

(別冊)

視聽者対応報告

2020年7～9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

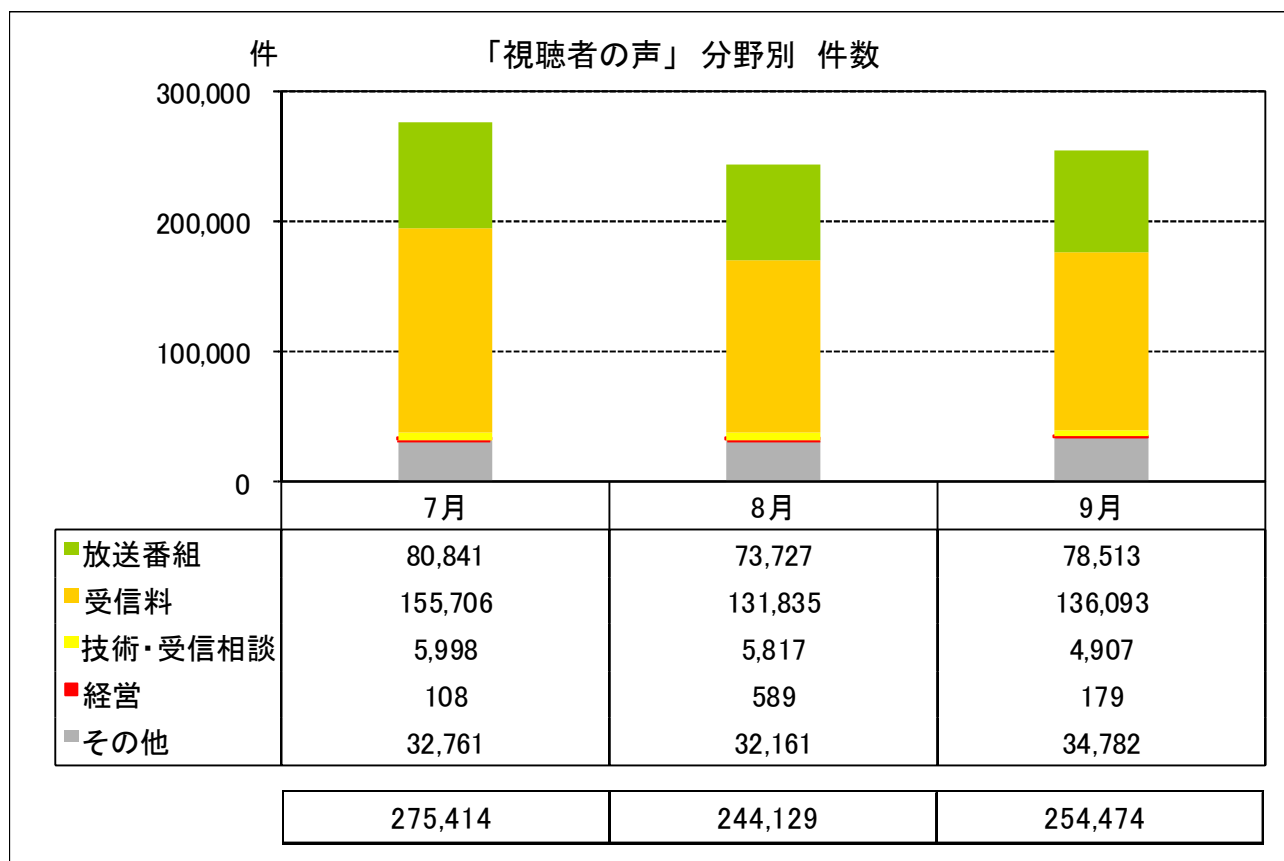
7月から9月に寄せられた視聴者の声の総数は77万4,017件でした。7月から9月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は10万8,298件で、9万5,537件(88%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万2,761件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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）	44,257	86,373	64,251	194,881	38,256	6,001
ふれあいセンター（営業）	6,226	312,327	8,447	327,000	3,796	2,430
ふれあいセンター（受信相談）	8,962	4,786	2,701	16,449	4,632	4,330
本部各部局	38,188	21,928	3,494	63,610	38,188	
全国各放送局	10,665	140,601	20,811	172,077	10,665	
合計	108,298	566,015	99,704	774,017	95,537	12,761

