
日本放送協会 理事会議事録

(2020年 1月28日開催分)

2020年 2月14日(金)公表

<会議の名称>

理事会

<会議日時>

2020年 1月28日(火) 午前9時00分～9時30分

<出席者>

前田会長、堂元副会長、木田専務理事、板野専務理事、
児野専務理事・技師長、荒木専務理事、松原理事、黄木理事、
中田理事、鈴木理事、松坂理事、正籬理事、坂本特別主幹
高橋監査委員

<場所>

放送センター 役員会議室

<議事>

前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) 2019年度第3四半期業務報告
- (2) 視聴者対応報告(2019年10～12月)について

2 報告事項

- (1) 地方放送番組審議会委員の委嘱について
- (2) 契約・収納活動の状況(2019年12月末)

議事経過

1 審議事項

(1) 2019年度第3四半期業務報告

(経営企画局)

放送法第39条第4項に定める会長の職務の執行状況を、「2019年度第3四半期業務報告」(注1)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(2019年10月1日～12月31日)の概況についてです。

10月の台風19号では、NHKは全国ネットワークを生かして地域の最新情報を取材し、台風接近前から最大限の警戒を呼び掛けるなど防災・減災報道に取り組みました。放送・インターネット・SNSなど様々な伝送路を駆使して、それぞれの地域の状況やライフライン・生活情報を正確・迅速にきめ細かく伝えたほか、「NHKワールド JAPAN」では18の言語でニュースを報じました。また、ラグビーワールドカップ2019日本大会、即位礼正殿の儀や祝賀御列の儀など、歴史的な出来事を4K・8K放送でも生中継するとともに、特集番組などを制作しました。12月第1週を「体感 首都直下地震ウイーク」と題して、震災の脅威を、放送だけでなく防災イベントなどと連携して伝えるキャンペーンを展開し、公共メディアとしての新たな取り組みを行いました。

NHKがホストとなって9年ぶりに11月に東京で開催されたABU・アジア太平洋放送連合の総会では、およそ60の国と地域から600人以上が参加し、放送の未来と役割について活発な討議や意見交換を行いました。

10月からの消費税率引き上げの際に、受信料額を改定せず実質2%の値下げを行うとともに、受信設備を設置した月の受信料支払いを無料にする負担軽減策をスタートしました。

放送法改正を受け、常時同時配信・見逃し番組配信サービスを実施するため、NHKインターネット活用業務実施基準案を取りまとめ、10月、総務省に認可申請しました。11月に総務省から「認可申請の取扱いに関する基本的考え方」が示され、意見募集とともにNHKに対する検討要請がありました。NHKは、「業務・受信料・ガバナンス」のい

わゆる三位一体の改革やインターネット活用業務の費用上限などの考え方を再整理して回答し、これを反映させて認可申請案の修正の手続きを取りました。なお、1月14日に実施基準の総務大臣の認可が得られ、1月15日、2019年度と2020年度の「インターネット活用業務実施計画」（以下、「実施計画」）を決定し公表しました。また、衛星放送の在り方について、視聴者保護の観点を堅持した上で、現在の4波を「2K・4K・8K」の3波に整理・削減する考え方を示しました。今後もさまざまな改革を推し進めることで、放送・サービスの向上や効率的な業務体制の構築をはかります。

グループ経営では、番組制作部門の子会社であるNHKエンタープライズとNHKプラネットが2020年4月1日に合併することを決めました。

不正な経理処理や訓練用文面の誤配信など、視聴者のみなさまの信頼を損ねる不祥事が続きました。再発防止ならびにコンプライアンスの徹底をはかっていきます。

「重点方針1. “公共メディア”への進化」についてです。

台風19号では、台風が接近する前から最大限の警戒を呼びかけるとともに、2週間にわたってライフライン放送を実施するなど、それぞれの地域に寄り添い、防災・減災や生活支援につながる地域の情報を重点的に伝える「ローカルファースト」の視点を重視した災害報道を、テレビ・ラジオ・インターネットの伝送路を駆使して行いました。10月22日に行われた「即位礼正殿の儀」や11月10日の「祝賀御列の儀」を特設ニュースのほか、国際放送やBS4K・BS8Kでも放送するなど、天皇陛下の退位・即位に伴う一連の歴史的な行事を伝えました。12月1日から1週間にわたって「体感 首都直下地震ウイーク」として、首都直下地震が発生したという想定で、NHKスペシャルを中心に、放送とデジタルサービス、さらに実際の防災訓練と連動するなどの展開を行い、防災・減災の必要性を「自分のこと」として捉えるよう訴える公共メディアキャンペーンに取り組みました。

今後の取り組みとして、キャンペーン「災害列島 生きるスキル」の取り組みなど、「自分のこと」と感じてもらえる減災・防災報道に引き続き重点的に取り組みます。また、インターネットでの地上テレビ放送の常時同時配信・見逃し番組配信サービスの開始に向けて、運用体制の

