



# 視聴者対応報告

平成25年3月

## <目次>

1. ピックアップ	2
2. 指摘・意見・要望への対応	7
3. 視聴者の声 総数と内訳	10
4. 放送番組への反響	11
■反響の多かった番組 上位10番組	
■再放送希望 上位10番組	
5. 受信料関係の意見・要望への対応	12
6. 技術・受信相談への対応	13

# 1. ピックアップ

## ■東日本大震災から2年 明日へ～支えあおう～ NHKの取り組み



平成23年3月11日に発生した東日本大震災。NHKでは、放送やイベントを通し、震災を風化させないために、そして被災地を支援し、さらには日本全国が元気になるような取り組みを行ってきました。震災から2年を迎えたことし3月、視聴者からは多くの声が寄せられました。

### ■震災関連の番組やニュースへの反響

3月は、震災関連の「NHKスペシャル」を7本放送したほか、ニュースや情報番組、ドラマ、歌番組などテレビやラジオを通して関連の番組を放送しました。10日と11日には、「特集 明日へ～支えあおう～ 東日本大震災から2年」として、被災地からの中継も交えながら、難航している復興事業の現実や課題解決への取り組みなどをおよそ8時間にわたり伝えました。震災関連の番組やニュースには、視聴者からたくさんの声が寄せられました。

#### NHKスペシャル わが子へ～大川小学校 遺族たちの2年～

(3月8日 総合)

反響：88件



東日本大震災の特別番組の数々を涙しながら、感慨深く視聴した。この震災のことを忘れないためにも、繰り返し報道してもらいたい。中でも「大川小学校～遺族たちの2年～」での保護者の方の言葉は胸打つものがあった。東日本大震災報道へのNHKの取り組みに対し、敬意を表したい。

(60代男性)

#### 震災から2年 明日へコンサート

(3月9日

総合、BSプレミアム)

反響：648件



とてもすばらしかった。このようなコンサートは、これからも毎年行ったほうが良い。国民は震災のことを忘れていく。これは日本人の悪い癖だ。国民の関心を引くという意味ではニュース報道だけでなく、歌で心をつないでいくということも必要であると思う。

(50代男性)

#### 特集 明日へ ～支えあおう～ 東日本大震災から2年

(3月10、11日 総合)

反響：524件



実家が仙台。現実を曲げないで報道する番組の姿勢に、地域の本当の声が伝わってきた。復興にはまだ長い時間がかかるので、こうした姿勢でNHKが良い番組を作ってくれていることに感謝したい。全国放送されることで、視聴者もいろんなことに気づき応援しようという気持ちになるのだと思う。

(60代女性)

#### NHKスペシャル メルトダウン 原子炉冷却の死角

(3月10日 総合)

反響：246件



原子力発電所の原子炉の仕組みについて、多くの人はほとんどわからないが、知っているべき専門家や技術者が実はわかっていなかったことを知り、恐怖を覚えた。今後は、私たちもしっかり事実を見て、専門家といわれる人たちの言動を検証することの重要性を感じた。好番組だった。

(60代女性)

**花は咲くスペシャル  
～復興を願う心のうた～  
(3月14日 総合)**



反響：122件

震災後しばらくして、ラジオから流れてきたのが「花は咲く」だった。その時は「本当に花なんて咲くのだろうか？」と、絶望とも虚脱感ともつかない気持ちだったが、少し経ったとき、ちゃんと「花が咲いている」被災地が、映し出されていた。月日はかかるが、もっと多くの花がきっと咲くのを信じている。(40代男性)

**特集ドラマ ラジオ  
(3月26日 総合)**



反響：119件

感動した。今までこんなに心を動かされたドラマはない。3月11日を中心に震災関連のドキュメンタリーや報道が多く放送されたが、高校生の目線で語られるこのドラマを見て、これまでの自分の考え方や行動は、目先だけだったのではないかと感じた。曲にロックを使ったことで、よりインパクトがあった。震災への想いを再度見つめなおしていきたいと思う。(50代男性)

**総合、Eテレ、BS、ラジオ…さまざまな角度から震災を伝えました**

**NHKニュース7  
福島第一原発 NHK単独取材  
(3月5日 総合)**

いつも苦情の電話ばかりしているが、きょうの福島の放送はよくやった。マスメディアの良心だ。NHKは日本人の良心を放送してほしい。福島にいる人たち、逃げなくてはいけない人たちの気持ちを放送してほしい。(50代男性)

**あさイチ  
ピカピカ☆日本  
バスで！列車で！“復興の地”1200 キロの旅 大船渡市～陸前高田市  
(3月5日 総合)**

篠山輝信さんの的確なレポートに感銘を受けた。被災地は、夜になると町の明かりがないので、漆黒の闇と化す。その闇から受ける恐怖心をうまく伝えていた。(60代女性)

**“奇跡の一本松”を追って  
(3月20日 総合)**

福島県郡山市在住。奇跡の一本松の話は何べん見てもいい。日本中の人がいるんな知恵を絞って、復興のために助け合う姿はすごい。ゼロではなく、みんなマイナスからのスタートだ。そのマイナスをせめてゼロに戻すよう、ボランティアの人たちが協力してくれている。(50代男性)

