

(別冊)

# 視聽者対応報告

2021年4～6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

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

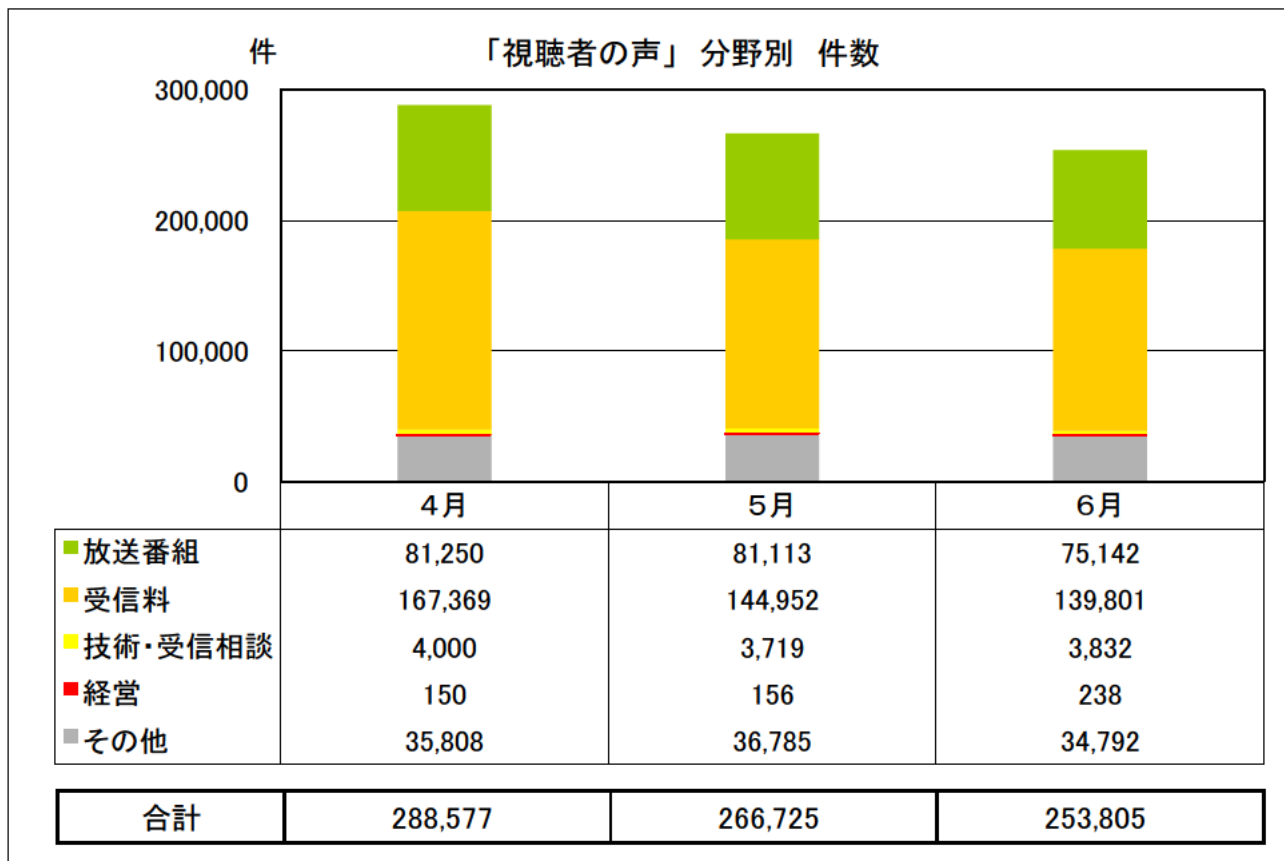
4月から6月に寄せられた視聴者の声の総数は80万9,107件でした。4月から6月に寄せられた声のうち、苦情を含めた意見や要望は11万1,526件で、9万8,626件(88%)は、ふれあいセンターのオペレーターなど、意見を受け付けた一次窓口で対応を完了しました。残る1万2,900件は放送の該当部局、担当地域の営業部や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

	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）	49,210	87,697	71,940	208,847	42,163	7,047
ふれあいセンター（営業）	6,332	332,178	8,252	346,762	3,757	2,575
ふれあいセンター（受信相談）	6,288	3,364	1,729	11,381	3,010	3,278
本部各部局	39,798	20,355	3,379	63,532	39,798	
全国各放送局	9,898	146,602	22,085	178,585	9,898	
合計	111,526	590,196	107,385	809,107	98,626	12,900

