

NHK

月刊みなさまの声 2024年1月



<目次>

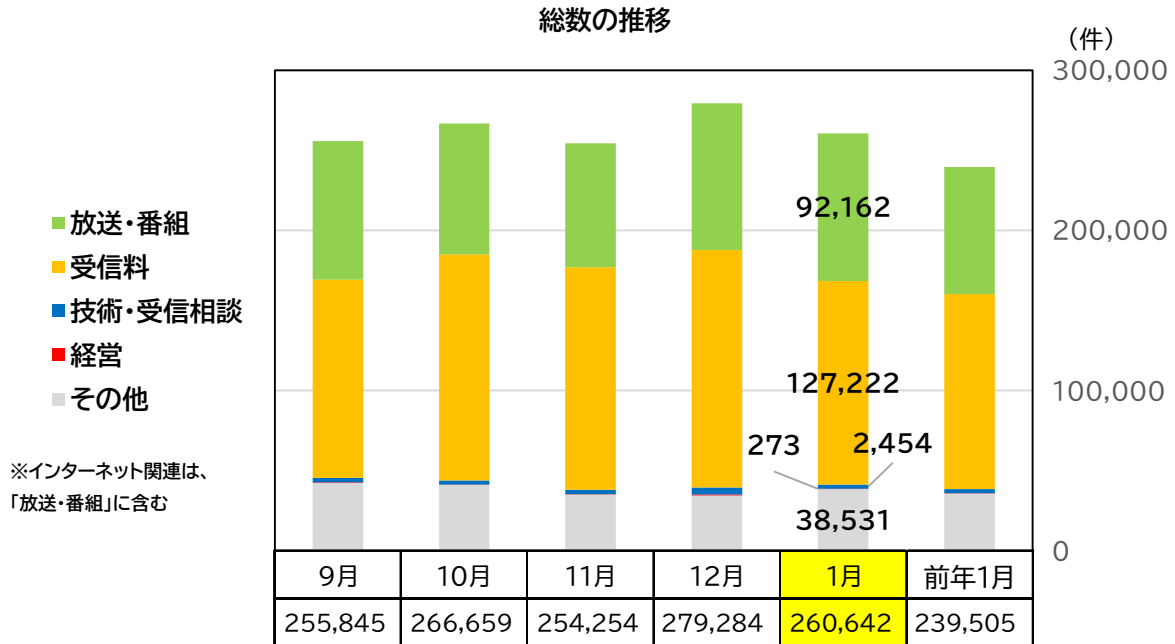
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	7
6. 経営への声	7
7. 反響が多かった番組から	8

視聴者局

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260,642件で、前月12月と比べ18,642件減少しました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが127,222件(対前月比21,070件減少)で最も多く、次いで「放送・番組」が92,162件(対前月比598件増加)となっています。

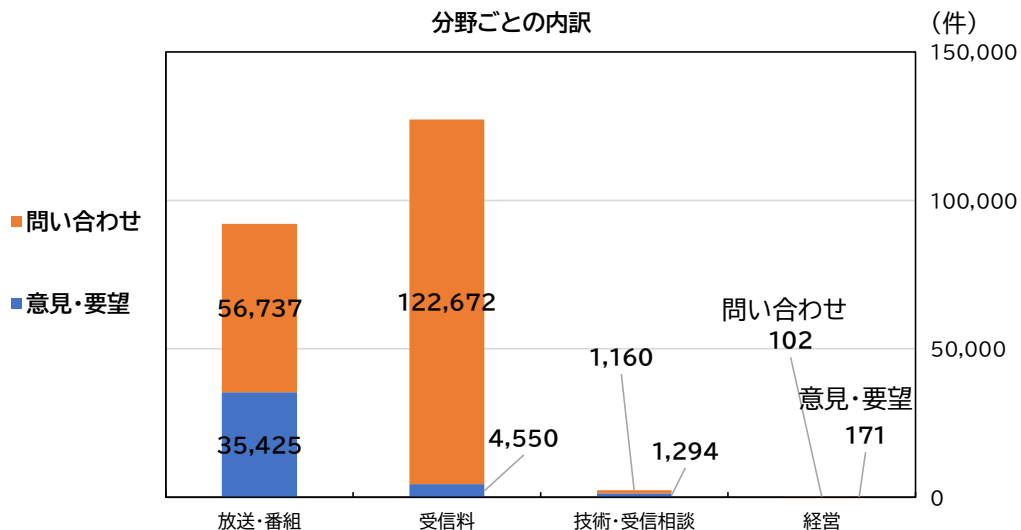


■分野ごとの内訳

「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」は56,737件で61.6%、番組内容や演出などに関する「意見・要望」が35,425件で38.4%でした。

