（別冊）

視 聴 者 対 応 報 告

2023年1～3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
受信料への声 ……5
技術・受信相談への声……6
経営への声…… 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 ……14
2022年度　1年間の意見・問い合わせ総数 ……15

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

1月から3月に寄せられた視聴者の声の総数は75万1,196件でした。そのうち、苦情を含めた意見や要望は11万1,406件で、9万8,348件(88.3%)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。

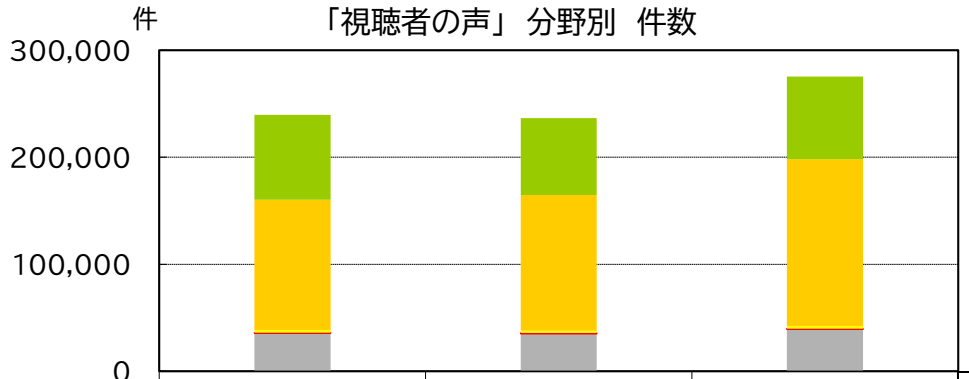
残る1万3,058件は放送の該当部局、地域の担当部署や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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)	47,023	93,199	72,348	212,570	38,824	8,199
ふれあいセンター(営業)	10,724	242,663	9,326	262,713	7,760	2,964
ふれあいセンター(受信相談)	4,448	1,698	1,778	7,924	2,553	1,895
本部各部局	41,421	11,396	1,574	54,391	41,421	
全国各放送局	7,790	180,763	25,045	213,598	7,790	
合計	111,406	529,719	110,071	751,196	98,348	13,058

※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。



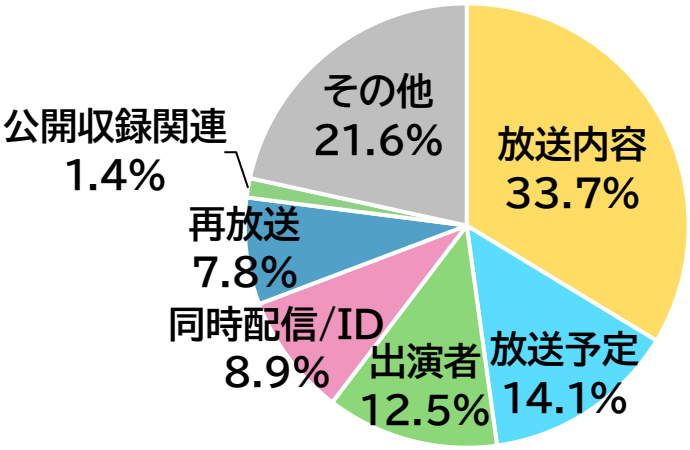
	1月	2月	3月	3か月計
放送番組	79,309	71,790	77,109	228,208
受信料	121,582	126,634	155,812	404,028
技術・受信相談	2,627	2,250	2,568	7,445
経営	260	658	526	1,444
その他	35,727	35,088	39,256	110,071
合計	239,505	236,420	275,271	751,196

