（別冊）

視 聴 者 対 応 報 告

2022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
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
意見・要望を受けての改善・対応事例…… 7
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

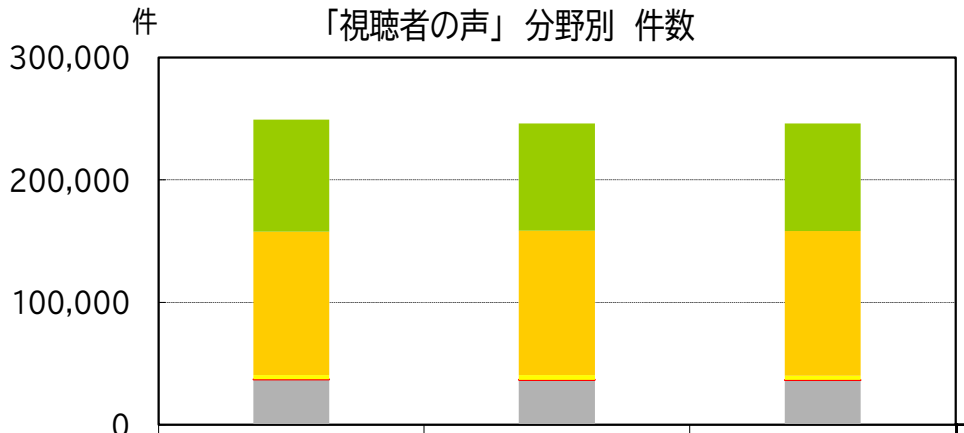
7月から9月に寄せられた視聴者の声の総数は74万1，328件でした。そのうち、苦情を含めた意見や要望は13万2，354件で、11万9，328件（90．2％）は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。
残る1万3，026件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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）	59,447	100,665	77,016	237,128	52,336	7,111
ふれあいセンター（営業）	10,940	257,169	8,195	276,304	8,424	2,516
ふれあいセンター（受信相談）	6,848	1,948	1,668	10,464	3,449	3,399
本部各部局	46,359	10,936	1,604	58,899	46,359	
全国各放送局	8,760	127,941	21,832	158,533	8,760	
合計	132,354	498,659	110,315	741,328	119,328	13,026

※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。



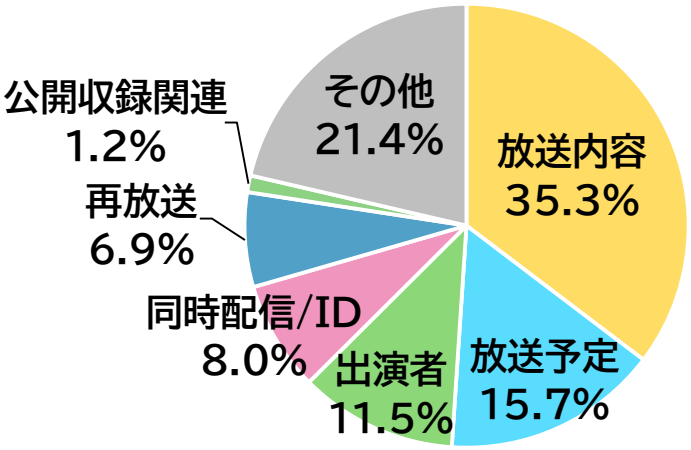
	7月	8月	9月	3か月計
放送番組	91,263	87,557	87,981	266,801
受信料	117,243	118,055	118,156	353,454
技術・受信相談	3,383	3,696	3,378	10,457
経営	78	101	120	299
その他	37,067	36,724	36,526	110,317
合計	249,034	246,133	246,161	741,328

放送番組への声

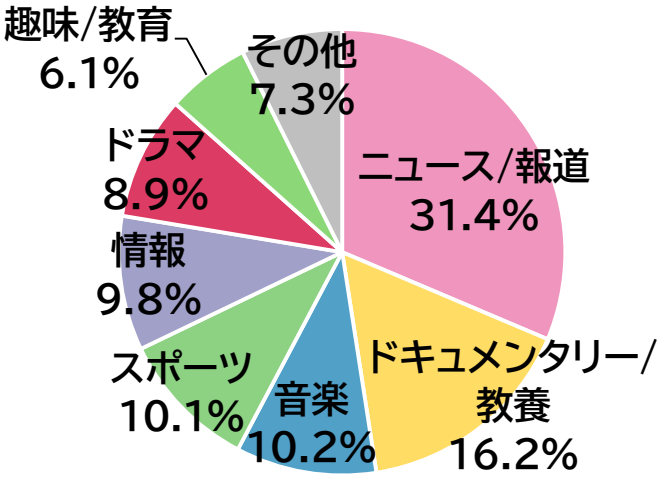
7月から9月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせは、26万6，801件でした。内訳は、放送内容に関するものが 35．3%、放送予定に関するものが15．7%、出演者に関するものが11．5%などとなっています。

