

(別冊)

視聽者対応報告

2021年1～3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
受信料への意見	4
技術・受信相談への意見	5
経営への意見	5
インターネット活用業務への声	5
意見・要望への対応事例	6
誤記・誤読・間違い指摘への対応	9
2020年度 1年間の意見・問い合わせ総数	10

放送法第27条

協会は、その業務に関して申し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

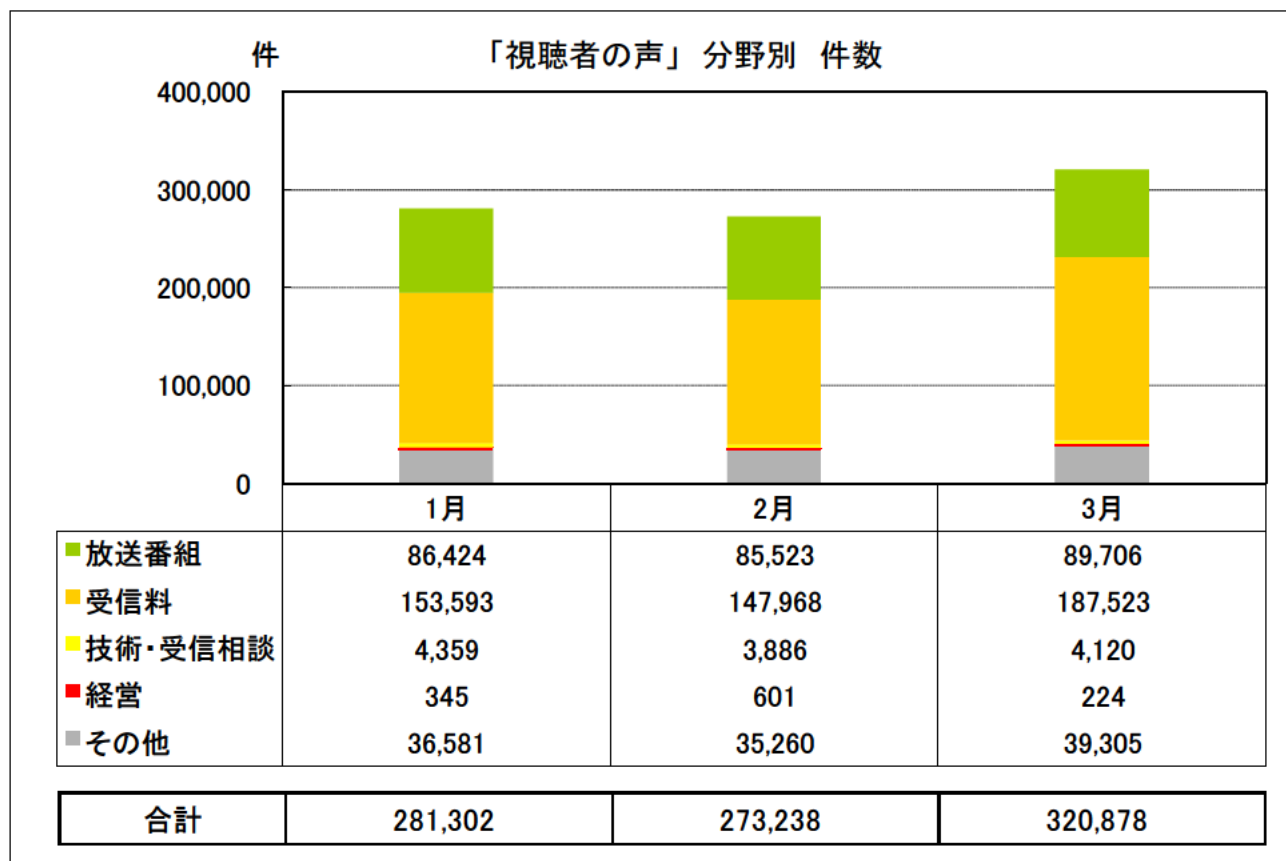
1月から3月に寄せられた視聴者の声の総数は87万5,418件でした。1月から3月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は12万3,587件で、11万877件(90%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万2,710件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	意見・要望	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
ふれあいセンター（放送）	55,004	100,596	73,534	229,134	48,494	6,510
ふれあいセンター（営業）	7,637	340,350	9,439	357,426	4,733	2,904
ふれあいセンター（受信相談）	6,748	3,549	2,333	12,630	3,452	3,296
本部各部局	43,192	22,123	3,716	69,031	43,192	
全国各放送局	11,006	174,067	22,124	207,197	11,006	
合計	123,587	640,685	111,146	875,418	110,877	12,710