放送番組への声

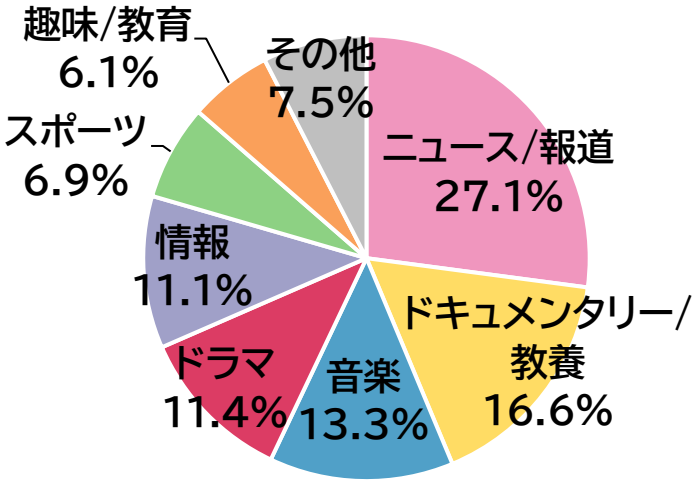
1月から3月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせは、22万8，208件（昨年度同期24万5，971件）でした。内訳は、放送内容に関するものが33．7%、放送予定に関するものが14．1%、出演者に関するものが12．5%、などとなっています。

番組のジャンル別では、ニュース/報道が27．1%で最も多く、ドキュメンタリー/教養が16．6%、音楽、ドラマ、情報の順となっています。「【大河ドラマ】 どうする家康」に大きな反響があったドラマは11．4%と、昨年度同期の9．3%と比べて2．1ポイント高くなっています。

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37．0%、厳しい意見が63．0%でした。



【受付内容】



【受付番組ジャンル】

	1月	2月	3月	1月～3月平均	昨年度同期
好評意見	39.6%	37.1%	34.0%	37.0%	25.3%
厳しい意見	60.4%	62.9%	66.0%	63.0%	74.7%

インターネット業務への声

インターネット業務には、1月から3月までに4万5，734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」に関するもので3万9，085件と全体の85.5%を占めました。1月の「紅白歌合戦」のNHKプラスでの配信が、サービス始まって以来最多の120万UBを超え、NHKプラスをテレビで視聴する方法など、数多くの問い合わせ意見が寄せられました。

また、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談が3月の1，907件をピークに3か月間で2，215件に及びました。「NHK放送受信料24時間以内に確認」「NHKアップグレード通知」などと、NHKを装って偽のサイトに誘導し、クレジットカード番号や口座番号を入力させようとするもので、「広く注意喚起をしてほしい」という声も寄せられました。

NHKでは経営広報番組やニュースの中で繰り返し注意を呼びかけるとともに、ホームページでは具体的な事例を紹介しながら注意を呼びかけました。

受信料への声

1月から3月に受信料に関しては、40万4, 028件(昨年度同期41万8, 191件)の意見や問い合わせが寄せられました。その96. 4%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1万724件(昨年度同期7, 237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7, 457件と、10月から12月の6, 732件に比べて増えています。これは、春の引っ越しシーズンにあわせて受信契約の申し出や住所変更をお願いする多くの送付物を発送したためだとみられます。ふれあいセンターへの入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていることに「手続きをしたいのにできない」などの厳しい声をいただいています。これには、インターネットでの手続きを案内しながら、電話の受け付け体制を強化し、混雑緩和に努めています。また、訪問員の応対などに対する声は462件で、10月から12月の524件から11. 8%減り、減少傾向が続いています。

	事由	件数
送付物	送付物の送付、内容など	7, 457
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	901
スタッフ関係	訪問員の応対、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など	462
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	182
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	192
	料金体系・料額への不満	28
番組サービス	番組内容や出演者への不満	146
その他		1, 356
合計		10, 724

技術・受信相談への声

1月から3月に技術・受信相談に関しては7，445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6，174件で、内訳は、受信不良の申し出が4，448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1，726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2，553件（57．4％）で、残る1，895件（42．6％）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。

事由			件数
受信不良			4,448
	一次対応		2,553
		個別受信設備不良	2,087
		共同受信設備不良	355
		建造物による受信障害	24
		雑音障害	78
		混信・難視聴など	9
	二次対応		1,895
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）			1,726
合計			6,174

