

( 報告事項 )

第1137回経営委員会資料

平成23年2月22日

視聴者対応報告（平成23年1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23年1月分を、別冊「視聴者対応報告（平成23年1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23年1月

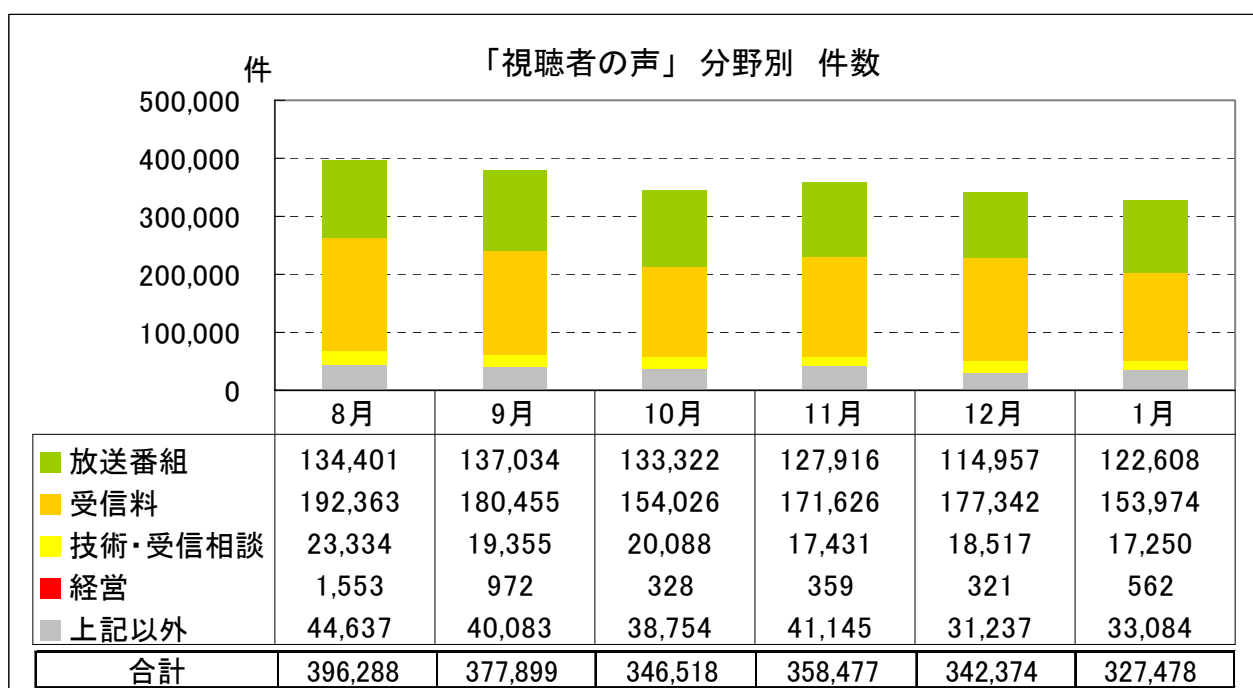
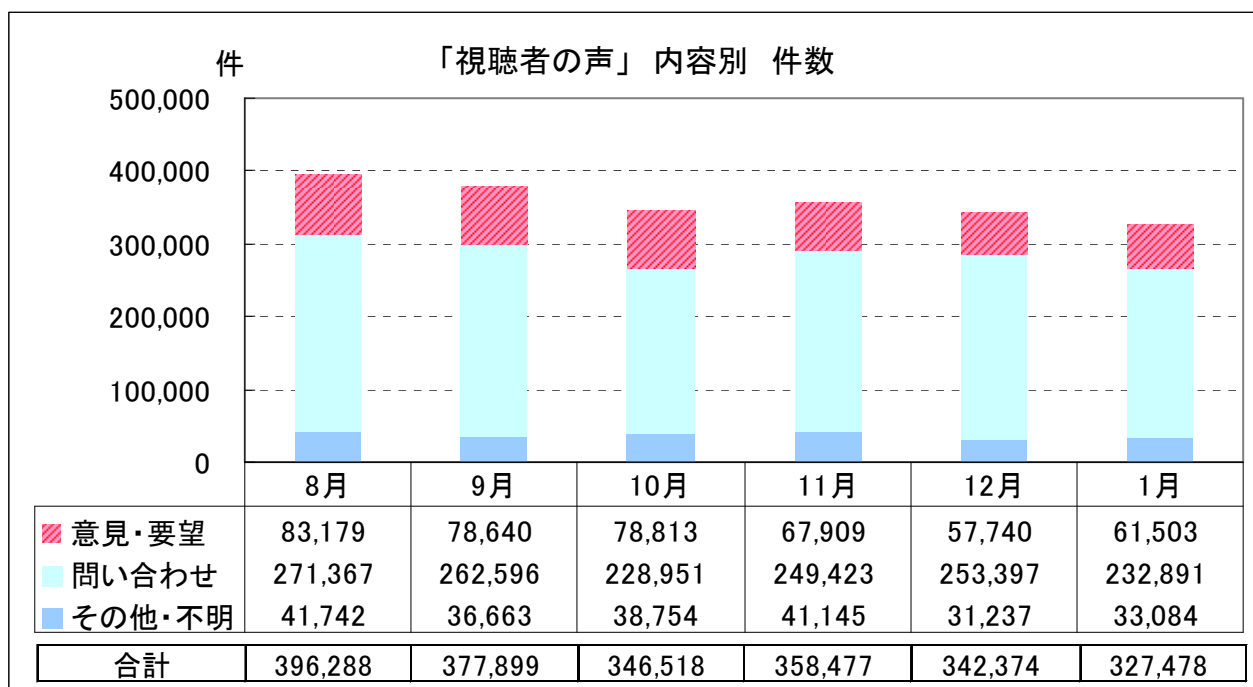
## <目次>

