

第1095回経営委員会資料
平成21年5月26日

視聴者対応報告（平成21年4月）について

放送法第12条に定める視聴者対応の状況について、平成21年4月分を別冊「視聴者対応報告（平成21年4月）」のとおり取りまとめたので、放送法第22条の2第3項の規定に基づき報告する。

視聴者対応報告

平成21年4月



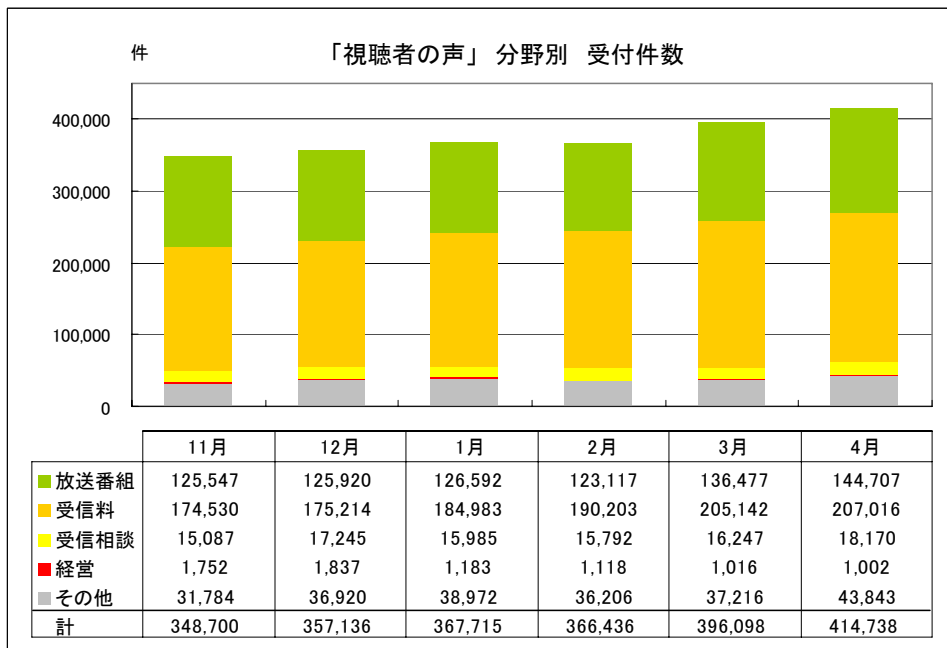
視聴者サービス局

視聴者センター

1. 視聴者の声(意見や問い合わせ)

平成21年4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、414,738件でした。新番組への問い合わせなどで、去年4月以降、最も多くなりました。

このうち苦情や要望も含む意見は82,978件(20%)、問い合わせは289,844件(70%)、その他 41,916件(10%)でした。



2. 意見への対応状況

苦情や要望を含めた視聴者からの意見の総数は、82,978件(前月72,249件)でした。

このうち74,706件(90%)については意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。

残る8,272件(10%)については、該当部局へ転送し二次対応しました。

	(件)				(件)	
	意見	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
コールセンター(放送)	30,426	62,699	17,780	110,905	28,800	1,626
コールセンター(営業)	4,451	124,458	4,738	133,647	2,152	2,299
コールセンター(受信相談)	8,127 (受信不良)	4,534	2,833	15,494	3,780	4,347
本部各部局	18,323	10,580	8,138	37,041	18,323	
全国各放送局	21,651	87,573	8,427	117,651	21,651	
合計	82,978	289,844	41,916	414,738	74,706	8,272

