

(別冊)

視聽者対応報告

2020年10～12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

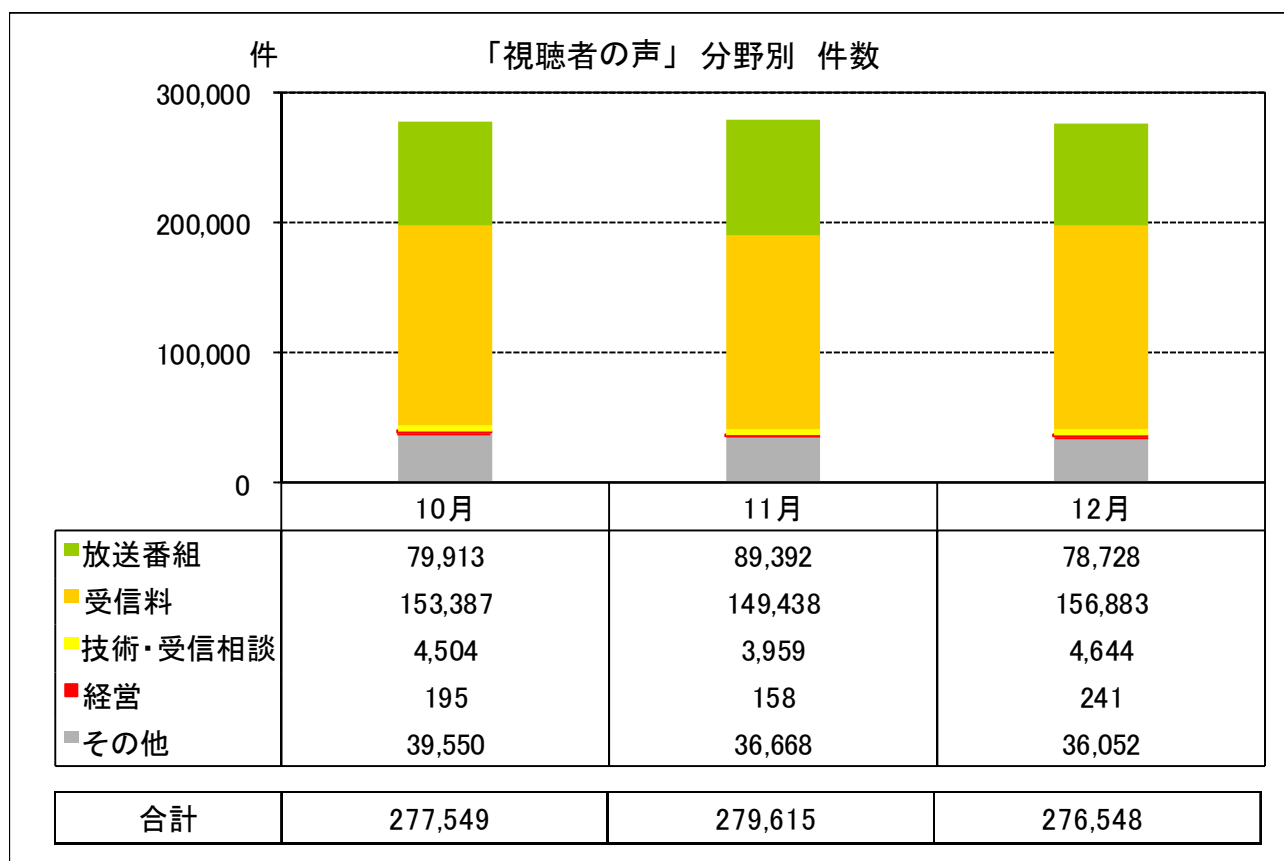
10月から12月に寄せられた視聴者の声の総数は83万3,712件でした。10月から12月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は11万8,346件で、10万6,496件(90%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万1,850件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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）	51,457	92,094	73,227	216,778	45,632	5,825
ふれあいセンター（営業）	7,005	314,864	9,038	330,907	4,474	2,531
ふれあいセンター（受信相談）	7,141	3,923	2,230	13,294	3,647	3,494
本部各部局	42,596	22,875	2,440	67,911	42,596	
全国各放送局	10,147	169,340	25,335	204,822	10,147	
合計	118,346	603,096	112,270	833,712	106,496	11,850

