

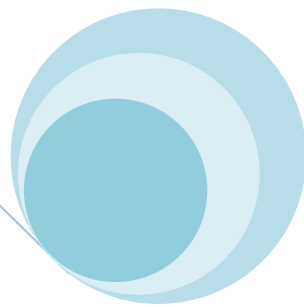
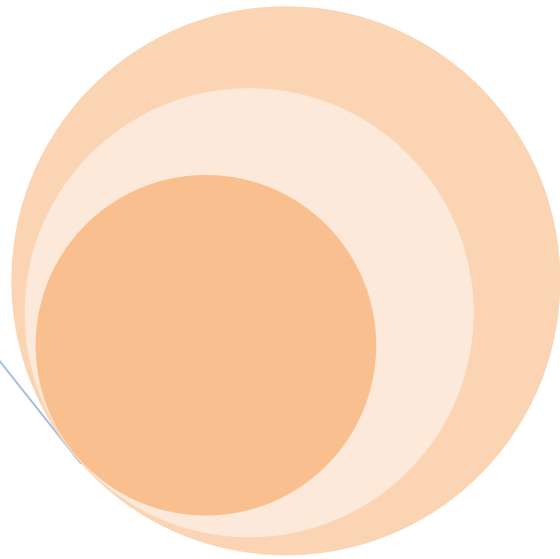
(別冊)



視聽者対応報告

平成25年7~9月

視聽者事業局 視聽者部



視聴者対応報告

平成25年7月



1. ピックアップ

■参議院議員選挙関連への反響

7月21日(日)第23回参議院選挙の投開票が行われました。安倍政権発足後初めての全国規模の国政選挙で、NHKは公示前や公示期間中、それに投開票当日を中心に多くの番組で取り上げました。今回の選挙で解禁されたネット選挙についても、有権者に理解を深めてもらうため詳しく放送しました。

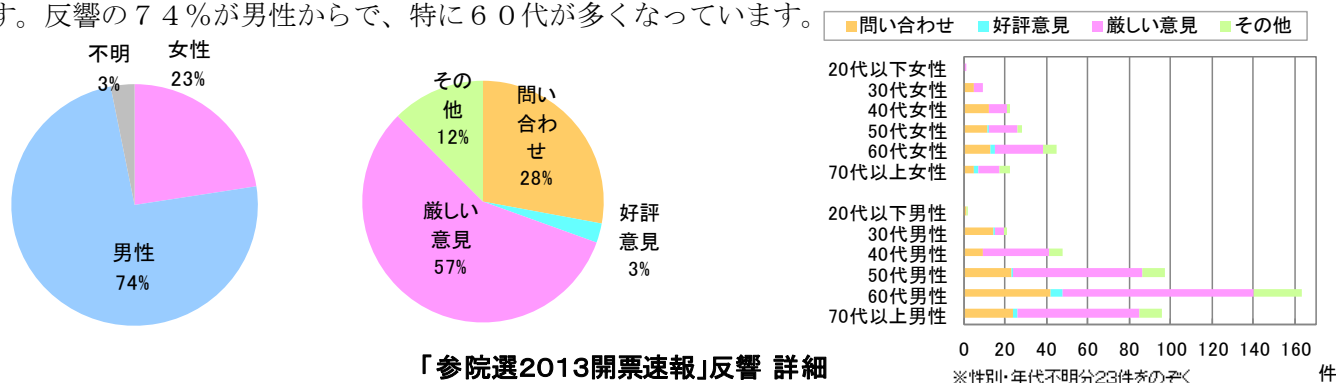
■「参院選2013 開票速報」

7月21日(日)総合 後7:55~翌日 前4:30 R1、FM

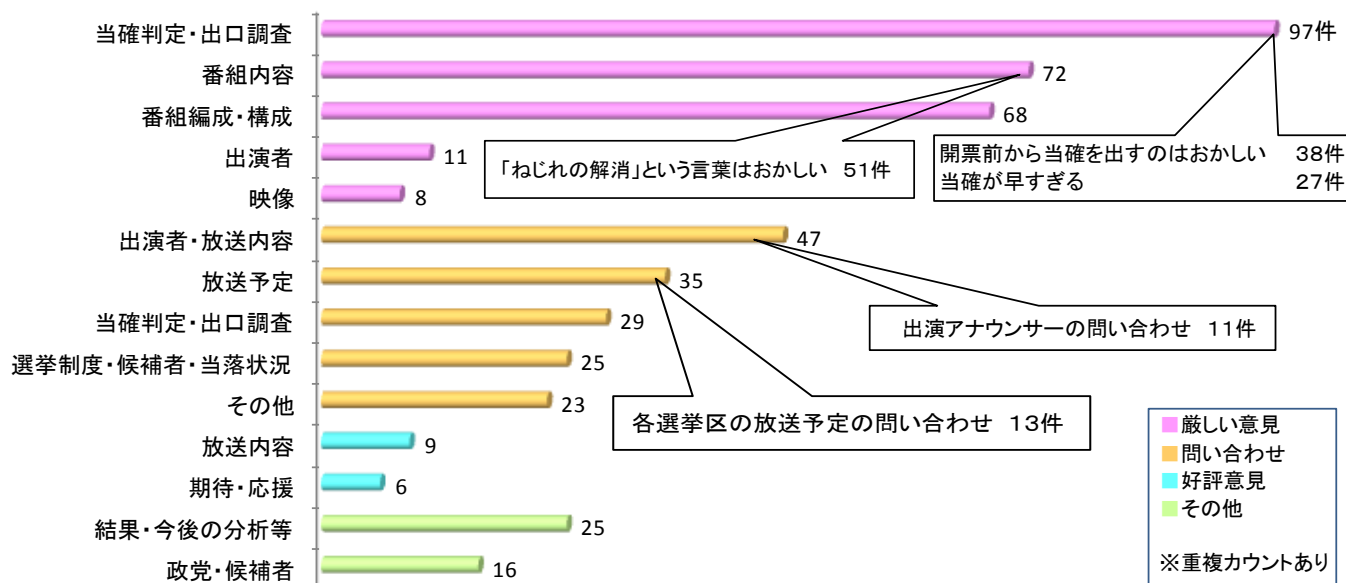
反響 577件

(好評意見 15件、厳しい意見 329件、その他の意見 72件、問い合わせ 161件)

「参院選2013開票速報」には、7月中に577件の反響が寄せられました。このうち放送当日と翌日に寄せられたのは480件で、前回の参院選の555件や、前々回の878件に比べ少なくなっています。反響の74%が男性からで、特に60代が多くなっています。



「参院選2013開票速報」反響 詳細



- ・ NHKの選挙速報が一番よかった。夜中もずっと朝まで放送してくれて、災害や選挙の時はやっぱりNHKだと感じた。受信料を払うだけあると思う。(60代男性)
- ・ 選挙区のことばかりでなく、比例代表のことをもう少し紹介してほしい。(年代性別不明)
- ・ 開票前から当確を出すのはおかしい。こんなに早く当確を出すのは、投票した人に対して失礼だ。(60代男性)

- 番組冒頭でアナウンサーが「国会のねじれを解消できるのか」と発言した。まずいのではないかと。(40代男性)
- 山本太郎さんのインタビューを途中で切った。他の当選者のように、一区切りまで放送して欲しかった。(20代女性)
- 仕事が第一優先なので、天気予報の放送を見ようとしたが放送していない。(50代男性)
- 政党の順番は、民放各社は自民・民主・公明か、自民・公明・民主になっている。NHKだけ維新が3番目に来るのはなぜか？今回の選挙に衆議院は関係ない。(60代男性)

■ 討論スペシャル「徹底討論 日本政治はどう動く」

7月22日(月) 総合、R1 後7:30~8:50

反響 331件(7月22日~7月31日)

(好評意見 13件、厳しい意見 187件、その他の意見 82件、問い合わせ 49件)

選挙結果を受けて、スタジオに各党の代表を招き、視聴者からの意見もまじえて討論する番組を放送しました。

- 日本政府につきつけられている問題はいろいろあり、NHKは「こうすべきだ」と放送できないが、放送を見てどうみんなが判断するのが大事だ。NHKは信じられるので頑張してほしい。(70代以上女性)
- テロップで国民の意見も流れたが、(政治家よりも)国民のほうがよっぽどよい意見が多かった。(50代男性)
- 1議席も取れない政党、1議席しか取っていない政党も討論に出ている。多くの議席を獲得した政党と同じ扱いなのはおかしい。発言時間(持ち時間)をかえるべきだ。(40代男性)
- 画面にツイッターの意見が表示され、落ち着いて視聴できない。なんとかしてほしい。(60代男性)

■ 「ネット選挙」関連番組への反響

今回解禁された「ネット選挙」についても、事前に「おはよう日本」や「ニュースウオッチ9」などで詳しく紹介したほか、選挙後には「クローズアップ現代」で、ネット選挙の影響を深く掘り下げ、分析・検証しました。

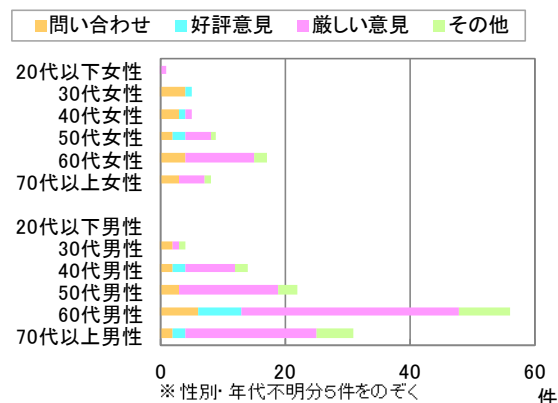
クローズアップ現代スペシャル「検証・ネット選挙」

7月23日(火) 総合 後7:30~8:43

反響 177件(7月23日~7月31日)

(好評意見 15件、厳しい意見 107件、その他の意見 24件、問い合わせ 31件)

- 緑の党の候補者を取材していたが、大変興味深くおもしろかった。ネット選挙活動が彼を通してどのようなものだったのか、どのような影響を与えたのかなど、よくわかった。大変有意義な放送で感激した。(40代男性)
- 自民党がビッグデータを使って選挙戦に臨んだという放送だったが、いったいいくらかかったのか知りたい。何十億という政党助成金を使ったのであれば問題だと思う。そこまで放送してほしい。(60代女性)
- ネットで、ある候補者を落とすキャンペーンをやっている人がいた。ネットは怖い。(ネット選挙の)いい面ばかりでなく負の側面を真剣に報道してほしい。(50代男性)



2. 指摘・意見・要望への対応

■ 緊急報道につながりました

【問い合わせ】

7月は各地で大雨が降り被害が出ました。このうち7月28日には山口県と島根県で記録的な大雨が降り、大きな被害が出ました。この日の午後、山口県の視聴者から、キャンプに行っている子どもと連絡が取れないので何か情報はないかという問い合わせが、ふれあいセンターに寄せられました。

【対応】

ふれあいセンターでは直ちに山口放送局に連絡。山口局が取材したところ山口県内の十種ヶ峰（とくさがみね）で、県教育委員会の主催するキャンプに参加していた小学生など約200人が土砂崩れのため取り残されていたことがわかりました。

NHKは、当日の「ニュース7」や翌日の「おはよう日本」などで、取り残されていた子どもたちへのけがはないという情報や翌朝の救助の模様を詳しく伝えました。

また、問い合わせがあった視聴者に連絡をとり、救助の情報などについてお伝えしました。



7月15日の午後には、神奈川県川崎市で大規模な停電が起きました。視聴者からは、午後1時過ぎに自宅の電化製品が停電で使えなくなっているという情報が、ふれあいセンターに寄せられました。停電の情報はNHKにも入っていましたが、停電の早い段階で寄せられた視聴者からの情報で、具体的な停電の様子が明らかになりました。