3. 今月のピックアップ

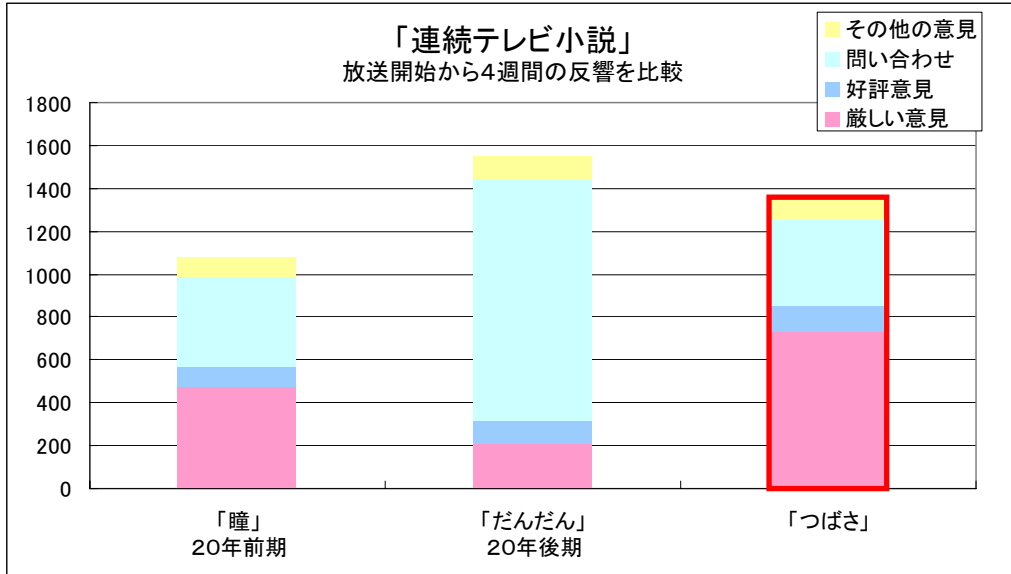
◎新番組への反響

○連続テレビ小説「つばさ」

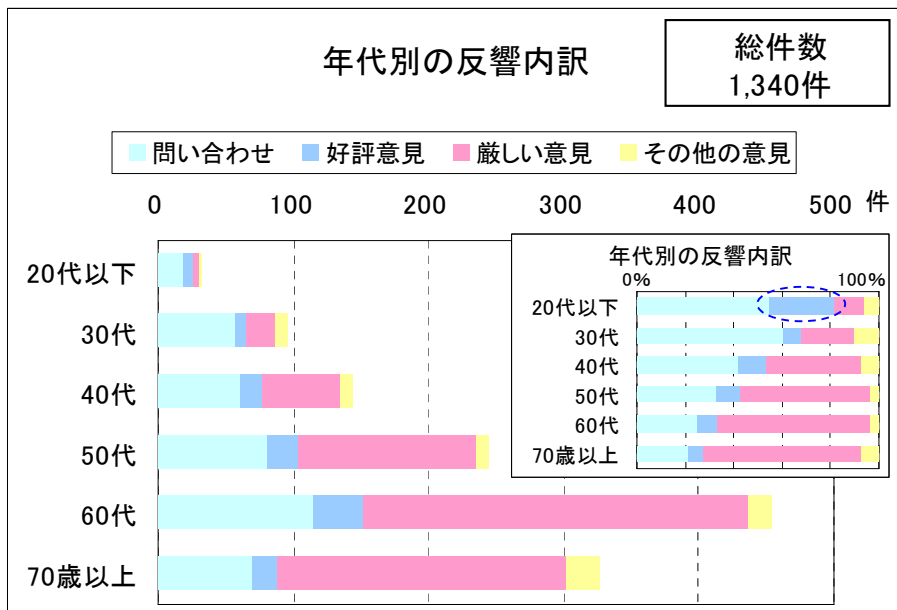
反響 1,340件

(好評意見 118件、厳しい意見 735件、その他 87件、問い合わせ 400件)

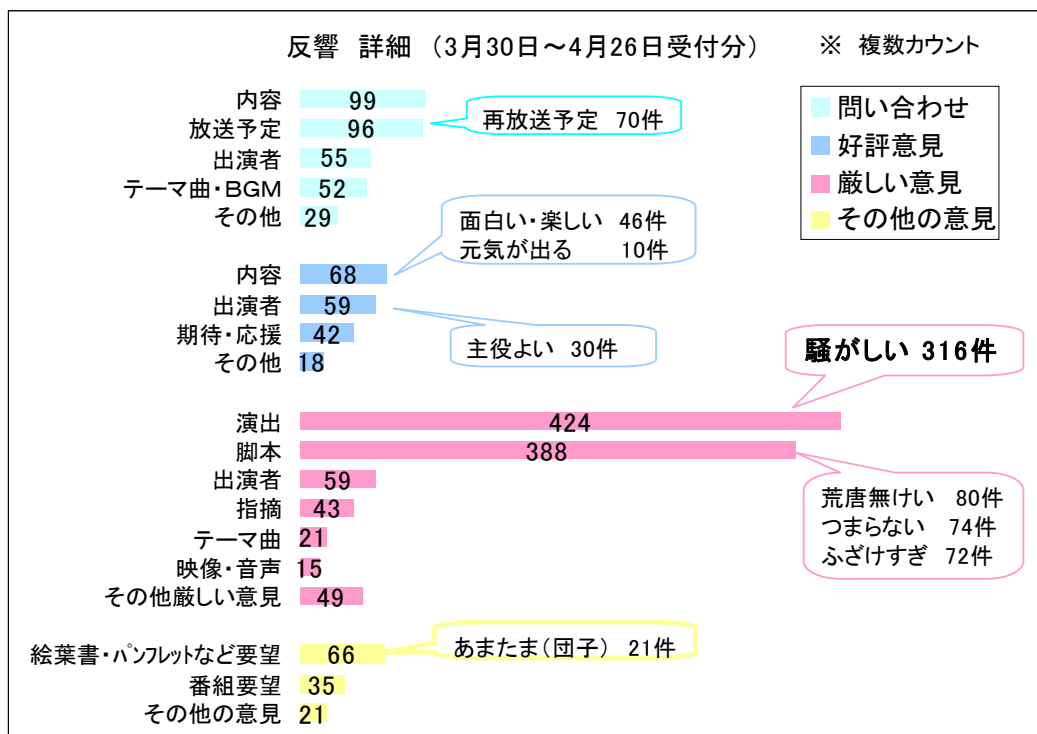
放送開始から4週間の反響は、20年前期の「瞳」よりも多く・後期の「だんだん」よりは少ない反響で、厳しい意見が目立ちました。