経営への声

NHKの経営に関して、1月から3月の間に寄せられた声は1，444件でした。このうち、ふれあいセンター（放送）で受け付けた意見・問い合わせは1，087件で、10月から12月の469件と比べて2倍以上となりました。これは、1月のラジオセンター職員の懲戒処分、2月と3月の札幌放送局の職員逮捕について、「視聴者の気持ちと受信料収入で成り立っていることを真剣に考えるべき」など、厳しい声が数多く寄せられたためです。また、経営計画修正案に関して、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて、衛星波の削減への意見や問い合わせがありました。BS4Kについては、「同じ受信料を払っているのに、受信機の違いで見られない番組があるというのは不公平」などの意見がありました。さらに、割増金について、厳しい意見や、具体的にどのように変わるのかなどの問い合わせが寄せられました。

意見・要望を受けての改善・対応事例

■年末年始に“ぎゅっと”再放送！　仙台育英の優勝試合＆東北の特選番組

2022年夏、深紅の大優勝旗が待望の“白河の関越え”を果たしました。東北勢として春夏通じて初めての優勝を決めた宮城の仙台育英高校の快挙は、宮城そして東北に勇気と大きな喜びをもたらしました。試合後のインタビューで須江監督が話した「青春って密」という言葉はこの年の流行語にもなりました。決勝の試合について、視聴者から「もう一度見たい」「あの感動を再び分かち合いたい」という多くの声が寄せられました。

仙台育英　優勝決定の瞬間

【視聴者から寄せられた声】

- 仙台育英の優勝をたいへん喜んでいるが、決勝は月曜日だったので仕事で見られなかった。もう一度放送してもらえないだろうか。（年代不明）
- この快挙をもう一度見たい。仙台育英と下関国際の決勝戦を、試合開始から表彰式まで再放送をお願いしたい。（40代女性）
- 仙台育英の決勝戦、試合自体もすばらしかったことと、監督のインタビューがとてもよかったと知人から聞いたのでどうしても見たい。（70歳以上男性）

このような声を受け、仙台放送局では、家族や友人が集まる年末年始の帰省シーズンに決勝戦を再放送できないか、検討を重ねました。せっかく放送するのであればと、試合だけでなく、印象的だった試合後の須江監督や選手のインタビューも盛り込み、さらに監督自身の解説を聞きながら決勝の舞台裏を振り返る演出を取り入れました。

もう一度見たい！2022夏の全国高校野球
決勝「仙台育英」対「下関国際」
2022年12月31日(土)　東北ブロック　総合
前8:18～11:02(中断ニュースあり)

番組の主音声は夏の中継をそのままお伝えし、副音声では須江監督に「試合中どんな心境だったか」「この場面では選手にどう声をかけたか」など、裏話を交え決勝戦を振り返ってもらいました。

番組は、春の選抜高校野球大会の開幕を控えた3月12日に、全国に向けBS1でも放送しました。

【視聴者から寄せられた声】

- こ、これは…大みそかにあの夏を、高校野球を、仙台育英の優勝をもう一度見られるってこと！？（ツイッターの投稿より）
- 仙台育英が優勝した試合の放送を楽しんでいるが、須江監督の話が聞けるとの案内を見た。聞いてみたいので副音声への切り替え方法を教えてほしい。（70歳以上男性）
- 帰省したらNHKで仙台育英が優勝した甲子園決勝の放送をしている。9回表、結果を知っていてもドキドキする。東北初の優勝、うれしかったなぁ。（ツイッターの投稿より）

さらに、3年ぶりに行動制限のない年末年始に家族や友人が集まる機会が増えるなか、家族の団らんとともに、東北ならではの魅力を楽しめるような集中編成を行いました。

	限界集落住んでみた 山形編 たっぷり45分版 2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合 前11:07～11:52
	東北ココから 「あなたの町の映像アルバム」岩手･福島編 秋田･山形編 青森･宮城編 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後2:20～3:41
	純烈の東北であったまろう旅 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後3:55～4:40
	民謡をどうぞ3000回！うだっコフェス キスマイ横尾渉もノリノリ！東北民謡×ラテン 和楽器×アニソン 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後4:40～5:52

【視聴者から寄せられた声】

- 年末に「限界集落住んでみた」を見たが、素の東北を見てもらえるいい番組だ。（40代女性）
- 民謡の概念をくつがえす番組だった。出演者と観覧者、会場が一体になって楽しんでいるのが伝わってきてとてもよかった。（40代女性）

