

(報告事項)

第1423回経営委員会資料

2023年4月25日

視聴者対応報告（2023年1～3月）について

放送法第27条に定める視聴者対応の状況について、2023年1～3月分を別冊「視聴者対応報告（2023年1～3月）」のとおり取りまとめたので、放送法第39条の第4項の規定に基づき報告する。

(別冊)

視聽者対応報告

2023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 |
| インターネット業務への声 | 4 |
| 受信料への声 | 5 |
| 技術・受信相談への声 | 6 |
| 経営への声 | 6 |
| 意見・要望を受けての改善・対応事例 | 7 |
| 誤記・誤読・間違い指摘への対応 | 14 |
| 2022年度 1年間の意見・問い合わせ総数 | 15 |

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。

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75万1,196件でした。そのうち、苦情を含めた意見や要望は11万1,406件で、9万8,348件(88.3%)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。

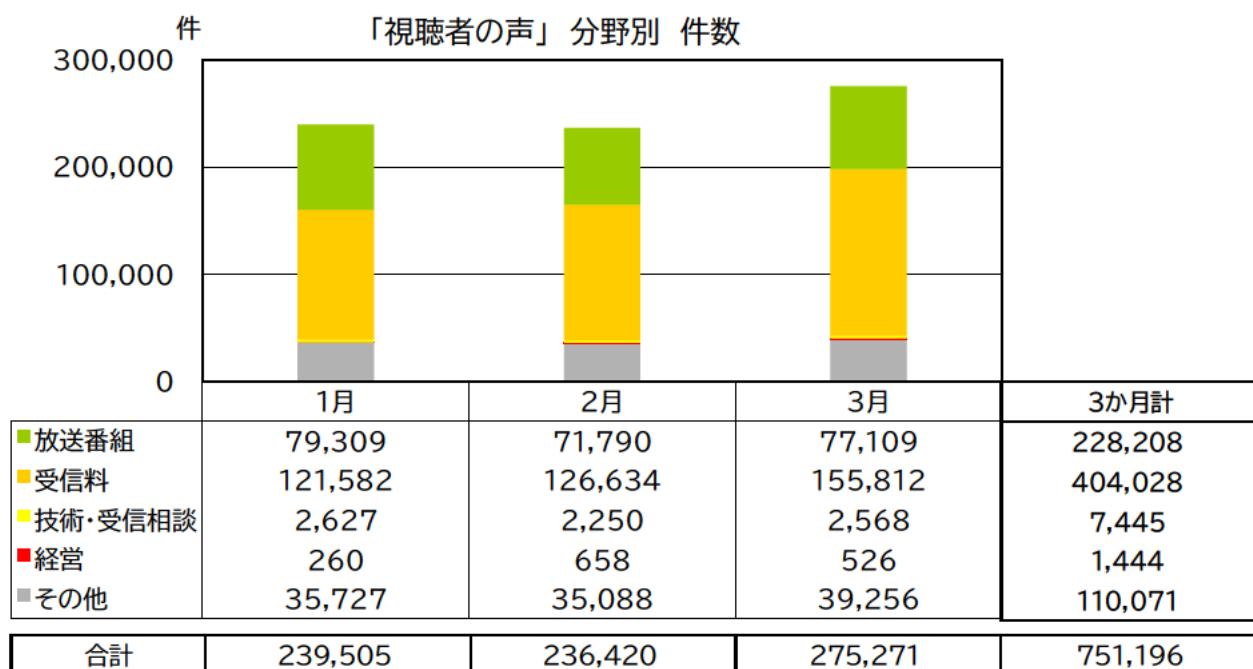
残る1万3,058件は放送の該当部局、地域の担当部署や受信相談窓口で回答や説明などの二次対応をしました。本部各部局や全国放送局に直接届いた意見・要望については、原則一次窓口で完了しています。

| | 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) | 47,023 | 93,199 | 72,348 | 212,570 | 38,824 | 8,199 |
| ふれあいセンター(営業) | 10,724 | 242,663 | 9,326 | 262,713 | 7,760 | 2,964 |
| ふれあいセンター(受信相談) | 4,448 | 1,698 | 1,778 | 7,924 | 2,553 | 1,895 |
| 本部各部局 | 41,421 | 11,396 | 1,574 | 54,391 | 41,421 | |
| 全国各放送局 | 7,790 | 180,763 | 25,045 | 213,598 | 7,790 | |
| 合計 | 111,406 | 529,719 | 110,071 | 751,196 | 98,348 | 13,058 |

※ハートプラザ(放送センター)の受付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。

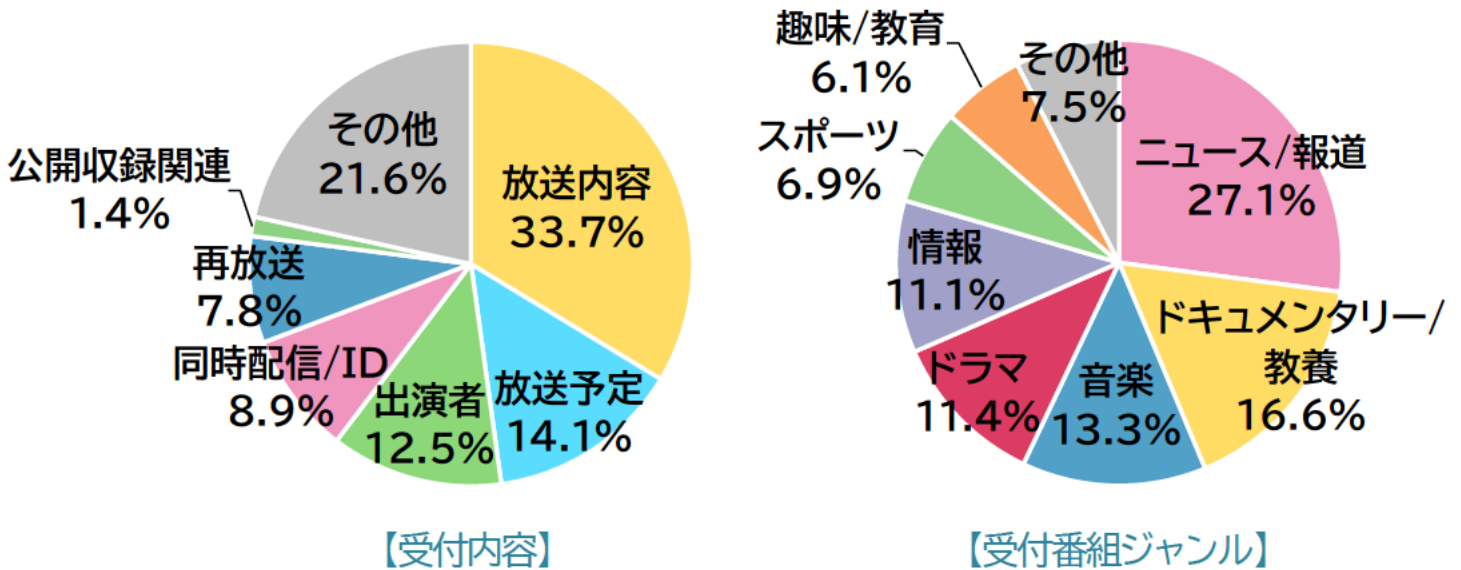


放送番組への声

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は、22万8,208件(昨年度同期24万5,971件)でした。内訳は、放送内容に関するものが33.7%、放送予定に関するものが14.1%、出演者に関するものが12.5%、などとなっています。

番組のジャンル別では、ニュース/報道が27.1%で最も多く、ドキュメンタリー/教養が16.6%、音楽、ドラマ、情報の順となっています。「【大河ドラマ】 どうする家康」に大きな反響があったドラマは11.4%と、昨年度同期の9.3%と比べて2.1ポイント高くなっています。

また、寄せられた声の中から好評意見と厳しい意見を分類して比較すると、好評意見が37.0%、厳しい意見が63.0%でした。



| | 1月 | 2月 | 3月 | 1月～3月平均 | 昨年度同期 |
|-------|-------|-------|-------|---------|-------|
| 好評意見 | 39.6% | 37.1% | 34.0% | 37.0% | 25.3% |
| 厳しい意見 | 60.4% | 62.9% | 66.0% | 63.0% | 74.7% |

インターネット業務への声

インターネット業務には、1月から3月までに4万5,734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」に関するもので3万9,085件と全体の85.5%を占めました。1月の「紅白歌合戦」のNHKプラスでの配信が、サービス始まって以来最多の120万UBを超え、NHKプラスをテレビで視聴する方法など、数多くの問い合わせ意見が寄せられました。

また、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談が3月の1,907件をピークに3か月間で2,215件に及びました。「NHK放送受信料24時間以内に確認」「NHKアップグレード通知」などと、NHKを装って偽のサイトに誘導し、クレジットカード番号や口座番号を入力させようとするもので、「広く注意喚起をしてほしい」という声も寄せられました。

NHKでは経営広報番組やニュースの中で繰り返し注意を呼びかけるとともに、ホームページでは具体的な事例を紹介しながら注意を呼びかけました。

受信料への声

1月から3月に受信料に関しては、40万4,028件(昨年度同期41万8,191件)の意見や問い合わせが寄せられました。その96.4%は、受信料の額や契約手続きなどへの問い合わせでした。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む声は1万724件(昨年度同期7,237件)、このうち最も多いのはダイレクトメールの送付やその内容についてで7,457件と、10月から12月の6,732件に比べて増えています。これは、春の引っ越しシーズンにあわせて受信契約の申し出や住所変更をお願いする多くの送付物を発送したためだとみられます。ふれあいセンターへの入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていることに「手続きをしたいのにできない」などの厳しい声をいただいています。これには、インターネットでの手続きを案内しながら、電話の受け付け体制を強化し、混雑緩和に努めています。また、訪問員の対応などに対する声は462件で、10月から12月の524件から11.8%減り、減少傾向が続いています。

| | 事由 | 件数 |
|-----------|----------------------------------|--------|
| 送付物 | 送付物の送付、内容など | 7,457 |
| 契約・事務処理関係 | 契約手続きや支払い、事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情 | 901 |
| スタッフ関係 | 訪問員の対応、説明不十分、訪問日、訪問時間に対する不満など | 462 |
| BSデジタル放送 | BSデジタル放送のメッセージの消去など | 182 |
| 受信料制度 | 受信料制度への不満・不公平感 | 192 |
| | 料金体系・料額への不満 | 28 |
| 番組サービス | 番組内容や出演者への不満 | 146 |
| その他 | | 1,356 |
| 合計 | | 10,724 |

技術・受信相談への声

1月から3月に技術・受信相談に関しては7,445件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター(受信相談)と各放送局で受け付けた意見や問い合わせは6,174件で、内訳は、受信不良の申し出が4,448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1,726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2,553件(57.4%)で、残る1,895件(42.6%)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。

| 事由 | | 件数 |
|---------------------|------------|-------|
| 受信不良 | | 4,448 |
| | 一次対応 | 2,553 |
| | 個別受信設備不良 | 2,087 |
| | 共同受信設備不良 | 355 |
| | 建造物による受信障害 | 24 |
| | 雑音障害 | 78 |
| | 混信・難視聴など | 9 |
| | 二次対応 | 1,895 |
| 技術相談（受信方法などへの問い合わせ） | | 1,726 |
| 合計 | | 6,174 |

経営への声

NHKの経営に関して、1月から3月の間に寄せられた声は1,444件でした。このうち、ふれあいセンター(放送)で受け付けた意見・問い合わせは1,087件で、10月から12月の469件と比べて2倍以上となりました。これは、1月のラジオセンター職員の懲戒処分、2月と3月の札幌放送局の職員逮捕について、「視聴者の気持ちと受信料収入で成り立っていることを真剣に考えるべき」など、厳しい声が多く寄せられたためです。また、経営計画修正案に関して、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて、衛星波の削減への意見や問い合わせがありました。BS4Kについては、「同じ受信料を払っているのに、受信機の違いで見られない番組があるというのは不公平」などの意見がありました。さらに、割増金について、厳しい意見や、具体的にどのように変わるのかなどの問い合わせが寄せられました。

意見・要望を受けての改善・対応事例

■年末年始に“ぎゅっと”再放送！ 仙台育英の優勝試合&東北の特選番組

2022年夏、深紅の大優勝旗が待望の“白河の関越え”を果たしました。東北勢として春夏通じて初めての優勝を決めた宮城の仙台育英高校の快挙は、宮城そして東北に勇気と大きな喜びをもたらしました。試合後のインタビューで須江監督が話した「青春って密」という言葉はこの年の流行語にもなりました。決勝の試合について、視聴者から「もう一度見たい」「あの感動を再び分かち合いたい」という多くの声が寄せられました。



仙台育英 優勝決定の瞬間

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仙台育英の優勝をたいへん喜んでいるが、決勝は月曜日だったので仕事で見られなかった。もう一度放送してもらえないだろうか。(年代不明)
- ・ この快挙をもう一度見たい。仙台育英と下関国際の決勝戦を、試合開始から表彰式まで再放送をお願いしたい。(40代女性)
- ・ 仙台育英の決勝戦、試合自体もすばらしかったことと、監督のインタビューがとてもよかったと知人から聞いたのでどうしても見たい。(70歳以上男性)



このような声を受け、仙台放送局では、家族や友人が集まる年末年始の帰省シーズンに決勝戦を再放送できないか、検討を重ねました。せっかく放送するのであればと、試合だけでなく、印象的だった試合後の須江監督や選手のインタビューも盛り込み、さらに監督自身の解説を聞きながら決勝の舞台裏を振り返る演出を取り入れました。

もう一度見たい！2022夏の全国高校野球 決勝「仙台育英」対「下関国際」

2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合
前8:18~11:02(中断ニュースあり)

