

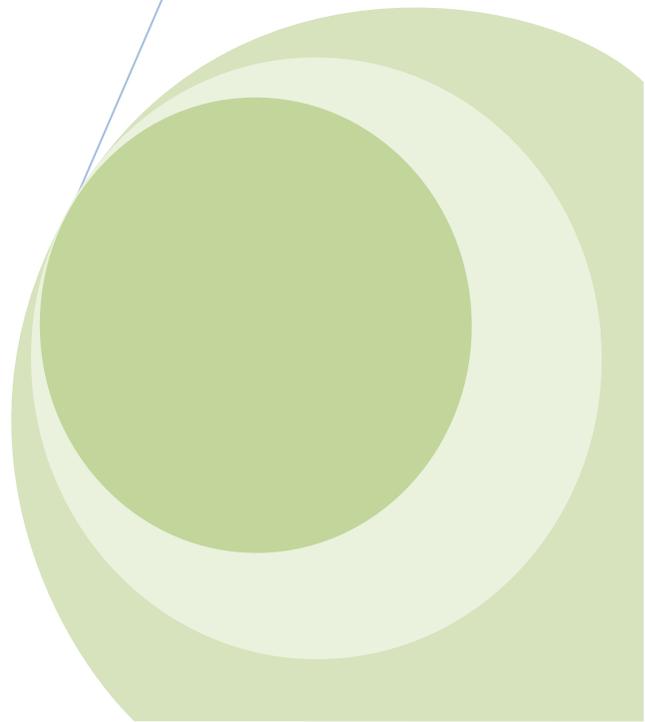
# 視聴者対応報告

平成25年6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…………… 9
4. 放送番組への反響…………… 10
  - 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… 11
6. 技術・受信相談への対応…………… 12



# 1. ピックアップ

## ■大河ドラマ「八重の桜」

平成25年1月6日（日）～ 毎週日曜日

総合 後8：00～8：43、BSプレミアム 後6：00～6：43

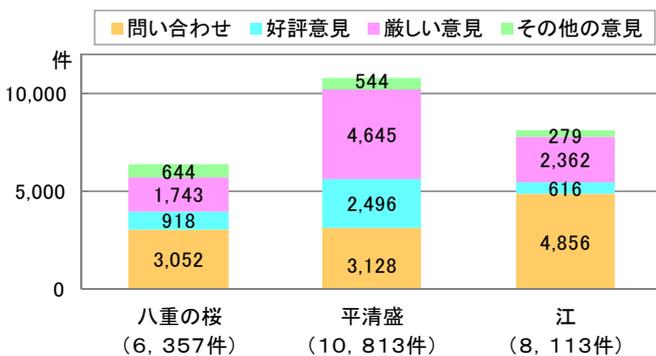
反響 6,357 件 （平成24年12月30日～平成25年7月8日の集計）

（好評意見 918 件、厳しい意見 1,743 件、その他の意見 644 件、問い合わせ 3,052 件）

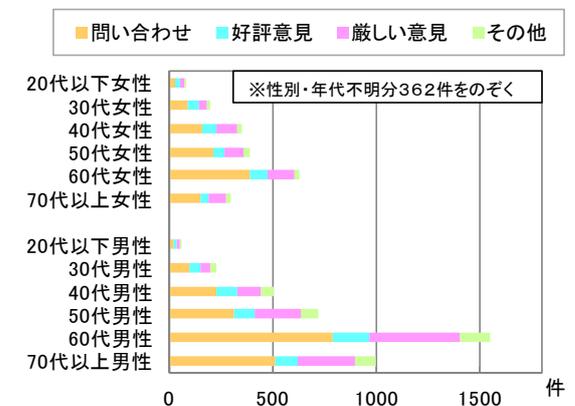
平成25年の大河ドラマ「八重の桜」（全50回）は、放送開始から半年が過ぎ、物語は前半のクライマックスとなる会津戦争の“鶴ヶ城籠城戦”を迎えました。

番組に寄せられた声は6,357件で、過去2作品と比べて反響数は少なくなっていますが、男性からの反響が女性の2倍にのぼっているのが特徴です。

大河ドラマ 反響内訳  
（放送前1週間～27回放送後+1日分）  
※「江」は東日本大震災による休止週も含む



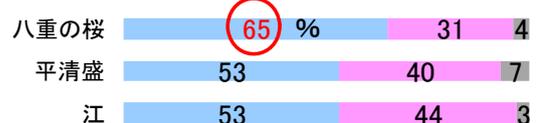
八重の桜 男女別・年代別 反響  
（平成24年12月30日（日）～平成25年7月8日（月））