取材の結果、川崎市などでおよそ8万9000世帯が停電していることがわかり、午後3時のニュースで放送しました。



■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、7月は84件（6月は70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。

【7月】

(誤記・誤読などの例)

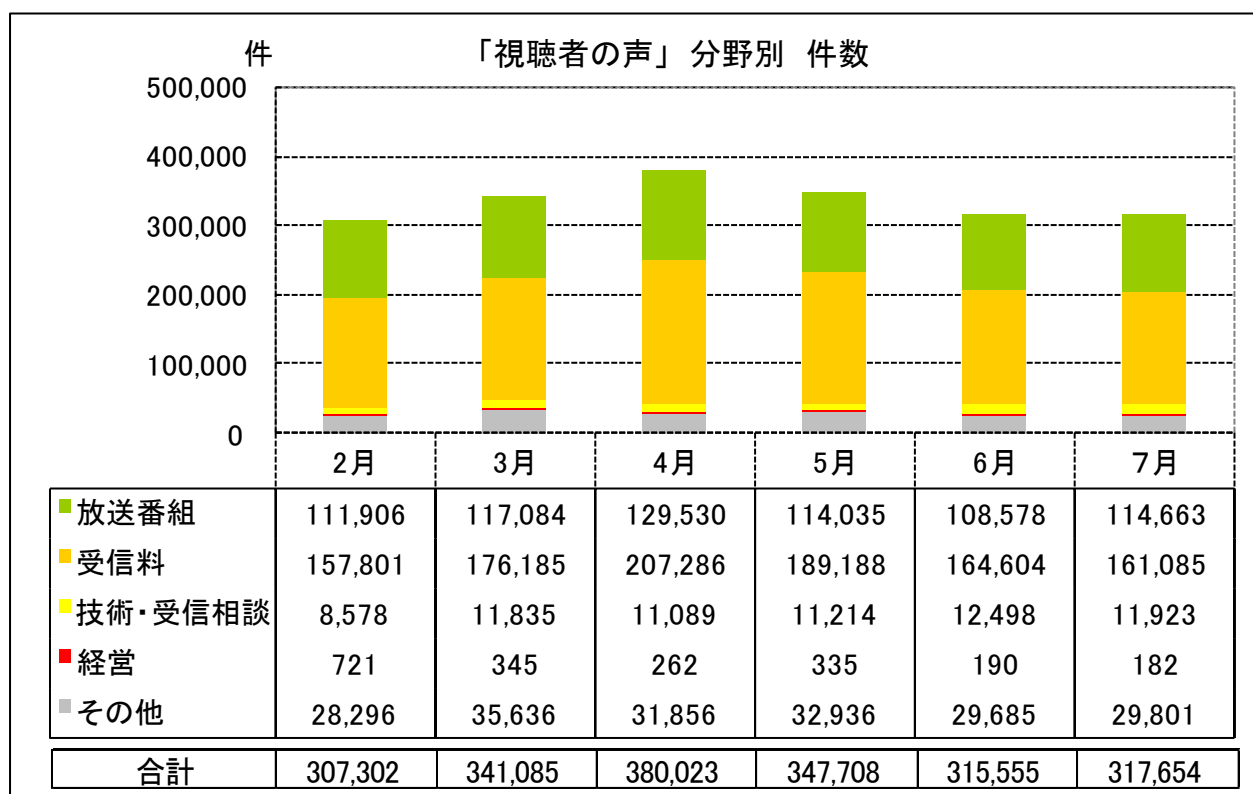
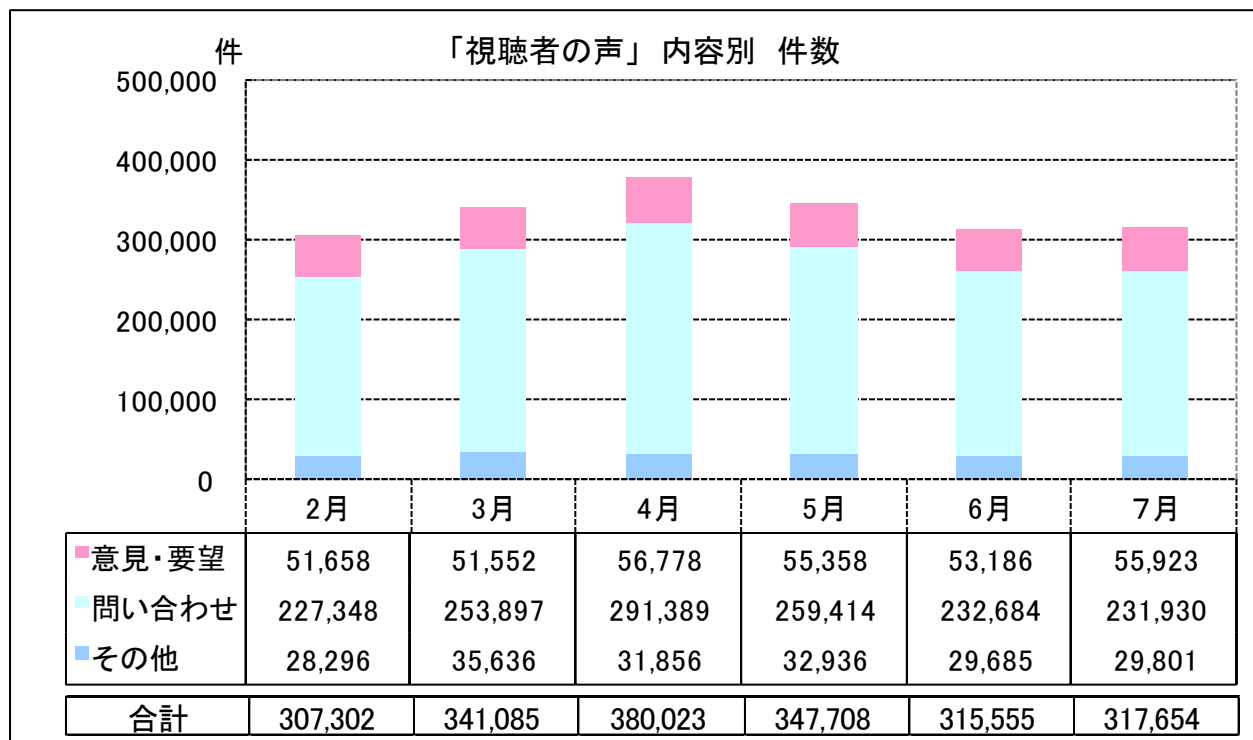
番組名	間違い種別	間違い内容
島耕作のアジア立志伝 (BS1)	読み	番組のナレーション × 離発着 ○ 離着陸
アクロスザボーダー (総合テレビ)		
ゆうどきネットワーク (総合テレビ)	静止画	冷え性のタイプのうち体の内部が冷える場合の表記 × 内蔵型 ○ 内臓型
ニュース7 (総合テレビ)	テロップ	TPP交渉初参加のニュースで × 年内妥協 ○ 年内妥結
ルポルタージュにっぽん (BSプレミアム)	テロップ	アメリカのミュージシャン × ボブ・デュラン ○ ボブ・ディラン
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	読み	民俗学者の柳田國男 × やなぎだ ○ やなぎた

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ニュースウオッチ9 (総合テレビ)	内容	血糖値が × 下がる ○ 上がる のを防ぐためにインスリンの注射を打つ生活
2355・0655 プカ夏スペシャル (Eテレ)	内容	数字の中から、素数ではない数字を歌にあわせて消していく内容で「91」を消していなかった
鶴瓶の家族に乾杯 (総合テレビ)	内容	着物姿の登場人物が左前
今夜も生でさだまさし 「北の国から 2013夏・函館」 (総合テレビ)	内容	北島三郎さんの出身地 × 函館市 ○ 知内町

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

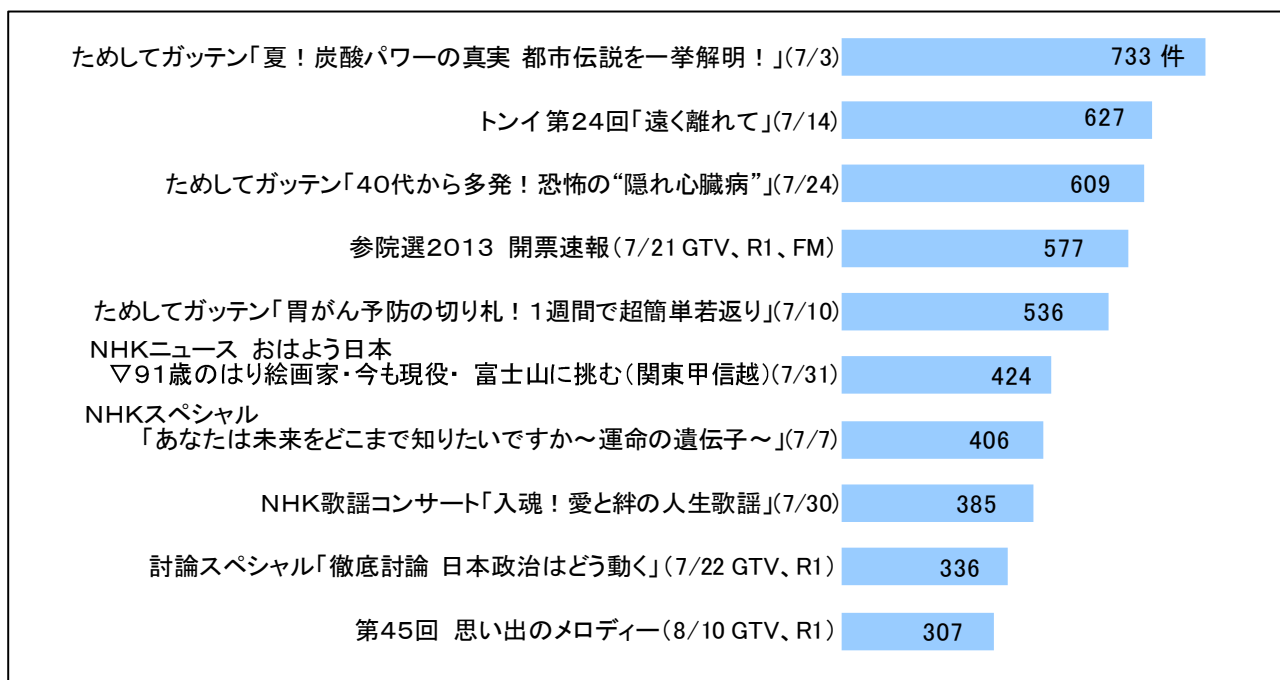
平成25年7月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は317,654件で、前月より2,000件あまり増加しています。



