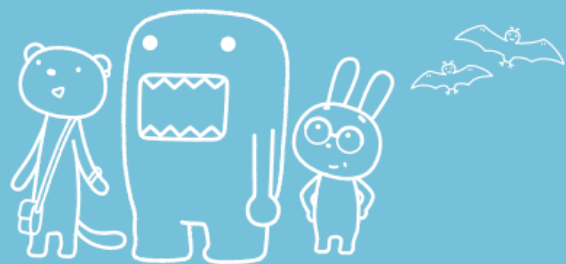




月刊みなさまの声

2020年4月

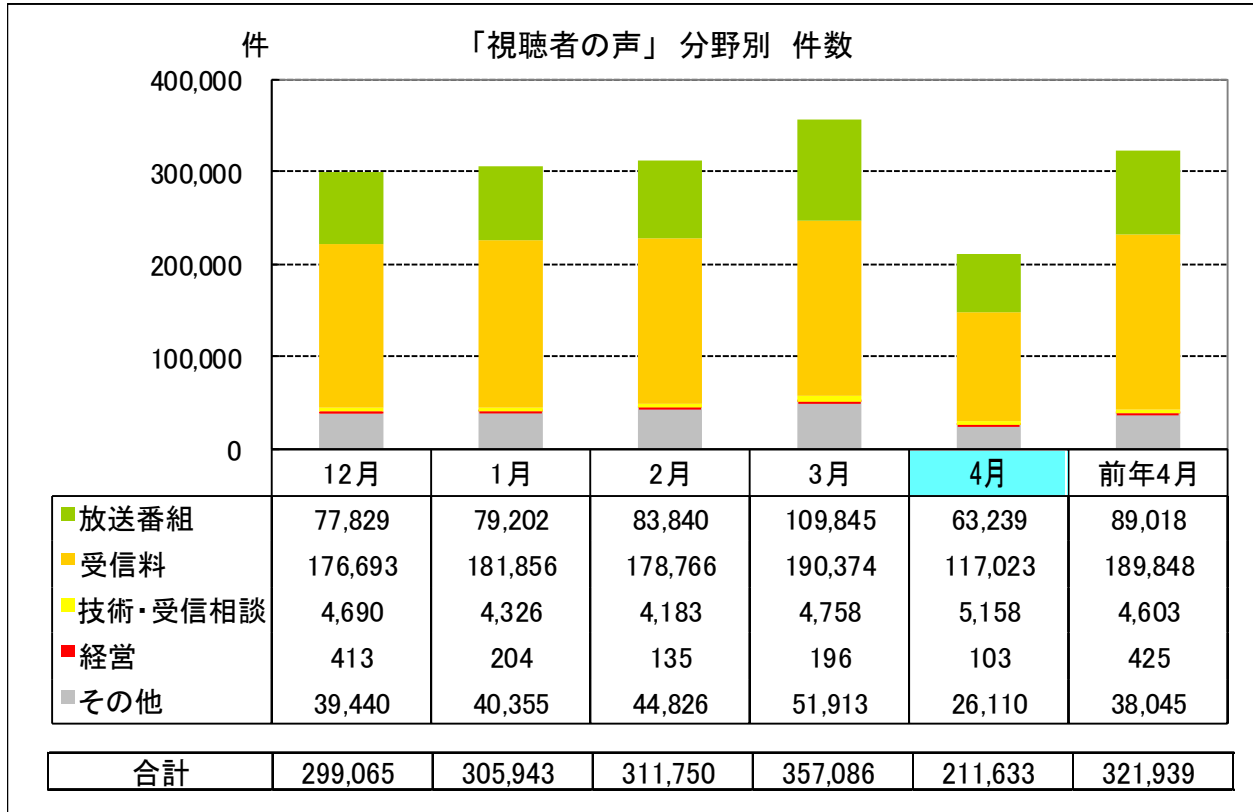


<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声	3
3. 受信料への意見	4
4. 技術・受信相談への意見	4
5. 経営への意見	4
6. インターネット活用業務への声	5
7. 意見・要望への対応	5
8. ピックアップ	9

1. 視聴者の声の総数と内訳

4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は21万1,633件で、新型コロナウイルス感染防止のために受付態勢を縮小したことから、前月より14万5,453件、前年同月より11万306件少なくなっています。



■ 視聴者の意見・要望への対応状況

4月に寄せられた視聴者の声のうち、意見や要望は3万846件で、このうち2万7,763件は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る3,083件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター（放送）	6,636	15,274	9,744	31,654	4,844	1,792
ふれあいセンター（営業）	1,582	68,185	2,463	72,230	877	705
ふれあいセンター（受信相談）	1,429	1,265	2,889	5,583	843	586
本部各部局	15,727	7,905	2,096	25,728	15,727	
全国各放送局	5,472	62,048	8,918	76,438	5,472	
合計	30,846	154,677	26,110	211,633	27,763	3,083

