

(別冊)

視聽者対応報告

2021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 | 4 |
| 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 | 5 |
| 意見・要望への改善・対応事例 | 6 |
| 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77万4531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12万1,456件で、10万8,829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1万2,627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。

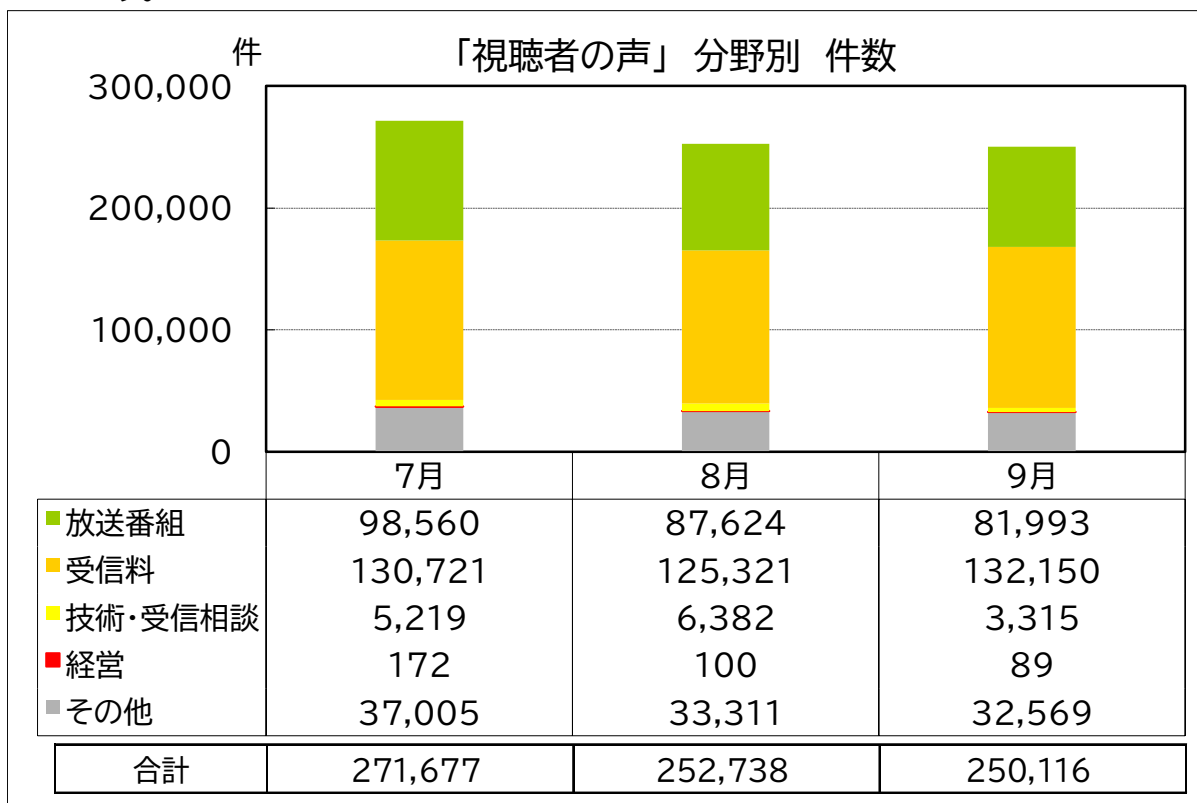
| | 意見・要望 | 問い合わせ | その他 | 受付数 | 一次窓口で対応完了 | 該当部局で二次対応 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| ふれあいセンター(放送) | 65,639 | 103,200 | 73,878 | 242,717 | 59,040 | 6,599 |
| ふれあいセンター(営業) | 5,380 | 300,947 | 5,173 | 311,500 | 3,054 | 2,326 |
| ふれあいセンター(受信相談) | 7,490 | 3,671 | 1,782 | 12,943 | 3,788 | 3,702 |
| 本部各部局 | 32,933 | 12,699 | 1,478 | 47,110 | 32,933 | |
| 全国各放送局 | 10,014 | 129,673 | 20,574 | 160,261 | 10,014 | |
| 合計 | 121,456 | 550,190 | 102,885 | 774,531 | 108,829 | 12,627 |

