

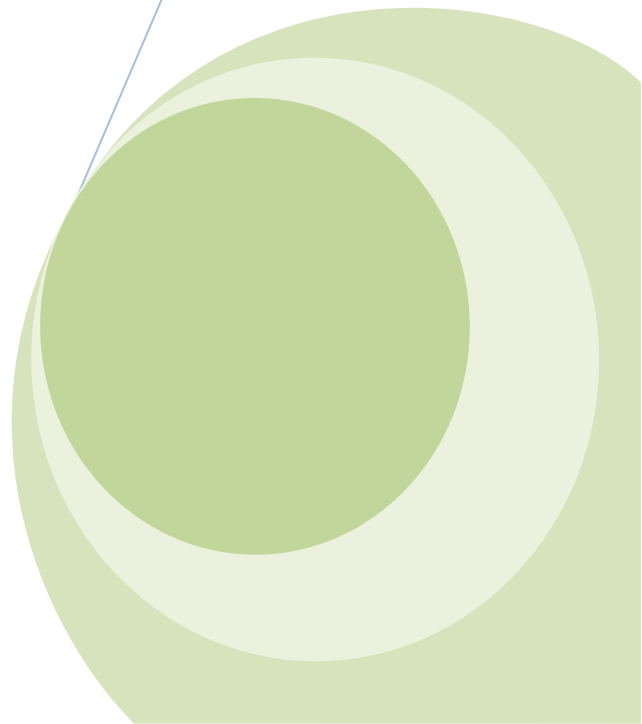
# 視聴者対応報告

平成25年9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…………… 11



# 1. ピックアップ

## ■連続テレビ小説「あまちゃん」

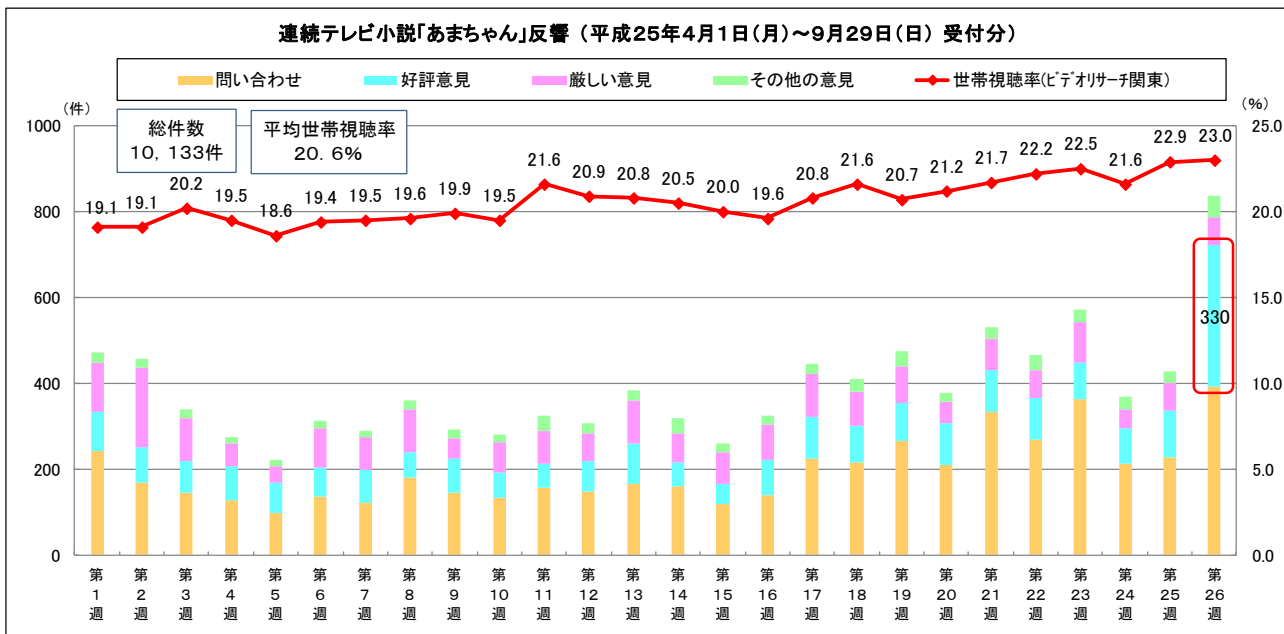
平成25年4月1日(月)～9月28日(土)