※ハートプラザ（放送センター）の受付件数はふれあいセンター（放送）に含まれます。

2. 放送番組への声

4月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は6万3,239件でした。このうち番組に対する意見はおよそ1万1,000件で、好評と不評で分類すると好評意見がおよそ15%、厳しい意見はおよそ85%でした。新型コロナウイルス感染防止のため受付態勢を縮小し、電話がわかりにくい状況での割合です。

	2月	3月	4月	2019年4月
好評意見	23.7%	21.3%	15.2%	21.1%
厳しい意見	76.3%	78.7%	84.8%	78.9%

■4月 反響の多かった番組

「ガッテン！」や、新型コロナウイルス関連の「日曜討論」「NHKスペシャル」、3月30日に放送が始まった「連続テレビ小説 エール」などに多くの反響がありました。

ガッテン!「朗報!耳鳴りが劇的改善 自宅できる新発想治療」(4/1)	255件
バリバラ「バリバラ桜を見る会～バリアフリーと多様性の宴(うたげ)～ 第一部」(4/23)(Eテレ)	190
ガッテン!「火災・食中毒・入れ歯 よくぞここまで!体当たり研究者SP」(4/4)	182
日曜討論「新型コロナ 必要な対策を問う」(4/5)(総合、ラジオ第1)	159
【連続テレビ小説】エール(7)「運命のかぐや姫」(4/7)(総合、BSプレミアム、BS4K)	158
NHKスペシャル「“感染爆発”をどう防ぐか」(4/4)	149
ガッテン!「新型コロナの今こそ!“ハッピーホルモン”で不安ストレス撃退」(4/22)	144
うまいっ!「やわらか!甘〜い!淡路島の新たまねぎ～兵庫・南あわじ市～」(4/13)	129
【連続テレビ小説】エール「第1週」(4/4)(総合、BSプレミアム、BS4K)	112
ガッテン!「そのセキ“大人ぜんそく”かも!世界も驚く治療法大発見SP」(4/8)	111

■4月 再放送希望の多かった番組

4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3,308件でした。要望の多かった10の番組は、以下のとおりです。このうち7本の番組が再放送されました。

★ガッテン!「朗報!耳鳴りが劇的改善 自宅できる新発想治療」	128件	
★ガッテン!「新型コロナの今こそ!“ハッピーホルモン”で不安ストレス撃退」	64	
★羽生結弦 10年間の軌跡～NHK杯フィギュア～(BS1)	56	
★ガッテン!「そのセキ“大人ぜんそく”かも!世界も驚く治療法大発見SP」	48	
★趣味どきっ!こんどこそスマホ<新>(1)「基本のき」(Eテレ)	39	
鶴瓶の家族に乾杯!～志村けんさんありがとう～2010年 福島県小野町の旅	33	
★プロフェッショナル 仕事の流儀「本木雅弘スペシャル」	29	
バリバラ「バリバラ桜を見る会～バリアフリーと多様性の宴(うたげ)～ 第一部」(Eテレ)	28	
生中継! 令和を彩る京都の桜(BSプレミアム)	27	
★歴史秘話ヒストリア「謎の茶碗(ちやわん)は なにを語る」	26	★再放送実施番組 (5月20日現在)

3. 受信料への意見

受信料に関して4月は、11万7,023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、7万2,230件を受け付け、このうち、苦情を含む意見や要望は1,582件でした。一次窓口で対応を完了したのは877件（55%）で、705件（45%）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	704
	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	18
	料金体系・料額への不満	15
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	41
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	15
その他	訪問以外の営業活動への意見等	785
合計		1,582

4. 技術・受信相談への意見

技術・受信相談に関して4月は、5,158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、2,694件を受け付けました。内訳は、受信不良の申し出が1,429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1,265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843件（59%）で、586件（41%）は訪問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	1,429
一次対応	843
個別受信設備不良	737
共同受信設備不良	69
建造物による受信障害	8
雑音障害	24
混信・難視聴など	5
二次対応	586
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	1,265
合計	2,694

5. 経営への意見

NHKの経営に関して4月は103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33件でした。内訳は「職員制度」関連と「予算」関連がそれぞれ4件、「経営計画」関連と「経営委員会」関連、それに「不祥事」関連がそれぞれ2件、「情報公開」関連と「公共放送」関連がそれぞれ1件、「その他」が17件でした。