※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

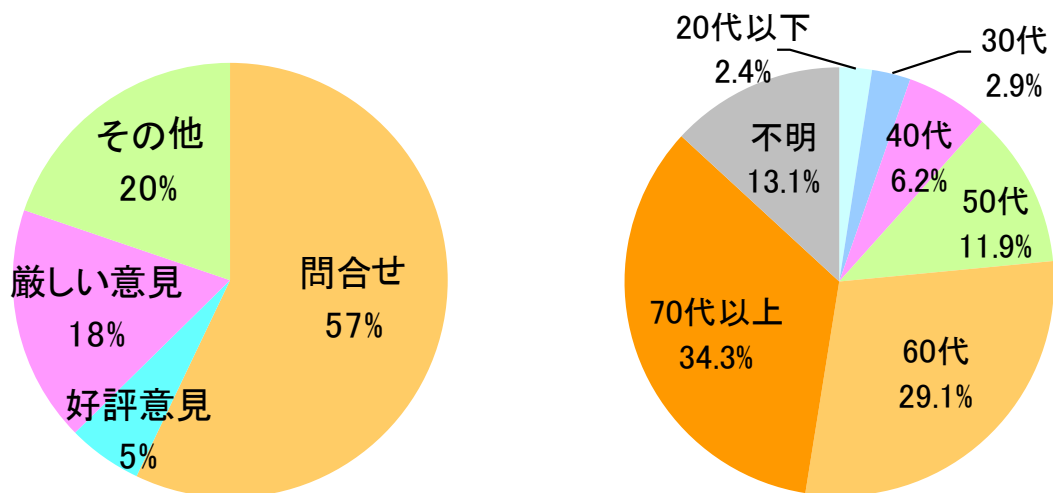
視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



放送番組への声

7月から9月に放送や番組に寄せられた反響は23万3,081件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが57%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18%でした。年代では、60代以上が63%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

7月から9月の間に、視聴者から寄せられた再放送希望は2万3,996件でした。希望の多かった10の番組のうち、8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 (BS7プレミアム)	875	
2	ガッテン! 「朝までぐっすり快眠! 夜、トイレに起きないための新秘策」	7/15 (総合)	673	8/5 9/2
3	鶴瓶の家族に乾杯 「三浦春馬のほしいモノSP! 大阪府能勢町ぶつつけ本番旅」	2018/11/5 (総合)	579	2018/11/9
4	浪花から未来へ - ぼくらが駆け抜けた夏 2020 -	9/10 (近畿ブロック: 総合)	432	10/7 (全国)
5	世界はほしいモノにあふれてる ～旅するバイヤー 極上リスト～ 「感謝祭SP」	9/3 (総合)	294	
6	【国際共同制作 特集ドラマ】太陽の子	8/15 (総合、BS4K、BS8K)	181	8/19
7	にっぽん ぐるり ええとこ「冬の奥琵琶湖 もてなし街道を行く」	1/10 (総合)	158	1/18
8	ガッテン! 「意外な寿命バロメーター! 握力で死亡リスクがわかっちゃう!？」	9/9 (総合)	156	10/7
9	NHKスペシャル タモリ×山中伸弥 「“人体VSウイルス”～驚異の免疫ネットワーク～」	7/4 (総合)	147	7/12
10	うたコン 「わたしたちには歌がある!」(20)	9/15 (総合)	141	9/20

受信料への意見

7月から9月に受信料に関しては、42万3,634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6,226件で、このうち3,796件(61%)は一次窓口で対応が完了しました。残る2,430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	1,103
	訪問日、訪問時間に対する不満	0
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	129
	料金体系・料額への不満	63
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	132
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	65
その他	訪問以外の営業活動への意見等	4,734
合計		6,226

技術・受信相談への意見

7月から9月に技術・受信相談に関しては、1万3,801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8,962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4,839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4,632件(52%)で、残る4,330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		8,962
	一次対応	4,632
	個別受信設備不良	4,024
	共同受信設備不良	435
	建造物による受信障害	35
	雑音障害	95
	混信・難視聴など	43
	二次対応	4,330
技術相談	(受信方法などへの問い合わせ)	4,839
合計		13,801