NHKは今後も地域のニーズを機敏に捉え、各放送局が所有するアーカイブス素材も活用しながら、ふるさとの魅力を世代を越えて伝えることで、地域サービスの一層の充実につなげていきます。

■「どうする家康」東海4県で放送の関連番組を全国に向けて再放送！

1月から始まった大河ドラマ「どうする家康」は、古沢良太さんの斬新な脚本と、松本潤さんが演じる等身大の主人公が多くの視聴者から共感を呼んでいます。家康ゆかりの地、東海地区のNHK各放送局では、ドラマへの期待を高め物語をさらに楽しんでもらおうと、昨年末からことし1月にかけて多彩なイベントや関連番組を企画、地元に向けて放送したほか、NHKプラスでも配信を行いました。これらの番組には、イベントの参加者や番組を見られなかった全国の視聴者などから反響が相次ぎ、全国放送を希望する声は400件以上にのぼりました。

【視聴者から寄せられた声】

- パブリックビューイングのイベントに参加したが、多くの人とその時間を共有できて、印象深い体験だった。大河ドラマをより楽しむためにもぜひ、多くの人に見てもらいたい。（年代不明）
- NHK名古屋の公式SNSで「東海プレミアリレー」という番組が東海地方限定で放送されると告知されていたが、ぜひ全国放送してほしい。（19歳以下女性）
- 東海4県で「東海ドまんなか！松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP」という番組が放送されたが、ぜひ全国で放送してほしい。大河ドラマを楽しみにしている高齢の叔母はNHKプラスを使えないようなので何とか見せてあげたい。（年代不明女性）
- 家康とは縁遠い地域に住んでいるが、家臣団ウラ話トークSPをぜひ全国で再放送をお願いしたい。深夜でもかまわない。NHKプラスでも見たが、いずれ見られなくなる。テレビ放送を録画して何度も見て楽しみたいと思っている。（60代女性）

予想をはるかに上回る盛り上がりを受け、再放送に向けた検討に着手、視聴者からの要望が大きな後押しとなり、3つの関連番組を2月に全国に向けて集中編成することが決まりました。番組は名古屋局と大河ドラマの制作班との間で、全国放送も視野に入れて準備を進めていたもので、再放送が決まってからは、さまざまな媒体を通じ放送日時の告知を行いました。また、最初の放送から時間が経った番組については、一部テロップや番組中のドラマ映像を差し替えるなど、初めて見る視聴者でも楽しむことができるよう工夫しました。

【第1弾】

「どうする家康」スペシャル・トークショー ～出演俳優が巡る“東海プレミアリレー”
〔東海4県〕1月15日 午前8:00～8:25 ▼ **総合(全国放送)2月5日 午後4:05～4:30**
ドラマ初回の1月8日に松本潤さんら出演陣が、家康ゆかりの静岡市、浜松市、岡崎市を巡るイベント「東海プレミアリレー」を開催。番組の見どころや撮影舞台裏などを俳優自らが語る、とっておきトークで構成しました。

【第2弾】

大河ドラマ主演SP対談　小栗旬×松本潤 ～今だからこそ、大河について話そう～
〔東海4県〕2022年12月29日 午後8:15～8:42 ▼ **総合(全国放送)2月12日 午後4:45～5:12**
前作「鎌倉殿の13人」主演・小栗旬さんと、「どうする家康」主演・松本潤さんのスペシャル対談。今だから話せる小栗さんの体験談、現在進行形で収録が進み初回放送を控えた松本さんの心境などを大いに語り合いました。

【第3弾】

東海 ドまんなか！ 「どうする家康」松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP
〔東海4県〕1月27日 午後7:30～8:15 ▼ **総合(全国放送)2月12日 午後5:12～5:57**
家康役の松本潤さんと三河家臣団の俳優陣が集結し、印象的なシーンや知られざる素顔など“ウラ話”を披露。有村架純さん(瀬名／築山殿)、波岡一喜さん(本多忠真)、松嶋菜々子さん(於大の方)からのメッセージも。

