

(別冊)

視聽者対応報告

2021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	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

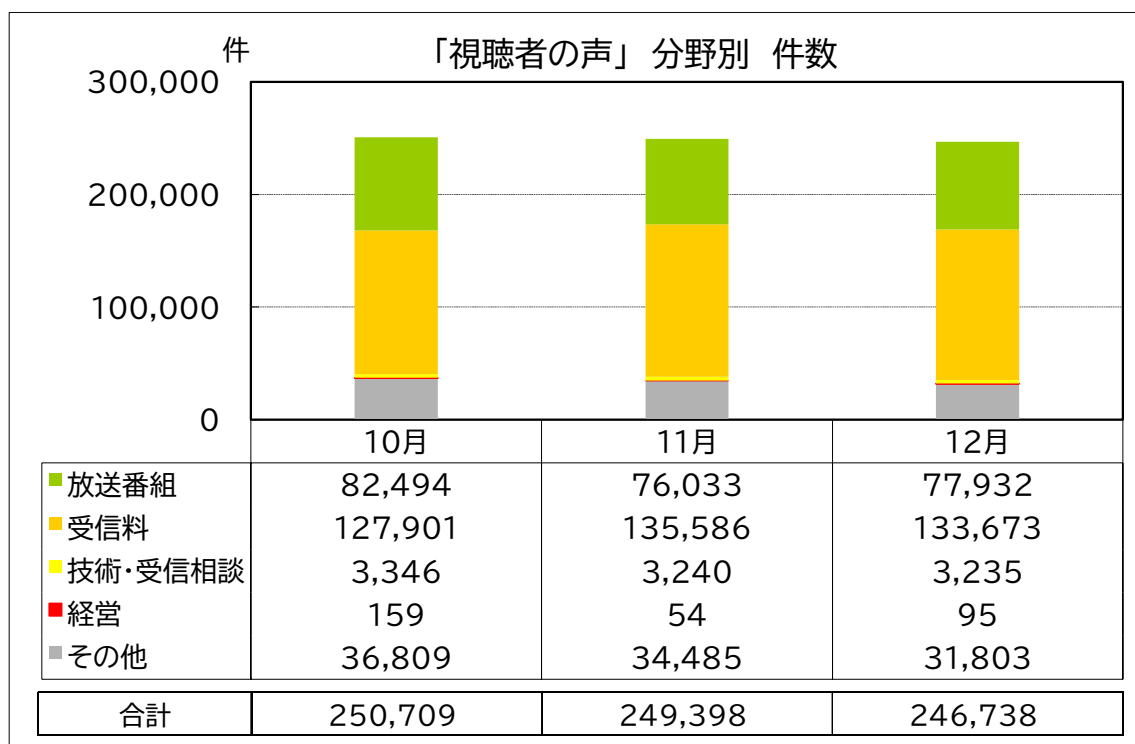
10月から12月に寄せられた視聴者の声の総数は74万6,845件でした。10月から12月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は10万6,355件で、9万5,293件(90%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万1,062件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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)	48,416	89,065	71,074	208,555	42,254	6,162
ふれあいセンター(営業)	5,233	287,265	7,345	299,843	3,290	1,943
ふれあいセンター(受信相談)	5,898	2,319	1,487	9,704	2,941	2,957
本部各部局	38,636	12,156	1,698	52,490	38,636	
全国各放送局	8,172	146,588	21,493	176,253	8,172	
合計	106,355	537,393	103,097	746,845	95,293	11,062