**すくすく子育て  
「東日本大震災後の親と子の心のケア」  
(3月9日 Eテレ)**

子育ての環境が全く復興していない現実を目の当たりにした。「放射能を気にしすぎではないか？」と悩むお母さんと、「気にしない自分は、親失格なのか？」と悩むお母さんがいて、みんな悩んでいるんだと感じた。他の問題もあると思うので、継続して放送してほしい。(30代女性)

**ETV特集  
「何が書かれなかったのか～政府原発事故調査～」  
(3月10日 Eテレ)**

具体例を挙げながら、報告書に書けなかった部分を明らかにしていて良かった。元事故調査委員たちの「報告書は真相の全体をあらわしたものでない。一部ではない」と正直に話す姿に救われた思いだ。元委員たちの思いと実際の難しさが、よく描かれていた。(50代女性)

**ドキュメンタリー-WAVE  
「原子力“バックエンド”最前線～イギリスから福島へ～」  
(3月9日 BS1)**

このように世界的かつ長期的視点で、具体的な映像を伴った番組はこれまでなかった。原発推進派も廃止派も、まずこの番組を見てから主張、議論すべきだと思う。イギリスだけではなく、各国のバックエンド最前線の特集もぜひ。(40代男性)

**BS1スペシャル  
海をわたる“震災漂流物”  
(3月15日 BS1)**

今後もこの震災漂流物について継続して取材して放送してほしい。汚染や原発について積極的に報道しようとしているのはNHKだけだ。今後もこの姿勢を貫いて。(50代女性)

**ラジオ特集  
「今こそ賢治を読む～大震災から2年、被災地に響いた宮沢賢治」  
(3月10日 R1)**

とても丁寧な作りの番組で聞き入った。村上由利子アナウンサーの「ゼロ弾きのゴージュ」はメリハリがあって良かった。上原康樹アナウンサーの「銀河鉄道の夜」は名人芸。今後も朗読の企画を楽しみにしている。(50代男性)

**バリバラR・選  
「震災サバイバル」  
(3月24日 R2)**

震災時に視覚障害者が家から脱出する内容。若くて支える家族もいる人が前提だったが、年寄りの一人暮らしの視覚障害の人もいる。この場合はどうしたらいいのか、次回取り上げてほしい。(30代男性)

## ■「NHK公開復興サポート 明日へ in 東北大学」

平成25年2月11日（月・祝）、※収録した番組を2～3月に随時放送

東日本大震災から2年を迎えるのを前に、公開番組やイベント、ワークショップなどを被災地で集中的に実施する「NHK公開復興サポート 明日へ」を、1月は福島市で、2月には仙台市の東北大学で開催しました。特に2月11日の東北大学では、瀬戸内寂聴さんの講演会や復興への道のりを考えるシンポジウムなど、39の番組収録・イベントを実施し、およそ5,400人が来場しました。当日は、今も仮設住宅で避難生活を続けている方たちも招待し、参加していただきました。収録した番組は2月から3月にかけてテレビやラジオで放送し、全国のみなさまにもあらためて復興について考えてもらう機会を提供しました。



## 参加者の声

日ごろテレビの映像でしか知ることのない芸能人やアナウンサーの方々。それぞれのお人柄が垣間見られ、震災に対する心配りがとてもありがたかった。被災者がひとときでも有意義な時間を共有することで、前を向くことができるのでは…と実感した。（50代女性）

瀬戸内寂聴さんの講話は心にしみるものだった。涙が止まらず泣きっぱなしで、その後はとてもすっきりして帰宅した。感謝でいっぱい。（50代女性）

「Rの法則」に参加したが、震災について、高校生の生の声に感銘を受けた。（年代性別不明）

「すてきにハンドメイド」の収録に参加させてもらった。講師の広瀬光治さんが、以前訪れた被災地のことを思い出して言葉につまっている姿を見て、場所は違えど、2年が過ぎた今でも、こうして涙してくれる人がいるのかと、感無量だった。（20代男性）

仮設住宅に移ってからは出かけるのがおっくうで籠もりがちだったが、みんなで出かける機会をくれて感謝。とても楽しかった。（年代性別不明）

## 2月11日 東北大学でのイベントマップ

（「NHK公開復興サポート 明日へ」ホームページより）



震災後、テレビやラジオを通じて、日本中・世界中の方の温かいことばや深い思いを知ることができた。仲立ちをしてくれたテレビやラジオ。人に寄り添う、つながることの大切さをこれからも忘れないでいこうと思う。今回は貴重な体験をありがとう。（50代女性）

25年度は、5月18日（土）、19日（日）に岩手県大船渡市で「NHK公開復興サポート 明日へ」を開催し、歌手のさだまさしさん出演の特集番組や「きょうの料理スペシャル」、「にほんごであそぼ 元氣コンサート」などの公開収録を行うほか、秋にも開催を計画しています。

■連続テレビ小説「純と愛」

平成24年10月1日(月)～平成25年3月30日(土)