1. 視聴者の声 総数と内訳	2
2. 意見・要望への対応状況	3
3. 1月のピックアップ	4
■大河ドラマ「江～姫たちの戦国～」	
4. 放送番組への反響	6
■反響が多かった番組 上位10番組	
■再放送希望が多かった番組 上位10番組	
5. 指摘・意見・要望への対応	7
■視聴者からの指摘・意見・要望に対応した事例	
■その他の問い合わせ	
■誤記・誤読などの指摘への対応	
6. 受信料関係の意見・要望への対応	12
7. 技術・受信相談への対応	13
8. 大相撲の八百長問題への反響とNHKの対応	14

## 1. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

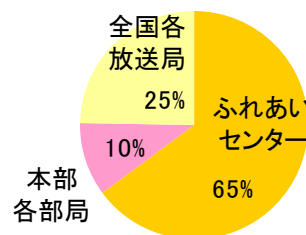
平成23年1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は327,478件（前月342,374件）でした。

寄せられた声の内訳は、苦情も含む「意見・要望」が61,503件（19%）、「問い合わせ」が232,891件（71%）、「その他・不明」が33,084件（10%）でした。



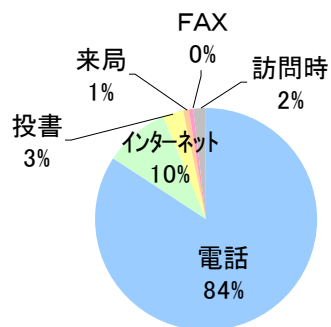
○ 受付窓口別

■ ふれあいセンター (ハートプラザ含む)	212,903 件	( 65%)
■ 本部各部局	33,590 件	( 10%)
■ 全国各放送局 (各局ハートプラザ含む)	80,985 件	( 25%)



