視聴者対応報告

2023年10~12月

<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

10月から12月に寄せられた視聴者の声の総数は80万197件で、昨年度同期の73万4,360件に比べて6万件以上増加しました。これは主に、12月1日にスタートした「衛星波の再編」に対して、「個別番組の放送予定」や「4K番組の視聴方法」などの問い合わせが多く寄せられたことが影響しています。苦情を含めた「意見・要望」は12万3,855件でした。「意見・要望」の89.7%にあたる11万1,053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1万2,802件は、本部や各放送局の担当部門などが視聴者への回答を作成し、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。なお、衛星波の再編こついては、視聴者のみなさまからの問い合わせに丁寧に答えられるように、ふれあいセンター(放送・営業・受信技術)の態勢を強化して対応しました。

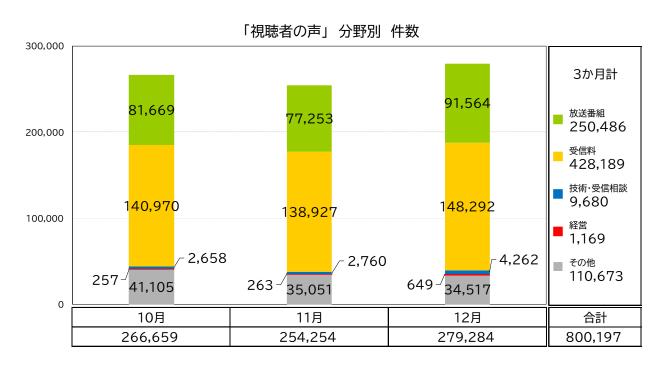
			_	
	受付数	意見·要望	問い合わせ	その他
ふれあいセンター(放送)	232,947	58,280	101,902	72,765
ふれあいセンター(営業)	288,376	12,811	265,271	10,294
ふれあいセンター(受信相談)	9,873	5,526	2,615	1,732
本部各部局	51,255	40,065	9,924	1,266
全国各放送局	217,746	7,173	185,957	24,616
合計	800,197	123,855	565,669	110,673

一次窓口で 対応完了	該当部局で 二次対応
50,857	7,423
9,557	3,254
3,401	2,125
40,065	
7,173	
111,053	12,802

[※]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。



3

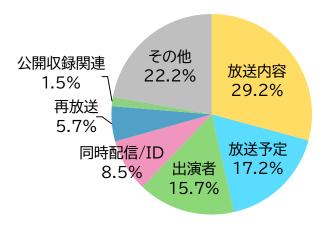
放送・番組への声

10月から12月に「放送・番組」に関して寄せられた「意見・要望」や「問い合わせ」は、25万486件(昨年度同期 24万1,018件)でした。内訳は、「放送内容」に関するものが 29%、「放送予定」が17%、「出演者」が16%などとなっています。

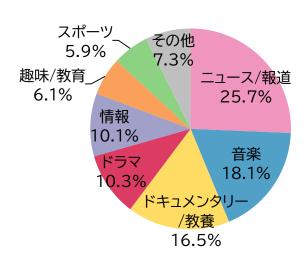
番組のジャンル別では、「ニュース/報道」が26%で最も多く、次に「音楽」が18%、「ドキュメンタリー/教養」「ドラマ」「情報」の順となっています。

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】



	10月	11月	12月	10月~12月平均	昨年度同期
好評意見	27.3%	34.7%	36.1%	32.5%	26.3%
厳しい意見	72.7%	65.3%	63.9%	67.5%	73.7%

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、10月から12月までに放送関連が196件、ホームページ関連では123件ありました。

視聴者からの指摘こついては、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こは、10月から12月までに4万7,946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4万1,992件と全体の88%を占めました。登録や視聴方法については、放送やホームページをはじめ、ふれあいセンターの窓口でも丁寧に説明し、「使い方が分かって、ドラマなど幅広く見るようになった」といった好評意見が寄せられました。また、大みそかのNHK紅白歌合戦でNHKプラスのPRをしたあとは、アクセスが集中したため、「つながらない」という声が多く寄せられました。今回のことを教訓に、サーバーの増強など、対応策を検討して参ります。

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446件でした。引き続き、番組やホームページなどで注意を呼びかけています。

受付内容	件数
NHKプラス	41, 992
ホームページ	2, 173
動画音声配信(語学番組など)	1, 368
らじる★らじる	606
NHKオンデマンド	488
モバイル機器の操作	454
その他	865
合計	47, 946

受信料への声

ふれあいセンター(営業)で受け付けた「意見・要望」は、1万2,811件(昨年度可期9,847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1万57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、放送・ウェブサイト・SNS・ダイレクトメッセージなどさまざまな方法でお知らせしました。また、受信料の手続きを身近に感じてもらえるよう、データ放送(総合テレビ)内の画面にある「受信料の窓口」を案内するページを刷新するなど、環境整備にも取り組んでいます。

