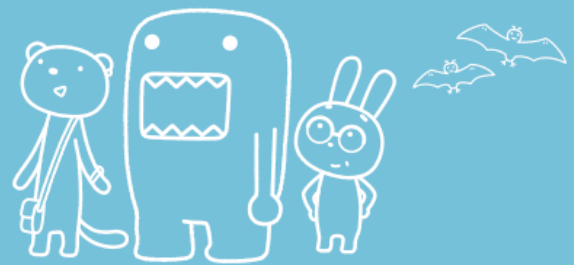




月刊みなさまの声

2018年9月

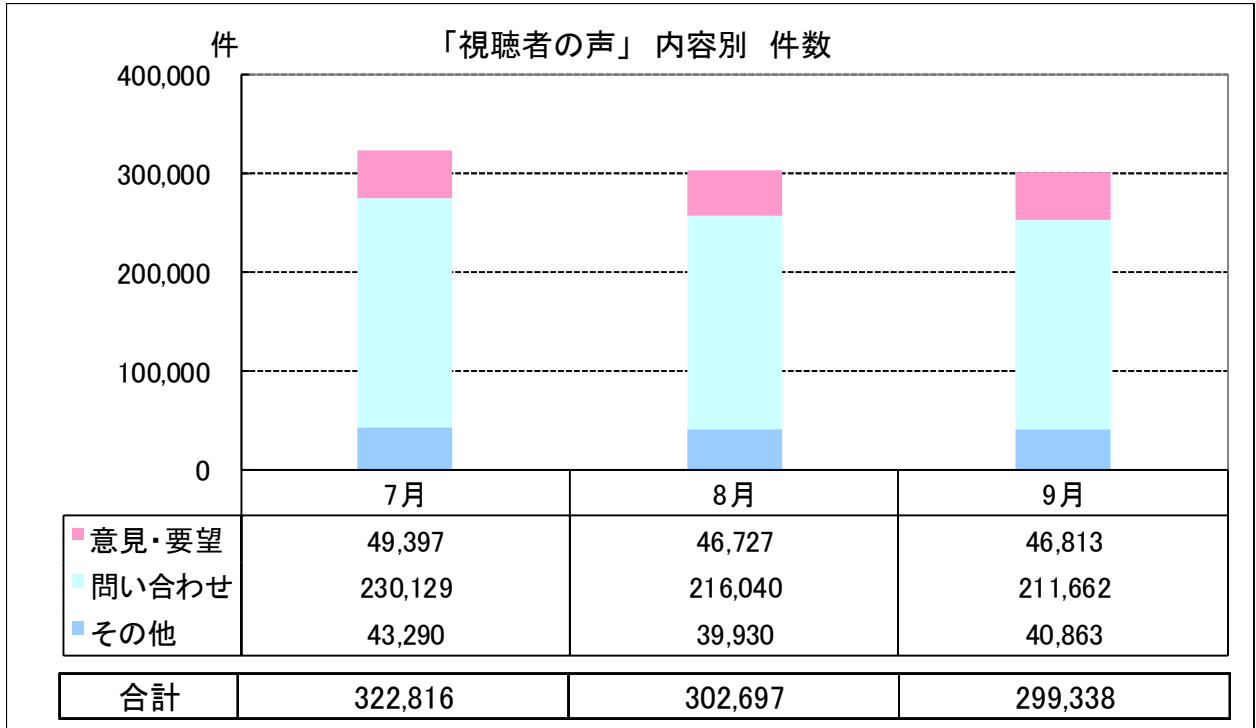


<目次>

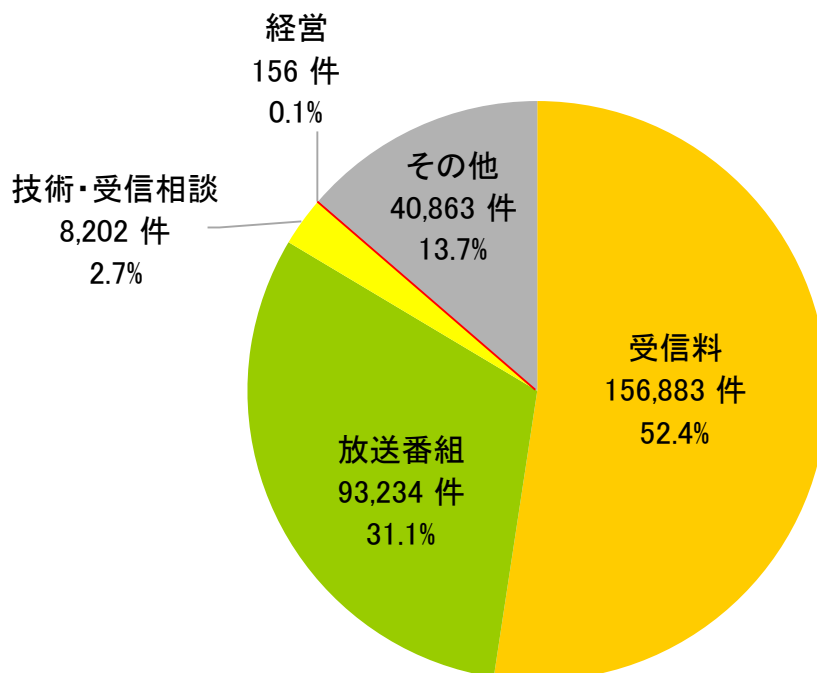
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 受信料への意見	3
3. 放送番組への声	3
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. 意見・要望への対応	5
7. ピックアップ	9
8. 四半期（7～9月） 再放送希望番組	14