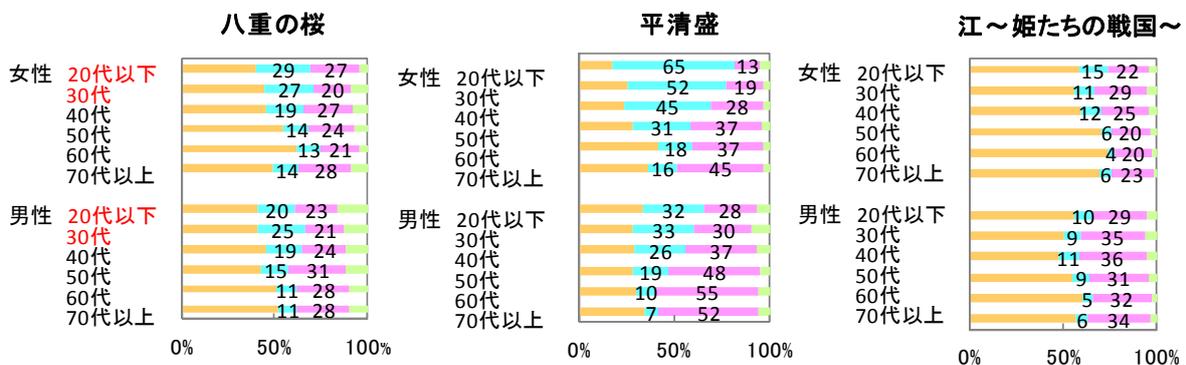
男女別・年代別ごとに好評と厳しい意見の割合を見ると、去年の「平清盛」ほどはっきりとした傾向はないものの、「八重の桜」でも若い世代ほど好評意見の割合が高くなっています。

男女とも30代以下で好評意見の割合が高く、厳しい意見は50代以上の男性で高くなっています。

【男女別】



大河ドラマ 男女別・年代別 反響の割合



## 前半のクライマックスに向けて

## ■好評意見

- ・ 悲惨な状況の中でも八重をはじめ登場人物が、ただ振り回されたり悲嘆するだけでなく、自分が今できる最大限のことを、信念に従い行動する姿に胸を打たれる。これからも美しくたくましく、今の日本人の指針となる姿を描いてほしい。大きな苦しみからの再生も期待している。(30代女性)
- ・ 毎週楽しみで見ているが、「八重、決戦の時」(6月30日放送)は本当に感動した。砲撃の砂塵の中で戦うシーンは、迫真の映像で迫力があり良かった。会津藩の人々のせりふ一つ一つの重みに涙しながら見ていた。会津藩がたどった悲劇の道は見ていてつらい場面も多いが、一方で日本人の芯の部分はこのドラマで教えられている気がする。(40代男性)
- ・ 戦の前に、いろいろな藩主たちが「会津を守っていかねばならぬ」と言っていたせりふは、福島の復興支援を思わずにいられなかった。また、戦の最中に「会津はどこで間違えてしまったのだろう」というせりふは、震災の原発事故に重なって心に響いた。(40代女性)
- ・ ドラマの中で罪もない女性と子どもが大勢、集団自決した歴史を再現していた。私はこのドラマを見るまで会津で女性がこんなに大勢自決していたとは知らず、その悲惨な現実に関胸が苦しくなった。沖縄の地上戦と重なるその壮絶さ、悲惨さ、やり切れない涙がとめどなくあふれた。(30代女性)
- ・ この番組だけは欠かさず見ている。最初はキャストに興味があり見ていたが、会津の苦悩や葛藤の末の戦争だったことを知り、どんどん歴史のおもしろさに引き込まれた。歴史の流れがドキュメンタリーのように丁寧に描かれていて、心が揺さぶられるドラマだ。これからの明治の時代も楽しみにしている。(30代女性)

## ■厳しい意見

- ・ 戊辰戦争が舞台になっているが、戦争のさなかに会津の人や白虎隊が自害するシーンがあった。刃物を首にあてたり、切腹の場面は見ていて気持ちの良いものではない。ドラマとはいえ、自害のシーンをあまりリアルにしないほしい。(50代男性)
- ・ ドラマは会津戦争に突入しているが、新政府軍の攻撃が一方的で気分が悪い。いくら歴史がそうであったとしても、あそこまでリアルに描いてほしくなかった。(50代男性)
- ・ 「八重の桜」の時代は、時代が変革する中で変えようとする勢力と押しとどめようとする勢力との、いわば摩擦だ。ドラマでは、「会津はかわいそう」、「薩長は鬼畜」という、会津に好意的な描き方だが、実際に時代を変える大きな力がなかったら、この国はどうなったのか。やられたほうに傾倒し描くことは、かたよった歴史観を視聴者に植え付けるのではないか。(60代男性)
- ・ ドラマの展開が遅すぎると思う。東北復興をアピールする意図もあり長引かせているのかと思うが、幕末の会津は十分なので、早く明治維新後の八重が中心のドラマが見たい。(40代男性)
- ・ 7月までが会津編、8月に入って京都編とのことだが、八重が前面に出てきたのが遅かったように思う。ヒロインは京都生活が長いから、京都をメインにしっかり伝えてほしい。(60代男性)