※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。

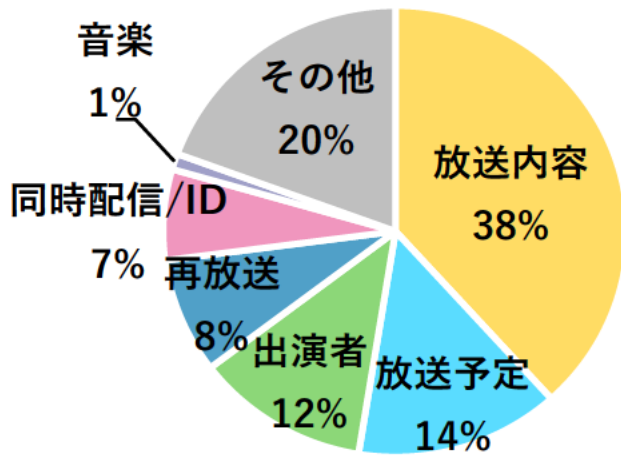
## 視聴者の声の内訳

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。

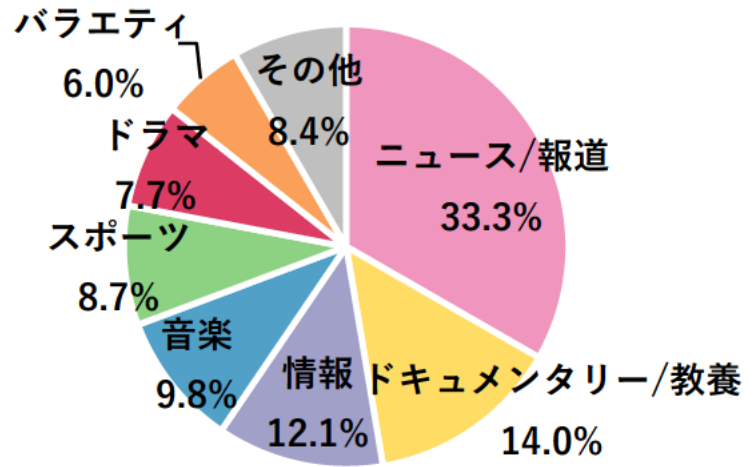


## 放送番組への声

4月から6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38%、放送予定に関するものが14%、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33%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、スポーツ、ドラマ、バラエティの順となっています。



【受付内容】



【受付番組ジャンル】

## 受信料への意見

4月から6月に受信料に関しては、45万2,122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6,332件で、このうち3,753件（59%）は一次窓口で対応が完了しました。残る2,575件（41%）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	2,015
	訪問日、訪問時間に対する不満	4
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	144
	料金体系・料額への不満	75
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	209
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	78
その他	上記以外、営業活動や受信料についての問い合わせ等	3,807
合計		6,332

## 技術・受信相談への意見

4月から6月に技術・受信相談に関しては、9,673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6,288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3,385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3,010件(48%)で、残る3,278件(52%)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。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		6,288
	一次対応	3,010
	個別受信設備不良	2,618
	共同受信設備不良	267
	建造物による受信障害	14
	雑音障害	80
	混信・難視聴など	31
	二次対応	3,278
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		3,385
合計		9,673

## 経営への意見

NHKの経営に関して、4月から6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471件でした。内訳は、職員の不祥事について94件、経営計画について52件、職員制度について22件などとなっています。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4月から6月までに3万1,149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」で2万3,034件と全体の74%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。引き続き、ご利用案内ページの表示や画面上の操作、説明の文章を見直したり、登録しやすくするための機能を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

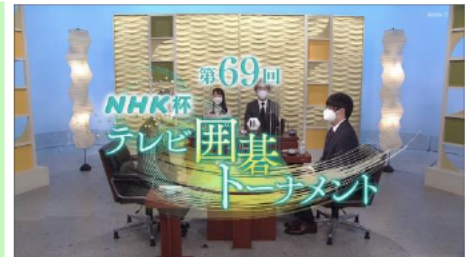
### ■将棋と囲碁の対局番組にAIによる形勢判断を導入

トップ棋士がトーナメント形式で戦う「NHK杯テレビ将棋トーナメント」と「NHK杯テレビ囲碁トーナメント」。いずれも創設から70回前後を数える歴史ある大会ですが、オンライン対戦の広がりやAIの形勢判断への関心が高まり、初心者にも分かりやすい表示を求める声も寄せられていることから、新年度から新たな取り組みを始めました。

