（別冊）

視 聴 者 対 応 報 告

2023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
誤記・誤読・間違い指摘への対応……4
インターネット業務への声……5
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

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

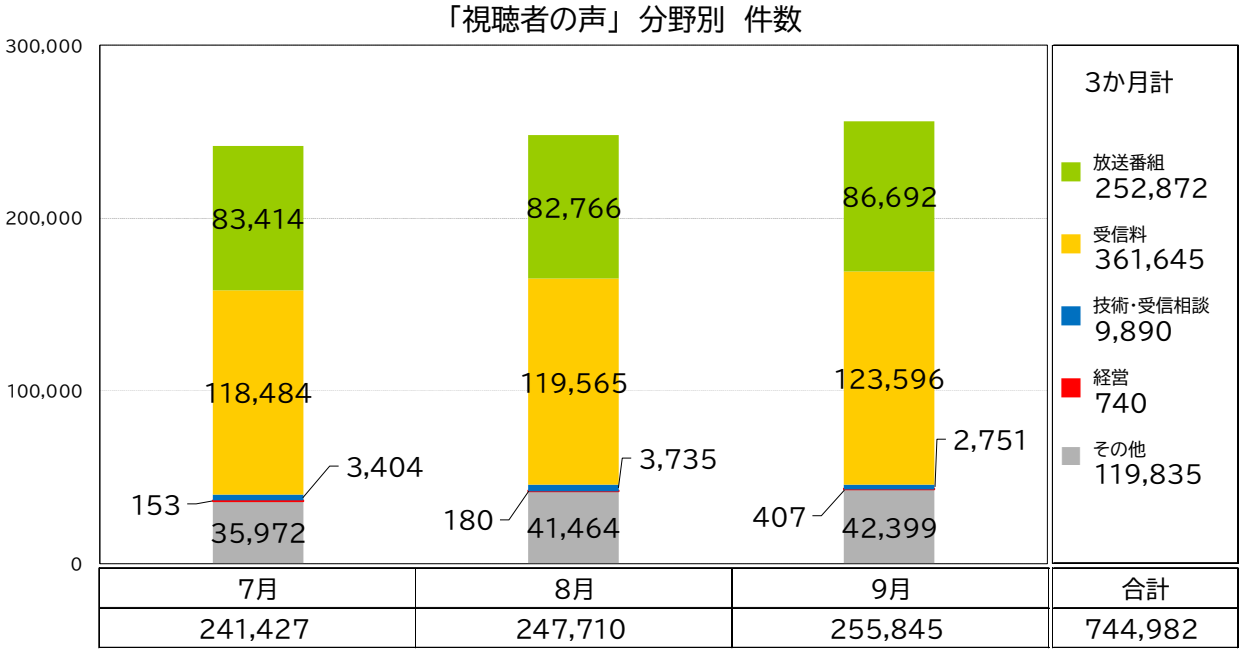
7月から9月に寄せられた視聴者の声の総数は74万4, 982件で、そのうち、苦情を含めた「意見・要望」は12万4, 689件でした。「意見・要望」の90%にあたる11万2, 301件は、ふれあいセンターなどの一次窓口で対応を完了しました。残る1万2, 388件は、本部や各放送局の担当部門などに視聴者への回答の作成を依頼するなどの二次対応を行いました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	受付数	意見・要望	問い合わせ	その他	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)	241,959	61,547	98,368	82,044	53,725	7,822
ふれあいセンター(営業)	264,285	8,201	246,287	9,797	6,125	2,076
ふれあいセンター(受信相談)	9,774	6,404	1,843	1,527	3,914	2,490
本部各部局	53,078	40,916	11,106	1,056	40,916	
全国各放送局	175,886	7,621	142,854	25,411	7,621	
合計	744,982	124,689	500,458	119,835	112,301	12,388

※ハートプラザ(渋谷放送センター)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

分野別の内訳をみると、最も多いのは「受信料」に関するもので、次いで「放送・番組」となっています。



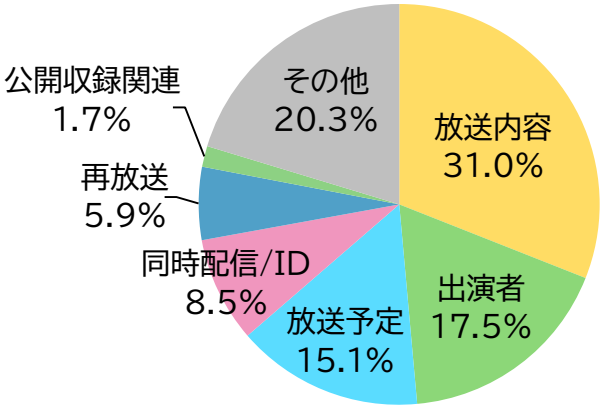
放送・番組への声

7月から9月に「放送・番組」に関して寄せられた「意見・要望」や「問い合わせ」は、25万2,872件(昨年度同期26万6,801件)でした。内訳は、「放送内容」に関するものが31%、「出演者」が18%、「放送予定」が15%などとなっています。