また、「受信料」への声は、96.4%が料金や手続きに関する「問い合わせ」で122,672件、「意見・要望」は3.6%にあたる4,550件でした。

いただいた「問い合わせ」や「意見・要望」には、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回答したほか、内容によっては営業や番組制作など、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

「放送・番組」について寄せられた「意見・要望」は35,425件で、好評意見がおよそ3割、厳しい意見はおよそ7割でした。

	11月	12月	1月	2022年度平均
好評意見	34.7%	36.1%	30.2%	30.5%
厳しい意見	65.3%	63.9%	69.8%	69.5%

厳しい意見の中には、表記の誤りや誤読などをご指摘いただいたものもあり、放送関連では75件（前月63件）、ホームページ関連では25件（前月40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情報を共有し、注意を促しました。

1月は元日に発生した令和6年能登半島地震の災害報道について、視聴者のみなさまから多くの意見やご要望をいただきました。その声を受けて、衛星波を活用した取り組みをご紹介します。

■被災地向け情報を“BS波”で

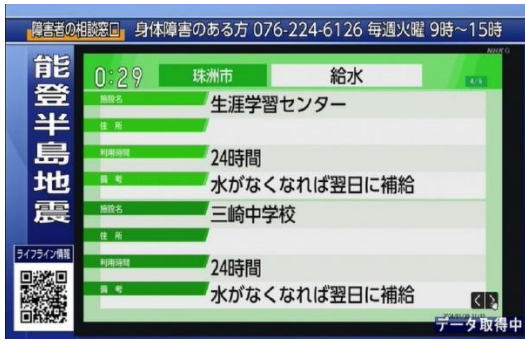
令和6年能登半島地震の被災地では、インフラが寸断されたことなどから地上波の放送が視聴できない状況が発生しました。特に被害が大きい輪島市などの奥能登地域では、地形的な理由からケーブルテレビで地上波を視聴する世帯が多く、地震でケーブル設備が影響を受けたところでは、テレビが映るようになった後も地上波が受信できずにいました。こうした中、被災地のみなさまから「衛星放送で災害の情報を知りたい」という声が複数寄せられました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 石川県輪島市にいるが、地上放送を見ることができず、BSのみ視聴可能。BS放送でも地上波のニュースを放送してもらえないか。こんな時にドラマの再放送しか見られないのはつらい（20代女性）
- ・ 奥能登地域だが、地上波は民放含め映らない。電気が来ている家では衛星放送は映るということで、もう少し震災関連の情報を流してもらえないか。（30代女性）

こうした声を受けて、NHKでは「衛星波の再編」に伴いことし3月31日で放送を終了することをお知らせするチャンネルとして運用していたBSの3チャンネル（旧BSプレミアム）を臨時対応として活用することを決めました。

1月9日からBSの3チャンネルで総合テレビの放送を開始し、金沢放送局の地域向けニュースのほか、全国ニュースや震災関連の番組を放送し、能登半島地震の最新情報をお伝えしています。



衛星で放送している金沢放送局のライブライン放送と地域向けニュース

被災地の情報をいち早く視聴者に届けるため、放送では「L字型の画面」を活用しています。被害の状況や避難場所、ライブライン情報などを文字で伝える仕組みで、被災地に必要な最新の情報を繰り返し伝えることができます。



災害関連情報を伝えるL字型画面

放送開始後、さっそく反響がありました。

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 地元のニュースを見ることができるようになり、家族で感謝しています。NHKのみなさん、ありがとうございます(40代女性)
- ・ 地元の金沢放送局のニュースが放送されていることを知り、見ている。全国向けの放送だけでは伝え切れない細かい情報が多くあり、心からの応援をさせてもらいたい(60代女性)

さらに、ニュース以外の番組も流してほしいという要望が寄せられたため、1月12日からは、石川県で放送している総合テレビのほぼすべての番組を、BSの3チャンネルで放送しています。(※権利の関係などで番組が放送できない場合があります)



「チョコちゃんに叱られる」



連続テレビ小説「ブギウギ」

この他にも、障害のある方や外国籍の方などより多くの方々に災害関連の情報を届けるために、衛星波では設備上の制限で難しかった字幕放送や二か国語放送にも対応するなどの改善を進めました。(※ニュース7など一部に限定)