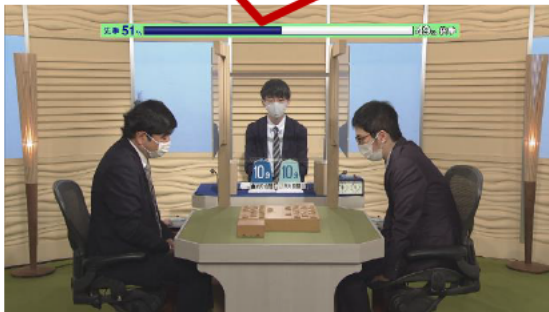


#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ ネットではAIで先手、後手の情勢が分かるようにした将棋の対局番組があり、将棋の素人の私が見てもおもしろいと感じている。家事をしながらでも、ぱっと見ただけで、どちらの棋士が優勢なのか分かるので、NHKもAIを取り入れてほしい。(50代女性)
- ・ AIで形勢判断の変化などを採り入れ、将棋や囲碁を始めたばかりの人にもどちらが優勢が分かるようにしてほしい。(60代男性)



#### AI形勢判断



第71回NHK杯テレビ将棋トーナメント



第69回NHK杯テレビ囲碁トーナメント

過去に行われた対局の膨大なデータをもとにAIが判断した形勢を帯状のグラフで表示します。一手ごとにパーセントが変化し、どちらがどのくらい優勢なのか分かります。形勢が大きく開いた時でも、最後まで興味を持って見ていただけるよう、「この数値はAIが最後まで正確に指した(打った)場合の推測値です」という説明を加えています。

ともに長い歴史のある番組ですが、真剣勝負の臨場感を大切にしつつ、幅広い年齢層にファンを増やすため、新しい取り組みへの挑戦を続けています。

#### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ AIによる優勢、劣勢が表示されるようになって、素人でも対局を楽しめるようになった。とてもよい取り組みだと思う。(50代男性)
- ・ AIの形勢判断に加えて、解説も非常に分かりやすく、おもしろかった。(70歳以上男性)
- ・ 将棋の経験が浅い人には参考になると思う。ただ、おもしろみに欠けてしまう点もあり、できれば表示するかどうかをボタンで選択できるようにしてほしい。(50代男性)

## ■ “若い世代の声を番組へ” 高校・大学生と制作者がオンラインイベントで語る



5月10日開催 番組制作者・専門家が登壇

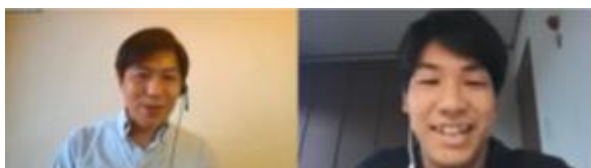
NHKは、視聴者のみなさまの声を直接聞いて番組制作に生かそうとさまざまな取り組みを進めています。5月には「環境問題」をテーマに、NHKプラスクロスSHIBUYAを拠点にオンライントークイベントを開催し、番組制作者が若い世代の視聴者と直接語り合いました。

参加してくださったのは、岩手県から熊本県まで全国の大学や高校から200人を超えるみなさんです。

題材にしたのは「NHKスペシャル 2030 未来への分岐点」。この番組は、地球環境が危機を迎える中、明るい未来と暗黒の未来の「分岐点」である2030年までに私たちができることを伝えるシリーズです。イベントでは、番組制作者がコロナ禍での制作の苦労や番組に込めた思いなどを話し、専門家の知見を重ね合わせたシミュレーションやCG制作の舞台裏も披露しました。



岩手から熊本まで20校から 参加



学生からの質問に、番組にご協力いただいた国立環境研究所の専門家も回答

学生のみなさんからは、「SDGsのコンテンツを発信する時『知る』『考える』から、実際の『行動』につなげてもらうよう工夫していることはありますか？」との質問が寄せられました。これに対し、番組の担当ディレクターは、テレビ番組だけでなく、ホームページなどのデジタルコンテンツでも身近な事例を入れて情報を発信するなど、さまざまな取り組みを進めていることを紹介しました。



### 【参加者の事後アンケートから】

- なぜこのような問題を取り上げたのかなど、「番組制作の意図」について聞くことができ、とても貴重な体験ができた。
- イベントを通じて、メディアがどれだけ人々の心に直接訴えかけることができるのか、ということを確認した。引き続き、自分なりにSDGsを意識した取り組みを実践していきたいが、もっとメディアの力を使ってみようと思っかけになった。
- SDGsや地球温暖化について、番組として放送するだけでなく、大学生など視聴者も参加して相互に意見を交換する場を設けているのはよいと思った。

