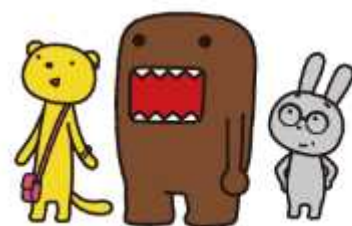


NHK

月刊みなさまの声 2022年12月



<目次>

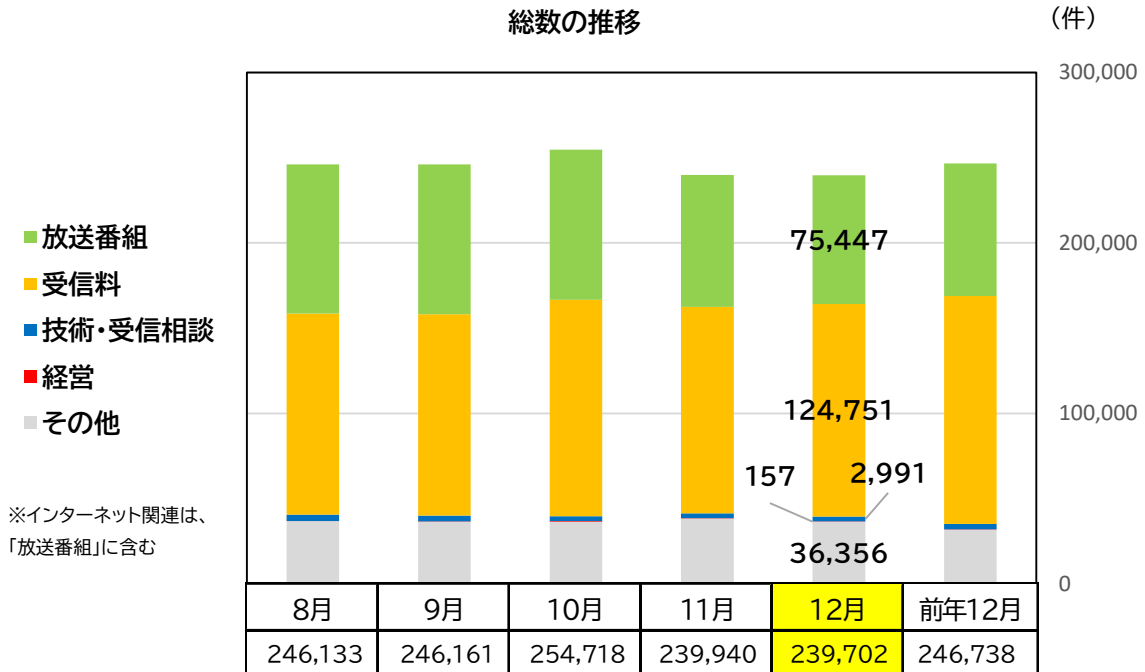
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	7
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	7
6. 経営への声	7
7. 反響が多かった番組から	8
[参考データ]	15