○ 受付方法別

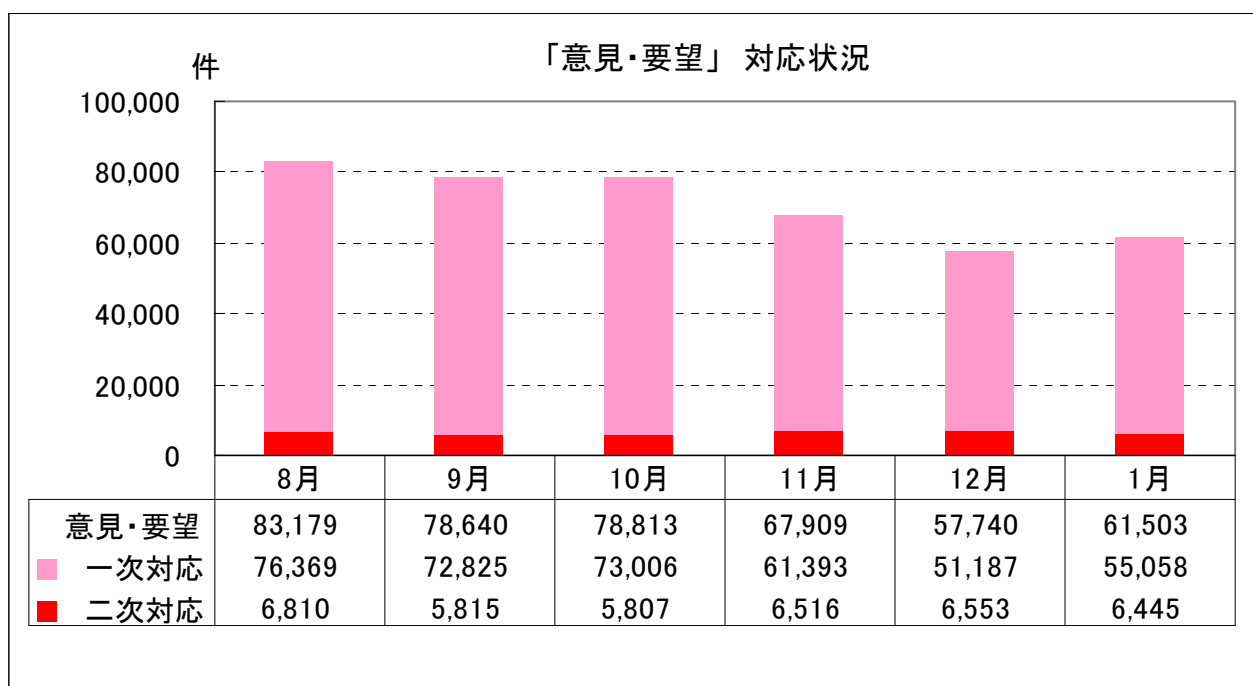
■ 電話	275,391 件	( 84%)
■ インターネット	30,800 件	( 10%)
■ 投書	10,080 件	( 3%)
■ 来局	4,232 件	( 1%)
■ FAX	1,444 件	( 0%)
■ 訪問時	5,531 件	( 2%)



## 2. 意見・要望への対応状況

1月に受け付けた苦情や要望を含めた視聴者からの意見の総数は、61,503件（前月は、57,740件）でした。

このうち 55,058 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 6,445 件(10%)については該当部局へ転送し、二次対応しました。



### 3. 1月のピックアップ

#### ■ 大河ドラマ「江～姫たちの戦国～」

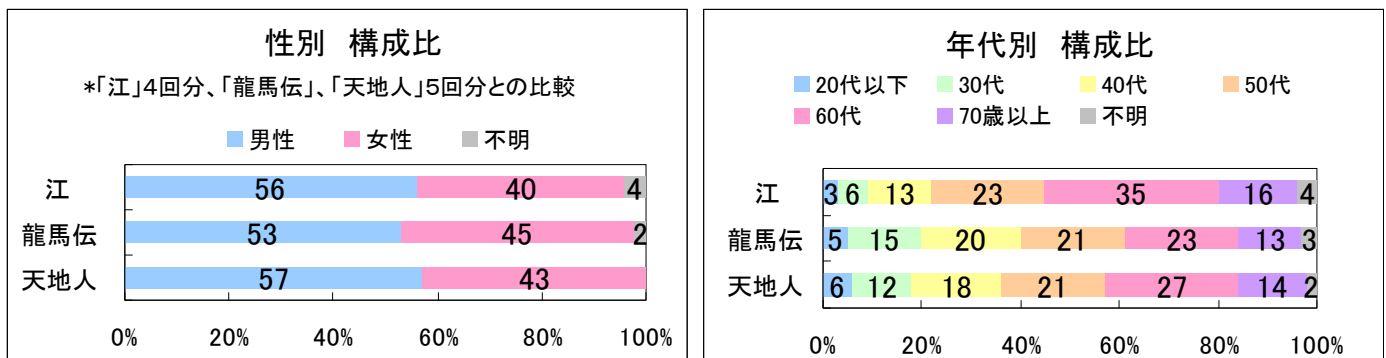
1月9日（日）～毎週日曜日 総合 後 8：00～ 8：44  
 BShi 後 6：00～ 6：44  
 BS2 後 10：00～10：44  
 （※初回は放送時間を拡大 後 8：00～ 9：13）