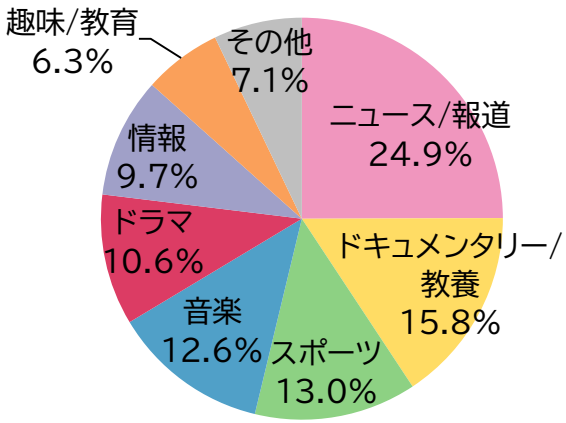
番組のジャンル別では、「ニュース／報道」が25%で最も多く、次に「ドキュメンタリー／教養」が16%、「スポーツ」「音楽」「ドラマ」の順となっています。

また、声の内訳は、好評意見がおよそ3割、厳しい意見がおよそ7割でした。

【受付内容】



【受付番組ジャンル】



	7月	8月	9月	7月～9月平均	昨年度同期
好評意見	36.9%	32.0%	32.6%	33.8%	22.5%
厳しい意見	63.1%	68.0%	67.4%	66.2%	77.5%

誤記・誤読・間違い指摘への対応

厳しい意見の中には、表記の誤りや誤読などをご指摘いただいたものがあり、7月から9月までに放送関連が227件、ホームページ関連では117件ありました。

(4月～6月は放送関連276件、ホームページ関連143件)

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、修正するなどの対応をとったほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも情報を共有し、注意を促しました。

インターネット業務への声

インターネット業務には、7月から9月までに4万8, 982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4万2, 252件と全体の86%を占めました。6月から「NHKプラス」で全国各局の午後6時台ニュースがご覧頂けるようになったことについて、引き続き好評の声が寄せられているほか、台風や大雨など災害が相次ぐ中、「台風関連のニュースで非常に役に立っている。とくに地方の情報が見られるのは有用だ」といった好評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342件でした。4月から6月までの1, 401件から大幅に減少しましたが、引き続き、番組やホームページなどで注意を呼び掛けています。

受信料への声

7月から9月にかけて寄せられた受信料への声は、36万1, 645件(昨年度同期35万3, 454件)。このうち97%は、料金や契約手続きなどについての「問い合わせ」でした。

残りの3%は「意見・要望」で、ふれあいセンター(営業)の受付件数は、8, 201件(昨年度同期10, 940件)。最も多いのは、受信契約の手続き・案内に関する送付物に関するもので5, 309件でした。

10月から施行された「受信料の値下げ」と「学生を対象とする受信料免除の拡大」に関しては、NHKのホームページ「受信料の窓口」に特設ページを設けるなど、丁寧に周知することに努めているほか、番組などで「住所変更手続きのご案内」を放送し、インターネットでの住所変更手続きをお願いしています。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	5, 309
	受信料の支払いに関する送付物について	562
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	819
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	218
スタッフ関係	訪問員の応対・訪問日・訪問時間等について	234
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	201
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	176
番組サービス	番組内容や出演者について	80
	インターネットサービスについて	22
その他		580
合計		8, 201

技術・受信相談への声

7月から9月までに技術・受信相談に関しては9,890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8,269件で、内訳は、受信不良の申し出が6,404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1,865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3,914件(61%)で、残る2,490件(39%)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			6,404
	一次対応		3,914
		個別受信設備不良	3,193
		共同受信設備不良	623
		雑音障害	47
		建造物による受信障害	35
		混信・難視聴など	16
	二次対応		2,490
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）			1,865
合計			8,269

