

(別冊)

# 視 聴 者 対 応 報 告

2022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
インターネット業務への声	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
意見・要望を受けての改善・対応事例	6
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

10月から12月に寄せられた視聴者の声の総数は73万4,360件でした。そのうち、苦情を含めた意見や要望は11万8,625件で、10万6,210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。

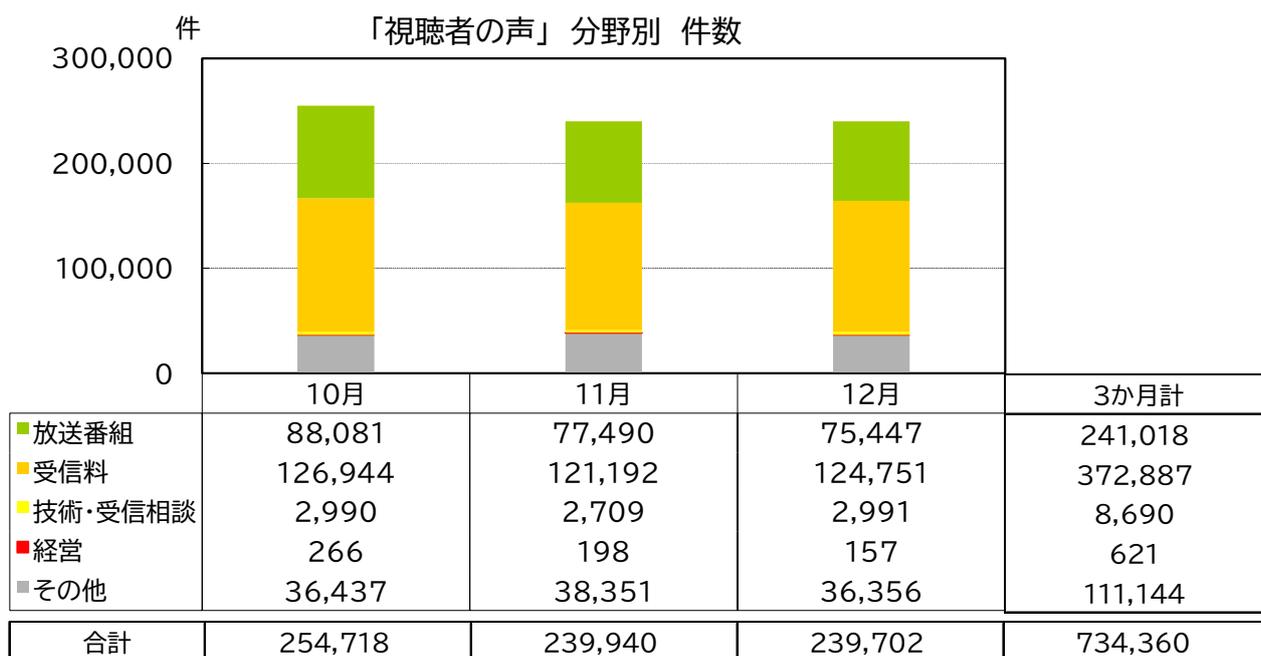
残る1万2,415件は放送の該当部局、地域の担当部署や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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)	48,398	92,454	76,967	217,819	41,520	6,878
ふれあいセンター(営業)	9,847	252,829	8,681	271,357	6,797	3,050
ふれあいセンター(受信相談)	5,533	1,724	1,507	8,764	3,046	2,487
本部各部局	47,320	10,474	1,449	59,243	47,320	
全国各放送局	7,527	147,110	22,540	177,177	7,527	
合計	118,625	504,591	111,144	734,360	106,210	12,415