1. 視聴者の声の総数と内訳

9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は29万9,338件で、前月より3,359件減少し、前年同月より9,287件少なくなっています。



視聴者の声の分野別の内訳では受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



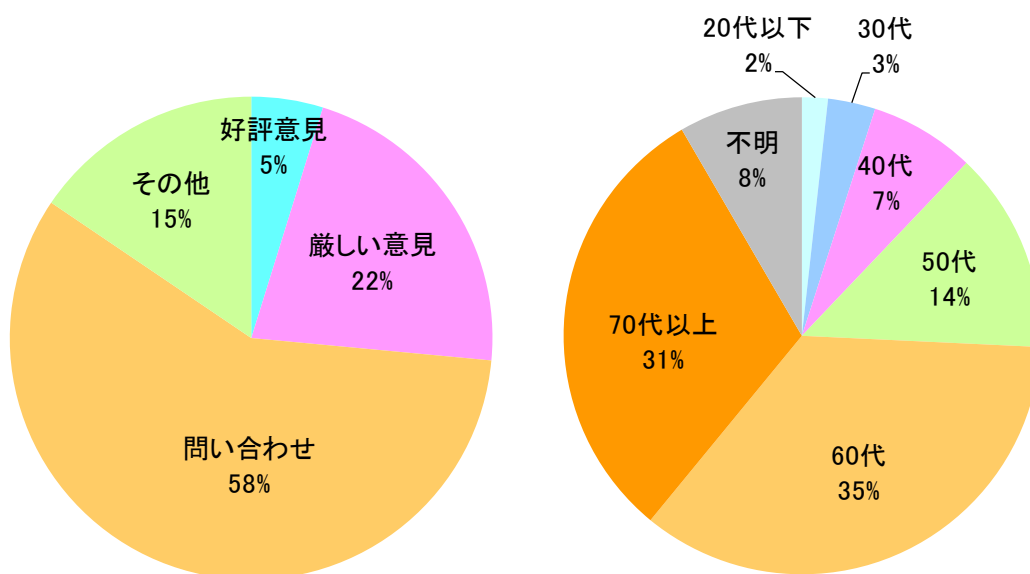
2. 受信料への意見

受信料に関して9月は、15万6,883件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター（営業）では、12万8,518件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は5,299件でした。一次窓口で対応を完了したのは、2,664件（50.3%）で、2,635件（49.7%）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	訪問員等の対応、説明不十分等	3,137
	訪問日、訪問時間に対する不満	4
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	75
	料金体系・料額への不満	27
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	97
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	21
その他	訪問以外の営業活動への意見等	1,938
合計		5,299

3. 放送番組への声

9月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は9万3,234件で、前月より21件減少しました。放送や再放送の予定などの問い合わせが58%でもっとも多く、好評意見が5%、厳しい意見は持論なども含めて22%でした。また年代では50代以上が80%を占めています。



■9月 再放送希望の多かった番組

9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7,909件でした。要望の多かった11本の番組は、以下のとおりです。このうち4本の番組が再放送されました。

東洋医学 ホントのチカラ～科学で迫る 鍼灸・漢方薬・ヨガ～「第1部」「第2部」	563件	》
★NHKスペシャル「樹木希林”を生きる」	260	
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)	157	
★ファミリーヒストリー「デヴィ夫人～運命の関ヶ原 クーデターでの決断～」	153	
うたコン「半分、青い。」と昭和歌謡!“朝ドラ”名曲SP	121	
★NHKスペシャル MEGAQUAKE「南海トラフ巨大地震 迫りくる“Xデー”に備えろ」	118	
★チョイス@病気になったとき「その歩き方で大丈夫? ウォーキングのトラブル」(Eテレ)	69	
プロフェッショナル 仕事の流儀「我々は、最後の砦(とりで)～信用組合理事長・山本明弘～」	64	
アラン・ドロン ラストメッセージ～映画 人生 そして孤独～(BSプレミアム)	64	
クローズアップ現代+「秘話・樹木希林さん 直筆の手紙」	62	
プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	62	★再放送実施番組 (10月15日現在)

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して9月は、8,202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(受信相談)および各放送局の受信相談窓口では7,075件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が台風の影響などで8月より1,000件近く多い4,615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が2,460件です。このうち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2,706件(59%)で、1,909件(41%)は詰り間による二次対応で改善の指導や助言を行いました。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		4,615
	一次対応	2,706
	個別受信設備不良	2,081
	共同受信設備不良	562
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	31
	混信・難視聴など	25
	二次対応	1,909
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		2,460
合計		7,075

5. 経営への意見

NHKの経営に関して9月は156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98件でした。主な内訳は、「不祥事」関連が36件、「公共放送」関連が7件、「職員制度」関連が6件、「経営委員会」関連が2件、「経営計画」「情報公開」「予算」関連がそれぞれ1件、NHKに対する持論など「その他」が44件でした。