反響 1, 675件

（好評意見170件、厳しい意見501件、その他の意見77件、問い合わせ927件）

1月9日にスタートした大河ドラマ「江～姫たちの戦国～」には、1か月で1, 675件の反響が寄せられました。これは、去年放送した「龍馬伝」の2, 636件よりは少ないですが、一昨年の「天地人」への反響1, 683件と同程度の反響件数です。

「龍馬伝」や「天地人」と比較すると、男女別ではほとんど差はありませんが、年代別では、60代を中心に、高齢者の割合が増えている一方、20代、30代の割合は大きく減っています。



#### 【主な意見】

- ・ 重厚な演技力、ストーリーの壮大さ、脚本の巧みさにおいて最高水準にランクされる作品であると確信している。特に信長を正しく理解しようとする姿勢が感じられる。江の率直な質問を通じて、当時の政局や人間関係が浮き彫りにされる手法の巧みさもとても印象的だ。（70代男性）
- ・ 思いきりの良いところが気に入った。軽くて華やかでテンポも良い。「龍馬伝」はずっしりと腹にこたえるドラマだったけど、私は「江」のようなドラマも好きだ。（40代男性）
- ・ とてもおもしろい。上野樹里さんもかわいいが、鈴木保奈美さんと豊川悦司さんが凛としていてとてもすばらしい。2人とも途中で死んでしまうが、なるべく長く見せてほしい。（60代女性）
- ・ 茶々役の子役の芦田愛菜さんの大人顔負けの演技力にはびっくりした。思わず涙が出た。今後の成長が楽しみだ。（60代男性）
- ・ 今回の大河は、重みがまったくない。若い人向けの制作になっているのかもしれないが、ことばづかいや所作などまったくの現代風で、ただ着物を着せて、時代劇の真似をさせているとしか見えない。せめて大河くらいは重厚さを感じさせる番組づくりをしてほしい。（70代女性）
- ・ 朝も昼も夜も、「江」の宣伝ばかり。あまり宣伝されると見る気がなくなる。あまりしつこくやらない方がいいと思う。（60代男性）

◎ 「史実」に関する視聴者の声

1月に「江」に寄せられた意見・要望のうち、脚本・演出に関しての声が359件と最も多く、そのうちの302件が史実と異なるなどの厳しい意見となっています（※重複カウントあり）。

その内訳を見ると、

配役の年齢に関して	55件	家康役を信長より年長の俳優が演じているのは不自然、など
ことばづかいに関して	36件	現代風のことばづかいに違和感がある、など
万福丸について	34件	江の男の兄弟が秀吉に殺されたことについて一切触れていないのは不自然、など
小豆の逸話について	12件	逸話では、市が小豆を送ることで、信長に「袋の鼠」になったことを知らせたとされているが、その逸話と違うストーリーになっているのはおかしい、など

などとなっています。

そのほか、ご指摘のあった二つのご意見とそれに対するNHKの考え方をまとめました。

<指摘1・・・7歳なのに子役を使わないのはなぜ？>

「江」の第2回から上野樹里さんが登場したが、当時の江は7歳前後のはずで、上野樹里さんが演じるには無理があるのではないかと（40代女性）

<NHKの考え方>

江の成長期において最大の出会いは、伯父・信長との出会いだと考えました。信長と直に会い、交流し、江は様々なことを学び、本能寺の変で信長を失います。また、江の成長期において最も悲しい出来事は、実母・市を失ったことだと考えます。