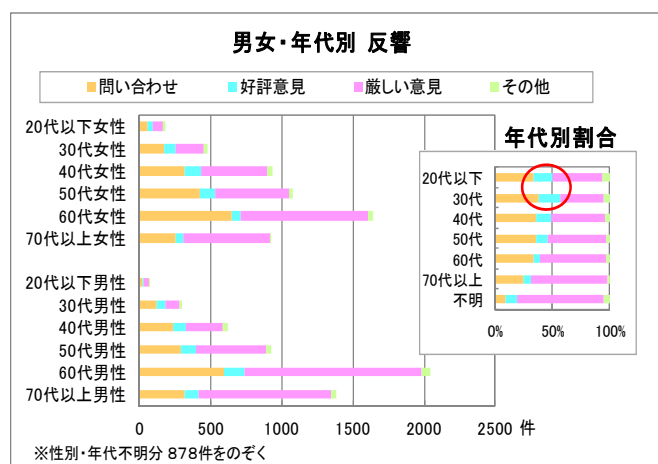
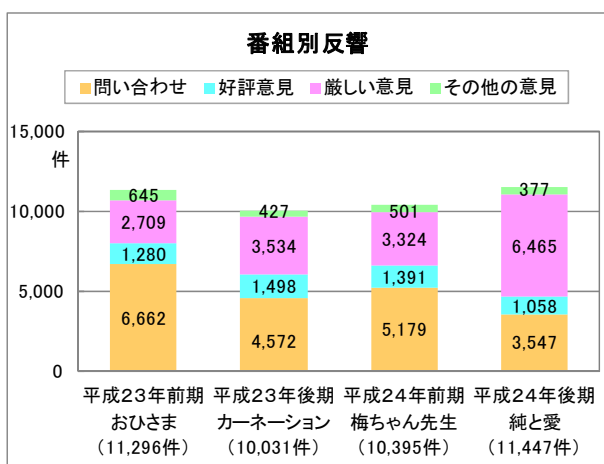
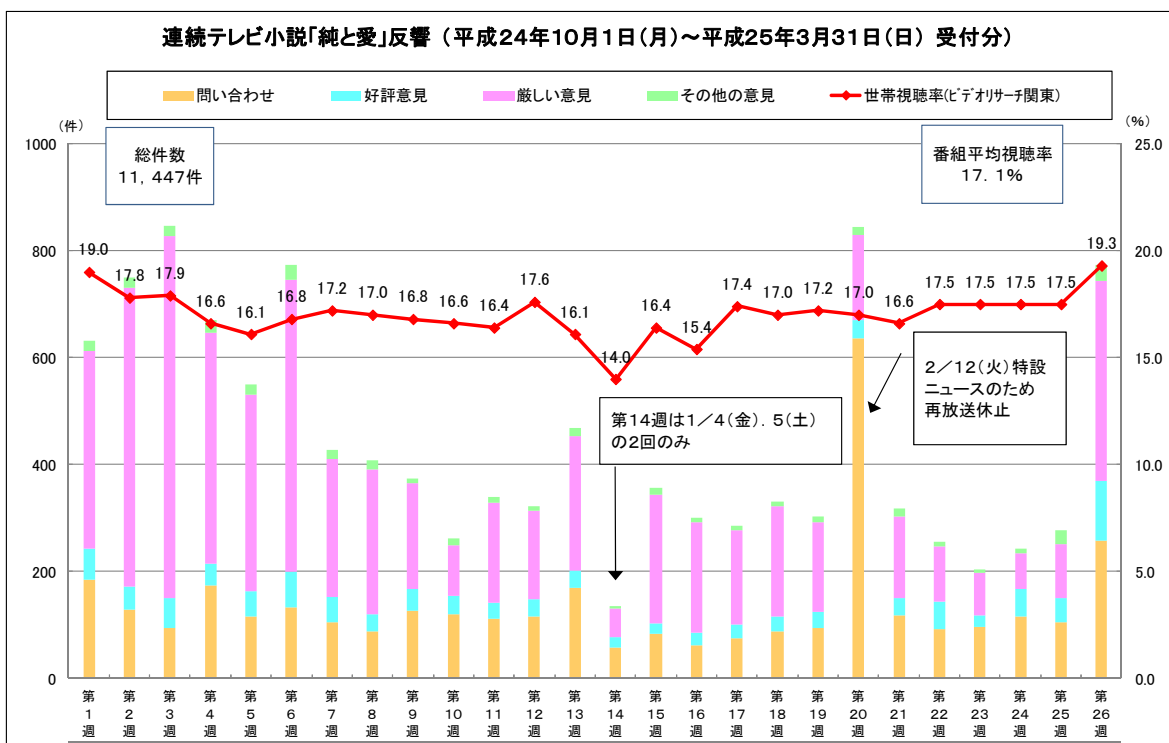
月～土 総合 前8:00～8:15、BSプレミアム 前7:30～7:45

反響 11,447件(10月1日～3月31日の集計)

(好評意見 1,058件、厳しい意見 6,465件、その他の意見 377件、問い合わせ 3,547件)

平成24年度後期の連続テレビ小説「純と愛」には、放送開始から最終回翌日までに11,447件の反響がありました。件数は過去3回とほぼ変わりませんが、厳しい意見は2倍近くにのぼり、好評意見はやや少なくなっています。