50代以上の層から厳しい意見が多く寄せられています。また、20代以下からは、寄せられた反響は少ないものの、好評意見の割合が高くなっています。



下の表は、寄せられたすべての反響を個別に詳細分析し、それぞれの項目別に複数カウントでとりまとめたものです。「明るいのはいいが、度が過ぎるほど騒ぎすぎ」など、“騒がしい”という意見が目立っています。



主な意見

「埼玉県人なので楽しみにしていたが、毎日ドタバタの連続で、見終わるとドッと疲れる。こういう内容なら何も川越が舞台でなくてもいいのではないか。川越にはしっかりとしたドラマの方が似合うと思う」 (50代女性)

「騒がしく、座布団を投げたりして、行儀が悪い。主婦が家を飛びだして、また戻ってくるなどというのも、全くありえない」 (70代女性)

「一見騒がしそうに見えて、でもホロリとさせられる、本当にいいドラマ。『ちりとてちん』のように、視聴率は振るわなくても人気のあるドラマであってほしい。どうか、このままの作風を維持してほしい。このドラマの良さがわかる人がたくさんいると思う」 (30代女性)

「新しく始まったつばさ今後の展開に期待しながら見ている。甘玉堂の看板商品『あまたま』、出てくるたびにのどがごとくと鳴ってしまう」 (40代女性)

働き盛りの世代に向けたゾーンとして充実を図った平日午後10時台の新番組に、再放送の問い合わせを中心に多くの反響が寄せられました。

○世界遺産への招待状（月曜日）

反響 435件

（好評意見 33件、厳しい意見 30件、その他 10件、問い合わせ 362件）

主な意見

「旅行へなかなか行くことのできない私たちにとってうれしい番組だ。カメラワークも良いし、何より自分が旅行をしている気分になる。これからもずっと続けてほしい」
(50代女性)

「世界遺産を扱った番組でナレーションの役割が大きいと思う。この番組のコメントは断定的で不自然な感じがする」
(40代男性)

○歴史秘話ヒストリア（水曜日）

反響 760件

（好評意見 68件、厳しい意見 97件、その他 20件、問い合わせ 575件）

主な意見

「今までの『その時歴史が動いた』が歴史の表舞台を描いていたとすると、今度の『ヒストリア』は裏舞台を描いているといえる。むしろそのほうが面白いと思う。案内役のアナウンサーの声も大変落ち着きがあってこの番組にふさわしい格を与えている。大変期待している」
(60代男性)

「案内役のアナウンサーの背景の画面は、華やかさを強調しようとしたのかとてもにぎにぎしく、着物の模様も派手すぎて、画面全体がうるさく感じられた」
(40代女性)

○ソクラテスの人事（木曜日）

反響 175件

（好評意見 13件、厳しい意見 57件、その他 8件、問い合わせ 100件）

主な意見

「クイズの内容はさすがだと思うが、『きよしとこの夜』は寝る前にいやされていたのに、このクイズ番組を見たら目がさえてしまって眠れなくなる」
(60代女性)

「自分の娘が“就活”真っ最中なので大変興味深く見て、採用も不採用も紙一重であることを実感した。部外者には面白おかしい表現も当事者には厳しいものもある。言葉遣いのひとつにも細心の注意を払って放送してもらえたらと思う」
(50代女性)

4. 放送番組への反響

4月の放送番組に関して寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は、144,707件でした。（前月136,477件）このうち意見は54,808件、問い合わせは89,899件でした。