月～土 総合 前8:00～8:15、BSプレミアム 前7:30～7:45

反響 10,133 件 (4月1日～9月29日の集計)

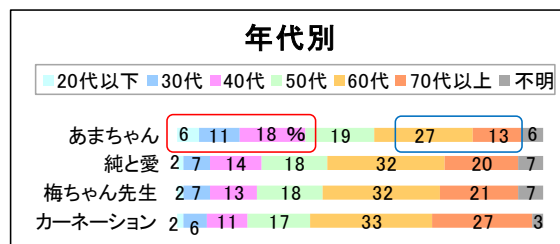
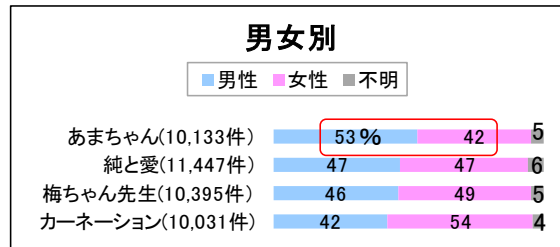
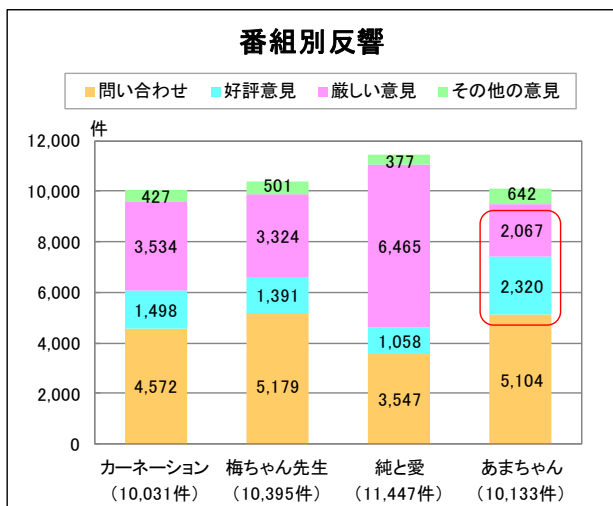
(好評意見 2,320 件、厳しい意見 2,067 件、その他の意見 642 件、問い合わせ 5,104 件)

平成25年度前期の連続テレビ小説「あまちゃん」には、4月の放送開始から最終回翌日までの間に、10,133件の反響が寄せられました。過去3作品と比較すると、総件数に大きな差はありませんが、好評意見はもっとも多く、厳しい意見はもっとも少なくなっています。



「あまちゃん」の反響の特徴は、これまでは女性からの反響が多かった連続テレビ小説の傾向と異なり、男性からの反響が女性を大きく上まわったことです。

年代別でも、特に20代以下から40代までの反響が3分の1を占めるなど、若い世代から多くの反響が寄せられました。「あまちゃん」の緻密でユーモアあふれる脚本と演出が織りなす世界観が、“あまちゃんワールド”として、社会現象と言われる広がりにつながったことがうかがえます。