反響内容を見ると、厳しい意見は「ドタバタと騒がしい」「内容が朝向きでないのでは」といった声が60代の男女から多く寄せられ、放送開始から1か月の週平均では500件を超えていましたが、それ以降は半減しています。ドラマの終盤に向けては徐々に「どんどん展開に引き込まれた」「前に進む勇気もらった」など、好評意見の割合が増えました。年代別で見ると、特に30代以下の若い世代で好評意見の割合が高くなっています。



## ◇好評意見

- ・ 「従来の朝ドラではない」と感じた異色の「純と愛」だったが、徐々にそのおもしろさに引き込まれていった。一段落すると不幸が降りかかる純、でもそのたびに乗り越えていく。ようやく魔法の国オープンまでこぎ着けたと思った途端に愛の病。正直、ここまでやるか…という思いもあるが、どんどん展開に引き込まれていた。(50代女性)
- ・ これほど心が震えるドラマは初めてだ。どんなにつらくとも生きていく純ちゃんの姿に、前に進む勇気もらった。人間の持つ醜さや汚さを描き、その反面、だからこそ際立つ愛しさや美しさを描いていて深く心に響いた。朝ドラという枠を超えた最高の物語だと思う。(30代女性)
- ・ ストーリーの展開はやや無理な場面もあったと思うが、普通の人間が持っている不完全さや矛盾が描かれ、このドラマのきれいごとだけでない部分には親しみを感じることができた。(40代女性)
- ・ 最近のドラマは視聴者にわかりやすい話が多いが、遊川和彦さんの脚本は見ている人たちのイメージネーションを駆り立て、余韻を与え、頭の中が刺激されるような心地よさがある。(60代男性)

## ◇厳しい意見

- ・ ヒロインが大声で話す、他人への執ような干渉、ホテルで自分よがりの顧客対応など、毎回延々と展開される非常識と思える振る舞いに大きな違和感がある。脚本家はよい意味で朝ドラの常識を変えようとしているのだろうが、朝ドラにはこれまで積み上げられた視聴者が求めている普遍的なものがあるのではないか。(40代男性)
- ・ 従来の朝ドラとは大きく異なるドラマであり、あまりにも朝のドラマとしては不適當な内容、展開で見るに堪えない。朝はさわやかな気持ちで見たいが、見て不愉快になることが多く、毎日とても楽しみにしていた朝ドラだったので残念だ。(70代以上男性)
- ・ 初回から全ての放送を見た。いつも前向きでまっすぐな純がとても魅力的で、つらいことがあっても立ち向かってゆく純の姿に勇気ももらっていた。でも、最終回は…あれでは終わった気になれない。愛くんが目覚めたのかどうか、はっきりさせないところはしかたないとしても、せめてホテルを開業させて純の夢に近づくところまで見せてほしかった。(50代女性)

## ■「あまちゃん」スタート

4月から、東北・北三陸の小さな町を舞台に描く人情喜劇「あまちゃん」が始まりました。放送開始から1週間で寄せられた反響は478件で、今後の展開に期待する声が多く寄せられています。

- ・ 心機一転。待ちに待った原点回帰の朝ドラで、ヒロインもさわやかな初々しさがあり、放送が待ち遠しい朝ドラになりそうだ。宮藤官九郎さんの脚本にも期待している。(30代女性)
- ・ 最近の朝ドラのなかでは「あまちゃん」は群を抜いておもしろく、朝から力をもらえる。ヒロインの方もすばらしく今後の成長が非常に楽しみで、こんなに期待のできる朝ドラは初めてだ。(50代男性)
- ・ ヒロインのアキがこれからどのように成長していくのか、また夏と春子の親子関係がどのように修復されていくのか、とても楽しみだ。(60代女性)
- ・ 朝ドラはもうやめてもいいのではないかと。ストーリーが「てっぺん」と似ているようでマンネリ化している。歴史ある番組といっても時代とともに変化していくのが当然ではないか。(70代以上女性)



## 2. 指摘・意見・要望への対応

### ■ 技術面での指摘・要望にも対応しています

視聴者から寄せられる指摘や意見の中には、番組内容や出演者への声だけでなく、画質、音声、スタジオなど技術面での要望も数多くあります。こうした指摘や意見に対しても、できるだけ改善へ向けた対応を行っています。

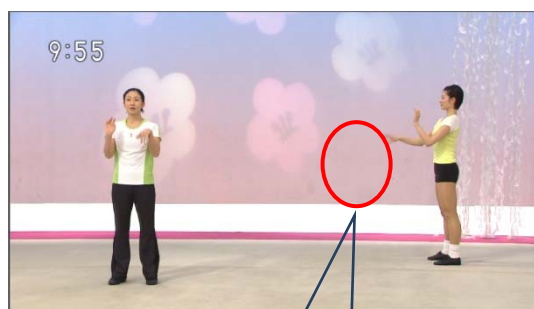
#### 【指摘】

『みんなの体操』を見ていたら、後ろの壁に汚れがあるように見える。気になるので直したらどうかという指摘がありました。

#### 【対応】

「みんなの体操」は、放送センターの511スタジオで収録を行っています。指摘された部分を確認したところ、出演者の背後の壁に3～5センチ程度の目立たない小さなキズや汚れが数か所あることがわかり、すぐに壁の補修を行いました。