整備、既存業務の見直しによる費用の抑制的管理を基本とする実施計画やガイドラインの策定・共有など、所要の準備を加速させます。

「重点方針2. 多様な地域社会への貢献」についてです。

地域の視聴者のみなさまのニーズにこたえる放送・サービスを充実するため、地域番組を強化しました。岡山局と高松局では、地域ブロックを超えて、100年余り続いた岡山県の宇野港と香川県の高松港とを結ぶフェリーの運航休止について、両局で生中継を交えて同時に放送するなど、隣接する放送局間の連携によるサービスにも積極的に取り組みました。また、沖縄局では、10月に焼失した首里城の再建に向けた動きを後押しするため、12月16日から5夜連続で「NHK名作シリーズ 首里城」を特別編成し、視聴者のみなさまからも多くの反響がありました。

「重点方針3. 未来へのチャレンジ」についてです。

東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年、NHKが放送・サービスを通してお伝えしたいメッセージを込めたキャッチフレーズを「挑戦に、リスペクトを。」に決定しました。10月に開催された「車いすラグビーワールドチャレンジ2019」、11月にドバイで開催された「2019世界パラ陸上競技選手権大会」（以下、世界パラ陸上）では、生中継放送、選手紹介や競技結果のインターネット配信など、東京パラリンピックを意識したサービスを実施しました。さらに、障害のある人もない人も、誰もが一緒に楽しめる「ユニバーサル番組」として、世界パラ陸上の見どころを紹介した「推しナビ！パラ陸上世界選手権2019」の中で、出演者の発言と字幕のタイミングをあわせる「ぴったり字幕」のトライアルを実施しました。

「重点方針4. 視聴者理解・公平負担を推進」についてです。

2019年10月の消費税率の引き上げの際に受信料額を改定しないことによる「受信料の実質2%値下げ」と負担軽減策「設置月の無料化」を、視聴者のみなさまに知っていただくため、テレビスポットを放送するとともに、詳細な説明をホームページに掲載しました。

今後の取り組みとして、受信料の実質2%の値下げと4つの負担軽減策（注2）による還元を適切に実施するとともに、2020年10月の2.5%の受信料値下げに向けた準備を進めていきます。

「重点方針5. 創造と効率、信頼を追求」についてです。

限りある経営資源を効率的・効果的に配分することを目指し、2020年度の収支予算・事業計画、要員計画、組織改正を一体で検討しました。2020年度の収支予算・事業計画については、2.5%の受信料の値下げの実施を織り込みながら、既存業務の見直しと経費削減の徹底により原資を生み出して重点事項に充てるなど、「NHK経営計画（2018－2020年度）」の収支計画よりも赤字幅の縮小を目指す方向で策定作業を進めました。誰もがいきいきと働き続けられる職場環境づくりのため、女性職員と管理職を対象にしたアンケートを実施し、子育てや介護などと仕事を両立させていく職員の働き方や、キャリア形成上必要と考える支援など、寄せられた意見や課題を広く共有し、職員の意識を高めるため、Web会議などを活用し、地域放送局も参加する報告会を実施しました。

今後の取り組みとして、改正放送法を踏まえ、ポスト2020の公共メディアの指針となる次期中期経営計画に向けた検討を急ぎます。事業規模の適正管理を具体化する方法や、管理会計の具体化を進め、次期中期経営計画に盛り込んでいきます。

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、公共放送・公共メディアとして命と暮らしを守るため、一層の防災・減災報道に力を入れると共に、一人ひとりが必要とするきめ細かい情報を、長い期間届け続けるための体制の構築に引き続き取り組んでいくこと、防災・減災の必要性を「自分のこと」としてとらえて、身を守るために、いま何ができるかを考えていただくキャンペーンを実施したこと、受信料の実質2%値下げと負担軽減策「設置月の無料化」を実施したこと、「常時同時配信・見逃し番組配信」開始に向け、実施基準を改定したことの4点を記載しています。なお、実施基準の認可、実施計画の策定・公表は第4四半期に該当しますが、経営に関わる重要事項であるため今期業務報告に記載しています。

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（注3）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。現在実施している調査の結果は、第4四半期に報告します。今期は、前回2019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1346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、本日開催の第1346回経営委員会に報告します。

注1：「2019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「経営に関する情報」に掲載しています。

注2：「社会福祉施設への免除拡大」「奨学金受給対象などの学生への免除」「多数支払いにおける割引」「設置月の無料化」

注3：①公平・公正、②正確・迅速な情報提供、③多角的論点の提示、④記録・伝承、⑤文化の創造・発展、⑥多様性をふまえた編成、⑦新規性・創造性、⑧世界への情報発信、⑨地域社会への貢献、⑩教育・福祉・人にやさしい放送、⑪インターネットの活用、⑫放送技術の発展、⑬受信料制度の理解促進、⑭受信料の公平負担

(2) 視聴者対応報告(2019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、2019年10～12月分を以下のとおり取りまとめたので、ご審議をお願いします。

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32万1,366件、11月が30万9,041件、12月が29万9,065件で、総数は92万9,472件でした。このうち、苦情を含めた意見や要望は13万9,909件で、12万2,553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1万7,356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。本部各部局や全国の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、全国の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25万3,111件でした。放送や再放送の予定など問い合わせが52%と最も多く、好評意見が8%、厳しい意見は20%でした。年代では50代以上がおおよそ79%を占めています。