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

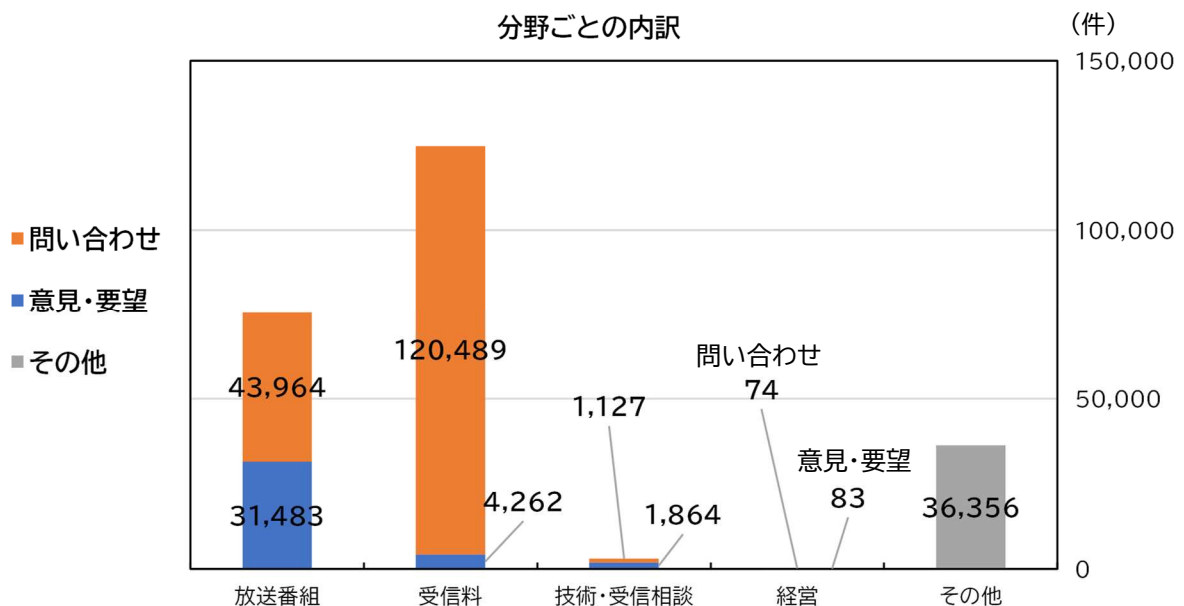
■総数の推移と内訳

12月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、239,702件で前の月と比べてほぼ横ばいで、前年同月からは7,036件少なくなっています。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが最も多く124,751件、次いで「放送番組」が75,447件となっています。



■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者などに関する問い合わせが43,964件で58.3%、番組内容や演出などに関する意見・要望が31,483件で41.7%でした。また、受信料に関する声のうち、料金や手続きに関する問い合わせが120,489件で96.6%を占め、意見・要望は3.4%にあたる4,262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75,447件で、このうち意見・要望は、31,483件でした。分類すると好評意見が26.3%、厳しい意見は73.7%でした。

また、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で84件(11月は119件)、ホームページの関係は30件(11月は43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。

寄せられた視聴者の声に対応して、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」の出演者によるトークショーの様子をオンラインで配信し、テレビでも放送する取り組みが実現しました。また、地域的话题をお届けする列島ニュースでは、放送を終えた場所を分かりやすく表示する改善をおこないました。

■視聴者の声への対応 ① 「鎌倉殿の13人」のトークショー オンライン配信やテレビ放送で視聴可能に



12月7日のトークショー

去年12月、最終回を迎えた大河ドラマ「鎌倉殿の13人」。放送開始以降、新型コロナウイルス対策にも細心の注意を払いながら、全国19の都道府県の51会場で、出演者がドラマについて語るトークショーが開かれました。イベントの参加にはたくさんの応募が寄せられました。このため、抽選に外れて参加できなかった人からは「後日テレビで放送してほしい」など、見る機会を増やしてほしいという声が多く寄せられました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 観覧希望の申込みをしたが、ものすごい人気で抽選に漏れ、泣く泣くあきらめる視聴者が大勢いると思う。イベントを録画放送してほしい。(40歳女性)
- ・ 社会現象にまでなっている、人気の鎌倉殿の13人のトークショーは、1,500人の会場で当選者が少なく、放送もないのはあまりにもひどいと思う。公開放送、もしくは録画放送をお願いしたい。(40代女性)
- ・ ファンとしては、ライブ配信か、後日一部だけでも放送してほしい。(20代女性)



このような声を受けて、12月7日に渋谷のNHKホールで開催されたトークショー(『鎌倉殿の13人』ファンミーティング)では、抽選に外れた人も自宅などでオンラインを通じてショーを見ることができるよう、オンラインでの観覧を再度募集しました。応募のあったおよそ25,000人に、主演の小栗旬さんをはじめ8人の出演者が参加したトークショーや、ドラマで音楽を担当したエバン・コールさんが指揮をとるメインテーマの生演奏が同時配信されました。

当日はアクセスが集中してオンライン接続がつながりにくい状況が発生したため、急きょ、ショーの録画映像を応募者全員に配信するサービスを実施し、後日観覧することを可能にしました。この対応を評価する声も寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 初めてオンライン参加だったが、最初から最後までしっかり楽しむことができた。このようなイベントがまた開かれることを願っている。(50代女性)
- ・ これだけの規模のオンライン配信イベントは前例がなく、手探りな点多々あったかと思うが、地方在住で応募すらあきらめていた身としてはありがたい機会だった。(30代)
- ・ 当日まったくつながらず、見られなかった。本日無事に配信されたもので全部見ることができた。とても楽しいエピソードが聞けて大満足の2時間だった。(50代女性)

さらに、12月18日の最終回の放送に合わせて鎌倉市など5つの会場で開かれたトークショー(大河ドラマ「鎌倉殿の13人」グランドフィナーレ)では、より多くの人を観覧できるよう、NHKオンラインや横浜放送局のツイッターで同時配信されました。11万人を超える人がオンラインでトークショーを視聴、12月27日には総合テレビでも放送され、多くの喜びの声が寄せられました。