※ハートプラザ(放送センター)の受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。

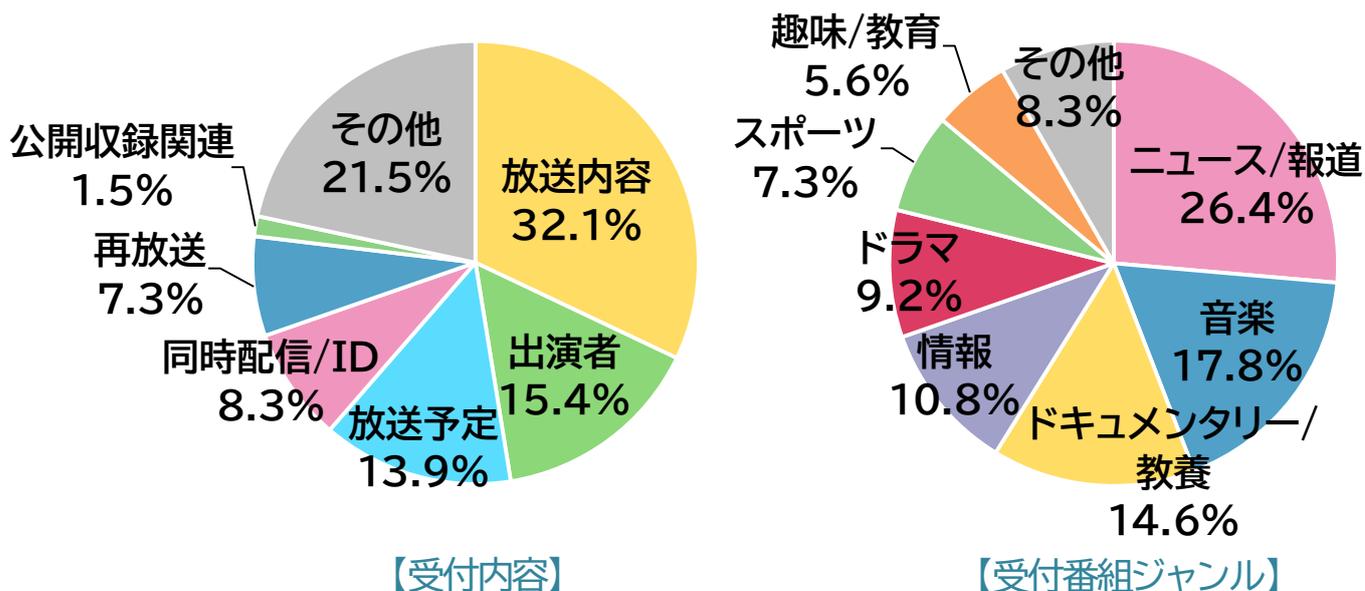


## 放送番組への声

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、24万1,018件でした。内訳は、放送内容に関するものが32.1%、出演者に関するものが15.4%、放送予定に関するものが13.9%、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26.4%で最も多く、次いで、第73回NHK紅白歌合戦などの音楽が17.8%、次いでドキュメンタリー/教養、情報の順となっています。

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32.7%、厳しい意見が67.3%でした。



## インターネット業務への声

インターネット業務には、10月から12月までに4万3,225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、3万5,869件と全体の83%を占めました。10月3日からNHKプラスで、関東甲信越と関西の11の地域局の夕方ニュース配信が始まったことについて、好評の意見が寄せられました。

第73回NHK紅白歌合戦については、出場歌手の記者発表の様様をライブストリーミングで配信したり、SNSでの情報発信や共有を進めたりした取り組みについて反響がありました。

## 受信料への声

10月から12月に受信料に関しては、37万2,887件の意見や問い合わせが寄せられました。その97%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9,847件、このうち最も多いのはダイレクトメールの送付やその内容についてで、6,732件と、7月から9月の7,416件に比べて減っています。受信契約を勧奨する送付物について、既に受信契約がある場合は返送の必要はないことを目立つようデザインを見直したところ、発送数に対する問い合わせ数の割合は減っています。また、訪問員の対応などに対する声は524件で、7月から9月の640件から12.2%減りました。

	事由	件数
送付物	送付物の送付、内容など	6,732
契約・事務処理関係	契約手続きや支払い、事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	1,085
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分、訪問日、訪問時間に対する不満など	524
BSデジタル放送	BSデジタル放送のメッセージの消去など	231
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	142
	料金体系・料額への不満	36
番組サービス	番組内容や出演者への不満	105
その他		992
合計		9,847

