

NHK

月刊みなさまの声 2023年8月



<目次>

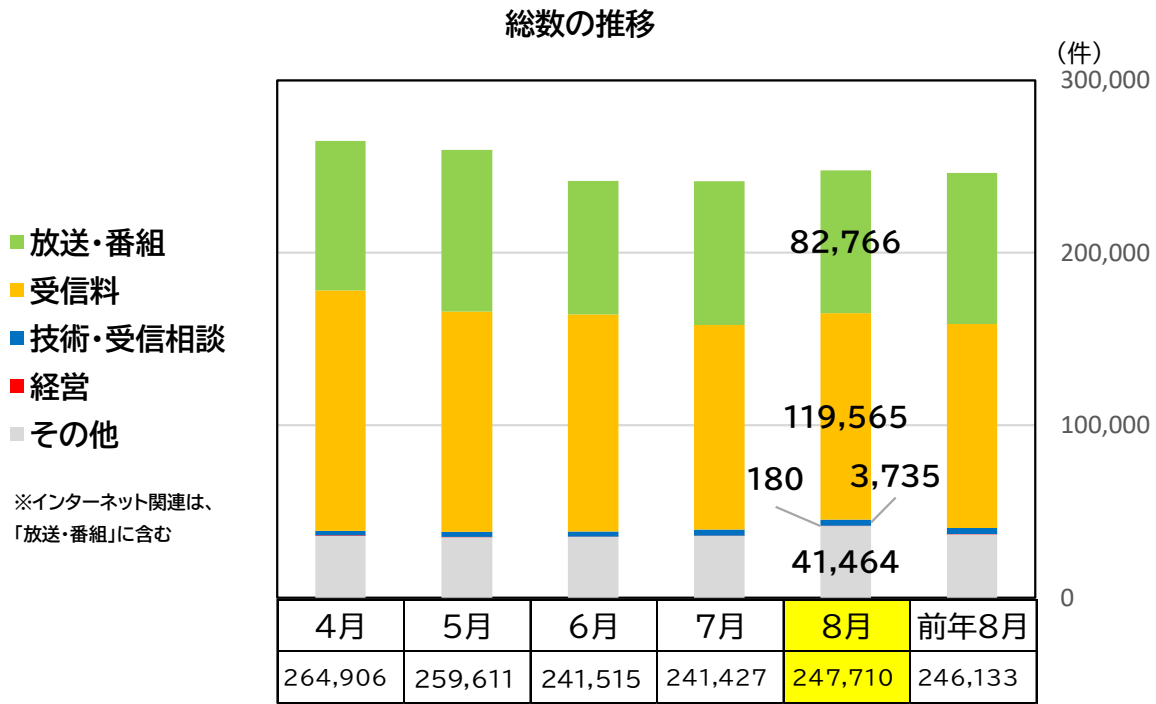
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	8
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