【視聴者から寄せられた声】

- 全国再放送ありがとう！！今回は遠方に住む友人と同時に一緒に番組をみて楽しめた。出演者の魅力たっぷりのすばらしい番組で本当によかった。（年代不明）
- 「スペシャル・トークショー」を全国放送してくれた。NHKプラスでも何度も見たが、やはりテレビで見られると喜びはひとしおだ。（40代女性）
- (主演SP対談について)年末にネット配信で見たときも2人の話に引き込まれた。いまドラマが始まってから改めて見ると、ひとつひとつの言葉にさらに重みを感じられた。（年代不明女性）
- (東海 ドまんなか！について)豪華メンバーが集まってざっくばらんに語る番組が、東海地方限定だったのは本当にもったいないと思っていた。全国放送になってうれしかった。（40代女性）

NHKでは、今後も地域サービスの一層の充実を図るとともに、各地の歴史や魅力を、全国の幅広い人に興味を持っていただけるよう、視聴者と向き合っていきたいと思います。

■スポーツ中継を分かりやすく　選抜高校野球で選手名をフルネームで紹介

センバツ
第95回 選抜高校野球大会

日々国内外の熱戦を伝え続けているスポーツ中継。多くの視聴者に熱戦を楽しんでいただいています。大谷翔平選手の活躍に沸くMLBや日本のプロ野球、サッカーJリーグ、大相撲などのプロスポーツと並び、NHKがスポーツ放送の柱として大事にしてきたのがアマチュアスポーツです。

毎年夏に行われる全国高校野球選手権と3月に行われる選抜高校野球大会、NHKでは総合、Eテレ、R1、FMなどで、夏は全48試合、春の選抜は31試合（2023年は記念大会のため35試合）を放送しています。1つの大会に実況、インタビュー、アルプススタンドからのリポートなどで全国から40人から50人近いアナウンサーが集まります。

これまでアナウンサーのコメントに対して視聴者からいただくご意見は、「地元の学校をもっとしっかり伝えてほしい」「一方のチームに情報が偏らないように放送してほしい」など、内容に関するものが大半でした。このような声に応えるため、全国で放送している強みを生かし、それぞれの地域でアナウンサーが取材した情報を甲子園に持ち寄り、大会前には綿密な戦力分析会を開いて情報を共有するなどして、公平で分かりやすい放送につなげてきました。

そして、ここ数大会、これまであまりなかった意見が目立つようになりました。「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」というものです。2004年の人名用漢字の追加や、これまで一般的ではなかった当て字を用いることなどで、読み方が一目では分からない名前の選手が増えてきたためと考えられます。

【視聴者から寄せられた声】

- 生徒の名前の読み方をフルネームで紹介してほしい。この頃の若者の名前は読み方が難しいのできちんと紹介してほしい。（60代女性）
- せっかくの晴れ舞台、ぜひフルネームで呼んであげてほしい。検討を願う。（40代女性）
- 試合中の選手の名前をフルネームで何回かアナウンスしてもらえると、さらに気持ちを入れて応援できると思う。（50代女性）
- 全国多様な選手の名前も楽しみの一つ。ここ数年どう読むのかわからない名前が多く、読み方が気になってしかたない。選手紹介のときに、ぜひフルネームで読み上げてほしい。（50代女性）

このような声に応えるため、アナウンス室と大会の中継を制作している大阪局などで検討を始めました。まず、選手の名前に読みがな（ルビ）をふることを考えましたが、表示システムを改修する必要があることや読みがなをふる名前を誰がどう選別するのかなどの課題もあり、導入には至りませんでした。

そこで考えたのが、実況を担当するアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介するということです。ことし3月の選抜からの実施を目指し効果的なタイミングを検討しました。1つは「試合開始前のスターティングメンバーの紹介時」。しかし画面表示が姓のみのため効果的ではないと判断。次に「1回表と裏が始まる前の両チームの守備紹介時」も検討しましたが、放送時間の都合で守備紹介ができない試合もあるため見送りました。そしていくつかの候補の中から、「各選手の第1打席」に選手のフルネームをコメントすることを目標として、試験的に選手名をフルネームで紹介しました。

中継では担当する各アナウンサーが趣旨を理解し、全ての試合で第1打席でのフルネーム紹介を行うことができました。中継をご覧になった視聴者からは早速、反響が寄せられました。