## 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8,690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7,865件で、内訳は、受信不良の申し出が6,053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1,812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3,245件(53.6%)で、残る2,808件(46.4%)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		6,053
	一次対応	3,245
	個別受信設備不良	2,575
	共同受信設備不良	501
	建造物による受信障害	36
	雑音障害	120
	混信・難視聴など	13
	二次対応	2,808
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,812
合計		7,865

## 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621件で、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469件でした。7月からの9月の166件より3倍近く増えましたが、これは10月に公表した経営計画修正案に関して、衛星波の削減や受信料の値下げなどに関する反響が寄せられたものです。このほか、NHKが郵便法に違反するとして総務省から行政指導を受けた件について、厳しいご意見が寄せられました。

## 意見・要望を受けての改善・対応事例

### ■国会中継をより多くの人に 生字幕放送を拡充



10月17日 衆議院予算委員会質疑より

字幕放送は、聴覚に障害のある人や、音声聞き取りにくい高齢の視聴者にむけ、テレビの音声を文字で表示することにより、番組の内容を伝える補完サービスです。現在、総合、Eテレ、BS1、BSプレミアム、BS4K、BS8Kすべての映像メディアで字幕放送を実施、ユニバーサル・サービスの柱のひとつとして、さらなる充実に努めています。

国会中継においては、2018年の秋から所信表明演説と代表質問を対象に字幕放送を始めました。しかし、聴覚に不安のあるかたがたから予算委員会や党首討論などにも字幕の要望が続いたほか、テレビの音をあまり出すことができない事情から字幕を求める意見も寄せられました。特にコロナ禍以降は、マスクを着用して声が聞き取りにくい、口元の動きが見えないため発言の意図が分かりにくい、という指摘も目立つようになりました。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 聴力が弱くなり、テレビの音量をかなり大きくしないと聞こえない。国会中継では代表質問などには字幕があるが、予算委員会になると字幕がなくなってしまう。できることならば予算委員会でも字幕放送をするよう検討してほしい。(70歳以上男性)
- ・ ニュースをいつも字幕で見ている、若い孫たちの邪魔にならないので重宝している。国会は大事な放送だし、ニュースに字幕があるのだから国会にもすべて字幕を出すべきではないか。(60代女性)
- ・ 病院の外来待合室のテレビにも国会中継が映っているが、音を出して聞くことができない。字幕をつけてほしい。(70歳以上女性)
- ・ 感染予防のためマスクを着けて議論することは納得できるが、肝心の質疑応答がよく聞こえない。表情が分かりにくいこともあり、こんなときこそ字幕があれば理解の助けになると思う。(年代不明男性)



このような声を受け、10月3日に開会した第210臨時国会から、衆議院と参議院それぞれの予算委員会の中継でも字幕放送を開始しました。

国会中継など生放送番組に付与される字幕は「生字幕」と呼ばれ、いくつかの入力方法があります。国会中継の生字幕の場合、高度な専門技術を持つオペレーターが放送の音声を聞き取り、専用のキーボードを使って瞬時に文字を打ち込む方法を採用しています。6人のオペレーターが入力係とチェック係の2人ずつ3組に分かれてリレー形式で文字列を完成させることで、速くて正確な生字幕を作成しています。



やり直しの効かない生放送の現場、視聴者の暮らしや未来に関わる重要な議論を公平にかつ正しく伝えるために、国会中継の字幕化は非常に繊細で神経を使う作業です。日本語はもともと同音異義語が多いことに加え、生字幕の入力やチェックの担当者は国政に関する専門用語や時事用語に精通していることが求められます。また、予算委員会は、所信表明演説や代表質問に比べて質問者と答弁者が頻繁に入れ代わりながら登壇することが多く、想定外の進行にも柔軟に対応できる経験も必要です。さらに、論議は朝から夕方まで合計8時間近くに及びこともあり、途中交代のための字幕オペレーターが複数組待機しています。