今後も被災地の方々に必要な情報を届けるための方法や手段を検討していきます。

■1月 反響の多かった番組

去年大みそかの「第74回NHK紅白歌合戦」の裏側に密着した「Venue101」に多数の好評意見が寄せられました。また、令和6年能登半島地震関連ニュースのため、休止または放送時間が変更になった音楽番組やドラマなどについて、放送予定に関する問い合わせが数多くありました。

※集計期間 1月1日～31日

Venue101 紅白振り返りSP YOASOBIアイドル! ポケビプラビ・JO1・櫻坂・ハマいく(1/27)	G	854
ウィーン・フィル ニューイヤーコンサート2024(1/1) ※「令和6年能登半島地震」関連ニュースのため休止	E FM	813
【ドラマ10】正直不動産2【新】(1)「帰ってきた正直不動産」(1/9)	G BSP4K	733
こんどこそ、君と!!～小田和正ライブ&ドキュメント2022～2023～2年間全国49公演のコンサートツアーに密着!(1/1) ※「令和6年能登半島地震」関連ニュースのため休止	BS	706
駅伝2023-24 第42回全国都道府県対抗女子駅伝(1/14)	G R1	424
【連続テレビ小説】花子とアン 総集編 前編「こびっと、青春!」後編「想いよ、届け!」(1/7) ※「能登地方で震度4」関連ニュースのため中断、放送時間変更	G	379
駅伝2023-24 第29回全国都道府県対抗男子駅伝(1/21)	G	364
【連続テレビ小説】さくら 第105回「運は天にあり」(1/5) ※「令和6年能登半島地震」関連ニュースのため休止	G	341
【大河ドラマ】光る君へ 【新】第1回「約束の月」(1/7)	G BS BSP4K	318
大相撲(2024年)初場所 千秋楽(1/28)	G BS BSP4K R1	295

<1月放送以外の番組への反響> 第74回NHK紅白歌合戦 ボーダレス 超えてつながる大みそか(12/31) 3,255件
プレミアムシネマ 1,021件
※「大相撲中継」「カーリング中継」編成のため2/2まで平日午後1時の放送休止

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関して、1月の受付件数は24,605件(前月比8,268件増)で大幅に増え、このうち91%がNHKプラスに関するものです。大みそかのNHK紅白歌合戦と7日に起きたシステムトラブルや、去年12月から行っているキャンペーンを受けた登録方法の問い合わせなどが多く寄せられました。こうした中、能登半島地震の被災者の方から「NHKプラスで最新情報を見ることができ、避難や状況把握を正確に行うことができました」という感謝の声も届きました。

このほか、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件数は178件と、前月の87件から増えました。今後も状況を注視しながら、放送やホームページで注意喚起するなどの対応をとっていきます。

受付内容	件数
NHKプラス	22,374
ホームページ	969
動画音声配信(語学番組など)	507
らじる★らじる	247
モバイル機器の操作	183
NHKオンデマンド	157
その他	168
合計	24,605

4. 受信料への声

ふれあいセンター(営業)で受け付けた「意見・要望」は3,870件で、前月とほぼ同水準でした。

能登半島地震における受信料関係の手続き・問い合わせを数多くいただき、被災された方の状況をお聞きしながら、丁寧な対応に努めています。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	3,077
	受信料の支払いに関する送付物について	160
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	246
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	48
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	55
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	44
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	25
番組サービス	番組内容や出演者について	20
	インターネットサービスについて	5
その他		190
	合計	3,870

5. 技術・受信相談への声

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受け付けた技術・受信相談に関する「意見・要望」や「問い合わせ」は2,042件でした。内訳は、映像が受信できないなどの「受信不良」の申し出が1,367件、「技術相談」は675件でした。能登半島地震の影響で、BSアンテナの方向が変化したことなどによる受信不良の問い合わせが多く寄せられました。

		件数
受信不良		1,367
	一次対応	826
	個別受信設備不良	674
	共同受信設備不良	117
	雑音障害	14
	建造物による受信障害	12
	混信・難視聴など	9
	二次対応	541
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）		675
	合計	2,042

※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

ふれあいセンター(放送)に届いた経営に関する声は246件。最も多かったのは、去年12月にスタートした「衛星波の再編」に関連した受信料額や受信料制度についての意見で42件でした。次いで多かったのは、1月に公表されたNHKの次期経営計画についての37件でした。

受付内容	件数
衛星波の再編	42
NHK経営計画	37
令和6年能登半島地震への対応	30
NHK紅白歌合戦の評価	28
音声波の再編	25
受信料制度	17
その他	67
合計	246

7.反響の多かった番組から

■NHKスペシャル

「“学校”のみらい 不登校30万人から考える」
 「話そう!“学校”のみらい 不登校30万人から考える」
 1月27日(土) 総合 後 7:30～ 8:15
 後 10:00～10:49



