

(別冊)

視聽者対応報告

2020年4～6月

日本放送協会

<目次>

視聴者の意見・要望への対応状況	3
視聴者の声の内訳	3
放送番組への声	4
受信料への意見	5
技術・受信相談への意見	5
経営への意見	5
インターネット活用業務への声	6
意見・要望への対応事例	7
誤記・誤読・間違い指摘への対応	10

放送法第27条

協会は、その業務に関して申し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。

放送法第39条 第4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。

視聴者の意見・要望への対応状況

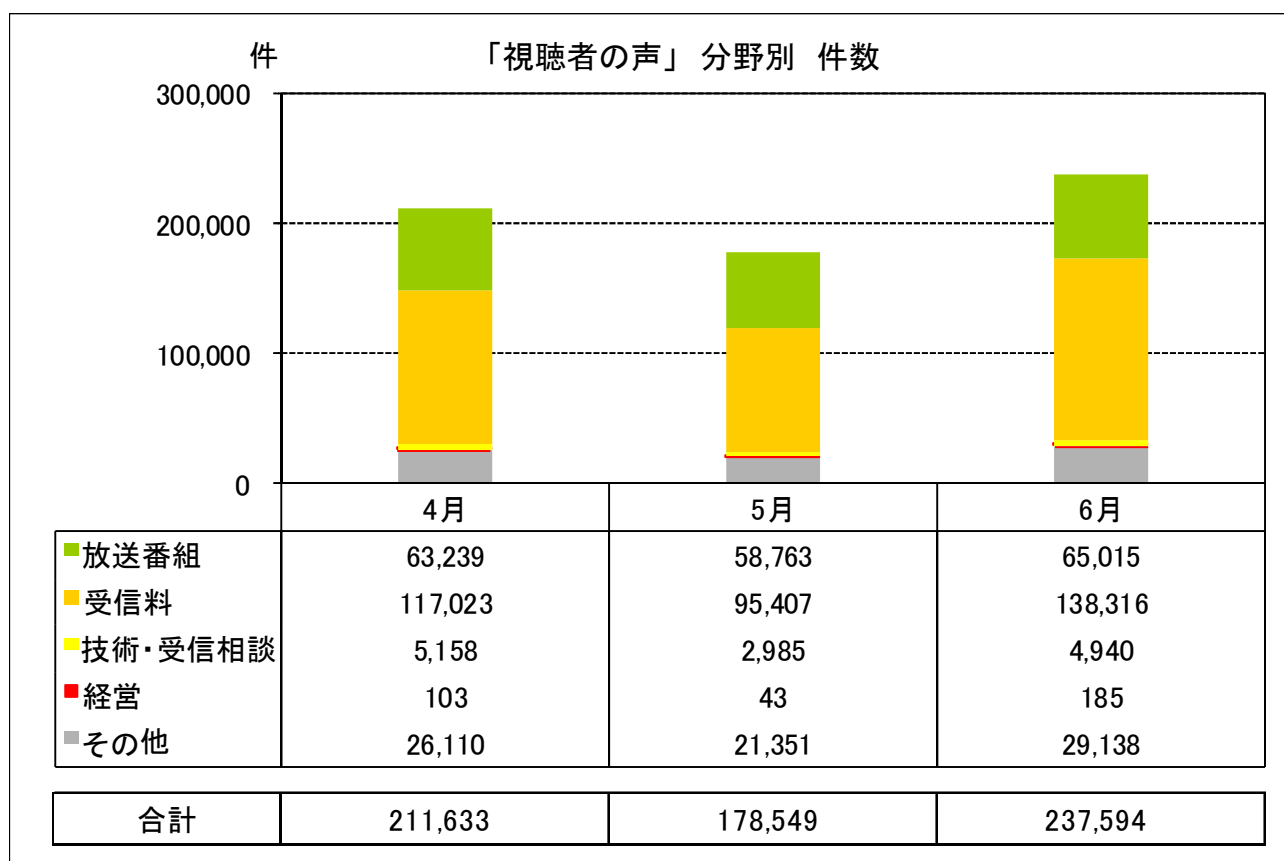
4月から6月に寄せられた視聴者の声の総数は62万7,776件でした。新型コロナウイルスの感染防止のため、視聴者の声の受け入れ態勢を縮小したことから、前の年の同じ時期に比べて31万4000件余り、率にして33%少なくなっています。4月から6月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は9万1,104件で、8万1,644件(90%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る9,460件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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）	28,745	51,686	35,996	116,427	22,680	6,065
ふれあいセンター（営業）	3,735	216,837	8,011	228,583	2,282	1,453
ふれあいセンター（受信相談）	4,381	3,507	5,049	12,937	2,439	1,942
本部各部局	41,302	23,538	5,426	70,266	41,302	
全国各放送局	12,941	164,505	22,117	199,563	12,941	
合計	91,104	460,073	76,599	627,776	81,644	9,460

