（別冊）

視 聴 者 対 応 報 告

2022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
インターネット業務への声…… 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 …… 6
新番組・移設番組・終了番組などへの反響…… 7
意見・要望への改善・対応事例…… 8
誤記・誤読・間違い指摘への対応……12

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

4月から6月に寄せられた視聴者の声の総数は76万9，785件でした。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11万7，454件で、10万5，090件(89．5%)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1万2，364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。

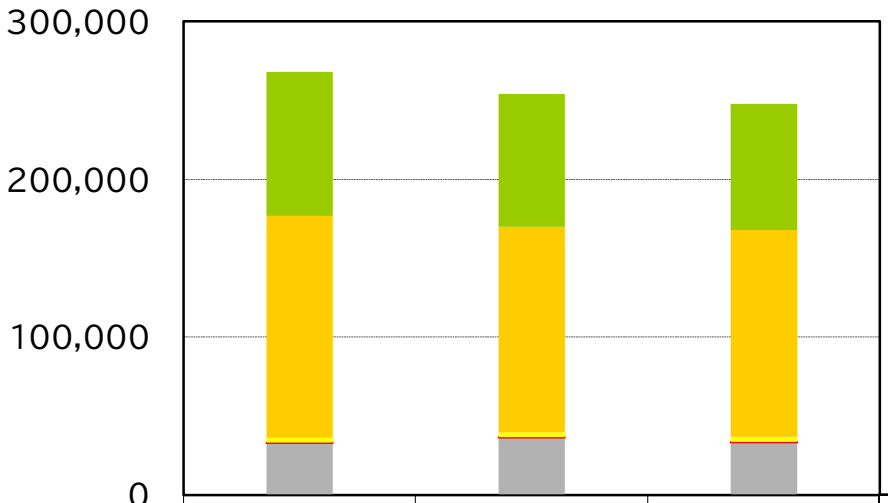
	意見・要望	問い合わせ	その他	受付数	一次窓口で対応完了	該当部局で二次対応
ふれあいセンター(放送)	54,720	99,601	68,584	222,905	47,636	7,084
ふれあいセンター(営業)	8,294	288,108	8,244	304,646	6,015	2,279
ふれあいセンター(受信相談)	5,808	1,925	1,478	9,211	2,807	3,001
本部各部局	39,794	11,527	1,896	53,217	39,794	
全国各放送局	8,838	148,391	22,577	179,806	8,838	
合計	117,454	549,552	102,779	769,785	105,090	12,364

※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。

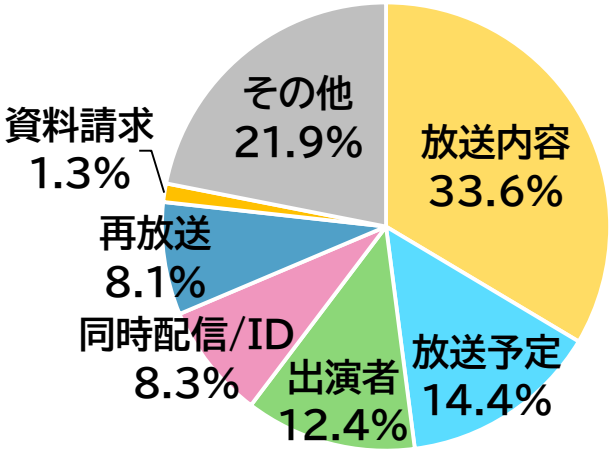
「視聴者の声」 分野別 件数



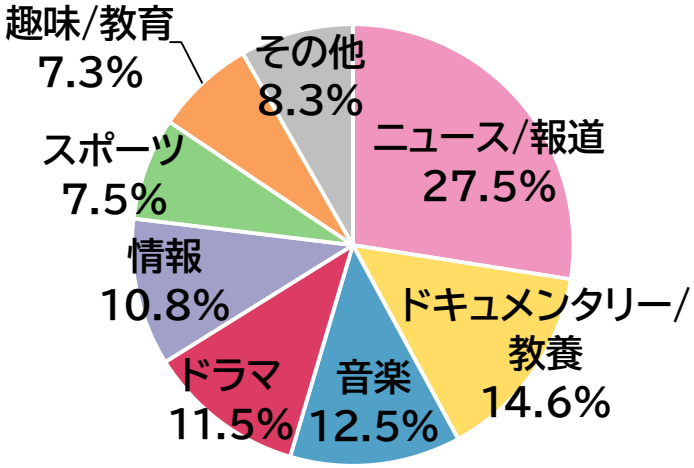
	4月	5月	6月	3か月計
放送番組	91,428	84,137	79,810	255,375
受信料	140,504	130,230	131,036	401,770
技術・受信相談	3,035	3,081	3,196	9,312
経営	113	121	315	549
その他	33,073	36,391	33,315	102,779
合計	268,153	253,960	247,672	769,785