6. 意見・要望への対応

■災害時の外国人への情報提供 充実強化の取り組み

【視聴者からの意見・指摘】

- 日本にいる外国人への災害時の情報周知はどのようなことが行われているのか。文字テロップを使用した外国語の災害情報を流してみてもどうか。 (20代男性)
- 北海道の地震でL字による情報を日本語で出していた。避難場所、相談場所を外国人にも分かるように英語でも出したらよいのではと思った。 (70代以上女性)
- 外国人向けにラジオやスマホなどでも情報を届けられるような方法も考えるべきだ。 (40代男性)

9月は相次いで台風が上陸し、北海道では震度7を観測し41人が犠牲になる地震が起きました。NHKは、国際放送局を中心に災害時の外国人への情報提供の充実強化に取り組んでいます。北海道の地震の際は地震発生の9月6日からラジオ第2で外国人向けの放送を開始しました。英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国語の通常の放送に、ロシア語、タイ語、ベトナム語を加え、あわせて8つの言語で地震の被害やライフラインの情報を繰り返し伝えました。

また、台風24号が浜歌山県に上陸して日本列島を通過した際には、L字の画面を活用して警戒情報を英語で表記したり、QRコードで「NHKワールド JAPAN」のWEBサイトに誘導したりする取り組みを初めて実施しました。

※9月11日 タイ語による特設ニュースの放送



※9月30日 L字画面での英語情報発信

【災害時の取り組みと反響】

- 北海道の地震の際のラジオ第2による外国人向けの放送回数
42回 (9月6日～11日)
- 「NHKワールド JAPAN」のWEBサイトへのアクセス数
195,516件 (9月計 通常の月の10倍以上)



【視聴者から寄せられた声】

- 北海道の地震のとき、さまざまな外国語でニュースを流していたと知った。観光などで北海道に来ていた外国人もこの放送を聞いて助かったのではないかと思います。 (60代女性)
- ラジオ第2で、地震のニュースを多言語の放送で的確に伝えていた。SNSの私のフォロワー (外国人が) 絶賛していた。不安な外国人が精神的に救われたと思う。 (50代男性)
- 外国人の友人が、英語ニュースを聞いて大変ありがたいと言っている。担当者に伝えてほしい。 (50代男性)
- QRコードが出ていたのはすごくよい取り組みだと思う。
<Twitterから>
- NHK、いつのまに英語の案内まで・・・
- 日本にいる外国人向けに情報も流しているとは初めて知った

■ 10代向けの新番組

「沼にハマってきいてみた」放送開始

Eテレ 月曜日～水曜日
午後6:55～7:25

10月1日(月)から「Rの法則」の後続番組、「沼にハマってきいてみた」をスタートしました。「Rの法則」はメインMCを務めていたタレントが書類送検されたことを受けて5月7日に番組の終了を決め、NHKは次の番組の検討を進めていました。番組終了時には視聴者から「番組終了は妥当だ」とする声や、「10代が楽しめる番組を継続してほしい」という声が数多く寄せられていました。

【Rの法則終了への主な反響】

- ・ 番組終了を決めたことは妥当な判断だと思う。 (60代男性)
- ・ 番組が無くなってしまうのは本当に残念だ。とても自由な感じの番組で好きだった。 (50代男性)
- ・ 若者とのコミュニケーションのための番組が必要な時代だと思う。仕切り直しをして、いい番組を作ってほしい。 (60代女性)
- ・ 10代がかわいそうだ。こういう番組は継続してほしい。10代が楽しめて大人も楽しめる番組を作ってほしい。 (60代男性)

「沼にハマってきいてみた」の“沼”は、ネットの世界で使われる、大好きでハマりしてしまった趣味のことです。番組ではそれぞれの“沼”にどんな魅力があるのかを伝え、多種多様な青春をおう歌する10代の世界を深堀りします。

司会

高橋茂雄さん 桜井日奈子さん 松井愛莉さん

放送した主なテーマ

- 世界レベルの10代続々！大注目“ブレイクダンス”の世界
- ボルダリング沼～頭脳と筋肉のパズルゲーム～
- 昆虫好きもすごいぜ？DJ KOOの巨大クワガタが大暴れ！
- “空”大好き！超簡単！SNS映えする空写真テク大公開！

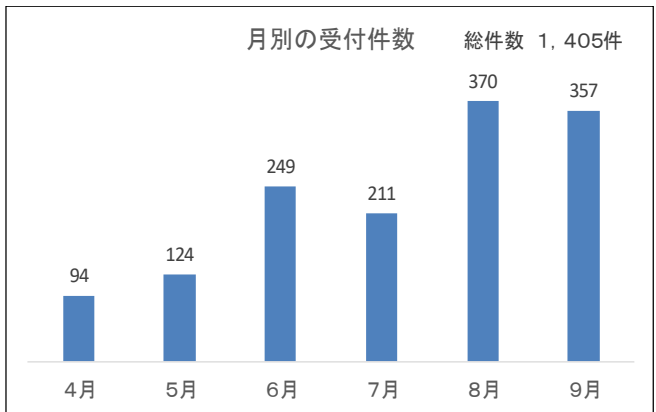


<Twitterへの投稿例>

- ・ 「Rの法則」終了から5か月、とりあえずはこの番組で確定のようですね
- ・ NHK色々見たけどこれから沼にハマってきいてみた見ます♪この前のブレイクダンスも面白かったから
- ・ こんな綺麗な空の写真って「沼」って言うの？沼って基本オタク趣味で他から見たら何故それハマるのかわかんないってのが沼なんじゃねーの
- ・ 遅ればせながら見た。テンポよく進んでいくし謎解きは面白いし楽しかった。司会のサバシナの高橋さんの表情が何かとてもよかった
- ・ 見始めたらおもしろくてチャンネル変えられない
- ・ あっという間の30分だった。めっちゃ楽しい30分だった