※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

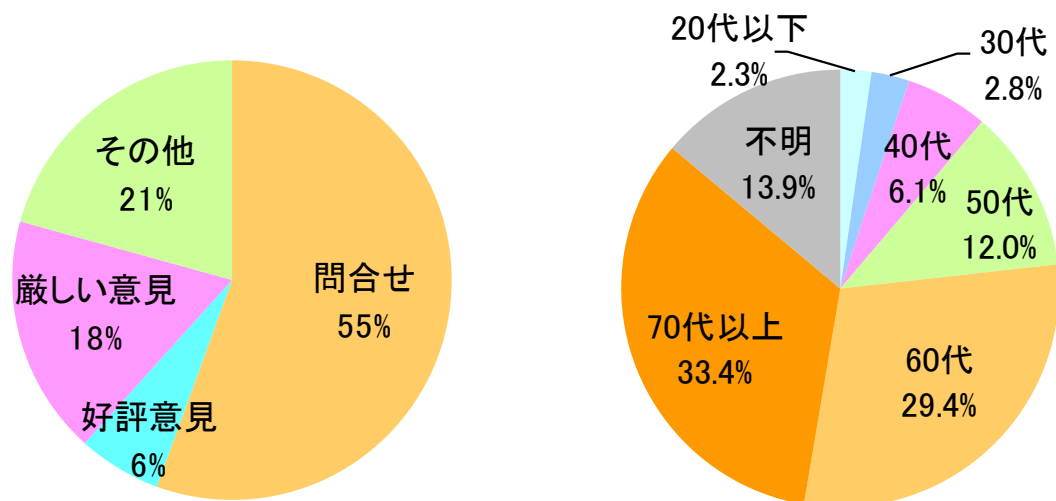
視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



放送番組への声

10月から12月に放送や番組に寄せられた反響は24万8,033件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが55%で最も多く、好評意見が6%、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

10月から12月の間に、視聴者から寄せられた再放送希望は2万3,721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	アンという名の少女<最終回> 第8回「あなたがいてこそ我が家」	11/1 (総合)	996	11/22
2	鶴瓶の家族に乾杯 「三浦春馬のほしいモノSP!大阪府能勢町ぶっつけ本番旅」	2018/11/5 (総合)	850	11/9
3	未来少年コナン デジタルリマスター版 (26)「大団円」	11/2 (総合)	817	11/22
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)	572	
5	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 (総合)	288	1/18(BS1)
6	伝説のコンサート“山口百恵 1980. 10. 5 日本武道館”	10/3 (BSプレミアム)	217	
7	ガッテン! 「サル直伝! ?快感つるりん たまねぎ激ウマ新世界SP」	10/21 (総合)	128	12/23
8	NHKスペシャル 「ドラマ こもりびと」	11/22 (総合)	124	11/24
9	【連続テレビ小説】エール 第120回「エール」	11/27 (総合、BSプレミアム、BS4K)	111	11/28 (BSプレミアム)
10	小さな旅 「赤い橋の町に生きて～北九州市 若戸大橋～」	4/19 (総合)	101	4/20 4/25 5/11(BS1) 5/21(BS1)

受信料への意見

10月から12月に受信料に関しては、45万9,708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7,005件で、このうち4,474件(64%)は一次窓口で対応が完了しました。残る2,531件(36%)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	1,652
	訪問日、訪問時間に対する不満	7
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	189
	料金体系・料額への不満	101
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	256
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	74
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	4,726
合計		7,005

技術・受信相談への意見

10月から12月に技術・受信相談に関しては、1万1,120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7,141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3,979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3,647件(51%)で、残る3,494件(49%)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		7,141
	一次対応	3,647
	個別受信設備不良	3,225
	共同受信設備不良	288
	建造物による受信障害	19
	雑音障害	101
	混信・難視聴など	14
	二次対応	3,494
技術相談	(受信方法などへの問い合わせ)	3,979
合計		11,120

