

日本放送協会 理事会議事録

(平成31年 1月29日開催分)

平成31年 2月22日(金)公表

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

平成31年 1月29日(金) 午前9時00分～9時25分

<出席者>

上田会長、堂元副会長、木田専務理事、坂本専務理事、
児野専務理事・技師長、松原理事、荒木理事、黄木理事、菅理事、
中田理事、鈴木理事、松坂理事、今井特別主幹
高橋監査委員

<場所>

放送センター 役員会議室

<議事>

上田会長が開会を宣言し、議事に入った。

付議事項

1 審議事項

- (1) 2018年度第3四半期業務報告
- (2) 視聴者対応報告(2018年10～12月)について
- (3) 放送受信規約取扱細則の一部変更について

2 報告事項

- (1) 契約・収納活動の状況(平成30年12月末)
- (2) 地方放送番組審議会委員の委嘱について

議事経過

1 審議事項

(1) 2018年度第3四半期業務報告

(経営企画局)

放送法第39条第3項に定める会長の職務の執行状況を、「2018年度第3四半期業務報告」(注)のとおり取りまとめましたので、審議をお願いします。

まず、今期(2018年10月1日～12月31日)の概況についてです。

中長期の事業計画や収支見通しを検討した上で、既に一部実施している負担軽減策とあわせて6%相当の還元となる受信料の値下げを盛り込んだ「NHK経営計画(2018-2020年度)」(以下、「経営計画」)の修正提案が、11月27日開催の第1318回経営委員会で議決されました。

12月1日に衛星の新たな2つのチャンネル「BS4K」「BS8K」の放送を開始しました。「第69回NHK紅白歌合戦」を生放送し、圧巻のステージとダイナミックな演出により、好評を得ました。2018年度後期の連続テレビ小説「まんぷく」は、リアルタイムの視聴率が今世紀最高のスタートを切り、「チョコちゃんに叱られる!」は、本放送だけでなく再放送での視聴率が引き続き好調です。また、日産ゴーン前会長の逮捕、アメリカ中間選挙、日本人のノーベル賞受賞など、国内外での大きな出来事について、放送やインターネットを通じて正確・迅速な情報を発信するとともに、緊急の特集番組などを制作し、多角的に掘り下げて伝えました。

11月30日の総務省「放送を巡る諸課題に関する検討会」(以下、「検討会」)で、常時同時配信の課題やガバナンス改革への対応を説明しました。検討会の座長は、総務省に対し常時同時配信の実施に必要な制度整備を求め、法改正に向けた作業が始まる見通しとなりました。

放送文化研究所が11月に行った「全国個人視聴率の調査」では、長期的に減少傾向が続いていた総合テレビの週間接触者率に下げ止まりの兆しがみられ、59歳以下は前年からやや増加し、現役世代の接触者率向上を目指してきた成果があらわれてきています。

グループ経営改革では、技術部門の子会社であるNHKメディアテクノロジーとNHKアイテックが合併し、2019年4月1日にNHKテクノロジーズとしてスタートすることになりました。

このほか、放送素材の誤送信や管理職による不祥事などが発生しました。不祥事を繰り返さないという強い決意のもと、再発防止ならびにコンプライアンスの徹底に全局で取り組んでいます。

「重点方針1. “公共メディア” への進化」についてです。

12月1日に、BS4Kと世界初となるBS8Kの本放送を開始し、開局に合わせた特別番組を総合テレビも入れて3波同時で放送し、4Kでは世界初となる南極中継を、また8Kではイタリア・ローマからの中継を行いました。「第69回NHK紅白歌合戦」は、若年層を中心に視聴が伸びるなど、高い評価を得るとともに、デジタル展開の新たな試みとして出演歌手の歌唱ショート動画38本をTwitterで配信し、合計1,143万再生されるなど、好評を得ました。また、気象・災害の新しいポータルサイト「あなたの天気・防災」を開設し、全国の市区町村単位で1時間ごとの天気予報や警報・避難情報など、きめ細かな情報提供を始めました。

今後の取り組みとして、インターネットを活用した常時同時配信について、視聴者・国民の理解を得られるよう努め、サービスの具体化と課題の解決に向けた準備を本格化します。また、引き続き、災害体制整備に努め、緊急報道に万全を期します。