■NHKを名乗る不審な電話やメールの相談増加 放送やホームページで注意呼びかけ

今年4月から9月末までに全国のNHKで受け付けた「NHKを名乗る不審な電話」の相談件数は1,400件余りで、昨年度1年間のおよそ1,100件をすでに大きく上回っています。受付の内容は、「不審なメールが来た」「本当にNHKなのか」などの問い合わせや相談のほか、「怪しい電話があった。詐欺だと思うのでNHKで放送してほしい」などの情報提供です。また最近では、NHKの職員や番組スタッフ、関連団体などをかたる電話やメールなど巧妙な手口があり、視聴者だけでなく各地の警察署や消費生活センターなどからの問い合わせも増えています。



【視聴者などからの意見・指摘】

- ・ NHKの〇〇という男性から、6月に放送があるのでアンケートをしているということで、一人暮らしか、年金か、貯金は500万以上あるかと聞かれた。おかしいと思い確認の電話をした。(70代以上女性)
- ・ 市民から、NHKだと言ってアンケートの電話をかけてくるといった相談があった。家族構成や年収、預金残高などを聞いてくるが、NHKか。警察にも連絡し注意喚起しようと思っている。(消費生活センター)
- ・ NHKの記者と名乗る人から電話があり、「年金受給者へのアンケートを実施している」ということだった。不審に思い「本当にNHKか」と尋ねたところ、何も答えずに電話が切れた。(70代以上男性)
- ・ “NHKの文化放送局”というところから電話がきた。不審に思い黙っていたら電話が切れた。NHKに文化放送局というところはあるのか。(70代以上女性)
- ・ “NHKサービスアンケート”からNHKを装ったメールが届いた。回答すれば1万円もらえるという内容だった。注意喚起した方がいいと思う。(60代男性)



NHKを名乗る不審な電話やメールは、さまざまな手口が全国各地で確認されています。寄せられた情報は全国各放送局で情報共有するとともに、放送やホームページを通じて注意を呼びかけています。



【視聴者の声】

- ・ 夫の母のところに息子を名乗る電話があり、私が連絡を受けてすぐに警察に電話して詐欺被害を免れた。「首都圏ネットワーク」でいろいろな詐欺の手口を見てきたので迷わず行動できた。(50代女性)
- ・ 詐欺への注意を呼びかけることはマスコミの大きな役割だと思う。今も感謝しているが、いろいろな詐欺があるので、これからも高齢者を狙った事例を取り上げてほしい。(年代性別不明)

■誤記・誤読などの指摘への対応（9月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、9月の放送でのテロップや誤読などのミス、事実関係の間違いは102件（8月は85件）、ホームページは25件（8月は36件）ありました。

◆放送 誤記・誤読

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
9/2	Eテレ	クラシック音楽館	テロップ	交響詩「わが祖国」の作曲者 × スタメナ ○スメタナ	現場に指摘 番組内でお詫 びを表示
9/8	Eテレ	100分de石ノ森 章太郎	コメント	× 押しも押されぬ ○押しも押されもせぬ	現場に指摘
9/12	総合テレビ	ガッテン！	テロップ	× さつまいも掘り ○掘り	再放送で修正
9/16	Eテレ	将棋フォーカス	テロップ	女子学生のインタビュー × 最期 ○最後	再放送で修正
9/23	総合テレビ	大相撲秋場所	映像	秋巡業開催地 × 東伊豆市 ○東伊豆町	現場に指摘

◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
9/3	BS プレミアム	にっぽん百名山	コメント	日本アルプスの名付け親 × ウェストン ○ゴーランド	現場に指摘
9/11	総合テレビ	ニュースウオッチ9	テロップ	サッカー日本代表の FIFAランキング × 44位 ○55位	現場に指摘 翌日の放送で お詫びと修正
9/22	総合テレビ	NHK×日テレ 同時生放送！ テレビ65年 スポーツのチカラ	テロップ コメント	FIFAワールドカップ 日本初の生中継 × NHK(1978) ○テレビ東京(1974)	現場に指摘
9/30	総合テレビ	さわやか自然百景	テロップ	オオジュリンの天敵 × チュウヒ ○トビ	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
9/10	NHK NEWS WEB	誤字	× 報告債権 ○報国債権	現場に指摘 直ちに修正
9/16	ラジオ深夜便	誤字	× 松任谷由美 ○由実	現場に指摘