■反響の多かった番組 上位10番組

NHKスペシャル シリーズ JAPANデビュー 第1回「アジアの“一等国”」(4/5)	2,924 件
ためしてガッテン「シェフが本気で脱帽！ハンバーグ極上化作戦」(4/22)	1,199
ためしてガッテン「さらば！おなかの悩み」(4/1)	922
ためしてガッテン「断然ラク！自宅の介護負担激減のミラクル技」(4/15)	849
プロジェクトJAPAN「プロローグ 戦争と平和の150年」(4/4)	782
プロフェッショナル 仕事の流儀 「すべてを捧げて、命をつなぐ～血管外科医・大木隆生～」(4/14)	617
ためしてガッテン「歩けた！話せた！脳がめざめる新発想介護術」(4/8)	586
プロ野球「巨人」対「阪神」(4/11)	479
ためしてガッテン「その腰痛ひざ痛が危険！謎の転倒骨折急増中」(4/29)	427
ETV特集 日本と朝鮮半島2000年(1)「古代・人々は海峡を越えた」(4/26)	404

○プロジェクトJAPAN 「プロローグ 戦争と平和の150年」 4/4

反響 782件

（好評意見 165件、厳しい意見 241件、その他 53件、問い合わせ 323件）

主な意見

「憲法9条に関する詳しい解説、人間の安全保障と国家の安全保障の考え方等貴重な視点を紹介しており、プロジェクトJAPANチームの平和への意気込みが伝わってくる力作で感動した。今後のこのシリーズに大いに期待したい」

（60代男性）

「戦中戦後を生きてきた身としては、よくここまで調べたと感心した。資料集めに相当時間がかかったのではないかと思う」

（70代女性）

「今回の番組の取り上げ方はあまりにも自虐的ではないか。帝国主義の時代の軍隊だから当然差別も残虐な行いもあっただろうが、時代背景を考えれば一方的に断罪する事はできないのではないか」

（40代男性）

ONHKスペシャル シリーズ JAPANデビュー 第1回「アジアの“一等国”」4/5

反響 2,924件

(好評意見129件、厳しい意見1,945件、その他280件、問い合わせ570件)

番組への関心が高く、放送から1か月近く経過した時点でも反響が続いていました。

主な意見

「質の高い番組に感謝している。この番組で日本と台湾の関係にも、不幸な歴史があったのだということを知ることができた。そのことを意識してこそ日本人は現代の台湾人を理解できると思う」 (60代男性)

「日本のネガティブな面だけを取り上げた番組を作るのはフェアではない。良い面と悪い面両面を取り上げ、それをどう取るかは視聴者にまかせるべき。教育、インフラ整備、後藤新平の政策などポジティブな面もあったはずだ」 (30代男性)

「1895年に”日台戦争”なる戦争が起こったと字幕付きで紹介されていたが、このような歴史認識は耳にしたこともなければ、歴史学会および世間一般に存在するとは到底思えない。インターネットで検索しても、1895年にあったとされる武力衝突を日台戦争と呼称するものは見つからない。」 (30代男性)

・インターネット上での話題をもとにした意見が多く寄せられました。

「ネット上の動画サイトにNHKが台湾で取材した人が出ていて、NHKは自分が話をした中の悪い面だけを放送していい面を全く取り上げていなかった、と言っている」 (60代男性)

「番組は開国150年というタイムスケジュールの中で欧米列強を手本に近代化を進める日本の姿を描いた。一つの番組の中だけで全ての要素を平等に伝えるとストーリーがなりたない面があるし、クリアに伝えられない。多角的な放送かどうかは放送全体で考えるべき。台湾総督府に残された膨大な資料を読み解きながら取材を進め、インタビューについても恣意的な編集をしたことは一切ないと聞いている。そういう考え方について理解を得ながら番組を伝えていきたい」

4月22日 放送総局長記者会見 (NHKホームページより)

ONHKスペシャル「象徴天皇 素顔の記録」4/10

反響 389件

(好評意見74件、厳しい意見46件、その他19件、問い合わせ250件)

主な意見

「天皇皇后両陛下の素顔に初めて触れることができたような気がして、本当に良い番組だった。今までも両陛下の映像は見てきたが、今回はほとんど見たことがないような新鮮な映像ばかりでうれしかった」 (40代女性)

「両陛下の日常の会話を初めて聞いたように思う。とても心温まる情景を目にできうれしい。番組の構成もバランスのとれた、落ち着いた内容だった」 (30台男性)