※ハートプラザ(放送センター)の受け付

件数はふれあいセンター(放送)に含まれます。

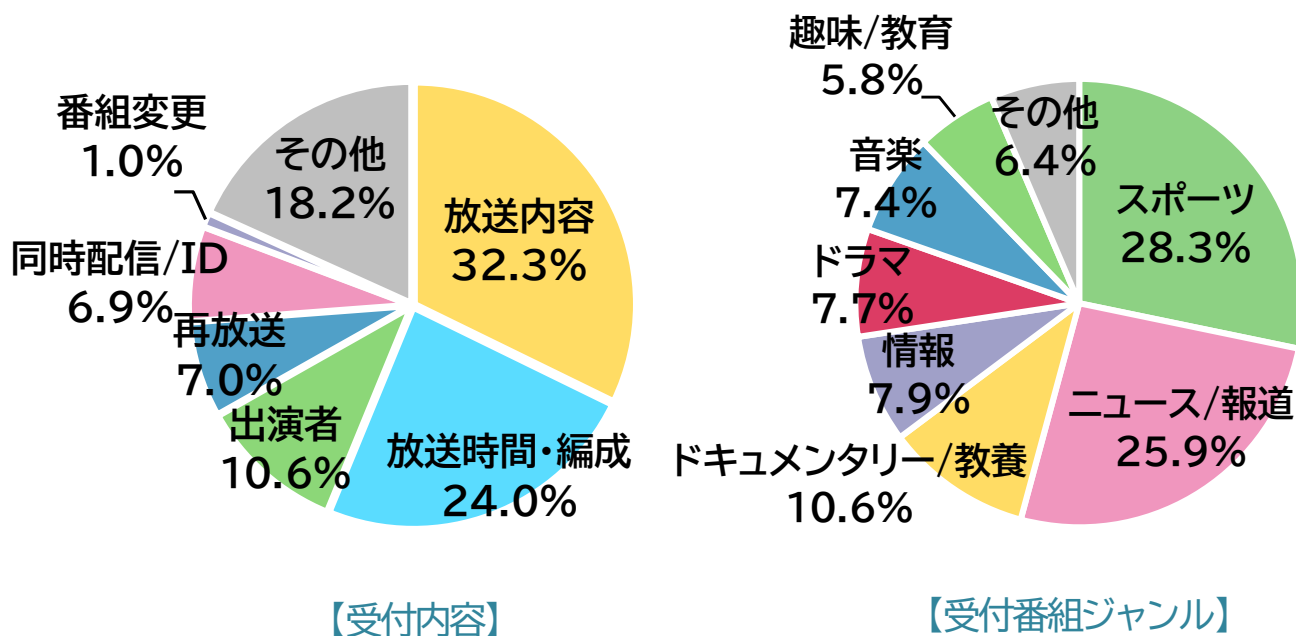
視聴者の声の内訳

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月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせは、26万8,177件でした。その内訳は、放送内容に関するものが32%、放送時間・編成に関するものが24%、出演者に関するものが11%などとなっています。また、番組のジャンル別では、スポーツが28%で最も多く、ニュース・報道が26%、ドキュメンタリー・教養が11%、次いで情報、ドラマ、音楽の順となっています。



受信料への声

7月から9月に受信料に関しては、38万8,192件の意見や問い合わせが寄せられました。

その98%は、受信料の額や契約手続きなどにに関する問い合わせでした。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む声は5,380件で、このうち3,054件(57%)は一次窓口で対応が完了しました。残る2,326件(43%)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 | 1,919 |
| | 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 | 151 |
| | 料金体系・料額への不満 | 45 |
| 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 | 179 |
| 番組サービス | 「番組内容が悪い」等の不満 | 62 |
| その他 | 上記以外、営業活動や受信料についての問い合わせ等 | 3,024 |
| 合計 | | 5,380 |

技術・受信相談への声

7月から9月に技術・受信相談に関しては、1万4,916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(受信相談)で受け付けた意見や問い合わせは1万2,943件で、内訳は、受信不良の申し出が7,490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3,671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3,788件(51%)で、残る3,702件(49%)は訪問による二次対応で直接、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 | | |
|---------------------|------------|--------|
| 受信不良 | | 7,490 |
| | 一次対応 | 3,788 |
| | 個別受信設備不良 | 3,244 |
| | 共同受信設備不良 | 419 |
| | 建造物による受信障害 | 26 |
| | 雑音障害 | 69 |
| | 混信・難視聴など | 30 |
| | 二次対応 | 3,702 |
| 技術相談（受信方法などへの問い合わせ） | | 3,671 |
| その他 | | 1,782 |
| 合計 | | 12,943 |

経営への声

NHKの経営に関して、7月から9月の間に寄せられた声は361件でした。このうち、ふれあいセンター(放送)で受け付けたご意見・問い合わせは192件でした。内訳は、経営委員会について43件、経営計画について42件、公共放送について27件などとなっています。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3万6,153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「NHKプラス」で2万8,100件と全体の78%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。東京2020オリンピックとパラリンピックの期間中は、NHKプラスの同時配信が「メッセージ」の画面表示なしで視聴できることや、NHKオンラインのオリンピック・パラリンピックの特設サイトに関する問い合わせなどが多く寄せられました。