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

視聴者の声の内訳

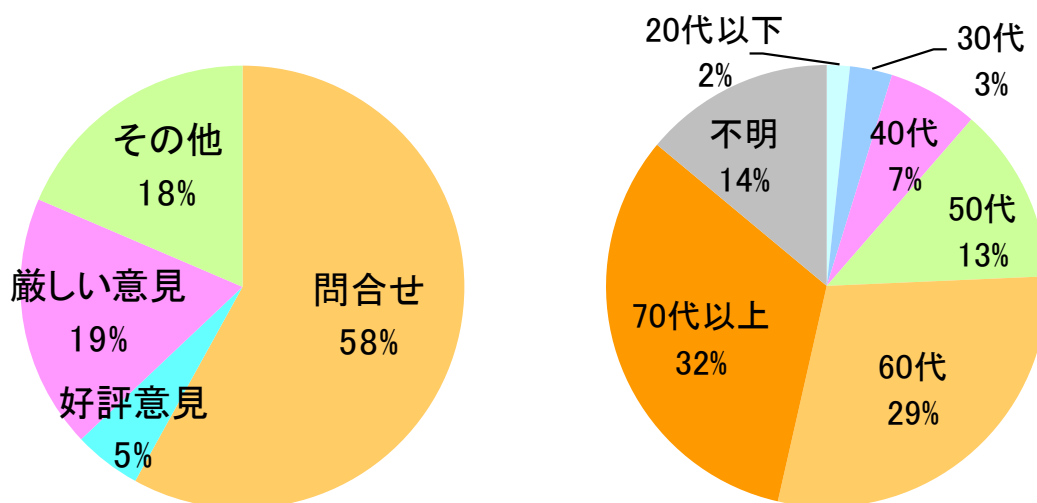
視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



放送番組への声

4月から6月に放送や番組に寄せられた反響は18万7,017件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが58%で最も多く、好評意見が5%、厳しい意見は持論なども含めて19%でした。年代では、50代以上が74%を占めています。

苦情を含む意見や問い合わせには、事前に準備した説明資料や必要に応じて新たに作成する資料などをもとに、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で丁寧に対応するとともに、寄せられた意見や要望は、今後の放送に生かしてもらうため番組担当者や該当部局に伝えています。



再放送希望の多かった番組

4月から6月の間に、視聴者から寄せられた再放送希望は1万3,136件でした。希望の多かった10の番組のうち、6本の番組が再放送されました。

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 SMA Pスペシャル“完全版”	2011/12/24 (BSプレミアム)	291	
2	アーカイブス秘蔵映像でよみがえる にっぽんの廃線100	5/4	159	5/6 7/4
3	ガッテン！ 「朗報！耳鳴りが劇的改善 自宅でできる新発想治療」	4/1	134	4/8
4	ガッテン！ 「外出自粛で血糖値が上がる！？新型コロナ×糖尿病 最新情報SP」	5/20	132	
5	“可視化”でまるわかり！新型コロナ対策の新常識	6/17	88	
6	あの日 あのとき あの番組 「作曲家 古関裕而～昭和を奏でた音楽人生～」	5/3	83	
7	にっぽん ぐるり ええトコ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道に行く」	1/10	73	1/18
8	プロフェッショナル 仕事の流儀 「餅ばあちゃんのお話～菓子職人・桑田ミサオ～」	6/2	70	6/9
9	【土曜ドラマ】路（ルウ）～台湾エクスプレス～＜新＞ 第1回	5/16	67	5/21
10	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	66	4/26