この2つの重要な出来事を上野樹里さん本人に演じていただき、「江の大切な記憶」を実体験として積み重ねていただくことが作品全体にとって大切なことだと考えました。

一般論としても、幼少年期から大人の出演者に演じていただくことはしばしばあります。近年の大河ドラマにおいても、大人の主演俳優が登場した際の歴史上の年齢は、「功名が辻」では6歳（千代を演じた仲間由紀恵さん）、「篤姫」で11歳（篤姫を演じた宮崎あおいさん）でした。

<指摘2・・・茶々は「妻」ではなく側室では？>

「江」の予告番組で茶々（のちの淀）を豊臣秀吉の「妻」になると紹介しているが、違和感がある。妻は「おね」一人であり、茶々は「側室」と呼ぶべきではないだろうか？（50代男性）

<NHKの考え方>

淀は、北政所（おね）と並んで「正室」の一人として処遇されていたとお考えの歴史研究者も増えており、時代考証をお願いしている先生方とも相談の上、「妻」と表現しました。

## 4. 放送番組への反響

1月に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、122,608件（前月114,957件）、そのうち意見は42,278件、問い合わせは80,330件でした。

### ■ 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

第61回NHK紅白歌合戦(12/31)	2,589 件
ためしてガッテン 「〇〇でがん死亡率激減！？超健康パワーの裏ワザ」(1/12)	2,534
ためしてガッテン「本当に血管が若返る！コレステロール調節術」(1/19)	1,627
ためしてガッテン「決定版！こんな簡単にやせちゃいましたSP」(1/5)	1,383
ためしてガッテン「お尻の悩みNo1 痔(じ) 誰にも聞けなかった話」(1/26)	705
大河ドラマ「江～姫たちの戦国～」第1回「湖国の姫」(1/9)	591
大相撲初場所－ 二日目 －(1/10)	579
国会中継「衆議院予算委員会質疑」(1/31)	560
NHKスペシャル 日本人はなぜ戦争へと向かったのか 第1回「“外交敗戦” 孤立への道」(1/9)	476
NHKスペシャル 日本人はなぜ戦争へと向かったのか 第2回「巨大組織“陸軍”暴走のメカニズム」(1/16)	457

### ■ 再放送希望 上位10番組

1月に視聴者から寄せられた再放送を希望する問い合わせと要望は14,598件（前月12,011件）でした。これらの希望を受けて、適宜再放送を行いました。

ためしてガッテン「〇〇でがん死亡率激減！？超健康パワーの裏ワザ」	790 件
第61回NHK紅白歌合戦	752
ためしてガッテン「本当に血管が若返る！コレステロール調節術」	644
ためしてガッテン「決定版！こんな簡単にやせちゃいましたSP」	378
ためしてガッテン「お尻の悩みNo1 痔(じ) 誰にも聞けなかった話」	219
ウィーン・フィル ニューイヤーコンサート2011(ETV)	203
NHKスペシャル 日本人はなぜ戦争へと向かったのか 第1回「“外交敗戦” 孤立への道」	185
イチローぼくの歩んだ道～特別対談「大リーグの10年」with糸井重里～(BS1)	146
NHKスペシャル 日本人はなぜ戦争へと向かったのか 第2回「巨大組織“陸軍”暴走のメカニズム」	131
ここが聞きたい！名医にQ「ひざの痛み」(ETV)	129

青字：再放送実施番組

## 5. 指摘・意見・要望への対応

1月も、NHKの番組や事業運営などに関し、視聴者のみなさまから多くの指摘や要望が寄せられました。こうしたご意見は、担当部局へ転送・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。

### ■ 視聴者からの指摘・意見・要望に対応した事例

#### □ 「ためしてガッテン」でFAXサービス開始

「ためしてガッテン」（総合 後8時00分～8時43分）は、1回の放送で、少ない回でも500件、多いときには2,000件以上の反響が寄せられ、定時番組としては、最も反響が多い番組の一つです。

問い合わせに迅速にお応えするため、番組では、1月19日の放送からFAXサービスを開始しました。このサービスでは、番組内容のポイントや紹介したデータなどを「お役立ち情報」として、24時間いつでも取り出すことができます。