■反響が多かったニュース

- 「草彊剛容疑者 公然わいせつの疑いで逮捕」関連ニュース 4 / 23
反響 1, 671件

「ニュース7」や「ニュースウオッチ9」などでオープニング映像やトップニュースとして扱ったことについての反響が約3分の1を占めました。

主な意見

「地デジCMなど社会的な影響がないわけではないが、酔っ払いの行動をトップニュースとは。おもしろがるマスコミの風潮は怖く、せめて信頼できるNHKだけでも終盤のニュース扱いにしてほしかった」
(40代男性)

「NHKは、公共放送として今回の放送はやりすぎではないのか。草彊容疑者は、有名人で影響力があるのかもしれないが、NHKがここまで大々的に放送して、なにか意味があるのか。もっと必要な情報を流すことはできなかったのか」
(20代男性)

「常識に欠けていることには異論はないが、飲酒運転したわけでないのにアルコール基準値を持ちだすなど誤解を招く報道だ。尿検査の結果もまたず家宅捜索したことに疑問を持たなかったのか」
(60代男性)

「地デジのコマーシャルに出ている。即刻放送は停止してほしい。これだけ多大な国民に迷惑をかけたのだから、ポスターを早急に取り除き、新しい人に切り替えてほしい」
(60代男性)

■再放送要望への対応

平成21年4月に視聴者から寄せられた再放送の要望は14,775件でした。(前月14,339件)
これらの要望を受けて、適宜再放送を行いました。

■再放送の要望(上位10番組)

ためしてガッテン「断然ラク！自宅の介護負担激減のミラクル技」	388 件
ためしてガッテン「さらば！おなかの悩み」	331
ためしてガッテン「シェフが本気で脱帽！ハンバーグ極上化作戦」	248
ためしてガッテン「歩けた！話せた！脳がめざめる新発想介護術」	242
プロジェクトJAPAN「プロローグ 戦争と平和の150年」	232
プロフェッショナル 仕事の流儀 「すべてを捧げて、命をつなぐ～血管外科医・大木隆生～」	198
ためしてガッテン「その腰痛ひざ痛が危険！謎の転倒骨折急増中」	196
NHKスペシャル シリーズ JAPANデビュー 第1回「アジアの“一等国”」	186
プロフェッショナル 仕事の流儀 「プロに学べ！脳活用法スペシャル これが“育て”の極意だ！」	182
ETV特集 日本と朝鮮半島2000年(1)「古代・人々は海峡を越えた」	176

■再放送の実施および予定(定時再放送枠を除く)

- 4月14日 総合 プロフェッショナル 仕事の流儀**
「すべてを捧げて、命をつなぐ～血管外科医・大木隆生～」
 → 4月26日 10:02～ BS2 「あなたのアンコール サンデー」内
- 4月22日 教育 ETV特集 日本と朝鮮半島2000年(1)「古代・人々は海峡を越えた」**
 → 5月9日 13:33～ BS2 「あなたのアンコール サタデー」内

■ 誤記・誤読などの指摘への対応

視聴者からの指摘をもとに確認した結果47件（前月56件）の表記のミスや読み間違いなどがありました。いただいた指摘については、コールセンターから直接、番組担当者に連絡し放送の中で訂正するよう努めました。また、再発防止のため、放送関係の部局で構成する放送倫理連絡会でも周知し、放送現場へ注意を喚起することとしています。

（誤記の事例）

ニュース7	テロップ	イタリア地震のニュース ×「中世の協会」 ○「教会」
SONGS	テロップ	×「日本で始めて300万枚のセールスを記録」 ○「初めて」
ニュース	テロップ	×「医療用洗剤」 ○「衣料用」
ゆうどきネットワーク	テロップ	×「主婦の鏡」 ○「鑑」
プロ野球	データ放送	×楽天2連勝 (2連勝していない)
	データ放送	ゴルフ石川選手 ×「スターズトーナメントから帰り」 ○「マスターズ」