放送番組への声

4月から6月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせは、25万5，375件でした。声の内訳は、放送内容に関するものが 33．6％、放送予定に関するものが14．4％、出演者に関するものが12．4％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27．5％で最も多く、ドキュメンタリー・教養が14．6％、次いで音楽、ドラマ、情報の順となっています。



【受付内容】



【受付番組ジャンル】

インターネット業務への声

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、インターネット業務には、4月から6月までに4万7，233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4万0，092件と全体の85％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」などとなっています。

「NHKプラス」について、4月は、「テレビ向けサービス（動作検証期間）」についての問い合わせが多く寄せられました。また、4月下旬以降、「NHKプラス」からのお知らせを装ったフィッシングメール関連の問い合わせが寄せられるようになり、5月下旬にかけて増加、中には「クレジットカード番号を入力してしまった」との声もありました。このため、NHKプラスのアプリやNHKオンライン上に注意喚起の表示を出したのをはじめ、全国や首都圏向けの放送でも繰り返し注意を呼び掛け、6月のお問い合わせは、減少傾向となりました。フィッシングメールに関するお問い合わせの件数は、4月から6月までの累計で3681件となっています。

受信料への声

4月から6月に受信料に関しては、40万1，770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8，294件で、このうち6，015件（73%）は一次窓口で対応が完了しました。残る2，279件（27%）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	訪問員等の応対、説明不十分等	948
	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	103
	料金体系・料額への不満	42
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	192
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	69
その他	上記以外、営業活動や受信料について	6,939
合計		8,294

技術・受信相談への声

4月から6月に技術・受信相談に関しては9，312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7，762件で、内訳は下記のように、受信不良の申し出が5，808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1，954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2，807件（48%）で、残る3，001件（52%）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			5,808
	一次対応		2,807
		個別受信設備不良	2,326
		共同受信設備不良	320
		建造物による受信障害	39
		雑音障害	106
		混信・難視聴など	16
	二次対応		3,001
技術相談 （受信方法などへの問い合わせ）			1,954
合計			7,762

経営への声

NHKの経営に関して、4月から6月の間に寄せられた声は549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313件でした。

内訳は、不祥事についてが127件で、国際放送局の50代の管理職が業務用のタクシーチケットを繰り返し不正に使用するなどして諭旨免職の処分になったことについて「処分が甘すぎる」「なぜ不正が繰り返されるのか」などの批判が、また、関連団体の元社員が逮捕されたことについては、「NHKを信頼できない」などの厳しい声が多数寄せられました。

次いで放送波の再編など、経営計画についてが53件、受信料制度の見直しやスクランブル放送の要望など公共放送についてが46件などとなっています。

丁寧に意見を伺うとともに、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。

2022年度番組改定にともなう新番組・移設番組・終了番組などへの反響

総合テレビとEテレをあわせた地上波における改定率が、2003年の地上デジタル放送開始以降では最大の42%に上った2022年度の番組改定。新番組や放送時間が変わった番組などに寄せられた声をまとめました。

※反響数はいずれも4月1日～6月30日で集計

○概要および昨年2021年度との比較

4月から6月までの3か月間に受け付けた反響のうち、「改定」「2022年度(昨年度は2021年度)」「新年度」のキーワードを含む案件を抽出して比較してみると、2021年度の2倍以上の反響が寄せられています。前年度末に終了した番組のほか、継続番組には放送時間を変更した番組や、キャスターなど出演者が交代した番組についての問い合わせが目立ちました。

●2022年度 改定関連の反響が多かった番組

2022年度 **7, 274件**

4/1～6/30 受付内容に「改定」「2022年度」「新年度」を含むもの

	番 組 名	メディア	主な反響内容		番 組 名	メディア	主な反響内容
1	朗読	R2	**番組終了**	6	おかあさんといっしょ	E	**放送時間変更**
2	古楽の楽しみ	FM	**放送時間変更**	7	サラメシ	G	**放送時間変更**
3	ちむどんどん	Gほか	**演出/BS再放送**	8	NHK俳句	E	**再放送時間変更**
4	おはよう日本	G	**キャスター交代**	9	NHKみんなの手話	E	**放送時間変更**
5	にほんごであそぼ	E	**演出変更**	10	NHKニュース7	G	**キャスター交代**