## ○好評意見

- これほど朝が楽しみだと感じさせてくれたドラマはない。能年玲奈さん、小泉今日子さん、宮本信子さんなどハマり役の出演陣、耳から離れない大友良英さんの音楽、宮藤官九郎さんの脚本とその世界観を余すことなく見事に表現した演出。見ていて演じている役者が皆楽しそうで、それが画面からあふれ伝わってくる。(20代男性)
- 毎日楽しみに見ているが、テーマ曲の軽快なリズムで一日が元気に始まる。すばらしい演奏の中、特にパーカッションの小気味良いリズムには、いつもワクワクしている。(60代女性)
- これまで朝ドラを見たことはなかったが、今回の「あまちゃん」は最高におもしろくて見始めた。配役もぴったりハマっているし、脚本も良い。いつもはNHKをほとんど見ていなかったのに、義務として受信料を払っていたが、「あまちゃん」をきっかけに朝ドラを見るようになり、受信料を払う事が嫌ではなくなった。(40代男性)
- 「あまちゃん」と「あさいち」を毎日録画して見ている。ドラマは会社の昼休みにも見ているが、帰宅後「あさいち」冒頭の「あまちゃん」に対するツッコミや感想を見るのも楽しみのひとつだ。(50代女性)
- 劇中で小泉今日子さんが「潮騒のメモリー」を歌っているのを見て感動した。懐かしい曲調と、切ない歌詞が絶妙だ。ほぼ同年代で大ファンだった“キョンキョン”が再び歌っている姿を見ることができて、とてもうれしかった。また、「ザ・ベストテン」のパロディなど当時を思い起こさせる細かな演出も、毎回楽しんでいる。(50代女性)
- 毎日、夫婦の会話に「あまちゃん」はかかせなかった。母親にもドラマを勧めたら見るようになり、家族全員で見ていた。「あまちゃん」は家族を一つにしてくれるドラマだ。(20代女性)
- 本当に楽しくて、あと1か月で終了してしまうのがとてもさびしい。田舎から上京して10年たつ私が、ようやく地方コンプレックスと決別できたこと、親への見方が変わったことなど、本当に感謝している。(30代男性)
- すばらしい最終回だった。「あまちゃん」は朝ドラのイメージを覆したと言っても過言ではない。この半年間、毎日楽しみをくれて本当にありがとう。希望もてるラストだったので、また「あまちゃん」の続編をぜひ見たい。(20代女性) ※同様の続編希望155件

## ○厳しい意見

- 主人公の父親が使用している個人タクシーが韓国車であると聞いた。東北が舞台のドラマで、いくら個人タクシーとはいえ、珍しい車種を使うのはいかがなものかと思う。(50代男性) ※同様意見203件
- 毎朝楽しく見ている。ただ、せりふの方言がきつくて言葉がわからず、字幕で見ている。もう少しやわらげてほしい。(60代男性) ※同様意見46件
- 東京編を見ている。劇中のアイドルグループ「GMT」は、見たこともない若い女の子が出てきて、実際にあるアイドルグループ集団のものまねのようでおもしろくない。(60代男性)
- 毎回視聴してきた。けさの放送も見たが、震災のシーンが描かれていた。私も東北出身で被災した者だ。震災のシーンがあることは以前から聞いていて、描き方もジオラマを使うなど配慮されていたことがわかったが、やはり思い出してしまい胸が苦しくなってしまった。(50代女性)

## □ “社会現象” となった「あまちゃん」

放送開始当初から、ドラマの舞台となった北三陸の方言「じぇじぇ〜」が流行語となり、日常会話や携帯電話の着ボイスで使用されるなど、視聴者に浸透。幅広い支持を集めました。

中盤からは、「オープニングテーマ曲」やドラマで歌われた「潮騒のメモリー」などについて、CD販売の予定や楽譜の有無をはじめ、番組関連グッズ、書籍などへの問い合わせが多く寄せられました。

インターネット上では番組を実況するツイートのほかにも、出演者やドラマのシーンをイラストにしてツイッターに投稿する「あま絵」ブームが起き、プロ・アマを問わず続々と投稿されました。最終回が近づくと「あまロス」（あまちゃんロス症候群）という言葉まで生まれ、放送終了を嘆くファンが続出しました。