（誤読などの事例）

NHKジャーナル	読み	文部科学大臣 ×「シオセ」 ○「シオノセ」
ラジオ深夜便	内容	歌劇「トスカ」 歌手紹介 ×「プラシド・ドミンゴ」 ○「ホセ・カレーラス」
にっぽん釣りの旅	内容	ロケ地 ×「鬼怒川水系」 ○「那珂川水系」
ニュース	内容	地震速報 ×「千葉県神栖市」 ○「茨城県」
ラジオビタミン	内容	アナウンサー ×「今日はみどりの日」 ○「昭和の日」
首都圏ネットワーク	内容	×「clerkは“秘書”という意味」 ○「“事務員”という意味」（“秘書”はsecretary）
アートエンターテインメント 迷宮美術館	内容	レオナルド・ダヴィンチの生没年 ×「1475～1564（ミケランジェロの生没年）」 ○「1452～1519」
まいにちスクスク	内容	ゼラチン ×「骨の中の脂肪が原料」 ○「たんぱく質」
地球ラジオ	内容	スリランカの首都 ×「コロンボ」 ○「スリ・ジャヤワルダナプラ・コッテ」
生活ほっとモーニング	内容	築地市場 ×「2026年の移転に向けての準備が進められている」 ○「平成26年」
プロ野球	内容	×「WBCに巨人から4人しか出ていない」 ○「5人出ている」

○指摘に対応した事例

【意見】 「『ゆうどきネットワーク』の中で『主婦の鏡』と出ていたが、手本の場合は『主婦の鑑』ですよ。NHKさん、しっかりしてください」（4月23日）

【対応】 放送中のスタジオに意見を伝え、番組内で訂正とお詫びを行った。

【意見】 「『ニュース7』のイタリアの地震のニュースで、テロップが「中世の教会」が正しいと思うが、「協会」になっていた」（4月6日）

【対応】 指摘を受け、放送中に訂正した。

【意見】 「『ラジオ深夜便』で2時35分くらいに、歌劇「トスカ」の“優しい手を”というアリアがかかった際、アンカーが歌手を「プラシード・ドミンゴ」と紹介したが、聴いてみると「ホセ・カレーラス」と「モンセラ・カヴァリエ」の声だった」（4月15日）

【対応】 「指摘のとおり「ホセ・カレーラス」の演奏だった。担当者からの訂正が放送原稿に反映されず、間違った演奏者名をそのまま放送してしまった」と説明した。

○その他の対応事例

【意見】 「今放送している『お元気ですか日本列島』で作家「水上勉」を「ミズカミ」と言った。「ミナカミ」の間違いだ。訂正すべきだ。（4月21日）

【対応】 「当初はペンネーム『ミナカミツトム』と表記されていたが、1980年～90年代のどこかの時点で、水上勉さんご本人が、自分の本名は『ミズカミツトム』だから今後はペンネームも本名と同じ表記にしてほしい、と要望があり、その時点からペンネームもすべて『ミズカミツトム』で統一しているとのこと。NHKでもそのご本人のご意向に従って、本名と同じ読みかたにしている」と説明し理解を求めた。

5. 意見や要望への対応

意見や要望を該当部局へ転送・回付し、改善などが必要な案件については、速やかに対応をとりました。

■指摘を受けて対応した事例

○4月11日に総合テレビで実施した、プロ野球「巨人×阪神」のマルチ編成（18:45～19:30）について多くの問い合わせや意見が寄せられた。（183件/4月11日）

※マルチ編成は、地上デジタル放送独自のサービスで、ハイビジョン1チャンネル分で、現行のアナログ放送と同じ標準画質の2番組を同時に放送することができる。

主な意見・問い合わせ

- ・「新聞に“S2”と記載されてるが、これはどういう意味か」
- ・「マルチ編成はどのようにして見るのか」
- ・「野球放送のマルチ編成のとき、画質が落ちているのはなぜか」

【対応】総合テレビのマルチ編成は今年度あと2回予定（土曜日の巨人戦）している。

今回問い合わせが多かったことから、次回予定の6月6日については、地上デジタル放送受信者への丁寧な周知の仕方について検討している。

【意見】「大学の留学生センターのものだが、学生に新型インフルエンザの情報を携帯・パソコンから伝えたい。色々調べたら英語の内容が一番充実してるのはNHKのホームページだった。ワールドニュース・ラジオなどのサイトをぜひリンクさせてほしい」（4月27日）

【対応】NHKは、視聴者のみなさまの関心の高い情報をホームページ上でも積極的に提供しており、ぜひご利用いただくよう、リンクの方法をご案内した。

【意見】「幼児・子ども向けの音楽番組『クインテット』をいつも用事をしながら見るというより聴いているが、曲が聴こえてから画面を見ると、いつもタイトルが出た後で、タイトルや作曲家の名前がわからずじまいだ。総合テレビの歌番組のように、画面の隅にタイトルや作曲家の名前を出してもらえないか。または『名曲アルバム』や『みんなのうた』のように曲が終わる頃に再度出してもらえないか、検討してほしい」（4月24日）

【対応】曲名のタイトルについては、同様のご要望を多数いただいたため、平成21年度の放送より、コンサートの曲の演奏の最後に、画面向かって左下の位置にその日の演奏曲目をテロップで表示するようにした。