受信料への意見

4月から6月に受信料に関しては、35万746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)で受け付けた苦情や要望を含む意見は3,735件で、このうち2,282件(61%)は一次窓口で対応が完了しました。残る1,453件(39%)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。受信料制度などを丁寧に説明して理解を求めるとともに訪問員の指導や研修などの対応を行いました。

	事由	
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	1,024
	訪問日、訪問時間に対する不満	5
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	69
	料金体系・料額への不満	48
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	120
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	54
その他	訪問以外の営業活動への意見等	2,415
合計		3,735

技術・受信相談への意見

4月から6月に技術・受信相談に関しては、8,865件の意見や問い合わせが寄せられました。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5,324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3,541件です。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2,774件(52%)で、残る2,550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		
受信不良		5,324
	一次対応	2,774
	個別受信設備不良	2,453
	共同受信設備不良	215
	建造物による受信障害	20
	雑音障害	60
	混信・難視聴など	26
	二次対応	2,550
技術相談 (受信方法などへの問い合わせ)		3,541
合計		8,865

経営への意見

NHKの経営に関して4月から6月は331件の意見や問い合わせが寄せられ、このうちふれあいセンター(放送)に寄せられた意見は169件でした。丁寧に意見を聞くとともに、問い合わせについては対応資料などをもとに回答しました。

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4月から6月までに27,536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」となっています。

「NHKプラス」に寄せられた声は合わせて21,702件で、このうち、およそ80%はIDの登録に関するものでした。また、「NHKプラス」に関して「ふれあいセンター」に寄せられた声を年代別に見ますと、60代以上の方からの問い合わせが全体のおよそ70%を占めています。

■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。

(NHKオンライン
「NHKプラスサービス説明ページ」より)

いくつかの記号の入力方法を以下に例示しますので、参考してください。

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

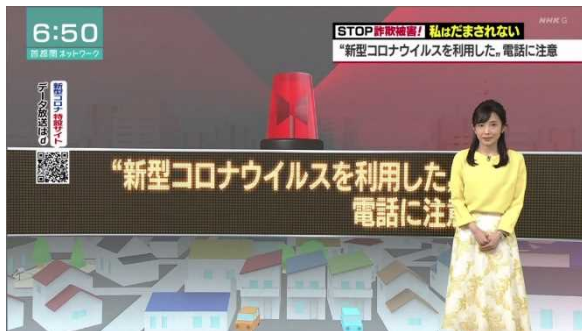
*キーボードのキーは一例です。パソコンのメーカーや機種によって異なる場合がありますので、詳しくはお持ちのパソコンのマニュアル等をご確認ください。

■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相次いでいます。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代の女性より暮らしで、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、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)

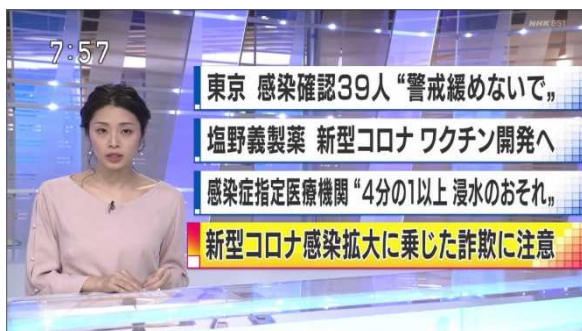


首都圏ネットワーク (3月30日)



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 私のだまさればい」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。

■外出自粛の中、体を動かして健康に過ごしていただくために

新型コロナウイルスの感染拡大防止のために外出自粛が求められました。運動不足に悩みがちな視聴者の皆さんから、テレビやラジオで体を動かす番組の放送回数を増やしたり、高齢者も気軽に取り組める運動を紹介したりしてほしいといった要望が、数多く寄せられました。