経営への意見

NHKの経営に関して、7月から9月の間にふれあいセンターや全国のNHKに寄せられた意見や問い合わせは、876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7月から9月までに31,923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24,003件と全体の75%を占めました。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」、NEWS WEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」、「NHKオンデマンド」などとなっています。「NHKプラス」については、IDの登録方法に関する問い合わせが多く寄せられています。

■NHK全体で伝えるキャンペーン～「水害から命を守る」～



豪雨による甚大な被害が各地で相次ぐ中、NHKは出水期前に「水害から命を守る」ためのキャンペーンを開始しました。自分の、そして大切な人の命を守るために何ができるのか、さまざまな角度から考え、水害への意識を高めてもらおうと、全国の放送局が連携して取り組みを行っています。

「あさイチ」、「ニュース シブ5時」、「ワートネットTV」(Eテレ) など、さまざまな全国放送番組で、大雨による災害への備えや新型コロナウイルスの感染拡大の中での避難対策などについて紹介しました。また、各地域放送局も、それぞれの地域に向けた情報を発信。水害から命を守るために必要なその地域ならではの最新情報を伝えています。

●水害を“自分ごと”にしてもらうため…

このうち、大津局は6月下旬から2週間こわたり、夕方のニュース情報番組「おうみ発630」でキャンペーンを展開。「毎日チェック! 滋賀の浸水マップ」というコーナーを新たに作り、県内のすべての市や町の最新のハザードマップをキャスターが細かく解説しました。身近な地名やランドマークを盛り込むことで、自宅や避難先での浸水の危険がわかり、「自分ごと」として考え、確認してもらえるよう工夫しました。



「おうみ発630」(6月30日/7月2日/3日放送)

7月には、地域のFM放送「しが!!防災応援ラジオ」で大津市内の4か所から市民と防災の専門家をリモートでつなぎ、ワークショップを開催。「大雨による災害が予想される3日前にはどんな準備が必要か」など、意見を出し合い共有しました。



●若い世代にも関心をもってもらうため…



また「水害から命を守る」キャンペーンは、放送だけでなく、ネットやSNSでも広く展開しています。ホームページには「水害から命を守る」特設サイトを作り、さまざまな情報をまとめてチェックできるようにしました。また、避難の題材の課題となる中、早めの避難を心がけてもらうため、「#ベスト避難チャレンジ」という企画を展開。「大切な人の命を守るため」に避難を促すにはどんなことばをかけるべきか、4コマ動画の中のコメ

ントを考えてもらいSNSなどで投稿を呼びかけます。寄せられた作品はサイト内で公開しています。



【視聴者の声】

- ・ 雨の被害などで避難して密にならないようにする取り組みや防災マップを紹介し、とても丁寧に説明してくれた。地域の防災ニュースとしてもっとこのような特集が定着させてほしい。(60代女性)
- ・ NHKが災害が起きてからではなく、起きる前から情報を出してくれているので準備ができるようになって助かっている。(50代女性)

NHKはことし10月末まで「水害から命を守る」キャンペーンを続ける予定です。

■ “おかあさんといっしょ” 身体の不自由な子どもたちも一緒に楽しめる体操に



放送開始から60年を迎えた「おかあさんといっしょ」。お兄さん、お姉さんといっしょに歌を歌ったり、体操をしたりするコーナーが人気を集めてきました。ただ、身体の不自由な子どもたちも一緒に楽しむことが難しい部分もありました。8月から、体操コーナー「からだ☆ダンダン」で、初めて“すわったままでも楽しめるバージョン”を始めました。

【視聴者の声】

- ・ わが子は2歳のときに突然肢体不自由となった。その頃、子ども向け番組に身体や知的障害のある子どもが出てくる番組が多いことに気づき、子どもに見せるのがつらくなった。世の中は障害のある子どもが大多数なのに存在しないように扱われているのだから、初めて感じた。(40代女性)
- ・ 障害のある子どもや、外国コートを持つ子どもを出演させ、考え、知る機会としてほしい。これからの未来をつくる子どもが見る番組らしく、もっと多様性のある内容してほしいのだから。(30代女性)

●すわってできる「からだ☆ダンダン」

8月17日、体操のお姉さんが「立って体操するのが難しいお友達も一緒に楽しめたいなと思います」と笑顔で呼びかけました。去年4月から始まった体操の「からだ☆ダンダン」のすわってできるバージョンを披露しました。さまざまな子どもたちで楽しんでもらえる体操は、番組開始以来、初めての取り組みです。