番組のジャンル別では、ニュース・報道が31．4%で最も多く、ドキュメンタリー・教養が16．2%、次いで音楽、スポーツ、情報の順となっています。ドラマが8．9%と、「ドラマ10　正直不動産」が大きな反響を集めた4月から6月の11．5%に比べて2．6ポイント減少しました。

また、寄せられた声の中から好評意見と厳しい意見を分類して比較すると、好評意見が21．3%、厳しい意見が78．7%でした。



【受付内容】



【受付番組ジャンル】

インターネット業務への声

インターネット業務には、7月から9月までに4万9，520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、3万9，716件と全体の80%を占めました。4月から6月は85%を占めていたので、5ポイント減少しています。これは、8月30日に、5年ぶりにスマートフォン用のアプリを大幅アップデートした「らじる★らじる」への反響が多く寄せられたためです。「らじる★らじる」への反響が4，054件と、「NHKプラス」に次いで多くなりました。

「NHKプラス」について、7月は、テレビ向けアプリのログインが必要になったため、「ログインのための連携コードを入力する場所が分からない」「QRコードが読み取れない」など高齢者からの問い合わせが上旬に集中しました。

「らじる★らじる」のアプリアップデートでは、速度変更や連続再生などの機能を追加したほか、画面デザインも大きく変わったことで、利用者からは、操作方法の問い合わせや改善の要望が多く寄せられました。このため、「聴き逃し配信の聴き方」など操作方法をトップ画面で周知したり、テレビやラジオの情報番組で紹介したりするなど、使い方を丁寧に案内しました。また、改善要望を反映させるため、9月にシステム改修を実施、10月にはアプリの修正版をリリースする予定です。

受信料への声

7月から9月に受信料に関しては、35万3，454件の意見や問い合わせが寄せられました。その96％は、受信料の額や契約手続きなどへの問い合わせでした。

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10，940件、このうち最も多いのは郵送物の送付やその内容についてで、7，416件と、4月から6月の4，373件に比べて1．7倍に増えています。主なものは、すでに受信契約がある世帯や、居住者がいない住戸に届いたという声で、これに対して発送先の確認作業の一層の厳密化や発送間隔の調整などの対策をとっています。一方、訪問員の応対などに対する声は640件で、4月から6月の949件から32．6％減りました。

	事由	件数
送付物	郵送物の送付、内容など	7,416
スタッフ関係	訪問員の応対、説明不十分等	640
	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	105
	料金体系・料額への不満	31
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	141
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	65
その他	契約手続きや支払い BSデジタル放送のメッセージの消去など	2,542
合計		10,940

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10，457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8，826件で、内訳は、受信不良の申し出が6，848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1，978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3，449件（50．4％）で、残る3，399件（49．6％）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			6,848
	一次対応		3,449
		個別受信設備不良	2,788
		共同受信設備不良	525
		建造物による受信障害	22
		雑音障害	105
		混信・難視聴など	9
	二次対応		3,399
技術相談 （受信方法などへの問い合わせ）			1,978
合計			8,826

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299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166 件でした。

このうち38件は、2019年に当時の首都圏放送センターの男性管理職が亡くなり、今年8月に労災と認定されたことについての反響でした。「職員の命と普通の生活を守ることができなくて、どうして良い番組ができるのか」「再発防止を徹底するとは具体的に何をやるのか説明してほしい」などの厳しい意見が寄せられました。

次いで、BS波削減など「経営計画」が22件、「公共放送について」が21件、「不祥事」が19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。

意見・要望を受けての改善・対応事例

■手話で歌おう！～おかあさんといっしょの取り組み

手話で「あめふり」

幼児番組「おかあさんといっしょ」には、手話を取り入れてほしいという声が寄せられていました。これまでも体が不自由な子どもたちが参加しやすいように体操コーナーなどを制作、放送してきましたが、7月5日の放送では、歌のお兄さんお姉さんが手話を交えて童謡を歌いました。耳が不自由な子どもの家族からいくつもの感謝の声が届きました。

【視聴者から寄せられていた声】

- 難聴のある子どもたちにも楽しめるように、手話や絵文字も少し取り入れてくれたら、内容がわかるようになってよいと思う。（年代不明女性）
- （コロナ禍の）今は声を出してはいけない状況が増えていると思う。そういう時のためにも手話で表現できる番組をどんどん増やしてほしい。子どもたちの番組から始めると子どもたちは覚えるのが早いから役に立つのではないか。（70歳以上女性）