6. インターネット活用業務への声

ふれあいセンターや全国のNHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務には8,971件の問い合わせや意見が寄せられました。最も多かったのは3月の試行的開始のあと4月から本格的にサービスを開始した「NHKプラス」で、次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、ニュースの同時提供などNHKプラス以外の「動画音声配信」でした。

このうち「NHKプラス」には7,395件の声が寄せられました。年代は50代以上が多く、全体の90%がIDの登録方法やアプリ等の基本的な操作方法についての問い合わせでした。

7. 意見・要望への対応

■NHKプラスの登録で、パソコンなどに不慣れな方へ文字入力方法を案内

NHKプラスは、3月の試行的開始以降、ID登録の方法やサービスの内容、利用方法などについて、NHKオンラインに専用のサービス説明ページを設けて、アナウンサーの実演による登録や操作の動画なども含めて詳しくお伝えしてきました。その一方で、高齢世代を中心に、NHKプラスを利用するために初めてパソコンやスマートフォンを使う方から、登録の際に必要なメールアドレスやパスワードの入力で半角英数文字の入力方法が分からないなどの基本的な文字入力方法の問い合わせも数多く寄せられました。

このため、4月28日から、文字入力をお手伝いする目的でサービス説明ページに「文字入力でお困りの方へ」という項目を追加し、記号入力の方法も含めて、キーボードを模した画像等で詳しい説明を行っています。

文字入力でお困りの方へ

利用登録やログイン時、「ID」と「パスワード」の入力欄は「半角文字」を入力する必要があります。
半角文字の入力でお困りの方は以下をご覧ください。お問い合わせの多い、Windowsパソコンを例に説明します。
下記の内容で解決しない場合は、パソコンメーカーまたは携帯電話会社にお問い合わせください。

半角英数モードに切り替える方法

「ID」や「パスワード」の登録やログイン時は、お使いのパソコンの入力モードを **半角英数モード** にしてください。
半角英数モード に切り替えるには、2つの方法があります。

A



キーボードの左上にある[半角/全角]キーを押します。全角入力モードに戻すにはもう一度[半角/全角]キーを押してください。

B



画面右下の「A」または「あ」と表示されているところを右クリックし、表示された一覧から[半角英数]を選択してください。

いくつかの記号の入力方法を以下に例示しますので、参考にしてください。

半角英数モード	で Shift を押しなが	ら ! を押しなが	ら 1 を押しなが	ら ! が入力できます。
エクスクラメーションマーク				
半角英数モード	で Shift を押しなが	ら & を押しなが	ら 6 を押しなが	ら & が入力できます。
アンド				
半角英数モード	で Shift を押しなが	ら ? を押しなが	ら / を押しなが	ら ? が入力できます。
クエスチョンマーク				
半角英数モード	で	@ を押しなが	@" を押しなが	ら @ が入力できます。
アットマーク				
半角英数モード	で	? を押しなが	/ を押しなが	ら / が入力できます。
スラッシュ				

※キーボードのキーは一例です。パソコンのメーカーや機種によって異なる場合がありますので、詳しくはお持ちのパソコンのマニュアル等をご確認ください。

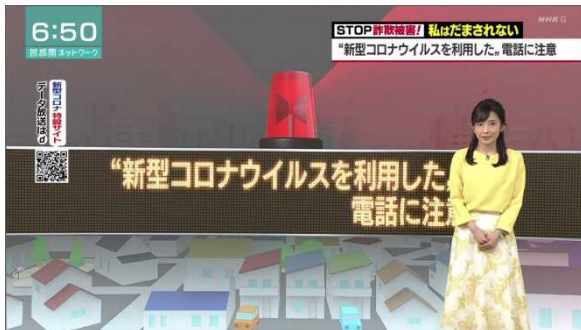
(NHKオンライン
「NHKプラスサービス説明ページ」より)

■新型コロナウイルスに便乗した詐欺 手口を紹介し被害防止を呼びかけ

新型コロナウイルスの感染拡大に伴って、助成金が出ているので銀行に行くよう電話で指示されたり、携帯電話会社を通じて給付金を配布することになったというウソのメールが届くなど新たな手口の特殊詐欺が目まぐるしく見られます。視聴者からも実際にあった手口の情報が寄せられています。

【視聴者から寄せられた情報】

- ・ 知り合いの70代の女性は一人暮らしで、息子と名乗る男から「コロナは大丈夫か」という電話があり、男から「小切手をなくしたので150万円を埼玉まで持ってきてほしい」と言われた。女性は本当の息子と信じて、詐欺被害に遭ってしまった。(60代女性)
- ・ 総務省を装った給付金詐欺メールがLINEに届いた。メッセージには給付金申し込みのアドレスに加え、「現金は銀行振込か、係りの者がお渡しいたします」と書かれていた。注意を呼びかけてほしい。(60代女性)



