

(別冊)

視聴者対応報告

2023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

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76万6,032件でした。そのうち、苦情を含めた意見や要望は13万6,831件で、12万3,479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。

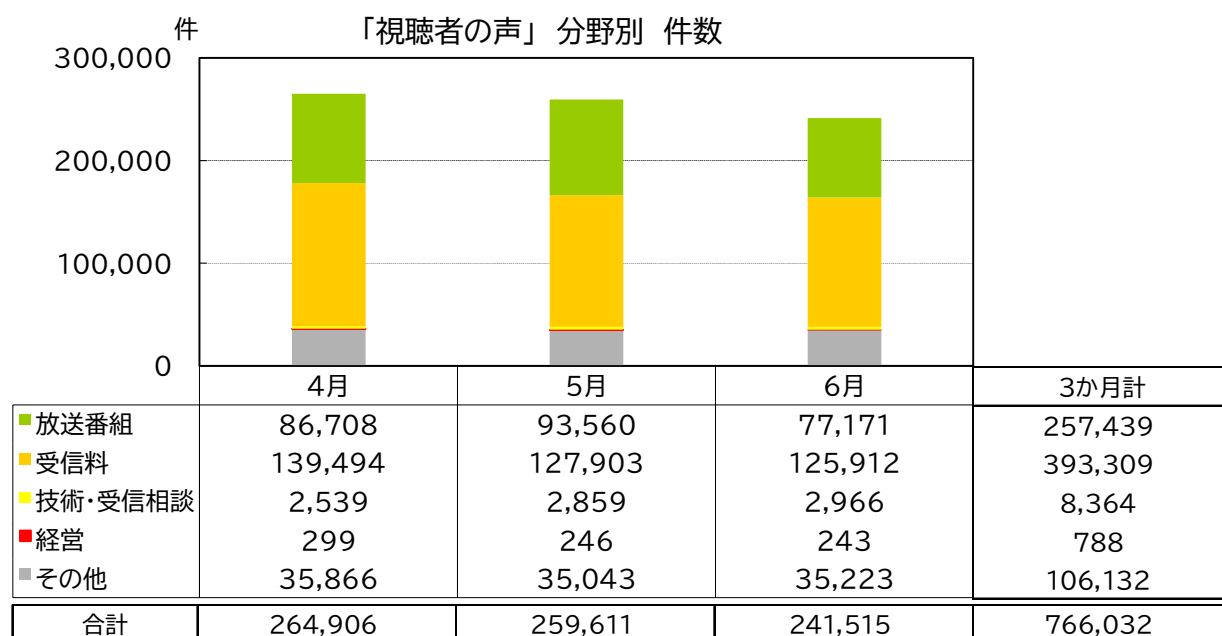
残る1万3,352件は放送の該当部局、地域の担当部署や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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)	69,510	97,419	68,921	235,850	61,223	8,287
ふれあいセンター(営業)	10,500	252,235	9,155	271,890	7,583	2,917
ふれあいセンター(受信相談)	5,138	1,805	1,515	8,458	2,990	2,148
本部各部局	43,012	10,384	1,272	54,668	43,012	
全国各放送局	8,671	161,226	25,269	195,166	8,671	
合計	136,831	523,069	106,132	766,032	123,479	13,352