	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	10, 057
	受信料の支払いに関する送付物について	494
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	776
泊丁 柳ご 	ウェブサイト「受信料の窓口」について	170
スタッフ関係	訪問員の応対・訪問日・訪問時間等について	192
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	185
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	169
番組サービス	番組内容や出演者について	75
田祖り一し人	インターネットサービスについて	31
その他		662
	合計	12, 811

技術・受信相談への声

10月から12月までに、ふれあいセンター(受信目談)と各放送局で受け付けた意見や問い合わせは8,186件で、内訳は、受信不良の申し出が5,526件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術目談は2,660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3,401件(61.5%)で、残る2,125件(38.5%)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	受信不良	
-	一次対応	3, 401
	個別受信設備不良	2, 787
	共同受信設備不良	493
	雑音障害	71
	建造物による受信障害	25
	混信・難視聴など	25
二次対応		2, 125
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		2, 660
合計		8, 186

経営への声

10月から12月までに、NHKの経営に関して、ふれあいセンター(放送)で受け付けた意見・問い合わせは992件。およそ半数が、「衛星波の再編」をきっかけとした、受信料額や受信料制度に対する意見でした。次いで、報道局の記者が不正な経費請求をしていた問題こついて、138件の厳しい声が寄せられました。

受付内容	件数
衛星波の再編	494
報道局記者 不正な経費請求	138
NHK経営計画	68
旧ジャニーズ事務所 性加害問題	59
受信料·受信料制度	39
その他	194
合計	992

意見・要望を受けての改善・対応事例

■大相撲ファン納得の放送・サービスを目指して

NHKでは、70年あまりに渡って、大相撲の場所を生中継でお伝えしています。毎回、大相撲ファンから寄せられるさまざまなご意見やご要望を参考にしながら、制作担当者は、さらに分かりやすく大相撲の魅力を伝えようと、場所ごとに検討し、改善を重ねています。

その一つが、スマートフォンやパソコンなどで見られる「大相撲特設サイト」。「もう一度、あの取組を見たい」「郷土力士の結果を知りたい」などの声に応えて、このサイトでは、場所中いつでも十両・幕内の全取組を動画で視聴できるほか、取組結果や特集記事を読むことができます。



大相撲特設サイト

特設サイトを開設した後も、大相撲ファンからは、さらに取組を楽しめるよう、工夫して欲しいという要望が寄せられました。

・ 勝敗や決まり手などの結果を知らずに楽しみにして動画を見たいので、この操作がページのトップにあるとありがたい。(30代男性)

そこで導入したのが、動画のページが表示される前に、勝敗を「表示する」か「表示しない」かを選択できる仕組みです。こうした改善を重ねたこともあり、多くの方に大相撲取組動画をご利用いただいています。



特設サイトを開くと、勝敗を知りたいかどうかの選択ボタンが表示される

さらに2023年の初場所からは、大相撲ファンから数多く寄せられる、「文字情報への要望」についても改善しています。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 行司軍配が返るまでの間、それぞれのしこ名の下に、小結などの「番付」と3勝1敗などの「前日までの 勝敗数」を表示してもらえないか。(70歳以上男性)
- ・ テレビ画面の左上に東・西の力士のしこ名の字幕がありますが、「東□□(〇勝〇敗)ー(〇勝〇敗)□□西」 という表示をしてほしい。(30代男性)

勝敗数については、これまでも力士が土俵にあがる場面で表示していましたが、ことしの初場所から新たに表示を増やしました。勝敗が翌場所の番付に大きく影響する13日目以降の十両・幕内の取組で、勝敗数の表示を画面の左上に出し続けるようにしたのです。



勝敗表示なし 勝敗表示あり

初場所中継の後、視聴者のみなさまからいただいた反響です。

- ・ 画面左上のテロップに「東西」および「しこ名とふりがな」に加えて、「番付」と「前日までの勝敗数」の表示についても、早速対応してもらいありがとう。これからも大相撲の放送を楽しみしている。(70歳以上男性)
- ・ しこ名の下に前頭何枚目とか、何勝何敗かを載せてほしいと前に頼んだことがある。その表示がされるようになり本当によかった。(70歳以上男性)