インターネット活用業務については、一層の充実をめざして、実施基準の改定に向けた手続きを進めています。

意見・要望を受けての改善事例

■ 新型コロナウイルス感染地図を改修

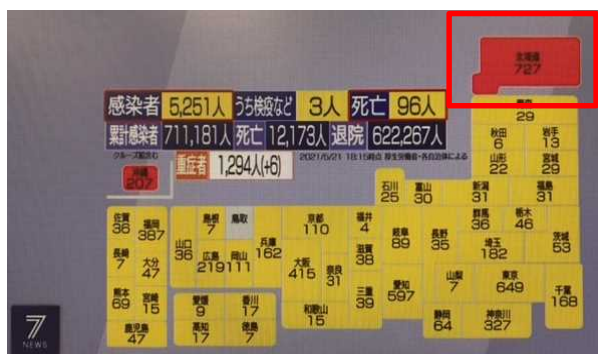
新型コロナウイルスの全国の感染状況をニュースなどで伝える際、感染者が過去最多となった自治体を『赤色ベースに黒文字』で紹介していましたが、色覚に障害のある方や高齢の方などから「見づらい」というご意見が複数寄せられていました。



【視聴者から寄せられた声】

- 都道府県を赤色に塗りつぶした上に黒色の文字は、大変見づらいので変更してもらいたい。
(70歳以上男性)
- 都道府県が赤色で強調されていますが色が濃すぎて文字が見えにくい。重要な情報だと思うので色の調節をするなど改善していただけるとうれしい。
(19歳以下男性)

【改善前】



視聴者の声を受けて「NHKニュース7」の制作現場では色の組み合わせを変えて3つの案を作成。「どれが一番分かりやすいか」を色覚に障害のある人に実際に確認してもらいました。

誰が見ても一目でわかりやすいかどうか、テストを繰り返しました。

【改善後】



その結果、赤色の色味を薄く変更した上で、数字を黒色から白抜きに形に変更しました。

また、別のご意見にも応えて長崎県の場所を変更し、より実際の形に近いように整えています。

この地図は「ニュース7」を始め、さまざまなニュース番組で使われています。視聴者の方からはさっそく、改善した点について評価する声をいただきました。

【視聴者から寄せられた声】

- 赤に白文字で表示されていたので、自分の意見を取り入れてもらえたと思ってお礼の電話をした。
ありがとう。
(60代男性)

今後も誰にでも分かりやすい「伝わる」番組づくりを目指して、さまざまな取り組みを進めていきます。

■“同じタイミングで情報を届ける”「ぴったり字幕」

これまで生放送では放送内容と聴覚障害者向けの字幕表示との間に時間差が生じるのが課題でした。番組を視聴している誰もが同じタイミングで内容を理解したり笑ったりできないだろうか…さまざまな試行錯誤を重ねて開発したのが、東京2020パラリンピック あさナビに導入した「ぴったり字幕」です。



【視聴者から寄せられた声】

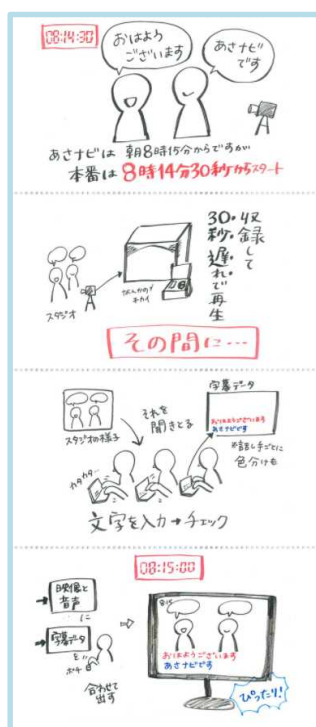
- ・ 収録された番組では気にならないが、ニュースでは音声よりも字幕が遅れてしまっている。ワテンポ遅れて出てくるのでグラフなどの説明と合っていない。 (70歳以上男性)
- ・ 放送上の音声字幕にタイムラグがあり、説明とズレが生じ分かりにくい。 (年代性別不明)



このほか、「スポーツ中継などで生じる映像と字幕のずれが生じる興奮をそいでいる」とのご意見もあり、生放送での映像と字幕を出来るだけ合わせようと制作担当者は工夫を重ねてきました。リオデジャネイロ大会、ピョンチャン大会での取り組みを経て、「多様性と調和」をテーマに掲げた今回の東京2020オリンピック・パラリンピックに合わせて「ぴったり字幕」を開発し、放送に取り入れました。「ぴったり字幕」は、放送の送出を30秒間遅らせて、その間に字幕を作成することで、ナレーションなど放送内容にピッタリ合わせた字幕放送を実現するものです。東京2020大会の期間中に「あさナビ」で毎日放送し、聴覚に障害のある人にもない人にも同じタイミングでストレスを感じることはないように情報をお伝えしました。