番組の主音声は夏の中継をそのままお伝えし、副音声では須江監督に「試合中どんな心境だったか」「この場面では選手にどう声をかけたか」など、裏話を交え決勝戦を振り返ってもらいました。





番組は、春の選抜高校野球大会の開幕を控えた3月12日に、全国に向けBS1でも放送しました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ こ、これは…大みそかにあの夏を、高校野球を、仙台育英の優勝をもう一度見られるってこと！？(ツイッターの投稿より)
- ・ 仙台育英が優勝した試合の放送を楽しんでいるが、須江監督の話が聞けるとの案内を見た。聞いてみたいので副音声への切り替え方法を教えてほしい。(70歳以上男性)
- ・ 帰省したらNHKで仙台育英が優勝した甲子園決勝の放送をしている。9回表、結果を知っていてもドキドキする。東北初の優勝、うれしかったなあ。(ツイッターの投稿より)

さらに、3年ぶりに行動制限のない年末年始に家族や友人が集まる機会が増えるなか、家族の団らんとともに、東北ならではの魅力を楽しめるような集中編成を行いました。

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>限界集落住んでみた 山形編 たっぶり45分版 2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合 前11:07~11:52</p> |
|  | <p>東北ココから 「あなたの町の映像アルバム」 岩手・福島編 秋田・山形編 青森・宮城編 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後2:20~3:41</p> |
|  | <p>純烈の東北であったまろう旅 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後3:55~4:40</p> |
|  | <p>民謡をどうぞ3000回! うだっコフェス キスマイ横尾歩もノリノリ! 東北民謡×ラテン 和楽器×アニソン 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後4:40~5:52</p> |



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 年末に「限界集落住んでみた」を見たが、素の東北を見てもらえるいい番組だ。 (40代女性)
- ・ 民謡の概念をくつがえす番組だった。出演者と観覧者、会場が一体になって楽しんでいるのが伝わってきてとてもよかった。 (40代女性)

NHKは今後も地域のニーズを機敏に捉え、各放送局が所有するアーカイブス素材も活用しながら、ふるさとの魅力を世代を越えて伝えることで、地域サービスの一層の充実につなげていきます。

■「どうする家康」東海4県で放送の関連番組を全国に向けて再放送！



1月から始まった大河ドラマ「どうする家康」は、古沢良太さんの斬新な脚本と、松本潤さんが演じる等身大の主人公が多く視聴者から共感を生んでいます。家康ゆかりの地、東海地区のNHK各放送局では、ドラマへの期待を高め物語をさらに楽しんでもらおうと、昨年末からことし1月にかけて多彩なイベントや関連番組を企画、地元に向けて放送したほか、NHKプラスでも配信を行いました。これらの番組には、イベントの参加者や番組を見られなかった全国の視聴者などから反響が相次ぎ、全国放送を希望する声は400件以上にのぼりました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ パブリックビューイングのイベントに参加したが、多くの人とその時間を共有できて、印象深い体験だった。大河ドラマをより楽しむためにもぜひ、多くの人に見てもらいたい。(年代不明)
- ・ NHK名古屋の公式SNSで「東海プレミアリレー」という番組が東海地方限定で放送されると告知されていたが、ぜひ全国放送してほしい。(19歳以下女性)
- ・ 東海4県で「東海どまんなか！松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP」という番組が放送されたが、ぜひ全国で放送してほしい。大河ドラマを楽しみにしている高齢の叔母はNHKプラスを使えないようなので何とか見せてあげたい。(年代不明女性)
- ・ 家康とは縁遠い地域に住んでいるが、家臣団ウラ話トークSPをぜひ全国で再放送をお願いしたい。深夜でもかまわない。NHKプラスでも見たが、いずれ見られなくなる。テレビ放送を録画して何度も見てみたいと思っている。(60代女性)



予想をはるかに上回る盛り上がりを受け、再放送に向けた検討に着手、視聴者からの要望が大きな後押しとなり、3つの関連番組を2月に全国に向けて集中編成することが決まりました。番組は名古屋局と大河ドラマの制作班との間で、全国放送も視野に入れて準備を進めていたもので、再放送が決まってからは、さまざまな媒体を通じ放送日時のお知らせを行いました。また、最初の放送から時間が経った番組については、一部テロップや番組中のドラマ映像を差し替えるなど、初めて見る視聴者でも楽しむことができるよう工夫しました。

【第1弾】

「どうする家康」スペシャル・トークショー
～出演俳優が巡る“東海プレミアリーグ”

〔東海4県〕1月15日 午前8:00～8:25

総合(全国放送)2月5日 午後4:05～4:30

ドラマ初回の1月8日に松本潤さんから出演陣が、家康ゆかりの静岡市、浜松市、岡崎市を巡るイベント「東海プレミアリーグ」を開催。番組の見どころや撮影舞台裏などを俳優自らが語る、とっておきトークで構成しました。

【第2弾】

犬可ドラマ主演SP対談 小栗旬×松本潤
～今だからこそ、犬可について話そう～

〔東海4県〕2022年12月29日 午後8:15～8:42

総合(全国放送)2月12日 午後4:45～5:12

前作鎌倉殿の13人主演・小栗旬さんと、「どうする家康」主演・松本潤さんのスペシャル対談。今だから話せる小栗さんの体験談、現在進行形で収録が進み初回放送を控えた松本さんの心境などを大いに語り合いました。

【第3弾】

東海 ドまんなか！
「どうする家康」松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP

〔東海4県〕1月27日 午後7:30～8:15

総合(全国放送)2月12日 午後5:12～5:57

家康役の松本潤さんと三河家臣団の俳優陣が集結し、印象的なシーンや知られざる素顔など“ウラ話”を披露。有木梨穂さん(瀬名/築山殿)、波岡一喜さん(本多忠真)、松嶋菜々子さん(於大の方)からのメッセージも。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 全国再放送ありがとう！！今回は遠方に住む友人と同時に一緒に番組をみて楽しめた。出演者の魅力たっぷりのすばらしい番組で本当によかった。(年代不明)
- ・ 「スペシャル・トークショー」を全国放送してくれた。NHKプラスでも何度も見たが、やはりテレビで見られると喜びはひとしおだ。(40代女性)
- ・ (主演SP対談について)年末にネット配信で見たときも2人の話引き込まれた。いまドラマが始まってから改めて見ると、ひとつひとつの言葉にさらに重みを感じられた。(年代不明女性)
- ・ (東海 ドまんなか！について)豪華メンバーが集まってざっくばらんに語る番組が、東海地方限定だったのは本当にもったいないと思っていた。全国放送になってうれしかった。(40代女性)

NHKでは、今後も地域サービスの一層の充実を図るとともに、各地の歴史や魅力を、全国の幅広い人に興味を持っていただけるよう、視聴者と向き合っていきたいと思います。

■スポーツ中継を分かりやすく 選抜高校野球で選手名をフルネームで紹介



センバツ

第95回 選抜高校野球大会

日々国内外の熱戦を伝え続けているスポーツ中継。多くの視聴者に熱戦を楽しんでいただいています。大谷翔平選手の活躍に沸くMLBや日本のプロ野球、サッカーリーグ、大相撲などのプロスポーツと並び、NHKがスポーツ放送の柱として大事にしてきたのがアマチュアスポーツです。

毎年夏に行われる全国高校野球選手権と3月に行われる選抜高校野球大会、NHKでは総合、Eテレ、R1、FMなどで、夏は全48試合、春の選抜は31試合(2023年は記念大会のため35試合)を放送しています。1つの大会に実況、インタビュー、アルプススタンドからのレポートなどで全国から40人から50人近いアナウンサーが集まります。

これまでアナウンサーのコメントに対して視聴者からいただくご意見は、「地元の学校をもっとしっかり伝えてほしい」「一方のチームに情報が偏らないように放送してほしい」など、内容に関するものが大半でした。このような声に応えるため、全国で放送している強みを生かし、それぞれの地域でアナウンサーが取材した情報を甲子園に持ち寄り、大会前には綿密な戦力分析会を開いて情報を共有するなどして、公平で分かりやすい放送につなげてきました。

そして、ここ数大会、これまであまりなかった意見が目立つようになりました。「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」というものです。2004年の人名用漢字の追加や、これまで一般的ではなかった当て字を用いることなどで、読み方が一目では分からない名前が増えてきたためと考えられます。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 生徒の名前の読み方をフルネームで紹介してほしい。この頃の若者の名前は読み方が難しいのできちんと紹介してほしい。(60代女性)
- ・ せっかくの晴れ舞台、ぜひフルネームで呼んであげてほしい。検討を願う。(40代女性)
- ・ 試合中の選手の名前をフルネームで何回かアナウンスしてもらえると、さらに気持ちを入れて応援できると思う。(50代女性)
- ・ 全国多様な選手の名前も楽しみの一つ。ここ数年どう読むのかわからない名前が多く、読み方が気になってしかたない。選手紹介のときに、ぜひフルネームで読み上げてほしい。(50代女性)

このような声に応えるため、アナウンス室と大会の中継を制作している大阪局などで検討を始めました。まず、選手の名前に読みがな(ルビ)をふることを考えましたが、表示システムを改修する必要があることや読みがなをふる名前を誰がどう選別するのかなどの課題もあり、導入には至りませんでした。



そこで考えたのが、実況を担当するアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介するということです。ことし3月の選抜からの実施を目指し効果的なタイミングを検討しました。1つは「試合開始前のスターティングメンバーの紹介時」。しかし画面表示が姓のみのため効果的ではないと判断。次に「1回表と裏が始まる前の両チームの守備紹介時」も検討しましたが、放送時間の都合で守備紹介ができない試合もあるため見送りました。そしていくつかの候補の中から、「各選手の第1打席」に選手のフルネームをコメントすることを目標として、試験的に選手名をフルネームで紹介しました。

中継では担当する各アナウンサーが趣旨を理解し、全ての試合で第1打席でのフルネーム紹介を行うことができました。中継をご覧になった視聴者からは早速、反響が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 20日の第1試合のアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介していた、読めない名前が増えているのでうれしかった。 (60代男性)
- ・ 選手の名前をフルネームで伝えてくれたアナウンサーありがとう。いつも何て読むだろうとモヤモヤしてたのでうれしい。 (40代女性)
- ・ 難読な漢字の名前の選手も多く、何と読むのか気になっていた。これまで要望を伝えたこともあった。今大会で、ついにフルネームで実況をしてくれていた。試合そのものとは関係がないかもしれないが、より放送を楽しめた。 (60代女性)

視聴者から寄せていただいたご意見をきっかけに取り組んだ今回の「選手名のフルネーム紹介」。このあとも、夏には高校総体(インターハイ)、冬には駅伝などの高校スポーツの中継も予定されています。コメントの方法やタイミング、回数など検討を重ね、さらに分かりやすいスポーツ中継に取り組んでいきます。

■鹿児島放送局公式サイト 放送休止地域をより詳しく表示

NHKの各放送局では放送設備の保守・整備などのため、放送を休止する場合があります。これまで鹿児島放送局では、放送を休止するとき、日時、休止するメディアと、休止する地域が県内全域なのか一部地域なのかを、放送局のホームページでお知らせしてきました。これに対して、視聴者から、放送を休止する地域を、具体的に知りたいという要望が寄せられました。



NHK鹿児島放送局

| 2022年11月 深夜作業予定 [鹿児島県] | | | | | |
|------------------------|----|-----------------|--------------|--------------|-------|
| 作業年月日 | 曜日 | 個別・臨時 休止メディア | 開始時間(24時間表記) | 終了時間(24時間表記) | 全県・一部 |
| 2022/11/6 | 月 | 総合 | 1:25 | 4:00 | 一部 |

従来の表示

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仕事で深夜、ラジオを聞きながら鹿児島県内を車でまわっている。ときどき、ラジオ放送が休止になるが、どのエリアが休止なのか事前に分かるとありがたい。(50代男性)



こうした要望を受けて、1月、鹿児島局では放送設備の保守・整備の内容から地域を絞り込み、影響を受ける地域を詳しく表示するようにホームページを改善しました。

| 放送休止のお知らせ | | | |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------|
| 放送設備の保守・整備などのため、下記の予定で放送を休止いたします。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解をよろしくお願いいたします。 | | | |
| ※ 天候などの影響により日時が変更になる場合があります。 | | | |
| ※ 緊急放送などの際は、保守・整備を中止してお伝えします。 | | | |
| 鹿児島県内の受信情報 > | | | |
| 日付 | 時間 | メディア | 地域 |
| 1月9日(月) | 1:00~4:00 | 総合 | 大隅地域 |
| 1月16日(月) | 1:00~4:00 | 総合 | 全県 |
| 1月24日(火) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 鹿児島地域・大島地域 |
| 1月25日(水) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 鹿児島地域・大島地域 |
| 1月30日(月) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 大島地域 |

改善後の表示



【視聴者から寄せられた声】

- ・ これまで『全県』か『一部』のみだった表記が、『大隅』や『北薩』など地域ブロック別の表記になりとても分かりやすくなった。(50代男性)

NHKでは今後も地域のみなさまに、よりきめ細かな情報をお届けすることで、利便性の向上をはかってまいります。

誤記・誤読・間違い指摘への対応

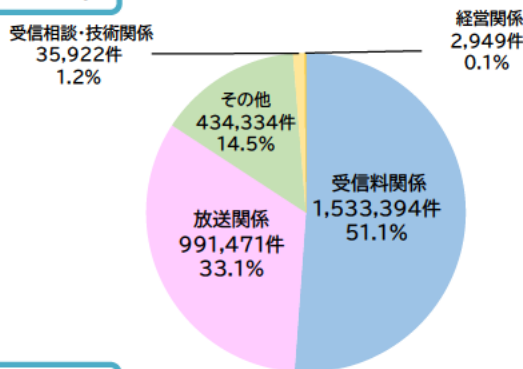
視聴者からの指摘をもとに確認したテロップのミスや誤読などの件数は、1月～3月は263件(1月 80件、2月 93件、3月 90件)でした。番組ページやニュースサイトなどのミスは、1月～3月は107件(1月 33件、2月 38件、3月 36件)でした。なお、10月～12月のテロップのミスや誤読などは296件、番組ページやニュースサイトなどのミスは110件でした。視聴者からの指摘については、直ちに番組担当者に連絡し、修正などの対応をとりました。