NHKオンラインでの配信予告



【視聴者から寄せられた声】

- ・ グランドフィナーレを配信してくれてありがとう。ドラマの最終回はテレビ放送なのに、生で舞台を見ているような緊張感を味わった。(50代女性)
- ・ 観覧は外れてしまったが、オンラインでリアルタイムで見ることができた。イベントの様子を地上波でも放送してくれるということで、総集編も含めて楽しみでならない。(50代女性)
- ・ 会場ではイベントに参加できなかったが、テレビで放送してもらえてとてもありがたかった。どうしてもお礼が言いたかった。(30代女性)

公開イベントは会場の関係で観覧者数は限られますが、大河ドラマを楽しんでくださる多くの視聴者の声のもとに、オンライン配信やテレビ放送などを実施しました。NHKはこれからも、ひとりでも多くの全国の視聴者とふれあう機会が増えるよう、努めてまいります。

■視聴者の声への対応 ② 列島ニュース 放送済みの放送局が分かるように改善



列島ニュース(平日午後1:05~1:55総合)は、全国のNHKの各放送局が取材し地域向けに放送した昼のニュースから地域の問題などを集めて盛りだくさんでお伝えする番組です。“日本列島の今が見える！”を合言葉に、地域の課題や郷土の問題を選(え)りすくって大阪から全国に発信しています。

番組では、その日取り上げる放送局を地図上で示してきましたが、放送を途中からご覧になった視聴者から以下のような意見が寄せられました。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 列島ニュースを途中から見ると、伝え終わった局とこれから伝える局の区別がつかない。
(60代女性)
- ・ その日ニュースを伝える放送局が地図に出ているが、(伝え終わった局は)色を変えるなどしてもらえると一目瞭然わかるのではないだろうか。
(70歳以上男性)



こうしたご意見やご要望を受けて、番組では、どのような色合いであれば視聴者が認識しやすいか、また音を足す必要があるか、などの試行錯誤を経て、「放送済みの局」と「これから放送する局」が区別できるように地図上の配色を工夫しました。



すでにニュースを放送した局は**緑色**に



このあと放送する局は**黄色**



放送済みの**緑色の局**が増えていきます



【視聴者から寄せられた声】

- ・ いつも列島ニュースを見ているが、地図に表示される放送済みの放送局の色が変わるようになった。見逃したかどうか分からなかったのが、これで判別しやすくなった。(60代女性)
- ・ 以前、地図上で放送の終わった局と終わっていない局が分かるよう表示の工夫をお願いした者だが、今日見たら色が分けられていた。実現していただき本当によかった。(60代女性)

NHKは今後も番組を分かりやすく伝えるように工夫を重ねてまいります。

■12月 反響の多かった番組

第73回NHK紅白歌合戦については、出場歌手やグループへの応援や放送の内容について幅広い世代の方々から好評の声が寄せられました。一方、出演者が若い人たちに偏っていて、知らない出場者ばかりだ、という厳しい声も寄せられました。このほか、SNSと連動した取り組みについて評価する反響がありました。

また18日に最終回を迎えた【大河ドラマ】鎌倉殿の13人についても、総集編と合わせて多くの声が寄せられました。

※集計期間 12月1日～31日

第73回NHK紅白歌合戦「LOVE&PEACEーみんなでシェア！ー」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1)	4,562
ストレッチマン・ゴールド「マスクをつけよう」(12/15)(Eテレ)	409
プラタモリ「大井川～“越すに越されぬ大井川”は何を生んだ？～」(12/10)(総合)	358
【大河ドラマ】鎌倉殿の13人 [終]第48回「報いの時」(12/18)(総合、BSプレミアム、BS4K)	348
【大河ドラマ】鎌倉殿の13人 総集編(12/29)(総合)	345
あしたが変わるトリセツショー「最新版！冷え症の取説 目からウロコの対策連発」(12/1)(総合)	321
FIFAワールドカップ2022 決勝トーナメント・1回戦「日本×クロアチア」(12/5)(ラジオ第1)	318
【連続テレビ小説】本日も晴天なり 第76回(11/16)(総合)	306
プロフェッショナル 仕事の流儀「YOSHIKIスペシャル」(12/20)(総合)	247
第12回明石家紅白！【井上芳雄・清塚信也・JO1・工藤静香・FMB・天童よしみ】(12/17)(総合)	243

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13,732件で、前月より402件減少しました。このうち85%が「NHKプラス」についてでした。「らじる★らじる」スマートフォン用アプリの大幅アップデートによる使い方の問い合わせは425件と、ピーク時の9月から毎月減っています。