補修されたスタジオで収録した番組は、4月下旬から放送することになっています。



ここに小さなキズ

#### 【指摘】

3月29日（金）放送の「キッチンが走る！」に対し、次のような意見が複数寄せられました。

番組を見ていたら、海ぶどうのハウスの中へ入るシーンで、「ピー」という音がして非常に耳障りだった。夕飯を食べているときだったので、気分が悪くなった。こんな不快な音はカットすべきだ。

(60代男性)

#### 【対応】

確認したところ、「ピー」という音は、海ぶどうの養殖ハウス内のポンプの動作音で、ハウス内のシーンではずっとベース音として流れており、現場の音を生かすため最小限の修正にとどめて放送したことがわかりました。

指摘を受けて、出演者の声が聞き取りにくくならないように配慮しながら、「ピー」という音声が小さくなるように補正。聞きやすい音声で、4月6日以降の再放送や一部の地域での本放送に対応しました。



養殖ハウスへ入るシーン

□ 動画や情報を手軽にお寄せいただくために

【対応】

スマートフォンやタブレット端末の普及に伴って、視聴者の方から事件や事故、それに災害などの映像や情報をNHKに送っていただき放送に生かす事例が増えています。

このためNHKでは、動画・静止画を簡単に送ることができる専用の「NHKスクープBOX」を設け、視聴者とのパイプを強化することにしました。

これまではメールに添付して動画・静止画を送る方法だけで容量も限られていましたが、今回は大容量の映像ファイルを手軽に送信できるようにしました。スマートフォンであれば、高画質で5分程度（約500MB）の映像も送れます。

NHKオンラインの「NHKスクープBOX」の画面



スマートフォン用の送信画面

3月12日の運用開始以来、これまでにあわせて19件の映像が寄せられています（4月8日現在）。

運用をはじめた翌日の13日には、全国的に風が強まって各地で被害が出たニュースで、視聴者が撮影した動画がこのシステムを使って送られ、「NHKニュース7」で放送されました。

NHKニュース7(13日)





## ■誤記・誤読などの指摘への対応

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送での誤読やテロップのミスなどが、3月は63件（2月は51件）ありました。指摘については、ふれあいセンターや視聴者部から直接番組担当者に連絡し、訂正するよう努めました。また再発防止のため、放送関係の各部署で構成する放送倫理連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

## 【3月】

(誤記などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ローカルニュース (総合テレビ)	テロップ	震災から2年のニュース × <b>ボーリング</b> 場 ○ <b>ボウリング</b> 場
ローカルニュース (総合テレビ)	テロップ	自転車事故についての裁判のニュース × <b>主帳</b> ○ <b>主張</b>
ゆうどきネットワーク (総合テレビ)	テロップ	× <b>鋭気</b> を養う ○ <b>英気</b>
ニュースウオッチ9 (総合テレビ)	テロップ	× <b>晴天</b> のへきれき ○ <b>青天</b>
ニュース (データ放送)	表記	× <b>救急者</b> ○ <b>救急車</b>

(誤読などの例)