2022年度 1年間の意見・問い合わせ総数

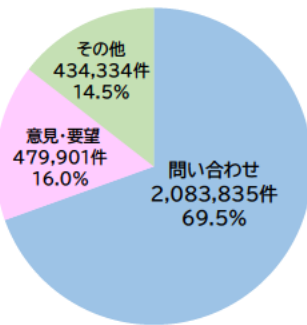
299万8,070件(2021年度 310万4,758件)

2022年度は、299万8,070件の意見や要望、問い合わせをいただき、前年度よりも10万6,688件の減少となりました。受信料関係は、訪問活動の見直しと、それに伴いインターネットでの手続きが増加したことなどから、前年度に比べおよそ12万3,000件減少し、およそ153万件。放送関係は東京オリンピック・パラリンピックや北京オリンピック・パラリンピックが開催された2021年度から3,000件ほど増加しておよそ99万件。これは、NHKスペシャルのほか、NHK紅白歌合戦やNHKのど自慢、うたコンといった音楽番組などに寄せられた声が増えたためだと考えられます。そして、受信相談・技術関係がおおよそ3万6,000件、経営関係が2,900件あまりとなっています。意向を種類別にみますと、問い合わせが全体の70%、意見・要望が16%となっています。

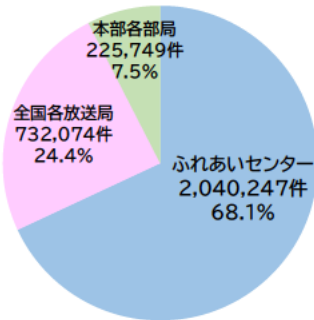
意向内容



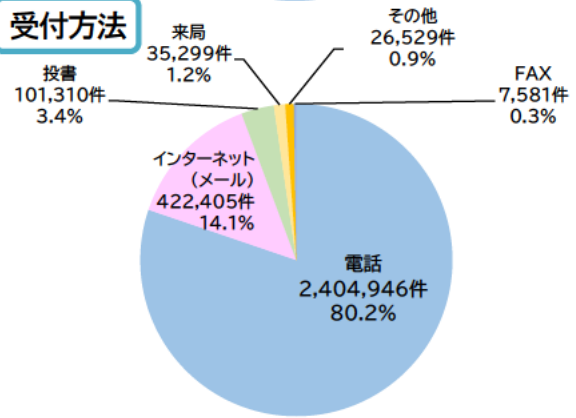
意向種別



受付窓口



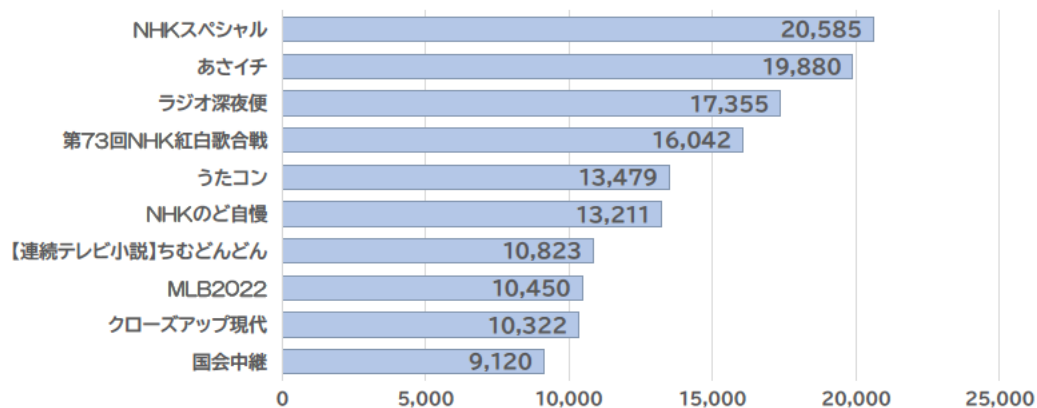
受付方法



※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



※集計期間 2022年4月1日~2023年3月31日

(参考)

NHK

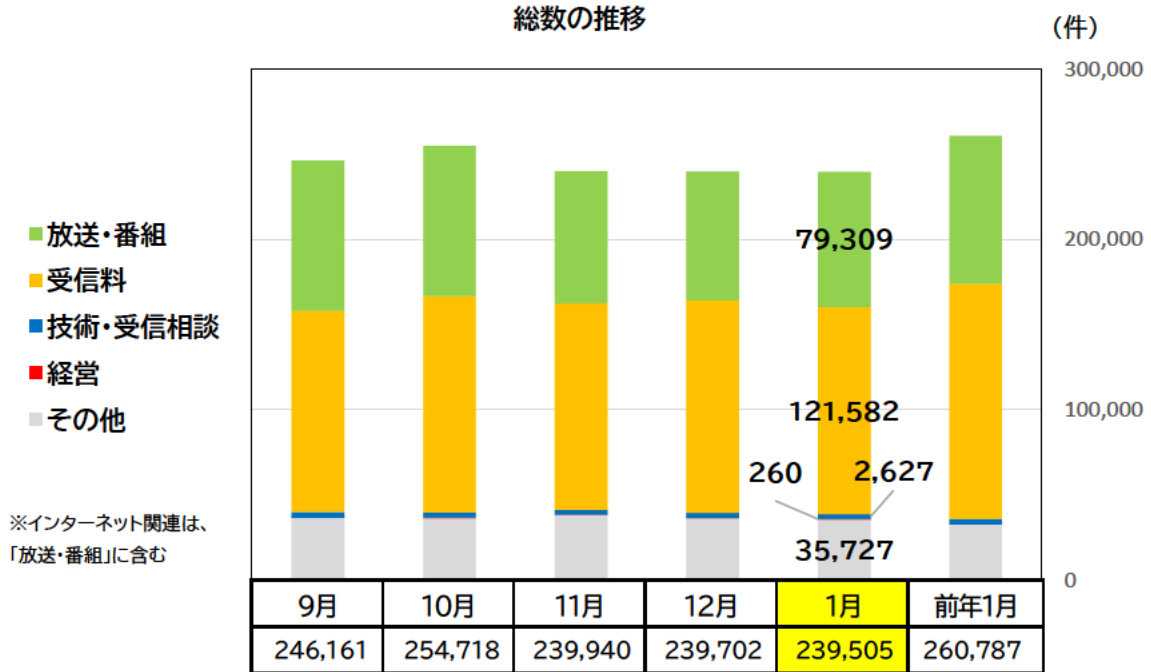
月刊みなさまの声
2023年1月



1. 視聴者の声の総数と内訳

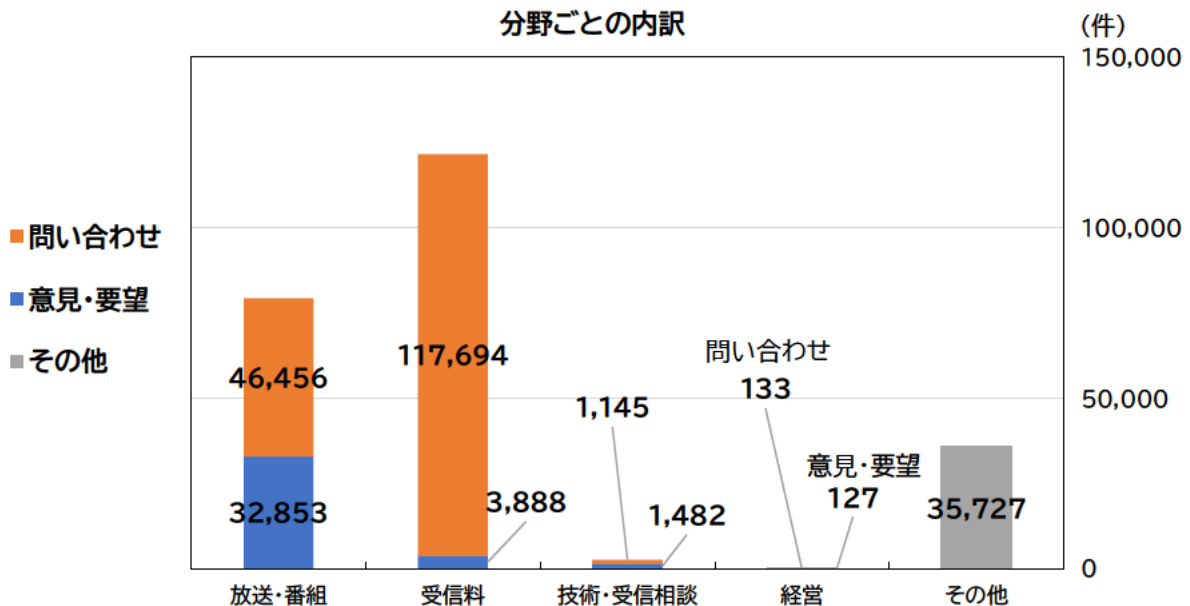
■総数の推移と内訳

1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、239,505件でした。これは、前月12月と比べほぼ横ばいで、前年同月からは21,282件少なくなっています。分野別内訳では、「受信料」に関するものが121,582件で最も多く、次いで「放送・番組」が79,309件となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが46,456件で58.6%、番組内容や演出などに関する意見・要望が32,853件で41.4%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが117,694件で96.8%を占め、意見・要望は3.2%にあたる3,888件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当の部局と連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は79,309件で、このうち意見・要望は32,853件でした。分類すると好評意見が39.6%、厳しい意見は60.4%でした。好評意見は前月から13.3ポイント上昇、これは「第73回NHK紅白歌合戦」や「大河ドラマ」が多くの支持を集めたことによります。

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など80件(12月は84件)、ホームページの関係は33件(12月は30件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

また、2022年夏の全国高校野球選手権大会で東北勢として初めての優勝を決めた仙台育英高校の決勝の試合について、視聴者から「もう一度見たい」「あの感動を再び分かち合いたい」という多くの熱い声に応え、年末年始に東北6県に向けて特別編成を実施した仙台放送局の取り組みを紹介します。

■年末年始に“ぎゅっと”再放送！ 仙台育英の優勝試合＆東北の特選番組

2022年夏、深紅の大優勝旗が待望の“白河の関越え”を果たしました。東北勢として春夏通じて初めてとなる宮城の仙台育英高校の快挙は、宮城そして東北に勇気と大きな喜びをもたらしました。試合後のインタビューで須江監督が話した「青春って密」という言葉はこの年の流行語にもなりました。



仙台育英 優勝決定の瞬間



仙台育英 須江監督

「青春ってすごく“密”なので。(中略)そういうことは全部だめだと言われて…(中略)活動していてもどこかでストップがかかるなか、あきらめないでやってくれました。(中略)全国の高校生に拍手してもらえたらと思います」

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仙台育英の優勝をたいへん喜んでいるが、決勝は月曜日だったので仕事で見られなかった。もう一度放送してもらえないだろうか。(年代不明)
- ・ この快挙をもう一度見たい。仙台育英と下関国際の決勝戦を、試合開始から表彰式まで再放送をお願いしたい。(40代女性)
- ・ 仙台育英の決勝戦、試合自体もすばらしかったことと、監督のインタビューがとてもよかったと知人から聞いたのでどうしても見たい。(70歳以上男性)



このような声を受け、仙台放送局では、家族や友人が集まる年末年始の帰省シーズンに決勝戦を再放送できないか、検討を重ねました。せっかく放送するのであればと、試合だけでなく、印象的だった試合後の須江監督や選手のインタビューも盛り込み、さらに監督自身の解説を聞きながら決勝の舞台裏を振り返る演出を取り入れました。

もう一度見たい！2022夏の全国高校野球
決勝「仙台育英」対「下関国際」

2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合
前8:18~11:02(中断ニュースあり)

番組の主音声は夏の中継をそのままお伝えし、副音声では須江監督に「試合中どんな心境だったか」「この場面では選手にどう声をかけたか」など、裏話を交え決勝戦を振り返ってもらいました。



番組は、春の選抜高校野球大会の開幕を控えた3月12日に、全国に向けBS1でも放送する予定です。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ こ、これは…大みそかにあの夏を、高校野球を、仙台育英の優勝をもう一度見られるってこと！？
(ツイッターの投稿より)
- ・ 仙台育英が優勝した試合の放送を楽しんでいるが、須江監督の話が聞けるとの案内を見た。聞いてみたいので副音声への切り替え方法を教えてほしい。
(70歳以上男性)
- ・ 帰省したらNHKで仙台育英が優勝した甲子園決勝の放送をしている。9回表、結果を知っていてもドキドキする。東北初の優勝、うれしかったなあ。
(ツイッターの投稿より)

また、3年ぶりに行動制限のない年末年始に家族や友人が集まる機会が増えるなか、家族の団らんとともに、東北ならではの魅力を楽しめるような集中編成を行うことにしました。

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>限界集落に住んでみた 山形編 たっぷり45分版 2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合 前11:07~11:52</p> |
| | <p>東北ココから 「あなたの町の映像アルバム」岩手・福島編 秋田・山形編 青森・宮城編 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後2:20~3:41</p> |
| | <p>純烈の東北であつたまろう旅 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後3:55~4:40</p> |
| | <p>民謡をどうぞ3000回！うだっコフェス キスマイ横尾渉もノリノリ！東北民謡×ラテン 和楽器×アニソン 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後4:40~5:52</p> |