「重点方針2. 多様な地域社会への貢献」についてです。

全国の放送局で、平日18時台のニュースや金曜夜間などの地域番組の強化に取り組んで、地域に寄り添う放送・サービスの充実をはかり、視聴者のニーズに応えました。また、下期の地域指標調査を10月に実施し、経営指標・地域指標の評価は、全般的に前回調査より期待度・実現度ともに大きく改善しました。さらに10月は、地域放送局の事務部門改革のトライアルのために選定したパイロット5局で、総務業務などについて関連団体への委託の試行を開始しました。

今後の取り組みとして、パイロット局での関連団体委託の試行などを検証し、効率的、効果的な業務のあり方への見直しを進めます。また、地域に寄り添う放送・サービスの強化を図るとともに、放送局ごとに地域での存在感を高める視聴者とのコミュニケーションの推進に向けた取

り組みを進めます。

「重点方針3. 未来へのチャレンジ」についてです。

11月の2018NHK杯国際フィギュアスケート競技大会で、東京オリンピック・パラリンピックに向けたトライアルとして、視聴者が氷上プロジェクションマッピングの画像素材を投稿し、アイスショーの演出に加わる視聴者参加型の取り組みを行いました。データ放送では、得点を演技内容に応じてリアルタイムに表示するシステムを開発し、サービスの充実を図りました。また、12月8～16日に、新進気鋭のクリエイターが8Kを活用した次世代の映像表現の可能性を追求した「ART of 8K ～テクネ 映像の教室 in 東京藝術大学」を開催し、6,500人以上が来場しました。

今後の取り組みとして、＜NHK＞2020応援ソングプロジェクト「パプリカ」で得られた知見を、東京2020公式イベントとの連携などプロモーション計画にいかしていきます。また、国内外での展示会などを通じて、4K・8Kの普及促進や、最新技術の研究・開発成果の周知広報を推進します。

「重点方針4. 視聴者理解・公平負担を推進」についてです。

公平負担の徹底に取り組んだことに加え、2017年12月の最高裁判決以降、自主的に契約を申し出る方が増えたことなどにより、受信料収入が計画を上回って堅調に伸びています。受信料収入は、前年度と比べて158億円増収の5,326億円となりました。契約総数増加は、年間目標20万件（受信料の負担軽減策で23万件減少する見込みのため実質目標43万件）に対して68.6万件の増加で、進捗率343.2%（負担軽減影響分除く進捗率は163.3%）、衛星契約増加は年間目標46万件（負担軽減策で12万件減少する見込みのため実質目標58万件）に対して58.9万件の増加で、進捗率128.1%（負担軽減影響分除く進捗率は102.9%）となりました。

今後の取り組みとして、受信料の値下げと負担軽減策をあわせた還元策の円滑な実施に向けて、事前準備や周知活動を進めていきます。

「重点方針5. 創造と効率、信頼を追求」についてです。

2019年度の予算・事業計画の策定にあたり、受信料の値下げを見据えて、部門ごとに既存業務の見直しを中心に支出抑制の方針を確認し、計画を策定しました。事務系の次期基幹システム（ERP）導入に向け、

グループ全体の管理会計構築や、トータルコストの推進のための体制強化、管理部門の業務フローの見直しの検討に入りました。また、「働き方改革」の進捗を点検・検証し、4月の労働基準法改正にNHKグループ一体として対応するため、担当者を対象に初めて「働き方改革セミナー」を開催しました。

今後の取り組みとして、限りある経営資源を、放送・サービスの向上につなげるため、NHKグループ一体で、より効率的・効果的で持続可能な業務体制を構築する業務改革を推し進めていきます。

次に、「今期の取り組みから」についてです。

今期は特筆すべき取り組みとして、受信料の値下げを盛り込んだ経営計画の修正を議決したこと、12月1日にBS4KとBS8Kの本放送を開始したこと、秋田局に勤務経験のあるアナウンサーが新人時代などの映像を見ながらトークを繰り広げるイベント「アナトーク」を秋田局で実施したことの3点を記載しています。

最後に、「経営計画の進捗などを測る経営14指標について」です。

視聴者のみなさまのNHKに対する期待を的確に把握し、NHK全体で応えていくことをめざし、経営14指標について、7月、1月の半期ごとに世論調査を実施しています。今期は、前回2018年7月の調査を参考として載せています。本件が決定されれば、本日開催の第1322回経営委員会に報告事項として提出します。

(会長) ご意見等がありませんので、原案どおり決定し、本日の経営委員会に報告します。

注：「2018年度第3四半期業務報告」は、NHKのホームページ「NHKオンライン」の「経営情報」のなかに掲載しています

(2) 視聴者対応報告（2018年10～12月）について

(広報局)