【視聴者の要望】

- ・ 外出自粛で運動したくてもできない。体操の番組を特集したり、放送回数を増やしてほしい。(50代女性)
- ・ 自由に散歩することもしばらく苦痛だ。せめてラジオ体操でもやろうと思ったが、体の動かし方を忘れてしまった。毎日、同じ時間にテレビで繰り返し放送してほしい。習慣になると思う。(70代以上男性)
- ・ 体操の番組をいろいろ放送しているが、高齢者にもできるゆっくりした体操も紹介してほしい。(70代以上女性)

テレビは「あさイチ」や「ごごナマ」で、立ったり歩いたりする機能が低下するロコモティブ・シンドロームを予防する体操を紹介しました。このうち「あさイチ」では「一緒にやろうよ！おうちでからだを動かそうプロジェクト」コーナーを実施。高齢の方でも自宅ですぐに取り組める「超ラジオ体操」を継続的に放送しました。さらに学校向けのさまざまなサービスを展開する「NHK for School」のコンテンツなどから、在宅の子どもたちに向けた運動や遊びの動画を紹介しました。



ラジオでは、ずっと家こもる子どもたちや高齢の方が室内で簡単にできる体操を、NHK体操指導者としておなじみの多岐肇さんの角帯で5分にまとめ、「マイあさ！」(ラジオ第1)の「健康ライフ」のコーナーで放送しました。



また、「テレビ体操」や「みんなの体操」などの放送時間を番組の合間にまとめてお知らせするとともに、放送回数も通常より増やしました。



「NHKプラス」では、体を動かして健康に過ごしていただくため、体操やトレーニングに関する番組など、外出自粛の中でも幅広い年代の方にも楽しんでもらえる番組を提供しました。

4:02	テレビ体操
E	月曜～日曜 午前6時25分
G	月曜～金曜 午後2時55分
	みんなの体操
G	月曜～金曜 午前9時55分 午後1時55分
	ラジオ体操
R1	月曜～日曜 午前6時30分
R2	月曜～土曜 午前8時40分 正午 午後3時



【視聴者の声】

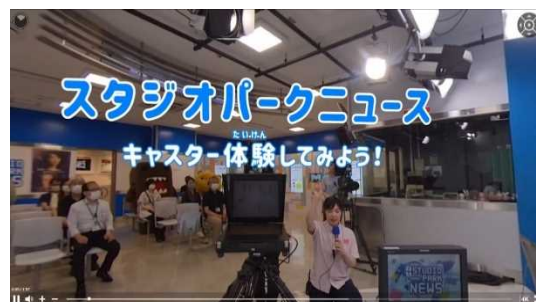
- ・ 「超ラジオ体操」を録画して毎日行っている。高齢者でもできる、とても簡単な体操だ。(70代以上男性)
- ・ 外出できない高齢者にとって、日中のテレビ体操は運動不足解消に役立つ。(60代女性)
- ・ 大型連休中に普段おなじみの午後2時前の体操の時間を設けてくれたのとてもうれしい。(60代女性)
- ・ 新型コロナウイルスに感染し入院しているが、子どもたちが体操のお兄さんをテレビで見て「元気になった」と話していたのがうれしかった。(30代女性)

■スタジオパーク閉館を惜しむ声にこたえて

長年、親しまれてきたNHKスタジオパークが5月11日、閉館しました。当初はNHK放送センターの建て替え工事に伴い、ことし9月末の閉館を予定していましたが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響などで閉館が早まりました。1965年、前身の「NHK見学コース」オープンから55年間、のべ7650万人を超える方々にご来場いただいたスタジオパークの閉館を惜しむ声にこたえて、特別番組の放送、思い出のエピソードの公開などを行っています。

●ホームページで“VRスタパ”を体験

NHKスタジオパークのホームページに、VR（バーチャルリアリティ）のリアルな映像とともに館内をめぐることができるサイトを新たに作りました。人気を集めていたアニメの登場人物の声を録音するアフレコや、ニュースキャスターになりきって原稿を読むことができるコーナーもバーチャル映像で体験できます。