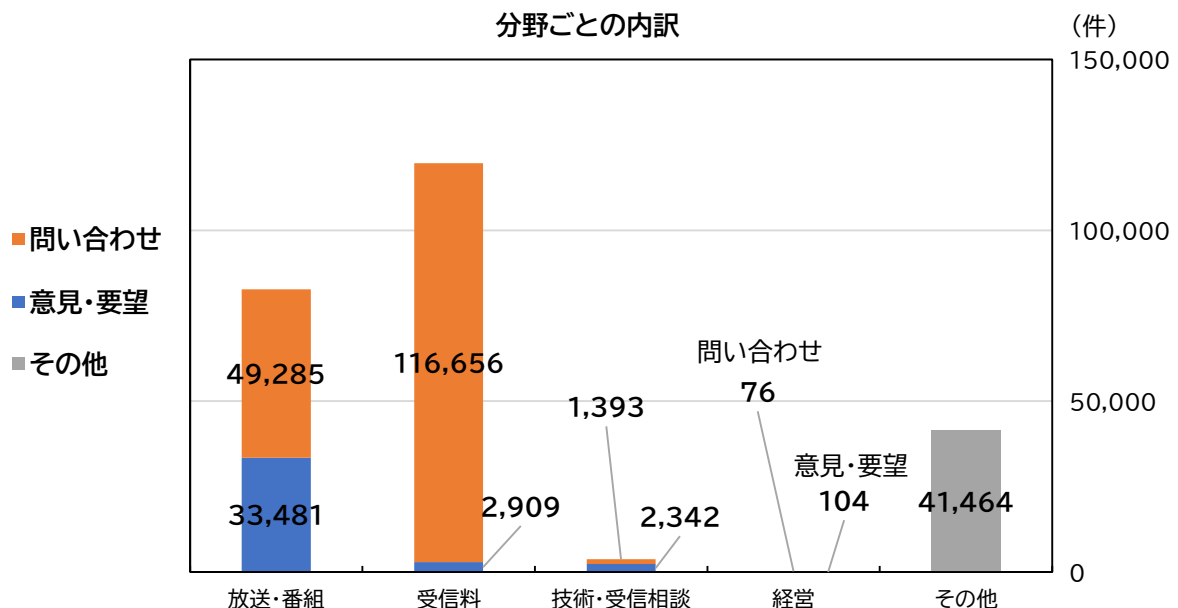
■総数の推移と内訳

8月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は247,710件で、前月7月と比べ6,283件増加し、前年同月からは1,577件多くなりました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが119,565件(対前月比1,081件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が82,766件(対前月比648件減少)となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが49,285件で59.5%、番組内容や演出などに関する意見・要望が33,481件で40.5%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが116,656件で97.6%を占め、意見・要望は2.4%にあたる2,909件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望には、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回答したほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当の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

放送や番組に寄せられた視聴者の声は82,766件、このうち意見は33,481件でした。内訳は、好評意見が32%、厳しい意見は68%でした。

	6月	7月	8月	2022年度平均
好評意見	27.7%	36.9%	32.0%	30.5%
厳しい意見	72.3%	63.1%	68.0%	69.5%

声をもとに対応をしたおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など82件(7月は68件)、ホームページの関係は43件(7月は35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。

また、NHKの番組を有料で配信している「NHKオンデマンド」にも、多くの声が寄せられ、配信に関する方針を一部見直しました。

■NHKオンデマンド 出演者の事情による配信停止 原則行わない方針へ

ことし7月1日、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」「風林火山」「龍馬伝」など8つの番組、合わせて158本について新たな販売・配信を停止しました。

これらの番組に出演していた歌舞伎俳優の市川猿之助被告が逮捕されたことを受け、その社会的な影響を鑑みての判断でした。

これに対して、視聴者のみなさまから、大変多くのご意見が寄せられました。その数は、配信停止から10日ほどで1,000件近くに上りました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 受信料はもちろん、NHKオンデマンドも契約しているのに、見たい大河が配信停止で、何とも悲しい思いだ。(50代女性)
- ・ 鎌倉殿の13人が本当に大好き。すばらしい脚本と、俳優さん達の熱演に心を揺さぶられた。コロナ禍の大変な時期に制作に携わった多くの人達の頑張りや誇り、ゆかりの地の盛り上がりがかき消されていくようで、とてもさみしいし、腑(ふ)に落ちない。(40代女性)

楽しみにしていた番組、お気に入りの番組が見られなくなった悲しみや無念さが伝わる声のほか、配信停止によって、ほかの出演者やスタッフなど、番組の制作に携わった人たちの努力や思いが無になってしまうこと、有料のオンデマンドサービス利用者としての「見る権利」が損なわれてしまうことに疑問を投げかける声も多くありました。

- ・ オンデマンドサービスは視聴者が、お金を払って、番組を選んで見るサービスだ。問題を起こした本人以外の作品に関わった人の権利や視聴者の見る権利はないがしろにされてよいのか。(40代男性)
- ・ NHKオンデマンドなど有料で配信されているところまで停止して、作品をないものとしてしまうことを考え直してもらえないか。(50代女性)



視聴者の声を受けて、NHKは今後の対応を改めて検討しました。

一部出演者の不祥事などが起きた場合、その社会的影響を考慮して番組をお届けすべきかを検討し判断するのは、NHKの放送でもオンデマンドでも同じです。その一方で、NHKが編成した曜日や時間帯に合わせて不特定多数の人たちが見る放送の番組とは違い、NHKオンデマンドでは、料金を支払った利用者が見たい動画を自分で選びます。コロナ禍以降、さまざまな動画配信サービスが普及したこともあって、「自分が選んだ動画コンテンツを、好きなときに、好きな場所で見ると」という視聴スタイルが広がっています。

検討の結果、オンデマンドサービスの運用にあたっては、利用者の見る権利と、動画コンテンツの作品としての価値は最大限尊重されるべきだという結論に至りました。

配信停止から約1ヶ月後の7月26日、NHKは、出演者など関係者の不祥事が発生した際のNHKオンデマンドの対応について、新たな方針を公表しました。

「**今後は、原則として、一部出演者の逮捕等があっても番組の配信停止は行わない**
ただし、発生した事象の内容によっては、総合的判断で例外的に停止する場合もある」