●2021年度 改定関連の反響が多かった番組

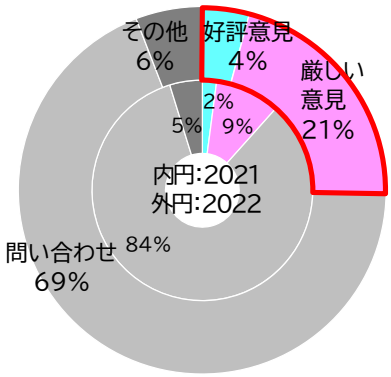
2021年度 **3, 213件**

4/1～6/30 受付内容に「改定」「2021年度」「新年度」を含むもの

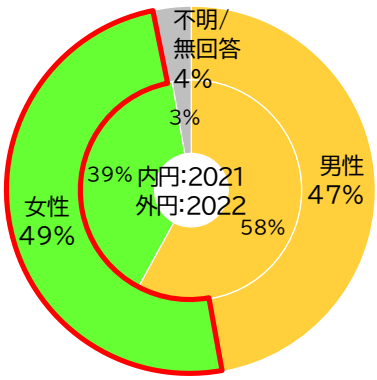
	番 組 名	メディア	主な反響内容		番 組 名	メディア	主な反響内容
1	東京マーケット情報	BS1	**番組終了**	6	文化講演会	R2	**番組終了**
2	テレビ体操	G/E	**放送時間変更**	7	ニュースウオッチ9	G	**キャスター交代**
3	あさイチ	G	**キャスター交代**	8	ごごナマ	G	**番組終了**
4	NHKのど自慢	G/R1	**コロナ休止関連**	9	おはよう日本	G	**キャスター交代**
5	世界はほしいモノにあふれてる	G	**番組終了**	10	NHK高校講座 現代社会	R2	**放送オーダー**

意向種別割合を比較すると、2022年度は前年度よりも好評意見、厳しい意見とも割合が倍増しています。また、性別の構成では前年度に比べ女性の割合が10ポイント増加しました。

●2022年度と2021年度比較(意向種別)



●2022年度と2021年度比較(性別)



意見・要望を受けての改善・対応事例

■NHKプラス　テレビ向けアプリで視聴できるように

総合・Eテレの番組を、放送中から放送後の1週間パソコンやスマホでご覧いただけるサービス「NHKプラス」。（地方向け放送番組の一部は最長2週間配信しています）

「テレビでもNHKプラスを使えるか」というお問い合わせや、「自宅の大画面テレビで利用したい」という要望が、多くの方から寄せられていました。

【視聴者から寄せられた声】

- NHKプラスはテレビでは見られないのか。4Kの大きいテレビを買ったので、ぜひこのきれいな画質の大きな画面で見たい。（70歳以上女性）
- AndroidTVのGoogle PlayストアからNHKプラスを利用することができないようだ。4K対応のAndroidTVを搭載したテレビで見られないのはもったいないと思うが、今後の対応予定を教えてほしい。（40代男性）
- NHKプラスは FireTVの対応アプリをリリースする予定はないのか？NHKプラスが家庭用テレビの大画面で見られるととても嬉しい。ぜひとも検討してほしい。（50代女性）

↓

皆さまの声を受けて検討と開発を進め、ことし4月、インターネットに接続したテレビ受信機等でも、NHKプラスの「見逃し番組配信」を利用できるようになりました。

Android TV を搭載したテレビ受信機、または Amazon Fire TV Stick、Chromecast with Google TV などの外付けデバイスにテレビ向けアプリをインストールすることで、テレビの大画面でNHKプラスをお楽しみいただけます。

NHKで動作確認を実施した機種等について詳しくはこちらのサイトをご覧ください。

https://plus.nhk.jp/info/

テレビ向けアプリでは、「番組表」から見たい番組を選んだり、お気に入りの番組を登録しておくことができます。もちろん、スマホ向けアプリやWEB版と同じく「プレイリスト」やキーワード検索で番組を探したり、「ご当地プラス」からは地方向け放送番組を視聴することもできます。再生速度を変更したり字幕の有無を選ぶ機能もあります。