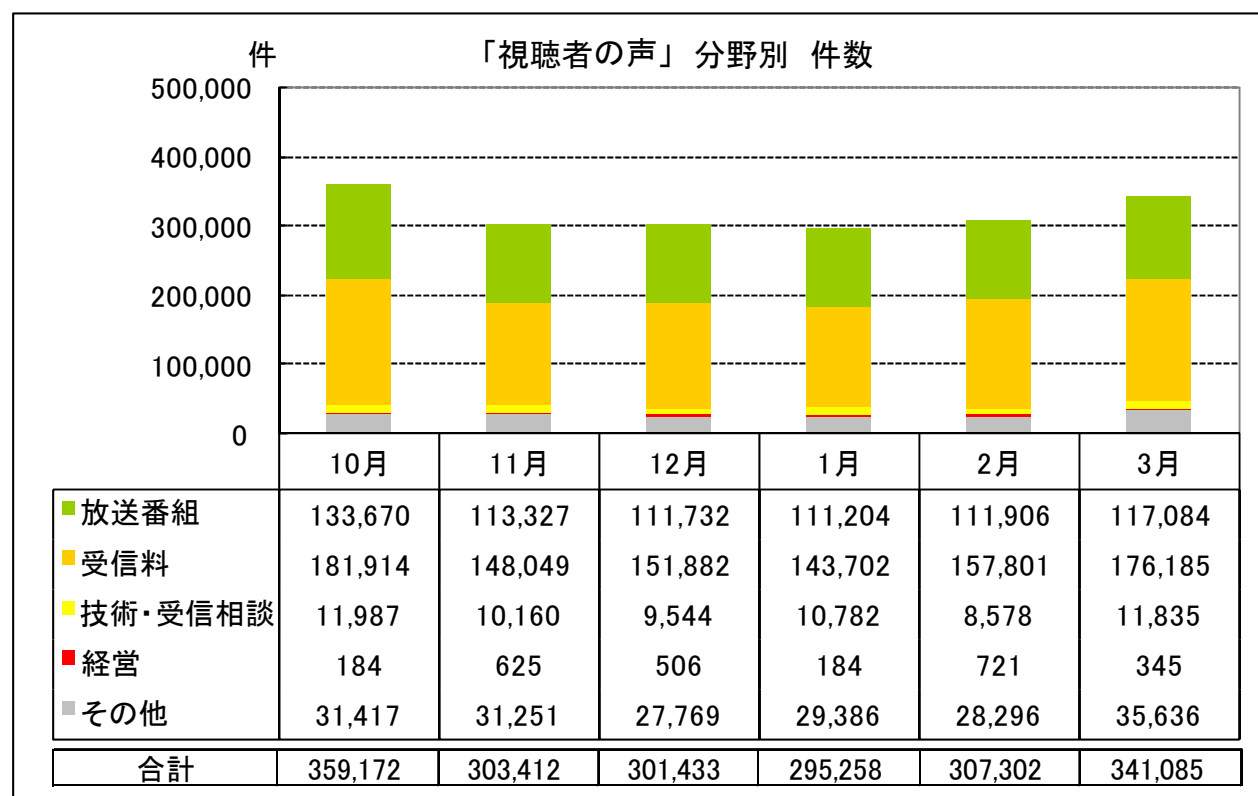
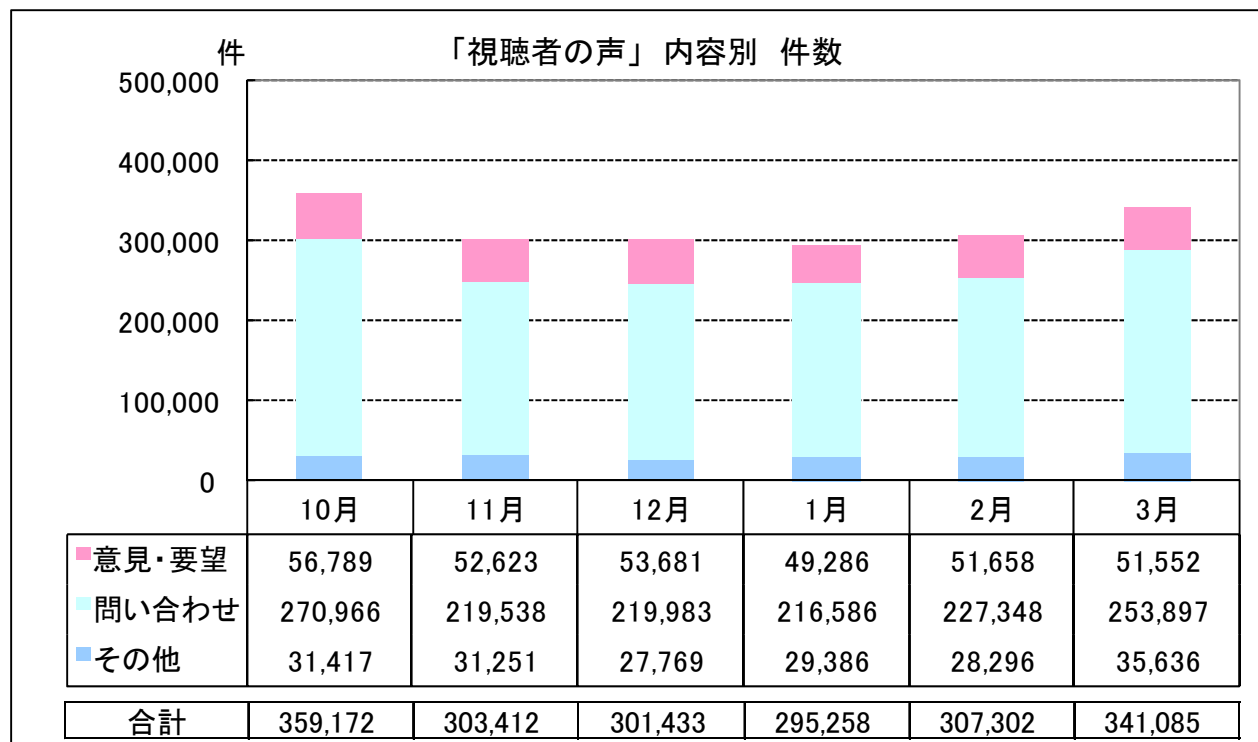
番組名	間違い種別	間違い内容
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	読み	野に下る × <b>ノ</b> ○ <b>ヤ</b>
クローズアップ現代 (総合テレビ)	読み	茨城県 × <b>イバラギ</b> ○ <b>イバラキ</b>

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
第68回びわ湖毎日マラソン (総合テレビ)	内容	田村選手の所属 × <b>NTT東日本</b> ○ <b>JR東日本</b>
ヒーローたちの名勝負 (BS1)	テロップ	× <b>大関</b> 高見山 ○ <b>関脇</b>
ローカルニュース (ラジオ第1)	内容	鉄道相互乗り入れのニュース × <b>川口市</b> ○ <b>川越市</b>
ローカルニュース (総合テレビ)	内容	下北沢の鉄道地下化のニュース × <b>地下1階</b> から地下3階に ○ <b>地上</b>