7. ピックアップ

■連続テレビ小説 半分、青い。

4月2日～9月29日（月～土）

総合 前8：00～8：15

BSプレミアム 前7：30～7：45

反響11, 179件

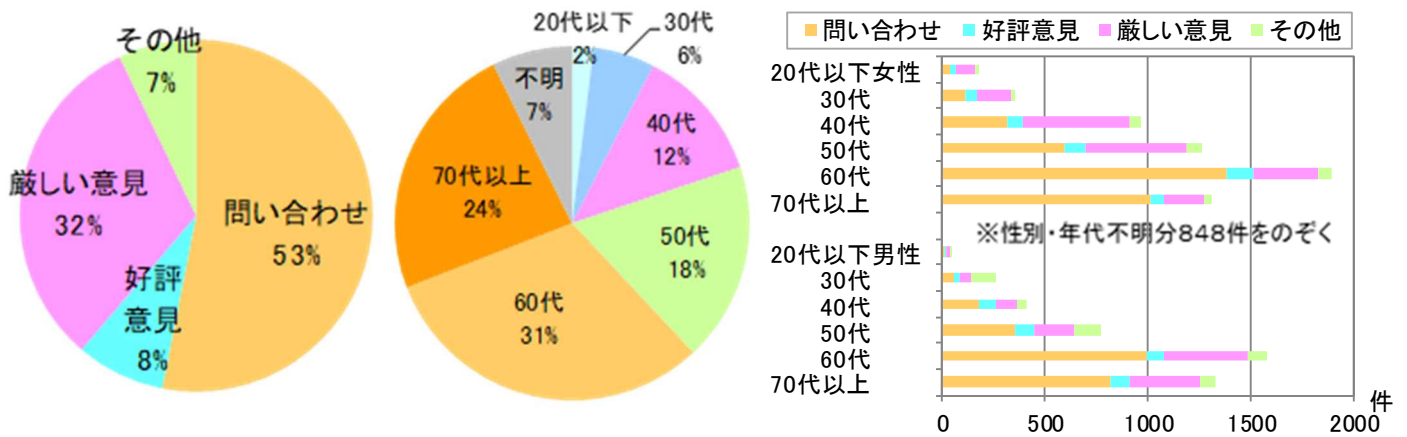
※放送開始日～最終回翌日で集計

(好評意見912件、厳しい意見3, 533件、

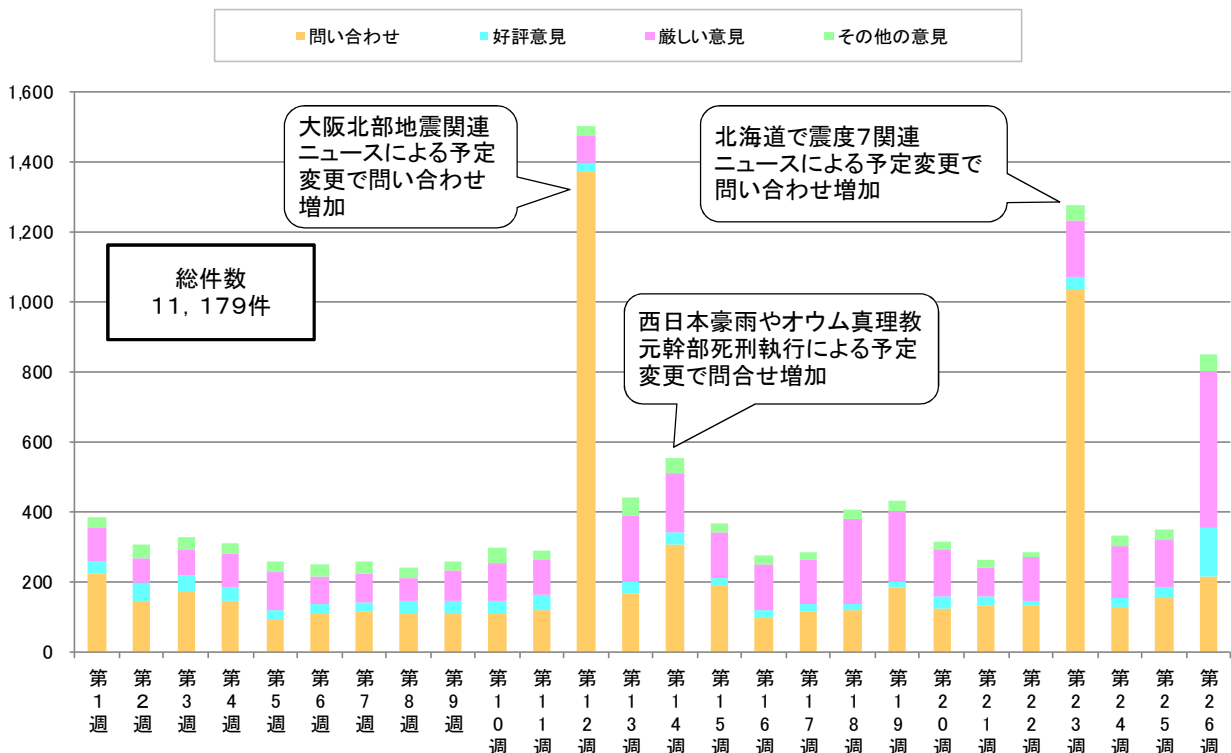
その他の意見799件、問い合わせ5, 935件)