※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

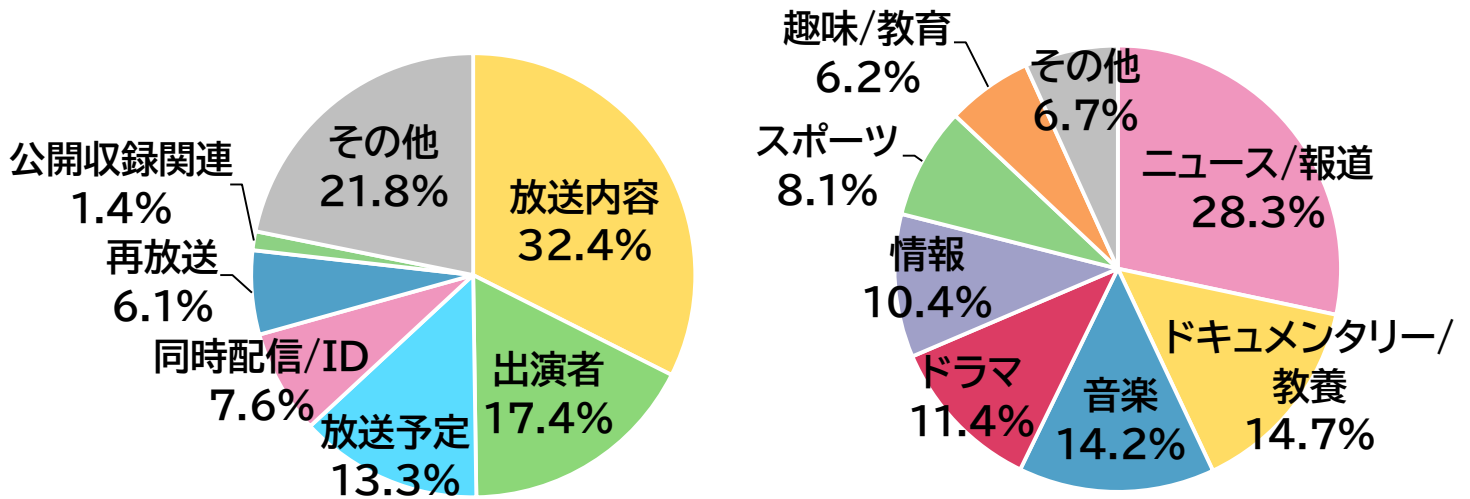
視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組となっています。



放送番組への声

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、25万7,439件(昨年度同期25万5,375件)でした。内訳は、放送内容に関するものが32.4%、出演者に関するものが17.4%、放送予定に関するものが13.3%などとなっています。出演者に関する問い合わせが、昨年同期の12.4%と比べて5%高くなっています。

番組のジャンル別では、ニュース／報道が28.3%で最も多く、ドキュメンタリー／教養が14.7%、音楽、ドラマ、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39.5%、厳しい意見が60.5%でした。音楽番組やドラマ番組を支持する意見が多く寄せられました。



【受付内容】

【受付番組ジャンル】

	4月	5月	6月	4月～6月平均	昨年度同期
好評意見	45.9%	42.2%	27.7%	39.5%	30.4%
厳しい意見	54.1%	57.8%	72.3%	60.5%	69.6%

インターネット業務への声

インターネット業務には、4月から6月までに4万8,074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4万54件と全体の83.3%を占めました。NHKプラスでは6月5日から全国各地でお伝えしているすべての午後6時台ニュース、あわせて48番組がお好きな時間にお好きな場所でご覧頂けるようになりました。「家事を終えてから、ゆっくりニュースを見ることができます」「いつでもどこでも見られる点で大変助かります」といった好評の意見が寄せられています。

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は3ヶ月間で1,401件。NHKの経営広報番組やニュース、ホームページなどで繰り返し注意をよびかけ、1月から3月の2,215件から63.2%減りました。

受信料への声

4月から6月に受信料に関しては、39万3,309件(昨年度同期40万1,770件)の意見や問い合わせが寄せられました。その96.6%は、受信料の額や契約手続きなどへの問い合わせでした。4月からふれあいセンター(営業)への入電が非常に多く、電話がつながりにくい状況が続いていましたが、コミュニケーターの体制を厚くするとともに、受信契約や住所変更手続きを案内した送付物をわかりやすいデザインにしたり、発送の時期を分散したりして入電数の抑制を図りました。また、引っ越しが集中する春に試行していた「折り返し電話受付サービス」の本番運用を開始しました。(※7月3日から)

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1万500件(昨年度同期8,294件)、このうち最も多いのは受信契約の手続き・案内に関する送付物についてで、7,052件でした。また、訪問員の対応などに対する声は345件で、1月から3月の462件から25.3%減り、減少傾向が続いています。

	事由	件数
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	857
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	247
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	7,052
	受信料の支払いに関する送付物について	869
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	345
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	180
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	242
番組サービス	番組内容や出演者について	59
	インターネットサービスについて	26
その他		623
合計		10,500

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8,364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6,965件で、内訳は、受信不良の申し出が5,138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1,827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2,990件(58.2%)で、残る2,148件(41.8%)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		5,138
	一次対応	2,990
	個別受信設備不良	2,444
	共同受信設備不良	393
	建造物による受信障害	39
	雑音障害	86
	混信・難視聴など	28
	二次対応	2,148
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		1,827
合計		6,965