首都圏ネットワーク (3月30日)



NHKニュース おはよう日本 (4月21日)

NHKではニュースや番組で、特殊詐欺の新たな手口を紹介するとともに、だまされないための具体的な方法や注意点を繰り返しお伝えしています。



BSニュース (4月27日)



ニュース シブ5時(4月28日)



【視聴者の声】

- ・ 「ストップ!詐欺被害 私はまだまされない」はとても勉強になる。これからも放送してほしい。(70代以上男性)
- ・ 外出自粛で自宅にいる高齢者が多いと思う。特殊詐欺などへの注意喚起は継続的に伝えてほしい。(70代以上女性)

NHKは引き続き放送やホームページで詐欺への注意を呼びかけ、被害の撲滅につなげていきます。

■新型コロナウイルス 感染防止策や生活支援策を17言語で情報発信

新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、NHKでは感染防止や生活支援に向けた情報を17の言語で発信しています。



中国語の字幕を付けた動画

新型コロナウイルスは、ウイルスが付着したものに触れることで感染する「接触感染」と、くしゃみやせきから出る飛まつを吸い込むことで感染する「飛まつ感染」が主な感染経路と考えられてきました。しかし、それだけでは説明できないケースもあり、新たな感染経路の可能性として「マイクロ飛まつ感染」が注目されています。

この「マイクロ飛まつ感染」の仕組みや防止策を紹介した動画に英語や中国語などの字幕をつけて、ホームページやSNSで公開しています。



ベトナム語による情報発信

日本に住む外国人などを対象に、政府の支援策についても多言語で提供しています。

現金10万円を一律に給付する「特別定額給付金」については、テレビやラジオのニュースや、インターネットで動きを伝えています。また、給付金の申請方法を分かりやすく解説し、英語やインドネシア語、ベトナム語などでネット発信しています。

さらに、新型コロナウイルスの感染防止策や緊急事態宣言の内容などに関するQ&Aを多言語で制作し、放送やホームページ、SNSなどを使って情報発信しています。

【外国人からの声】

- 新型コロナウイルスについて、正確な情報を提供していて、役に立っている。 (カナダ)
- 重要な情報に力点が置かれていて、新型コロナウイルスをめぐる動きなどがよく理解できた。 (アメリカ)

NHKは、今後も日本に住む外国人や海外で暮らす人たちに向けて、きめ細かな情報提供をしていきます。

■誤記・誤読などの指摘への対応（4月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、4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55件（3月は85件）、ホームページは43件（3月は44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
4/2	BS1	駅ピアノ	テロップ	映画のタイトル ×最高のふたり ○最強のふたり	再放送で修正
4/4	総合テレビ	有田Pおもてなす	テロップ	×菊地桃子 ○菊池桃子	再放送で修正
4/7	Eテレ	高校講座 国語表現	テロップ	曲名 ×ルビーの指輪 ○ルビーの指環	再放送で修正
4/24	総合テレビ	空から クルージング	テロップ	×派遣を争った ○覇権を争った	再放送で修正

◆放送 事実誤認

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
4/12	BS1	COOLJAPAN	テロップ	「こうじ菌」の英語訳 ×kaji bacteria ○kaji mold	再放送で修正
4/18	BS1	BS1スペシャル	テロップ	地図上のドイツ・ボンの位置	再放送で修正
4/25	FM	ラジオマンジャック	コメント	曲名 ×ベイビーレッツプレイハウス ○ブルームーンオブ ケンタッキー	再発防止に向け 情報共有
4/26	FM	FM能楽堂	コメント	能の演目「蟻通」の登場人物 ×在原業平 ○紀貫之	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
4/3	にっぽんの芸能	誤字	×中村雁治郎 ○中村鴈治郎	現場に指摘 修正
4/4	NEWS WEB	誤字	×強調減産 ○協調減産	現場に指摘 修正
4/13	高校講座 家庭総合	誤記	著書名 ×正しいピンツのはき方 ○正しいピンツのたたみ方	現場に指摘 修正