- ・ 小学校1年生の担任をしている。同じ学年の教員も「あまちゃん」の大ファンだが、ドラマも曲も本当に元気が出る。6月の運動会では、ダンス種目にオープニング曲と「じぇじぇじぇ」を取り入れる予定にしている。保護者や地域の皆さんの反応も楽しみだ。（50代女性）
- ・ 「潮騒のメモリー」のCD化の予定はあるか。自分はずっと小泉今日子さんと年齢が同じで同世代を生きてきた。あの歌を最初に聞いたときは切なくて懐かしくて泣いてしまった。アキとユイが練習しているシーン、春子が歌って父親を送り出すシーンでも泣いた。大好きな曲で、ぜひ自分でも覚えて歌いたいのでCD化を検討ほしい。（40代女性）
- ・ 「能年玲奈 featuring 天野アキ フォトブック」を買った。若さ、エネルギー、好奇心がうわーっとあふれていて、ページをめくるたびに、まさにじぇじぇー！の連続だった。（40代女性）
- ・ 社会現象になって盛り上がるのはうれしいが、新聞や週刊誌、インターネットなどを見るとネタバレするので見ていない。大事なのは1回1回の放送だ。毎日じぇじぇ！と言いたいので、次週のあらすじも見ないようにしている。（40代女性）
- ・ きょうで終わりさびしい限りだが、最終回は最高な締めくくりだった。「あまロス」という言葉がはやっているが、私も「あまロス」状態にしばらくなりそうだ。本当に楽しくてすばらしいドラマをありがとう。（50代女性）

## □ 「ごちそうさん」スタート

9月30日（月）から後期の連続テレビ小説が始まりました。放送開始から1週間に寄せられた反響は457件。「あまちゃん」に引き続き男性からの反響が多く、今後の展開に期待する声が届いています。



- ・ 「あまちゃん」が終わり「私の朝の楽しみを返してええ」といった心境だったが、新しく始まったドラマを見て朝からほっこりした気持ちになり、また毎朝が楽しみになった。たくさん料理が出てくるが、中でもぬか漬けがなんともおいしそうで朝から食欲がわいてくる。この番組を見ていると、わが家は皆が食いしん坊になってしまいそうだ。これからも楽しみにしている。（年代性別不明）
- ・ 大人気の「あまちゃん」の後番組だが朝ドラらしいドラマを期待している。せっかく食をテーマにしたドラマなので、番組ホームページでドラマに出てきた料理のレシピを掲載してはどうか。明治から昭和までの料理の仕方や工夫なども一緒に紹介されれば、なお楽しいと思う。（40代女性）

※番組ホームページで毎週1品を「め以子のごはん帳」として紹介。第1週は「オムレットライス」を紹介しました。 <詳しくはこちらから → <http://www1.nhk.or.jp/gochisosan/> >

## ■震災と防災関連番組への反響

NHKでは“防災の日”を中心に8月下旬から9月にかけて、テレビ・ラジオで震災と防災を考える特集番組を放送しました。このうち「NHKスペシャル MEGAQUAKEⅢ 巨大地震」には454件の反響がありました。



### □NHKスペシャル MEGAQUAKEⅢ 巨大地震

#### 「よみがえる関東大震災～首都壊滅・90年目の警告～」

8月31日(土) 総合 後7:30～8:43

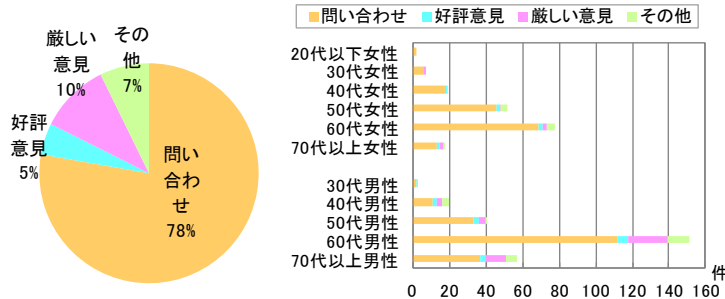
#### 「南海トラフ 見え始めた“予兆”」

9月1日(日) 総合 後9:00～9:49

#### 反響 454件

(好評意見21件、厳しい意見47件、その他の意見33件、問い合わせ353件)

この2つの番組には60代を中心に反響が寄せられ、「地震の怖さを再認識した」「このような内容は繰り返し放送すべきだ」などの好評意見のほか、ナレーションやBGMの使い方などに厳しい意見が寄せられました。問い合わせの多くが、再放送希望と再放送日時についてでした。