経営への声

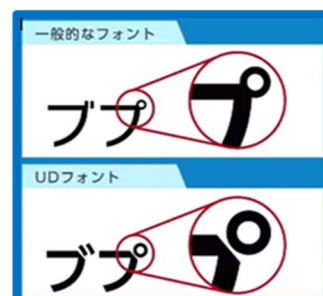
NHKの経営に関して、4月から6月の間に寄せられた声は788件でした。このうち、ふれあいセンター(放送)で受け付けた意見・問い合わせは600件でした。最も多かったのは、逮捕された札幌放送局のアナウンサーへの処分に対する厳しい意見でした。このほか、インターネット活用業務に関連して、現在認められていない衛星放送番組の同時配信に向けた設備を調達する手続きを進めていたことや、NHK放送文化研究所の個人情報資料紛失など、不祥事が繰り返されることに関して厳しい意見が集中しました。

意見・要望を受けての改善・対応事例

■より見やすくわかりやすいニュースを目指して

「わかりやすく、見やすく、ニュースを届ける」。NHKは、暮らしの安全・安心を守る情報をあまねくお伝えするため、これまでも“誰にでも見やすいニュース”を目指した取り組みを進めてきました。

例えば、使用する文字に「ユニバーサルデザインフォント」という、より読みやすい書体を導入。一般的なフォントと比べて、文字のかたちがわかりやすく、読みやすく、読み間違えにくい工夫がされています。また、カラーユニバーサルデザインの考え方に基づいて、天気予報の画面の配色などに改善を重ねてきました。視聴者のみなさまからは、さらに文字情報の色や位置などについても改善を求める声が寄せられてきました。



下がユニバーサルデザインフォント

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 画面に表示される見出しの表示の色合いが、薄い青に白抜き文字などで、何を書いているのかまったく読めない。改善すべきではないか。(50代男性)
- ・ 文字情報が高齢者には見えづらい。これから高齢者はどんどん増えていくので、読みやすい文字情報の色をもっと考えて欲しい。(70歳以上男性)
- ・ 見せ場のところで、二次元コードが画面のキャラクターの顔と重なっていた。リアルタイムで見ている時に、人や動物の顔にコードが重ならず、存分に楽しめるようにしてもらいたい。(60代女性)



このような声を受けて、この春から、全国に向けて発信する主要なニュース番組で色やレイアウト、アイコンなどをユニバーサルデザインに刷新し統一しました。

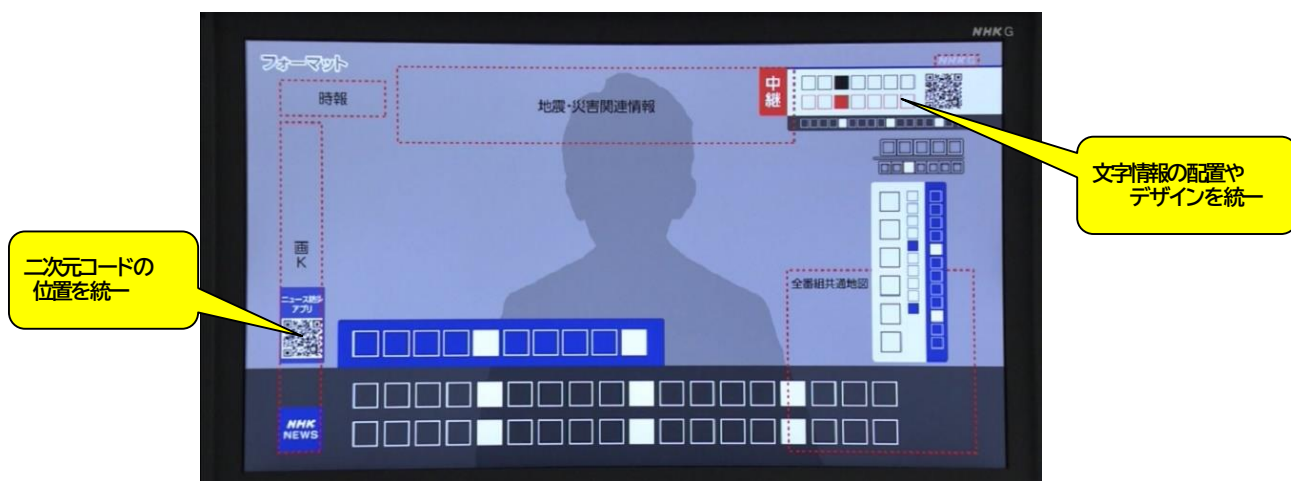
まず、「おはよう日本」「ニュース7」「ニュースウォッチ9」などで共通化したアイコンを取り入れました。番組ごとに表示していたアイコンをそろえて、「NHKのニュース」だとひと目で認識してもらえるようにしています。