「すわって からだ☆ダンダン」

●専門家や障害のある子どもたちが協力

すわってできる体操は、障害のある子どもの健康や教育を研究している大学の専門家と相談し、ことしの春から開発を始めました。楽しむだけでなく、発育の助けになるよう、体操をうまく使い、上半身のさまざまな動きを盛り込む工夫をしています。2歳から5歳の下半身に障害のある子どもたちの協力を得て、実際に試し、動いてもらって確認し、完成しました。



「からだ☆ダンダン」

【視聴者の声】

- ・ 本当にうれしかった。末の子は病氣と障害で3歳の現在も首も腰もすわっておらず、医療の力、機械の力を借りながら毎日を生きている。いつもは兄と姉を抱っこしながら一緒に体操していたのもと同じようにテレビの前でスタンバイしていたが、始めてみてびっくり！と同時にうれしくてたまらなかった。兄と姉も「これなら、全部同じようにできる！」と大喜び！そんなお友だちの姿を見られて、とてもうれしかった。(年代別不明)
- ・ 4歳の息子は生まれつき筋力が弱く、立つことができず、今まで体操にチャレンジしたことはなかった。初めてテレビと同じ体操ができ、ポーズごとに歓声を上げて心から楽しんでいるようだ。親としても、普段お友だちさんからも取り残されるような感覚もあつたが、私たちのような親子にも番組が関わっているというメッセージを受け取り、涙がそうじつになった。ありがとう。(30代女性)
- ・ 肢体不自由の2歳の息子がいるが、最初のお姉さんとお兄さんの呼びかけに感動した。わが子も一緒に参加できることが本当にうれしい。座っていても体をたくさん使えるように一つ一つ動きが考えられているんだなあと思った。本当にありがとう。(年代不明女性)

こうした反響を受けて、9月からは毎週月曜日に「すわって からだ☆ダンダン」を紹介する予定です。

■地域のニュース・番組を全国に発信

全国の地域放送局が1日中の時間帯に放送したニュースをダイジェストでお伝えする「列島ニュース」を後期の番組枠で、午後1時台に定時化しました。これまで新型コロナウイルス関連のニュースなどを各地からリレーで情報発信してきましたが、長く続けてほしいという視聴者の声に応えました。また午前10時台には、「NHK地域局発」を新設し、各地域放送局が制作した番組を全国に向けて放送を始めるなど、地域のニュース・番組の全国発信を強化しました。

- ・ コロナ禍で生きる各地の人々の知恵や工夫が参考になり、励まされる。こうした全国各地のニュースは、民放にはできないことだと思う。こうしたNHKらしい番組をこれからも大事してほしい。(40代女性)
- ・ こんなご時世、少しでも明るいニュースが伝えられるとホッとするとし、全国でみんなが頑張っているということがよく分かる。これからもずっと続けてほしい。(60代男性)
- ・ 全国各地の様子がよく分かり、とてもよい。地方の道すがらの光景も、ほのぼのとしている。新型コロナの影響で陰うつな日々が続いているので、こうした明るくほっこりするニュースを続けてほしい。(年代不明女性)
- ・ ふだん知ることができない各地の情報を伝えてもらえるので、おもしろく拝見している。もう一つの楽しみは全国のアナウンサーの「懐かしい顔」に会えること。状況落ち着いた後も番組を続けてほしい。(60代男性)

●「列島ニュース」(月～金 後1:05～1:40)

地域放送局の昼のニュースをセレクトし、大阪拠点放送局から全国に放送しています。コロナ関連の情報だけでなく、これまで全国ニュースで取り上げられなかったその地域ならではのニュースを掘り起こして積極的に取り上げ、各地の情報をきめ細かく発信しています。全国各地の最新の気象情報もお伝えしています。



列島ニュース (9月28日)



NHK地域局発 (札幌拠点放送局制作)
#ローカルフレンズ出会い旅 (9月28日)

●「NHK地域局発」(月～金 前10:15～10:45)

地域放送局が制作した番組を、全国に向けて放送しています。地域の課題に向き合う情報番組や、独特の文化や風土を取り上げる特集番組など、地域に根ざした放送局ならではの視点や長期密着取材を通じて、バラエティ豊かな列島のいまを伝えていきます。