#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 国会中継はきょうから予算委員会が始まったが、字幕が出ていた。とてもよいことだと思った。(年代不明)
- ・ 聴覚に障害がある。予算委員会に字幕がついたおかげで、与野党それぞれの主張を初めて理解することができた。込み入った用語も多いなかで、字幕放送に携わる担当者の努力と熱意に感謝の気持ちで一杯だ。今後もできる限り続けてほしい。(70歳以上女性)

さまざまな課題に向き合い実現した国会中継の生字幕拡充の取り組み。今後も国会中継として放送する本会議と各委員会では、正確性や政治的公平性などを損なわず制作できると判断した場合には、原則として字幕を付与する予定です。

すべての視聴者が、見やすく、聞きやすく、分かりやすく、安心して視聴することができる。ユニバーサル・サービスの取り組みを前に進め、公共メディアの使命を果たしていきたいと考えています。

## ■台風15号の報道について

9月に日本列島に接近した台風15号では、線状降水帯が発生した静岡県や愛知県の各地で記録的な大雨となり、被害が相次ぎました。

静岡放送局では、台風が接近した9月23日の夜から、風雨の状況、土砂災害警戒情報や避難指示、給水所などについて、テレビやラジオでの特設ニュースに加えて、逆L字型の字幕やデータ放送、インターネットなどで発信しました。



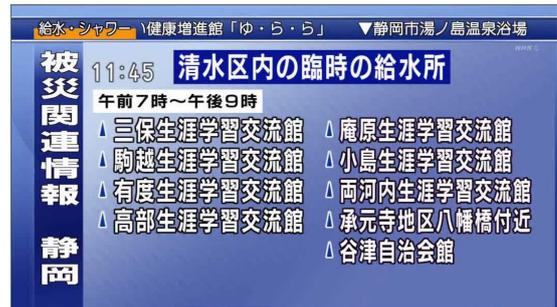
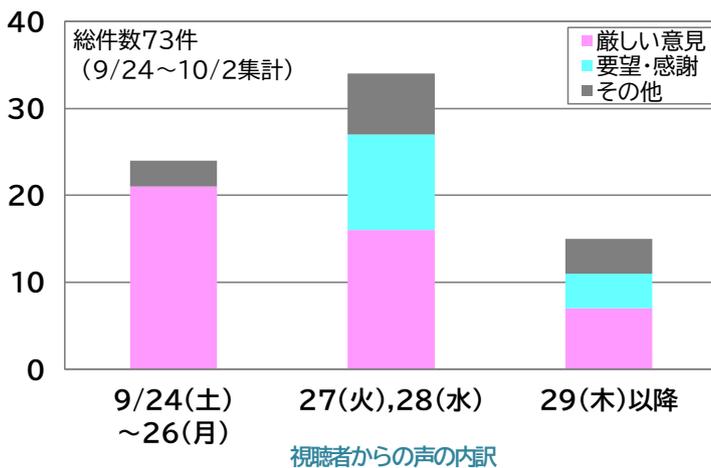
しかし、大雨による被害が広範囲に及び、また、停電や大規模な断水が長期化する中で、被害状況やライフラインについてより詳細な情報を求める声が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ ラジオで災害情報を発信して欲しい。停電で今TVもつかないし、スマホもつながらない。情報が何も入らない。情報が欲しい。(60代男性)
- ・ 電気、水道が止まりテレビが映らず、ネットにもつながらない状況において、頼みの綱がラジオだった。電気水道はいつ復日するのか、原因は何なのか、情報が欲しい。(40代男性)
- ・ どこで給水があるとか、どこに避難できますとか、L字でいいので出して。災害報道が少ない。(60代男性)
- ・ 断水になっている。トイレに困っている。避難場所の情報は出してくれるが、水道の情報が無い。(70歳以上男性)

静岡放送局では、こうした視聴者から寄せられた声を放送現場と共有しながら、被害や復旧状況、ライフラインなど被災者の方への支援に関する情報の発信強化を行いました。テレビでは昼前のローカル情報番組の放送時間を拡大して、ラジオでは毎正時に特設枠を設けて放送し、逆L字型字幕やデータ放送、インターネットでも発信。ラジオでは10月28日まで災害見舞金・被災者支援窓口など被災者支援に役立つ情報の発信を続けました。