【視聴者から寄せられた声】

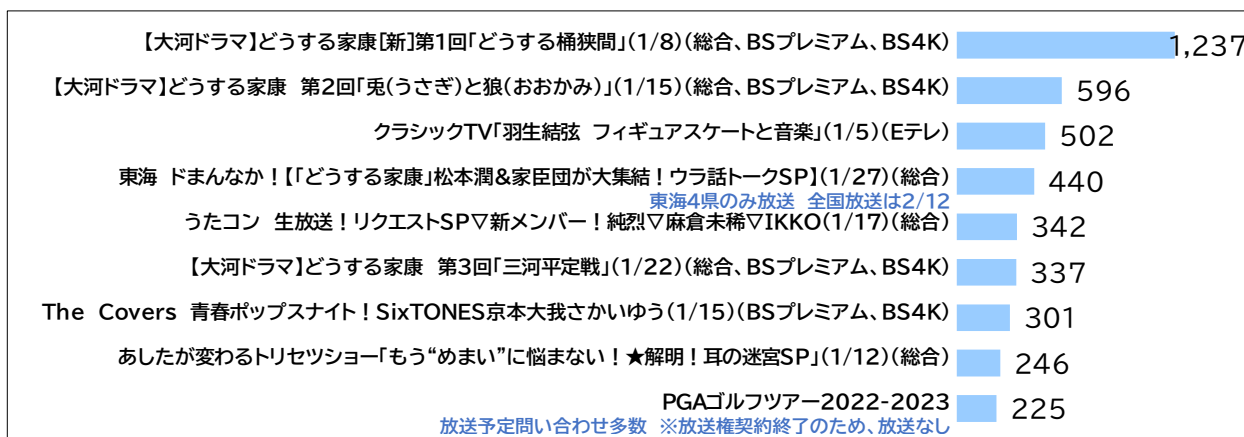
- ・ 年末に「限界集落に住んでみた」を見たが、素の東北を見てもらえるいい番組だ。
(40代女性)
- ・ 民謡の概念をくつがえす番組だった。出演者と観覧者、会場が一体になって楽しんでいるのが伝わってきてとてもよかった。
(40代女性)

NHKは今後も地域のニーズを機敏に捉え、各放送局が所有するアーカイブス素材も活用しながら、ふるさとの魅力を世代を越えて伝えることで、地域サービスの一層の充実につなげていきます。

■1月 反響の多かった番組

8日から始まった【大河ドラマ】「どうする家康」には、脚本や出演者についての好評意見が相次いだほか、当初は東海地区のみで放送した大河ドラマの関連番組を、視聴者からの要望に応える形で、2月に全国放送しました。また、「クラシックTV」「うたコン」「The Covers」といった定時の音楽番組にも、多くの反響が届いています。なお、大みそかに放送した「第73回NHK紅白歌合戦」への反響は、年初にも続きました。

※集計期間 1月1日～31日



<1月放送以外の番組への反響>第73回NHK紅白歌合戦「LOVE&PEACE-みんなでシェア!-」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1) 3,197件

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は16,887件で前月より3,155件増加し、10月以降の年度下半期で最も多くなりました。うち87%がNHKプラスについてで、これは昨春からNHKプラスの見逃し配信サービスが対応済みのテレビ受信機でも利用可能となり、「紅白歌合戦を見逃した」「もう一度家族と大画面で楽しみたい」というユーザーの問い合わせが一気に増えたことによるものです。

また、動画・音声配信への声も471件と、今年度最多の実績でした。紅白の関連動画について、SNSなどを通じて知った利用者から配信予定の問い合わせや動画の感想が寄せられ、NHKプラス同様に“シェア紅白”に押し上げられた格好となりました。

4. 受信料への声

受信料に関して、1月は121,582件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.8%が問い合わせで、受信契約の手続きや請求内容に関するものでした。いただいた問い合わせに対しては、ふれあいセンター(営業)をはじめ受付窓口でお答えしました。また、春の引っ越しシーズンに向けて、公式サイト「NHK受信料の窓口」での住所変更の手続きを番組などで案内したほか、郵便局でも住所変更の申し込みができることをポスターで周知しました。例年この時期増える新規契約の申し出など受信料各種手続きについて、引き続き分かりやすく説明していきます。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は2,884件で、前月よりも391件減少しています。最も多かったのは送付物に関するもので1,942件、契約・事務処理に関するものが250件、スタッフに関するものは107件でした。年末以降、ふれあいセンター(営業)に電話がつながりにくい状態が続いており、視聴者からも厳しい声が続いていましたが、オンラインでの手続きを併用しながら受け付け体制を強化、混雑緩和に努めています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、1月は2,627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窓口では2,190件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,600件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が590件でした。また、7日の日中帯に発生した衛星放送全波へのノイズ混入に伴う受信障害については、25件の問い合わせや相談がありました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、1月は260件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の157件から103件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは214件、最も多かったのは経営計画修正案に関するものでした。衛星波の削減については51件の反響があり、削減案に反対する意見のほか、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて削減の実施時期、BS4Kの視聴方法についての問い合わせがありました。また、割増金の請求などを盛り込んだ受信規約が総務省に認可されたことについては41件、16日に公表したラジオセンター職員の不正行為による懲戒処分について、「処分が甘い」といった厳しい意見を中心に30件の声がありました。このほか、25日に行った稲葉延雄新会長の就任記者会見には、「公正・公平で確かな情報」への期待や、「これまで以上に国民の声に耳を傾けてほしい」などの要望が寄せられました。

7.反響の多かった番組から

■駅伝2022-23

第41回都道府県対抗全国女子駅伝

1月15日(日) 総合 後0:15~3:13

ラジオ第1 後0:15~3:15

第28回都道府県対抗全国男子駅伝

1月22日(日) 総合 後0:15~3:10

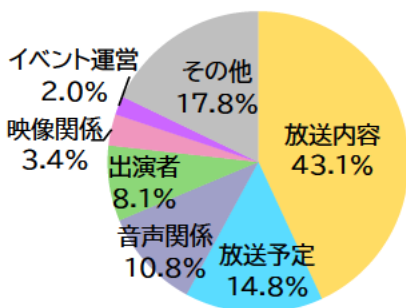
反響297件 ※1月9日~23日で集計

(好評意見12件、厳しい意見96件、問い合わせ134件、その他の意見55件)

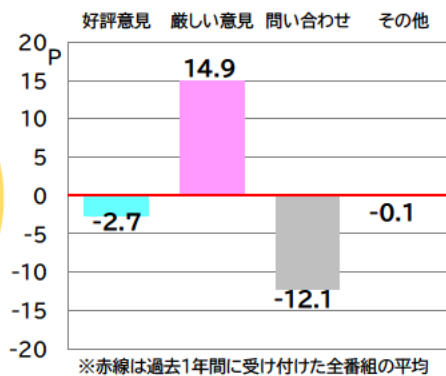


中学生から社会人までのランナーがふるさとの思いを胸にたすきをつなぐ都道府県対抗駅伝。女子の大会は15日に京都(42.195キロ・9人)で開催、大阪が最終9区で逆転し8年ぶり4回目の優勝を果たしました。男子の大会は22日に広島(48キロ・7人)で開催され、長野が大会新記録で史上最多の9回目の優勝を飾りました。番組には、冬のロードレースの熱い競り合いを楽しんだという意見のほか、実況の際の選手の呼称、取り上げが上位チームに偏在していることへの指摘などがありました。

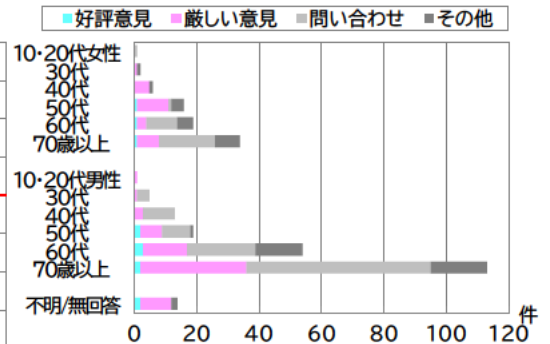
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○第41回都道府県対抗全国女子駅伝

- 女子駅伝を見たが、専門的な解説と分かりやすい実況がとてもよかった。後半の抜きつ抜かれつの競り合いのあと、たすきを渡した直後のねぎらいの言葉に胸が熱くなった。(50代)
- 17人抜き(3区のドルーリー朱瑛里選手 岡山、中3)のすごい選手が出てきた。将来どんな活躍をするか、放送で見るのを楽しみにしている。(50代男性)
- 「舞台は京都・都大路」の文字テロップや、コース地図に名所も示されており、どのあたりを走っているのか分かってとてもよかった。(60代男性)
- データ放送で各チームの情報や、リアルタイムで順位が表示されていて便利だった。(50代女性)
- 解説者が選手を「さん」づけで呼んでいるのに、実況アナウンサーは呼び捨てだった。頑張っている選手に失礼ではないかと感じた。(70歳以上男性)

※実況の際の選手の呼称について同様意見5件

- 最終ランナーがゴールしてないのに、なぜ勝利者インタビューをしたのか?視聴者はそれぞれ郷土のチームを応援しているので、下位のチームも平等に報道してもらいたい。(70歳以上男性)

※競技が続いているなかインタビューしたことについて同様意見5件

- ・ 選手やチームの紹介が上位に偏っていたのではないだろうか。競技なので仕方ないかもしれないが、できるだけ全都道府県を取り上げてもらいたい。(70歳以上男性)
- ・ 中継所のたすきリレーの映像について。メイン画面で先頭を走る選手、小さなサブ画面でたすきの受け渡しが映っていたが、応援する都道府県を見たいので逆にしてほしい。(60代男性)

○第28回都道府県対抗全国男子駅伝

- ・ テレビで応援した。男子は3年ぶりの開催ということもあり、沿道に人がたくさんいて、活気を感じることができた。(50代女性)
- ・ 駅伝の中継がすばらしかった。解説の尾方剛さんと、実況のアナウンサーも情報を事前によく調べてあって楽しかった。(60代男性)
- ・ 沿道の歓声や拍手の音が大きすぎて、実況と解説の声がよく聞きとれなかった。(50代女性)
※実況・解説が聞きとりにくいことについての同様意見21件
- ・ 先頭ばかりが映っていて自分が応援している県をあまり見ることができない。全チームまんべんなく映してほしい。(60代男性)

[参考データ]

■放送・番組への意見

1月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は79,309件、このうち意見は32,853件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が39.6%、厳しい意見は60.4%でした。

| | 11月 | 12月 | 1月 | 2021年度平均 |
|-------|-------|-------|-------|----------|
| 好評意見 | 25.6% | 26.3% | 39.6% | 25.3% |
| 厳しい意見 | 74.4% | 73.7% | 60.4% | 74.7% |

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

| | 事由 | 件数 |
|---------------|--------------------------------------|-------|
| 送付物 | 送付物の送付、内容など | 1,942 |
| 契約・ 事務処理関係 | 契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情 | 250 |
| スタッフ関係 | 訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など | 107 |
| BSデジタル放送 | BSデジタル放送のメッセージの消去など | 69 |
| 受信料制度 | 受信料制度への不満・不公平感 | 46 |
| | 料金体系・料額への不満 | 11 |
| 番組サービス | 番組内容や出演者への不満 | 54 |
| その他 | | 405 |
| 合計 | | 2,884 |

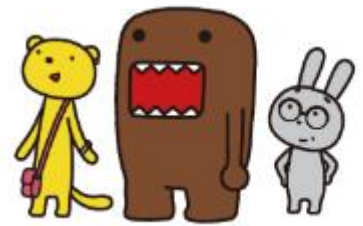
■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

| | 事由 | 件数 |
|---------------------|------------|-------|
| 受信不良 | 一次対応 | 913 |
| | 個別受信設備不良 | 738 |
| | 共同受信設備不良 | 130 |
| | 建造物による受信障害 | 9 |
| | 雑音障害 | 33 |
| | 混信・難視聴など | 3 |
| | 二次対応 | 687 |
| 技術相談(受信方法などへの問い合わせ) | | 590 |
| 合計 | | 2,190 |