サービスを開始した19日の放送以降、FAXサービスをどのように利用したらよいかという問い合わせが多くなり、1週間で310件にのぼりました。

- ・ 番組で資料を取り寄せるFAX番号を案内していたが、書き留められなかったので教えてほしい。  
(40代女性)
- ・ 案内されたFAX番号につながったら、ボックス番号を入れるように言われたがわからない。教えてほしい。  
(60代男性)

番組では、次週の26日の放送から電話番号をより見やすく表示し、FAXサービスの利用方法も画面上で詳しく示しました。

その結果、FAXサービスへの問い合わせは、26日の放送から1週間で124件と、前週に比べ半分以下になりました。



【19日の放送】



【26日の放送】



□ 溶接作業には、防じんマスクが必要では？

【指摘】 連続テレビ小説「てっぺん」をご覧の視聴者から、「村上鉄工所での溶接作業の際に、屋内で防じんマスクをしないで作業をしているが、これは粉じん障害防止規則第27条に照らして問題だ。屋内ではマスクをしなければいけないことになっているのに、このまま全国に放送されるのはよくない」（50代男性）という指摘がありました。



【防じんマスクなしで作業をしているシーン（12月6日放送）】

【対応】 確認したところ、ドラマの中の溶接の場面では、一般に防じんマスクが必要であることが分かりました。

指摘があった後の、第17週（1月17日～22日）にも溶接作業の場面が放送される予定でしたが、すでに撮影済みで、あらためて撮り直すことができないため、該当場面には、「実際の作業では防じんマスクが必要です」とスーパーで表示しました。



【指摘後はおことわりのスーパーを表示（1月17日放送）】

□ 壺を持っているのは、「薬師如来像」では？

【指摘】 1月16日放送の「日曜美術館 風濤を越えて～薩摩焼と400年生きて～」で、鹿児島県の湯之元温泉の泉源神社のほこらに納められていた、薩摩焼で作られた仏像を「阿弥陀如来像」と紹介したところ、「手に壺を持っているし、温泉町には薬師如来が多いので、薬師如来の誤りではないか」（40代男性）という指摘が寄せられました。



【本放送 「阿弥陀如来像」とスーパー、コメント】

【対応】 ご指摘を受けて、あらためて確認したところ、ご紹介した仏像は「薬師如来像」であることがわかりました。

1月23日の再放送では、テロップとコメントを正しく差し替えて放送しました。



【再放送 正しく「薬師如来像」と表示】

## ■ その他の問い合わせ

NHKでは、12月に、「平成23年4月からBSを2波化し、BS1とBSプレミアムとする」という発表を行いました。これに対し、今年に入ってから多くの問い合わせが寄せられており、1月の1か月間で350件あまりとなっています。

そのうちの主なものについて、その内容とNHKの考え方をお伝えします。

### □ BSアナログはいつまで見られる？

#### 【問い合わせ】

衛星放送をアナログで見ているが、BS7（BS1）とBS11（BS2）は、3月いっぱいまで終了するのか？（40代男性）

#### 【NHKの説明】

4月1日以降も、BSアナログでは、BSデジタルと同じ内容の放送をお送りします。今のところ、アナログ放送停波の7月24日まではご覧いただけるようになっています。なお、BS7では、「BS1」が、BS11では「BSプレミアム」がご覧いただけます。

### □ BS2波化で何か特別な用意は？

#### 【問い合わせ】

4月からBSが2波になると聞いたが、何かこちらでそのために用意しなくてはいけないことがあるのか？（60代男性）

#### 【NHKの説明】

すでにデジタル放送をご覧になっている方は、2波になっても新たな機器は必要ありません。現在のテレビやアンテナ、リモコンなどでご覧いただけます。

ただし、アナログ専用受信機でご覧になっている方は、7月24日以降は、デジタルの受信設備が必要になります。

### □ BS1と2、画質はきれいになる？

#### 【問い合わせ】

現在、BS1とBS2はBSハイビジョンに比べると画質が悪いのだが、今後きれいになるのか？（50代男性）

#### 【NHKの説明】

4月1日からは、「BS1」と「BSプレミアム」はともにハイビジョン放送となります。

■ 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、放送での誤読やテロップのミスなどが、1月は48件（12月は59件）ありました。指摘については、ふれあいセンターや視聴者部から直接番組担当者に連絡し、訂正するよう努めました。また、再発防止のため、放送関係の各部局で構成する放送倫理連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