経営への声

NHKの経営に関して、7月から9月に寄せられた声は740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594件でした。最も多かったのは、ジャニー喜多川氏の性加害問題をめぐって、NHKが今後の対応方針について明らかにした記者会見に対するもので、193 件でした。これまでのNHKとジャニーズ事務所との関わり方について、「受信料で運営されているNHKだからこそ、きちんと検証を行って国民に説明してほしい」という声が多数届きました。次に多かったのが、報道局の記者が不正な経費請求を行った疑いで第三者委員会を設置して調査を進めることに対するもので53件。「綱紀粛正ガバナンスはどうなっているのか」「再発防止策を徹底してほしい」などの厳しい声が集中しました。

意見・要望を受けての改善・対応事例

■災害のニュースをリアルタイムに、英語で提供

災害時の、外国人に向けた情報発信について、視聴者のみなさまから寄せられた声です。

【視聴者から寄せられた声】

- 記録的な大雨が続いているが、これらの情報を外国から来られた方にも向けても広く伝えるべきと感じる。(不明)
- 災害時の放送が、被災者が欲しい情報にはなっていなかった。各地の被害の状況、避難のしかた、困られている方への支援、外国人への支援なども伝えてほしい。(60 代男性)

NHKでは、日本語以外の言語による災害情報の発信の強化に取り組んでいます。

NHKワールドJAPANのウェブサイトとアプリでは、19の言語でNHKのニュースやテレビ・ラジオの番組を配信しています。さらに、今年5月からは、国内向けの災害時特設ニュースで、英語の字幕をAIが音声で読み上げるサービスを始めました。

総合テレビのニュースを、放送技術研究所が開発したAI翻訳で英語の字幕に変換、さらにその英語をAIで音声化しています。このサービスは、原則として震度5弱以上の地震が発生した時や、津波・大津波警報、大雨特別警報などが発表された時に行うことにしています。7月末までに、能登地方で震度6強を観測した地震などで6回、Jアラートで1回、福岡・大分に大雨特別警報が出された際に1回、あわせて8回、配信しました。

■自治体や大学などと連携し、地域で多言語対応の防災を

岩手県では、留学生や地域の住民を対象に、防災力向上の取り組みをおこなった事例もあります。きっかけは、盛岡放送局の近くにある、上田公民館の館長の一言でした。

- 東日本大震災の時、公民館が外国人の指定避難所になっていたが、態勢が整っておらず、受け入れられなかった。今でも公民館だけでは解決が難しい。

そこで盛岡放送局では、盛岡市や公民館、岩手大学などと連携して、1年をかけて、外国人と受け入れる地域住民の防災力向上のプロジェクトに取り組みました。その結果、盛岡市内の防災・国際関係機関への聞き取り調査などを通して、課題が浮き彫りになりました。

1 外国人を受け入れるための態勢が整っていない(言葉の壁など)
2 留学生の半数以上が、避難場所を知らない
3 留学生の多くは災害や防災についての知識がない

中国やアイスランド、バングラデシュ、タイなど、出身や母国語も様々な留学生を地域で運営する避難所でどう受け入れていくのか。中には、地震を一度も経験したことがなく、避難訓練をしたこともない人もいました。

そこで、プロジェクトでは、こうした課題の解決を目指した「多文化防災フォーラム」を今年3月に開催。災害時に外国人の避難所となる公民館で避難訓練を行いました。簡単でわかりやすい日本語と3か国語(英語・中国語・ハングル)で、受付への誘導や避難所名簿への記入を説明するシートや翻訳アプリを使って、避難してきた留学生を受け入れる態勢づくりを確認。一方、留学生たちは、自宅からの避難経路を確認したり、地震体験車で震度7の揺れを体験したりしました。

【フォーラムに参加した留学生の声】

- 日本語は難しいので、やさしい日本語と英語の説明で簡単に理解できた。(オマーン出身30代女性)
- 地震がどんなものか初めて知った。(中国出身30代女性)
- 本当の地震だったら絶対何倍も怖い。(中国出身 20 代女性)

フォーラムの参加者

その後もプロジェクトでは、新たに盛岡市にやってきた留学生を対象に、多言語で呼びかけるシートを配るなど活動を続けています。

2つの取り組みを紹介しましたが、日本を訪れている外国人や留学生のみなさまにさまざまなチャンネルを通じて災害・防災情報を届けることは、公共メディアの「あまねく伝える」使命のひとつです。これからも放送・サービスの改善・向上に努めていきます。

■NHKオンデマンド　出演者の事情による配信停止　原則行わない方針へ

NHKの番組を有料でネット配信している「NHKオンデマンド」はことし7月1日、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」「風林火山」「龍馬伝」など8つの番組合わせて158本について、新たな販売・配信を停止しました。
これらの番組に出演していた歌舞伎俳優の市川猿之助被告が逮捕されたことを受け、その社会的な影響を鑑みての判断でした。