8. ピックアップ

■連続テレビ小説 エール

3月30日～4月24日（月～金）

総合 前8:00～8:15

BSプレミアム/BS4K 前7:30～7:45

反響1, 423件

※3月30日～4月26日で集計

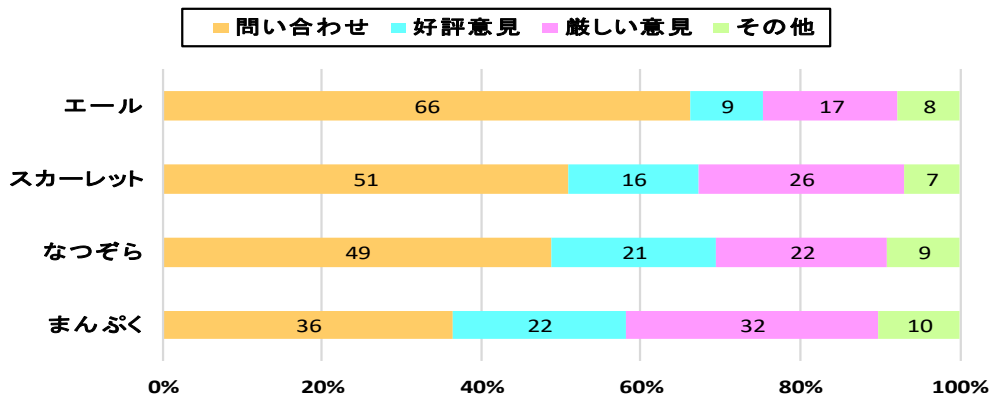
（好評意見132件、厳しい意見240件、

その他の意見110件、問い合わせ941件）

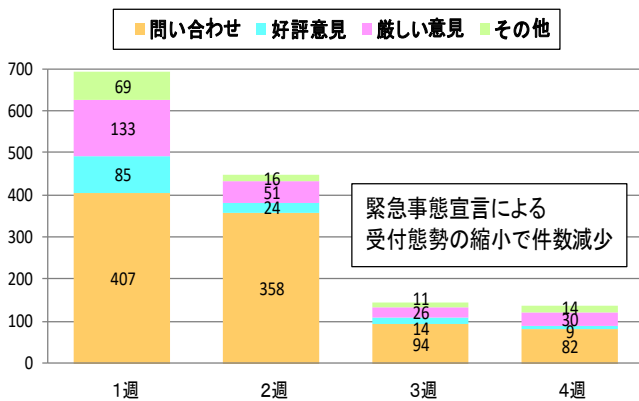


放送開始から4週間で寄せられた反響は1, 432件で、ドラマに出演し、放送開始直前に新型コロナウイルスによる肺炎のため亡くなった志村けんさんの役柄や今後の放送予定、それに番組中に流れた曲などへの問い合わせが66%を占めました。また、好評意見は9%、厳しい意見が17%でした。