12月は第73回NHK紅白歌合戦について、SNSでの発信を積極的に行ったことなどを受けて問い合わせがあったほか、見逃し配信については若い世代からも「コロナにかかって隔離された中、NHKプラスで見られてうれしかった」など、好評意見が寄せられました。

4. 受信料への声

受信料に関して、12月は124,751件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.6%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)をはじめとする受付窓口でお答えしました。また、大みそかの第73回NHK紅白歌合戦のデータ放送で住所変更手続きを案内したほか、視聴者に日ごろの受信料制度への理解に関して、感謝の気持ちを伝えました。今後も視聴者に、受信料制度について理解を深めてもらう取り組みを行っていきます。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は3,275件で、前月よりも51件減少しました。多かったのは送付物に関するもので2,375件、契約・事務処理に関するものが307件、スタッフに関するものは165件でした。受信契約を勧奨する送付物について、すでに受信契約がある場合は返送の必要はないことを目立つようデザインを見直したところ、発送数に対する問い合わせの割合は減っています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、12月は2,991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)および各放送局の受信窓口では2,540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1,980件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が560件でした。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、12月は157件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の198件から41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117件で、そのうち43件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、依然、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、削減への反対意見や今後への問合せが寄せられました。また5日に新しい会長に日銀の元理事の稲葉延雄氏が決まったことについては、会長の選出方法についての質問や公共メディアとしての仕事に期待することなど34件の声がありました。

このほか、NHKが郵便法に違反するとして総務省から行政指導を受けた件については、「受信料で成り立っているのに、人並み以上に模範的でなければならない」「なぜこのような問題がおきたのか、きちんと報じるべきだ」といった指摘など、129件の意見や問い合わせをいただきました。

7.反響の多かった番組から

■第73回NHK紅白歌合戦

「LOVE&PEACEーみんなでシェア！ー」

12月31日(土)

総合・BS4K・BS8K・ラジオ第1

後7:20~11:45(ニュースによる中断あり)

反響3,525件

※12月31日放送開始~1月7日で集計

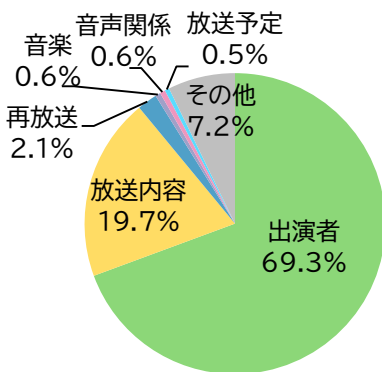
(好評意見1,812件、厳しい意見1,128件、問い合わせ391件、その他の意見194件)



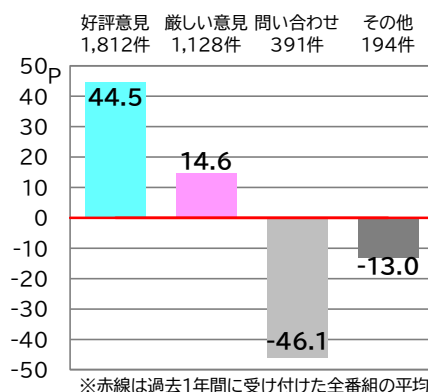
3年ぶりにホームグラウンドであるNHKホールに観客を迎えて開催した第73回NHK紅白歌合戦。「LOVE&PEACEーみんなでシェア！ー」をテーマに紅白合わせて44組と特別企画のパフォーマンスを、地上波、BS4K、BS8K、ラジオ、NHKプラスと、多様な伝送路でお送りしました。

番組は6,000万人以上の方がご覧になり、NHKプラスでの視聴数は過去最多の120万UBでした。視聴者からは、放送開始の夜7時20分からNHKプラスの配信が終了した1月7日まで、3,525件の声が寄せられました。

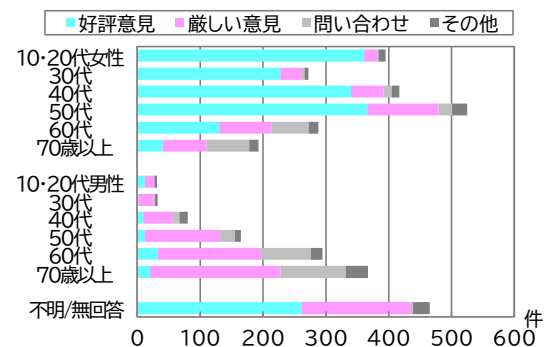
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