2022年度までのニュース番組のアイコン

共通化したアイコン

さらに、「より見やすい画面づくり」にも取り組んでいます。その一つが、「文字情報の配置やデザインの統一」です。知りたい情報を「早く、正確に」に伝わる画面を目指して、それぞれの情報の配置を決めました。例えば、ニュースや中継の内容については、右上の小見出しを見れば分かります。また二次元コードを表示する位置も統一し、画面のどこを見ればいいのか、探さずにわかってもらえるように改善しました。



新しい画面のフォーマット

内容を示す字幕についても、「文字を見やすくする工夫」をしています。文字の数を決めて読みやすくするとともに、グレーの背景を入れることにしました。文字とのコントラストをはっきりさせ、テレビだけではなくスマホなど小型の画面でも見やすさを向上させるのがねらいです。

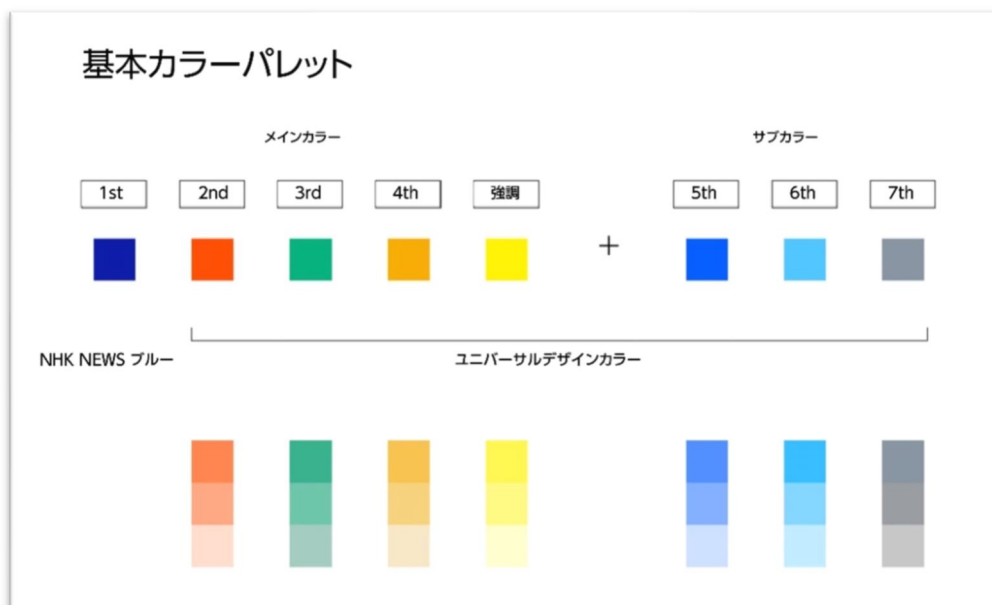


変更前



変更後(グレーの背景入り)

このほか、今までは番組ごとに設定されていた配色ルールを統一しました。「黄色は強調の時に使う」「副題は、コントラストをはっきりさせるため、青のベースに白い文字に統一する」「緑とオレンジ、ピンクとグレーなど、色覚特性によって区別しづらい配色は使わない」など、伝える意味や内容によってルールを設定しました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 新年度から、ニュースの文字情報がはっきり見えるようになった。(60代女性)
- ・ 全国ニュースは、以前は番組によって配色がバラバラだったが、同じになって見やすくなった。(40代男性)
- ・ これまでの画面の表示は、文字が小さい上に数が多く見にくかったが、青のベースに白い文字の色合いなど目に優しくよくなった。(70歳以上女性)

「誰にでも見やすく、わかりやすく情報を届けることを目指す」。この取り組みに、終わりはありません。公共メディアとして「あまねく伝えること」を目指して、これからも放送サービスの改善・向上に努めていきます。