※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。

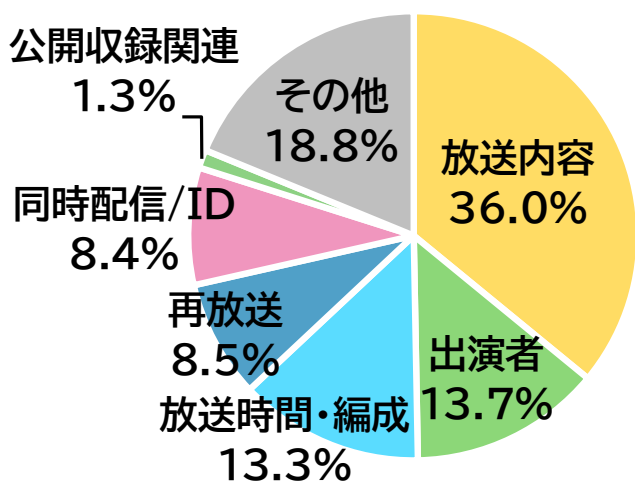
視聴者の声の内訳

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。

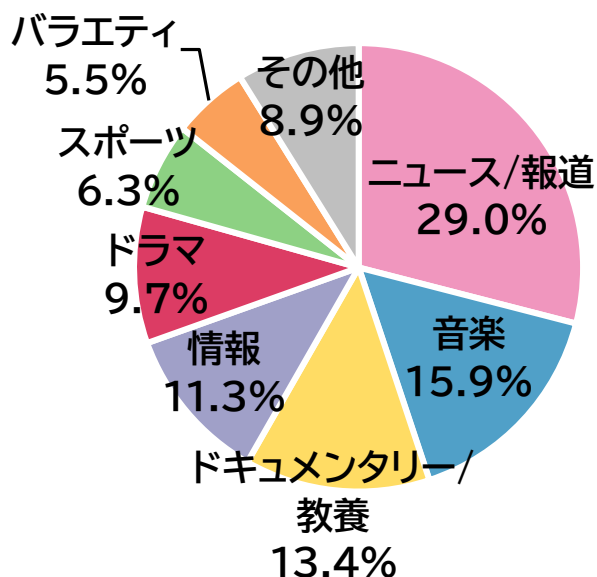


放送番組への声

10月から12月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせは、23万6,459件でした。その内訳は、放送内容に関するものが36%、出演者に関するものが14%、放送時間・編成に関するものが13%などとなっています。また、番組のジャンル別では、ニュース・報道が29%で最も多く、音楽が16%、ドキュメンタリー・教養が13%、次いで情報、ドラマ、スポーツの順となっています。



【受付内容】



【受付番組ジャンル】

受信料への声

10月から12月に受信料に関しては、39万7,160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5,233件で、このうち3,290件(63%)は一次窓口で対応が完了しました。残る1,943件(37%)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、各種手続きが24時間可能なホームページの「受信料の窓口」の利用を呼びかけました。

	事由	
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	1,307
	訪問日、訪問時間に対する不満	1
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	180
	料金体系・料額への不満	34
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	146
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	51
その他	上記以外、営業活動や受信料について	3,514
合計		5,233

技術・受信相談への声

10月から12月に技術・受信相談に関しては9,821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)と各放送局で受け付けた意見や問い合わせは8,258件で、内訳は下記のように、受信不良の申し出が5,898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2,360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2,941件(50%)で、残る2,957件(50%)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		5,898
	一次対応	2,941
	個別受信設備不良	2,407
	共同受信設備不良	350
	建造物による受信障害	29
	雑音障害	138
	混信・難視聴など	17
	二次対応	2,957
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		2,360
合計		8,258

経営への声

NHKの経営に関して、10月から12月の間に寄せられた声は308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110件でした。内訳は、公共放送についてについて27件、不祥事について21件、経営計画について20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。