（誤記などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
お正月だよ！ BS日本のうた (BS2)	テロップ	×天道よしみ ○天童よしみ
新春オールスター なにわ歌の新年会 (総合テレビ)	テロップ	「上を向いて歩こう」の作曲者 ×永六輔 ○中村八大
ドラマ10 フェイク (総合テレビ)	テロップ	茶道の精神を表す語 ×和敬静寂 ○和敬清寂
青春リアル (教育テレビ)	テロップ	×心配停止 ○心肺停止
岩崎宏美 プラハに歌う (BS2)	テロップ	「あなた」という歌の歌詞 白い×ハンジー ○ハンジー

（誤読などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
美の壺 (教育テレビ)	読み	半眼 ×ハンメ ○ハンガン
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	読み	尾藤イサオ ×ビドウ ○ビトウ

（事実関係の例）

番組名	間違い種別	間違い内容
Biz スポ (総合テレビ)	内容・ テロップ	中国の自動車販売台数について ×160万台 ○1600万台
夢の美術館 圧巻！ 黄金のイタリア芸術 (BS-hi)	テロップ	クリムト「接吻」の収蔵美術館 ×ウィーン美術史美術館 ○オーストリア美術館

【指摘】 1月4日放送の「新春オールスター なにわ歌の新年会」(総合テレビ)で、「王将」の作詞者のテロップが「西條ハナ」となっているが、「西條八十(やそ)」ではないかとの指摘がありました。

【対応】 ご指摘のとおり間違いであり、NHKワールド プレミアムとオンデマンドでは正しく修正しました。

## 6. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して、1月は153,974件(前月は177,342件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(営業)では114,677件を受け付けました。

このうちふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は2,943件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,535件(52%)でした。残る1,408件(48%)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。

### ■ 苦情などへの対応の内訳

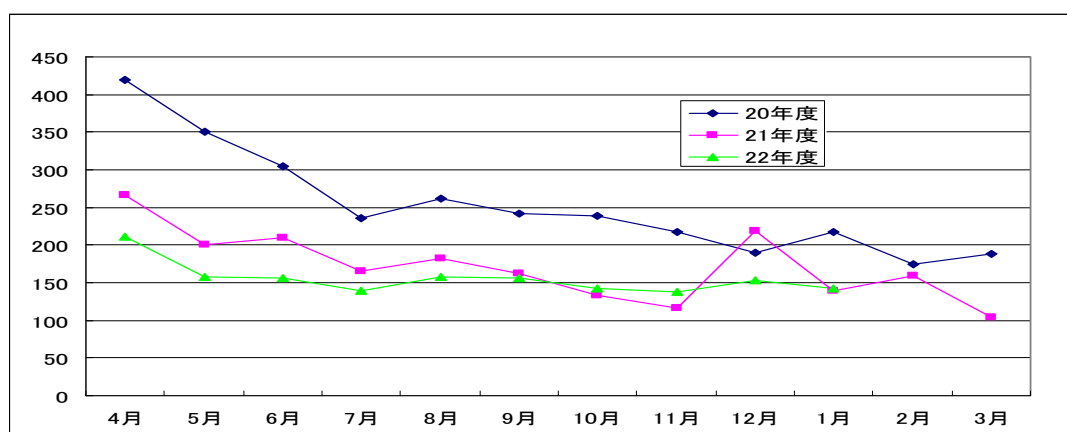
	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフの訪問対応状況や説明不足等による苦情	1,210
受信料制度	受信料制度、料額・料金体系への不満・不公平感	241
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情、問い合わせ	142
番組サービス	「番組内容悪い」などの不満	30
その他		1,320
合計		2,943

### ■ 業務改善に向けた取り組み

ふれあいセンターには、受信料に関わる事務手続きの煩雑さや行き違い等に起因した意見・苦情も寄せられます。こうした事務処理関係の苦情は減少傾向にあり、1月は142件となりました。