## ■番組スタート時 「せりふがわかりにくい」という声への対応

1月の放送開始当初、「せりふの意味がよくわからない」、「難しい方言は字幕で解説をしてほしい」という声が多く寄せられていました。その声に応じて、第10回放送(3月10日)から、「ことば解説」を始めています。(番組連動データ放送で「方言」や「時代劇特有の歴史的な用語」をわかりやすく表示)こうした対応により、現在では「せりふがわからない」といった声はほとんどなくなっています。

## ■ 富士山 世界文化遺産登録 関連番組への反響

6月にカンボジアで開かれたユネスコの世界遺産委員会で富士山が世界文化遺産に登録されました。富士山の世界遺産への登録は、東京都の小笠原諸島や岩手県の平泉に次いで2年ぶりで、日本では17件目となります。

NHKでは、「おはよう日本」や「ニュース7」などニュース番組で、世界遺産への登録について伝えたほか、富士山の歴史や文化、登録の課題などについて伝える関連番組を放送しました。

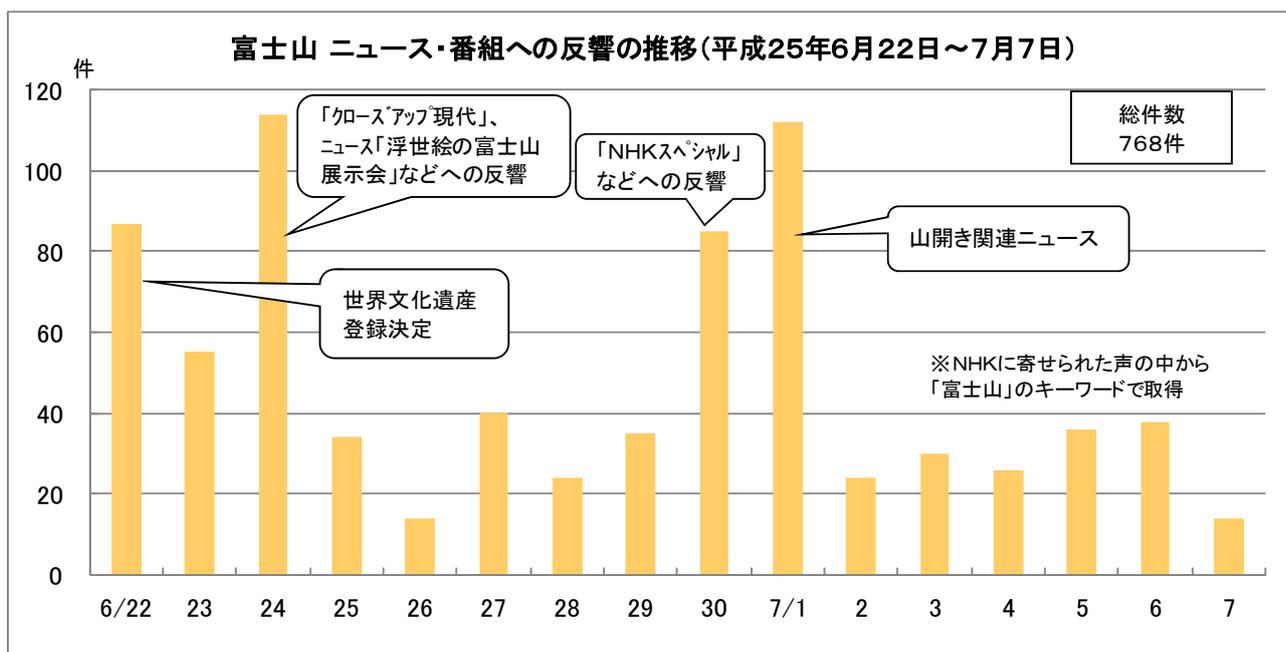


ニュース7（22日）

## ■ 富士山関連のニュース・番組への反響

反響 768 件（6月22日～7月7日の集計）

（好評意見 50件、厳しい意見 183件、その他の意見 129件、問い合わせ 406件）



NHKには、富士山の世界遺産登録を伝えるニュースを見た視聴者から登録を喜ぶ反響があったほか、富士山を取り上げた関連番組の問い合わせや要望も多く寄せられました。

- ・ 世界遺産登録ということで喜ばしいニュースだったが、それ以上に海外の方が「もっと早く世界遺産になっていてもおかしくない」と言っていたことに喜びを感じた。本当にありがたいと思った。  
(50代女性)
- ・ 世界遺産に富士山が登録されると放送しているが、登録されたことを喜ぶより今後の問題点をあげて、どう管理していくかという内容を放送するべきだ。  
(60代男性)
- ・ 日本全国の世界遺産登録に向けた動きや活動状況を知りたい。「クローズアップ現代」や「NHKスペシャル」で取りあげてほしい。  
(60代男性)

■おもな関連番組への反響

NHKスペシャル「世界遺産 富士山～水めぐる神秘～」

平成25年6月30日 総合 後9：00～9：58

反響 154 件（6月30日～7月7日の集計）

（好評意見 11件、厳しい意見 34件、その他の意見 4件、問い合わせ 105件）

最新の研究をもとに富士山の水はどのように地下を流れ、豊かな湧水（ゆうすい）として地表に現れ、人々の暮らしや信仰、芸術に関わってきたのかを描きました。湧水が生み出したさまざまな絶景を最新の4Kカメラで撮影した映像には、好評意見が寄せられました。一方、ナレーションには聞きづらいなどの厳しい意見がありました。