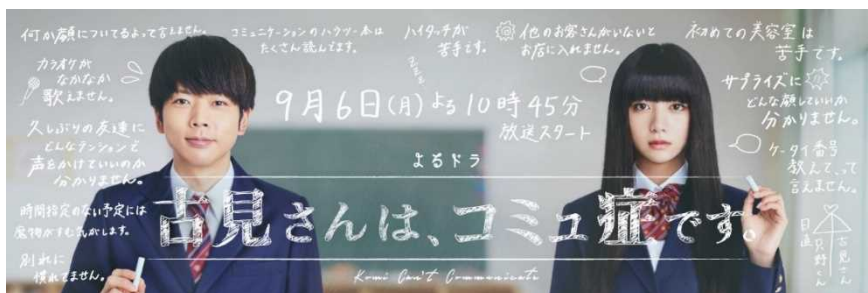
インターネット活用業務への声

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10月から12月までに3万5,779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2万9,541件と全体の83%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、10月は、衆議院選挙開票速報の配信についての問い合わせ、11月は、「ご当地プラス」での地域放送番組の配信についての要望や問い合わせ、12月は、NHK紅白歌合戦の放送を前に、登録についての問い合わせが多く寄せられました。

意見・要望を受けての改善事例

■“主人公の気持ちを知りたい！”ドラマの字幕で工夫

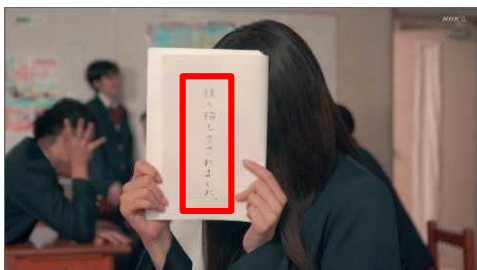
好評のうちに11月1日に放送を終了した、よるドラ「古見さんは、コミュ症です。」。全8回のうち4回目の放送から、主人公が気持ちを書いたノートを示すシーンで、画面に字幕が表示されたことにお気づきでしたか？視聴者のみなさまから、「主人公がノートに書く文字が読めない」という声が寄せられ、現場で工夫しました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 主人公の古見さんがノートに書く字が光ってしまって、読み取れない。若い人はいいのかもしれないが、一生懸命読んでも間に合わない。 (70歳以上女性)
- ・ 80代の母と楽しみながら見ているが、母は目が悪く字幕で何とかついていく感じた。しかし、古見さんのノートの字は表記されないため、母は古見さんのセリフが読めず残念に感じている。古見さんのセリフも分かれるとさらに楽しく見られると思うので、検討してほしい。 (50代女性)

池田エライザさん演じる主人公の古見硝子さんは、人と話すことがほとんど出来ない悩みを抱えていて、自分の気持ちをノートに書いて筆談で伝えます。その際に、「ノートに書いた文字が見えにくい、読めない」という声がふれあいセンターに届きました。



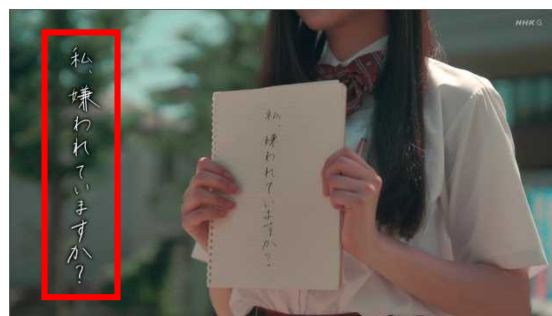
【第2回(9月13日)】より
「後ろ指もさされました」と書いてあります



このため、ドラマの制作現場ではノートをアップにした映像を追加する方法なども検討しましたが、監督とも話し合った結果、字幕を表示する取り組みをすることにしました。さらに字幕には、池田さんが書いた直筆の文字をいかに工夫もしました。



【第4回(9月27日)】より
「私でよければ」



「私、嫌われていますか？」

第4回から、主人公が気持ちをノートに書くシーンでは、画面に字幕を出すようにしたところ、視聴者からは、見やすさを評価する声をいただきました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 「古見さんのノートの文字がぼやけて見えない」と電話した者だが、9月27日の放送から、ノートの文字が画面に表示されるようになった。対応してもらって、すごいと思った。 (70歳以上男性)
- ・ 筆談の場面で字幕を入れてくれて、ありがとう。目が悪いので、これまでノートに書いてある筆談の字を読めなかったが、今回から字幕がついて読めるようになった。 (50代女性)