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

NHK

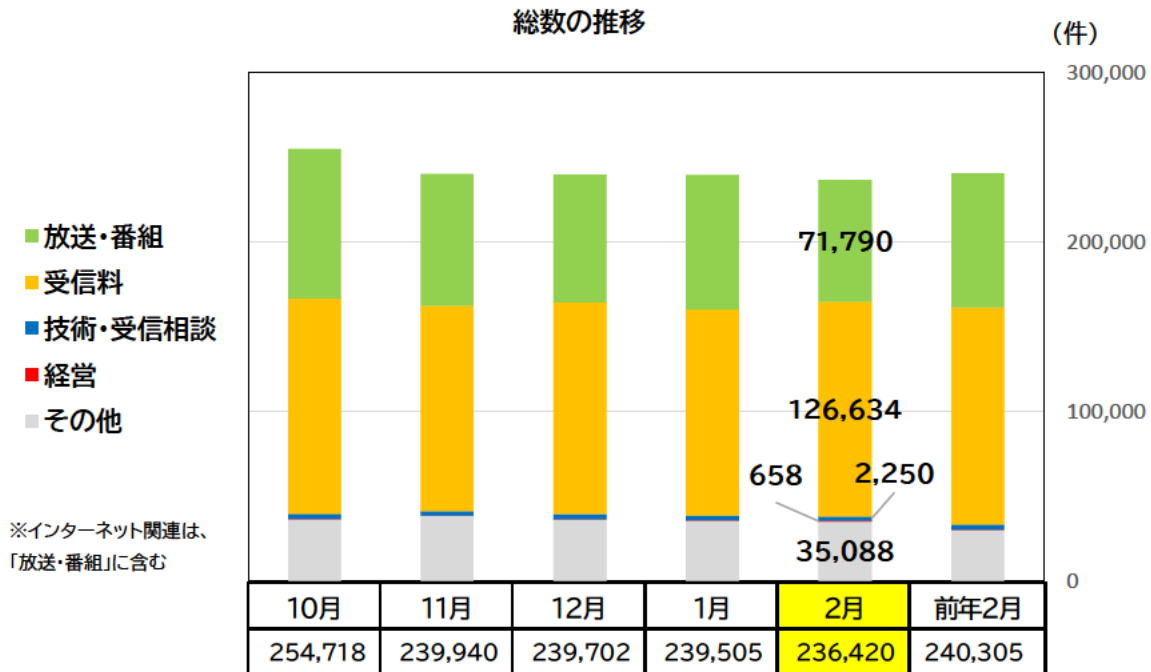
月刊みなさまの声
2023年2月



1. 視聴者の声の総数と内訳

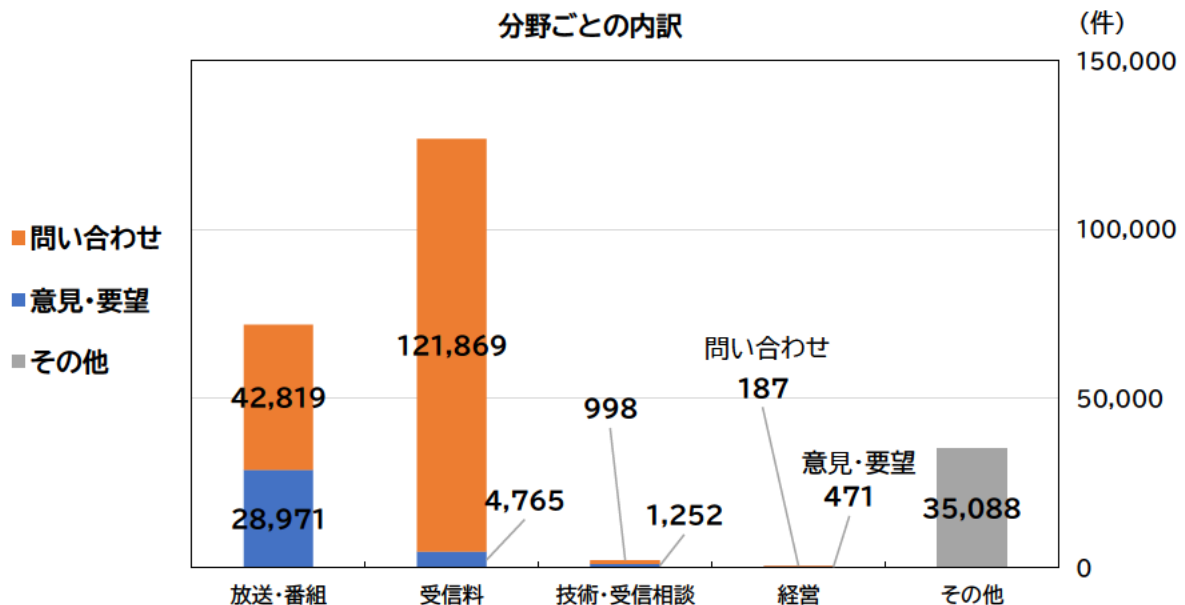
■総数の推移と内訳

2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は236,420件で、前月1月と比べ3,085件減少し、前年同月からは3,885件少なくなっています。分野別内訳では、「受信料」に関するものが126,634件(前月比5,052件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が71,790件(前月比7,519件減少)となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが42,819件で59.6%、番組内容や演出などに関する意見・要望が28,971件で40.4%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが121,869件で96.2%を占め、意見・要望は3.8%にあたる4,765件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当の部局と連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は71,790件で、このうち意見・要望は28,971件でした。分類すると好評意見が37.1%、厳しい意見は62.9%でした。好評意見は昨年度の平均より11.8ポイント高く、前月に引き続いて「大河ドラマ」や歌番組、それにドラマ番組が多くの支持を集めました

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など93件(1月は80件)、ホームページの関係は38件(1月は33件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

また、40年ぶりに徳川家康を単独主演にした大河ドラマ「どうする家康」について、愛知、静岡、三重、岐阜の東海4県で放送した関連番組に対し、「全国放送をしてほしい」という視聴者の声に応えた取り組みを紹介します。

■「どうする家康」東海4県で放送の関連番組 全国に向けて再放送！

1月から始まった大河ドラマ「どうする家康」は、古沢良太さんの斬新な脚本と、松本潤さんが演じる等身大の主人公が多くの視聴者から共感を呼んでいます。家康ゆかりの地、東海地区のNHK各放送局では、ドラマへの期待を高め物語をさらに楽しんでもらおうと、昨年末からことし1月にかけて多彩なイベントや関連番組を企画、地元に向けて放送したほか、NHKプラスでも配信を行いました。これらの番組には、イベントの参加者や番組を見られなかった全国の視聴者などから反響が相次ぎ、全国放送を希望する声は400件以上にもおよびました。


【視聴者から寄せられた声】

- ・ パブリックビューイングのイベントに参加したが、多くの人とその時間を共有できて、印象深い体験だった。大河ドラマをより楽しむためにもぜひ、多くの人に見てもらいたい。(年代不明)
- ・ NHK名古屋の公式SNSで「東海プレミアリレー」という番組が東海地方限定で放送されると告知されていたが、ぜひ全国放送してほしい。(19歳以下女性)
- ・ 東海4県で「東海ドまんなか！松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP」という番組が放送されたが、ぜひ全国で放送してほしい。大河ドラマを楽しみにしている高齢の叔母はNHKプラスを使えないようなので何とか見せてあげたい。(年代不明女性)
- ・ 家康とは縁遠い地域に住んでいるが、家臣団ウラ話トークSPをぜひ全国で再放送をお願いしたい。深夜でもかまわない。NHKプラスでも見たが、いずれ見られなくなる。テレビ放送を録画して何度も見て楽しみたいと思っている。(60代女性)




予想をはるかに上回る盛り上がりを受け、再放送に向けた検討に着手、視聴者からの要望が大きな後押しとなり、3つの関連番組を2月に全国に向けて集中編成することが決まりました。番組は名古屋局と大河ドラマの制作班との間で、全国放送も視野に入れて準備を進めていたもので、再放送が決まってからは、さまざまな媒体を通じ放送日時の告知を行いました。また、最初の放送から時間が経った番組については、一部テロップや番組中のドラマ映像を差し替えるなど、初めて見る視聴者でも楽しむことができるよう努めました。


【第1弾】

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|  <p>スペシャル・トークショー</p> | <p>「どうする家康」スペシャル・トークショー ～出演俳優が巡る“東海プレミアリレー”～</p> |
| <p>〔東海4県〕1月15日 午前8:00～8:25</p> | |
| <p>総合(全国放送)2月5日 午後4:05～4:30</p> | |
| <p>ドラマ初回の1月8日に松本潤さんから出演陣が、家康ゆかりの静岡市、浜松市、岡崎市を巡るイベント「東海プレミアリレー」を開催。番組の見どころや撮影舞台裏などを俳優自らが語る、とっておきトークで構成しました。</p> | |

【第2弾】

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <p>大河ドラマ主演SP対談 小栗旬×松本潤 ～今だからこそ、大河について話そう～</p> |
| <p>〔東海4県〕2022年12月29日 午後8:15～8:42</p> | |
| <p>総合(全国放送)2月12日 午後4:45～5:12</p> | |
| <p>前作「鎌倉殿の13人」主演・小栗旬さんと、「どうする家康」主演・松本潤さんのスペシャル対談。今だから話せる小栗さんの体験談、現在進行形で収録が進み初回放送を控えた松本さんの心境などを大いに語り合いました。</p> | |

【第3弾】

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  <p>松本潤&家臣団 ウラ話トークSP</p> | <p>東海 ドまんなか！ 「どうする家康」松本潤&家臣団が大集結！ウラ話トークSP</p> |
| <p>〔東海4県〕1月27日 午後7:30～8:15</p> | |
| <p>総合(全国放送)2月12日 午後5:12～5:57</p> | |
| <p>家康役の松本潤さんと三河家臣団の俳優陣が集結し、印象的なシーンや知られざる素顔など“ウラ話”を披露。有村架純さん(瀬名/築山殿)、波岡一喜さん(本多忠真)、松嶋菜々子さん(於大の方)からのメッセージも。</p> | |



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 全国再放送ありがとう！！今回は遠方に住む友人と同時に一緒に番組をみて楽しめた。出演者の魅力たっぷりのすばらしい番組で本当によかった。(年代不明)
- ・ 「スペシャル・トークショー」を全国放送してくれた。NHKプラスでも何度も見たが、やはりテレビで見られると喜びはひとしおだ。(40代女性)
- ・ (主演SP対談について)年末にネット配信で見たときも2人の話に引き込まれた。いまドラマがハマってから改めて見ると、ひとつひとつの言葉にさらに重みを感じられた。(年代不明女性)
- ・ (東海 ドまんなか！について)豪華メンバーが集まってざっくばらんに語る番組が、東海地方限定だったのは本当にもったいないと思っていた。全国放送になってうれしかった。(40代女性)

NHKでは、今後も地域サービスの一層の充実を図るとともに、各地の歴史や魅力を、全国の幅広い人に興味を持っていただけるよう、視聴者と向き合っていきたいと思っております。

■2月 反響の多かった番組

先月から始まった【大河ドラマ】 どうする家康には、引き続き脚本や出演者についての反響が届いています。また作家・江戸川乱歩の誕生秘話をオリジナル脚本で伝えたドラマや人材派遣会社の謎に刑事が迫った社会派ドラマに好評の声が寄せられました。また、「NHKのど自慢」のチャンピオン大会やロシアによるウクライナ侵攻に関する「NHKスペシャル」にも、放送予定に関する問い合わせが多かったです。

※集計期間 2月1日～28日

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 【大河ドラマ】どうする家康 第5回「瀬名奪還作戦」(2/5)(総合、BSプレミアム、BS4K) | 812 |
| うたコン 「生放送▽鈴木雅之×JO1河野▽徳永英明▽井上芳雄▽上白石萌音」(2/14)(総合) | 537 |
| 【大河ドラマ】どうする家康 第6回「続・瀬名奪還作戦」(2/12)(総合、BSプレミアム、BS4K) | 441 |
| NHKスペシャル「調査報告・ロシア軍 ～“プーチンの軍隊”で何が～」(2/25)(総合) ※「北海道で震度5弱」関連ニュースのため中断、28日に変更 | 365 |
| NHKのど自慢チャンピオン大会2023 【41組のチャンピオンの頂点は！？郷ひろみ&ももクロ】(2/25)(総合、ラジオ第1) | 283 |
| 【大河ドラマ】どうする家康 第7回「わしの家」(2/19)(総合、BSプレミアム、BS4K) | 273 |
| 【土曜ドラマ】探偵ロマンス 〔終〕(4)「若き江戸川乱歩の探偵活劇～怪盗に挑む！濱田岳×草刈正雄」(2/11)(総合) | 243 |
| 第55回NHK福祉大相撲(2/23)(総合) | 240 |
| 【特集ドラマ】ガラパゴス★後編 働く。生きる。誰もが幸せになっていいはずだ。(2/13)(総合) | 181 |
| カラーでよみがえる！大河ドラマ第1作「花の生涯」(2/5)(総合、BS4K) ※第1話のみ | 176 |

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は14,422件で、前月より2,465件減りました。前月は紅白歌合戦や正月番組関連について問い合わせが多かったため、例年と同様の傾向です。このうち84%が、NHKプラスについての問い合わせでした。

また、語学番組やラジオの聞き逃しなどの動画・音声配信についての声は628件と、今年度最多となりました。これは、語学関連のホームページでストリーミングの再生で不具合が起きたことによるものです。改修を終えるまで、再生可能な別のサイトに案内、誘導することで問い合わせは減りました。

4. 受信料への声

受信料に関して、2月は126,634件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.2%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容についての問い合わせなどでした。ふれあいセンター(営業)への入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていますが、インターネットでの手続きを案内しながら、受け付け体制を強化、混雑緩和に努めています。また、春の引越しシーズンを前に、卒業等により家族割引の適用が2023年3月末で終了する学生に向けて、転居や家族割引の継続申請などの手続きについて「NHK受信料の窓口」サイトをご案内する郵送物を発送しました。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,436件で、前月よりも552件増加しました。最も多かったのは、送付物に関するもので前月より444件増えて2,386件で、続いて契約・事務処理に関するものが297件、スタッフに関するものは183件でした。これは、前月、受信契約を勧奨する送付物をまとめて発送したためとみられ、いただいた意見は改善にいかしていきます。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、2月は2,250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窓口では1,857件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,350件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が507件でした。茨城県つくば市にある中継局のアンテナ設備に雪が付着したため障害が起き、総合とEテレの受信状況が不安定となり、問い合わせが寄せられました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、2月は658件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の260件から398件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは476件で、最も多かったのは札幌放送局のアナウンサー逮捕に関するものでした。「ネットニュースでしか伝えず、テレビで報道しないのはなぜか」「不祥事がずっと続いている。組織として職員、関係者の規律を徹底すべき」「受信料を受け取っているのだから、しっかりと襟を正さなければならない。謝罪をきちんとするべきではないか」といった厳しい声が361件寄せられました。次に多かったのは、経営計画の修正案についてで67件の声が寄せられました。主なものは衛星波の削減に関するもので、「今使っている2Kのテレビでは、新BS2Kは見られなくなるのか」という誤解や「4Kはもともと見ていないが、12月からはテレビを買い替える必要はあるのか」などの問い合わせなどがありました。