経営への意見

NHKの経営に関して、10月から12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、594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10月から12月までに37,009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30,291件と全体の82%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。

意見・要望への対応事例

■連続テレビ小説「エール 第18週 戦場の歌」

大きな反響を受け、総合テレビで深夜に5回まとめて再放送 関連番組の放送も…

クライマックスに向け、ますます盛り上がりを見せる連続テレビ小説「エール」。中でも10月12日～16日に放送した「第18週 戦場の歌」は、過酷な戦争をリアルに描き出し、幅広い年代から多くの反響が寄せられました。

こうした声を受けて、総合テレビで25日未明に、5回分を一挙再放送するとともに、関連する番組を合わせて放送してNHKプラスでも配信し、視聴者の関心に応えました。



【視聴者の声】

- ・ きょうの場面を見て、つらくて悲しくて胸が詰まる思いだが、戦争が過去になって薄れゆく今、そしてコロナのこの時代だからこそリアルに、いろいろ考えさせられた。 (40代男/不明)
- ・ けさの内容は重かった。ここまで生々しい描写の朝ドラは初めてあったのだろうか。コロナ禍があって、より一層平和の尊さを描きたい、戦意高揚の曲を作り続けた主人公の目を通して戦争の悲しさを伝えたいというスタッフのみなさんの決意を感じ取ることができた。 (50代女性)



「第18週 戦場の歌」より

この週の放送は主人公が戦後、平和を願う歌を作り、人々を励まし慰め、エールを送る曲を数多く作ることになる原点となる内容でした。戦闘シーンなどがあったことから、「悲しい場面 朝ドラにふさわしくない」などの声もあった一方で、「リアルな描写で戦争の悲しさが伝わってきた」「主人公の目線で戦争を体感したような気持ちになった」などの好評意見が多く寄せられました。こうした声を受けて、通常、毎週土曜日にBSプレミアムとBS4Kで行っている再放送を、総合テレビで一挙再放送するという異例の対応を取りました。

NHKプラスでも2度目の配信を行い、多くの人に見ていただくことができました。



【視聴者の声】

- ・ 先週の「エール」を総合テレビでも一挙再放送することになったのは、戦争の描写で反響が大きかったからだと思う。私の両親も戦争を体験していて、母の最初の結婚相手 坂空壕（ごう）で亡くなったと聞いた。改めて戦争を繰り返してはならないという思いを強くした。 (60代女性)
- ・ 偏見的な描き方でなく、事実に基づいた的確なドラマ心を打つ。 (70代以上男性)
- ・ 昨今、戦争の悲しさを描く映画やドラマが減ったように思う。還暦の自分も親世代を体験したことが、二度と繰り返さないためにも、繰り返し何かあったのかを伝え続けるべきだと思う。 (60代男性)

さらに、あさイチ「プレミアムトーク 山崎育三郎」やSONGS「森山直太朗 山崎育三郎」などの関連番組を放送したほか、太平洋戦争で最も無謀と言われた戦いを描いたNHKスペシャル「戦慄の記録インパール」を再放送して、いずれもNHKプラスでも配信し、視聴者の関心に応えました。

■#こもりびとプロジェクト

かつては若者特有のものとしてきた「ひきこもり」。今では中高年にも広がり、その数は推計で100万人を超えるとみられ（内閣府調査）、多くの人にとって身近な問題となっています。そこでNHKは、各部署が連携し、それぞれの専門性を活かしてさまざまな角度からこの問題に取り組むプロジェクトを立ち上げました。「こもりびと」という言葉を使うことで、先入観なく「ひきこもり」について考えていただける機会を提供しました。



【視聴者の声】

- ・ 私は5年くらいひきこもっている。身寄りもなく、区役所に助けを求めたが、対応してもらえなかった。私のような中高年のひきこもりをどうすればいいのか、対策について取っかけてほしい。 (50代女性)
- ・ 氷河期世代、“貧乏くじ世代”とも呼ばれる私たちの世代当たり前の就職や結婚ができなまま40代、50代となり、絶望しつつある。この世代はチャンスがなければ自立していける人も多し。今からでも、自分が悪い描く未来を近づける方法を知りたい。 (40代女性)