制作現場では、放送前どのように映像が見えるか大きなモニター画面で必ずチェックしていました。しかし今回は高齢の方からだけでなく、小さなスマートフォンの画面でドラマを楽しむ世代を中心に、SNS上でも「見えにくい」という声が上がっていました。字幕を取り入れたことで、様々な世代から歓迎する投稿が見られました。

NHKでは、これからも視聴者のみなさまが、いつでも、どこでもコンテンツを楽しんでいただけるようさまざまな取り組みを進めていきます。

■“コロナ禍だからこそ いろいろな体操を” 番組リニューアル！

緊急事態宣言が出されるなど新型コロナウイルス感染症の影響が続き、自宅で過ごす機会が増えたことなどをを受けて、体操番組について、いろいろな声寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ コロナ禍が続いたりして、外へ出て体操が出来ない。テレビでいろいろな種類の体操が見られると助かるので企画してほしい。 (60代女性)
- ・ 見続けられるように、さらに工夫をしてもらえるとうれしい。 (40代男性)
- ・ 朝の体操番組だけでなく、夜寝る前にストレッチできるような番組を放送してほしい。 (50代女性)



以前のセット



バーチャルセットで、体操を、より心地よく

NHKでは、おなじみの「ラジオ体操第1」などをお伝えしている「テレビ体操」、そして「みんなの体操」など、テレビでは平日はあわせて3回、土日は1回ずつ放送しています。番組では今年度、さまざまなリニューアルを図りました。

その一つが、スタジオの『バーチャルセット化』です。自宅にいながら、青空など屋外にいる気分を感じていただけるようになりました。秋に、紅葉の景色を描いたところ、外出するのがなかなか難しいという視聴者のみなさまからも、「季節感が感じられる」など、好評の声が寄せられています。

10月からは「テレビ体操」と「みんなの体操」のメンバーに男性3名が加わりました。男性アシスタントの起用は初めてです。

このほか、より幅広い方々に親んでもらおうと、指導者それぞれが考えた体操の放送回数を増やすなど、体操の内容もより工夫を重ねています。



10月から新メンバーも加わりました

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 私は高齢者福祉施設で働いているが、背景がきれいな色になって、体操をする人との対比がハッキリしていて見えやすい。施設の利用者にも好評なので、お礼を言いたい。(50代女性)
- ・ 今回、新メンバーが出てくれて、小学生の息子が体操に興味を持ってくれた。力強い動きで、息子の朝の目課になりそうだ。(40代女性)
- ・ 10月から男性が加わり、とてもすてきでウェアにも工夫があり、今の時代にあっていると思う。コロナ禍で自宅に閉じこもる生活の中で、楽しく身体を動かすことに喜びを感じている。これからも体操番組の進化に期待している。(60代女性)



初の「夜のテレビ体操」も放送



“寝たまま クールダウンを”

12月には、初めて「夜のテレビ体操」という5分間の特別番組を日曜日の夜に放送しました。1日の締めくくりの時間、寝ながらできる軽い運動を行い、心と体の緊張をほぐし、調子を整えていく「クールダウン」を提案しました。さっそく視聴者のみなさまから、好評の声が届いています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ ゆったりとしたストレッチが体の疲れを取ってくれる。気持ちよくてリフレッシュできるので、録画して繰り返し体操している。これからも継続してほしい。(40代女性)
- ・ 指導者やアシスタントの方もいつもと違う装いでリラックスモード、バーチャル風景、炭が焼けるパチパチとした音に加えて、心地良いピアノが一層ムードを引き立てていた。すてきな演出・企画で、一日の疲れが癒された。(50代女性)

「夜のテレビ体操」は、NHKの動画サイト・ドーガレージ、YouTube でも配信中です。おやすみ前の新たな習慣として取り入れていただければと考えています。

NHKでは、これからも視聴者のみなさまに、“いつでも・どこでも・だれでも”楽しく体を動かすことができるよう、また健康づくりに活用いただけるよう、さまざまな取り組みを進めていきます。