4. 放送番組への反響

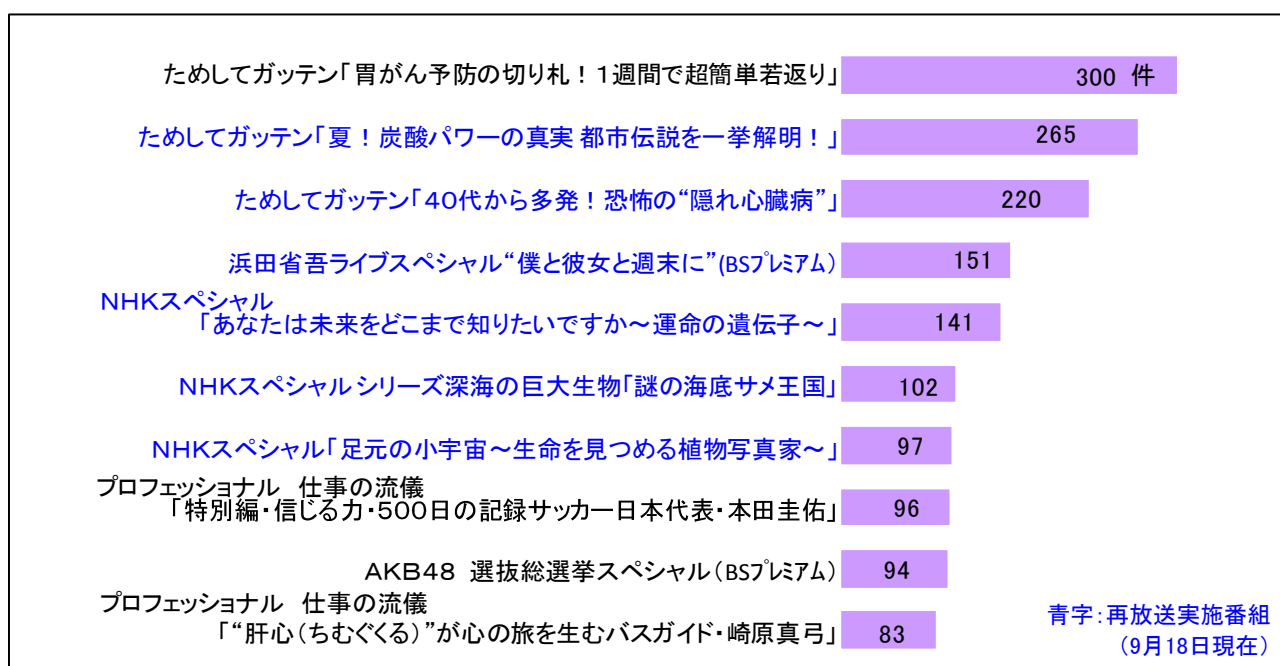
■ 7月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

7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、114,663件、内訳は、意見・要望40,929件、問い合わせ73,734件でした。



■ 7月 再放送希望 上位10番組（放送別）

7月に視聴者から寄せられた、再放送の問い合わせと要望は9,087件でした。



5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して7月は、161,085件(前月は164,604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124,633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4,811件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,295件(48%)でした。残る2,516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。

■苦情・要望などへの対応の内訳

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	2,426
	訪問日、訪問時間に対する不満	26
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	152
	料金体系・料額への不満	58
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	142
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	36
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	1,971
合計		4,811

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して7月は、11,923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)および各放送局の受信相談窓口では9,672件を受け付けました。

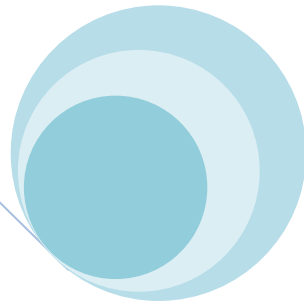
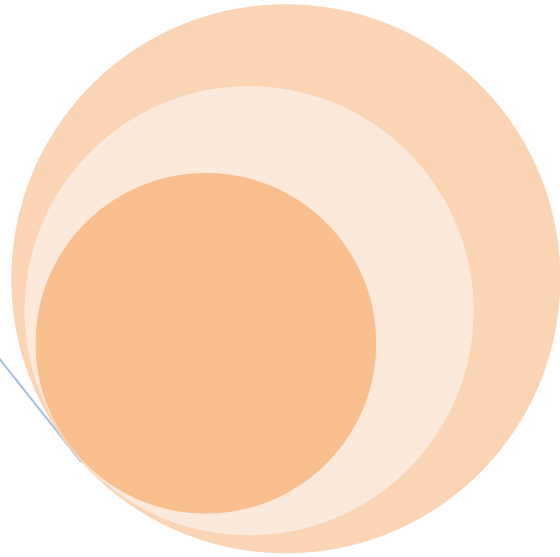
これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が6,608件、地上デジタル放送の受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は3,064件です。

このほか、受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが2,781件寄せられました。

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3,825件(58%)で、残る2,783件(42%)は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、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		6,608	
	一次対応	個別受信設備不良	3,407
		共同受信設備不良	334
		建造物による受信障害	19
		雑音障害	43
		混信・難視聴など	22
		二次対応	2,783
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)		3,064	
合計		9,672	



視聴者対応報告

平成25年8月



1. ピックアップ

■夏期特集“戦争と平和”を考える番組への反響

反響 2, 172件（※反響の多かった10番組の合計 8月1日～31日の集計）
 （好評意見 154件、厳しい意見 540件、その他の意見 204件、問い合わせ 1, 274件）

NHKでは、ことしも夏期特集番組として“戦争と平和”を考える番組を放送しました。

【反響が多かった10番組】

件数	番組名	放送日
647	零戦～搭乗員たちが見つめた太平洋戦争～「前編」・「後編」	8月3、10日
398	NHKスペシャル シリーズ日本新生 「戦後68年 いま“ニッポンの平和”を考える」	8月15日
317	NHKスペシャル「緒方貞子 戦争が終わらない この世界で」	8月17日
144	NHKスペシャル「自衛隊と憲法 日米の攻防」	8月11日
140	平成25年 広島平和記念式典～広島平和公園から中継～	8月 6日
135	NHKスペシャル「知られざる脱出劇～北朝鮮・引き揚げの真実～」	8月12日
117	NHKスペシャル「終わりなき被爆との闘い～被爆者と医師の68年～」	8月 6日
107	NHKスペシャル「従軍作家たちの戦争」	8月14日
84	平成25年 長崎平和祈念式典	8月 9日
83	全国戦没者追悼式	8月15日

■零戦～搭乗員たちが見つめた太平洋戦争～

8月 3日（土）BSプレミアム 後9：00～10：30 「前編」

8月10日（土）BSプレミアム 後9：00～10：30 「後編」

反響 647件

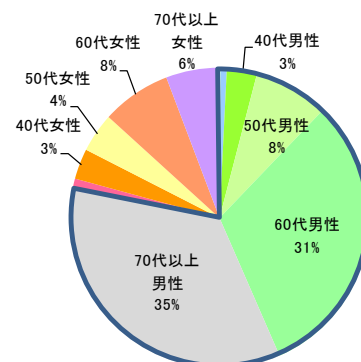
（好評意見34件、厳しい意見 44件、その他の意見 33件、問い合わせ 536件）

太平洋戦争の直前の昭和15年に完成した零戦。元搭乗員の証言と、最初の特攻隊員として戦死した搭乗員、大黒繁男とその家族の物語をドラマで描き、零戦の全体像に迫りました。

反響の8割近くが男性から寄せられ、その多くが再放送についての要望や問い合わせでした。ドラマ部分の時代考証について厳しい意見も寄せられました。



- ・ 前編と後編を見た。真摯な作りで、当時の雰囲気再現できていた。戦争をあおったり奨励したりすることなく、本当に真面目なよい番組だった。（70代以上男性）
- ・ 実際に零戦にかかわった方々の話には重みがあった。有事の際だったにもかかわらず、零戦の映像を残しておけたというのも驚きだった。（50代女性）
- ・ とてもよい内容だったが、男女そろって映画を見たりするシーンが気になった。戦前はそのようなことはなかった。（70代以上男性）



【反響に占める性別と年代の割合】

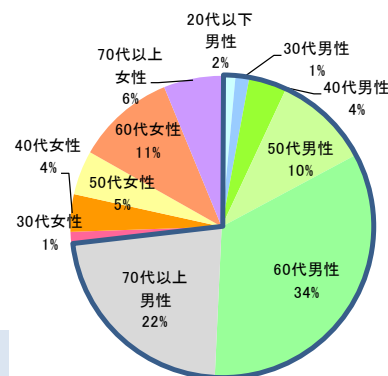
■NHKスペシャル シリーズ日本新生「戦後68年 いま、“ニッポンの平和”を考える」
8月15日(木) 総合 後7:30~8:43

反響 398件

(好評意見 25件、厳しい意見 216件、その他の意見 89件、問い合わせ 68件)

日本は第2次世界大戦の荒廃から、戦争のない平和と繁栄を築いてきました。番組では、激動する21世紀に日本の平和をどう守っていくのか、討論しました。

番組に寄せられた反響の約7割が60代以上からで、出演者の選定、討論の進め方への厳しい意見や、出演者の発言に対して持論を展開する声が多く寄せられました。



【反響に占める性別と年代の割合】

- ・ 「終戦の日」や「戦争」について、今を生きるわれわれが感じていることを、出演した識者や一般市民の方たちが思い思いに語っていて、とても勉強になった。(50代男性)
- ・ 番組冒頭で40代の方が終戦の日を知らないと話していた。教育の重要性を強く感じた。戦争を体験した親の世代の人は、誰もが二度と戦争は起こしてはいけないと話している。(60代男性)
- ・ 「日本の軍事力強化は是か否か」が議論されていたが、むしろどうしたら武力衝突が起こらないで済むのかを討論すべきだったと思う。(60代女性)

■NHKスペシャル「緒方貞子 戦争が終わらない この世界で」

8月17日(土) 総合 後9:00~10:30

反響 317件

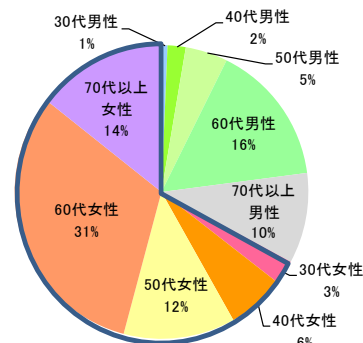
(好評意見 29件、厳しい意見 11件、その他の意見 6件、問い合わせ 271件)

緒方貞子さんは、1991年から10年にわたり、国連の難民救済機関UNHCR(国連難民高等弁務官事務所)の代表として世界を駆け回りました。これまで明かされることのなかった緒方さん自身の人生の物語を、ドラマとご本人に密着したドキュメンタリー映像とで描きました。



通常、戦争と平和に関する番組は、男性からの反響が多い傾向が見られますが、この番組には女性からの声が多く寄せられ、しかも好評意見が厳しい意見を上回るなど、他の番組とは異なる傾向が見られました。

- ・ 努力してチャンスを切り開き、国連での10年間をまっとうした生き方に感動した。母親の目線で「愛」を切々と語っていたのも印象的だった。(50代女性)
- ・ 大変よい番組だった。印象に残ったのは「国際感覚の欠如、責任感の欠如、それが日本を戦争に追い込んだ」ということばだ。現在の日本でも、その欠如は一番心配なことだ。(70代以上男性)
- ・ 期待して見たが、ご本人の話や映像が少なく残念だった。(60代女性)



【反響に占める性別と年代の割合】

■その他 夏の特集番組への反響

多くの方がふるさとに集う夏。NHKでは幅広い世代で家族一緒に楽しみ、考える番組も放送しました。

■みんなをつなぐ魔法のメロディー「ディズニー&ジブリの名曲」

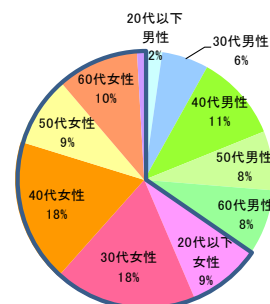
8月14日(水)総合 後7:30~8:43

反響 494件

(好評意見 59件、厳しい意見 31件、その他の意見 20件、問い合わせ 384件)

ディズニーやジブリの誰もが口ずさめる名曲を、J-POPの人気アーティストたちが、この番組だけの特別バージョンで披露しました。

女性の20代から40代を中心に、好評意見を含む多くの反響が寄せられました。この番組には、再放送希望や予定の問い合わせが、8月に放送した番組の中で最も多く寄せられました。