プロジェクトではNHKのさまざまな番組が集結し、「こもりびと」をテーマにテレビやラジオ、SNSなど多方面で展開しました。制作にあたっては本人や家族、支援者など、多様な視点を取り入れるよう心がけました。

また、「#こもりびと」の特設サイトを開設し、関連記事や動画、本人や家族の声などを掲載しています。



NHKスペシャル ドラマ「こもりびと」
(11/22・総合)



NHKスペシャル「ある、ひきこもりの死 扉の向こうの家族」(11/29・総合)



みんなでひきこもりラジオ
(11/23・ラジオ第1)

<このほかの関連番組>

- ウササの保護者会 わが子がひきこもったら (11/21・Eテレ)
- ETV特集「親のとなりが自分の居場所～小堀先生と親子の日々～」(11/21・Eテレ)
- きょうの健康「ひきこもり」総力特集「ひきこもり 実象と迫る」(11/23・Eテレ)
- あさイチ「“ひきこもり” 家族が・もしかして私も？」(11/25・総合)
- 雑学人生「“人づき合いが苦手” から大進出！新進気鋭のロボット開発者」(11/26・総合)
- ひきこもりからドームへ ネット時代の先駆者・まふまふ (11/27・総合)
- プロフェッショナル仕事の流儀「人を癒やし、人に癒やされる～ひきこもり支援・石川清～」(11/29・総合)
- ETV特集「ひきこもり文学」(12/5・Eテレ)
- ハートネットTV ひきこもりVR「親子対談」(12/8・Eテレ)
- クローズアップ現代+「“こもりびと” の声をあなたに～親子をつなぐ～」(12/9・総合)



【視聴者の声】

- ・ わが家にも、不登校からやっと学校へ行き始めた高校生の息子がいる。見ながら涙がポロポロこぼれた。 (50代女性)
- ・ 自分が置かれた状況と同じように思えた。取材が難しいテーマだと思うが、ぜひ今後も放送を続けてほしい。 (70代以上男性)
- ・ 番組の内容自分と重なった。光が当たらない人を助ける、こうした番組をもっと作ってほしい。 (60代女性)
- ・ 深く重いテーマだった。生きてさえいてくれたらいいとシンプルに考えさせられ、社会が許せぬ。息子たちを守るためにも、未来をいっものに変えていきたい。 (30代女性)
- ・ 社会のひずみを生んでいるのは“誰か”ではなく、自分なのかも、と考えさせられた。 (50代男性不明)

■ 1本の電話からラジオの新コーナーがスタート

2020年12月、NHKのふれあいセンターに届いた1本の電話から、医療や介護の最前線で日々、新型コロナウイルスと向き合っている皆さんにエールを送るラジオの新コーナーがスタートしました。

ご意見を寄せて下さったのは、宮城県に住む元看護師の女性（40代）です。

【ご意見の内容】

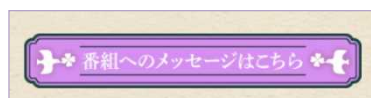
- 日々のニュースを見聞きして、新型コロナウイルスの対応で医療に従事する皆さんの苦労を実感しているが、私は今、持病で動けず、手伝えぬ。病棟ではテレビやネットは見られぬが、ラジオであれば、昼休みや休憩室で聴くことができる。NHKのラジオを通じて現場でがんばっている人たちにエールを送れぬだろうか？



12月8日に寄せられたこのご意見は、ふれあいセンターからすぐにNHKラジオセンターに伝えられました。そして、早速翌週14日から、「武内陶子のごごカフェ」（ラジオ第1 月～金 午後0時30分～3時55分）の中の0時台で、医療や介護に携わる皆さんの声やメッセージをリクエスト曲とともに紹介するコーナーを新たにスタートさせることが決まりました。初日には、ご意見をくださった元看護師の方に直接、思いを語っていただきました。