■“処分されるはずだった花”をいかした「紅白歌合戦 花のステージ」

「Colorful～カラフル～」をテーマに、多様な価値観を認め合おうとの思いも込められた第72回NHK紅白歌合戦。なかでもひととき目をひいたのがステージに飾られた数多くの花たちでした。大みそかの夜を盛り上げた「花のステージ」を紹介します。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 最近テレビでSDGsという聞き慣れない言葉を頻繁に聞く。重要な問題だと感じるのでNHKには積極的に取り上げてもらいたい。(70歳以上男性)
- ・ 環境問題やSDGsのように大きな視点が求められる今こそ、NHKのコンテンツに期待している人は多いのではないだろうか。(年代不明)



NHKでは多くのSDGs関連番組を放送しているほか、既存の番組のなかでも環境に配慮した取り組みなどを積極的に取り上げています。



また、番組制作の現場でもリサイクル品の活用や、使用電力の削減など地球環境に配慮した取り組みを重ねています。



第72回NHK紅白歌合戦のステージには、フラワーアーティストの東信(あずままこと)さんの監修で多くの生花が華やかに飾られ、出場歌手たちの歌唱をカラフルに盛り上げました。花の一部は年末の東京・大田市場で最終営業日に残ったもので、「通常なら処分されるはずだった花」が紅白歌合戦の舞台を彩りました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 紅白を見て元気が出た。なかでも、ステージに使われていた生の花が、とてもキレイですばらしかった。(30代女性)
- ・ ゆずが歌っているときの花のコスチュームがすてきだった。見た目もカラフル、心もカラフル。新しい年を、楽しい気分で迎えられる気がする。(60代女性)

SDGsへの取り組みを求める声が高まる中、NHKは今後も、コンテンツ制作をはじめ、環境に配慮した事業運営に取り組み、さまざまな形で環境を守る取り組みについて発信していきます。

■視聴者の声を受けたその他の対応事例など

「らじる★らじる」に再生速度調節機能

▼パソコンやスマートフォンでラジオ第1、第2、FMの番組を同時配信や聴き逃し配信で聴くことができる「らじる★らじる」について、利用者から「聴き逃し配信で、音声の再生速度を任意に変更できるようにしてほしい」という要望が寄せられていました。

➡多くの要望に応じて、「らじる★らじる(WEB版)」に10月から、聴き逃し配信の再生速度を5段階で任意に設定できる機能が設けられ、利用者からは、「大量に情報収集できてありがたい」「聴き逃していなくとも、聴き逃しを利用するようになった」などの好評意見が寄せられました。

「おかあさんといっしょ」の動画投稿に安全配慮のよびかけ

▼「おかあさんといっしょ」の「からだ☆ダンダン」のコーナーで流れている一般のお子さんの動画の中に、「ソファの上で立って踊っている様子が映っていたため、子どもがまねをして困った」という声が寄せられました。

➡「からだ☆ダンダン」では、2歳から4歳のお子さまを対象に、体操をしている様子の動画投稿を募集しています。こうした声を受けて、現場では、動画を募集するご案内に「立つ動きは、安全な床の上で行ってください」というお願いを追記しました。

地域放送局の「ハートプラザ」スタッフに研修を実施

▼全国各地の放送局の視聴者対応窓口「ハートプラザ」で視聴者の声に日々接しているスタッフのみなさんを対象に、電話対応や、窓口でのお客様対応の向上を目的としたオンライン研修を12月に実施しました。

➡今回の研修には、全国14の放送局から18人が参加し、ふれあいセンター(放送)の研修担当者からの講義やグループに分かれてのディスカッションなどを通じて、視聴者対応について、実践的なスキルや意識を高めました。参加者からは、「より一層、お客様の気持ちに寄り添った対応を心がけたい」などの声が上がりました。

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、10月は59件、11月は48件、12月は57件ありました。ホームページ上のミスは、10月は32件、11月は19件、12月は21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。