- ・ とてもすばらしい番組だった。世界文化遺産登録になり注目の富士山だが、その謎は深まるばかり。まさに神秘。豊かな水資源の謎をわかりやすく、またクリアな映像で心地良く見ることができた。カメラマンの苦労はことばに尽くせないと思うが、その苦労が伝わる番組だった。（50代女性）
- ・ 映像も音楽もナレーションもそれぞれが飛び出ることなく、それぞれが補完し合い番組全体の完成度を昇華させたように感じた。世界遺産登録で盛り上がりを見せる富士山だが、そこに向かわずに「水」をテーマにしたのがNHKらしい着眼点だった。ことし一番の秀作だ。（40代男性）
- ・ とてもすばらしかった。映像美に感銘も受けた。しかし、ナレーターが良くなかった。こもって、よく聞き取れない。（60代男性）

NHKは、富士山の美しさだけでなく世界遺産に登録されたあとの課題や歴史、文化、食などさまざまな角度から伝えました。寄せられた反響からは、富士山への関心の高さが伺えます。

<p><b>まるごと知りたい！A to Z「ニッポンの宝！富士山A to Z」</b> （6月22日 BSプレミアム） 反響：49件 私は年寄りで富士山に登ることはできないが、（番組を見て）富士山から見える星空を見に行きたいと思った。（70代以上女性）</p>		<p><b>クローズアップ現代「世界遺産 富士山は守れるか」</b> （6月24日 総合） 反響：37件 （他番組では）富士山の世界遺産登録の喜びの声ばかりだった中、問題点を取り上げていたことに、好感を持った。（70代以上男性）</p>	
<p><b>BS歴史館「江戸のスーパー日本人（2）葛飾北斎 富士山を世界遺産にした男！？」</b> （6月27日 BSプレミアム） 反響：25件 世界遺産に登録されタイムリーな放送だった。日本人の心の中の文化、富士山について、江戸時代のことを調べてくれていた。（60代女性）</p>		<p><b>キッチンが走る！「世界遺産富士山の恵み～静岡・富士宮～」</b> （7月5日 総合 ※関東甲信越） 反響：32件 （番組を見て）生産者の苦労がよくわかるし、料理は科学なんだと気づく。私も現地に行って食べたい。きょうは特に良かった。わさびが天ぷらになるなんて知らなかった。（70代以上女性）</p>	

■ LIFE!～人生に捧げるコント～ <新>

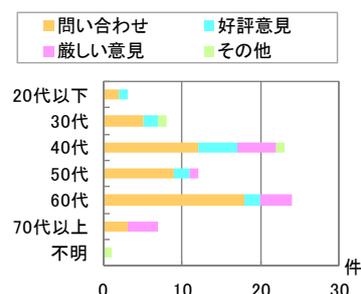
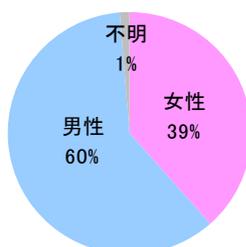
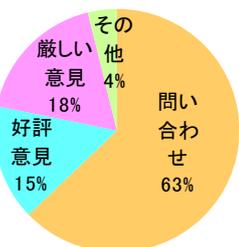
平成25年6月18日(火) 総合 後10:00～10:48