7.反響が多かった番組から

■「テレビ70年」キャンペーン関連番組から

○TV70年！蔵出し映像まつり

2月4日(土) 総合 後4:45~5:58

○テレビ70年記念ドラマ

「大河ドラマが生まれた日」

2月4日(土) 総合 後7:30~8:45

○カラーでよみがえる！

大河ドラマ第1作「花の生涯」

2月5日(日) 総合 BS4K 後4:30~5:29

反響 蔵出し映像まつり 48件、大河ドラマが生まれた日 68件、花の生涯 124件

※1月30日~2月6日で集計



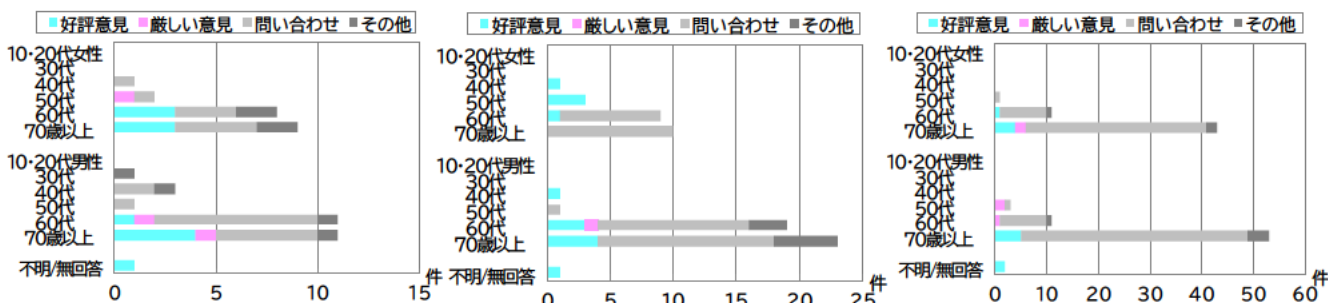
2月1日、日本でテレビ放送が始まってから70年を迎えました。昭和から平成、令和と「時代を映す鏡」として歩んできたテレビの歴史的な節目に展開する「テレビ70年」キャンペーン。さまざまな関連番組やイベントが、3月にかけて放送されました。その幕開けを飾った3つの番組には、過去の映像を懐かしむ声や、もっと昔の映像を見たいという希望、さらなる映像の発掘への期待などの反響が寄せられました。テレビの歴史とともに歩んできた年齢層からの声为主でしたが、「大河ドラマが生まれた日」には、比較的若い世代からの好評意見もありました。キャンペーン全体については、3月の民放とのコラボに期待する声や、関連するイベントについての問い合わせなどが寄せられました。

●意向種別×年代性別

○蔵出し映像まつり

○大河ドラマが生まれた日

○花の生涯



【主な内容】

○TV70年！蔵出し映像まつりへの声

- 懐かしい映像ばかりでとてもおもしろかった。まだまだ見たい番組があるので、続編を企画していただきたい。(60代男性)
- おそらく担当者は生まれていないであろう時代の番組を発掘するのは大変だったと思う。機会があれば、NHKだけではなく、民放の番組も取り上げてみてはどうだろう。(70歳以上女性)
- NHKには膨大な映像があることが改めてよく分かった。これをいかした番組づくりをもっと進めて、受信料を支払っている視聴者に還元してほしい。(70歳以上男性)
- (番組内でインタビューに答えていたアーカイブスサイトへの最多投稿者は)過去のさまざまな番組のセリフや細部まで記憶していてすごいと思った。彼女のような一般の視聴者の視点から昔の番組を振り返るのもおもしろいのでは？(40代)

- ・ 六角精児さんと井上咲楽さんによるドラマ仕立てもよいが、もっと昔の映像を長い時間見たかったと思う。
(70歳以上男性)
※同様意見 2件

○テレビ70年記念ドラマ「大河ドラマが生まれた日」への声

- ・ 新しいことが始まるときの情熱や高揚感。そして大切なのは、身近な人を喜ばせたいという気持ち。こうした要素がよく描かれた素晴らしいドラマだった。
(50代)
- ・ 「そんなの無理だ」とあきらめることなく、「やってみないと分からない」という当時のスタッフの熱量にわくわくさせられ、自分の仕事への向き合い方も考えさせられた。
(40代女性)
- ・ 当時の「五社協定」(大手映画会社が専属俳優の他社作品、テレビ出演を制限する協定)など、テレビドラマ作りの大変な状況がよく分かって興味深く見た。
(60代男性)
- ・ 大河ドラマへの出演を決心した佐田啓二さんの子息である中井貴一さんが劇中で芸能局長を演じていたことに、配役の妙を感じた。
(70歳以上男性)
- ・ 冒頭に西暦での年代表示(1962年)があったが、元号がなかった。大河ドラマの記憶は昭和、平成と元号で刻まれているので、カッコ書きでもいいので元号も入れてほしかった。(70歳以上男性)

○カラーでよみがえる！大河ドラマ第1作「花の生涯」への声

- ・ (前日に放送された)「大河ドラマが生まれた日」を見て、この放送を楽しみにしていた。昭和38年の放送当時にまだ私は生まれていなかったが、映像の迫力、カメラワーク、役者の立ち回り、劇中の音楽と、どれを取ってもその質の高さに驚くとともに、これぞ大河ドラマの原点と呼ぶにふさわしい作品だと感激した。
(60代女性)
- ・ AIの技術によるカラー化は、素晴らしい試みだ。大変貴重な、まさに宝石のような映像だった。
(70歳以上男性)
- ・ カラー化する意味はあるのだろうか。昔の作品は、当時の白黒のままの方が味わいがあるように思う。
(50代男性)
- ・ 完全に映像が残っているのは第1話だけとのことだが、他の回もぜひ見てみたい。何とか発掘してもらえるのを心待ちにしている。
(70歳以上男性)
※同様の意見、要望など 27件

■ETV特集

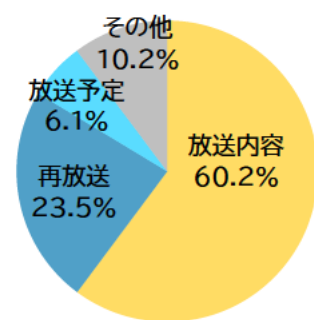
ルポ 死亡退院～精神医療・闇の実態～
2月25日(土) Eテレ 後11:00～11:59

反響98件 ※2月20日～28日で集計
(好評意見32件、厳しい意見4件、
問い合わせ30件、その他の意見32件)

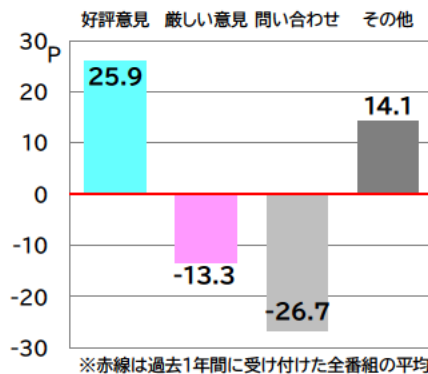


2月15日、東京都八王子市にある滝山病院を警察が搜索。患者への暴行の疑いで看護師が逮捕され、監督する東京都も調査に乗り出しました。NHKは、内部告発による病院内の映像や音声記録、そして1,498人の患者のリストを入手。その家族、病院関係者などへ取材、病院の実情と背景を調査しました。1年に及ぶ調査報道によって、社会の中で頼られる精神科病院の知られざる一面を浮かび上がらせました。視聴者からは、見応えのあるすばらしい番組、衝撃的な内容で驚いたなど、丁寧に深い取材によって実態を明らかにしたNHKの報道力を高く評価する反響が相次ぎました。被害者を増やさないためにも、さらなる取材、放送を望む意見が寄せられ、とくに、自身や家族が当事者という方から、番組で報じられた内容と同じような体験をしたので番組に伝えて欲しい、話したいという声も多く寄せられました。また、期間中、30件以上の再放送に関する問い合わせや意見がありました。深夜ではなくもっと見やすい時間帯で放送して欲しいという多くの要望が寄せられました。

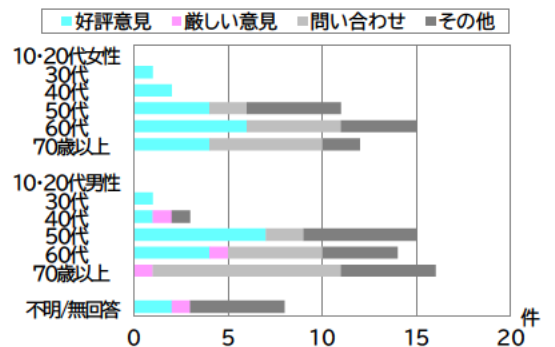
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 深刻な人権侵害の問題を丁寧に追っており、たいへん質の高いドキュメンタリーと感心した。患者の苦しみや無念、家族の怒りや悲しみがひしひしと伝わり、本当に視聴がつらくなる内容だった。(50代男性)
- ・ よくここまで取材した。メディアの役割として行政に対しても意見や疑問を提起する存在として頼もしく思う。これからも権力に屈することなく報道していただきたい。(60代男性)
- ・ 看護師たちも初めは、患者さんのために仕事したいと思っていたはずなのに、環境があそこまで、変えてしまうのか、人間の性(さが)なのか・怖い。すごく考えさせられた番組だった。(40代女性)
- ・ いてもたってもいられず、初めてメールする。このような想像を絶するおぞましい虐待の実態があるなど、考えたこともなかった。私たち社会の“無関心”がこのような実態を生み出したのではないかと考えるきっかけになった。映像が持つ圧倒的な強さ、社会への問題提起、粘り強い取材力、説得力のある構成、公共放送の神髄を垣間見た気がする。(40代男性)

- ・ 第2弾、第3弾と続けていただきたい。行政は責任逃れの的なことを言っていたが、あそこで終わらないで、さらに取材してほしい。これは大きな問題だと思い周りの知人とも話題にした。シリーズ化して放送することで苦しい人を救えるのではないかと思った。(50代男性)
- ・ 自分は運よく退院できたが、病院の中で起きていたことを話しても信じてもらえないかもしれないと思うと、怖くて話すことができなかった。きょうの番組を観てフラッシュバックのようにはつきりと思い出した。(50代女性)

<再放送に関する意見・要望>

- ・ ひと事とは思えず恐ろしくなった。遅い時間の放送だったが、みんなで共有したいので昼間の時間帯に再放送してほしい。(60代女性)
- ・ 誰にもおもねらず「こんなことはおかしい」というストレートなメッセージに打たれた。公共放送に求めるのは、まさにこうした公共のための番組だ。ぜひ時間帯を変えて再放送してほしい。(30代女性)

※多くの人が見やすい時間帯での再放送を要望する同様意見18件

[参考データ]

■放送・番組への意見

2月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は71,790件、このうち意見は28,971件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が37.1%、厳しい意見は62.9%でした。

| | 12月 | 1月 | 2月 | 2021年度平均 |
|-------|-------|-------|-------|----------|
| 好評意見 | 26.3% | 39.6% | 37.1% | 25.3% |
| 厳しい意見 | 73.7% | 60.4% | 62.9% | 74.7% |

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

| 事由 | | 件数 |
|-----------|--------------------------------------|-------|
| 送付物 | 送付物の送付、内容など | 2,386 |
| 契約・事務処理関係 | 契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情 | 297 |
| スタッフ関係 | 訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など | 183 |
| BSデジタル放送 | BSデジタル放送のメッセージの消去など | 60 |
| 受信料制度 | 受信料制度への不満・不公平感 | 77 |
| | 料金体系・料額への不満 | 7 |
| 番組サービス | 番組内容や出演者への不満 | 32 |
| その他 | | 394 |
| 合計 | | 3,436 |

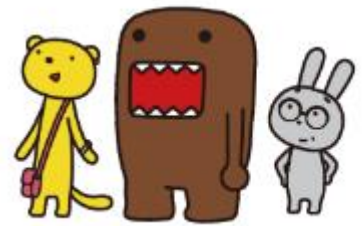
■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

| 事由 | | 件数 |
|---------------------|------------|-------|
| 受信不良 | | 1,350 |
| | 一次対応 | 770 |
| | 個別受信設備不良 | 631 |
| | 共同受信設備不良 | 106 |
| | 建造物による受信障害 | 4 |
| | 雑音障害 | 27 |
| | 混信・難視聴など | 2 |
| | 二次対応 | 580 |
| 技術相談(受信方法などへの問い合わせ) | | 507 |
| 合計 | | 1,857 |