対面でのイベント実施が難しい状況が続く中、今回は、どこでもつながることができるオンラインイベントの利点を生かした取り組みとなりました。NHKは今後もこうしたイベントなどを通じて、みなさまからの声を直接、いただく取り組みを進め、番組の制作に生かしていければと考えています。

## ■ “誰でも読みやすく” ニュース番組の字体を変更

高齢者を中心に、テレビ画面の字幕の細かい文字が読みにくい、読み間違えるという声がしばしば寄せられています。こうした中、日曜夕方の「ニュース 地球まるわかり」は、番組内の文字表記について、年齢や視力に関わらず、読みやすく、読み間違えにくいフォント(=文字の書体)を6月から導入しました。UD(ユニバーサルデザイン)フォントと呼ばれるものです。



### 【視聴者から寄せられた声】

- ・ NHKの放送をよく見るが、細かい文字がつぶれて見える時がある。(70代男性)
- ・ 数字だけでもUDフォントにしていただけると読み間違いが減りますので、ご検討のほどよろしくお願い致します。(30代女性)



UDフォントは、線の太さや濁点の大きさ、文字の中の余白などを調整して、より読みやすく、似ている文字を読み間違えないよう、工夫された書体です。教科書や表示板などいろいろな場所で利用が広がっています。

NHKでは、ユニバーサルデザインに関する勉強会を開いて、放送での活用を推進しています。

勉強会に参加したニュース番組の制作担当者は、番組での活用を検討。まずは日曜夕方に放送している「ニュース 地球まるわかり」の番組で、出演者の名前や項目紹介をはじめ、全ての文字表記について、6月から利用を開始しました。新しいフォントは、今後、徐々に利用を拡大することを確認しています。

新しいフォントを導入したことは、NHKのツイッターでも視聴者のみなさまにご案内しました。



### 【ツイッターで寄せられた声】

- ・ 新しいフォントだと画面離してもはっきり読める。さすがUDフォント
- ・ たしかに、視力が低下した自分でも見やすい
- ・ 太さ以外可読量のかかわらない
- ・ こういったことが、もっと浸透していくと良いですよー

NHKでは、誰にでも分かりやすい「伝わる」番組づくりを目指して、今後もさまざまな取り組みを進めていきます。

## ■ 誤記・誤読などの指摘への対応まとめ (4月~6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、4月は75件、5月は82件、6月は57件ありました。ホームページ上のミスは4月は36件、5月は38件、6月は28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に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
4/10	総合	NHKニュース おはよう日本	コメント	「衷心」の読み方 × <b>そうしん</b> ○ちゅうしん	午前10時の ニュースでお詫び
4/23	BS プレミアム	美の壺	ラベルの 文字	× <b>Molt</b> ○Malt	再放送で修正
4/28	Eテレ	趣味の園芸	テロップ	× <b>ヒメキンギョソウ</b> ○マツバウンラン	再放送で修正
5/6	総合	日本人のおなまえ	テロップ	× <b>本名曲</b> ○本命曲	再放送で修正
5/18	Eテレ	先人たちの底力 知恵泉(ちえいず)	テロップ	耐える力 × <b>レジデンス</b> ○レジリエンス	再放送で修正
5/15	BS プレミアム	たけしの これがホントの ニッポン芸能史	コメント	SF小説「宇宙戦争」の作者 × <b>オーソン・ウェルズ</b> ○H・G・ウェルズ	再発防止に向け 情報共有
6/3	総合	所さん！大変ですよ	テロップ	× <b>森茂久彌</b> ○森繁久彌	再放送で修正
6/20	総合	ダーウィンが来た！	テロップ	カタツムリの× <b>触覚</b> ○触角	再放送に向け 修正
6/22	Eテレ	趣味どきっ！	画面	スマホの画面 iOSとAndroidが逆	再放送で修正

◆ホームページ

日付	番組名	種別	内容	対応
4/7	選挙WEB	誤記	× <b>宮崎</b> ○宮崎	現場で指摘 修正
5/3	NHKアーカイブス142の金メダル	誤記	岩崎恭子さんの種目 × <b>背泳ぎ</b> ○平泳ぎ	現場で指摘 修正
6/12	邦楽百番	誤記	楽器名 × <b>三軒</b> ○三絃	現場で指摘 修正