反響 78 件

(好評意見 12件、厳しい意見 14件、その他の意見 3件、問い合わせ 49件)

平成24年度にBSプレミアムの特集番組として2回放送した「LIFE!～人生に捧げるコント～」を、平成25年度からは総合テレビの新番組として放送しました。

その初回の放送には、若い世代を中心に好評意見が寄せられました。問い合わせの大半は放送予定についてで、「毎週放送ではないのか」、「毎週見たい」といった要望も届いています。



- ・ 見応えある番組だった。内村光良さんや出演者の熱意、確固たるストーリー性のあるコントが持つ力強さと醍醐味を感じた。世界観のあるすばらしいコントを楽しみにしている。(30代男性)
- ・ ひさびさのウッチャン(内村光良さん)のコント、「あさイチ」で本人が出演した番宣を見て楽しみにしていたが、本編も楽しく癒やされながら見た。最近、こういう純粋なコント番組がなくなってしまったが、ドラマの合間と言わず、次回8月と言わず、もっと頻繁に放送してほしい。(40代女性)
- ・ 命にかかわる新番組かと思ったらコント番組だった。最近、NHKではお笑い芸人を起用した番組やドラマが多いと感じる。(60代男性)

■ ツイッターで寄せられた反響

- ✓ NHKの新シリーズ内村のコント新番組「LIFE」。サラリーマンNEOをしのぐ笑いを取れるか？
- ✓ Nスペのダイオウイカのパロディで、三宅アナ使うとか、NHKならではのぜいたくさ
- ✓ 次は8月かー、いいペースだなさすがNHKだからできるぜいたくなコント番組だ！

■ コント新番組はBSプレミアムでも放送中

毎週金曜日の午後10時から「七人のコント侍」、「コントの劇場」(最終金曜)が4月からスタートしています。6月までの反響数はそれぞれ49件と57件で、「LIFE!」と同様に30代から40代を中心に好意的な意見、再放送や地上波での放送要望の反響が届いています。

- ・ 民放にはない、貴重な番組だと思う。今の時代をテーマに、芸人そのもののおもしろさが出ている番組で痛快だった。NHKにしかできないと思い、感心している。(30代男性)
- ・ 最近、民放でもコント番組が少ない。おもしろい番組なので地上波でも放送してほしい。(40代男性)
- ・ 毎月1回放送の三宅裕司さんの「コントの劇場」にはまっている。企画もキャスティングも抜群で、役者さんがコントに真面目に取り組んでいるのは新鮮だし、上質な作品にきちんと仕上がっているのが最高だ。反省会もおもしろい試みだと思う。(30代女性)

## 2. 指摘・意見・要望への対応

### ■「NHKワールド ラジオ日本」をより多くの人に【要望】

ラジオ国際放送「NHKワールド ラジオ日本」は、短波や中波・FM波などによる放送とインターネットを通して、ニュースや番組を18の言語で世界に発信しています。

より多くの人にラジオ日本を聞いてもらうため、去年6月、アップル社製のスマートフォンやタブレット端末用にNHKが開発したアプリケーションソフト（アプリ）を無償で提供しました。これに対して、利用者が多いアンドロイド端末でも使えるアプリの提供を望む声が寄せられました。

- ・ポルトガル語放送のパンフレットの裏表紙に、ラジオ日本のアプリダウンロード方法の記載があるが、アンドロイド用のアプリはまだないのか？ (50代男性、国内)

#### 【対応】

視聴者の声に応じて、NHKはことし5月29日からアンドロイド用アプリの提供を始めました。日本語を除く17言語でニュースと番組を聞くことができます。放送と同時に音声がかかる「ライブストリーミング」と、聞き逃した放送をあとで繰り返し聞ける「オンデマンド」の両方に対応していて、日本国内でも利用が可能です。



アンドロイド端末



画面の番組表をクリックすると17言語で放送が聞ける

#### 【反響】

アンドロイド用アプリの提供を始めたことにより、国内の在日外国人を支援する団体の関係者から「早速周囲に紹介したい」という声が寄せられたほか、語学を学んでいる人たちにも好評です。海外からは次のような声が届いています。

- ・ブラジルではアンドロイドが普及している。(アプリのおかげで) ラジオ日本がより聞きやすくなる。 (男性、ブラジル)
- ・スマホだけでなく、他の携帯端末 (Blackberry など) でもラジオ日本を聞けたらうれしい。 (男性、インドネシア)