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

NHK

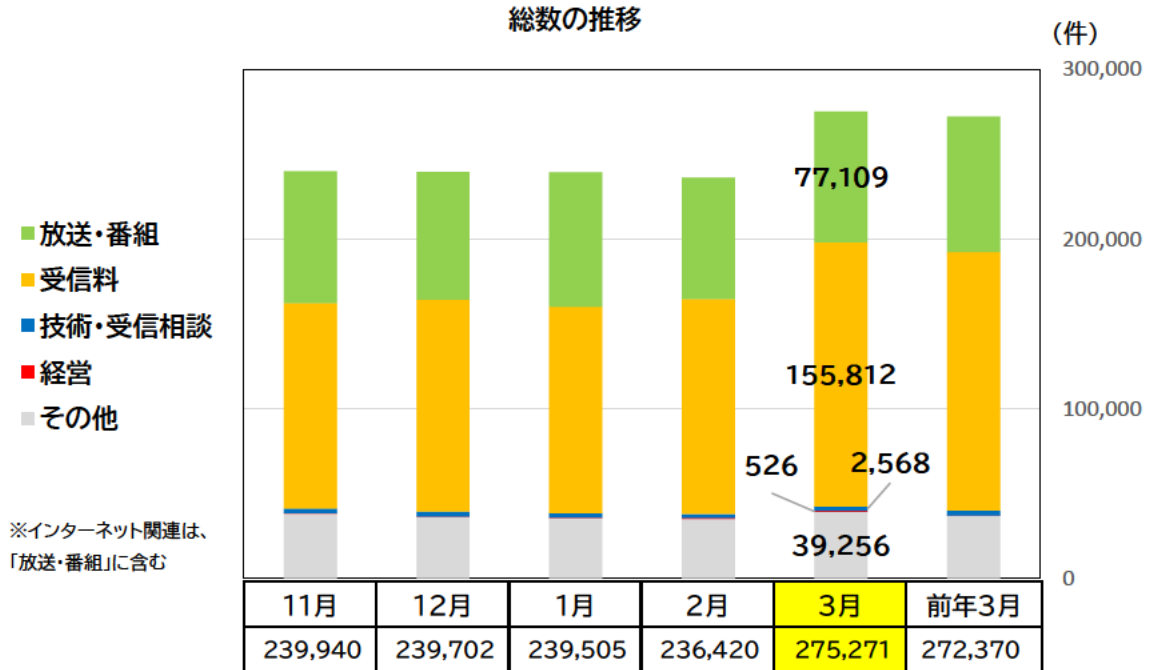
月刊みなさまの声
2023年3月



1. 視聴者の声の総数と内訳

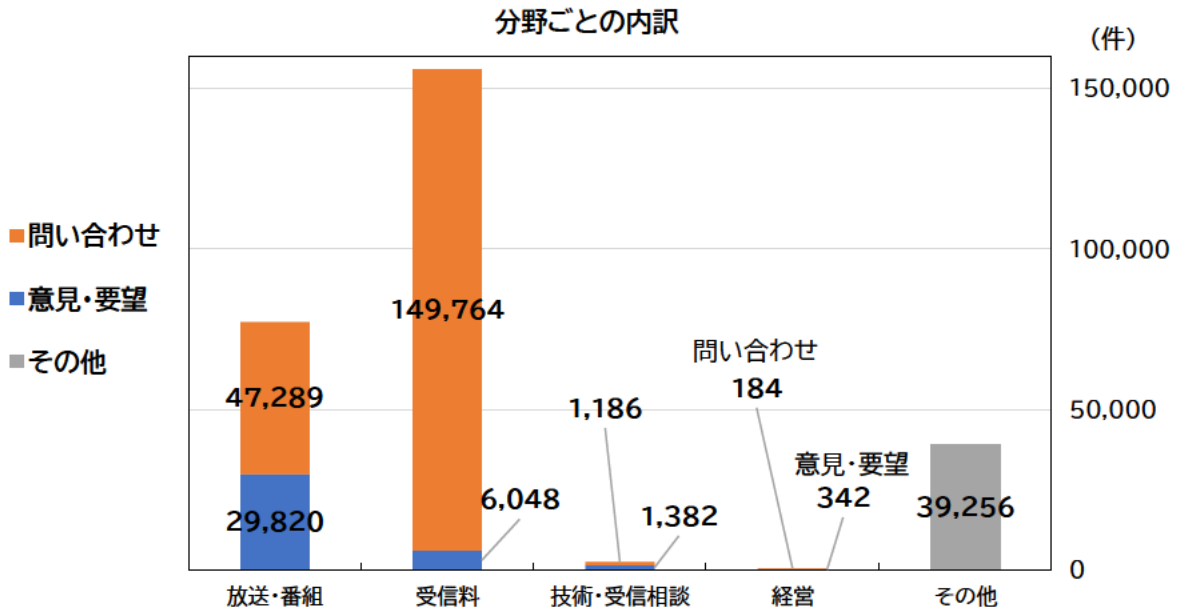
■総数の推移と内訳

3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は275,271件で、前月2月と比べて38,851件増加し、前年同月より2,901件多くなっています。分野別内訳では「受信料」に関するものが155,812件(前月比29,178件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が77,109件(前月比5,319件増加)となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが47,289件で61.3%、番組内容や演出などに関する意見・要望が29,820件で38.7%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが149,764件で96.1%を占め、意見・要望は3.9%にあたる6,048件でした。



いただいた問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作をはじめ、担当の部局と連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は77,109件で、このうち意見・要望は29,820件でした。分類すると好評意見が34.0%、厳しい意見は66.0%で、好評意見は昨年度の平均より8.7ポイント高くなっています。これは、「大河ドラマ」や「夜ドラ」などのドラマ番組に引き続き多くの好評意見が寄せられたほか、Eテレの語学番組で出演者についての多くの支持があったことによるものです。

| | 1月 | 2月 | 3月 | 2021年度平均 |
|-------|-------|-------|-------|----------|
| 好評意見 | 39.6% | 37.1% | 34.0% | 25.3% |
| 厳しい意見 | 60.4% | 62.9% | 66.0% | 74.7% |

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など90件(2月は93件)、ホームページ関係は36件(2月は38件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

また、スポーツ中継で「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」という視聴者の声に応えた選抜高校野球大会の実況の取り組みと、鹿児島放送局で、放送設備の保守・整備などのため、放送を休止する地域をより詳しく表示できるように告知サイトを改善した例を紹介します。

■スポーツ中継を分かりやすく 選抜高校野球で選手名をフルネームで紹介



センバツ

第95回 選抜高校野球大会

日々国内外の熱戦を伝え続けているスポーツ中継。多くの視聴者に熱戦を楽しんでいただいています。大谷翔平選手の活躍に沸くMLBや日本のプロ野球、サッカーJリーグ、大相撲などのプロスポーツと並び、NHKがスポーツ放送の柱として大事にしてきたのがアマチュアスポーツです。

毎年夏に行われる全国高校野球選手権と3月に行われる選抜高校野球大会、NHKでは総合、Eテレ、R1、FMなどで、夏は全48試合、春の選抜は31試合(2023年は記念大会のため35試合)を放送しています。1つの大会に実況、インタビュー、アルプススタンドからのレポートなどで全国から40人から50人近いアナウンサーが集まります。

これまでアナウンサーのコメントに対して視聴者からいただくご意見は、「地元の学校をもっとしっかり伝えてほしい」「一方のチームに情報が偏らないように放送してほしい」など、内容に関するものが大半でした。このような声に応えるため、全国で放送している強みを生かし、それぞれの地域でアナウンサーが取材した情報を甲子園に持ち寄り、大会前には綿密な戦力分析会を開いて情報を共有するなどして、公平で分かりやすい放送につなげてきました。

そして、ここ数大会、これまであまりなかった意見が目立つようになりました。「選手の名前の読み方が分からない」「名前をフルネームで伝えてほしい」というものです。2004年の人名用漢字の追加や、これまで一般的ではなかった当て字を用いることなどで、読み方が一目では分からない名前の選手が増えてきたためと考えられます。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 生徒の名前の読み方をフルネームで紹介してほしい。この頃の若者の名前は読み方が難しいのできちんと紹介してほしい。 (60代女性)
- ・ せっかくの晴れ舞台、ぜひフルネームで呼んであげてほしい。検討を願う。 (40代女性)
- ・ 試合中の選手の名前をフルネームで何回かアナウンスしてもらえると、さらに気持ちを入れて応援できると思う。 (50代女性)
- ・ 全国多様な選手の名前も楽しみの一つ。ここ数年どう読むのかわからない名前が多く、読み方が気になってしかたない。選手紹介のときに、ぜひフルネームで読み上げてほしい。 (50代女性)

このような声に応えるため、アナウンス室と大会の中継を制作している大阪局などで検討を始めました。まず、選手の名前に読みがな(ルビ)をふることを考えましたが、表示システムを改修する必要があることや読みがなをふる名前を誰がどう選別するのかなどの課題もあり、導入には至りませんでした。



そこで考えたのが、実況を担当するアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介するという事です。ことし3月の選抜からの実施を目指し効果的なタイミングを検討しました。1つは「試合開始前のスターティングメンバーの紹介時」。しかし画面表示が姓のみのため効果的ではないと判断。次に「1回表と裏が始まる前の両チームの守備紹介時」も検討しましたが、放送時間の都合で守備紹介ができない試合もあるため見送りました。そしていくつかの候補の中から、「各選手の第1打席」に選手のフルネームをコメントすることを目標として、試験的に選手名をフルネームで紹介しました。

中継では担当する各アナウンサーが趣旨を理解し、全ての試合で第1打席でのフルネーム紹介を行うことができました。中継をご覧になった視聴者からは早速、反響が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 20日の第1試合のアナウンサーが選手の名前をフルネームで紹介していた、読めない名前が増えているのでうれしかった。 (60代男性)
- ・ 選手の名前をフルネームで伝えてくれたアナウンサーありがとう。いつも何て読むんだろうとモヤモヤしてたのでうれしい。 (40代女性)
- ・ 難読な漢字の名前の選手も多く、何と読むのか気になっていた。これまで要望を伝えたこともあった。今大会で、ついにフルネームで実況をしてくれていた。試合そのものとは関係がないかもしれないが、より放送を楽しめた。 (60代女性)

視聴者から寄せていただいたご意見をきっかけに取り組んだ今回の「選手名のフルネーム紹介」。このあとも、夏には高校総体(インターハイ)、冬には駅伝などの高校スポーツの中継も予定されています。コメントの方法やタイミング、回数など検討を重ね、さらに分かりやすいスポーツ中継に取り組んでいきます。

■鹿児島放送局公式サイト 放送休止地域をより詳しく表示

NHKの各放送局では放送設備の保守・整備などのため、放送を休止する場合があります。これまで鹿児島放送局では、放送を休止するとき、日時、休止するメディアと、休止する地域が県内全域なのか一部地域なのかを、放送局のホームページでお知らせしてきました。これに対して、視聴者から、放送を休止する地域を、具体的に知りたいという要望が寄せられました。



NHK鹿児島放送局

2022年11月 深夜作業予定 [鹿児島県]

| 作業年月日 | 曜日 | 個別・臨時 休止メディア | 開始時間(24時間表記) | 終了時間(24時間表記) | 全県・一部 |
|-----------|----|-----------------|--------------|--------------|-------|
| 2022/11/6 | 月 | 総合 | 1:25 | 4:00 | 一部 |

従来の表示

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仕事で深夜、ラジオを聞きながら鹿児島県内を車でまわっている。ときどき、ラジオ放送が休止になるが、どのエリアが休止なのか事前に分かるとありがたい。(50代男性)



こうした要望を受けて、1月、鹿児島局では放送設備の保守・整備の内容から地域を絞り込み、影響を受ける地域を詳しく表示するようにホームページを改善しました。

放送休止のお知らせ

放送設備の保守・整備などのため、下記の予定で放送を休止いたします。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解をよろしくお願いいたします。

※ 天候などの影響により日時が変更になる場合があります。

※ 緊急放送などの際は、保守・整備を中止してお伝えします。

[鹿児島県内の受信情報 >](#)

| 日付 | 時間 | メディア | 地域 |
|----------|-----------|-------|------------|
| 1月9日(月) | 1:00~4:00 | 総合 | 大隅地域 |
| 1月16日(月) | 1:00~4:00 | 総合 | 全県 |
| 1月24日(火) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 鹿児島地域・大島地域 |
| 1月25日(水) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 鹿児島地域・大島地域 |
| 1月30日(月) | 1:00~5:00 | ラジオ第1 | 大島地域 |

改善後の表示



【視聴者から寄せられた声】

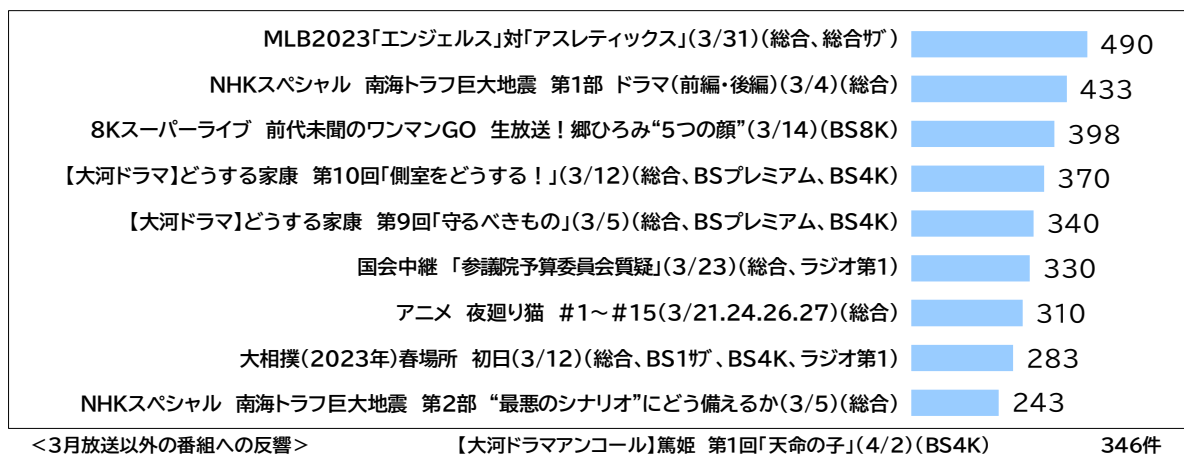
- ・ これまで『全県』か『一部』のみだった表記が、『大隅』や『北薩』など地域ブロック別の表記になりとても分かりやすくなった。(50代男性)

NHKでは今後も地域のみなさまに、よりきめ細かな情報をお届けすることで、利便性の向上をはかってまいります。

■3月 反響の多かった番組

大谷翔平選手が開幕投手を務めたMLBアメリカ大リーグや、南海トラフ地震の脅威やその備えについて検証した「NHKスペシャル」、BS8Kで放送したスタジオライブに数多くの問い合わせや意見が寄せられました。また、「【大河ドラマ】 どうする家康」には、引き続き脚本や出演者についての反響が届いています。また、4月からBS4Kで放送が始まる「大河ドラマアンコール 篤姫」については、視聴方法の問い合わせや地上波・BSプレミアムでも放送してほしいという要望や意見が放送前から数多く寄せられました。