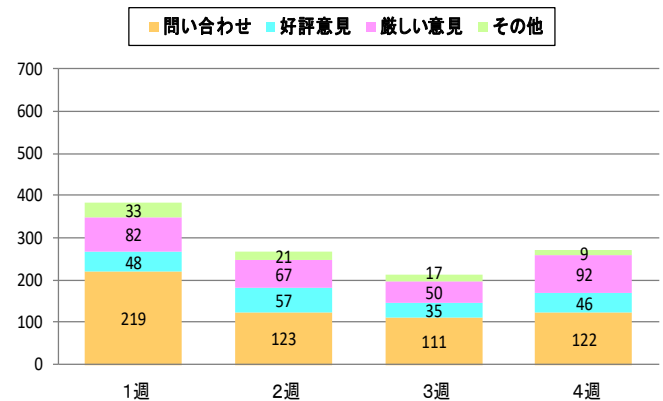
直近3作品との割合比較



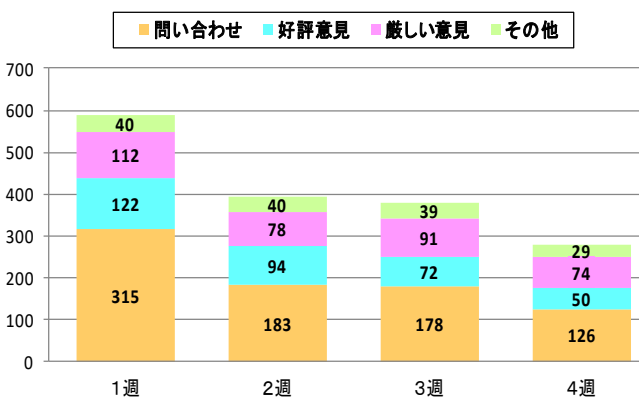
【2020年度前期 エール反響推移(1, 423件)】



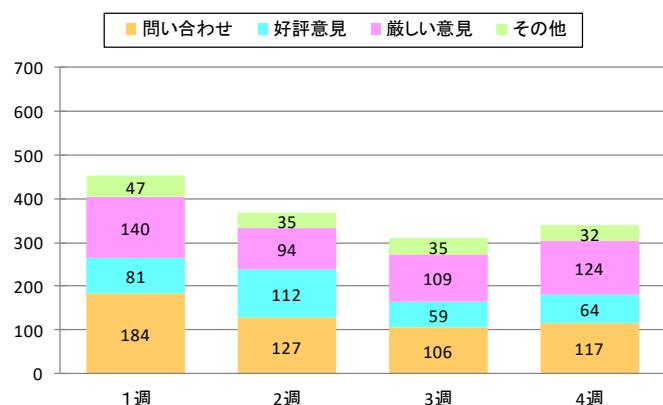
【2019年度後期 スカーレット反響推移(1, 132件)】



【2019年度前期 なつぞら反響推移(1, 643件)】

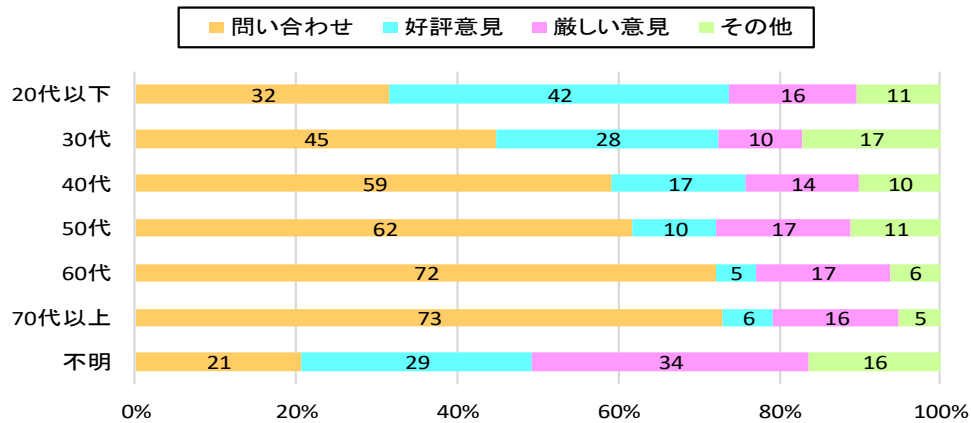


【2018年度後期 まんぶく反響推移(1, 463件)】



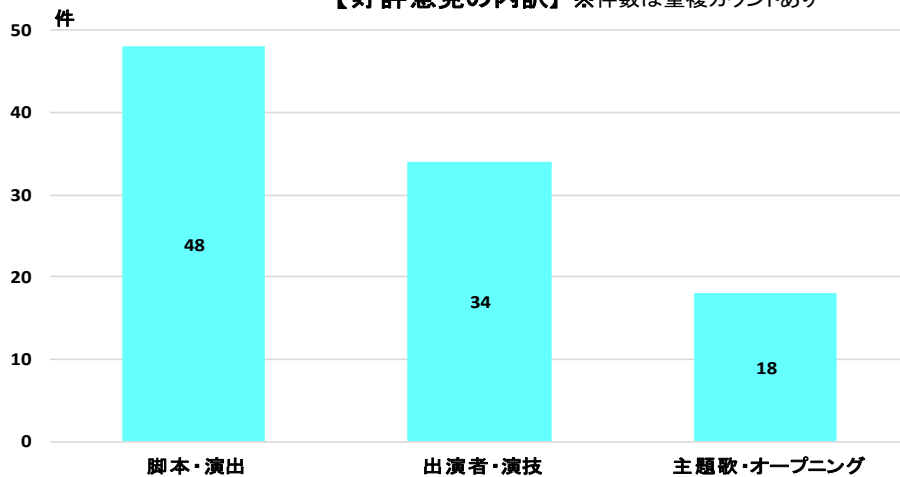
視聴者から寄せられた声を年代別に見ると、40代以下で好評意見が厳しい意見を上回り、比較的若い世代に受け入れられた一方で、50代以上は厳しい意見が好評意見を上回りました。