再放送希望は2万1,845件で、意見や要望については、説明資料などをもとに丁寧に対応するとともに、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、52万9,897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（営業）で受け付けた苦情や要望を含む意見は1万5,186件で、このうち52%の7,960件は一次窓口で対応が完了し、残り48%の7,226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、1万3,287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8,467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4,820件でした。受信不良の申し出については、51%の4,344件が一次窓口で対応を完了し、残り49%の4,123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1,196件で、このうちふれあいセンター（放送）に寄せられた意見は943件でした。ご意見を聞くとともに、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、NHKは外国の人たちにも台風19号に関する情報を伝え、身の安全を確保してもらうため、多言語の情報発信に力を入れました。

2つ目は、台風19号で「NHKニュース・防災アプリ」へのアクセスが急増したことについてです。河川カメラの画像をはじめ、台風の最新の動きや避難などに関する詳細な情報やデータが広く活用されました。

3つ目は、“公共メディア” NHKを体感できる「NHKプラスクロス SHIBUYA」のオープンについてです。“さまざまな楽しみや発見を「プラス」し、新たな世界や人と「クロス」する”というコンセプトで、放送を生かしたデジタルコンテンツや近未来のメディアを先取りした最

先端テクノロジーなどが体感できます。オープンから2か月で、来場者は20万人を超えました。

4つ目は、視聴者の指摘を受けテレビ画面のQRコードの色を変更したことです。12月1日から8日にかけて、「体感 首都直下地震ウィーク」と題して、命と暮らしを守るためのシリーズを放送しましたが、番組のホームページにつながるQRコードを放送中の画面左下に、オレンジ色で表示したところ、視聴者からは読み取れないという声が寄せられました。そこで、急きょ、QRコードの色をオレンジ色から黒に変更し、翌日の放送からはすべての機種で読み取れるようにしました。

最後に、誤記・誤読などに対する指摘への対応についてです。放送でのテロップのミスや誤読などの件数は、10月は76件、11月は95件、12月は75件ありました。ホームページ上のミスは10月が31件、11月が34件、12月が44件でした。指摘については、直接番組担当者に連絡し、対応を求めました。

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、どう対応したかを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。

本件は、放送法第39条第4項の規定に基づき、本日開催の第1346回経営委員会に報告します。

(会 長) 視聴者から寄せられた声について、対応が必要とされる「意見・要望」と、単純な「問い合わせ」を合計して総数として出しているのはなぜですか。

(広報局) コールセンター等を通じてNHKに接触した人数について把握するためです。

(会 長) どれくらいの方がNHKに接触してくれたのかはわかりました。一方、この報告で重要なことは対応が必要な「意見・要望」の数の推移、動向です。まとめ方を工夫していただければと思います。

(児野専務理事・技師長) 放送番組への声にある「問い合わせ」は、再放送の問い合わせが多く、ある意

味、視聴者の意向と考えられるのではないのでしょうか。

(広報局)

電話等で寄せられた声を聞く際、丁寧にお聞きしていますが、1本の電話の中には、複数の意見・問い合わせが混在しています。その傾向を見ながら分類していますが、分類の仕方はさらに検討したいと思います。

(会長)

確かにきれいにわけるとは難しいですが、今後、工夫をお願いします。

(黄木理事)

問い合わせと要望のまとめ方は今後、検討します。

(会長)

他にご意見等がありませんので、原案どおり決定し、本日開催の第1346回経営委員会に報告します。

注：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。

2 報告事項

(1) 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。

四国地方の西本佳代氏（香川大学大学教育基盤センター准教授）に、2020年2月1日付で再委嘱します。

本件は、本日開催の第1346回経営委員会に報告します。

(2) 契約・収納活動の状況（2019年12月末）

(営業局)

2019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535.5億円で、前年度同月を7.2億円下回りました。年間累計収納額は5,230.9億円となり、前年同時期と比較し、27.8億円上回っています。

前年度分受信料回収額は2.2億円となり、前年度同月と同水準となりました。年間累計は50.6億円となり、前年同時期に比べ4.2億円下回っています。前々年度以前分回収額は3.3億円となり、前年度同月と同水準となりました。年間累計は46.8億円となり、前年同時期を9.8億円上回っています。

次に、契約総数の増加状況です。取次数が前年度同月を1.6万件上回り、減少数が前年度同月を0.2万件下回ったため、差し引きの増加数は前年度同月を1.8万件上回る2.5万件となりました。年間累計増加数は、前年同時期を29.3万件下回る39.3万件となりました。なお、12月末の受信契約件数は4,208.4万件となっています。

衛星契約増加は、取次数・減少数ともに前年同月を0.2万件下回り、差し引きの増加数は前年度同月と同水準となりました。年間累計増加数は、前年同時期を9.7万件下回る49.2万件となりました。12月末の衛星契約件数は2,211.4万件となり、契約数全体に占める衛星契約の割合は52.5%となっています。

本件は、本日開催の第1346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。

2020年 2月12日

会 長 前 田 晃 伸