番組では、「耳が不自由な子どもにも楽しんでもらうとともに、早いうちから手話に触れる機会を子どもに持ってほしい」と考え、初めて手話を歌の表現に取り入れることにしました。放送では、まず、「（手話は）声を使わずに、手と表情で伝える言葉」と、初めて手話に触れる子どもたちにもわかるように説明したうえで、「雨」や「土砂降りの雨」を表す手話を紹介。そして、手話を交えて童謡「あめふり」をお届けしました。

【放送後、視聴者から寄せられていた声】

- 手話を使って歌を歌っているのを見たとき、ふだんは反応が少ない難聴の娘がうれしそうに手話をしていた。自分のほうから雨や傘など手話をしてきてくれて感激した。（30代女性）
- 娘は耳が全く聞こえないので手話でコミュニケーションを取っている。私も手話を勉強中。歌のお兄さん＆お姉さんが手話付きで歌を歌っていた。突然のことで娘も私も驚き、とてもハッピーな気持ちになった。こうやって小さい子どもやお母さんが自然に手話に触れて覚えて興味を持ってくれたら、こんなうれしいことはない。（40代女性）
- 現在1歳1か月の娘が生後半年で重度難聴が判明し、現在補聴器で過ごしている。実際障害児の子供と過ごしているとまだまだ障害者が生きにくい世の中だと感じており、こうして人気の番組で手話を交えてもらうことで、多くの人に手話に興味を持ってもらえたらよいと思う。（40代女性）

手話で「きんらきら　ぽん」(8月1日放送)

さらにこの夏、エンディング曲「きんらきら　ぽん」の全てを手話で表現するバージョンを制作し、8月1日から6日までの1週間毎日放送。歌の前には、曲の中に出てくる手話に関するクイズコーナーも設けられ子どもたちは楽しく手話に触れました。子どもたちが多様性を身に付けていくための取り組みを、NHKは今後も進めていきます。

■らじる★らじるアプリをアップデート　声に応えて改善進行中

8月30日、NHKラジオの音声と番組情報をインターネットで提供する「らじる★らじる」のスマートフォン用のアプリが、5年ぶりに大幅にアップデートされました。

新しいアプリには公開日から1週間で1，400件を超える反響があり、その多くはアプリの操作方法についての問い合わせや改善の要望でした。NHKでは、そうした要望に対応しながら、10月にはアプリの修正版をリリースする予定です。

旧アプリ

新アプリ

8月の「らじる★らじる」アプリのアップデートでは、聴き逃しコンテンツなどいつでも楽しめるコンテンツを目立たせ、速度変更、連続再生などの機能を追加、画面デザインも大幅に変更となりました。これに対して、アプリをアップデートした利用者からは、アプリの終了の仕方や番組検索の操作方法などについての問い合わせや厳しい意見が数多く寄せられました。

【アプリ利用者から寄せられた声】

- Androidの端末を使っているが、終了の仕方が分からなくなった。今までは戻るボタンで終了していたが、今は戻るで閉じても音が出たままになる。（70歳以上女性）
- どうやれば聴き逃しの番組を選べるのか、よく分からない。（70歳以上男性）
- これまでは番組表に内容が詳しく載っていて、聴く前に確認できた。ところが新アプリではこうした内容がほとんど載っておらず、どんな番組なのか実際に聴いてみないとわからなくなっている。非常に不便さを感じるので、直ちに改善を希望する。（50代男性）
- バージョンアップしてレイアウトを大きく変えるならば、変更点や案内をわかりやすくしてほしい。（40代女性）

みなさまからの声を受けて、アプリがより利用しやすくなるよう改善につとめています。
まず、「聴き逃し配信の聴き方」について、改めてアプリの TOP 画面でも周知することにしました。

TOPページに案内バナーを設置

聴き逃し番組の探し方を説明

さらに「番組内容の詳細が分かりにくい」という声にお応えして、個別の番組の情報を紹介する画面に出演者の名前や番組内で流れる曲名などを表示するようにしました。
また、ラジオの情報番組「らじるの時間」（ラジオ第1、FM、ラジオ第2）や「＃NHK」「どーも、NHK」（総合）で、問い合わせの多かったアプリの操作方法を紹介しました。