【意見】 「おかあさんといっしょファミリーコンサートのチケットの抽選において、10回線も使い応募したが全て落選した。残念に思っていたらネットオークションで大量に転売されている。チケットの転売は禁止ではないのか？合法でなのか？転売目的で購入する者があまりにも多くて大変遺憾だ」（4月15日）

【対応】 「NHKではオークションを主宰している会社に対して再三にわたって出品の取り下げ要求をしてきたが、オークションの行為自体は違法ではないという主張から、なかなか応じてもらえていない。しかし、現実にはオークションによる詐欺的な被害が発生していることも事実であり、違法性が認められるものは、すみやかに警察に情報提供をしている。お客様に楽しんでいただくために実施しているにも関わらず、オークションの存在によって、お客様に不快な印象を持たれてしまうことに、私どもも強い憤りを感じており、オークション主宰会社には今後も強く抗議を続けていく。お客様もオークション主宰会社に対しても声をあげていただき、こうした仕組みを許さない社会づくりに、ぜひご協力いただきたい」と回答し理解を求めた。

6. 受信料関係の対応

受信料に関して、全体で207,016件（前月205,142件）の意見や問い合わせが寄せられ、コールセンター（営業）では、15,494件を受け付けました。このうち、苦情や要望を含む視聴者意見は4,451件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,152件（48%）です。残る2,299件（52%）については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。本部および全国各放送局に寄せられた意見や問い合わせ73,669件については、該当の営業部やセンターで対応しました。

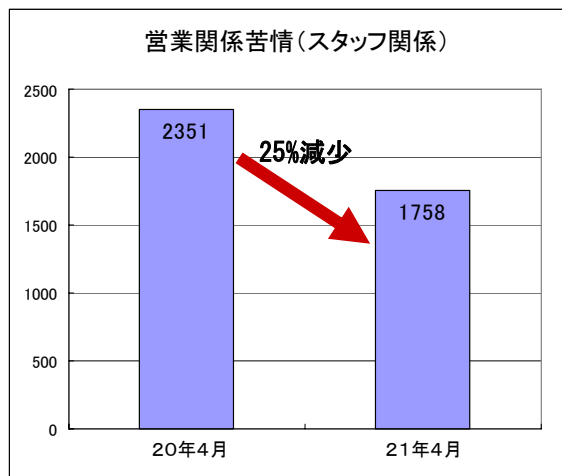
■ 苦情などへの対応の内訳

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフの説明不足等による苦情	1,738
	深夜・早朝などの訪問時間等による苦情	20
受信料制度	受信料制度、料金体系への不満・不公平感	268
	「テレビ見ないから払わない」「料額が納得できない」	97
事務処理関係	事務手続きの遅れ等による苦情	206
	口座関係、割引関係、返金問合せなど	60
番組サービス	「番組内容悪い」などの不満	81
その他		1,981
合計		4,451

■ 業務改善に向けた取り組み

毎年4月は世帯の大量移動時期にあたり、地域スタッフの活動量も年間で最大となる。視聴者からのクレームの抑止を図るため、営業局では4月1日から8日までの間の地域スタッフに対する苦情を分析したところ、「決済機能付端末を使用する際のクレジットカードと暗証番号の取り扱い」についての苦情が多いことがわかった。そのため全国の営業拠点に対して、クレジットカードや暗証番号の取り扱いなどを丁寧に行うよう周知し、地域スタッフへの指導を徹底した。

こうした取り組みや、昨年度からの苦情削減に向けた継続的な対策により、21年4月に寄せられた地域スタッフ関係の苦情は、昨年同月比で約600件、25パーセント減少した。



7. 受信相談の対応

受信相談に関しては、全体で18,170件（前月16,247件）で、電話番号などの問い合わせを除いた意見や問い合わせは、15,494件でした。このうち、受信不良の申し出は合計8,127件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,780件（47%）です。残る4,347件（53%）は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行いました。