※ハートプラザ（放送センター）の受け付け件数はふれあいセンター（放送）に含まれます。

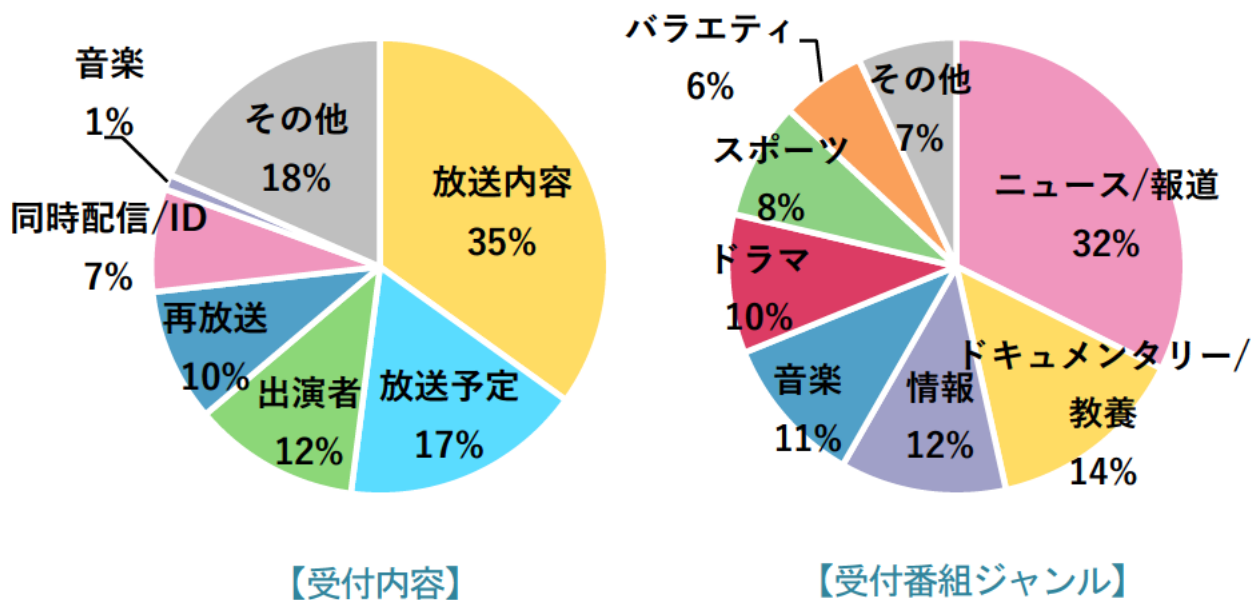
視聴者の声の内訳

視聴者の声の分野別の内訳では、受信料関係が最も多く、次いで放送番組、技術・受信相談などとなっています。



放送番組への声

1月から3月に放送番組に関して寄せられた意見や問い合わせの内訳は、放送内容に関するものが35%、放送予定に関するものが17%、出演者に関するものが12%などとなっています。また、番組のジャンル別では、ニュース・報道番組が32%で最も多く、ドキュメンタリー・教養番組が14%、情報番組が12%、次いで音楽、ドラマ、スポーツ、バラエティの順となっています。