NHKは、国内向けラジオ放送をスマートフォンやタブレット端末で聞ける「らじる★らじる」のアプリをすでに平成23年から提供しています。今回のアンドロイド用アプリの提供により、国内のほぼすべてのスマートフォンやタブレット端末でラジオ日本を聞けるようになりました。災害、その他の緊急時には在日外国人の情報源の一つとなることも期待されます。

■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、6月は70件（5月は50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、放送関係の各部局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。

【6月】

(誤記・誤読などの例)

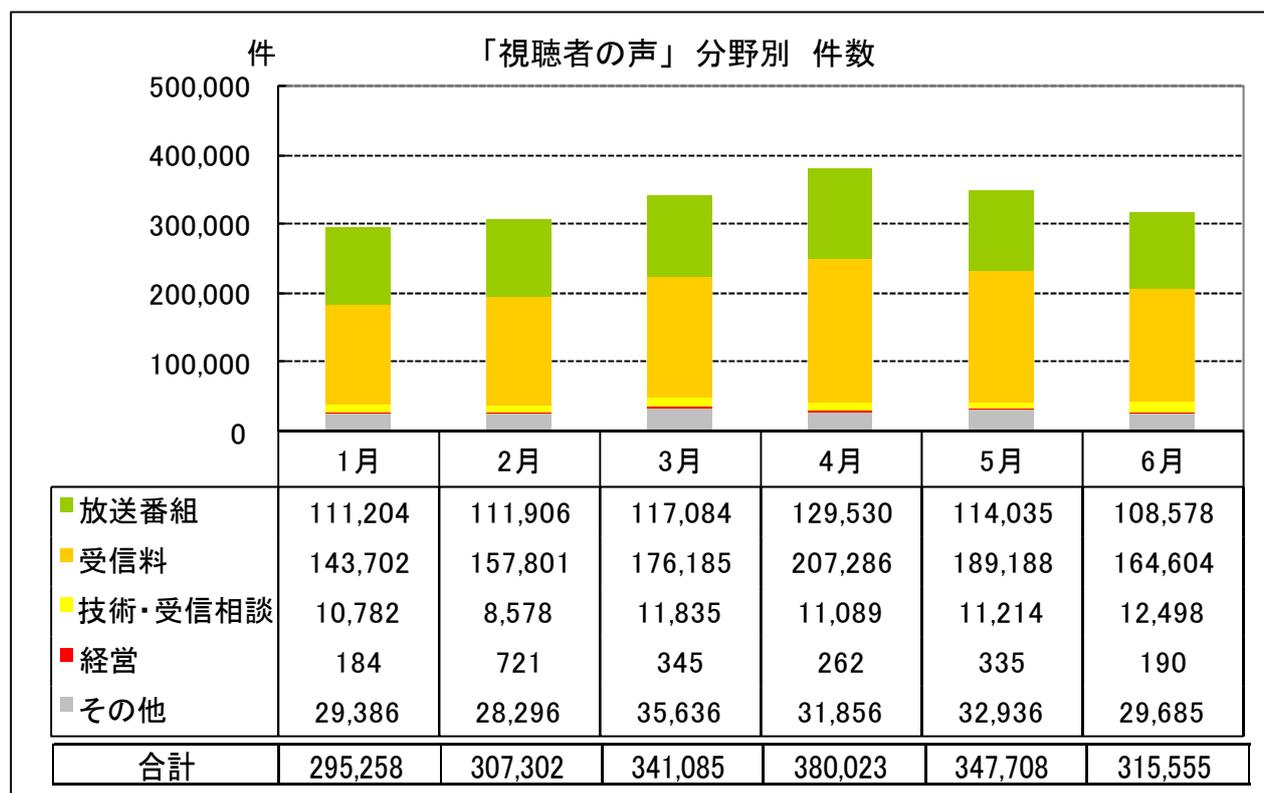
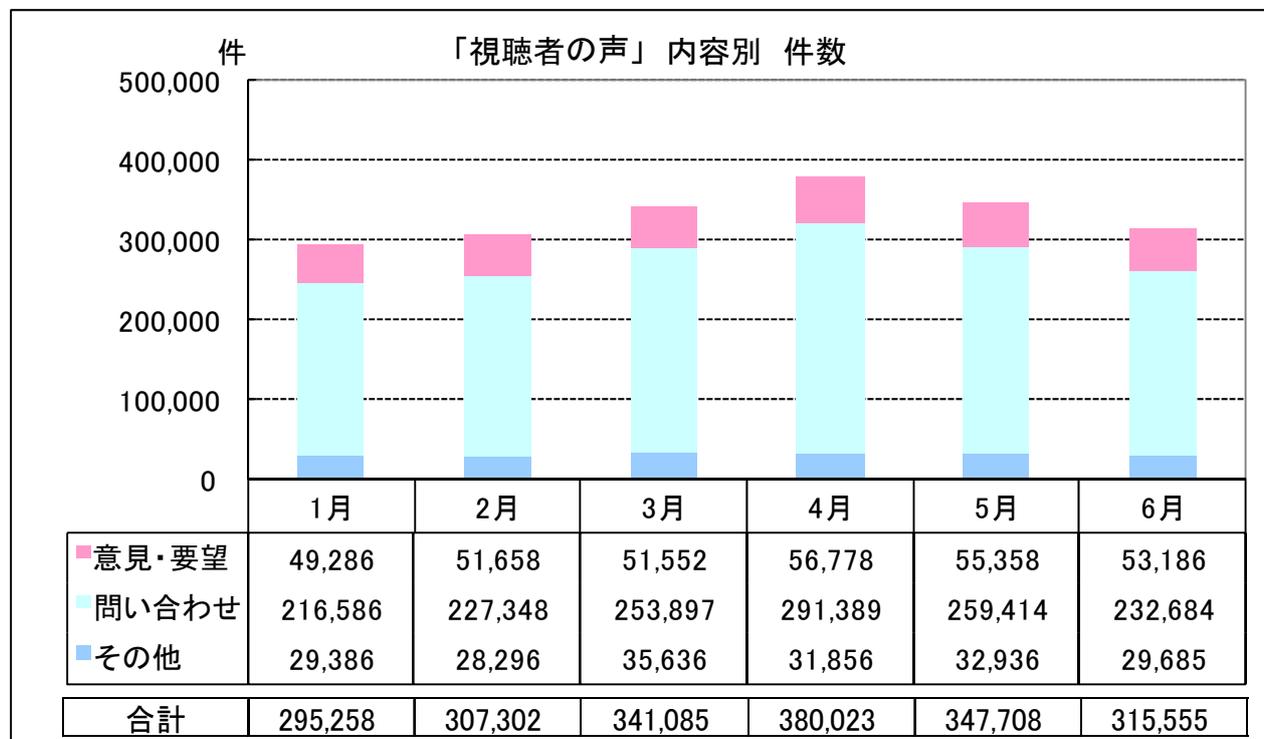
番組名	間違い種別	間違い内容
ニュース (総合テレビ)	読み	株価の乱高下 ×ランコウカ ○ランコウゲ
ニュースウオッチ9 (総合テレビ)	テロップ	×世界の中心に踊り出す ○世界の中心に躍り出す
スタジオパークから こんにちは (総合テレビ)	テロップ	×快心の一番 ○会心の一番
歴史秘話ヒストリア (総合テレビ)	テロップ	×借金の方 ○借金の形
連続クイズ ホールドオン! (総合テレビ)	テロップ 読み	×三重県松坂(まつざか) ○三重県松阪(まつさか)