※集計期間 3月1日～31日



3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は14,425件で84.8%の12,233件がNHKプラスに関するものでした。また、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談が前月と比べて急増し1,907件にのびりました。これは、「NHK放送受信料24時間以内に確認」「NHKアップグレード通知」などと、NHKを装って偽のサイトに誘導し、クレジットカード番号や口座番号を入力させようとするもので、「広く注意喚起をしてほしい」という声も寄せられました。

NHKでは経営広報番組やニュースの中で5回にわたって注意を呼びかけるとともに、公式サイトにおいても同様の注意喚起を掲載しました。今後も状況を注視し、適切に対応をすすめていきます。

4. 受信料への声

受信料に関して、3月は155,812件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.1%が問い合わせで、受信契約の手続きや、請求内容についての問い合わせなどでした。ふれあいセンター（営業）への入電が多く、電話がつながりにくい状況が続いていますが、電話の受け付け体制を強化する一方で、インターネットでの手続きを案内をすることなどで混雑緩和に努めています。「NHK受信料の窓口」のウェブサイトでは、引越し関連の手続きについては、ふれあいセンターへの連絡がつかない場合、折り返し電話の希望受け付けを試行するとともに、「よくあるご質問」の検索機能を改良。また、ことし3月で卒業を迎える学生を対象に、一部の手続きをインターネット上で行うことができる専用のサイトを案内する郵送物を発送するなど、ネットサービスの向上を図りました。

また、ふれあいセンター（営業）で受け付けた意見は4,404件で、前月よりも968件増加しました。最も多かったのは、送付物に関するもので前月より743件増えて3,129件でした。これは、引越しシーズンということで、受信契約の申し出や住所変更をお願いする多くの送付物を発送したためとみられます。また、契約・事務処理に関するものが354件、スタッフに関するものは172件でした。

| 事由 | | 件数 |
|-----------|--------------------------------------|-------|
| 送付物 | 送付物の送付、内容など | 3,129 |
| 契約・事務処理関係 | 契約手続きや支払い、 事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情 | 354 |
| スタッフ関係 | 訪問員の対応、説明不十分、 訪問日、訪問時間に対する不満など | 172 |
| BSデジタル放送 | BSデジタル放送のメッセージの消去など | 53 |
| 受信料制度 | 受信料制度への不満・不公平感 | 69 |
| | 料金体系・料額への不満 | 10 |
| 番組サービス | 番組内容や出演者への不満 | 60 |
| その他 | | 557 |
| 合計 | | 4,404 |

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、3月は2,568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窓口では2,127件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が1,498件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が629件でした。

| 事由 | | 件数 |
|---------------------|------------|-------|
| 受信不良 | | 1,498 |
| | 一次対応 | 870 |
| | 個別受信設備不良 | 718 |
| | 共同受信設備不良 | 119 |
| | 建造物による受信障害 | 11 |
| | 雑音障害 | 18 |
| | 混信・難視聴など | 4 |
| | 二次対応 | 628 |
| 技術相談（受信方法などへの問い合わせ） | | 629 |
| 合計 | | 2,127 |

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

6. 経営への声

NHKの経営に関して、3月は526件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の658件から132件減少しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは397件で、最も多かったのは2月の札幌放送局アナウンサー逮捕への声でした。「(ネットニュースでしか伝えず)どうしてテレビのニュースで報道しないのか」「視聴者が信頼しているにもかかわらずこういう不祥事を続けているのは問題だ」「重く受け止めて、再発防止を徹底してほしい」といった厳しい声が185件寄せられました。また、3月の札幌放送局の技術職員逮捕についても「職員がまた逮捕された。いつまで続くのだ」「視聴者の気持ちと受信料収入で成り立っていることを真剣に考えるべきだ」など51件の厳しい声が届いています。また、経営計画の修正案については、87件の声が寄せられました。主なものは衛星波の削減に関するもので、「BSを見ているが、4Kが見られるようになると、受信料はまた別に払うのか」という誤解や「2Kテレビで新BS2Kはいままで通り見られるか」といった問い合わせがありました。また、BS4Kに関して、「篤姫をBS4Kで放送すると聞いたが、なぜ、BSプレミアムでは放送しないのか」「同じ受信料を払っているのに、受信機の違いで見られない番組があるというのは不公平」といった声も寄せられました。

7.反響の多かった番組から

■NHKスペシャル「南海トラフ巨大地震」

第1部 ドラマ (前編)(後編)

3月4日(土) 総合 後7:30~8:48
後10:00~10:54

第2部 “最悪のシナリオ”にどう備えるか

3月5日(日) 総合 後9:00~9:59

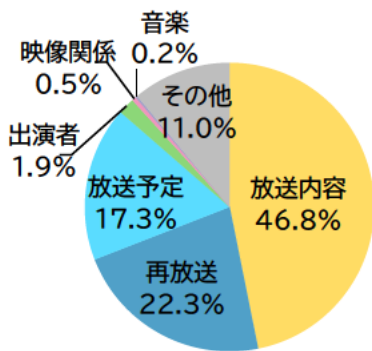
反響427件 ※2月27日~3月6日で集計

(好評意見24件、厳しい意見99件、問い合わせ216件、その他の意見88件)

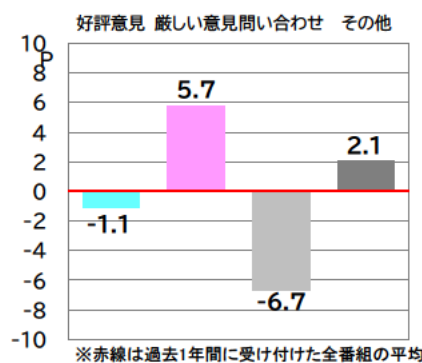


近い将来、確実に起こるとされる「南海トラフ巨大地震」の脅威を、ドラマと現場リポート、スタジオ解説で伝える3回シリーズ。第1部は、西日本を襲ったマグニチュード8.9の大地震をめぐり、大阪、高知、そして東京を舞台に展開するドラマを前後編で放送。第2部は、ドラマのシナリオを監修した専門家をゲストに、ドラマの出演者とともに「日常に防災を取り入れる」ことの大切さと実践のヒントを提示し、巨大地震への備えを考えました。一連の番組には、防災意識を再確認させられたという声や、原子力発電所への言及がなかったことへの意見のほか、多くの再放送の希望や問い合わせなどが寄せられました。

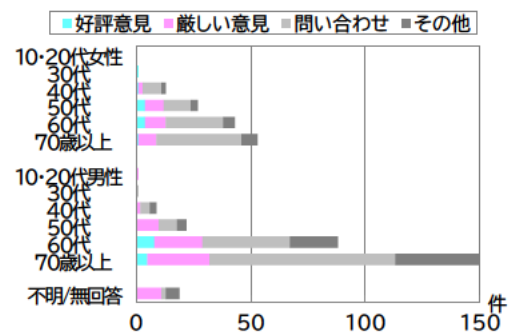
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○第1部 ドラマ(前編)(後編)

- 非常に見応えのあるドラマだった。映像もよくできていて驚いた。いつ地震が起きるか分からないが、必要な備えを考えなければならないと思った。(50代女性)
- ドラマ仕立てで気軽に見ることができて、自分もきちんと大地震に備えようと思った。大阪で1人暮らしの娘にも見せたいドラマだった。(50代女性)
- 福島県在住。ドラマの中で、地震の後にカップラーメンを食べていたり避難所で温かいものを食べていたりするシーンがあったが、東日本大震災で被災した経験から、ほとんど不可能だと思う。こうした描写が危機感を薄めないか気になった。(70歳以上女性)
- 「半割れ」(南海トラフ巨大地震の震源域全体ではなく、東側あるいは西側のみ揺れること)という言葉が出てきたが、意味が分からず、ネットで検索した。きちんと説明してほしい。(60代女性)
- ドラマの中のニュースの場面で「これはドラマです」などと表示しないと、あまりにリアルなのでテレビをつけたばかりだと驚いてしまう。(60代女性)
※解説副音声では、ドラマであることを繰り返し説明
- ドラマの後編が同じ日に放送されると気づかず、第2部は日曜日だと思っていて見逃した。後編は午後10時から放送と、分かりやすく告知してもらいたかった。(50代女性)

○シリーズ全体を通して

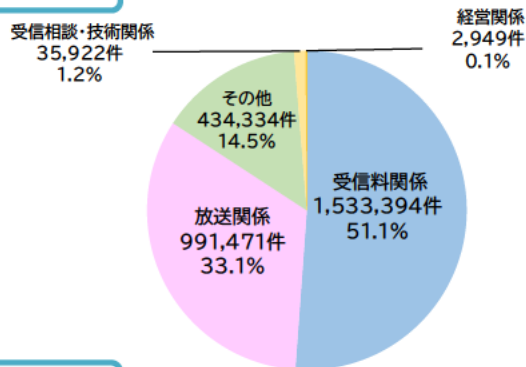
- ・ ここ数年はコロナ禍に気を取られて、日本は地震大国であることを忘れかけていた。今回の番組を参考に、地震への備えをいま一度確認しないといけないと思った。 (60代男性)
- ・ 耐震建物が良く、家具の固定、既存家屋の耐震補強が大事だと放送していたが、費用がかかるので、できない人はどうしたらいいか詳しく教えてほしかった。 (60代女性)
- ・ 大地震への恐怖を不用意にあおることもなく、起こりうることを直視したうえで、これからの道筋を示してくれたと思う。私も今回のシリーズで学んだことをいかして、生きるための最善を尽くしていきたい。 (30代女性)
- ・ 多くの人が視聴しやすい週末の夜にこの問題を放送してくれて、よかったと思う。 (60代女性)
- ・ 第1部、第2部を通して、原子力発電所への言及がなかった。全般によいシリーズだったが、そこだけは物足りなく感じた。 (60代男性)

8. 2022年度 1年間の意見・問い合わせ総数

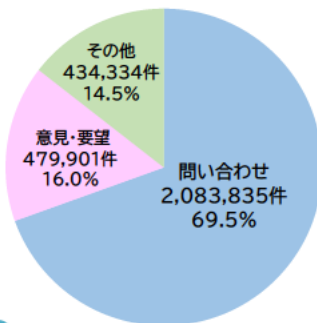
299万8,070件(2021年度 310万4,758件)

2022年度は、299万8,070件の意見や要望、問い合わせをいただき、前年度よりも10万6,688件の減少となりました。受信料関係は、訪問活動の見直しと、それに伴いインターネットでの手続きが増加したことなどから、前年度に比べおよそ12万3,000件減少し、およそ153万件。放送関係は東京オリンピック・パラリンピックや北京オリンピック・パラリンピックが開催された2021年度から3,000件ほど増加しておよそ99万件。これは、NHKスペシャルのほか、NHK紅白歌合戦やNHKのど自慢、うたコンといった音楽番組などに寄せられた声が増えたためだと考えられます。そして、受信相談・技術関係がおよそ3万6,000件、経営関係が2,900件あまりとなっています。意向を種類別にみますと、問い合わせが全体の70%、意見・要望が16%となっています。

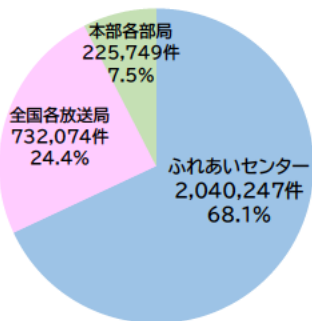
意向内容



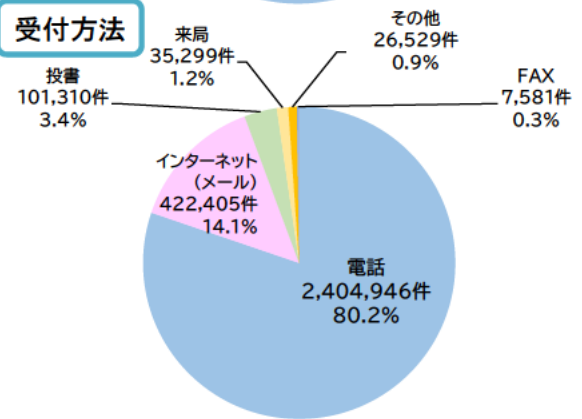
意向種別



受付窓口



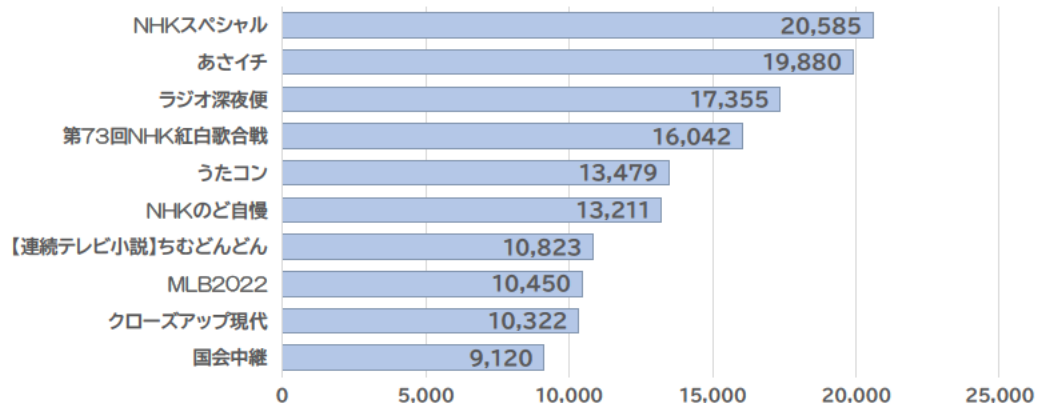
受付方法



※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



※集計期間 2022年4月1日～2023年3月31日

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。