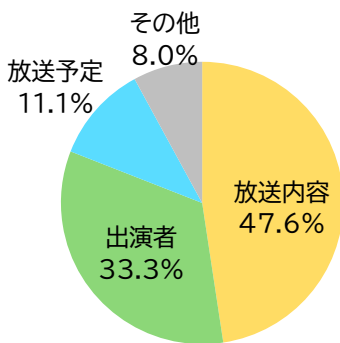
■生中継スペシャル！  
ニッポン「今」つないでみたら  
～秋うらら 2022～

11月12日(土)  
総合 後1:50～3:00、3:05～6:00  
反響126件 ※11月7日～13日で集計  
(好評意見19件、厳しい意見41件、  
問い合わせ54件、その他の意見12件)

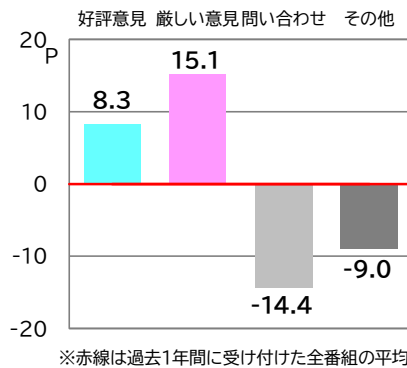


日本列島各地をつないでとっておきの「今」を届ける大型中継番組として、9月に続いての放送です。今回は、各地の秋の絶景・味覚のほか、マーチングバンドや伝統の神楽、そして生け花などに若者たちが取り組む姿、そして、大切な人に思いを伝えるサプライズ企画なども盛り込んでの4時間でした。期待通りに秋の魅力を堪能できたという感想や、若者たちの姿に心を動かされたという声のほか、もっと落ち着いた出演者で番組を作してほしいという意見などが寄せられました。

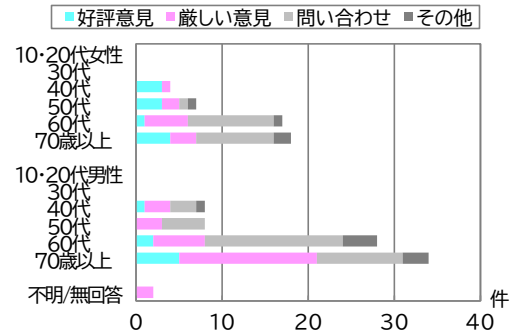
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

＜好評意見＞

- ・ 今放送中の番組、感動した。出演している一般の方たちの笑顔。失敗のできない生中継を地方からつないで、生でしか見られない表情。大絶賛だ。(60代男性)
- ・ 前回の「夏の思い出」編も見たが、今回も、各地の紅葉など秋の魅力を満喫できた。比叡山延暦寺の若い住職さんのインタビューもすばらしかった。(40代男性)
- ・ 秋、どこにも行けてなかったので、癒された。香川の生け花バトル、初めて見た。これからも、頑張してほしい。元気が出た。(50代女性)
- ・ マーチングバンド、とても素晴らしかった。中学生の演奏も地元の皆さんの声にも感動した。中継スタッフの皆さんに感動をありがとうと伝えてほしい。(60代女性)
- ・ 島根の高校生が継承する神楽の中継は、祖父や親から聞かされた「七福神」の伝説を思い出し、懐かしく、感動した。(70歳以上男性)
- ・ NHKプラスでもう一度じっくり見てみたい。番組の探し方を教えてほしい。(70歳以上女性)

< 厳しい意見 >

- ・ 番組の題名を見て列島を北から南まで中継で結ぶと期待していたが、東北や北海道は入っていなかった。東北出身者としては、疑問であり、不満だ。 (70歳以上男性)
- ・ 日本のいろんなところから中継して地域のいいところがあるという点ではいい番組だと思うが、もう少し落ち着いた人に出演してほしい。 (70歳以上男性)
- ・ 庶民には手が届かない高価なズワイガニをタレントがうれしそうに食べ、周りも大騒ぎ。国民が物価高で苦しんでいるときに、こうした番組内容はいかかなものかと感じた。 (40代男性)
- ・ 日本の秋を伝える番組だと思っていたが、季節感に関係ない話題が多いと感じた。前回9月の放送がよかっただけに、今回は若干期待外れだった。 (50代男性)

## [参考データ]

## ■放送番組への意見

11月に放送に寄せられた視聴者の声は77,490件、このうち意見は、31,715件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が25.6%、厳しい意見は74.4%でした。

	9月	10月	11月	2021年度平均
好評意見	22.5%	42.9%	25.6%	25.3%
厳しい意見	77.5%	57.1%	74.4%	74.7%

## ■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
送付物	送付物の送付、内容など	2,323
契約・事務処理関係	契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	373
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など	191
BSデジタル放送	BSデジタル放送のメッセージの消去など	69
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	33
	料金体系・料額への不満	11
番組サービス	番組内容や出演者への不満	39
その他		287
合計		3,326

## ■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

	事由	件数
受信不良		1,666
	一次対応	907
	個別受信設備不良	733
	共同受信設備不良	115
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	49
	混信・難視聴など	1
	二次対応	759
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		568
合計		2,234

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応