【年代×意向種別 100%グラフ】



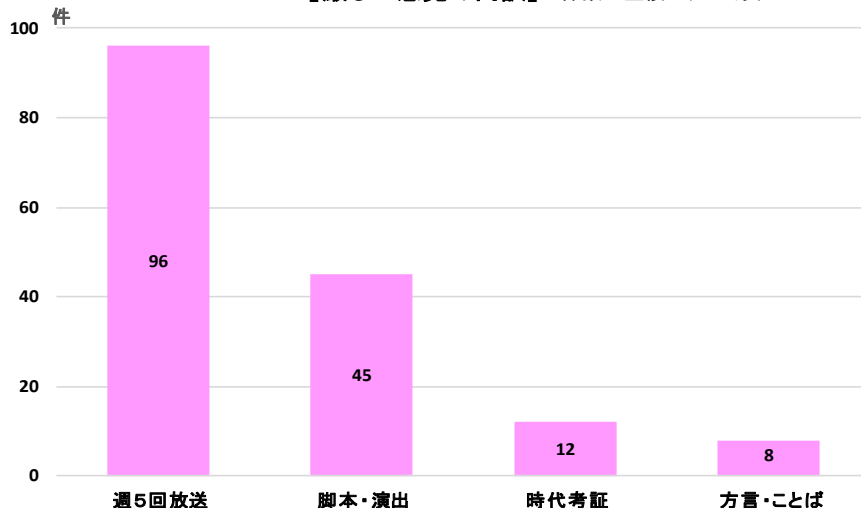
好評意見の内訳を見ますと、最も多かったのは紀元前1万年というシーンからドラマが始まった斬新さや音楽を題材にした物語の展開など脚本や演出を評価する声でした。また、主人公の窪田正孝さんや妻役の二階堂ふみさんなど出演者の演技がすばらしい、主題歌やオープニングの映像が明るくていいなどの声もありました。

【好評意見の内訳】※件数は重複カウントあり



厳しい意見で最も多かったのは本編の放送が月曜日から金曜日までの週5回で、土曜日がダイジェスト版になったことへの意見でした。また、子ども時代の主人公がいじめられた場面への意見、衣装や髪型などの時代考証についての意見もありました。

【厳しい意見の内訳】※件数は重複カウントあり



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 初回のドラマの最初の場面が紀元前1万年というシーンから始まり、びっくりする演出だった。これからどんなドラマが始まるんだろう、というワクワク感があってよかった。(年代不明女性)
- ・ 初回の放送はオープニングの曲が最後にくるなど、これまででない展開に驚いたが、新しいチャレンジに期待が高まった。オープニングのタイトルバックの窪田正孝さんと二階堂ふみさんの姿もすてきた。(50代女性)
- ・ ドラマの時代設定がちょうど祖父母の生まれたところで、両親と一緒に見た。普段は好きな番組のジャンルは違うが、今回は家族がそろってテレビの前で楽しんでいる。(30代女性)
- ・ 心を躍らせてくれる楽しみなドラマだ。オープニングの曲と映像が流れてくるだけで幸せな気持ちになりワクワクする。収録が一時休止になり心配だが、このドラマは応援され、励まされているような気持ちになる。(50代女性)
- ・ 声楽家として学生を指導しているが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、仕事が少なくなっている。そんな中、主人公が音楽に会って、自分の存在意義を見出し始めている姿ことでも救われる。(50代女性)
- ・ 歌うことが好きで合唱をしているが、感染リスクになるとされ、音楽を否定されたようで辛い気持ちだった。このドラマを見て「音楽いいんだ」と再確認した。(50代女性)
- ・ 土曜日のダイジェスト版は、とても分かりやすい趣向でいい企画だと思う。連続テレビ小説は見るようにしているが、見られない日もあるので、1週間のことを振り返られるのはありがたい。(70代以上男性)
- ・ 15分の中にぎゅっぎゅっと内容が詰め込まれているのにテンポがよく、笑ったり泣いたりしているうちにあっという間に時間が過ぎて何度も見返している。ツイッターやインスタグラムのオフショット写真やメイキング動画も最高だ。(30代女性)

<厳しい意見>

- ・ 総集編のナビゲーターがタレントなのはドラマのイメージと合わないと思う。(50代女性)
- ・ 土曜日の放送が1週間の総集編になり、とても寂しい。(60代女性)
- ・ 初回の放送は主人公のモデルとなった古閑裕而さんを紹介したかったのだろうが、作曲した曲が最後まで流れず、主人公の人物像がよく分からなかった。(50代女性)
- ・ 主人公がいじめられる描写があった。この時代はそうだったとしても「子どもはいじめられて育つ」という印象を招きかねない。配慮が足りないように思う。(20代男性)
- ・ ドラマの時代設定は大正時代なのに小学生の男の子の髪が長い。当時は丸刈りだったはずで、この時代にはありえないのではないかと。時代考証をきちんとしてほしい。(70代以上男性)
- ・ 登場人物が使用している眼鏡のレンズがグリーンに反射しているが、この時代にはまだない。1960年以前のレンズは白く反射するはずだ。(70代以上男性)
- ・ ドラマの舞台となっている福島県の出身だが、出演者のせりふの方言に違和感があり、残念だ。(50代女性)
- ・ オープニングで表示される出演者の名前が、白っぽい背景の上に白い文字で表示され、見えづらい。縁取りをするなど分かるように表示してほしい。(70代以上男性)