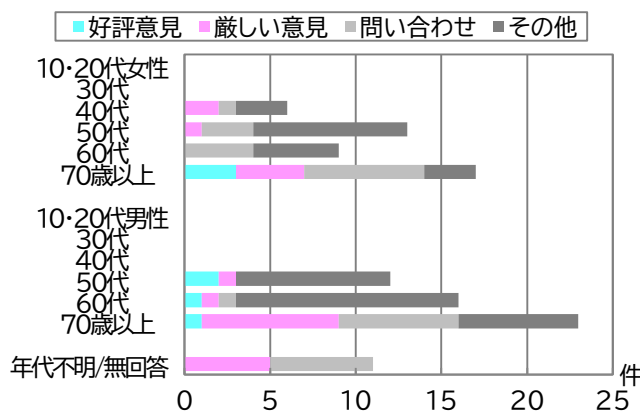
反響 107件 ※1月22日～28日で集計

(好評意見7件、厳しい意見22件、問い合わせ23件、その他の意見55件)

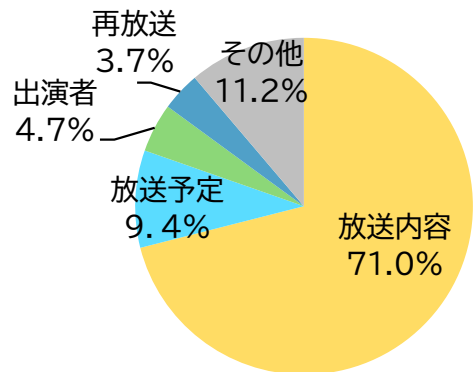
不登校の子どもが全国でおよそ30万人に及ぶ中、「“学校”のみらい」をとことん考える特集。NHKが子どもや若者の幸せについて考える「君の声が聴きたい」プロジェクトの一環です。第1部では、学校教育が抱えるさまざまな問題の解決のヒントを求めて国内外の教育現場の最前線取材、韓国やフランスでの取り組みなどを紹介しました。第2部では、教育の専門家や不登校を経験した若者が集い、第1部で見てきた日本の教育の課題について徹底的に議論しました。

番組には、不登校をめぐる現実に驚いたという声のほか、学校の体制やカリキュラムの改革を求める教育関係者の意見や、不登校経験のある当事者や家族からの感想、提言が多く寄せられました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



【主な内容】

- ・ 番組を見て、不登校児童や生徒が多く、公教育を受けていない子どもが予想外に多い現実に驚いた。まさに教育が転換期にあると思える今、この放送は大変よかったと思う。(70歳以上女性)
- ・ 自分も不登校になったことがあるが、当事者の気持ちがよく伝わる内容になっていたと思う。ぜひこのような番組を続けていただきたい。(60代男性)
- ・ 小学6年生の孫が不登校になって1年、この番組を興味深く見た。不登校の子どもたちの居場所を作るためのそれぞれの立場からの討論は非常に参考になった。今後のこのテーマの放送にも期待している。(70歳以上女性)
- ・ 子ども主体で、悩みながらも学校運営をしていく取り組みがよくわかった。国全体の学校の体系をどうするのかという議論を避けてはならないと思った。(50代男性)
- ・ 興味深く見た。番組に出ていた今の学校システムからはじき出された子どもたちがある程度救われる場所、そしてその場所での幸せそうな姿を見て、複雑な思いを持った。一方で、今は変革の時代であり、きっと彼らが生かされる社会が実現するという期待も抱いた。(50代男性)

- ・ 小学校の教員。不登校児童の対応は担任、学校で対応しているが、大変困難な状況だ。前後半を通して視聴し、改めて、現代の子どもたちの多様性に適応した体制、カリキュラムの大変革が必要だと確信した。(50代女性)
- ・ 自分の子どもが不登校だったので、親の会に入っていた。その体験も踏まえて、不登校は、公式に発表されている数字より多いのではないか。不登校にカウントされていない子どもは、かなりいるという実感がある。今後も、不登校の実態をさらに掘り下げて伝えてもらいたい。(60代男性)
- ・ 今回の番組では、不登校の原因の中にはいじめもあることが全く語られていないことに違和感を覚えた。(70歳以上男性)
- ・ さまざまな取り組みを紹介していたが、私には、子どもを甘やかしすぎているように感じられた。社会で生活していく上では、決められたカリキュラムをしっかり学ぶことは大切なのではないだろうか?(70歳以上男性)