9月14日の「＃NHK」では聴き逃し番組の探し方を紹介

放送時間や番組名、ジャンルから検索する方法を説明

こうした対応には、好評の声が寄せられています。

【利用者の声】

- 番組の内容がすぐにわかるようになり、安心した。きっと少しずつ、ほかの使いづらい点も改善されると信じ、またアプリを使っていきたい。すぐに改善してもらい、本当に助かった。（40代女性）
- アプリを終了する方法をたずねたところ、早い返信で、教えてもらうことができた。今後も、らじる★らじるを楽しみながら聴いていきたい、ありがとう。（50代女性）

10月にアプリの修正版をリリースするなど、今後も「らじる★らじる」をさらに便利に使っていただけることを目指します。

■NHK×SDGs 未来の環境を守るためにNHKができること

SDGs（持続可能な開発目標）への関心が高まるなか、NHKでは「環境経営アクションプラン（2021～2023年度）」のもと、2025年度末までにCO2排出量を25%削減することを目標に掲げています。照明や空調のエネルギー消費を抑えることはもちろん、番組制作現場では、スタジオの美術セットの 廃棄物を削減することで、環境への負荷を軽減するための取り組みを行っています。

【視聴者から寄せられた声】

- NHKの「SDGs」への取り組み方が分かるものはあるのか？もしあるなら、それを放送にしっかり生かしてほしい。（60代男性）
- テレビの舞台裏の紹介や地域の中での番組作り、環境やSDGsを意識した取り組みなどについて話を聞きたい。（40代男性）
- 受信料で経営されている公共放送なので、率先して省エネを推進すべきだと思う。（60代男性）

NHKでは日々多くの番組を制作していますが、これまでは渋谷の放送センターの廃棄物のうち、およそ3分の1をスタジオの「美術セット」からのものが占めていました。視聴者からも環境への関心が高まるなか、美術セットのデザインを担当する部署では、去年10月にプロジェクトチームを立ち上げ、 廃材を減らすための3つの“R”「Reduce（ごみを減らす）」「Reuse（繰り返し使う）」「Recycle（廃材をリサイクルする）」の取り組みに力を入れています。

①Reduce（ごみを減らす）

背景などをCGにして合成するバーチャルセットを活用して、セットに使用する資材を最小限に減らすことで、廃棄物の抑制を図っています。

「クローズアップ現代」の実物のセット

CGで背景を合成したときの映像

②Reuse（セットの資材を繰り返し使う）

セットを組み立てる柱や壁の素材は、使用後は解体し、再度別の番組のセットに利用されています。セットの一部を共有化することで、制作費の抑制と廃棄量の削減につなげています。

2017年に明石家スポーツで使っていたセットの壁面部分を…

2020年の「NHKスペシャル」でも再利用

③Recycle（廃材をリサイクルする）

セットに使用された廃材のリサイクルを推進しています。金属や木材などの混合廃棄物は手作業で素材別に分別を徹底し、廃棄にかかるコストを削減するとともに、リサイクルの促進を図っています。「あさイチ」では、廃棄された木材や衣料から作られた再生素材をテーブルに使うなど、積極的にスタジオセットに活用しています。

廃棄木材

再生素材を使用した「あさイチ」のセット

こうした取り組みの結果、2021年度に美術セットから出た廃棄物の量は5年前の2016年度に比べて34%減少しました。

【視聴者から寄せられた声】

- 博多華丸・大吉さんと鈴木アナウンサー。おなじみのメンバーなのに、セットがリニューアルされ、あさイチが全く新しい番組に生まれ変わったようだ。（60代男性）
- ハチの巣の形のようなテーブルの素材感がとてもよい。セット全体の雰囲気も明るく感じられる いいものになった。（60代女性）

スタジオセットから出た廃材は、番組制作以外でも活用されています。

福島放送局では8月、セットから出た木片や、番組で使ったビーズや幕などを活用し、親子で好きなものを作るイベントが開催されました。2日間で80組の親子が参加し、講師役のNHKの担当者から、工作材料の廃材や端材がもとはどのように使われていたのか教わりながら、思い思いの作品を仕上げていました。

セットから出た廃材を使った工作

【イベント参加者からの声】

- いろいろな材料があって何を作るか想像をふくらませられたのでよかった。
- 「自由に作る」ということに子供もイキイキしていた。
- テレビセットから出る廃材は家庭にあるものとは違って日ごろ使えないものがたくさんあり、楽しく工作できた。

このワークショップは11月以降、大阪放送局や松山放送局でも開かれる予定です。NHKは今後も廃棄物抑制の取り組みを進め、環境への負担の軽減に努めていきます。

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、7月は77件、8月は105件、9月は117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、7月は49件、8月は42件、9月は40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。