<その他・問い合わせ>

- ・ 志村けんさんが出演する予定だと聞いたが、どんな役なのか知りたい。(70代以上男性)
- ・ 収録した志村けんさんの出演部分はカットせず、そのまま放送してほしい。子どものころから元気をくれた志村さんの演技が早く見たい。(40代女性)
- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大の影響でドラマの撮影が休止になっているが、予定より短くしたり、途中で打ち切ったりしないでほしい。(40代女性)

■NHKスペシャル

「新型コロナウイルス瀬戸際の攻防
～感染拡大阻止最前線からの報告～」

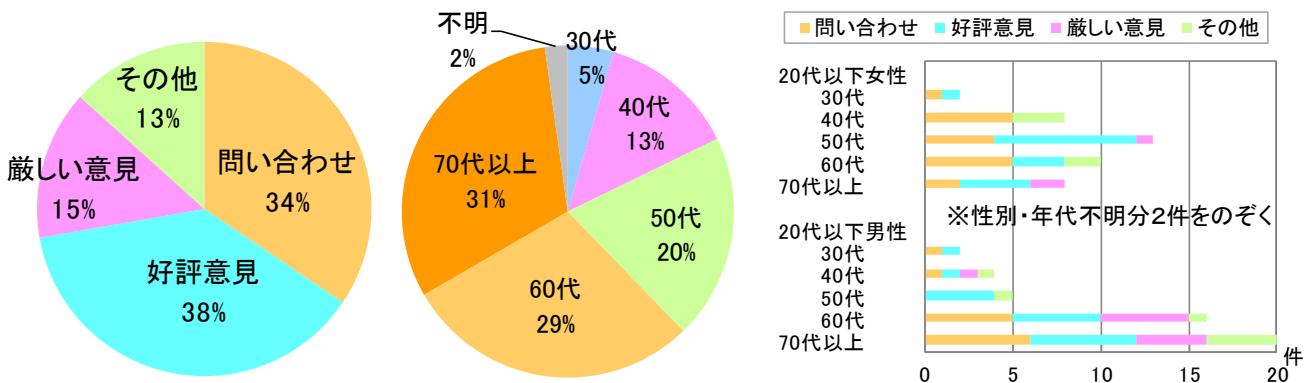
4月11日(土)

総合 後9:00～10:04



反響90件 ※4月1日～30日で集計
 (好評意見34件、厳しい意見13件、
 その他の意見12件、問い合わせ31件)

日本の新型コロナウイルスの感染拡大阻止を担う対策チーム「クラスター対策班」。東京での感染者の急増、院内感染の増加、地方への感染の連鎖、緊急事態宣言…、時々刻々と変化する事態に対応を迫られ続けました。感染拡大阻止の最前線の現場への密着取材を通して、新型コロナウイルスとの果てなき闘いを見つめました。50代以上を中心に90件の反響があり、これまでの国の対応が非常によくわかり、専門家の緊迫感がくみ取れた。先の見えない現状の下、一つの指針を与えてもらった気がするなどの好評意見が多くを占めました。一方、PCR検査の件数が日本で増えない理由についてもっと伝えてほしかったという声もありました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 専門家の人たちがこれだけの努力をして、私たちに情報を届けてくれていることが分かって感動した。私たち一人ひとりがしっかり自粛しなければならなかった。(70代以上男性)
- ・ “三密”を避けるようにと言われても、その内容が理解できていなかった。この番組でその大切さがよく分かった。何度も再放送してたくさんの人が見るべき番組だと思った。(70代以上男性)
- ・ 専門家の奮闘ぶりや現状がよく分かり、とてもよかった。今後も今回のように深く突っ込んだ取材を期待したい。(70代以上男性)
- ・ すばらしい番組だった。対策チームや医療現場の現状がよく分かり、専門家の皆さんの話も理解しやすかった。先の見えない現状の下、一つの指針を与えてもらった気がする。質の高い番組に感謝したい。(50代男性)
- ・ これまでの国の対応が非常によく分かり、このままではだめだという専門家の緊迫感がくみ取れた。政府も含め、日本全体の危機意識が高まらない中で、何度も再放送してこの緊迫感を広く国民に周知してほしい。(30代男性)

<厳しい意見>

- ・ 対策チームの部屋が、三密状態そのものだった。専門家だからこそマスクの着用を含めしっかり対応すべきだと思った。(40代男性)
- ・ PCR検査の件数が日本で増えない理由についてもっと伝えてほしかった。ほかの国の検査体制を参考に、よりスピード感をもって対応すべきだと思う。(40代男性)