【視聴者の声】

- ・ 新しく始まった列島ニュースはとてもいい。東京に極集中しているので、全国各地域の情報が平等に流れるのはとてもいいことだと思う。(60代男性)
- ・ 日本が好き、旅が好きで私にとって、総合テレビで、東京近郊のながら地方局のニュースが見られるのが、とても楽しく有意義に思える。熊の被害や火山の情報、種子島の打ち上げ、地方の証券取引所のことなど、「へえ、そうなんだ。」ときょうも知る喜びを得られた。ぜひ、今後も続けてほしい。(年代不明女性)
- ・ 全国にネットワークを持つNHKの強み、よさがフルに生かされている。地方の季節の話題や、興味深い話題を紹介してもらえるので、楽しく心が軽くなる。高齢化が進んで心穏やかに楽しんで、知的好奇心も刺激されるこのようなニュース番組がより一層、求められていくような気がする。(60代女性)
- ・ 新型コロナウイルスで旅行することもままならないが、美しい映像で、その土地を訪れた気分になった。すばらしい番組をありがとう。(70代以上女性)

■「1945ひろしまタイムライン」に関する対応

「1945ひろしまタイムライン」は、被爆75年を機に、戦争・原爆の悲しさや戦後の厳しい現実を若い世代の方々に放送やSNSを通じて知ってもらうために、NHK広島放送局が始めた企画です。当時、広島で暮らしていた実在する3人の日記や手記、本人や関係者への取材をもとめて、それぞれのアカウントでツイートを日々、投稿するというものです。

このうち、一部の投稿について、「差別を助長する表現がある」などのご批判もありました。これを受けて、「1945ひろしまタイムライン」のホームページで企画の趣旨を改めて説明するとともに、現代の視聴者がどのように受け止めるかについての配慮が不十分だったこと、手記を提供していただいた男性や企画に参加している高校生など関係者のみなさんにご迷惑をおかけしたことなどの説明を加えました。さらにツイートでも、視聴者の受け止めに対する配慮が不十分だったことや、今後必要に応じて時代背景の注釈をつけることなどを伝えました。また10月以降、3つのアカウントのツイートのうち、1か月以上経過した投稿をホームページにまとめて掲載し、全本を読みやすくするとともに、ご批判のあったツイートには、歴史的な背景などの注釈をつけました。

「差別を助長している」と受け取られるようなことは、公共放送・公共メディアとして、あってはならないことであり、デジタルリスクに関する管理体制をより強化するとともに、差別に関する問題をどう伝えていくか、勉強会や研修を実施するなど、再発防止策の徹底に努めています。

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（7月～9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、7月は63件、8月は58件、9月は59件ありました。ホームページ上のミスは7月は32件、8月は30件、9月は27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
7/2	Eテレ	にほんごであそぼ	テロップ	×つねらなむ ○つねならむ	再放送で修正
7/17	総合テレビ	あさいチ	テロップ	×根を上げる ○音を上げる	再発防止に向け 情報共有
7/20	総合テレビ	ひるまえホット	テロップ	映像の花 ×スイレン ○ハス	再発防止に向け 情報共有
8/7	総合テレビ	BSコンシェルジュ	テロップ	「とと姉ちゃん」の放送年 ×2006 ○2016	再発防止に向け 情報共有
8/8	Eテレ	ETV特集	テロップ	×消化のための水タンク ○消火のための水タンク	再放送で修正
8/10	Eテレ	100分de名著	テロップ	×BARBAR ○BARBER	再放送で修正
9/4	総合テレビ	シブ5時	テロップ	×給水量 ○吸水量	再発防止に向け 情報共有
9/16	総合テレビ	大相撲秋場所	テロップ	×四日日 ○四日目	再発防止に向け 情報共有
9/19	BS プレミアム	映像の世紀 プレミアム	写真	写真の飛行機は×B-52 ○C-137(軍用輸送機)	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
7/11	将棋フォーカス	誤字	将棋の×定石 ○定跡	現場に指摘 修正
8/19	NHKデジタル電子番組表	誤記	録画機器 ×VHFビデオ○VHSビデオ	現場に指摘 修正
9/18	NHK for School	誤字	×小林寿太郎 ○小村寿太郎	現場に指摘 修正