受信料への意見

1月から3月に受信料に関しては、48万9,084件の意見や問い合わせが寄せられました。ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む意見は7,637件で、このうち4,733件(62%)は一次窓口で対応が完了しました。残る2,904件(38%)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。受信料制度などを丁寧に説明して理解を求めるとともに訪問員の指導や研修などの対応を行いました。

	事由	
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	1,825
	訪問日、訪問時間に対する不満	1
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	196
	料金体系・料額への不満	110
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	212
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	99
その他	営業活動や受信料についての問い合わせ等	5,194
合計		7,637

技術・受信相談への意見

1月から3月に技術・受信相談に関しては、1万329件の意見や問い合わせが寄せられました。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6,748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3,581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3,452件(51%)で、残る3,296件(49%)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		
受信不良		6,748
	一次対応	3,452
	個別受信設備不良	2,955
	共同受信設備不良	339
	建造物による受信障害	16
	雑音障害	119
	混信・難視聴など	23
	二次対応	3,296
技術相談	(受信方法などへの問い合わせ)	3,581
合計		10,329

経営への意見

NHKの経営に関して、1月から3月の間にふれあいセンターや全国のNHKに寄せられた意見や問い合わせは、1,170件でした。丁寧に意見を聞くとともに、問い合わせについては対応資料などをもとに回答しました。

インターネット活用業務への声

ふれあいセンターや全国のNHKが受け付けた視聴者の声のうち、インターネット活用業務には1月から3月までに3万4,281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4月から本格的にサービスを開始した「NHKプラス」で2万6,750件と全体の78%を占めました。次いでNHKオンラインや各番組のウェブページなどの「ホームページ」、NEWS WEBなどNHKプラス以外の「動画音声配信」、「NHKオンデマンド」などとなっています。「NHKプラス」については、IDの登録方法に関する問い合わせが多く寄せられています。このため、ご利用案内ページの説明を充実させたり、登録しやすくするための機能を新たに追加したりするなど、随時、改善を重ねています。

(NHKプラスの利用登録につきましては、こちらのホームページで動画などを使って分かりやすくご案内しています。<https://plus.nhk.jp/info/>)

意見・要望への対応事例

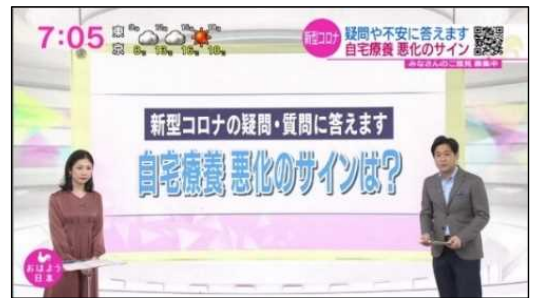
■コロナ禍の視聴者の不安に答えて

新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めが効かず、深刻な状況が今も続いています。NHKは、新型コロナウイルスに関するニュースや番組制作に、引き続き力を注ぐとともに、視聴者のみなさまの不安を少しでも取り除けるよう、さまざまな取り組みを進めています。

● 視聴者の疑問に直接、答えるコーナーを充実

「NHKニュース おはよう日本」では1月、視聴者のみなさまの疑問・質問に答えるコーナーをより充実させるため、ディレクター、アナウンサー、記者が専門チームを編成しました。番組ホームページなどを通じて質問を募り、去年11月の募集開始から2月中旬までに1,000件を超える質問が寄せられました。

随時、専門家などの解説を交えて、番組で分かりやすく回答しました。



NHKニュース おはよう日本

1月14日、番組公式ツイッターに「受験生の感染対策」を解説した放送の動画を投稿したところ、これまでに1,450万回以上見られるなど、多くの人たちに活用されました。



【視聴者の声】

- ・ 新型コロナウイルスの疑問・質問コーナーはとてもよいと思う。(50代男性)
- ・ 自宅療養の際の注意点を実際に診療にあたっている専門の医師が答えてくれた。コロナで死亡する原因、具体的な対応策などがよく分かった。(70代以上男性)