放送法第27条に定める視聴者対応の状況について、2018年10～12月分を以下のとおり取りまとめました。ついては、放送法第39条第3項の規定に基づき、本日開催の第1322回経営委員会に報告したいと思います。

まず、この期間の視聴者の声（意見・要望、問い合わせ等）の総数は、10月が33万6,475件、11月が32万1,750件、12月が30万9,175件で、総数は96万7,400件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は13万7,087件で、11万8,970件は、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1万8,117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。なお、問い合わせについては、ふれあいセンターや該当部局、全国各放送局で速やかに回答などの対応をとりました。

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。

放送番組への声では、放送や番組に寄せられた反響は27万2,096件でした。放送や再放送の予定などの問い合わせが57%と最も多く、好評意見が6%、厳しい意見は持論なども含めて20%でした。年代では50代以上が79%を占めています。

再放送希望は2万3,653件で、NHKスペシャル「“樹木希林”を生きる」（総合・9月26日放送）に最も多く希望が寄せられたほか、NHKスペシャル「平成スクープドキュメント」や「ガッテン！」などにも多くの再放送希望が寄せられました。説明資料などをもとに丁寧に対応するとともに、寄せられた意見や要望は、今後の放送に生かしてもらうため番組担当者や該当部局に伝えています。

受信料に関しては、54万3,142件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンターで受け付けた苦情や要望を含む意見は1万5,782件で、このうち53%の8,320件は一次窓口で対応が完了し、残り47%の7,462件については、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。

技術・受信相談に関しては、1万6,618件の意見や問い合わせが寄せられました。内訳は、受信不良の申し出が9,869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6,749件でした。受信不良の申し出については、52%の5,120件が一次窓口で対応を完了し、残り48%の4,749件は訪問による二次対応で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。

経営への意見は1,593件で、このうちふれあいセンターに寄せられた意見は1,301件でした。主な内訳は「不祥事」関連が918件、「経営計画」関連が136件、「公共放送」関連が44件、「職員制度」関連が22件などとなっています。ご意見を聞くとともに、問い合わせについては丁寧に回答しました。

次に、意見・要望への対応事例についてです。

1つ目は日本語学習番組「やさしい日本語」のテレビ化についてです。

外国人向け国際放送「NHKワールド JAPAN」のラジオ放送では、長寿番組「やさしい日本語」を17言語で放送し、ホームページ上でも発信してきました。番組には、日本語を学習する外国人を中心に世界中から反響が寄せられていますが、その中には「映像化してほしい」という要望がありました。また、2017年10月に海外のリスナーにアンケートを行ったところ、最も多かったのは「漢字を学びたい」という回答で、「映像で日本語を学びたい」という回答も半数近くに上りました。こうした声に応じて、2018年10月から「NHKワールド JAPAN」のテレビ放送で「Easy Japanese やさしい日本語」の英語による放送を開始するとともに、要望の多かった漢字コーナーも新設しました。

2つ目は、営業関連の苦情削減の取り組み「マナーアップキャンペーン」についてです。

NHKの受信料に関しては視聴者から毎月18万件前後の声が寄せられます。このうちの大半は受信料の契約や住所変更の手続きなどの問い合わせですが、訪問員の対応や説明、訪問時間などについての苦情を含めた意見や要望も毎月、3,000件以上あります。営業局はこうした訪問員関係の苦情を減らすため、去年10月から12月までの3か月にわたり、全国すべての訪問員を対象にしたマナーアップキャンペーンを行いました。キャンペーン開始後の訪問員関係の苦情を含む意見、要望の件数は10月が2,955件、11月は2,819件、12月は2,604件でした。3か月連続で3,000件を下回るのは2014年12月～2015年2月以来、3年10か月ぶりのことで、前年同月と比べると、10月は590件、11月は778件、12月は568件それぞれ減少

しました。

3つ目は、「視聴者のみなさまと語る会」などで寄せられた若い視聴者の意見・要望に応えた取り組みです。

若者たちから「ネットを使う若者はテレビをわざわざ見に行くのが面倒くさいということがあると思う」、「最近バーチャルY o u T u b e r というものが流行っている」などの意見が出されたことをふまえ、「NHKのど自慢」でバーチャルY o u T u b e rとして若者に人気の13組のCGキャラクターが参加し、自慢の歌声を披露する「NHKバーチャルのど自慢」（総合・1月2日放送）を放送しました。ゲストはバーチャルバージョンの小林幸子さんとキズナアイさん、司会はバーチャルな姿の小田切千アナウンサーが務めました。バーチャル空間で繰り広げられる夢の競演に放送中のT w i t t e rでのツイート人数が11,536人、件数は103,279件になるなど、大きな反響がありました。