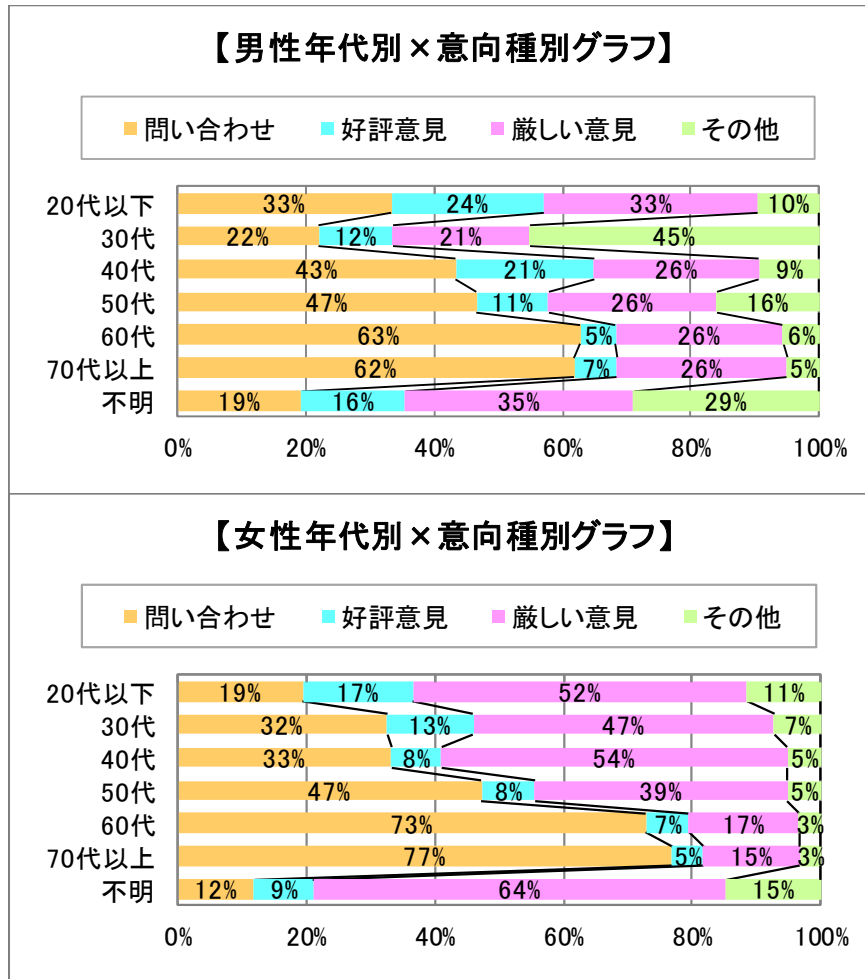
全26週の放送に合わせて11, 179件の意見が寄せられました。好評意見は8%で、主人公（永野芽郁さん）がハンディキャップに負けず、困難に立ち向かう姿に元気づけられたなどの声がありました。一方、厳しい意見は32%で、展開が早すぎたとか、終盤での東日本大震災の描き方など脚本や演出への声が目立ちました。



連続テレビ小説 半分、青い。 反響<4月2日(月)～9月30日(日)>

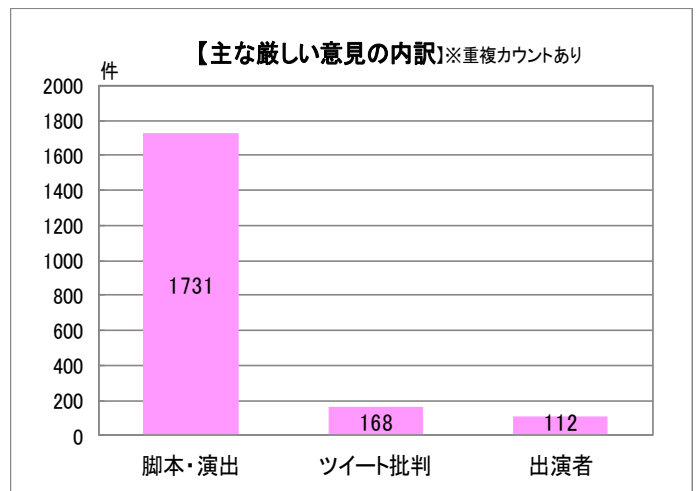
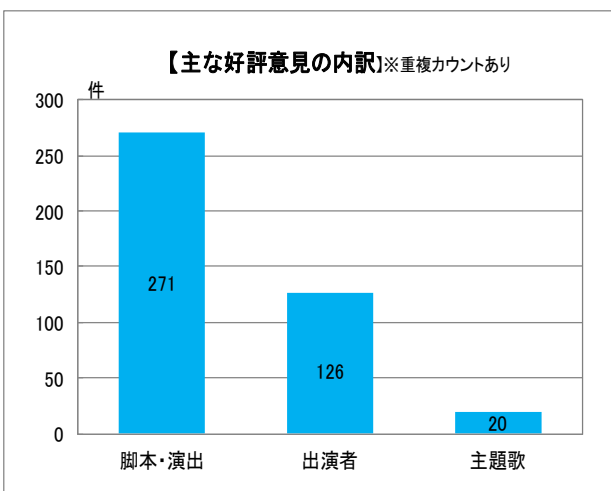


男女の年代別で詳しく見ていくと、男性女性とも厳しい意見が好評意見を上回りました。ただ、男性は40代と20代、女性は30代以下の年代で好評意見の割合が高くなっていて、比較的若い年代で好意的に見られていたことがうかがえます。



好評意見の内訳を見ると、最も多かったのがドラマの時代設定が現代に近く、登場人物と気持ちを重ねやすかったなど脚本・演出がよかったという声でした。次に多かったのがヒロインの永野芽郁さんや脇を固める俳優の皆さんの演技が素晴らしいという声でした。