「ぴったり字幕」の仕組みについてNHKのツイッター(@NHK PR)で4コマ漫画を交えて紹介したところ、多くの反響が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 私の母は耳が遠くテレビは字幕放送で見ている。30秒でここまでぴったり字幕が出ることに感動した。 (30代女性)
- ・ 字幕をタイムラグなく届ける30秒前収録、とても良い試みだと思います。誰もが便利にテレビを見られるようにするユニバーサルスタイルとして、定番化してほしい。 (50代女性)

■NHKプラス 動画の再生速度を変更可能に

総合・Eテレの番組を、インターネットの同時配信や、見逃し配信でご覧いただけるサービス「NHKプラス」。(見逃し配信は1週間、地域の番組の一部は最長2週間、配信しています)登録手続きや画面の操作などについて寄せられる声に、一つひとつお答えして、できるところから改善を進めています。7月から見逃し配信の動画再生速度を変えることができる機能を追加したことも、そのひとつです。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスの機能は便利で助かるが、再生速度が選択できないのはかなり使いづらい。この機能があるかどうかで見られる番組の数も変わってくるし、他の配信サービスには普通にあるので早急に改善をお願いしたい。 (40代女性)
- ・ さまざまな番組を楽しみたい反面、時間がないのでいつも番組を途中で断念せざるを得ない。再生速度を2倍速まで選択できるように改良してもらえないか？ (20代性別不明)



そこで導入したのが、動画の再生速度を、0.75倍から2倍まで、5段階で選ぶことができる機能です。



パソコン画面の場合、再生動画にカーソルを合わせると、下の部分に左のようなグレーベースの表示が出てきます。このうち右下の、▶マークの横に「1.0x」と書いてあるところ(赤枠で囲んである部分)をクリックします。



すると、再生速度を選べる画面が表示されます。標準速度が0.75倍、1.25倍、1.5倍、2.0倍の4パターンで、それぞれ好みに合わせて選ぶことができるようになりました。

この機能を追加したことを受けて、利用した方からは、評価する声をいただいています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ニュース、ドラマ、情報番組、歴史、落語…etc再生速度をちょっぴり上げて、“お急ぎ再生”も助かっている。これからもNHKの番組楽しみだ。 (60代女性)
- ・ この度、再生速度が選べるようになっており、とても感謝している。ありがとう。ひとまず、感謝を伝えねばと思ひ、メールさせてもらった。 (20代男性)

より使いやすいサービスを目指して、NHKプラスはさらに改善を続けていきます。

■視聴者の声を受けたその他の対応事例から

東京2020オリンピック、パラリンピック関連

▼7月23日のオリンピック開会式の放送に手話通訳がなかったため、実施を求める意見が多く寄せられました。

➡8月5日深夜にEテレで手話通訳を付けた開会式のダイジェスト版を放送したほか、8月8日の閉会式は、Eテレで手話通訳付きで放送しました。また、パラリンピックの開会式や閉会式についても、手話通訳を求める声に応えた構成とし、視聴者からは高い評価を受けました。

▼オリンピック関連で定時番組の編成変更が相次ぎましたが、コロナ禍に加えて台風が接近した際などに、定時にニュースや気象情報の放送を求める意見が多く寄せられました。

➡放送現場では、大会期間中も「ニュースの定時性の確保」に留意した編成とする対応を行いました。

MLB・大谷翔平選手関連

▼メジャーリーグ・大谷翔平選手の活躍を受けて、「試合の中継回数を増やしてほしい」「活躍を伝える番組が見たい」という声が多く寄せられました。

➡現場では、中継回数を増やし、今シーズンの活躍ぶりを総括する特集番組を編成するなどの対応を行いました。

深夜帯台風情報のAI自動音声

▼台風接近の際、総合テレビでは、これまで深夜の特設ニュースの合間は台風の進路図などを表示して音楽を流していました。9月からAIによる自動音声を活用し、今後の見通しを伝え、警戒を呼びかけたところ、当初「音声が不自然だ」という声が多く寄せられました。

➡現場では音声の改良に取り組み、視聴者からは「かなり自然になった」と評価する声があがっています。現場では、今後も、男性アナウンサーの音声の活用など、更なる改善に取り組み、防災・減災放送の充実を図っていきたいとしています。

「ダイバーシティ」に関する視聴者意向を活用した勉強会

▼オリンピックやパラリンピック関連の放送に加えて、ニュースや番組でダイバーシティに関して寄せられた視聴者の声も活用しながら放送現場で勉強会を行い、最新の視聴者意向を今後の放送の参考にする機会としました。

誤記・誤読・間違い指摘への対応

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50件、8月は53件、9月は49件ありました。ホームページ上のミスは、7月は27件、8月は36件、9月は30件でした。視聴者からの指摘については、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、修正しました。