●思い出のエピソードを公開

「おかあさんといっしょ」の観覧に娘が当選した時は、親の私たちが心から嬉しかったです。スタジオパークの窓から、だいすけおにいさんとみおねえさんと手を繋ぐ娘の姿を観てた夫は涙ぐんでましたっけ。大河ドラマや朝ドラの特集コーナーや、ニュースキャスターになれるコーナーなど、大人も子どももみんな楽しい場所でした。素敵な空間をありがとう。どーもくん、ななみちゃん、みんなみんな元気でね！

もと（女性・43歳・千葉県）



閉館に伴って、スタジオパークの思い出のエピソードをNHKのツイッターや土曜スタジオパークのホームページで募集したところ、ツイッターは1079件（5月23日～6月28日）、ホームページの投稿フォームではおよそ200件のエピソードが寄せられました。200件のエピソードはすべてホームページで紹介する予定です。

●最後の土スタ生放送でスペシャル企画



6月27日（土）の土曜スタジオパークは「お引っ越しだよ！土スタSP」と題して、スタジオパークから最後の生放送をお届けしました。俳優の中川大志さんと小野文恵アナウンサーらがスタジオパークの歴史を振り返りました。懐かしの秘蔵映像も次々に登場。視聴者から寄せられた思い出エピソードも紹介しました。

【視聴者の声】

- ・ NHKスタジオパークの閉館を知り、非常に残念で涙が出た。東京で行ったときにお必ず子どもと訪れた思い出詰まった場所で、成人を過ぎた子どもと今年の父の日に行くことにしていたのこ。一番大切な思い出の場所なくなるのは本当につらい。私の机の前にはスタジオパークで子どもと撮った写真が飾ってある。 (60代男性)
- ・ 知的障害のある息子はEテレが好きで、彼の喜ぶ顔が現たくて、関西に住んでいるが80回くらい通った。もう2度と行けないと思うと寂しくてたまらない。これまでたくさんの思い出をありがとう。 (60代女性)
- ・ スタジオパークが好きで、上京してからは幾度となく通い、『スタパの年パスがまし』と口癖のように言っていたのこ、閉館と知って泣いてしまった。本当に大好きな場所だった。今までありがとう。また、『夢の世界』が復活することを願っている。 (20代女性)

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（4月～6月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送でのテロップのミスや誤読などの件数は、4月は55件、5月は40件、6月は52件ありました。ホームページ上のミスは4月は43件、5月は42件、6月は26件でした。視聴者からの指摘は、ふれあいセンターや広報局視聴者部から番組担当者に連絡し対応を求めました。

（主な間違い）

◆放送

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
4/18	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
4/24	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
5/9	Eテレ	バビブベボディ	テロップ	「鼻」の文字の 「自」の部分が「白」になっている	再放送で修正
5/12	Eテレ	先人たちの底力 知恵泉(ちえいず)	コメント	火ふたが ×切って落とされました ○切られました	再放送で修正
5/20	BS1	国際報道2020	テロップ	専門家の発言は正しいが誤訳 ×1986年の天安門事件 ○1989年の天安門事件	番組内で お詫び
6/4	ラジオ第2	高校生からはじめる 「現代英語」	コメント	×N極は北極、S極は南極 ○OS極は北極、N極は南極	再放送で修正
6/13	総合テレビ	NHKスペシャル	テロップ	×性的志向 ○性的指向	再放送で修正
6/19	総合テレビ	ドラレコは見た！ ちょっといい話	テロップ	鳥の名前 ×ガチョウ ○カナダガン	再放送で修正

◆ホームページ

	番組名	種別	内容	対応
4/4	NEWS WEB	誤字	×強調減産 ○協調減産	現場に指摘 修正
5/17	NHK健康チャンネル	誤字	×効率よく接種する方法 ○効率よく摂取する方法	現場に指摘 修正
6/9	健康ch	誤字	×抹消血管 ○末しょう血管	現場に指摘 修正