おはよう日本 公式ツイッター

■公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」

新型コロナウイルスは子どもたちの学びにも大きな影響を与えています。中でも以前から困難な環境にあった子どもたちがさらに追い詰められ、「学びたいのに学べない」教育機会の喪失が広がりつつあります。NHKは、こうした課題と向き合い、子どもたちの未来の選択肢を広げられるように、公共メディアキャンペーン「いま、学びを守ろう。」を1月から展開しました。



ハートネットTV「コロナで取り残される子どもたち」
(2/2、3・Eテレ)

「ハートネットTV」は2夜連続で、“コロナで取り残される子どもたち”について考えました。家庭環境などによる教育格差が広がる中、子どもたちがどんな状況に置かれているのか、子どもの学びの機会を守ろうと奮闘するNPOの取り組みとともに紹介し、今後、どんな取り組みが必要か、子どもたちの意見も聞きながら、議論しました。



「学びたいのに学べない」(2/13・Eテレ)

13日には、キャンペーンの柱となる特別番組「学びたいのに学べない」を放送しました。一人親の家庭や外国ルーツをもつ子どもたちを取柄、教育格差の実態と課題をデータで明らかにし、解決策を考えました。

このほか「あさイチ」や「逆転人生」など定時の番組でも関連企画を多数放送し、「学びたいのに学べない」子どもたちを支えるための学校の新たな取り組みなどを紹介しました。

<主なキャンペーン関連番組(放送順)>

■あさイチ「コロナから“学び”を守ろう！」(1/20・総合) ■国際報道2021「キスタン“シンドのマララさん” 貧しい子どもたち学びを」(1/21・BS1) ■逆転人生「貧困の連鎖を断て！西成高校の挑戦」(1/25・総合) ■ニュース シブ5時「コロナで注目 YouTube授業動画」(1/28・総合) ■ラジオ深夜便ママ☆深夜便「こどもの贈り物」(1/29・ラジオ第1/FM) ■クローズアップ現代+「コロナ禍の高校生〜レポート『課題集+校』〜」(2/3・総合)

このほか、山形、秋田、広島など地域放送局でも特集番組を制作



【視聴者の声】

- ・ 学びたいのに学べない、本当にやるせない社会だ。これ以上、格差を広げないためにも私大への補助金の増額などできることはあるはずで、国が一刻も早く対策をとるべきだと感じた。(60代男性)
- ・ 若い人たちが祖父母などを介護するという実態や、当事者の思いを知って衝撃を受けた。引き続き介護を担わなければいけない若者の実態を取柄してほしい。(60代女性)

3月には、キャンペーンで伝えた情報を子どもたちがどう受け止めたのか、全国の大学生以下の子どもたちと語り合ったり、海外を含め、先進的な地域、学校の取り組みを紹介したりする参加型番組を放送し、解決への道を探りました。

■コロナ禍でもバーチャルで新しい学びを

新型コロナウイルスの影響で、NHK放送センターのハートプラザでの中高生向け体験学習がすべて中止となる中、3月からオンラインでの「バーチャル訪問学習」を試行しました。またインターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、「つながる！メディア・リテラシー教室」のトライアルも行い、本格実施に向けて動き出しました。



放送センターのハートプラザ

【寄せられた声】

- ・ 学校関係者ですが、スタジオ見学ツアーのようなものは行ってないのでしょうか。実施されているのであれば、校外学習の一環として検討したいので、教えてください。(50代女性)

●始まった「バーチャル訪問学習」

ハートプラザでは、年間およそ1700人の中学・高校生の体験学習を受け入れてきました。代わりとして3月11日に試行したのが、「バーチャル訪問学習」で



石橋アナウンサーとオンラインで対話

す。従来人気だったスタジオ見学に変わり、大河ドラマの撮影現場や人気番組の舞台裏で活躍するさまざまな職種のスタッフの生の声を、動画5本を用意して見てもらえるようにしました。