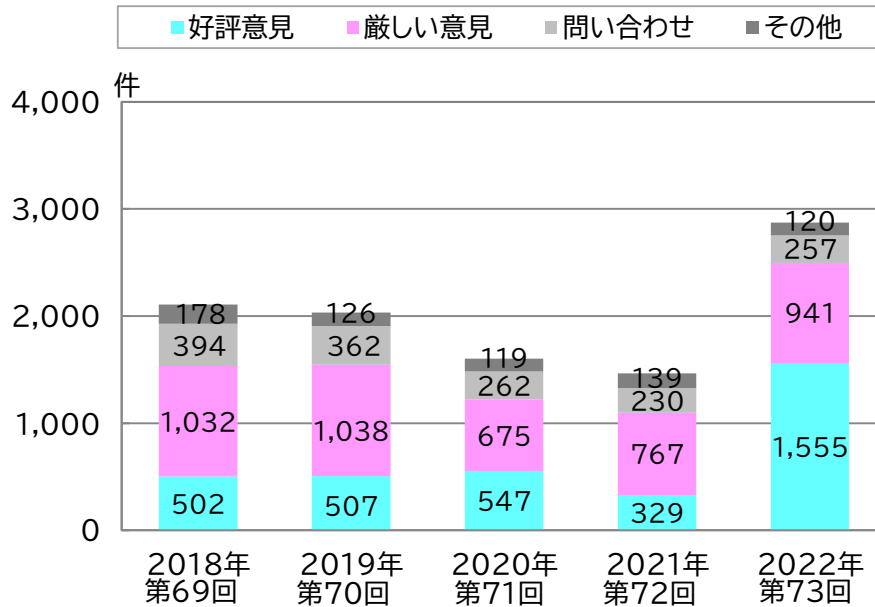
●意向種別×年代性別



視聴者の声の受け付け内容で、最も多かったのは出演者に関するものです。好評意見は1,812件、不評意見は1,128件と、好評意見が全体の51.4%を占め、好評意見の割合が高くなっています。

年齢層によって意向種別は大きく異なり、59歳以下は好評意見が68.5%、厳しい意見が23.2%、60歳以上では好評意見が19.7%、厳しい意見が46.1%となっています。また、女性は、幅広い世代から数多くの好評意見が寄せられました。

●2018年以降の意向種別件数の推移(番組開始から1月3日まで比較)



今回、反響件数が伸び、関心の高さがうかがえます。とくに好評意見が大きく増え、1月3日までに届いた好評意見は1,555件で、これは、過去4回の紅白と比べて、およそ3倍から5倍の件数で、初出場の出演者への応援の声などが数多く寄せられました。

【主な内容】

○番組全般、演出などについて

<好評意見>

- ・ 今年NHKホールで観客を入れてということで、「小さいころから見ていた紅白」を久々に見たように思う。(30代女性)
- ・ 昭和のスターから現代のトップシンガーまで出演していて楽しかった。(19歳以下女性)
- ・ いろんな年代の人が参加していたことで、若い人も見られる内容だった。(20代女性)
- ・ 映像、光、コンセプト、全てが卓越していて感動した。全て人間の尊厳や文化への愛と信頼に根ざしたしっかりとした構成で、練り上げられた作品だと感じられたし、共感を覚えた。(50代男性)
- ・ ウクライナ戦争、コロナと混とんとした世の中や父の病気で不安を感じるなか、感動し、楽しむ時間をもてた。(50代女性)
- ・ 年代を超えて楽しめる内容でとてもよかった。66歳の私が見ても感動でウルウルすることが何回かあったし、20代半ばの娘も喜ぶ出場者がたくさん出てきた。(60代女性)
- ・ 若者の歌は??と思っていたが、いい歌ばかり。一生懸命歌っている姿に胸があつくなった。感動をありがとう。(70歳以上女性)

<厳しい意見>

- ・ 若い人向けの出演者が多かったと思う。前半と後半で分けるなどして、高齢者が楽しめる時間帯を作してほしい。(70歳以上男性)
- ・ 87歳になるが、最近の出演者は若い人ばかりで、高齢者にはなじみのない歌が多かった。私は演歌が好きだ。もっと演歌の若手を出演させてほしい。(70歳以上男性)

- ・ 紅白の組分けに関してだが、男性が白、女性が赤と分けるのをそろそろやめてはどうか。これだけ多様性が指摘される世の中になってきて性別で区別するのはいかなものかと思う。
(19歳以下女性)
- ・ 紅白歌合戦の原点である歌で“対抗”という演出が年々薄れて残念だ。エンディングの優勝旗もないのは、味気なさすぎる。
(40代男性)
- ・ 出演者のマスク着用とアクリルボードでの仕切りがなく、新型コロナに感染しやすい状況を放送するのはいかなものかと思う。
(40代男性)