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
にっぽんの芸能 (Eテレ)	テロップ	「スーパー能の特徴」紹介時の「船弁慶」の会場 ×国立能楽堂 ○横浜能楽堂
まる得マガジン (Eテレ)	内容	写経のお手本の順序が逆 ×無上甚深微妙法 我今見聞得受待 百千萬劫難遭遇 ○無上甚深微妙法 百千萬劫難遭遇 我今見聞得受待
ゆうどきネットワーク (総合テレビ)	内容	ビートルズの来日 ×昭和40年 ○昭和41年
地球ラジオ (ラジオ第1)	内容	東京で一番高い山 ×高尾山 ○雲取山

### 3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成25年6月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は315,555件で、前月より32,000件ほど減少し、2月とほぼ同程度となっています。



## 4. 放送番組への反響

### ■ 6月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

6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、108,578件、内訳は、意見・要望37,584件、問い合わせ70,994件でした。

ためしてガッテン「今こそ！おうち手羽先 簡単プロ味実現の奥義」(6/5)	845 件
トニイ 第23回「届かぬ願い」(6/30)	629
ためしてガッテン「これぞスーパー日本茶 格安美味！幸せ1200倍」(6/19)	440
あさいチ「スゴ技Q 名脇役・しそ 使い尽くし術」(6/11)	435
けさのクローズアップ “ヘイトスピーチ” 日韓友好の街で何が・・・(5/31)	431
NHKニュース おはよう日本 まちかど情報室「野菜 手軽に美味しく」(6/18)	407
NHKのど自慢(6/16)	364
プロ野球「ロッテ」対「巨人」(6/1)	363
ためしてガッテン「こんなのアリ！？食中毒 信じられない新常識！」(6/12)	331
ゆうどきネットワークマ歩行不安解消 新スタイル(6/20)	310