これからも、多くの方に大相撲の魅力を楽しんでいただける放送・サービスを目指して、場所ごとに検討と改善を進めていきます。

NHKスポーツ 相撲 https://www3.nhk.or.jp/sports/sumo/

大相類琢重//www3.nhk.or.jp/sports/special/sumomovies/

■「訪問学習」再開! ~子どもたちに豊かな体験を~

11月、東京・渋谷のNHK放送センターでは、新型コロナウィルスの影響で中止していた「訪問学習」を3年9か月ぶりに再開しました。訪問学習は、全国の中学生・高校生を対象に、番組で実際に使われているスタジオでリハーサルなど番組制作の現場を見て、仕事や働くことについて学んでもらうキャリア教育の支援策の一つです。コロナ禍前には年間、1,800人を超える生徒が参加していました。全国各地の学校からは、休止期間中も、「テレビ局の仕事について、子どもたちが直接学ぶ機会を作ってほしい」「修学旅行の思い出に、制作現場を見学させてほしい」といったご意見をいただきました。そこで今回、再開するにあたって力を入れたのが「多彩な見学メニュー」と「リアルな体験」です。

再開後、早速、申し込んでくれたのは、沖縄県の那覇商業高校と、茨城県の土浦第一高校のみなさん。90分ほどかけて、総合テレビ「あさイチ」や「明日をまもるナビ」などの制作現場を見学。番組がどのように制作されているのか、担当者の解説を聞きながら、出演者の代役を務めるなど、リハーサルを実体験しました。この他にも、全国向けのラジオニュースを生放送している様子を間近で見学してもらいました。



NHX NHX

防災情報番組「明日をまもるナビ」のリハーサルを見学

チコちゃんと記念撮影

【参加した生徒の声】

- ・ 見るだけだと思っていたのに、カメラの前に立ててうれしかった。
- ・ 全国に向けての生放送の場面を見ることができて感激した。

さらに、特別支援学校の先生や関係者などからは、「ぜひ障害のある子どもたちも参加できるようにして ほしい」という声が寄せられてきました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 特別支援学校の生徒20名ほどで団体見学はできますか?(30代女性)
- ・ 社会福祉法人で障害のある子どもたちが通う事業所をやっているのですが、NHKの見学は行っていますか?(40代男性)
- ・ 高等特別支援学校ですが、校外学習でNHKを見学したいのですが大丈夫でしょうか? (40代男性)

こうした声に応えて、障害のある児童・生徒のみなさんを積極的に受け入れているのがNHK札幌放送局です。 障害のある子どもたちの社会見学を受け入れてくれる施設が少ない、という相談が寄せられていることをきっかけに、2023年1月から本格的に取り組みを進めています。大切にしているのは、それぞれの障害や希望に合わせたプログラムを準備することです。事前に学校の先生や引率担当者と打ち合わせや下見を行い、見学ルートの安全確認をはじめ、障害に応じて配慮すべきことや、子どもたちに楽しんでもらえるポイントなどをすり合わせています。

例えば、聴覚に障害がある子どもたちが訪れた時は、手話通訳を介して説明するため、見学時間を1.5倍に延長しました。また、通常はスタジオの照明を暗くして映像を上映しますが、この時は、手話通R者が見えるよう、一部、照明をつけたままにするなどの工夫をしました。







札幌局のスタジオ見学

また、視覚に障害のある高校生が訪れた際は、番組制作や技術などの職員を交えて見学内容を検討し、スタジオセットや副調整室の設備などにも直接触れてもらうプログラムを考えました。スタジオカメラの操作や、ナレーションを収録するマイクの使い方を体験してもらったところ、高校生から驚きの声や笑い声があがるなど、初めての放送体験を楽しんでもらうことができました。



スタジオカメラの操作体験



マイクのスイッチ(FU)の操作

毎回、試行錯誤しながら進めていますが、参加した子どもたちや保護者から好評の声をいただいています。

【参唱・保護者の声】

- 一番印象に残ったのは、撮影力メラの大きさです。また本番直前のスタジオの緊張感もびっくりしました。
- ・・視覚に配慮した内容を考えてくださり、感謝しています。
- ・ 障害があるからダメではなく、何とかできるように考えてくださって、さすがNHKだと思いました。



札幌市内の特別支援学級のみなさまからのお礼状

参加者の口コミで評判が広がり、今では札幌放送局の見学者の4割以上が、特別支援学級などの子どもたちです。

こうした放送体験や訪問学習を通じて、児童・生徒のみなさんに、NHKをより身近に感じていただけるよう、 今後も取り組んでいきます。

見学の実施や内容については、各放送局にお問合せください。

- ●全国のNHK(各放送局の所在地・電話番号・ホームページのご紹介) https://www.nhk.or.jp/info/about/nationwide-nhk.html
- ●NHKみなさまの声にお応えします 訪問学習について https://www.nhk.or.jp/css/communication/heartplaza-visit.html
- ●札幌放送局 会館見学のご案内 https://www.nhk.or.ip/hokkaido/articles/slug-nb3cced358a29