というものです。

この方針のもと、8月21日から、「鎌倉殿の13人」の配信を再開しました。NHKオンデマンドでは、これまで出演者の逮捕などを受け配信を停止していたほかの番組についても順次配信を再開していく予定です。

NHKオンデマンド

「鎌倉殿の13人」特集

配信再開し、順次追加していきます。関連番組もどうぞ



鎌倉殿の13人
(7)「敵か、あるいは」
2022年2月20日放送



鎌倉殿の13人
(6)「悪い知らせ」
2022年2月13日放送



鎌倉殿の13人
(5)「兄との約束」
2022年2月6日放送



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 今後も出演者の逮捕による配信停止は原則行わないと明言していただいた英断を支持したい。動画配信の見る見ないを利用者が判断できる性質を考慮していること、作品を尊重し、保護していく姿勢を表してくれたことをとてもうれしく思う。(30代女性)
- ・ NHKオンデマンドで手軽に視聴できることは、自分が見る時も友人に勧める時にも重要なので、その手段が確保されて安心した。(20代女性)
- ・ 良質なドラマを多く制作しているNHKの作品だからこそ、見たいものはたくさんある。まだまだ配信再開待ちの作品もあるが、期待に胸を膨らませている。(40代女性)

作品の価値や制作に関わるクリエイターの成果などを守り、コンテンツ文化を保護していくこともNHKに求められている役割のひとつです。

公共メディアとしてこれからも放送・サービスの改善や向上に努めていきます。

■8月 反響の多かった番組

俳優・草刈正雄さんが出演したファミリーヒストリーには、番組内容への好評意見や、番組内で予告した特別編への問い合わせなど、当番組で今年度最も多い反響が寄せられました。また、夏の大型音楽番組「ライブ・エール」には、出演者や演出について好評意見が多数届いたほか、107年ぶりに慶応高校が優勝した全国高校野球選手権大会についても大きな反響がありました。

※集計期間 8月1日～31日

ファミリーヒストリー 草刈正雄～初めて知る米兵の父 97歳伯母が語る真実とは～(8/14)(総合)	787
ライブ・エール 第1部・第2部(8/12)(総合、BS4K、BS8K)	727
第105回全国高校野球選手権大会 決勝「仙台育英(宮城)」対「慶応(神奈川)」(8/23)(総合、ラジオ第1)	576
The Covers スペシャル#2 サマースペシャル～楽園音楽ナイト!～(8/24)(総合)	396
趣味どきっ! 歌って味わう! 昭和レトロポップス【新】(1)アイドル誕生!(8/2)(Eテレ)	356
MLB2023 「レッズ」対「エンジェルス」(8/22)(BS1)	333
おげんさんのサブスク堂 羽生結弦 Part2(8/26)(総合)	317
趣味どきっ! 歌って味わう! 昭和レトロポップス(3)アクターの活躍(8/16)(Eテレ)	279
FIFA女子ワールドカップ2023 決勝トーナメント準々決勝「日本×スウェーデン」(8/11)(総合)	249

<8月放送以外の番組への反響>

NHK紅白歌合戦 538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して、8月の受付件数は17,248件で、前月と比べて1,552件増加し、今年度最多となりました。このうち87%がNHKプラスへのもので、「災害の時に特に役に立つと思う」「台風関連のニュースで非常に役立っている。地域のニュースを見られるのがいい」といった災害時の活用について好評意見が寄せられています。

このほか、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談件数は71件で、前月と同数でした。今後も状況を注視しながら、注意喚起などの対応を進めていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、8月は119,565件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、97.6%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容などに関するものでした。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は2,287件で、前月より1,328件減りました。これは7月と比較して契約手続きに関する送付物の発送数が少なかったことが要因と考えられます。10月から施行される「受信料の値下げ」と「学生を対象とする受信料免除の拡大」に関しては、NHKのホームページ「受信料の窓口」に特設ページを設けるなど、丁寧に周知することに努めています。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	1,313
	受信料の支払いに関する送付物について	187
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	277
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	76
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	72
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	68
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	58
番組サービス	番組内容や出演者について	12
	インターネットサービスについて	9
その他		215
合計		2,287