ONHKプラスについて

- ・ 見過ごしてしまった場面を、翌日、NHKプラスで視聴することができ、助かった。(70歳以上女性)
- ・ 紅白が始まる時間までに家事が終わらなかったが、NHKプラスで見られるので、家事に専念できた。配信は若者だけでなく、主婦にもありがたい。
(50代女性)
- ・ コロナ陽性になってしまい、部屋で隔離が余儀なくされ、紅白歌合戦も見られないと思いとても悲しかった。しかし、NHKプラスのおかげでリアルタイムで見ることができ本当にうれしかった。
(20代女性)
- ・ 心に刺さった曲を、NHKプラスで繰り返し再生している。でも1週間で視聴できなくなってしまう。どうか、何らかの形で残していただくように切に希望する。
(60代女性)
- ・ (豪華なアーティストが)一度に見られるのはやっぱり紅白だけのぜいたく。この機会にNHKプラスも登録したのでたくさん見ようと思っている。
(50代女性)

OBS4K、データ放送について

- ・ 紅白は豪華なセットや演出を4Kで見られる貴重な番組なので、家族で毎年楽しみにしている。今年も年末を締めくくるにふさわしいきらびやかさだった。
(20代女性)
- ・ はじめてBS4Kで視聴したがとてもきれいで見やすかった！
(20代女性)
- ・ データ放送による投票について。投票ボールが途中でリセットされ、獲得したはずのボールが失われる事態が発生した。来年以降は視聴した分が確実に投票できるようにしてもらいたい。
(19歳以下男性)

ラジオについて

- ・ 体調を崩して入院していて、テレビが見られないのでラジオを聞いている。司会のアナウンサーがわかりやすく、歌のじゃまにならないのがいい。本当になごんだ。
(70歳以上男性)

シェア紅白について

- ・ テレビとSNSの融合的な取り組みをしたことは、公共放送として今後のTV放送を構築する良いものだったと思う。今年の紅白歌合戦も期待している。
(19歳以下男性)
- ・ SNSでも裏側や出演の様子をシェアしてくれて、多様化している視聴者を置いていかないようなサービスがあったことで、番組も飽きず最後まで見られたように思う。テレビとSNSとの連動でさらに楽しめた紅白だった。
(30代女性)

- ・ テレビ以外のコンテンツまで確認するのは今回が初めてで、今まででいちばん紅白をじっくり楽しんだと思う。特にYouTubeへの動画アップの試みは、驚いたが、待ち望んでいた対応なので、今後も続けてくれるとうれしい。 (年代不明)
- ・ 紅白ロスが、SNS動画のおかげで薄れ、これを機にNHKプラスも登録。欲を言えば、プラスでは本放送とは違うアングルやフォーカス映像があれば特別感が出ると思う。 (20代女性)

■【大河ドラマ】鎌倉殿の13人<全48回>

1月9日(日)~12月18日(日)

総合 後8:00~8:45、

BSプレミアム・BS4K 後6:00~6:45

※第1回、最終回は15分拡大

反響9,091件

※1月2日~12月20日で集計

(放送休止 7月10日、10月9日の受付分 692件を含む)

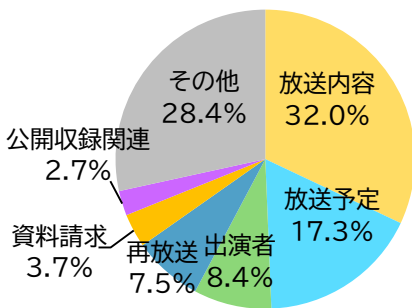
(好評意見732件、厳しい意見1,710件、問い合わせ5,361件、その他の意見1,288件)



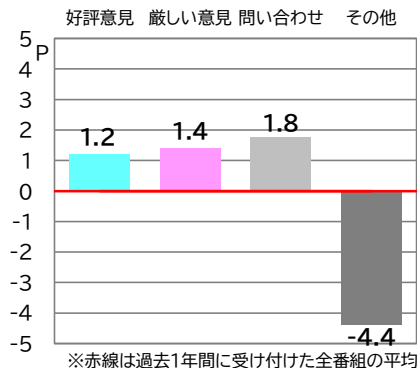
伊豆の弱小豪族の次男坊に過ぎなかった北条義時(小栗旬さん)が、姉の夫となる源頼朝の側近となり、13人の御家人たちの中で繰り広げられるパワーゲームの中で鎌倉幕府第2代執権に上り詰め、鎌倉を守り抜くことにすべてをかけた人生を描きました。