一方、厳しい意見はストーリーの展開の早さや演出などに対する意見が大半を占めました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ ハンディキャップがあっても人生のさまざまな場面で、いつも周囲の人を愛し、また愛され全力で人生を紡いでいる主人公の鈴愛がとても好きだった。オープニングの曲や映像もすてきで毎日楽しく聞いていた。
(40代女性)
- ・ 涙もあり笑いもあり楽しく、本当によかった。出演者がみんな好きになった。
(50代女性)
- ・ 朝ドラは時代設定が古い感じがあって、これまであまり見なかったが、主人公の年齢設定が自分と同じくらいだったこともあり、はまった。続編を制作してほしい。
(50代女性)
- ・ 毎日見ていてこんなに心が温まるドラマは今までなかった。できればスペシャルドラマとしてまたやってもらいたい。
(20代女性)
- ・ いろいろな意見があると思うが、私のようにこのドラマを見て励まされた人間も大勢いると思う。すばらしい作品で、力をもらえた本物のドラマだった。
(30代女性)
- ・ 30年ほど朝ドラを楽しんできたが、見逃すまいと走ってテレビの前に座り、録画もし、その録画を消せないのは初めてだった。
(40代女性)
- ・ とても「多様性」にあふれたドラマだった。「女は黙って耐えるべき」「女は夫や子供に尽くすべき」昭和の朝ドラのイメージをスッパリと切ってくれてとても痛快だった。
(年代性別不明)
- ・ 自分と重ね合わせて見ていた。時計を気にしつつ「終わらないで」と思いながら見る15分間だった。
(30代女性)
- ・ ドラマの舞台になった岐阜県恵那市に住んでいるが、ロケなども見に行き、とても楽しませてもらった。
(60代女性)
- ・ 今までの朝ドラは人を不快にさせないとか、登場人物に悪人はいないというような印象だったが、それを打ち破った作品だった。新しい時代の感覚を取り入れていると思う。
(40代女性)

<厳しい意見>

- ・ 物語の構成が全編を通してバラバラの出来事を散りばめているような印象を受けた。
(年代性別不明)
- ・ 物語の後半で、ストーリーがごちゃごちゃしてきて、見ていてよく分かりにくかった。
(70代以上男性)
- ・ 初めてすべて見た朝ドラが今回でとてもがっかりした。演出、脚本、せりふなど不愉快なものが多く、納得できないところがあった。
(30代女性)
- ・ NHKには良質なドラマを期待している視聴者は多いと思うが、「半分、青い。」は登場人物の無神経なふるまいやせりふが多かったのではないかと感じた。
(50代女性)
- ・ 広島に原爆が投下された8月6日の放送で「死んでくれた方がよかったかも」ということばをせりふとして何度も繰り返されるのは、嫌な気分だった。
(20代女性)
- ・ 脚本家がTwitterで今後の展開が分かるような発信をたびたびしていた。ドラマ制作や出演者の裏話は歓迎だが、視聴者の楽しみを奪うようなツイートは必要ないと思った。
(30代女性) ※同様意見167件
- ・ ドラマの中での東日本大震災の描き方や災害時の看護師の対応に疑問を感じた。もっと細かくチェックする必要があるのではないかと感じる。
(60代女性) ※同様意見228件

■樹木希林さん死去 関連番組への反響

※「樹木希林」で取得後精査

クローズアップ現代+「秘話・樹木希林さん 直筆の手紙」

9月25日(火) 総合 後10:00~10:25

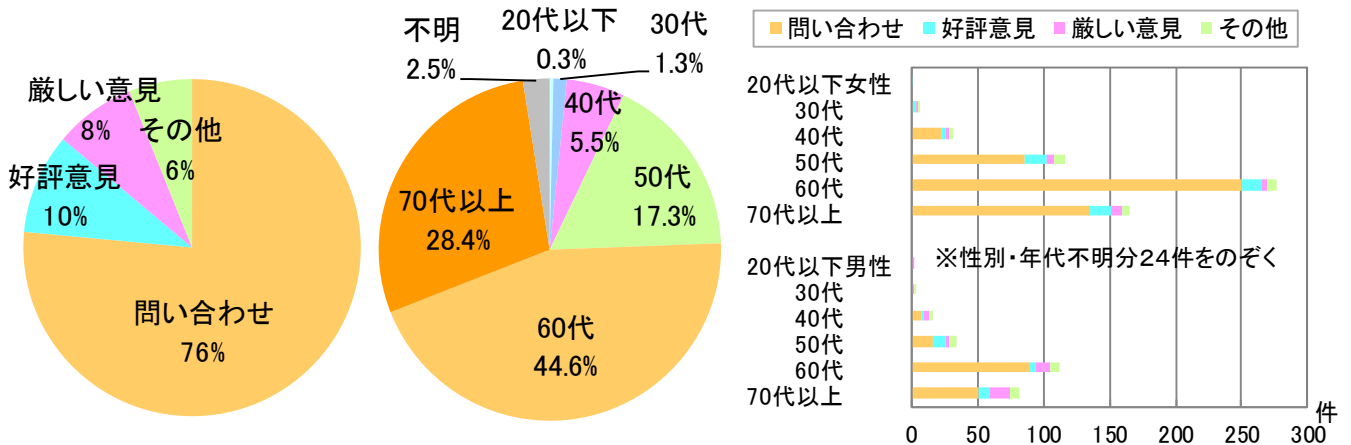
NHKスペシャル「“樹木希林”を生きる」

9月26日(水) 総合 後7:30~8:43 など



反響872件 (好評意見84件、厳しい意見68件、その他の意見53件、問い合わせ667件)