- ・ ディズニーもジブリも世代を超えて愛され、夢があり、子どもと一緒に楽しく見た。(40代女性)
- ・ 予想以上の内容に大興奮だ。本当にすばらしい番組だった。ディズニーにはあまり興味がなかったが、そんな私もひきつけられる華やかなパフォーマンスだった。(20代女性)
- ・ かわいいし楽しいし、出演者や曲の構成もすごくよかった。一人で住んでいるので、そうそう笑うこともないが、自然と笑顔になれるすばらしい番組だったと思う。(70代以上女性)
- ・ 公共放送であるNHKが、番組タイトルにまで企業名を入れて宣伝をする必要はないと思う。(40代男性) ※同様意見4件

■キミなら何つくる？

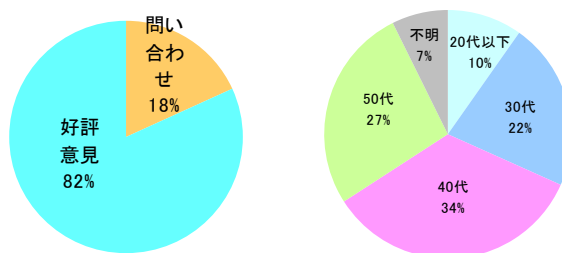
8月14日(水)Eテレ 前9:10~9:20

反響 44件

(好評意見 36件、問い合わせ 8件)

小学校3年~6年生向けの図工番組で、テーマは「針金」。実際に針金で作品を作りながら発想のしかたや技術ポイントを伝授しました。この番組は、2014年度にEテレの学校放送枠での定時番組化を目指しています。

10分間の短い番組ながら、20代以下から50代までの幅広い世代から反響があり、好評意見が8割以上を占めました。小学生の子どもを持つ親や、美術教育の関係者からの声が目立ちました。インターネットのメーリングリストやフェイスブックで紹介された情報がきっかけでこの番組を見た、という声もありました。



- ・ 今の生活は、自らの手を動かしさまざまなモノ（素材）にふれ、対話をする機会が激減している。ちょっとした“あたりまえ”（パンチの扱いなど）がそうでなくなりつつある今日、このような番組を通じたビジュアルな図工の提示方法はたいへん有効だ。（30代女性）
- ・ 美術教育関係者のメーリングリストでこの番組のことを知った。わずか10分の番組なのに、質の高さに驚いた。COWCOWさんと、うぶちゃんのそれぞれの発想法、制作の展開、知識や技術の獲得過程などがとてもよく考えられ、構成もみごとだった。（40代男性）
- ・ 見ていて思わず「そうそう!!」って言いたくなる場面がたくさんあった。子どもたちはもちろん、大人もつくってみたいくなる番組だった。（40代女性）

■「特別警報」への対応

気象庁は8月30日から大雨や暴風などによって、その地域で数十年に一度しかないような災害が差し迫っているときに発表される「特別警報」の発表を始めました。「特別警報」が発表された場合、NHKはテレビはチャイム音つきで字幕による速報をします（地域の放送局：総合・Eテレ、全国放送：総合・Eテレ・BS2波）。またラジオは上乘せ放送を行います（地域の放送局：R1・FM、全国放送：R1・R2・FM）。さらに状況に応じて特設ニュースも放送します。

「特別警報」発表の意味については「ニュースウォッチ9」（29日）や「おはよう日本」（30日）などで詳しく伝えました。またテレビ画面の表示のしかたなど「特別警報」に対するNHKの取り組みについては「ニュース7」（29日）、「NHKとおきサンデー」（9月1日）でご紹介しました。

テレビ画面は「特別警報」が出されている地域や市区町村がひと目でわかる画面を新たに作り、例えば大雨の「特別警報」の場合、市区町村ごとに「特別大雨」と大きな文字で示してわかりやすく伝えます。

【画面の例】



9月16日、大型の台風18号の影響で滋賀県と京都府それに福井県は、記録的な大雨になりました。気象庁は午前5時すぎに大雨の「特別警報」を運用開始以来、初めて発表しました。「特別警報」発表に関するNHKの放送に対して視聴者からは「特別警報」のさらなる周知を求める声や、テレビ画面の表示について反響が寄せられました。

反響 44件（9月16、17日）

（好評意見 1件、厳しい意見 23件、その他の意見 8件、問い合わせ 12件）

- ・ NHKの番組で何度か「特別警報」について解説があったが、まだ国民は「特別警報」についてあまり認識していないと思う。もっと様々なニュース番組で解説するべきだ。（50代男性）
- ・ 今回の台風で「特別警報」が初めて出て、どの程度の気象状況で発令されるか見当が付き、運用のしかたについても検討することができる初のケースになった。発令されないことが望ましいが、対応のしかたをよく検討しておく必要がある。（30代男性）
- ・ 「特別警報」は点滅して表示させ、危機感をだしたほうがいいのか。目立つようにしたほうがいい。注意を向けるように。（50代男性）

2. 指摘・意見・要望への対応

■視聴者から映像と情報をいただきました

【映像と情報の提供】

9月2日と4日に埼玉県や栃木県、それに三重県などで竜巻による被害が相次ぎました。NHKには視聴者から多くの映像や情報が寄せられました。

このうち埼玉県と千葉県で大きな被害をもたらした竜巻については、視聴者の皆さんが撮影した動画や写真を受け付ける「NHKスクープBOX」に9月2日だけで100件を超える投稿がありました。

その一方で、「撮影している人に危険があるのではないか」という指摘もありました。

【対応】

寄せられた映像は、2日午後3時の「特設ニュース」や「ニュース7」、「ニュースウオッチ9」などで、あわせて76回（9月2日）放送しました。

寄せられた映像の中には、ほぼ同時に2つの渦が記録されている動画もあり、複数の竜巻が同時に発生していた可能性が浮かび上がっています。この内容は、NHKオンラインの「NEWS WEB」でも詳しく伝え、竜巻の実態を解明する大きな手がかりにもなりました。



- ・ NHKはいち早く突風被害について放送した。越谷に在住している人間としてNHKは対応が早くてしかも詳しく放送してくれた。幸い自宅には被害はなかったが、今後もこういった迅速なニュースを期待している。(40代男性)
- ・ 地震の時も津波を撮影するのに危険な目にあっている人もいる。身を守ることを一番に考えるようにしないとイケない。今回も貴重な映像だったが、身の安全を確保するほうが優先だ。(60代女性)

「危険があるのでは」という指摘に対して、「NHKとしては投稿映像を放送でお伝えすることで、視聴者の方々に災害や事件・事故の実態を知っていただくとともに原因の究明に役立て、今後の対策や教訓に結びつくことをねらいとしています。NHKとしては危険がある中での撮影や映像の投稿を、視聴者の方々に依頼することはありません。また映像の使用にあたっては、撮影された状況などを慎重に総合的に判断しながら、使用していきます。」と回答し、ホームページなどで安全に十分注意するよう呼びかけていくことにしています。

■連続テレビ小説「あまちゃん」をダイジェストで一挙放送！

【要望】

4月に放送を開始した連続テレビ小説「あまちゃん」には、多くの視聴者から「これまでの放送をもう一度見たい」、「途中から見はじめた。最初のころの放送が見たい」など、再放送の要望や問い合わせが多く寄せられていました。



- ・ いつも朝のテレビ小説はほとんど見ていなかったが、これは本当におもしろい。最近になって見はじめたので第1週、第2週を見ていない。再放送してもらえるとうれしい。 (20代女性)
- ・ 大型連休のころから見はじめたが今は毎日見ている。第1回からの再放送を、深夜でよいから放送してほしい。 (30代男性)
- ・ 週刊誌でおもしろいと騒がれていたから、ついこの前から見はじめた。放送開始から2か月分を緊急総集編でかいつまんで放送してほしい。他にも出遅れた人はいると思う。 (50代男性)

【対応】

こうした要望に応えるため「朝まで“あま”テレビ」と題して、第1週から第20週までの週間ダイジェストを、8月16日（金）から3日連続で一挙に放送する特別編成を行いました。

◇総合テレビ（全国放送）

8月16日（金） 前1：10～3：52 第1～8週を放送
 8月17日（土） 前2：20～4：01 第9～13週を放送
 8月18日（日） 前1：35～3：59 第14～20週を放送

この対応について、視聴者から次のような反響が寄せられました。

- ・ 思い返す意味でも大変楽しく見ることができた。今後の放送もこのようにダイジェストでまとめて放送してほしい。 (70代以上男性)
- ・ 3日目だけ見た。とりあえず今の話に繋がったのでよかったが、大変よかったので、もう一度最初から放送してほしい。「朝まで“あま”テレビ」のタイトルもセンスがいい。 (40代男性)
- ・ 深夜放送しているダイジェスト版だが、正直眠くて朝まで見ていられない。見ることができるのはせめて午前1時すぎまでだ。録画できない人もいると思うし、楽しみにしていたが、疲れていることもあり、すべて見ることは不可能と思い最初から見るのをあきらめた。 (40代女性)

連続テレビ小説「あまちゃん」は、「NHKとっておきサンデー」（総合・日曜 前11：00）の中で20分間ダイジェスト「あまちゃん一週間」を毎週放送しています。

また、総合テレビでは全156回を前編・後編にまとめた総集編として10月14日（月）に放送する予定です。

■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、8月は82件（7月は84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。