しかし、苦情の減少をいっそう促進させるために、1月には、お手続きいただいた契約書等の迅速・適切な取り扱いをあらためて徹底する取り組みを各営業部・センターで実施しています。こうした取り組みをとおし、お客さまとのトラブルや苦情抑止を図っています。

#### ○スタッフ関係の苦情件数の推移(22年度)



## 7. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して、1月は17,250件(前月は18,517件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(受信相談)や各放送局の受信相談窓口では13,579件を受け付けました。

このうち、受信不良の申し出が7,102件、地上デジタル放送の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3,717件で、残りの2,760件は対応後に、番組内容や受信料などに関する問い合わせと判明したものでした。

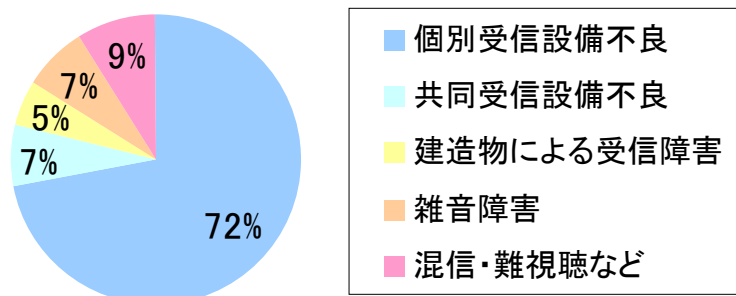
受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが3,664件(52%)で、残る3,438件(48%)は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行いました。技術相談3,717件は、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

### ■ 受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	7,102
一次対応	3,664
個別受信設備不良	3,159
共同受信設備不良	400
建造物による受信障害	11
雑音障害	69
混信・難視聴など	25
二次対応	3,438
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	3,717
その他(番組内容、受信料などへの問い合わせ)	2,760
合計	13,579

### ■ 二次対応を行った受信不良の内訳(前月分※)

(※ 訪問対応のため、二次対応の集計データは前月分)



## 8. 大相撲の八百長問題への反響とNHKの対応

### ■ 「福祉大相撲」中止

2月2日、去年の大相撲野球賭博問題で警視庁が押収した現役力士の携帯電話の中に八百長をうかがわせるメールが残っていたことがわかり、複数の力士らが関与を認めました。

NHKでは、翌3日の会長会見で、2月11日に開催を予定していた「第44回NHK福祉大相撲」の中止を発表しました。

#### 【会長発言要旨】

昨日発覚した一部力士の不祥事による混乱が続くなか、2月11日（金）に開催を予定していた「第44回NHK福祉大相撲」については実施が困難であると判断し、中止します。楽しみにしていたお客様には、主催者として心よりおわび申し上げます。すでに販売した入場券の払い戻し手続きなどについては追って発表します。

入場券の払い戻しは、翌4日から28日まで、購入されたプレイガイドで行うこととしました。

この中止の決定については、

- ・ 福祉大相撲の中止の判断は良かったと思う。今の状況では、本場所も中継すべきではない。松本会長は会見で「放送するしないの次元ではない」と発言していたが、そのとおりだ。(60代男性)
- ・ 私は福祉大相撲を中止しなくてもよいのではないかと思う。本場所と違いショーとして楽しみにしている方が大勢いるはず。実際に本場所より楽しいと思う。(70代男性)

など、2月10日までに、84件の反響がありました。

### ■ 春場所中止を受けて

2月6日、日本相撲協会は春場所の中止を決定、NHKでは次のような見解を発表しました。

#### 【会長発言要旨】

日本相撲協会の決定を重く受け止めています。  
今回の事態を招いたことは極めて遺憾であり、日本相撲協会に対しては、速やかに疑惑の全容解明を行い、抜本的な再発防止策をまとめることを強く要望します。

再起に向けた今後の日本相撲協会の取り組みによって、相撲ファンはもとより全国の視聴者の皆さまが大相撲に対する信頼を回復し、再び大相撲中継が実施できるような環境が整うことを強く望みます。日本相撲協会の取り組みを厳しく注視してまいります。

## 放送法

### 第12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。

### 第22条の2 第3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12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。