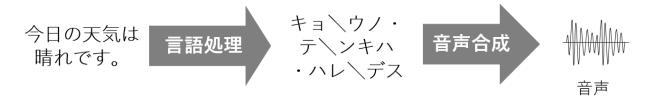
■未来に向けて進化を遂げる AIによるアナウンス

最近、ニュース番組や気象情報のコーナーで、「ここからは、AI自動音声でお伝えします」というコメントを耳にしている方は多いと思います。



「AI自動音声で伝えるニュース」

AI自動音声とは、文章に対応する音声を自動生成する技術で、NHK放送技術研究所が開発を進め、ラジオ放送などに取り入れられてきました。原稿を専用のシステムに入力すると、カタカナの文字とアクセントなどを示す記号に変換され、アナウンサーの読み方を学習したAIが読み上げるという仕組みです。現在は「おはよう日本」などのニュース番組のほか、全国27の放送局のラジオの気象情報で、導入しています。



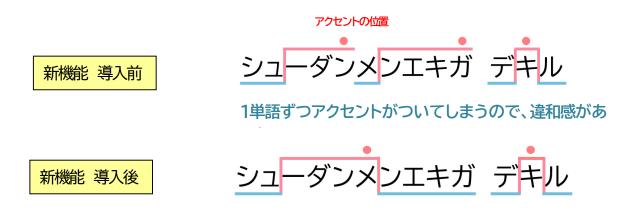
AIアナウンスの仕組み

しかし、AIによるアナウンスの導入直後から、さまざまなご意見やご指摘を頂いてきました。

- ・ AIの音声でニュースを伝える時間がある。語尾がおかしくて、違和感がある。(60代男性) ※同様意見、複数
- ・ AIによるアナウンスで、微妙に音声のつながりが不自然に聞こえることがある。音声の意味がなかな か頭に入ってこない。(60代女性)

ご指摘にある違和感の要因の一つは、アクセントです。日本語は、複数のことばがつながるとアクセントが変化することがありますが、その変化に対応できず、聞き慣れないアクセントになることがありました。 そこで、NHKでは2016年以降、さまざまな改良を加えてきました。2023年6月からは、AIそのものが「日本語発音アクセント新辞典」で調べる機能を導入しました。新機能により、アクセントの精度が上がり、アナウンサーが読むような自然な日本語に近づけられるようになりました。

例)新型コロナウイルスに伴うことば 「集団免疫ができる」



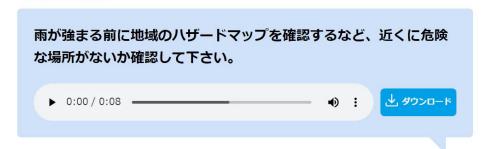
視聴者のみなさまから寄せられた声です。

- ・ AIのアナウンスが初期のころから発達し、自然な感じになって驚いた。(50代女性)
- ・ AIのアナウンスは、とても高度な技術だ。向いていない番組もあるが、ニュースで使われるのはよいと思う。(60代男性)
- ・ とても聞きやすくて読み違いもなく、自然でいいと思う。(60代)

こうしたAIアナウンスの技術は、社会のさまざまな場面で活用され始めています。その一つが、災害時に命を守る"防災の呼びかけ"を公開する取り組みです。大雨や熱中症などによる被害を防ぐため、AIを活用して作成した音声データを2022年9月から専用サイトで公開し、誰でも自由に活用できるようにしました。NHKアナウンサーが改善を重ねてきた呼びかけ文と合わせて、地域の防災減災に役立ててもらうのがねらいです。



呼びかけの見本



これまでに76の呼びかけ文を公開し、2023年4月から10月末までに、音声データと合わせて6,000件近くがダウンロードされました。

東京・新宿区にある大規模バスターミナルでは、熱中症対策としてNHKが公開したAIアナウンスの音声データを活用。熱中症警戒アラートが出た時に「暑さから命を守る行動をとってください」「こまめな休憩、水分や塩分の補給など暑さ対策をしてください」などの呼びかけを、館内放送で繰り返し放送。ターミナルの利用者や従業員の安全確保に役立てたということです。





バスターミナルでの活用事例の紹介

そして令和6年能登半島地震では、金沢放送局や新潟放送局で、り災証明書の発行など繰り返し伝えるべきライフライン情報こついてAIアナウンスを活用しています。「アナウンサーが中継や取材など現場こ出ている時にも、必要な情報を確実に届ける」。人とAIアナウンスの両方で対応しています。

AIによるアナウンスの活用については、自治体や企業などほかにもさまざまな試みが進んでいます。NHKでは今後も、新たな技術をいかして、さらなる放送・サービスの充実につなげられるよう取り組んで参ります。

NHKアナウンサー 命を守る"防災の呼びかけ"

https://www3.nhk.or.jp/news/special/suigai/yobikake/