■ひとりでも多く選挙に参加を～「同時手話通訳付き開票速報」など

誰もが投票しやすい環境について考えることは、誰もが暮らしやすい社会がどういうものかを考えることにもつながります。NHKでは去年の参議院選挙の時から「みんなの選挙」プロジェクトを立ち上げ、これまで障害があつて投票に行けなかった人や行きづらかった人、そして障害のある人をサポートする人たちがともに情報を共有できるプラットフォームづくりを進めてきました。障害のある人たちに役に立つ情報や、選挙のバリアフリーを進める各地の取り組みを、番組やニュースのレポート、特設サイトでお届けしています。

視聴者からは、さらなるユニバーサルサービスの充実を求める声が寄せられてきました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 総合テレビだけでなく、Eテレの手話ニュースでも選挙特番を放送してほしい。(60代女性)
※同様の意見や問い合わせ2件
- ・ わたしは耳が不自由だが、立候補者の話しぶりそのままの表現や姿勢など、政党や立候補者のHPやパンフレットだけでは伝わらないことを知りたい。(50代男性)
- ・ 選挙に対し大変興味を持っているのに字幕も手話もないという放送については大変不満だ。(70歳以上女性)
- ・ 選挙関連の番組については、手話をつける、字幕をつけるなど、どんな障害がある人でもしっかりと選挙投票行動が取れる番組作りをしてほしい。(50代男性)

※国政選挙における開票速報では、2014年12月14日衆院選開票速報から字幕放送を実施



このような声を受けて、2023年の統一地方選では取り組みをさらに進め、4月9日に総合テレビの開票速報の一部をEテレでも放送、そこに同時手話通訳をつけることを試みました。Eテレでは日ごろから手話放送を行っていてノウハウの蓄積はありましたが、開票速報に手話をつけて放送をするのはNHKとして初めてのことです。

選挙に関するニュースでは通常の会話ではあまり使わない専門的な言葉が多く、生放送の開票速報の内容を、手話で正確に伝えることが大きな課題でした。このため今回は、事前に手話通訳者を対象に、担当者が勉強会を開き、「当選」と「当確(当選確実)」の違いといった、ニュースでよく使われる表現や専門用語について理解を深めてもらい、入念に準備を重ねました。

今回の放送は、3人の手話通訳者で行いました。まず、アナウンサーのコメントなど音声情報は「フィーダー」と呼ばれる耳の聞こえる通訳者が手話こします。テレビに出演する「ろうの手話通訳者」は、フィーダーの手話を見て、ろう者によりわかりやすい手話にして伝えます。開票速報は、生放送のため、開票状況に応じて刻々と新しい情報が入ってきます。手話通訳に間違いがないかを確認するため、さらにもう1人、別の通訳者が立ち会い、放送の画面を見ながらチェック。手話を必要とする人に、より分かりやすく、より正確に伝わるように、通訳者と制作スタッフが連携して放送を届けました。



実際に放送された映像



スタジオの様子



【視聴者から寄せられた声】

- ・ Eテレ生放送の「統一地方選開票速報」について。初めての同時手話通訳をつけての放送だったが、とてもすばらしかったと思う。手話通訳のできもすばらしかった。(60代女性)
- ・ 障害のある人たちが今の選挙広報のみでは情報が得られないから困っていると聞いた。開票速報はもちろん必要だが、投票前の障害者向けの選挙関連番組も検討してほしい。(30代女性)

「みんなの選挙」プロジェクトでは、手話つき開票速報に加えて開票日の1週間前の4月2日には、「ハートネットTVスペシャル みんなの選挙 統一地方選挙編」をEテレで放送しました。

統一地方選挙に合わせてNHKが実施した“投票をめぐるバリア”についてのアンケート調査をもとにして、課題や全国の市区町村の選挙管理委員会の取り組み事例を紹介しました。番組は字幕を遅れずに表示する「ぴったり字幕」、手話通話、解放放送をつけてお伝えしました。

さらに、「みんなの選挙」の特設サイトでは、障害があるためにコミュニケーションが困難な人が、投票所の係の人に支援を求めるための「コミュニケーションボード」をダウンロードできるようにしました。例えば、筆談を頼みたい、付き添いをお願いしたいなど、困ったことを係の人に指し示して使うことができます。