【8月】

（誤記・誤読などの例）

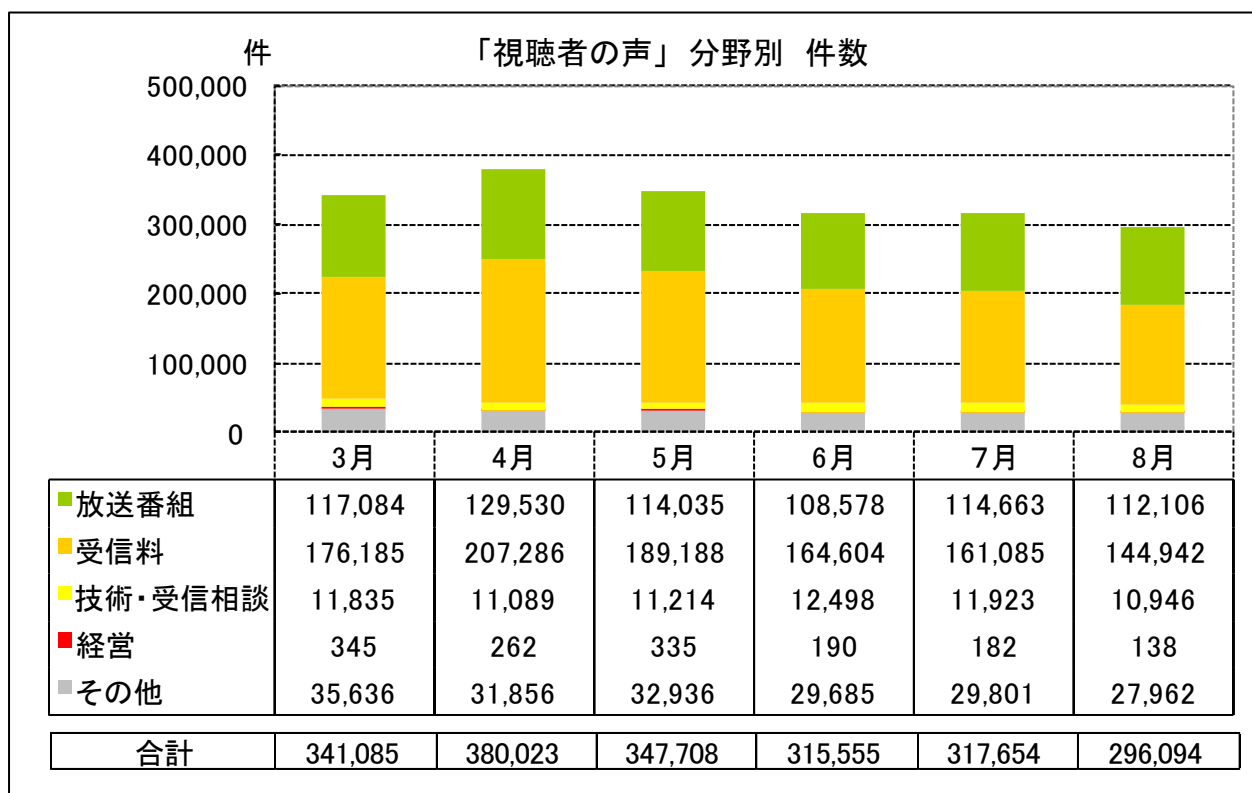
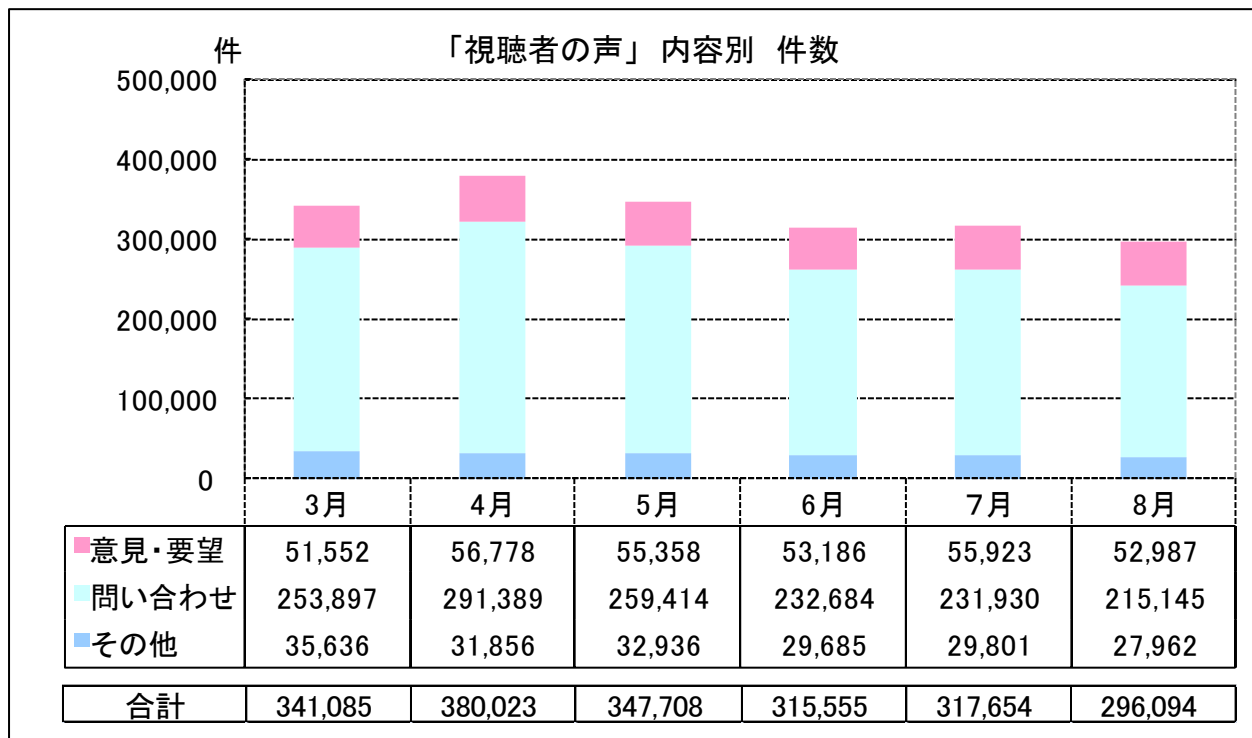
番組名	間違い種別	間違い内容
ひるまえほっと （総合テレビ）	静止画	川柳の一部 × 咳きがだんだん声に波になり ○ 咳き
ローカルニュース （総合テレビ）	読み	黄色ブドウ球菌 × きいろ ○ おうしょく
ゆうどきネットワーク （総合テレビ）	テロップ	土曜ドラマ「夫婦善哉」の舞台 × 法善寺横町 ○ 横丁
ニュースウオッチ9 （総合テレビ）	読み	慶応義塾大学の清家塾長 × さいけ ○ せいけ
ローカルニュース （総合テレビ・逆L字）	テロップ	警報・注意報が出ている地名 × 大垣町 ○ 岡垣町

（事実関係などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
あさイチ （総合テレビ）	内容	紹介した先生の勤務先 × 養護学校 ○ 特別支援学校 ※固有名詞では「養護学校」も使用している
夢であいましょう （総合テレビ）	内容	「エーデルワイス」が歌われたミュージカル × West Side Story ○ Sound Of Music
		「トゥナイト」が歌われたミュージカル × My Fair Lady ○ West Side Story
全国中学校体育大会 （Eテレ）	テロップ	水泳男子400mメドレーリレー決勝の8コースの学校名 × 三重 尾鷲 ○ 新潟 新津第一

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成25年8月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は296,094件で、前月より20,000件あまり減少しています。



4. 放送番組への反響

■ 8月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

8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、112,106件、内訳は、意見・要望38,817件、問い合わせ73,289件でした。

NHKのど自慢(8/4)	1,671 件
ためしてガッテン「冷蔵庫のスゴ技5連発！」(8/28)	861
第45回 思い出のメロディー(8/10 GTV、R1)	770
零戦～搭乗員たちが見つめた太平洋戦争～「前編」・「後編」 (8/3・10 BSプレミアム)	647
あさイチ「3人に1人が発症！ 帯状ほうしん」(8/28)	517
第95回全国高校野球選手権大会-第2日-(8/9)	495
みんなをつなぐ魔法のメロディー「ディズニー&ジブリの名曲」(8/14)	494
NHKスペシャル シリーズ日本新生 「戦後68年 いま、「ニッポンの平和」を考える」(8/15)	398
NHK歌謡コンサート「特選ドラマチック歌謡」(8/27)	375
あさイチ「“女のむくみ”解消スペシャル」(8/1)	342

■ 8月 再放送希望 上位10番組（放送別）

8月に視聴者から寄せられた、再放送の問い合わせと要望は9,411件でした。

みんなをつなぐ魔法のメロディー「ディズニー&ジブリの名曲」	343 件
零戦～搭乗員たちが見つめた太平洋戦争～「前編」・「後編」(BSプレミアム)	280
35周年スペシャル 復活！サザンオールスターズの流儀	271
ためしてガッテン「冷蔵庫のスゴ技5連発！」	173
真夏の夜の美輪明宏スペシャル	166
土曜ドラマ 七つの会議<終>第4回「だれかが生き残る」	162
NHKスペシャル「緒方貞子 戦争が終わらない この世界で」	160
ためしてガッテン「うっかりミスで発覚！ 40代を襲う謎の病」	135
第45回 思い出のメロディー(GTV、R1)	132
ドラマ10 激流～私を憶えていますか？～<終>第8回「友への誓い」	131

青字：再放送実施番組
(9月18日現在)

5. 受信料関係の意見・要望への対応

■自然災害による受信料関連のお問い合わせへの対応

7月から8月にかけて中国地方や東北地方などで大雨の被害が相次ぎました。

NHKは、こうした自然災害にあわれた世帯に、放送受信料免除の基準を設けて対応しています。災害による免除の基準は、災害救助法が適用された市町村の区域内で、半壊、半焼以上または床上浸水以上の被害を受けた建物に受信機を設置して締結されている放送受信契約のある世帯で、災害救助法が適用された月と翌月の2か月間、受信料が免除になるというものです。

- ・ 自宅が水害で床上浸水の被害にあったため避難所に一時的に身を寄せていたが、自宅に戻ってテレビを見ている。受信料の免除の申請をしたい。(60代男性)
- ・ 床上浸水の被害を受けた。ホームページを見たが、受信料免除の手続きをしたい。(60代女性)

ふれあいセンター（営業）では、こうした自然災害時における免除に関するお問い合わせをいただいた際に丁寧に説明するとともに、地域の最寄りの放送局・営業センターでは、被災地域の自治体を通じて被災者の方に受信料免除の制度についてお知らせをするなど、対応を行っています。なお、自然災害による免除の手続きについてはホームページで詳しく説明しています。

■苦情・要望などへの対応の内訳

受信料に関して8月は、144,942件（前月は161,085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110,072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4,267件で、一次窓口で対応を完了したのは、1,931件（45%）でした。残る2,336件（55%）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。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	2,187
	訪問日、訪問時間に対する不満	27
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	143
	料金体系・料額への不満	45
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	117
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	34
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	1,714
合計		4,267

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して8月は、10,946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）および各放送局の受信相談窓口では8,892件を受け付けました。

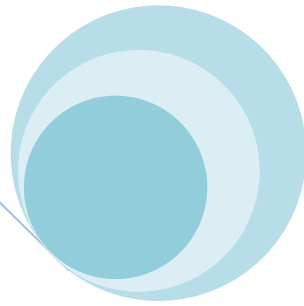
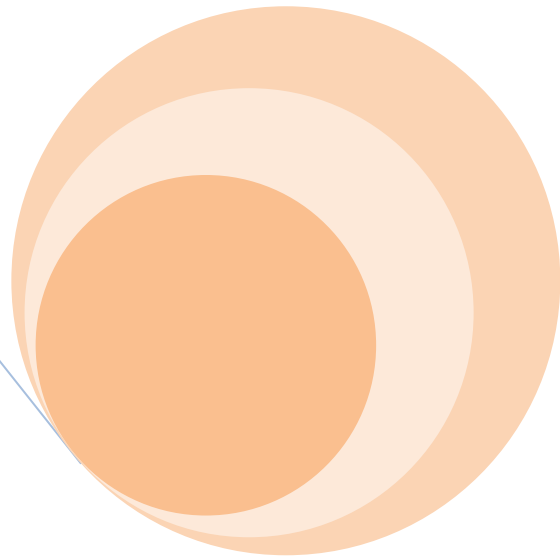
これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が6,489件、地上デジタル放送の受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は2,403件です。

このほか、受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが2,475件寄せられました。

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3,655件(56%)で、残る2,834件(44%)は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、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		6,489
	一次対応	3,655
	個別受信設備不良	3,278
	共同受信設備不良	310
	建造物による受信障害	13
	雑音障害	25
	混信・難視聴など	29
	二次対応	2,834
技術相談（地デジ受信方法などへの問い合わせ）		2,403
合計		8,892