最後に、放送での誤記・誤読などに対する指摘への対応についてです。

10月は70件、11月は85件、12月は100件ありました。指摘については直接番組担当者に連絡し訂正するよう努めるとともに、再発防止のため放送関係部局の連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

NHKではみなさまからどのようなご意見・ご要望をいただき、どのように対応したかを1か月ごとに集約して「月刊みなさまの声」（注）として、まとめて報告しています。

（会 長） ご意見等がありませんので、原案どおり決定し、本日の経営委員会に報告します。

注：「月刊みなさまの声」はNHKのホームページ「NHKオンライン」の「NHKについて～視聴者のみなさまへ」に掲載しています。

（3）放送受信規約取扱細則の一部変更について

（営業局）

放送受信規約取扱細則の一部変更について、審議をお願いします。

今回の変更は、奨学金受給対象等の別住居の学生への免除に伴うものです。

主な変更点としては、免除の申請に必要な証明書類を免除事由別に規定します。また、免除が適用された方への免除事由継続の確認調査は、学生本人に対して行うことを規定します。

加えて付則においては、社会福祉施設への免除拡大の対象者について、免除申請が遅れた場合に遡及適用する経過措置を規定していましたが、対象となる期間が終了しましたため削除しています。また、奨学金受給対象等の別住居の学生への免除の対象者について、免除申請が遅れた場合、1年間は遡及適用する経過措置規定を設けています。

本件が決定されれば、平成31年2月1日から施行します。

(会 長) ご意見等がありませんので、原案どおり決定します。

2 報告事項

(1) 契約・収納活動の状況（平成30年12月末）

(営業局)

平成30年12月末の契約・収納活動の状況について報告します。

まず、12月の受信料収納額は542.7億円で、前年度同月を12.3億円上回りました。年間累計収納額は5,203.1億円となり、前年同時期と比較し、155.2億円の増収となりました。

前年度分受信料回収額は2.3億円となり、前年度同月を1.4億円下回りました。年間累計は54.8億円となり、前年同時期に比べ8.8億円上回りました。前々年度以前分回収額は3.3億円となり、前年度同月を7.3億円下回りました。年間累計は37.0億円となり、前年同時期を2.5億円上回っています。

次に、契約総数の増加状況です。取次数は22.5万件となり、前年度同月を9.5万件下回りました。減少数は20.4万件で、前年度同月を1.1万件下回り、差し引きの増加数は前年度同月を8.4万件下回る2.1万件となりました。年間累計増加数は、前年同時期を13.7万件上回る70.2万件となりました。なお、12月末の受信契約件数は4,174.7万件となっています。

衛星契約数増加は、取次数が15.2万件となり、前年度同月を2.7万件下回りました。減少数は9.9万件で、前年度同月を0.1万件下回り、差し引きの増加数は前年度同月を2.6万件下回る5.3万件になり

ました。年間累計増加数は、前年同時期を3.8万件上回る59.7万件となりました。12月末の衛星契約件数は2,154.3万件となり、契約数全体に占める衛星契約の割合は、51.6%となっています。

本件は、本日開催の第1322回経営委員会に報告します。

(2) 地方放送番組審議会委員の委嘱について

(木田専務理事)

地方放送番組審議会委員の委嘱について、報告します。

中部地方で坂田守史氏（株式会社デザインスタジオ・ビネン取締役）に、中国地方で松本協一氏（双湖事業化計画合同会社代表社員）に、九州沖縄地方で関西剛康氏（南九州大学環境園芸学部教授）に、2019年2月1日付で新規委嘱します。

なお、中部地方の清川卓二氏（清川メッキ工業株式会社専務取締役）、中国地方の中村寿男氏（有限会社中村茶舗代表取締役）、九州沖縄地方の明石良氏（宮崎大学副学長）は同1月31日付で、任期満了により退任されます。

本件は、本日開催の第1322回経営委員会に報告します。

以上で付議事項を終了した。

上記のとおり確認した。

平成31年 2月19日

会 長 上 田 良 一