### 3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

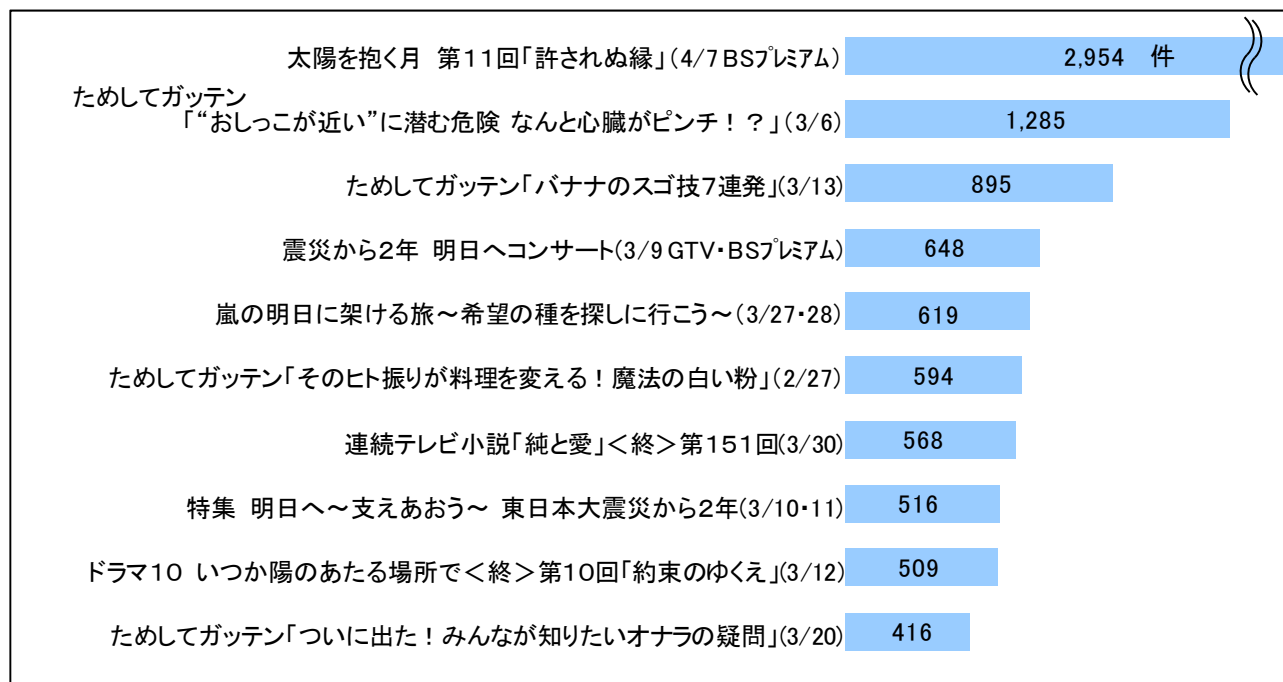
平成25年3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は341,085件で、前月より34,000件ほど増加しています。



## 4. 放送番組への反響

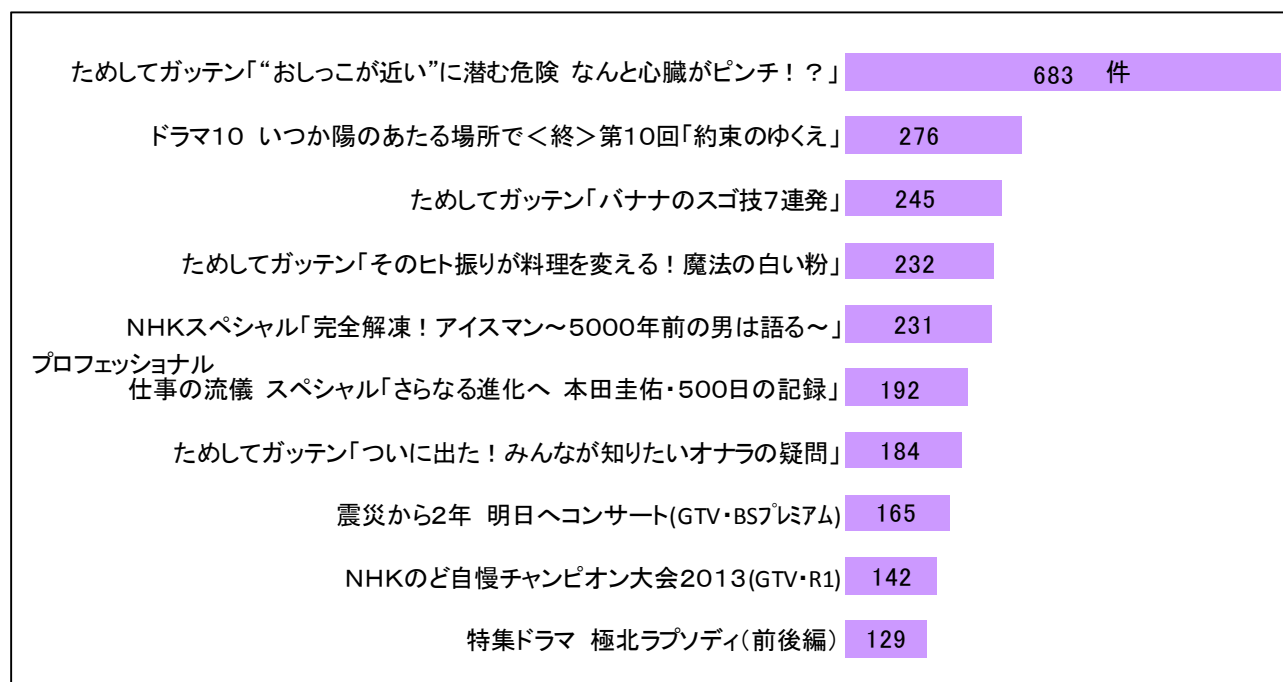
### ■ 3月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