また参加した都内の高校2年生13人を石橋亜紗アナウンサーなどとオンラインでつなぎ、放送の仕事やNHKについて対話し、関心に応えました。



大河ドラマ「青天を衝け」の舞台裏

【参加者の声】

- ・ コロナでなければ直接訪問できたと思うため、バーチャルという形で残念に思っていたが、体験してみると、有益な話をたくさん聞いて、直接アナウンサーと話をできる機会もあり、非常に貴重な時間だった。
- ・ 大河ドラマには多くのチームが関わっていることを知ることができて、よかった。さまざまな役者の人たちが番組を作っていることを知ったので、これからテレビを見るときにもっと楽しむことができると思った。

●「メディア・リテラシー教室」で小学生にも新しい学びを

またNHKではこれまで「放送体験クラブ」など放送リテラシー向上に取り組んできましたが、インターネットの情報の受信・発信も含めて子どもたちにメディアについて学んでもらうため、新たに小学5・6年生を対象に「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」のトライアル



放送博物館と各学校をつなぐ



カメラの前で子どもたちが元気に発表

を1月に開催しました。全国4つの小学校から5年生134人に参加してもらい、NHK放送博物館とオンラインでつないで、「画像や映像の狙いを読み解こう！」というテーマに挑戦してもらいました。

【参加者の声】川崎市立城島小学校(神奈川県)、金沢大学附属小学校(石川県)、仙台市立高外小学校(宮城県)、横浜市立津田小学校(神奈川県)

- ・ いつもなら考えを共有できない他の学校の人とつながり合えた。他の学校の人と相談するのもいいと感じた。
- ・ (先生から)授業が締切ってからも『またやりたい！』という声が聞かれた。

NHKでは今回の試行をふまえて、2021年度、「バーチャル訪問学習」「つながる！NHKメディア・リテラシー教室」ともに本格的にスタートし、子どもたちの学びを支えていきます。

■誤記・誤読などの指摘への対応まとめ（1月～3月）

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送でのテロップのミスや誤読などの件数は、1月は68件、2月は61件、3月は64件ありました。ホームページ上のミスは1月は29件、2月は32件、3月は31件でした。視聴者からの指摘は、ふれあいセンターや広報局視聴者部から番組担当者へ連絡し対応を求めました。

（主な間違い）

◆放送

日付	メディア	番組名	種別	内容	対応
1/2	総合テレビ	全国大学ラグビー選手権準決勝	テロップ	決勝の放送予定 ×BS1 ○総合	番組内でお詫び
1/2	Eテレ	ETV特集	テロップ	谷崎潤一郎の没年 ×1962 ○1965	再放送で修正
1/13	Eテレ	NHK高校講座 化学基礎	テロップ	生成したのは ×酸化銅 ○塩化銅	再放送で修正
2/2	BS プレミアム	イッピン	テロップ	地名 ×引前 ○弘前	再放送で修正
2/3	総合テレビ	NHKニュース おはよう日本	テロップ	軍を×避難 ○非難	番組内でお詫び
2/15	BS1	奇跡のレッスン	図	将棋盤に銀が5枚ある	再放送で修正
3/4	BS プレミアム	偉人たちの 健康診断	テロップ	×光ポトグラフィ ○光トポグラフィ	再放送で修正
3/15	総合テレビ	逆転人生	テロップ	×絶対絶命 ○絶体絶命	再放送で修正
3/25	総合テレビ	ニュースウオッチ9 英語音声	コメント	ランニングホームランの英訳 ×running home run ○inside-the-park home run	再発防止に向け 情報共有