前々作「麒麟(きりん)がくる」以来2年ぶりに新年からのスタートとなり、三谷幸喜さんの脚本について、現代のことばでわかりやすく、歴史に詳しくなくても理解できるという評価する声の一方、コメディタッチで描かれ重厚感に欠ける、登場人物が多くて話についていけないという声も寄せられました。また主演の小栗旬さんをはじめ出演者の演技を評価する意見もありました。このほか、現代の言葉に寄せたせりふについて、理解しやすいと評価の声が聞かれた一方、時代劇としては違和感があるという声も寄せられました。

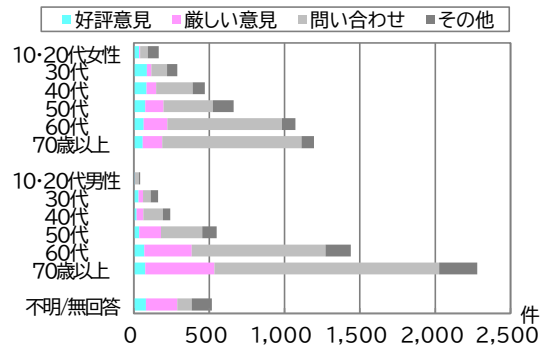
●受付内容の内訳



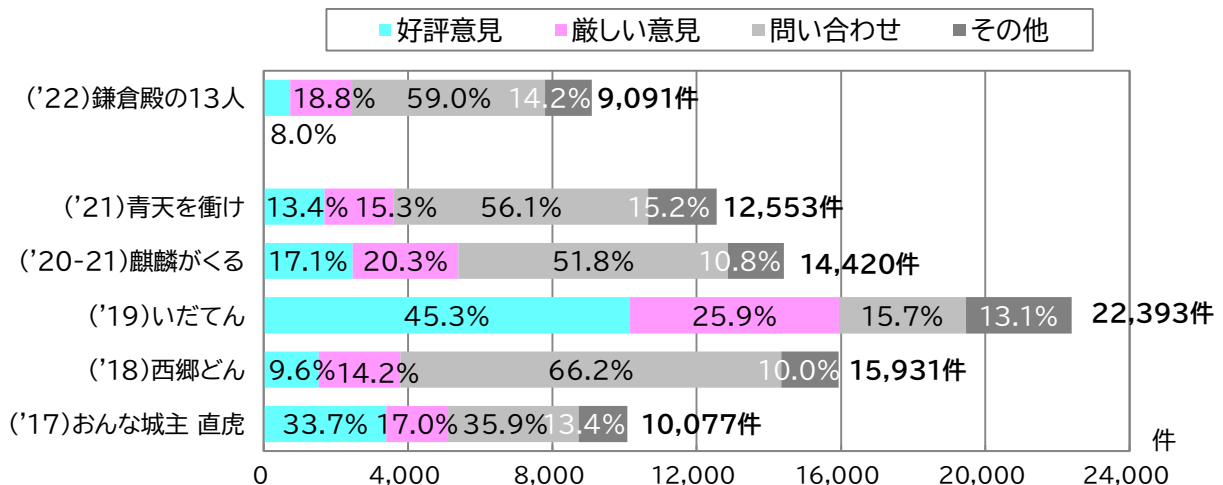
●意向種別の相对比较



●意向種別×年代性別



●過去の大河ドラマとの比較



【主な内容】

<好評意見>

- ・ 史実に基づきつつ、オリジナルのキャラクターも交えた脚本がすばらしい。緻密な構成で、演出も含めてうまく練られ、感情も伝わる。 (60代男性)
- ・ 配役がすばらしく、シリアスな内容にコメディを織り交ぜるバランスがいい。 (20代男性)
- ・ 理解できるだろうかと思っていたが、歴史に詳しくない人でもホームドラマのように入っていた。さすが三谷ワールドだ。想像力満載の作り方は引き込まれる。 (50代女性)
- ・ 初めてリアルタイムで見続けている。高校で教わった日本史で理解していたはずだが、大河ドラマを機に勉強し直している。この時代のおもしろさを初めて知ったのは大きな喜びだ。 (30代女性)
- ・ 小栗旬さんに改めて感服した。本当に難しい役どころだったが、雰囲気のある声や表情の出し方など、静かな中にすごみがある演技だった。 (70歳以上女性)
- ・ 今回のメインテーマは最高だ！これぞ大河と感じる。時代を動かす躍動感や、心躍る期待感などがイメージできるのがいい。 (50代男性)
- ・ 場面ごとに、虫の音や鳥の鳴き声が聞こえることに感動した。梶原善さん演じる善児のシーンで象徴として使われていたり、野外に虫がいるような季節なら必ず音がしていたりして、当時に思いをはせることができた。音響のスタッフの苦労話なども、ぜひ紹介してほしい。 (50代女性)