ごごカフェHPの投稿フォームに、新たに「医療従事者から/医療従事者へのメッセージ」の項目を新設し、メッセージを募集したところ、多い日は1日に数十通、全国各地から温かいエールが次々に届いています。



【番組に寄せられたメッセージ】

- いつも感謝を伝えたいと思っていたので、このようなチャンスを設けてくれてありがとう。
- 病院事務、検査、配膳、リハビリ、薬剤師などのみなさま、がんばりすぎず、自分にも優しくがんばって！
- 疲れ切っているみなさまへ。お疲れさまというしかできぬ。心は強くな。でも弱くもない。斎藤義さんの「おつかれさまの国」をリクエストします。
- 医療従事者の皆さん、年末年始交代でお休みが取れたのでしょうか？本当に大変だと思いますが、自分の体も気遣いながらがんばってください。東日本震災のときに流れていた曲、Def Tech「Bolero」をリクエストします。医療従事者の方の応援ソングがあれば…。
- 私も医療従事者です。出口のないトンネルは、きついつか夜が明ける。もう少し一緒に闘いましょう。一人じゃない、全世界に仲間がいる。明けたら最強の苦労話になると思います。
- 感染者がどんどん増えているのに、その数に慣れてしまっている自分もいます。年末、学校で医療従事者の方々が年末年始反上で治療にあたったビデオを見ました。感染してもきっと軽いと考えていた自分が恥づかしくなりました。自分の行動が感染するかどうかの分かれ道。家でできることをしっかりやりたいと思います。

長らく感謝と共に伴って、「ごごカフェ」では、エールとリクエスト曲の募集を続けていく方向です。年が明けてからは、医療や介護現場の方々だけでなく、普段の生活を維持するためにがんばっているエッセンシャルワーカーの皆さんへのエールも募集しながら、午後0時台にまとめてお伝えするのではなく、3時間半の番組枠全体を使って、通常のお便りとともに、ご紹介しています。皆さんからのメッセージをお待ちしています。

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（10月～12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、10月は56件、11月は57件、12月は54件ありました。ホームページ上のミスは10月は20件、11月は22件、12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へご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
10/14	総合テレビ	サンドのお風呂 いただきます	テロップ	×慢性消 火 器病 ○慢性消 化 器病	再放送で修正
10/18	Eテレ	日曜美術館	テロップ	番組内の使用曲の作者名 ×Rou Leed O Lou Reed	再放送で修正
10/29	総合テレビ	NHKニュース おはよう日本	コメント	×ドジャースが ホーム で ワールドシリーズを制覇 ○感染症対策のため、 今年 はテキサス州で集中開催	NHKプラス内で 修正テロップ追加
11/3	Eテレ	先人たちの底力 知恵泉(ちえいず)	テロップ	×日本 書 記 ○日本 書 紀	再放送で修正
11/22	BS プレミアム	新・BS日本のうた	テロップ	赤とんぼの歌詞 × 追 われて ○ 負 われて	再放送で修正
11/29	BS1	BS1スペシャル	コメント	× 少 林寺拳法 ○ 少 林拳	再放送で修正
12/2	BS プレミアム	浮世絵 EDO—LIFE 福袋	コメント	手ぬぐいの女性は × ほお かぶり ○ あね さんかぶり	再放送で修正
12/19	Eテレ	Eダンスアカデミー シーズン8	画面	リンカーンは× 初 代大統領 ○ 第16 代大統領	再放送とNHK プラス内で修正
12/22	BS1	COOL JAPAN～ 発掘！かっこいいニ ッポン～	テロップ	× 詫 び寂び ○ 侘 び寂び	再発防止に向け 情報共有

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
10/21	歴史秘話ヒストリア	誤記	毛利氏勢力下の × 鞆 (とも 岡山 県) ○ 鞆 (とも 広島 県)	現場に指摘 修正
11/9	大科学実験	誤記	1000mの× 改訂 ○ 海底	現場に指摘 修正
12/13	NEWS WEB	誤記	× コ ロナ 渦 ○ コ ロナ 禍	現場に指摘 修正