9月29日 情報番組「ひるしず」の放送から

視聴者からは、被災についての具体的な情報提供や要望などが増え、報道への感謝と期待の声も寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 静岡市内の山間部では、断水していたり、孤立していて物資が届かなかったりしているようだ。集落に通じる一本の道で川が決壊して、食料なども届いていない。妊婦さんもいて、困っているようだ。報道してもらえたら、もう少し支援されるのではないかと思うので報道してほしい。(40代女性)
- ・ 静岡市清水区の断水の件で取材要望したところ、静岡局は断水が起きている現地の映像や破壊された貯水溝の状況を放送してくれた。早速対応してくださり、お礼をと思って電話した。(60代男性)
- ・ 生活支援の情報を得ることができるようになり、色々な方面から支援をしてもらえるようになった。私自身被災しているが、まだまだひどい状況の方がたくさんいらっしゃる。これからも現状を伝えてもらいながら、被災された方たちに寄り添った報道をお願いしたい。(50代女性)

NHKでは、今後も災害時、全局態勢で取材・制作を尽くすとともに、視聴者の声を受け止めながら、テレビ、ラジオ、インターネットなど様々なメディアを使って、正確でよりきめ細かい情報を迅速に発信することで、「命と暮らしを守る」報道強化に努めてまいります。

## ■NHKプラスで地域のニュースを配信拡大



NHKプラスは、総合、Eテレの番組を放送から1週間、PCやスマホ、インターネットに接続されたテレビなどで、いつでもどこでも、何度でも楽しめるサービスです。これまで地域放送局の午後6時台のニュースについては、全国8つの放送局(札幌、仙台、首都圏、大阪、名古屋、広島、松山、福岡)で放送されたニュースの配信をしていました。サービス開始当初から継続的に、「各地域の番組が見たい」とサービス拡充を求める声が、寄せられていました。

### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKプラスでは関東のニュースしか見られないのか。いつもテレビで見ている、自分の住んでいる地域のニュースが見たい。(70歳以上女性)
- ・ 関西のニュースで知り合いが出たらしいが、見られなかった。NHKプラスを利用しているが、地域のは見られないか。(50代男性)
- ・ アルビレックス新潟の東京在住サポーターなのだが、新潟の放送を東京でも見たい。NHKプラスで配信していないのか。(50代男性)



このような声を受け、NHKは各地域放送局とのあいだで配信のための機器やネットワークの整備を進めるとともに、配信するコンテンツについての情報共有や、プレイリスト作成など、すでに配信を行っている放送局とも、ノウハウの共有を進めました。

今回のサービス開始直前には、新たに見逃し配信を始める11の地域放送局全てが連携。配信開始6日前からは、各局のアナウンサーやキャスターが、それぞれの番組をPRしながら、NHKプラスの配信開始へのカウントダウンをツイッターで発信して、周知を図りました。



水戸放送局



大津放送局



宇都宮放送局

各地域放送局が  
カウントダウン



地域方言の拡大で連携しました

ツイッター  
でPR



これまで 札幌、仙台、首都圏、大阪、名古屋、広島、松山、福岡  
拡大 長野、新潟、甲府、前橋、水戸、宇都宮(関東甲信越) 京都、神戸、和歌山、奈良、大津(関西)



【視聴者から寄せられた声】

- とちぎ630のファンで、新生活の始まりとともに視聴できなくなってしまい寂しい気分で日々を過ごしていたが、NHKプラスに追加と知った。告知にも各番組の特色が色濃く表れていて、ツイッターにアップされたものも何度も見た。10月に入り、とちぎ630が東京でも見られるようになり、感謝した。これから平日は毎日、地元の話題に触れられるかと思うとワクワクする。(20代女性)
- 上京するまでNHK神戸のニュースをよく見ていたので、兵庫県内のニュースや話題を見ると、懐かしく安心するような気持ちができる。配信地域の拡大はありがたいし、これからもNHKプラスを活用したい。(年代不明)