技術相談の4,534件は、コールセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

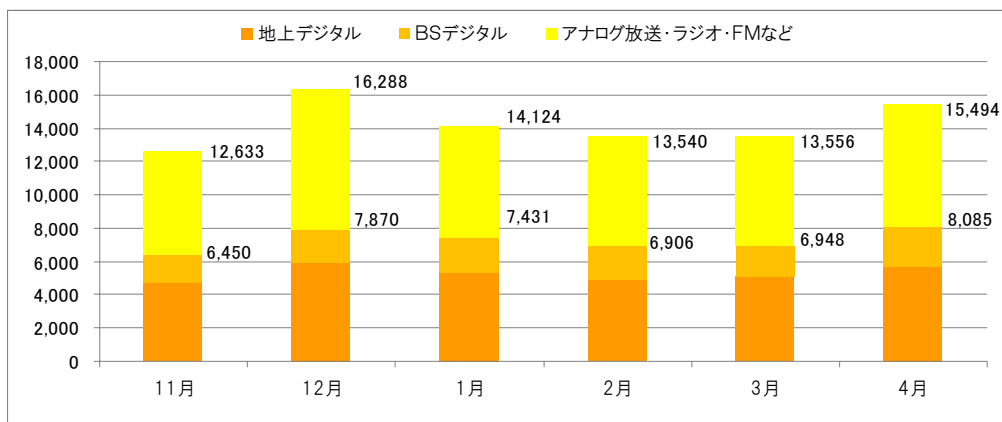
■一次窓口で対応完了した受信不良の内訳

	事由	件数
受信不良	個別受信設備不良	2,796
	共同受信設備不良	753
	建造物による受信障害	42
	雑音障害	112
	混信・難視聴など	77
合計		3,780

■相談・問い合わせ件数

＜デジタル放送（BSデジタルを含む）に関する問い合わせは 8,085件※＞

※一次対応件数と二次対応受付件数の合計



2月分より二次対応件数は受付件数を集計（1月分までは、完了件数を集計）

■受信相談に対応した事例

【相談】「デジタル放送とアナログ放送を受信しているが、午後5時ごろから午後9時ごろまで全チャンネルが受信不良となる。近所も同じ障害があるようなので原因を調査してほしい」

【対応】相談者宅周辺にて受信状況を調べたところ、近隣のガソリンスタンドに設置されている水銀灯が老朽化しており、これが点灯すると、テレビ受信に影響する雑音を発生していることが分かった。ガソリンスタンドの責任者に状況を説明し、雑音を発生している水銀灯を修理してもらい改善した。

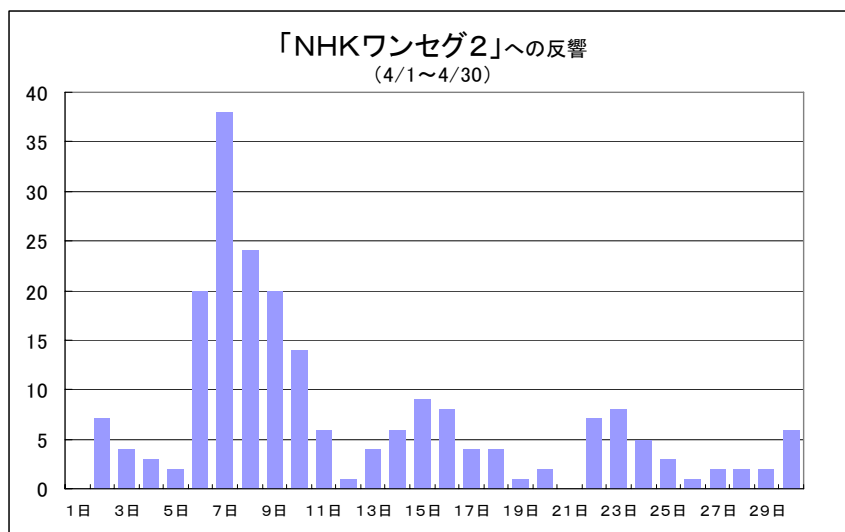
8. 経営関係の意見

経営全般に対する意見や要望のうち、コールセンター（放送）や全国各放送局のハートプラザ（電話・来局）などで受け付けたものは、1,002件でした。

○4月6日にスタートした「NHKワンセグ2」についての問い合わせや意見が寄せられました。（4月1日～30日 213件）

NHKのワンセグ独自放送は、主に平日の昼休みと深夜、土曜日の午後、5分～15分の番組をNHKデジタル携帯の2チャンネルで放送しています。

スタート当初は「これまで見ていた番組が見られなくなった」などの反響が集中しましたが、その後は減少しています。



主な意見

「ワンセグ2のランチボックスを見ているが、コンパクトにうまくまとめている、とてもいい番組だと思う。こういう番組だと、ワンセグでも充分楽しめる」

(60代女性)

「4月からワンセグ独自サービスが始まりこれまでの語学番組が見られなくなった。テレビで見ればいいでしょう、という声が聞こえてきそうだが、語学こそテレビの前に座らなくても学習できる環境が必要だと感じる」

(40代女性)