【視聴者から寄せられた声】

- 20日の第1試合のアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介していた、読めない名前が増えているのでうれしかった。（60代男性）
- 選手の名前をフルネームで伝えてくれたアナウンサーありがとう。いつも何て読むんだろうとモヤモヤしてたのでうれしい。（40代女性）
- 難読な漢字の名前の選手も多く、何と読むのか気になっていた。これまで要望を伝えたこともあった。今大会で、ついにフルネームで実況をしてくれていた。試合そのものとは関係がないかもしれないが、より放送を楽しめた。（60代女性）

視聴者から寄せていただいたご意見をきっかけに取り組んだ今回の「選手名のフルネーム紹介」。このあとも、夏には高校総体（インターハイ）、冬には駅伝などの高校スポーツの中継も予定されています。コメントの方法やタイミング、回数など検討を重ね、さらに分かりやすいスポーツ中継に取り組んでいきます。

■鹿児島放送局公式サイト　放送休止地域をより詳しく表示

NHKの各放送局では放送設備の保守･整備などのため、放送を休止する場合があります。これまで鹿児島放送局では、放送を休止するとき、日時、休止するメディアと、休止する地域が県内全域なのか一部地域なのかを、放送局のホームページでお知らせしてきました。これに対して、視聴者から、放送を休止する地域を、具体的に知りたいという要望が寄せられました。

NHK鹿児島放送局

2022年11月　深夜作業予定［鹿児島県］

作業年月日	曜日	個別・臨時 休止メディア	開始時間(24時間表記)	終了時間(24時間表記)	全県・一部
2022/11/6	月	総合	1:25	4:00	一部

従来の表示

【視聴者から寄せられた声】

・　仕事で深夜、ラジオを聞きながら鹿児島県内を車でまわっている。ときどき、ラジオ放送が休止になるが、どのエリアが休止なのか事前に分かるとありがたい。　（50代男性）

こうした要望を受けて、1月、鹿児島局では放送設備の保守･整備の内容から地域を絞り込み、影響を受ける地域を詳しく表示するようにホームページを改善しました。

放送休止のお知らせ

放送設備の保守･整備などのため、下記の予定で放送を休止いたします。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解をよろしくお願いいたします。
※ 天候などの影響により日時が変更になる場合があります。
※ 緊急放送などの際は、保守･整備を中止してお伝えします。
鹿児島県内の受信情報 ＞

日付	時間	メディア	地域
1月9日(月)	1:00～4:00	総合	大隅地域
1月16日(月)	1:00～4:00	総合	全県
1月24日(火)	1:00～5:00	ラジオ第1	鹿児島地域･大島地域
1月25日(水)	1:00～5:00	ラジオ第1	鹿児島地域･大島地域
1月30日(月)	1:00～5:00	ラジオ第1	大島地域

改善後の表示

【視聴者から寄せられた声】

・　これまで『全県』か『一部』のみだった表記が、『大隅』や『北薩』など地域ブロック別の表記になりとても分かりやすくなった。　（50代男性）

NHKでは今後も地域のみなさまに、よりきめ細かな情報をお届けすることで、利便性の向上をはかってまいります。

誤記・誤読・間違い指摘への対応

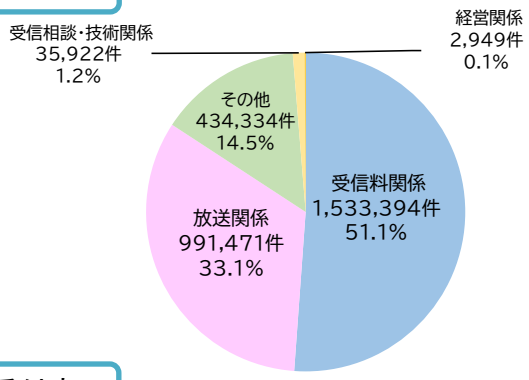
視聴者からの指摘をもとに確認したテロップのミスや誤読などの件数は、1月～3月は263件(1月 80件、2月 93件、3月 90件)でした。番組ページやニュースサイトなどのミスは、1月～3月は107件(1月 33件、2月 38件、3月 36件)でした。なお、10月～12月のテロップのミスや誤読などは296件、番組ページやニュースサイトなどのミスは110件でした。視聴者からの指摘については、直ちに番組担当者に連絡し、修正などの対応をとりました。