◆ホームページ

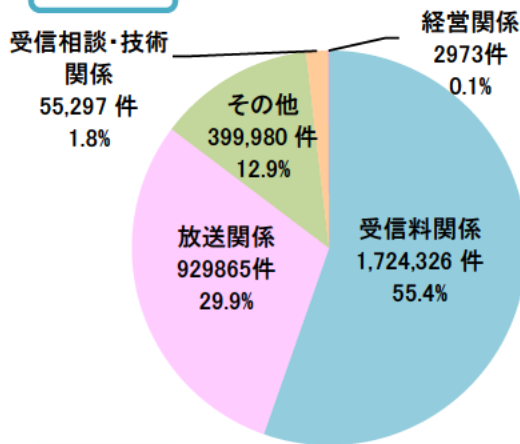
日付	番組名	種別	内容	対応
1/5	NHKアーカイブス 人×物×録	誤記	とと姉ちゃんの放送年 ×2006 ○2016	現場に指摘 修正
2/7	ディスカバー・ビートルズ	誤記	×“Abbey Load” side A ○“Abbey Road” side A	現場に指摘 修正
3/5	【連続テレビ小説】おちょやん	誤記	天海千代のふりがな ×てんかいちよ ○あまみちよ	現場に指摘 修正

2020年度 1年間の意見・問い合わせ総数

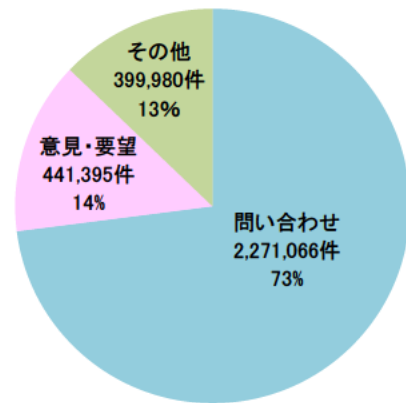
311万2,441件(2019年度 376万3,369件)

2020年度は、311万2,441件の意見や要望、問い合わせをいただきました。新型コロナウイルスの対応で電話窓口の業務や営業活動を縮小したこともあり、前年度に比べ、放送関係がおよそ12万4,700件、受信料関係がおよそ40万5,000件減っています。意向の内容は、受信料関係55%、放送関係30%、受信相談・技術関係が1.8%、経営関係が0.1%でした。意向の種類をみますと、放送や受信料などの問い合わせが全体の73%、意見・要望が14%となっています。

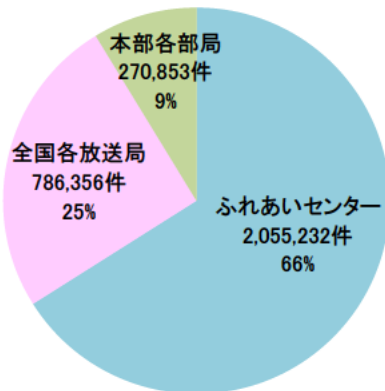
意向内容



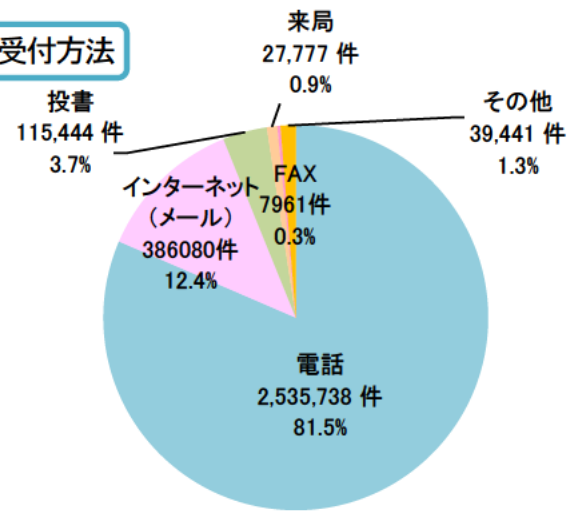
意向種別



受付窓口



受付方法



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります

番組への反響 (放送関係+インターネット関係)

反響の多い番組ランキング