5. 技術・受信相談への声

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受け付けた技術・受信相談に関する意見や問い合わせは3,124件でした。内訳は、映像が受信できないなどの受信不良の申し出が2,506件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法など技術相談が618件でした。7月に続き、降雨や落雷による受信不良の相談が全国的に多く寄せられました。

事由		件数
受信不良		2,506
	一次対応	1,533
	個別受信設備不良	1,248
	共同受信設備不良	257
	雑音障害	15
	建造物による受信障害	9
	混信・難視聴など	4
	二次対応	973
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		618
合計		3,124

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

6. 経営への声

NHKの経営に関して、8月は180件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の153件から27件の増加でした。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117件で、最も多かったのは、福島放送局の記者が酒気帯び運転で逮捕されたことに対してで、27件。「常識的にありえない」「どういう教育をしているのか」といった厳しい意見が届きました。ついで多かったのが、放送の将来像を検討する総務省の有識者会議がまとめた報告書に関する声で、18件でした。

7.反響の多かった番組から

■ファミリーヒストリー

草刈正雄～初めて語る米兵の父

97歳伯母が語る真実とは～

8月14日(月)

総合 後7:30～8:42



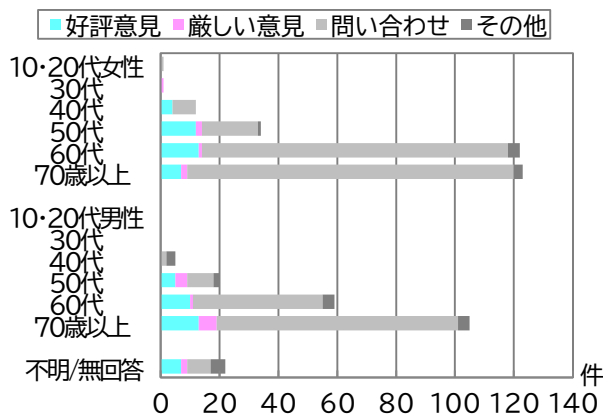
反響504件 ※8月14日～8月20日で集計

(好評意見71件、厳しい意見19件、

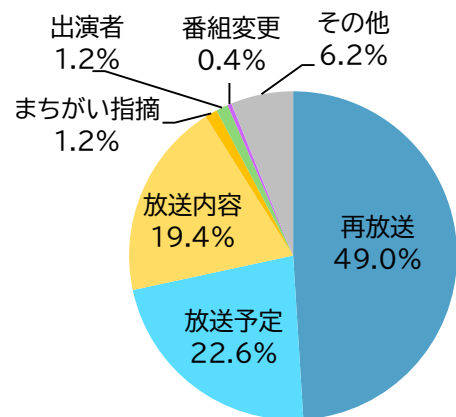
問い合わせ388件、その他の意見26件)

生まれた時から母親と二人だった草刈正雄さん。父親は日本に駐留したアメリカ兵でしたが、顔も知りませんでした。母親は「朝鮮戦争で死んだ、写真は焼いた」と多くを語らず亡くなりました。しかし、制作班の調査で親族が判明し、草刈さんの父親は朝鮮戦争から生還していた事実が分かりました。「なぜ父は母のもとを去ったのか」97歳になる伯母が70年ごしの秘密を告白しました。「心を揺さぶられた」などの番組内容への好評意見とあわせて、番組の最後に、草刈さんがアメリカを訪問した際の様子を特別編として放送することを告知したことに関して、放送予定日の問い合わせも多く、500件を超える声が寄せられました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



【主な内容】

- 見応えがあった。日米の関係、男女の関係、日米社会のそれぞれの受け取り、母子家庭の苦悩、親子の愛、アメリカ人の人間性など、いろいろなものが見え、しかも一般の庶民のヒストリーであった点に胸打たれた。(年代不明)
- 好きな俳優の草刈さんだったので興味本位で見始めたがとても感動した。ちょうどこの終戦の時期にピッタリの内容で、戦争のあった時代に思いをはせながら、そのヒストリーのスケールの大きさに圧倒された。(40代女性)
- 毎回、NHKの取材力に驚かされる。本当にすばらしい。スperlすらわからない名前からの検索、気の遠くなる作業に費やす時間、スタッフに本当に感謝したい。(60代女性)
※NHKの取材力を高く評価する意見 16件(重複あり)
- 草刈さんがアメリカを訪問した特別編もあるようだが、見逃したくないのでいつ放送か教えてほしい。番組で、いつ頃放送なのか分かるようにしてほしい。(60代女性)
※特別編の放送日などの問い合わせ 117件(重複あり)