3月に放送番組に関して寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は、117,084件、内訳は、意見・要望36,898件、問い合わせ80,186件でした。



### ■ 3月 再放送希望 上位10番組（放送別）

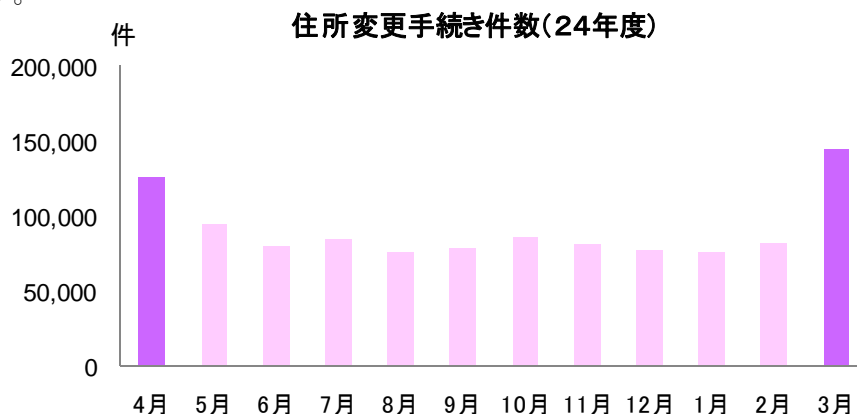
3月に視聴者から寄せられた、再放送を希望する問い合わせと要望は10,246件でした。



## 5. 受信料関係の意見・要望への対応

### ■「インターネット営業センター」での放送受信料の手続きの促進

毎年、春の引越しシーズンには、多くの視聴者の皆さまから放送受信料の新規契約や住所変更の届け出をいただきます。平成24年度の住所変更の月別手続き件数をみても、3月と4月に集中していることが分かります。



この時期には、お客様からの届け出がNHKふれあいセンター（営業）のフリーダイヤル（0120-151515）に集中して、電話が繋がりにくくなることもあり、「転居をするが、好きな時間に手軽に住所変更ができる方法はないか」というような声をいただきます。

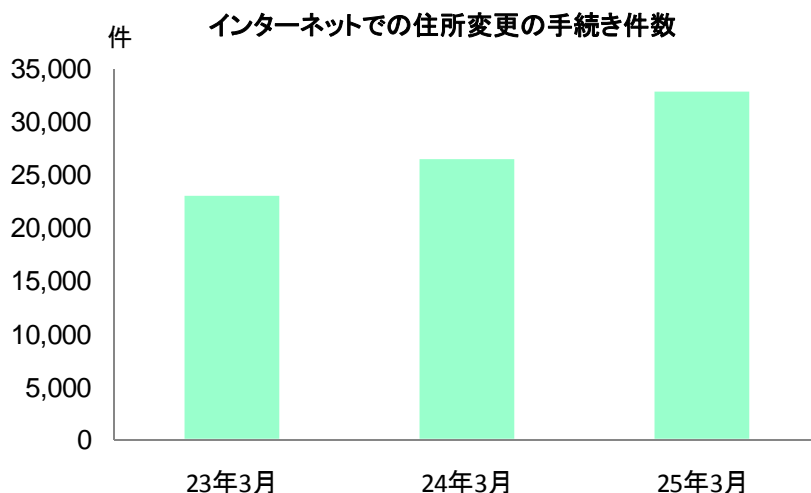
そこで、2月からTVスポット等で、インターネットをご利用の方については、「NHKオンライン」上にある受信料窓口で、各種放送受信料の届け出を手続きしていただくようお勧めしています。

また、去年からはスマートフォンでも対応できるようにし、ことし3月下旬からは手続きの画面もわかりやすく改善しました。

その結果、ことし3月のインターネットでの住所変更の手続き件数は、前年に比べて24.2%増加し、32,709件となっています。



放送での住所変更手続きのお知らせ画面



受信料に関して3月は、176,185件(前月は157,801件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(営業)では135,675件を受け付けました。

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視聴者意見は4,385件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,184件(50%)でした。残る2,201件(50%)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。

■苦情・要望などへの対応の内訳

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	1,994
	訪問日、訪問時間に対する不満	14
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	194
	料金体系・料額への不満	76
事務処理関係	手続き方法(割引・返金等)の遅れ等による苦情	167
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	70
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	1,870
合計		4,385

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して3月は、11,835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相談窓口では9,503件を受け付けました。

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6,069件、地上デジタル放送の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3,434件です。

このほか、受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが4,177件寄せられました。

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3,145件(52%)で、残る2,924件(48%)は訪問による二次対応を行い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。

■受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	6,069
一次対応	3,145
個別受信設備不良	2,781
共同受信設備不良	251
建造物による受信障害	34
雑音障害	60
混信・難視聴など	19
二次対応	2,924
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	3,434
合計	9,503

## 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3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。