2022年度　1年間の意見・問い合わせ総数

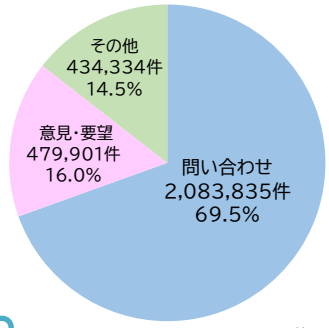
299万8, 070件(2021年度　310万4, 758件)

2022年度は、299万8, 070件の意見や要望、問い合わせをいただき、前年度よりも10万6, 688件の減少となりました。受信料関係は、訪問活動の見直しと、それに伴いインターネットでの手続きが増加したことなどから、前年度に比べおよそ12万3, 000件減少し、およそ153万件。放送関係は東京オリンピック・パラリンピックや北京オリンピック・パラリンピックが開催された2021年度から3, 000件ほど増加しておよそ99万件。これは、NHKスペシャルのほか、NHK紅白歌合戦やNHKのど自慢、うたコンといった音楽番組などに寄せられた声が増えたためだと考えられます。そして、受信相談・技術関係がおよそ3万6, 000件、経営関係が2, 900件あまりとなっています。意向を種類別にみますと、問い合わせが全体の70%、意見・要望が16%となっています。

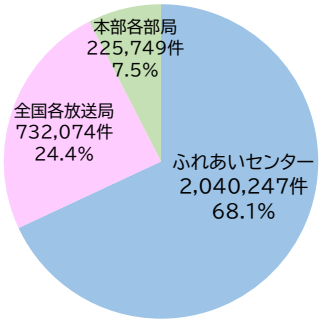
意向内容



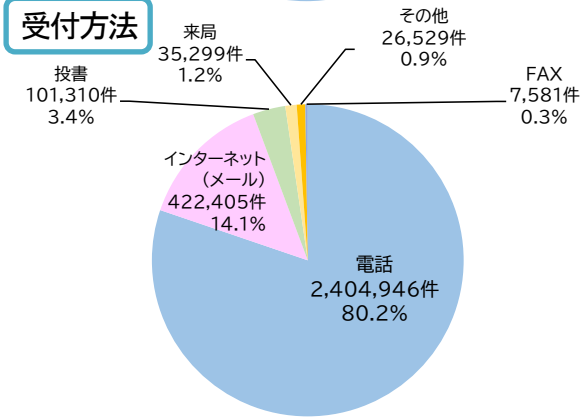
意向種別



受付窓口



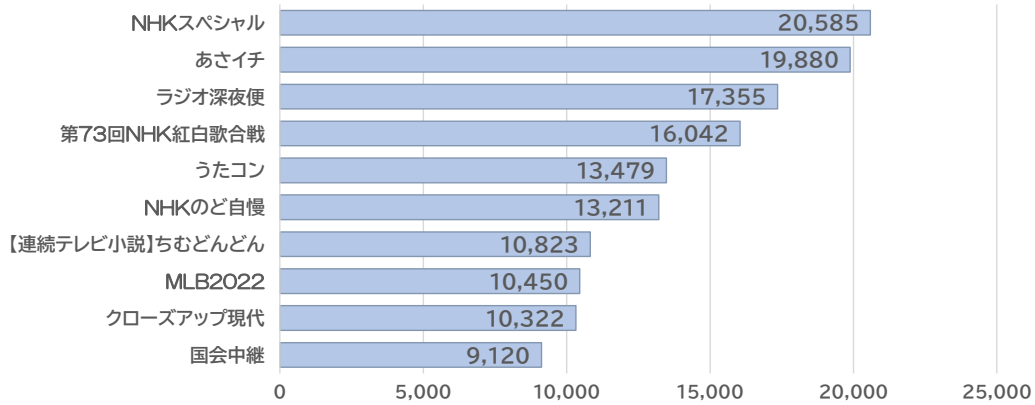
受付方法



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります

番組への反響(放送関係＋インターネット関係)

反響の多い番組ランキング



※集計期間　2022年4月1日～2023年3月31日