4月から6月までは、対象の機器やソフトウェアについての動作検証期間中のため、NHKプラスIDでログインすることなく利用できます。

利用した方からは、評価の声や、さらに改善を求める声をいただいています。

↓

【視聴者から寄せられた声】

- NHKプラスをテレビで視聴できるようになり、見逃した番組やおもしろそうな番組を家族で共有できるので、とても嬉しい。（40代女性）
- NHKプラスがテレビのアプリで見られて本当にうれしい。できれば、コロナ禍で子どもが家にいる時間が長い今、NHK for schoolも、ぜひテレビで見たい。（40代男性）
- テレビ対応を待ち望んでいたが、わが家のテレビは対応外だった。すぐには難しいかもしれないが、我が家のテレビで見られるアプリを開発してほしい。（30代女性）
- TVの大画面で見れるようになり、とても便利だ。要望として、番組が終わる前の「後追い再生」の装備をしてほしい。また、番組終了からアプリ上で番組が現れるまで3～4分待たされるのがイライラする。今回のアプリはよい施策なので、ぜひさらなる改善をしてほしい。（50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。

■春に吹いた“正直風” 大入り御礼！正直不動産

「私は、うそがつけない人間なんです！」

山下智久さん演じる主人公・永瀬利地の痛快な決めセリフも話題になった「ドラマ10 正直不動産」。不動産業界の内実や家にまつわる人間模様を描いたこの物語には、2か月半の放送期間中に5，000件を超える反響が届きました。番組の人気とともに視聴者からたくさんの要望があったポストカードの対応について紹介します。

渋谷のNHK放送センターなどでは、来場者に向けて一部の番組やイベントを紹介する冊子や印刷物を用意し、部数に限りがあるなかで、希望者に配布または返送用切手に替えて郵送しています。今回、正直不動産の広報用ポストカードについて番組開始直後から連日のように反響がありました。これは、ポストカードをいち早く手にした人がSNSに写真や入手経緯を投稿し拡散、山下さんを応援する人たちが一斉に続いたものと考えられ、4月中旬には1日だけで200件に迫る問い合わせや要望が寄せられました。

正直不動産 広報用ポストカードへの問い合わせ、送付要望の推移（全国のNHK受付分）

【視聴者から寄せられた声】

- ツイッターで「正直不動産のポストカードをもらった」と投稿されていた。地方に住んでいて（東京の放送センターに）出向けないが、郵送してもらうにはどうすればよいのか。（40代女性）
- 海外在住の孫に頼まれた。ポストカードの入手先を教えてほしい。（70歳以上女性）
- 妻がポストカードをほしいと言っている。NHKは何時まで開いているのか。（50代男性）

予想を大きく上回る盛り上がりを受けて、NHKでは大型連休明けの5月から配布窓口を拡大しました。新型コロナ対策にも細心の注意を払いながら、本部に加えて全国のNHKハートプラザなどでも配布を始めたほか、主人公の名刺型カードもそろえバリエーションを充実させました。また、一部の営業センターでは永瀬の等身大パネルを設置するなど、さまざまな工夫で視聴者からの熱い期待に応えました。

名刺型カード

ポストカード（2種類）

【視聴者から寄せられた声】

- 近くにNHKがないが、本部に返信用切手を送るとポストカードと名刺型カードを届けてくれて、うれしかった。地方に住む自分には助かるし、物語の展開にも毎週注目している。（30代女性）
- 山下さんのファンだったこともあり、ポストカードや名刺、等身大のパネルを目当てに、今回初めてハートプラザやプラスクロスSHIBUYAを訪れた。テレビで見る以外にもいろんな楽しみ方を発見でき、これほどNHKを身近に感じられたことはなかったと思う。（50代女性）
- 神戸放送局でハガキと名刺をもらった。受付の方も警備の方もとてもていねいで、親切に対応してくれた。（ツイッターの投稿より）

従来からの視聴者に加えて、SNSでポストカードのことを知った人や、初めてNHKのドラマを見たという人たちも番組の感想をSNSに投稿してみんなで振り返る…。ドラマは喝采のなか最終回を迎え、6月14日には特別番組「正直不動産　感謝祭」を放送しました。「放送」「ネット」そして「リアル体験」の好循環が吹かせた春の“正直風”。今後もより多くの人にNHKの番組に興味を持っていただけるよう、視聴者のみなさまと向き合っていきたいと思います。　※現在ポストカードの配布は終了しています

■節電の取り組み～スタジオの照明を落としアナウンサーも軽装に

6月末、各地で厳しい暑さが続き、政府は東京電力管内に初めて「電力需給ひっ迫注意報」を発令しました。NHKがニュースなどで、電力の需給が厳しいことや、冷房などを適切に使用しながら節電を求める内容を伝えたところ、視聴者から、このような意見が寄せられました。