このほかの地域のニュースを見たいという要望は、引き続き寄せられています。NHKでは、2023年春以降さらに対象地域を広げ、ネットワークを生かして公共メディアの使命を果たしていきたいと考えています。

## ■「鎌倉殿の13人」のトークショー オンライン配信やテレビ放送で視聴可能に



12月7日のトークショー

去年12月、最終回を迎えた大河ドラマ「鎌倉殿の13人」。放送開始以降、新型コロナウイルス対策にも細心の注意を払いながら、全国19の都道府県の51会場で、出演者がドラマについて語るトークショーが開かれました。イベントの参加にはたくさんの応募が寄せられました。このため、抽選に外れて参加できなかった人からは「後日テレビで放送してほしい」など、見る機会を増やしてほしいという声が多く寄せられました。

### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 観覧希望の申込みをしたが、ものすごい人気で抽選に漏れ、泣く泣くあきらめる視聴者が大勢いると思う。イベントを録画放送してほしい。 (40歳女性)
- ・ 社会現象にまでなっている、人気の鎌倉殿の13人のトークショーは、1,500人の会場で当選者が少なく、放送もないのはあまりにもひどいと思う。公開放送、もしくは録画放送をお願いしたい。 (40代女性)
- ・ ファンとしては、ライブ配信か、後日一部だけでも放送してほしい。 (20代女性)



このような声を受け、12月7日に渋谷のNHKホールで開催されたトークショー(『鎌倉殿の13人』ファンミーティング)では、抽選に外れた人も自宅などでオンラインを通じてショーを見ることができるよう、オンラインでの観覧を再度募集しました。応募のあったおよそ25,000人に、主演の小栗旬さんをはじめ8人の出演者が参加したトークショーや、ドラマで音楽を担当したエバン・コールさんが指揮をとるメインテーマの生演奏が同時配信されました。

当日はアクセスが集中し、オンライン接続がつながりにくい状況が発生したため、急きょ、ショーの録画映像を応募者全員に配信するサービスを実施、後日観覧することを可能にしました。この対応を評価する声も寄せられました。



### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ 初めてオンライン参加だったが、最初から最後までしっかり楽しむことができた。このようなイベントがまた開かれることを願っている。 (50代女性)
- ・ これだけの規模のオンライン配信イベントは前例がなく、手探りの点も多々あったかと思うが、地方在住で応募すらあきらめていた身としてはありがたい機会だった。 (30代)
- ・ 当日、全くつながらず、見られなかった。本日無事に配信されたもので全部見ることができた。とても楽しいエピソードが聞けて、大満足の2時間だった。 (50代女性)

さらに、12月18日の最終回の放送に合わせて鎌倉市など5つの会場で開かれたトークショー(大河ドラマ「鎌倉殿の13人」グランドフィナーレ)は、より多くの人を観覧できるように、NHKオンラインや横浜放送局のツイッターで同時配信されました。11万人を超える人がオンラインでトークショーを視聴、12月27日には総合テレビでも放送され、多くの喜びの声が寄せられました。



NHK オンラインでの配信予告



#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ グランドフィナーレを配信してくれてありがとう。ドラマの最終回はテレビ放送なのに、生で舞台を見ているような緊張感を味わった。(50代女性)
- ・ 観覧は外れてしまったが、オンラインでリアルタイムで見ることができた。イベントの様子を地上波でも放送してくれるということで、総集編も含めて楽しみでならない。(50代女性)
- ・ 会場ではイベントに参加できなかったが、テレビで放送してもらえてとてもありがたかった。どうしてもお礼が言いたかった。(30代女性)

公開イベントは会場の関係で観覧者数は限られますが、大河ドラマを楽しんでくださる多くの視聴者の声をもとに、オンライン配信やテレビ放送などを実施しました。NHKはこれからも、ひとりでも多くの全国の視聴者とふれあう機会が増えるよう努めてまいります。

## 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、10月～12月は296件(10月 93件、11月 119件、12月 84件)でした。番組ページやニュースサイトなどのミスは、10月～12月は110件(10月 37件、11月 43件、12月 30件)でした。視聴者からの指摘については、直ちに番組担当者へ連絡し、修正などの対応をとりました。