俳優の樹木希林さんが9月15日に亡くなりました。「クローズアップ現代+」や「NHKスペシャル」などで追悼番組を放送し、「ファミリーヒストリー 選 樹木希林～女が土台 受け継がれる覚悟～」など過去の出演番組の再放送も実施したことから、多くの反響が寄せられました。60代を中心に女性からの意見が69%に上りました。樹木さんの人柄や演技、各番組に対する好評意見は合わせて10%で、厳しい意見を上回りました。



【主な内容】 ※件数は重複カウントあり

○「NHKスペシャル “樹木希林”を生きる」 478件

<好評意見>

- ・ すごく感動した。すべてさらけ出し、タイトルの通り生きることについて考えさせられた。最期まで必死に生きる姿は私だけでなく皆さんが命について考えさせられたと思う。(50代女性)
- ・ 感動した。最後は役を演じているのか、本人そのままなのか分からないくらいだった。(60代女性)
- ・ ことばのひとつひとつがしみじみと響き渡り、いつまでも見ていたいような内容だった。やはり希林さんはすごい方だった。(70代以上女性)
- ・ 希林さんには家族や仕事についてや、周りの方々への直接ではなく少しひねくれてはいるが「あなたの事大切に思っていますよ」という愛情の伝え方など、たくさんのことを教えてもらった。(年代性別不明)
- ・ こまやかな気遣い、とことんディレクターに付き合う姿。山場など作らなくても十分、人間、樹木希林の魅力を伝えていたと思う。(年代性別不明)
- ・ 最後の1年の本人の考え方やディレクターの思い。偶然見たが、どの番組よりも樹木さんの本当の姿を見た気がする。(50代女性)
- ・ 心にしみる番組で、番組の後半は涙が止まらなかった。これほど見事に自分の死に際を飾らずに見せてくれる希林さんはなんてすばらしい人なのだと改めて思った。(50代女性)
- ・ 何気なく見始めてテレビの前から動けなくなった。希林さんの気高く、人間臭い生き方が生々しく伝わってきた。これからを生きる指針になると思う。(40代男性)
- ・ ディレクターが真摯(しんし)に番組作りに向き合った傑作だ。一年という長い時間を費やし、ディレクター自らの生活や生き方をさらけ出した結果、希林さんが本音を出してくれたのだと思った。(30代女性)

<厳しい意見>

- 番組を一生懸命作っているのが伝わってきてよかったが、何か物足りなかった。希林さんの哲学や内面を引き出すような放送を見たかった。もっと踏み込んでほしかった。(60代女性)
- ファンとして病気でつらかったことを知っているのに、密着取材が重荷になったのではないかと。ストレスの一つになったのではないかと感じた。(50代女性)
- 車を運転している希林さんにインタビューで話しかけ答えさせていた。運転以外に注意を向けさせていて危険だと思った。(70代以上男性) ※同様意見3件

○「クローズアップ現代+ 秘話・樹木希林さん 直筆の手紙」 129件

<好評意見>

- 普通の人たちに宛てた手紙だが、著名な女優というおごった姿勢ではなく、樹木さんの人柄、すてきな女性だったことが分かり、心温まる気持ちになった。(60代女性)
- 心に留めておきたいことがたくさんあった。もう一度見たい。(50代女性)
- 若者への手紙などに感動した。夫との別居結婚という経験や、人の生き方や人生を深く読み解いて演じるという役者という仕事から、このような哲学を持てたのではないかと。希林さんについてもっと知りたいと思った。(50代女性)

8. 四半期（7～9月） 再放送希望 15番組

（※集計期間：7月1日～9月30日）

2018年度四半期（7～9月）に視聴者から寄せられた再放送希望は2万4,876件でした。このうち、再放送希望が多かった15番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送日
1	うたコン 「ドラマチック歌物語スペシャル」	7/3	588	
2	東洋医学 ホントのチカラ ～科学で迫る 鍼灸・漢方薬・ヨガ～ 「第1部」「第2部」	9/24	563	
3	クローズアップ！サザン ～40周年プレミアム～	8/8	526	8/28
4	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)	515	
5	第50回思い出のメロディー	8/18	326	
6	ガッテン！ 「10万人調査で判明！ 腰痛・ひざ痛 劇的改善のカギは足形！？」	7/18	313	8/25
7	NHKスペシャル 「“樹木希林”を生きる」	9/26	260	10/20
8	ガッテン！ 「コレステ・高血圧に！ ニンニクのカ120%活用&ニオイ問題解決」	8/1	230	8/4
9	ガッテン！ 「免疫力アップ&口臭予防！唾液パワー全開SP」	7/4	229	8/11
10	プロフェッショナル 仕事の流儀 SMAPスペシャル	2011/10/10	201	
11	あの日 あのととき あの番組 「西城秀樹 歌声は熱く 野口五郎が語る“人生のデュエット”」	7/1	186	9/16
12	ファミリーヒストリー 「さだまさし～スパイだった祖父 大陸の奥地へ～」	8/20	173	9/17
13	ガッテン！ 「最強の調味料に変身！ かつお節パック 徹底活用ワザSP」	7/11	157	8/18
14	ガッテン！ 「マイナス3%の奇跡！ダイエットの超新常識」	8/29	155	9/1
15	ファミリーヒストリー 「デヴィ夫人～運命の関ヶ原 クーデターでの決断～」	9/17	153	9/21

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。