視聴者対応報告

平成25年9月



1. ピックアップ

■連続テレビ小説「あまちゃん」

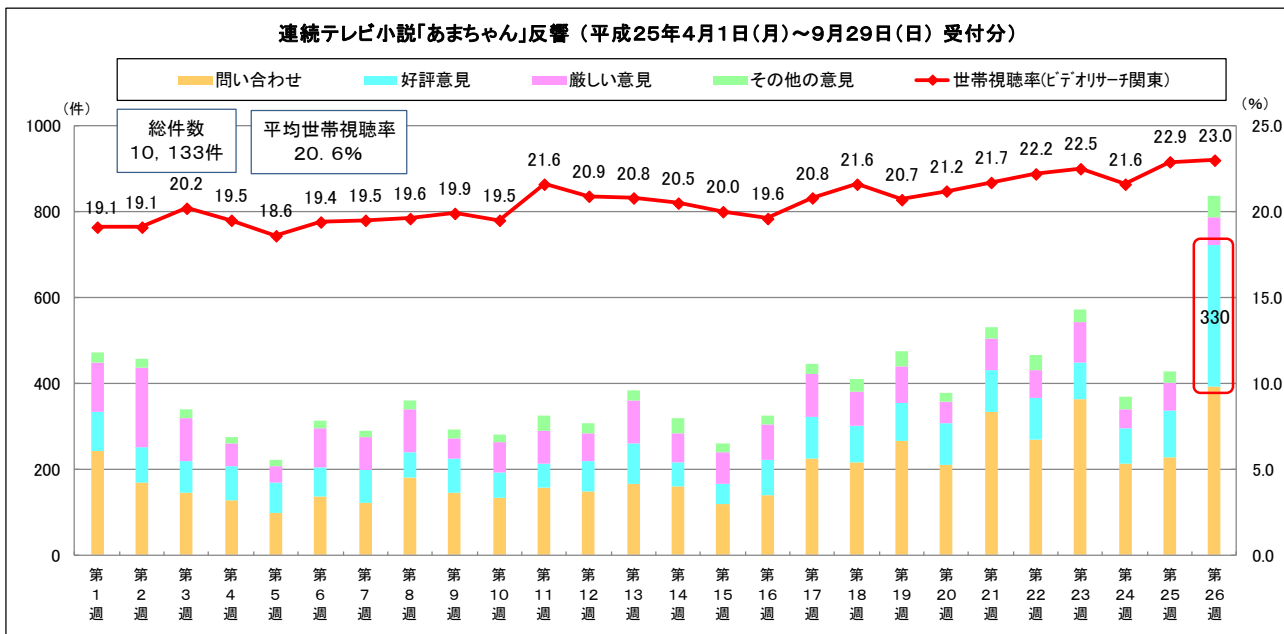
平成25年4月1日(月)～9月28日(土)

月～土 総合 前8:00～8:15、BSプレミアム 前7:30～7:45

反響 10,133 件 (4月1日～9月29日の集計)

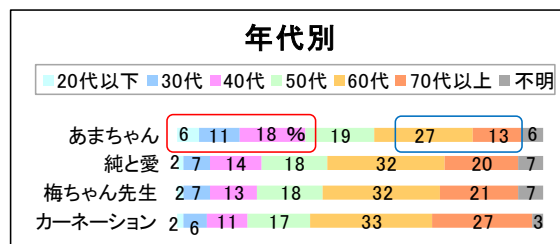
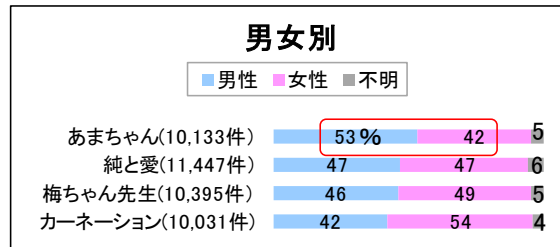
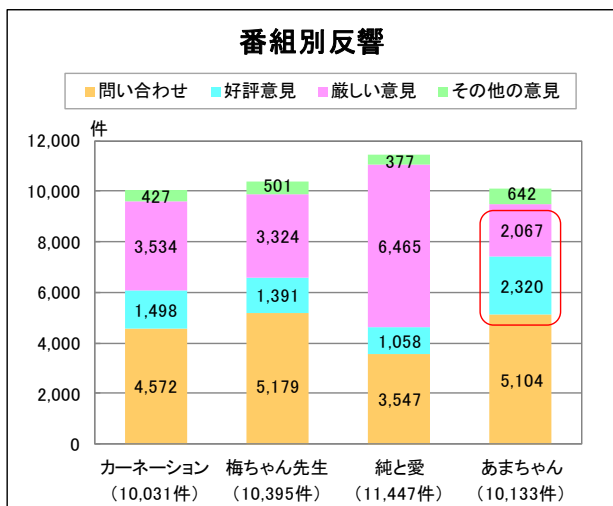
(好評意見 2,320 件、厳しい意見 2,067 件、その他の意見 642 件、問い合わせ 5,104 件)

平成25年度前期の連続テレビ小説「あまちゃん」には、4月の放送開始から最終回翌日までの間に、10,133件の反響が寄せられました。過去3作品と比較すると、総件数に大きな差はありませんが、好評意見はもっとも多く、厳しい意見はもっとも少なくなっています。



「あまちゃん」の反響の特徴は、これまでは女性からの反響が多かった連続テレビ小説の傾向と異なり、男性からの反響が女性を大きく上まわったことです。

年代別でも、特に20代以下から40代までの反響が3分の1を占めるなど、若い世代から多くの反響が寄せられました。「あまちゃん」の緻密でユーモアあふれる脚本と演出が織りなす世界観が、“あまちゃんワールド”として、社会現象と言われる広がりにつながったことがうかがえます。



○好評意見

- これほど朝が楽しみだと感じさせてくれたドラマはない。能年玲奈さん、小泉今日子さん、宮本信子さんなどハマり役の出演陣、耳から離れない大友良英さんの音楽、宮藤官九郎さんの脚本とその世界観を余すことなく見事に表現した演出。見ていて演じている役者が皆楽しそうで、それが画面からあふれ伝わってくる。(20代男性)
- 毎日楽しみに見ているが、テーマ曲の軽快なリズムで一日が元気に始まる。すばらしい演奏の中、特にパーカッションの小気味良いリズムには、いつもワクワクしている。(60代女性)
- これまで朝ドラを見たことはなかったが、今回の「あまちゃん」は最高におもしろくて見始めた。配役もぴったりハマっているし、脚本も良い。いつもはNHKをほとんど見ていなかったのに、義務として受信料を払っていたが、「あまちゃん」をきっかけに朝ドラを見るようになり、受信料を払う事が嫌ではなくなった。(40代男性)
- 「あまちゃん」と「あさいち」を毎日録画して見ている。ドラマは会社の昼休みにも見ているが、帰宅後「あさいち」冒頭の「あまちゃん」に対するツッコミや感想を見るのも楽しみのひとつだ。(50代女性)
- 劇中で小泉今日子さんが「潮騒のメモリー」を歌っているのを見て感動した。懐かしい曲調と、切ない歌詞が絶妙だ。ほぼ同年代で大ファンだった“キョンキョン”が再び歌っている姿を見ることができて、とてもうれしかった。また、「ザ・ベストテン」のパロディなど当時を思い起こさせる細かな演出も、毎回楽しんでいる。(50代女性)
- 毎日、夫婦の会話に「あまちゃん」はかかせなかった。母親にもドラマを勧めたら見るようになり、家族全員で見ていた。「あまちゃん」は家族を一つにしてくれるドラマだ。(20代女性)
- 本当に楽しくて、あと1か月で終了してしまうのがとてもさびしい。田舎から上京して10年たつ私が、ようやく地方コンプレックスと決別できたこと、親への見方が変わったことなど、本当に感謝している。(30代男性)
- すばらしい最終回だった。「あまちゃん」は朝ドラのイメージを覆したと言っても過言ではない。この半年間、毎日楽しみをくれて本当にありがとう。希望もてるラストだったので、また「あまちゃん」の続編をぜひ見たい。(20代女性) ※同様の続編希望155件

○厳しい意見

- 主人公の父親が使用している個人タクシーが韓国車であると聞いた。東北が舞台のドラマで、いくら個人タクシーとはいえ、珍しい車種を使うのはいかなものかと思う。(50代男性) ※同様意見203件
- 毎朝楽しく見ている。ただ、せりふの方言がきつくて言葉がわからず、字幕で見ている。もう少しやわらげてほしい。(60代男性) ※同様意見46件
- 東京編を見ている。劇中のアイドルグループ「GMT」は、見たこともない若い女の子が出てきて、実際にあるアイドルグループ集団のものまねのようでおもしろくない。(60代男性)
- 毎回視聴してきた。けさの放送も見たが、震災のシーンが描かれていた。私も東北出身で被災した者だ。震災のシーンがあることは以前から聞いていて、描き方もジオラマを使うなど配慮されていたことがわかったが、やはり思い出してしまい胸が苦しくなってしまった。(50代女性)

□ “社会現象” となった「あまちゃん」

放送開始当初から、ドラマの舞台となった北三陸の方言「じぇじぇ〜」が流行語となり、日常会話や携帯電話の着ボイスで使用されるなど、視聴者に浸透。幅広い支持を集めました。

中盤からは、「オープニングテーマ曲」やドラマで歌われた「潮騒のメモリー」などについて、CD販売の予定や楽譜の有無をはじめ、番組関連グッズ、書籍などへの問い合わせが多く寄せられました。

インターネット上では番組を実況するツイートのほかにも、出演者やドラマのシーンをイラストにしてツイッターに投稿する「あま絵」ブームが起き、プロ・アマを問わず続々と投稿されました。最終回が近づくと「あまロス」（あまちゃんロス症候群）という言葉まで生まれ、放送終了を嘆くファンが続出しました。

- ・ 小学校1年生の担任をしている。同じ学年の教員も「あまちゃん」の大ファンだが、ドラマも曲も本当に元気が出る。6月の運動会では、ダンス種目にオープニング曲と「じぇじぇじぇ」を取り入れる予定にしている。保護者や地域の皆さんの反応も楽しみだ。（50代女性）
- ・ 「潮騒のメモリー」のCD化の予定はあるか。自分はちょうど小泉今日子さんと年齢が同じで同世代を生きてきた。あの歌を最初に聞いたときは切なくて懐かしくて泣いてしまった。アキとユイが練習しているシーン、春子が歌って父親を送り出すシーンでも泣いた。大好きな曲で、ぜひ自分でも覚えて歌いたいのでCD化を検討ほしい。（40代女性）
- ・ 「能年玲奈 featuring 天野アキ フォトブック」を買った。若さ、エネルギー、好奇心がうわーっとあふれていて、ページをめくるたびに、まさにじぇじぇー！の連続だった。（40代女性）
- ・ 社会現象になって盛り上がるのはうれしいが、新聞や週刊誌、インターネットなどを見るとネタバレするので見ていない。大事なのは1回1回の放送だ。毎日じぇじぇ！と言いたいので、次週のあらすじも見ないようにしている。（40代女性）
- ・ きょうで終わりさびしい限りだが、最終回は最高な締めくくりだった。「あまロス」という言葉がはやっているが、私も「あまロス」状態にしばらくなりそうだ。本当に楽しくてすばらしいドラマをありがとう。（50代女性）

□ 「ごちそうさん」スタート

9月30日（月）から後期の連続テレビ小説が始まりました。放送開始から1週間に寄せられた反響は457件。「あまちゃん」に引き続き男性からの反響が多く、今後の展開に期待する声が届いています。



- ・ 「あまちゃん」が終わり「私の朝の楽しみを返してええ」といった心境だったが、新しく始まったドラマを見て朝からほっこりした気持ちになり、また毎朝が楽しみになった。たくさん料理が出てくるが、中でもぬか漬けがなんともおいしそうで朝から食欲がわいてくる。この番組を見ていると、わが家は皆が食いしん坊になってしまいそうだ。これからも楽しみにしている。（年代性別不明）
- ・ 大人気の「あまちゃん」の後番組だが朝ドラらしいドラマを期待している。せつかく食をテーマにしたドラマなので、番組ホームページでドラマに出てきた料理のレシピを掲載してはどうか。明治から昭和までの料理の仕方や工夫なども一緒に紹介されれば、なお楽しいと思う。（40代女性）