コミュニケーションボード

今回、開票速報に同時手話通訳をつけたことについてのアンケート調査も行い、その結果の検証を進めています。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強化につなげていきたいと考えています。

■体操番組で出演者の衣装や動きの見せ方が新しくなりました！

「ラジオ体操」「テレビ体操」をはじめ「みんなの体操」など、日々の生活の中に無理なく体操を取り入れてもらえるよう放送している体操番組。テレビでは平日は1日に3回、土日は1回放送しています。毎日見る番組だからこそ、視聴者のみなさんからはたくさんの意見や要望が届いています。中でも目立ったのが、出演者の衣装に関する声でした。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 男女で衣装を分けていることが、全く理解できない。女性はこれまでと同じように、短パンに肌色に近い色のタイツ姿。男性は短パンの色に近いタイツ。なぜこのように性別で体操の衣装を変えるのか。(50代男性)
- ・ アシスタントの服装が男女で違うのには、理由はあるのか。男性アシスタントの服装に統一できないか。(40代)



番組にはおととし10月、男性のアシスタントが加わりました。女性アシスタントは短めの短パンにベージュのタイツ、白の靴下という衣装が基本であった一方、男性アシスタントの衣装は長めの短パンに濃い色のタイツというものでした。このため、衣装の違いについてのご意見が多く寄せられるようになり、特に女性の衣装の変更を求める声も目立ちました。

番組では、こうした視聴者の声もふまえ、毎日気持ちよく体操に取り組んでもらいたいと、ことし4月から男女の衣装を統一することにしました。さらに、衣装について、黒など落ち着いた色もあり、「もっと明るい色にしてほしい」というご意見が複数寄せられていました。そのため、6月からは、黄色やピンク、水色など明るい色のシャツだけを着用するよう、変更を重ねました。



変更前の衣装(2022年12月放送)



変更後の衣装(6月6日初回放送)



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 男性女性の服装が共通していることに気づいた。とてもよいことだと思う。以前の女性を強調する服装には大いに疑問だった。昨今の視聴者からの見られ方を意識していると感じ、今後は安心して視聴できそうだ。(年代不明)
- ・ 女性も男性と同じデザインに変更され、視聴者の声で改善されたことがうれしかった。これからも視聴者の意見に耳を傾け、より良い番組作りをお願いしたい。(50代)

また、テレビ体操では、“立って行う体操”に加え、高齢者など立った姿勢での体操が困難な人を対象に“座って行う体操”も紹介しています。これについて、一方の体操の動きがアップで映る際、もう一方の動きが分からなくなり、まねができないという意見が寄せられていました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 「みんなの体操」では、立っている人と座っている人の動作が異なるが、「立っている人の動作」だけが画面にうつる場面がある。脳梗塞で足が不自由になった母は戸惑って動きが止まってしまう。常に、両方の動作を見ながら体操ができるように改良してほしい。(60代女性)
- ・ 施設の利用者は認知症の方もたくさんいる。一人だけアップで映すタイミングがあるが、椅子に座って体操している方の映像は常に出してほしい。(60代女性)
- ・ 立っていても座っていても体操ができるようになってはいるはずだが、立っている人が映らないことが5分間で4~5回あった。私は立って体操しているので、立っている方が映らないとどうしたらいいかわからない。どちらもきちんと映してほしい。(70歳以上女性)



声を受けて、立って行う体操と座って行う体操で、アシスタントがテンポの違う動きをする場合は、必ず双方とも一画面で見えるように、カメラアングルなど、演出を見直しました。



立った体操も座った体操も見えるように

さらに、水曜日の「テレビ体操」で紹介しているテンポの速い「リズム体操」について、座って行うバージョンがなかったことから、高齢者などから参加できないという声が寄せられていました。このため、6月から新たに座って行う「リズム体操」も加わりました。



座ったバージョンも加わったリズム体操(6月7日初回放送)

体操番組は、これからも視聴者の皆さんに楽しく体操に取り組み、健康づくりに役立てていただけるよう、改善を進めていきます。

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、4月～6月は276件（4月 94件、5月 119件、6月 63件）でした。番組ページやニュースサイトなどのミスは、4月～6月は143件（4月 58件、5月 43件、6月 42件）でした。なお、1月～3月のテロップのミスや誤読などは263件、番組ページやニュースサイトなどのミスは107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。