### ■ 6月 再放送希望 上位10番組（放送別）

6月に視聴者から寄せられた、再放送の問い合わせと要望は8,011件でした。

土曜ドラマ 島の先生 第5回「私を捨てた母」	98 件
ためしてガッテン「今こそ！おうち手羽先 簡単プロ味実現の奥義」	93
さださん、あのね 公開復興サポート 明日へin大船渡	86
歴史秘話ヒストリア 「妻たちの会津戦争～反骨の家老 西郷頼母と家族の悲劇～」	86
ドラマ10 第二楽章＜終＞第9回「誕生～カンタービレ(歌うように)」	79
歴史秘話ヒストリア「伊勢神宮 日本の始まりへの旅」	73
NHKスペシャル 未解決事件File. 03「尼崎殺人死体遺棄事件」	73
ためしてガッテン「こんなのアリ！？食中毒 信じられない新常識！」	73
ためしてガッテン「まさか！の新発見SP 二重あご&ボタン」	70
ためしてガッテン「これぞスーパー日本茶 格安美味！幸せ1200倍」	69

青字:再放送実施番組

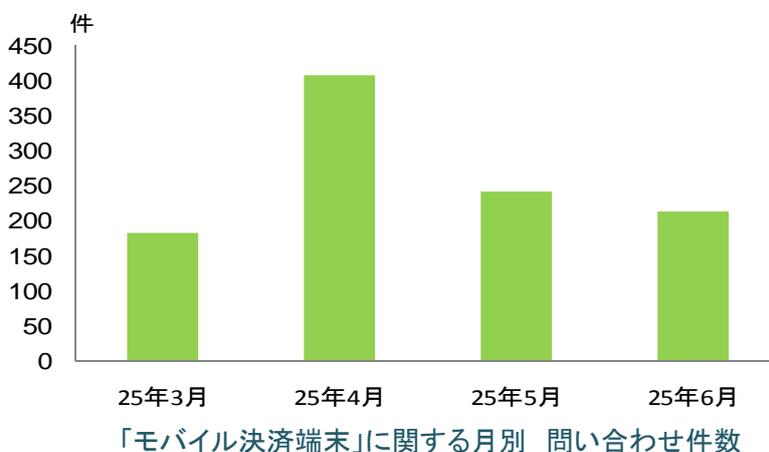
## 5. 受信料関係の意見・要望への対応

### ■モバイル決済端末への問い合わせに対応

反響 1,040件（3月1日～6月30日の集計）

NHKでは、受信料の契約や支払い手続きに際して、お客様の利便向上のため6年前から本格的に「モバイル決済端末」を導入し、営業担当者が携行するようにしています。この決済端末を利用すると、お客様のキャッシュカードやクレジットカードで簡単にその場で受信料の支払い手続きができます。

他の企業でもこうした決済端末の導入は進んでいますが、お客様の中には「個人情報の取り扱いは大丈夫なのか？」という不安や疑問を持たれる方も少なくありません。特に新年度は、新生活を始める方が多く、決済端末を使って新規に受信料の契約や支払をしていただく機会が増えるため、ふれあいセンター（営業）にも問い合わせなどの声が多く寄せられています。



NHKでは、決済端末で手続きをいただく場合には、訪問担当者がパンフレットを持参して情報セキュリティ面の対策などについて丁寧に説明するよう努めています。

また、地域放送のテレビスポットやNHKオンラインの「受信料の窓口」で、モバイル決済端末の画像とともに、カード情報を暗号化して通信していること、操作終了後の決済端末には個人情報は一切残らないことなど、お客様に安心して決済端末を利用いただけるよう対策をとっていることを周知しています。



「モバイル決済端末」

「モバイル決済端末」による手続きを説明するパンフレット

契約種別	支払区分	1か月料	3か月料	12か月料
地上契約	口座クレジット	4,340円	12,370円	24,090円
	クレジット	4,440円	12,660円	24,650円
地上契約	口座クレジット	2,450円	6,980円	13,600円
	クレジット	2,550円	7,270円	14,160円

受信料に関して6月は、164,604件(前月は189,188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128,560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5,144件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,508件(49%)でした。残る2,636件(51%)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	2,496
	訪問日、訪問時間に対する不満	32
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	196
	料金体系・料額への不満	71
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	159
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	35
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	2,155
合計		5,144

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して6月は、12,498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10,205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6,710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3,495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2,548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3,920件(58%)で、残る2,790件(42%)は訪問による二次対応で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	6,710
一次対応	3,920
個別受信設備不良	3,512
共同受信設備不良	324
建造物による受信障害	25
雑音障害	43
混信・難視聴など	16
二次対応	2,790
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	3,495
合計	10,205

## 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。