※番組ホームページで毎週1品を「め以子のごはん帳」として紹介。第1週は「オムレットライス」を紹介しました。 <詳しくはこちらから → <http://www1.nhk.or.jp/gochisosan/> >

■震災と防災関連番組への反響

NHKでは“防災の日”を中心に8月下旬から9月にかけて、テレビ・ラジオで震災と防災を考える特集番組を放送しました。このうち「NHKスペシャル MEGAQUAKEⅢ 巨大地震」には454件の反響がありました。



□NHKスペシャル MEGAQUAKEⅢ 巨大地震

「よみがえる関東大震災～首都壊滅・90年目の警告～」

8月31日(土) 総合 後7:30～8:43

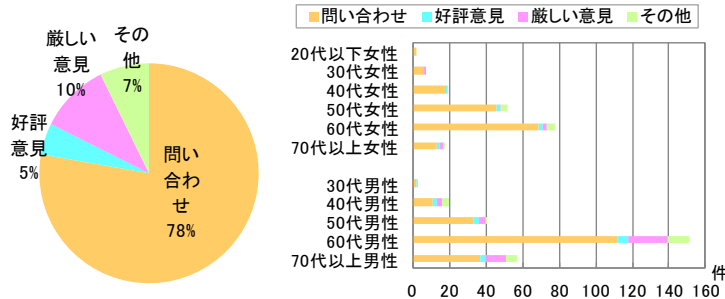
「南海トラフ 見え始めた“予兆”」

9月1日(日) 総合 後9:00～9:49

反響 454件

(好評意見21件、厳しい意見47件、その他の意見33件、問い合わせ353件)

この2つの番組には60代を中心に反響が寄せられ、「地震の怖さを再認識した」「このような内容は繰り返し放送すべきだ」などの好評意見のほか、ナレーションやBGMの使い方などに厳しい意見が寄せられました。問い合わせの多くが、再放送希望と再放送日時についてでした。



○「よみがえる関東大震災」

- ・ 釘づけになって見た。地震の怖さを再確認した。(70代以上女性)
- ・ NHKにはこのような防災を啓発する番組を、公共放送として先頭に立ってもっと放送してもらいたい。オリンピックに大金を使うくらいなら災害に備えた投資が必要だ。(60代男性)
- ・ 半年、1年過ぎたら人々は物事を忘れる。東日本大震災のことも忘れてしまっているだろう。このようなテーマは繰り返し放送すべきだ。(70代以上男性)

○「南海トラフ」

- ・ CGを駆使し詳しく説明されていてわかりやすかった。単に恐怖をあおる内容でなくてよかった。(50代女性)
- ・ 日本列島が動く方向が変わっているということがGPSを使って説明されており、わかりやすかった。(50代男性)
- ・ 見る側としては、このような番組は緊張感もあり恐怖もある。本当は見たくはないという気持ちもあったが、知っておくことが大事だと思い、視聴した。(60代女性)

○全体を通して

- ・ ナレーションや音楽が恐怖感をかき立てるような感じだった。ドラマではないのだから、人に恐怖感を与えるのではなく科学的根拠を伝えられるように、もっと抑え気味にすべきだ。(50代男性)
- ・ BGMがうるさすぎて出演者の声が聞こえない。素晴らしい番組なのにもったいない。視聴者のために改善を図ってほしい。(60代女性)

※(2回を通して)BGM、ナレーションなど音声への厳しい意見…15件

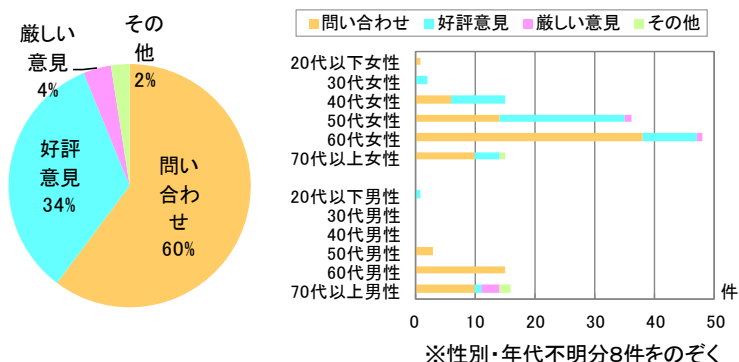
□花は咲くスペシャル

9月11日(水)総合 後7:30~8:43

反響 161件

(好評意見 54件、厳しい意見 6件、その他の意見 4件、問い合わせ 97件)

NHKでは、震災1年後の2012年3月から震災復興支援ソング「花は咲く」を放送しています。今回は、国内だけでなく海外でも歌われ始めた「花は咲く」をめぐるエピソードを、ベルギー、ブラジルそして東北の被災地から伝えました。50代と60代を中心に女性からの好評意見が多く寄せられました。問い合わせは、再放送希望や再放送日時、そして「花は咲く」の英語版の発売予定などについてでした。



- ・ 震災から2年半たった今、「花は咲く」が国の内外で歌われ、復興に心を寄せる多くの人々の存在があることに胸が熱くなった。年月の経過とともに関心が薄れていきがちだが、「花は咲く」はそれを食い止める力のある歌だ。(40代女性)
- ・ 力強く、優しく、そして温かく心に響く番組だった。希望が持てた。「花は咲く」が世界中に広まってほしい。(50代女性)
- ・ 震災から2年半。東京五輪も決定し、お祝いムードの日本だが、原発事故も含め東北の復興という大切な優先すべきことがおろそかになっている現実を実感した。こんな世の中だからこそ、NHKには偏りのない情報を放送してほしい。(40代女性)
- ・ イル・ディーヴォが英語で歌った“FLOWERS WILL BLOOM”がたいへんよかった。この英語の歌詞を手に入れることはできるか？CDは発売されているか？(70代以上男性) ※同様問い合わせ多数

□世界に広がる「花は咲く」の輪

NHK東日本大震災プロジェクトが実施している「100万人の花は咲く」は、各地から寄せられる「花は咲く」を歌う人たちを撮影したビデオを編集し、1分のミニ番組を制作するプロジェクトです。「花は咲く」を歌い継ぎ、震災の記憶を風化させないために、去年12月にビデオ投稿の呼びかけを始めました。ミニ番組として1か月に3本のペースで放送し、ホームページでも紹介しています。

震災復興支援ソング「花は咲く」は、国際放送「NHKワールドTV」で、5分のミニ番組として英語の字幕をつけ、海外でも繰り返し放送されています。番組を見た視聴者から日本語のホームページにビデオが届くようになったため、プロジェクトでは8月に英語のホームページを立ち上げ、海外にもビデオ投稿の呼びかけを始めました。これまでに、ブラジルやアメリカ、スリランカなど、13か国から26本のビデオが届いています。プロジェクトでは、海外からの投稿ビデオについても、ミニ番組や特集番組で紹介していく予定です。



「100万人の花は咲く」
英語ホームページ

<http://www.nhk.or.jp/japan311/flowers/>

2. 指摘・意見・要望への対応

■新サービス ハイブリッドキャスト (NHK Hybridcast) スタート

【要望】

9月2日NHKは、放送と通信を連携させた新しいサービス「NHK Hybridcast」をスタートさせました。「NHK Hybridcast」は、放送による番組とインターネット経由で提供する情報を連携させることで、テレビ放送の画面に最新ニュースや気象情報、スポーツ情報などを組み合わせて表示することが可能になります。

このうち随時最新のニュースが表示される「スクロールニュース」の新サービスについて、番組を見た視聴者から文字を大きくしてほしいという要望がありました。

- ・ さっそく (ハイブリッドキャストを) 見た。メニューも豊富でとても良い。40インチのテレビで見ているが高齢者なので文字が小さくて見にくい。文字を拡大する方法はあるか？テレビの設定の問題なのか？ (70代以上男性)

【対応】

視聴者からの要望を受けて、文字の大きさはボタン操作で1.5倍に拡大できるようにしたほか、デザインも見やすく変更しました。



■要望に応じて再放送

【要望】

ブエノスアイレスで開かれたIOC総会で、2020年のオリンピックとパラリンピックが東京で行われることが決まりました。

その決め手となった東京の最終プレゼンテーションについて、「放送を見逃した」とか「もう一度見たい」という声が約200件ふれあいセンターなどに寄せられました。



【対応】

要望にお応えして、9月8日に放送した「決定! 2020年東京五輪 東京プレゼンテーション完全版」を9月16日BS1で、多くの人が見やすい時間帯の午後9時から再放送しました。

■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、9月は75件（8月は82件）ありました。このうちデータ放送については8件でした。こうした視聴者からの指摘は、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。

【9月】

(誤記・誤読などの例)