首都圏ネットワーク　7月1日

【視聴者から寄せられた声】

- 節電の呼びかけや、節電にいそしむ社会の人々を放映中だ。そしてそれを伝えるスタジオは…もっと照明も暗くできるはずだ。ワイシャツ一枚でいいのではないか。（19歳以下）
- 節電だ、クールビスだと言っているのに、NHKの男性アナウンサーだけがネクタイをきっちり締めている。まったく説得力がない。（50代男性）

みなさまから寄せられた声や、政府の節電要請なども踏まえ、NHKでも時間帯や気象条件によっては、スタジオの照明を通常より落としてニュースを放送しています。また、アナウンサーら出演者がジャケットを脱いだりネクタイをはずしたりするなど、ふだんより軽装で出演しています。

スタジオの設定温度については、機材を安定的に稼動させ放送事故を起こさないようにするため、一定程度冷房が必要になりますが、必要最小限の時間で冷房を運転したり、スタジオ内照明器具のLED化などを順次進めたりしています。

【視聴者から寄せられた声】

- 数日前から、照明のレベルを下げたこと。きょうから、ノーネクタイ。いずれも、電力事情に対応した対策だと思いますが、いいことだと思う。（70歳以上男性）
- テレビ画面の明るさが、今は節電で照明を落としていると出ている。以前は明るすぎてまぶしかったので、前より良くなった。（50代男性）
- アナウンサーのノーネクタイに好印象を持った。時期を区切って期間限定でもよいので、これを機にアナウンサーもノーネクタイでニュースを読んだり、番組を進行させてもよいかと思う。（40代女性）

■バーチャル訪問学習～手話通訳で広がる学びの場

愛知県のろう学校から寄せられた声をきっかけに、初めての手話通訳を交えた「バーチャル訪問学習」を実施しました。

「バーチャル訪問学習」は、東京のハートプラザと全国の中学校や高校をオンラインでつなぎ、放送の仕事や公共メディアの役割をより身近に感じていただくリモート授業です。コロナ禍で実際の訪問が難しい中、授業を開始した2021年度は、23校、1，650名の生徒に参加していただき、学習後のアンケート調査では満足度が91%と好評でした。

【学校の担当者から寄せられた声】

- 総合学習の一環として、複数の放送局へリアル訪問を打診したが実現しなかった。バーチャル訪問学習で対応は可能だろうか。

ハートプラザでは、「バーチャル訪問学習」をろう学校で実施したことはありませんでした。そこで、検討を進め、手話通訳士を確保し、授業で使う映像に字幕を付け直すなどして、準備を整えました。

7月7日、愛知県立一宮聾学校の中学2年生3人とハートプラザがオンラインでつながりました。

「全国に放送局はどれくらいあるの？」、「テレビに映らない仕事はどんな仕事？」など、事前に募集した「NHKに関する質問」に、ハートプラザの講師が、手話通訳士を介して答えます。

この日は、2人の手話通訳士が、15分交代で、講師と生徒たちのやり取りを手話通訳しました。

講師(左)と手話通訳士の2人(右)

講師の説明を手話(右)で伝えます

「大河ドラマ制作の舞台裏」や「防災など公共放送の役割」、「ARなど放送技術開発の最前線」といったNHKの取り組みは、映像で紹介しました。

映像には、新たに字幕をつけて、読みやすく、内容を誤解することもないように、「NHK手話ニュース」制作のノウハウをいかしました。文字数や漢字に付けるルビの大きさ、色合いなどを工夫しました。

映像すべてに字幕をつけなおした

漢字につけるルビの大きさ、色合いも工夫

「バーチャル訪問学習」に手話通訳を取り入れることで、子どもたちの学びの場がさらに広がりました。NHKは今後も、視聴者の声に応えて放送やサービスの充実を図っていきます。

【参加者の声】

- NHKの仕事の内容を初めて見て、番組制作の苦労がよくわかった。
- 番組作りにいろいろ人が関わっていることを知り驚いた。
- 手話ニュースは普段よく見ている番組ですが、準備も含め制作はとても大変だということがよくわかった。
- 手話通訳の方の説明がうまくて、内容がよく理解できた。

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テロップのミスや誤読などの件数は、4月は76件、5月は81件、6月は70件ありました。番組ページやニュースサイトなどのミスは、4月は45件、5月は41件、6月は37件でした。視聴者からの指摘については、直ちに番組担当者に連絡し、修正などの対応をとりました。