これに対して、視聴者のみなさまから、大変多くのご意見が寄せられました。その数は、配信停止から10日ほどで 1000 件近くに上りました。

【視聴者から寄せられた声】

- 受信料はもちろん、NHKオンデマンドも契約しているのに、見たい大河が配信停止で、何とも悲しい思いだ。（50代女性）
- 鎌倉殿の 13 人が本当に大好き。素晴らしい脚本と、俳優さん達の熱演に心を揺さぶられた。コロナ禍の大変な時期に制作に携わった多くの人達の頑張りや誇り、ゆかりの地の盛り上がりがかき消されていくようで、とてもさみしいし、腑に落ちない。　（40代女性）

楽しみにしていた番組、お気に入りの番組が見られなくなった悲しみや無念さが伝わる声のほか、配信停止によって、ほかの出演者やスタッフなど、番組の制作に携わった人たちの努力や思いが無になってしまうこと、有料のオンデマンドサービス利用者としての「見る権利」が損なわれてしまうことに疑問を投げかける声も多くありました。

- オンデマンドサービスは視聴者が、お金を払って、番組を選んで見るサービスだ。問題を起こした本人以外の作品に関わった人の権利や視聴者の見る権利はないがしろにされて良いのか。（40代男性）
- NHKオンデマンドなど有料で配信されているところまで停止して、作品を無いものとしてしまうことを考え直してもらえないか。（50代女性）

視聴者の声を受けて、NHKは今後の対応を改めて検討しました。
一部出演者の不祥事などが起きた場合、その社会的影響を考慮して番組をお届けするべきかを検討し判断するのは、NHKの放送でもオンデマンドでも同じです。その一方で、NHKが編成した曜日や時間帯に合わせて不特定多数の人たちが見る放送の番組とは違い、NHKオンデマンドでは、料金を支払った利用者が見たい動画を自分で選びます。コロナ禍以降、さまざまな動画配信サービスが普及したこともあって、「自分が選んだ動画コンテンツを、好きなときに、好きな場所で見る」という視聴スタイルが広がっています。
検討の結果、オンデマンドサービスの運用にあたっては、利用者の見る権利と、動画コンテンツの作品としての価値は最大限尊重されるべきだという結論に至りました。

配信停止から約1ヶ月後の7月26日、NHKは、出演者など関係者の不祥事が発生した際のNHKオンデマンドの対応について、新たな方針を公表しました。
「今後は、原則として、一部出演者の逮捕等があっても番組の配信停止は行わない
ただし、発生した事象の内容によっては、総合的判断で例外的に停止する場合もある」
というものです。

この方針のもと、8月21日から、「鎌倉殿の13人」の配信を再開しました。
NHKオンデマンドでは、これまで出演者の逮捕などを受け配信を停止をしていたほかの番組についても順次配信を再開していく予定です。

【視聴者から寄せられた声】

- 今後も出演者の逮捕による配信停止は原則行わないと明言していただいた英断を支持したい。 動画配信の見る見ないを利用者が判断できる性質を考慮していること、作品を尊重し、保護していく姿勢を表してくれたことをとても嬉しく思う。(30代女性)
- NHKオンデマンドで手軽に視聴できることは、自分が見る時も友人に勧める時にも重要なので、その手段が確保されて安心した。(20 代女性)
- 良質なドラマを多く制作しているNHKの作品だからこそ、見たいものはたくさんある。まだまだ配信再開待ちの作品もあるが、期待に胸を膨らませている。 (40 代女性)

作品の価値や制作に関わるクリエイターの成果などを守り、コンテンツ文化を保護していくこともNHKに求められている役割のひとつです。
公共メディアとしてこれからも放送・サービスの改善や向上に努めていきます。

■「アニメ　はなかっぱ」多様な価値観を伝える

月曜から金曜まで、毎朝、Eテレで放送している「アニメ　はなかっぱ」。やまびこ村に暮らし、頭に花が咲いているかっぱの男の子を主人公に、家族や友達とのにぎやかな日常を描いた物語です。
14年間続いている人気番組ですが、時代の変化に伴い、家族の描き方や性別を巡る表現についてさまざまなご意見が寄せられるようになりました。