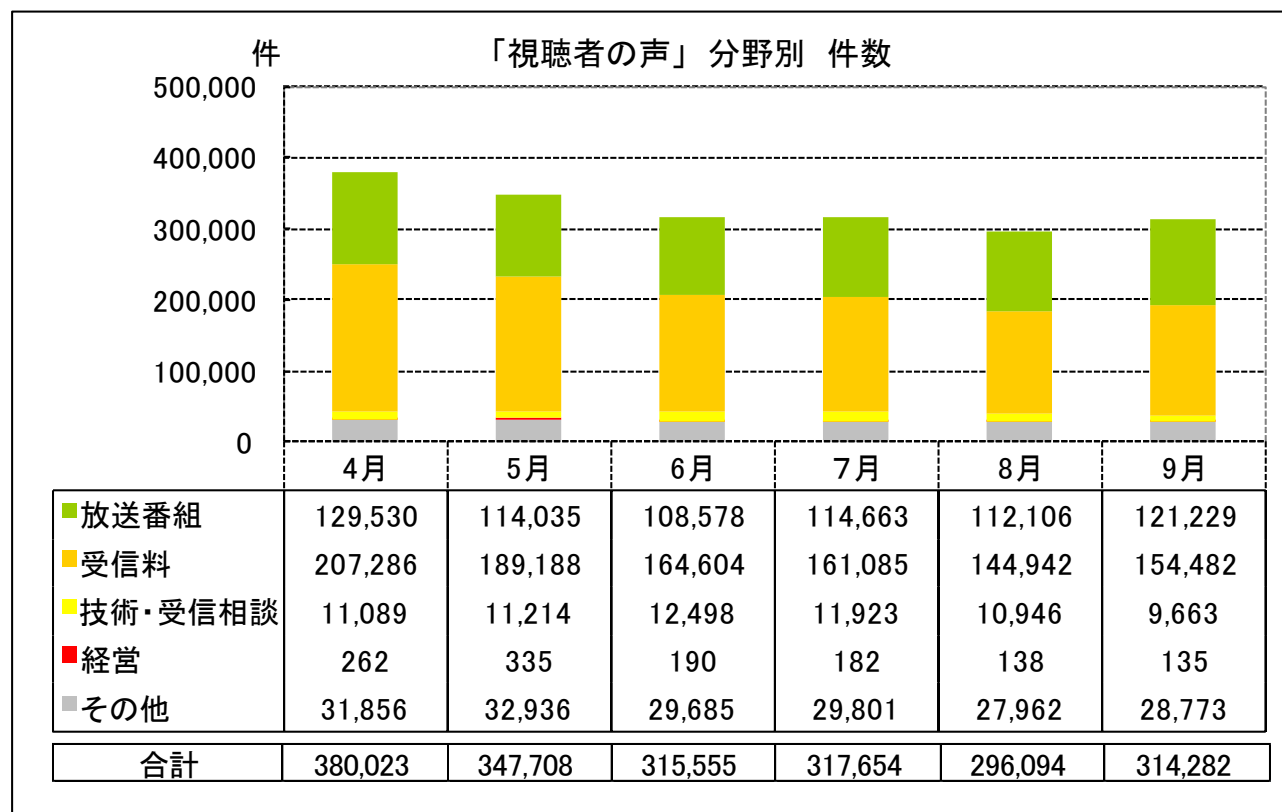
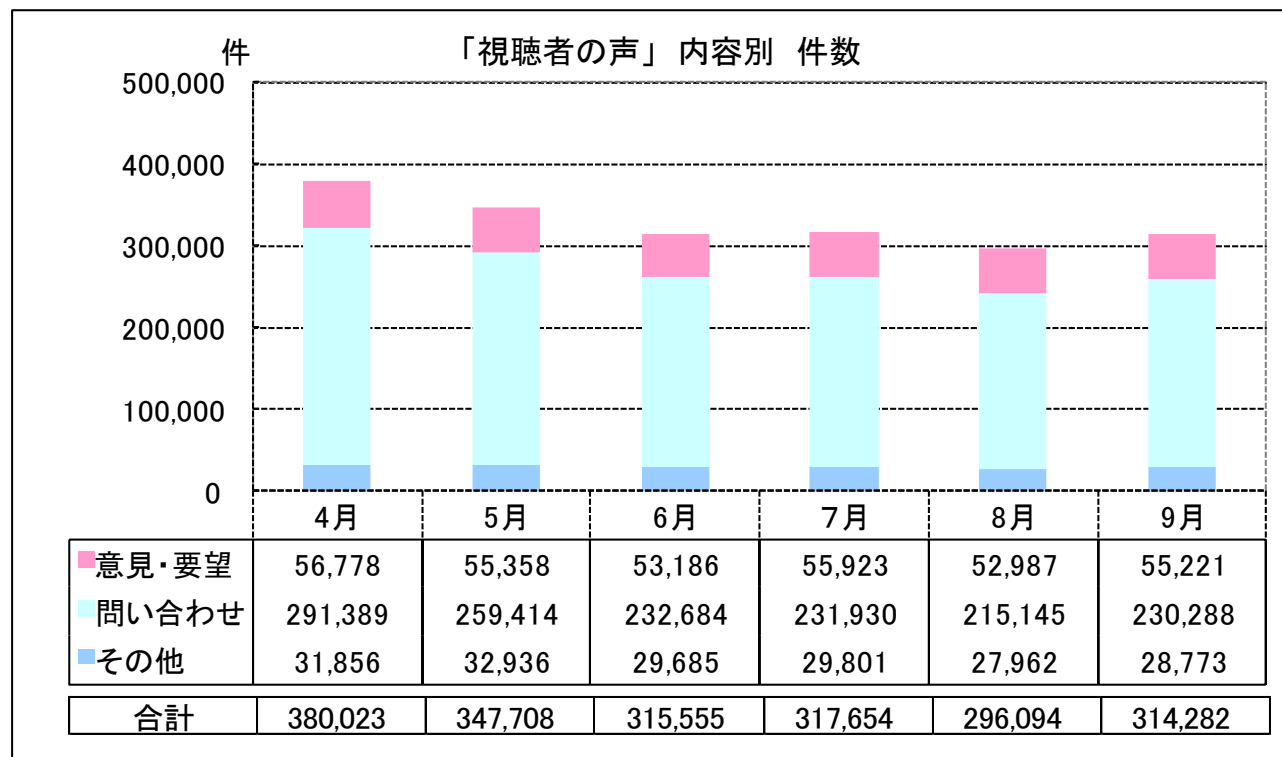
番組名	間違い種別	間違い内容
東京マーケット情報 (BS1)	テロップ	東京株式市場大幅続伸の ×索引役は? ○けん引役は?
午後のまりやーじゅ (ラジオ第1)	読み	宿根(草) ×しゆくね ○しゅっこん
ローカルニュース (総合テレビ)	読み	×宇宙航空開発研究機構 ○宇宙航空研究開発機構
ニュース (データ放送)	表記	×実行税率 ○実効税率
ローカルニュース (データ放送)	表記	×特別刑法解除 ○特別警報解除

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
第80回NHK全国学校 音楽コンクール県大会 「小学校の部」 (Eテレ・ローカル放送)	映像	合唱の映像で、一部別の小学校の映像を使用
BSコンシェルジュ (総合テレビ)	コメント	番組冒頭で紹介した犬 ×ダックスフント ○ビーグル
八重の桜 「西南戦争」 (総合テレビ)	映像	地図の映像で、桜島が大隅半島と ×陸続き ○陸続きではない (陸続きになったのは大正時代で 西南戦争の時は陸続きではない)
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	コメント	マイルス・デイヴィスの生まれた年 1926年5月は 昭和の年号にすると・・・ ×昭和元年 ○大正15年 (昭和元年は1926年12月から)
BSオンライン (ホームページ)	内容	映画の放送予定を紹介する「映画カレンダー」の 10月分に8月分の一部がまぎれこんでいた

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

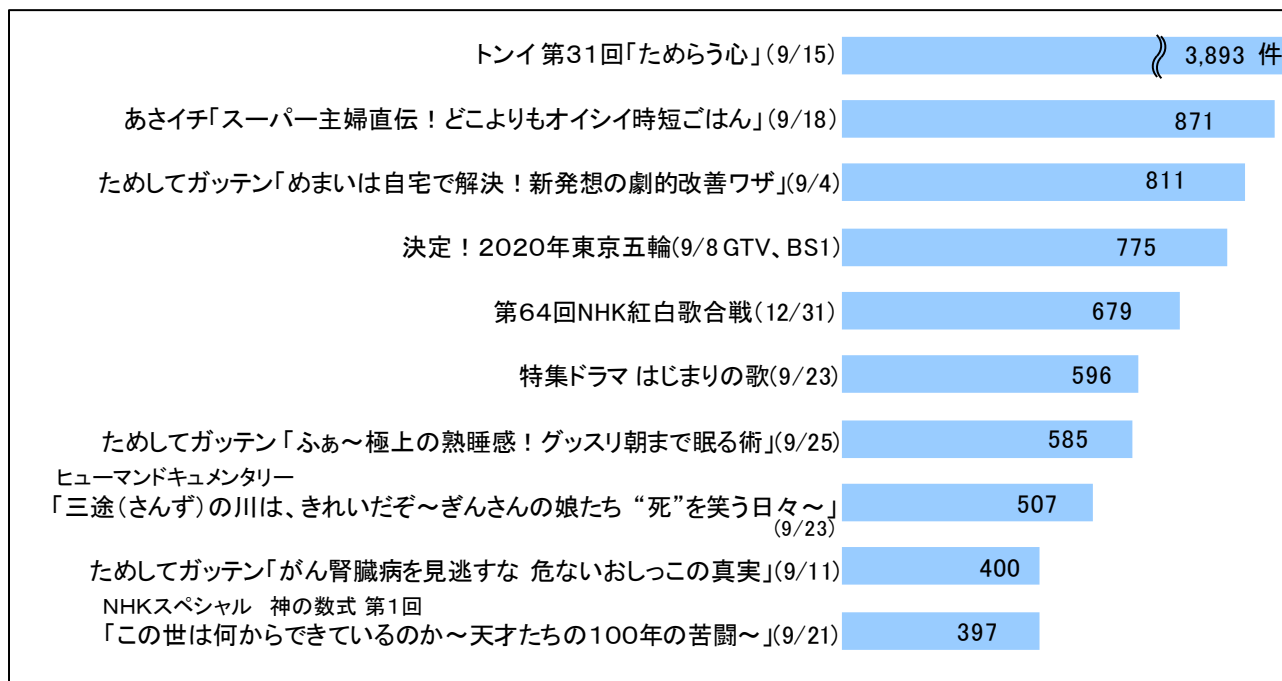
平成25年9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は314,282件で、前月より20,000件ほど増加しています。



4. 放送番組への反響

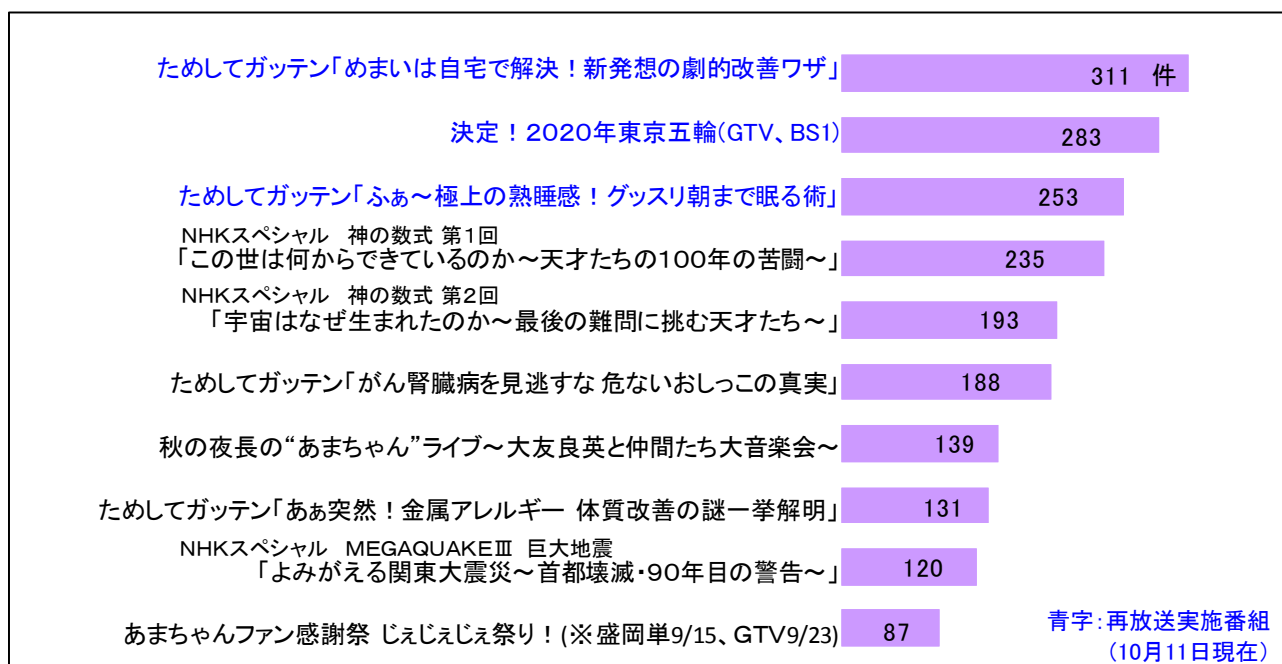
■ 9月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

9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、121,229件、内訳は、意見・要望41,654件、問い合わせ79,575件でした。



■ 9月 再放送希望 上位10番組（放送別）

9月に視聴者から寄せられた、再放送の問い合わせと要望は9,745件でした。



5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して9月は、154,482件(前月は144,942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122,822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4,720件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,148件(46%)でした。残る2,572件(54%)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。

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	2,512
	訪問日、訪問時間に対する不満	26
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	142
	料金体系・料額への不満	42
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	107
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	36
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	1,855
合計		4,720

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して9月は、9,663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)および各放送局の受信相談窓口では7,705件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が5,478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2,227件です。

このほか、受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが2,644件寄せられました。

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3,013件(55%)で、残る2,465件(45%)は訪問による二次対応で改善の指導や助言を行い、技術相談については、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。

	事由	件数
受信不良		5,478
	一次対応	3,013
	個別受信設備不良	2,722
	共同受信設備不良	234
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	35
	混信・難視聴など	15
	二次対応	2,465
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)		2,227
合計		7,705

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。

第39条 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。