<厳しい意見>

- ・ 登場人物がとても多いので、関係性が分からず、話についていけない。「人物相関図」を先に出し、「義時の姉」とか「頼朝の妻」とか、役名の隣に書いてほしい。 (60代男性)
- ・ 登場人物の物語時点での年齢を示してほしい。1人の役者が若者、青年、老人とすべてを演じるので、見た目の変化が少なく、時間の経過がわかりづらい。 (年齢不明)
- ・ 画面を見続けられないほどの残虐なシーン(首を切るシーンなど)が多くて、苦痛だ。 (60代女性)
- ・ 刺殺するシーンなど、子どもたちへの影響を考えると心配だ。現実にはウクライナで同じようなことが起こっているなかで、気になる。 (60代男性)
- ・ 史実なのかもしれないが、頼朝の女性関係にクローズアップされていて子どもと楽しめない。“妾”がいて当然の時代背景なのは理解している、男性が浮気し、それに振り回される女性を当然のごとくに描かれていて、男子を育てる身としてはあまり見せたくない。 (40代女性)
- ・ せりふの音が小さくて、音量を上げていると音楽が爆音になる。バランスのよい音量にならないか。 (50代女性)
- ・ 時代劇で夜や暗闇をリアルに表現しすぎていて、画面が暗くてよくわからないときがあり、残念に思った。暗闇より、俳優たちの表情を見たい。 (40代女性)

○現代の言葉に寄せたせりふについて

- ・ ユーモアのある会話や展開、現代語に近い言葉づかいには賛否あると思うが、当時の言葉では現代人の我々には伝わりにくく、三谷幸喜さんらしい表現によって分かりやすくなっていると思う。 (30代女性)
- ・ せりふがわかりやすく、人間味を感じる。 (70歳以上男性)
- ・ 会話が現代語で違和感がある。時代劇としての重厚感に欠ける。 (60代男性)
- ・ ことばが崩れている。若者向けに作りすぎているのではないか。 (70歳以上男性)

○源実朝の描き方について

- ・ 実朝を、セクシャルマイノリティーを勇気づけるキャラクターにしてくれてうれしかった。(30代)
- ・ 実朝から泰時への恋心を、笑いなどのネタにせず誠実に明言したことに拍手を送りたい。物語の力は現実を変える。(年代不明)
- ・ 見る人が多く、影響力もある大河ドラマで、ほかさずに同性間の恋愛が描かれていた。実朝の心理描写と柿澤勇人さんの演技がすごく丁寧だっただけに、和歌を返されたシーンは胸が締めつけられた。(年代不明)

○トークスペシャル番組「鎌倉殿の13人 応援感謝！ウラ話トークSP～そしてクライマックスへ～」
(10月9日放送)について 230件

- ・ クランクアップや本放送では見られない映像を見ることができ、キャストの方々のお話を中心にした番組のつくりになっていてとてもありがたかった。全編の放送が終わった後にこのようなキャストの方々のトークをまた聞きたいと思った。(20代女性)
- ・ 最終回への期待が高まった。こういう番組を「青天を衝け」でもやってほしかった。(30代女性)
- ・ まだ終わっていないドラマの途中でウラ話をするのは早い。番組終了後ならわかるが、途中なのにこういう手法はやめてほしい。感情移入できない。(40代男性)

【参考データ】

■放送番組への意見

12月に放送に寄せられた視聴者の声は75,447件、このうち意見は、31,483件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が26.3%、厳しい意見は73.7%でした。

	10月	11月	12月	2021年度平均
好評意見	42.9%	25.6%	26.3%	25.3%
厳しい意見	57.1%	74.4%	73.7%	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	2,375
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	307
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	165
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	80
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	61
	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	41
その他		236
合計		3,275

■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		1,980
	一次対応	1,153
	個別受信設備不良	918
	共同受信設備不良	182
	建造物による受信障害	13
	雑音障害	40
	混信・難視聴など	0
	二次対応	827
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		560
合計		2,540

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応