【視聴者から寄せられた声】

- 登場する子育て家庭が全て、父親が外で働き、母親が家で家事育児をする昭和のような表現が気になっている。今の子どもが大人になる頃には、ますます共働きが増え、性別だけにとらわれない、家庭内の役割分担が必要になると思われる。毎朝みる番組だからこそ、子どもの意識に影響があると思うので、ぜひ多様な家族観が描かれる番組をお願いしたい。（30代女性）
- 子どもたちはお気に入りの番組だが、同じ生き物でしか結婚や付き合いをしていないので、寂しくなる。違う種類どうしで子どもが出来たり、養子だったりしてもよいと思う。性別や人種は関係なく、恋愛も結婚できるという回をいつか放送してほしい。Eテレが幼稚園、小学生の偏見をなくす一歩になったらうれしい。（40代女性）

こうした声を受けて、番組では性の多様性や新しい家族観を子どもたちに知ってもらおうと、新作づくりに取り組みました。9月に放送したのは、「まだ性別のない人魚・ドリナ」という新しいキャラクターが登場する物語です。

●9月6日放送 新作「ドリナとカラバッチョ」

はなかっぱの友達のカラバッチョは、休暇で別荘に来ている「ドリナ」という人魚と出会います。湖で一緒に泳いだり、空を飛んだりして楽しく遊び、友情を深める2人。

ドリナ（左）とカラバッチョ（右）

頭から花を咲かせるはなかっぱ

ドリナに好意を抱いたカラバッチョは、「特別な友達」になりたいと思い、はなかっぱが咲かせてくれた花束を手渡そうとします。

するとドリナは、「もしかして、私のこと女の子だと思ってる？私たちは、子どものうちは男でも女でもないの」と、打ち明けます。その言葉に驚いたカラバッチョは、花束を渡さずに別れます。

翌日、家族とともに別荘を去り自宅に帰るドリナ。カラバッチョが見送りに来てくれないことをさみしく思っていたところ、花束を持って追いかけてくるカラバッチョの姿が…。そしてドリナに向かって、「男でも女でも何でもなくても、どっちでもいい。俺はお前のことが大好きだから！！」と伝え、花束を投げ渡して見送るというストーリーです。

●性の多様性を子どもたちに伝えるには

一話5分という短い時間の中で、子どもたちにどのようにして「男女という性別のない」キャラクターを分かりやすく伝えるか。アニメの監督や脚本家など、制作スタッフにとっても初めての試みで、何度も打ち合わせを重ねました。さらに人権問題の専門家にも監修を依頼し、セリフなどについて推こうしました。例えば、ドリナがカラバッチョに「男でも女でもない」と告げた後のシーン。当初の脚本では、ドリナのせりふは「ごめんなさい」となっていましたが、「あやまるというのは自分に自信がなく、引け目を感じているようだ」と専門家から指摘があり、「早く帰った方がいいよ。じゃあね」と自然に話すセリフに変更しました。

また短い時間の中で、LGBTQなど性別を巡る表現について深く説明するのは難しいと判断し、「シンプルに自然に関係を描く」ことで、子どもたちに何かを感じてもらうことを目指しました。
このため、通常の脚本づくりの2倍の時間を費やしてようやく完成しました。

ほかにも、主人公のはなかっぱが友達の家を訪れると、女性2人で子育てしている家族だったという物語も制作し放送しています。
NHKの子ども向けアニメ番組の中で、性の多様性や新しい家族観を伝える物語を集中して放送し、SNSなどを中心にさまざまな反響がありました。

【視聴者から寄せられた声】

- ドリナとカラバッチョの話が、とてもよかった。同じ生き物同士、その人であることが大切で、性別は関係ない。小さい頃から社会で伝え、当たり前になっていけば、ジェンダー違和や性別で求められる役割に苦しむ人は減ると思う。大切なテーマをありがとう。（40 代女性）
- 今後子どもの身近に、性別にとらわれない人たちが現れるかもしれない。そのような時、きょうのはなかっぱのように自然に察することができたらよいと思う。（X・旧ツイッターの投稿より）
- 「ママ」と「おかあさん」という家庭が描かれて、感動した。しかもおもしろおかしく、描いているわけでもなかった。今までジェンダー感覚とか家族観が古いと思っていたので、このような内容をもっと放送してほしい。（X・旧ツイッターの投稿より）

番組では、今後も主人公たちの家族の中で、男女の役割分担を見直すなど、子どもたちに分かりやすい表現や物語で、多様な価値観を伝えていくことにしています。NHKは公共メディアとして、時代の変化やニーズをとらえながら、未来を担う子どもたちの成長を支えるコンテンツの創造に取り組んでいきます。