#### ○「よみがえる関東大震災」

- ・ 釘づけになって見た。地震の怖さを再確認した。(70代以上女性)
- ・ NHKにはこのような防災を啓発する番組を、公共放送として先頭に立ってもっと放送してもらいたい。オリンピックに大金を使うくらいなら災害に備えた投資が必要だ。(60代男性)
- ・ 半年、1年過ぎたら人々は物事を忘れる。東日本大震災のことも忘れてしまっているだろう。このようなテーマは繰り返し放送すべきだ。(70代以上男性)

#### ○「南海トラフ」

- ・ CGを駆使し詳しく説明されていてわかりやすかった。単に恐怖をあおる内容でなくてよかった。(50代女性)
- ・ 日本列島が動く方向が変わっているということがGPSを使って説明されており、わかりやすかった。(50代男性)
- ・ 見る側としては、このような番組は緊張感もあり恐怖もある。本当は見たくはないという気持ちもあったが、知っておくことが大事だと思い、視聴した。(60代女性)

#### ○全体を通して

- ・ ナレーションや音楽が恐怖感をかき立てるような感じだった。ドラマではないのだから、人に恐怖感を与えるのではなく科学的根拠を伝えられるように、もっと抑え気味にすべきだ。(50代男性)
- ・ BGMがうるさすぎて出演者の声が聞こえない。素晴らしい番組なのにもったいない。視聴者のために改善を図ってほしい。(60代女性)

※(2回を通して)BGM、ナレーションなど音声への厳しい意見…15件



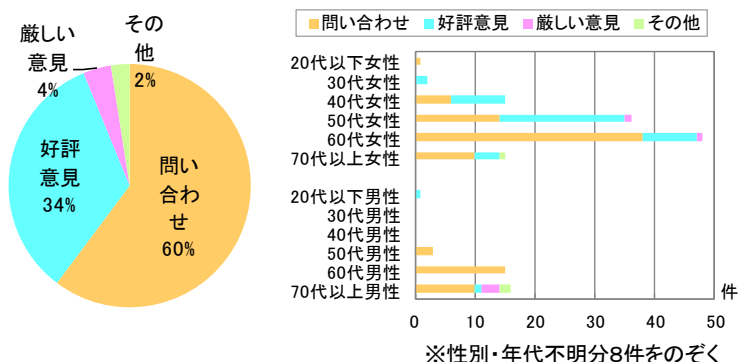
□花は咲くスペシャル

9月11日(水)総合 後7:30~8:43

反響 161件

(好評意見 54件、厳しい意見 6件、その他の意見 4件、問い合わせ 97件)

NHKでは、震災1年後の2012年3月から震災復興支援ソング「花は咲く」を放送しています。今回は、国内だけでなく海外でも歌われ始めた「花は咲く」をめぐるエピソードを、ベルギー、ブラジルそして東北の被災地から伝えました。50代と60代を中心に女性からの好評意見が多く寄せられました。問い合わせは、再放送希望や再放送日時、そして「花は咲く」の英語版の発売予定などについてでした。



- ・ 震災から2年半たった今、「花は咲く」が国の内外で歌われ、復興に心を寄せる多くの人々の存在があることに胸が熱くなった。年月の経過とともに関心が薄れていきがちだが、「花は咲く」はそれを食い止める力のある歌だ。(40代女性)
- ・ 力強く、優しく、そして温かく心に響く番組だった。希望が持てた。「花は咲く」が世界中に広まってほしい。(50代女性)
- ・ 震災から2年半。東京五輪も決定し、お祝いムードの日本だが、原発事故も含め東北の復興という大切な優先すべきことがおろそかになっている現実を実感した。こんな世の中だからこそ、NHKには偏りのない情報を放送してほしい。(40代女性)
- ・ イル・ディーヴォが英語で歌った“FLOWERS WILL BLOOM”がたいへんよかった。この英語の歌詞を手に入れることはできるか？CDは発売されているか？(70代以上男性) ※同様問い合わせ多数

□世界に広がる「花は咲く」の輪

NHK東日本大震災プロジェクトが実施している「100万人の花は咲く」は、各地から寄せられる「花は咲く」を歌う人たちを撮影したビデオを編集し、1分のミニ番組を制作するプロジェクトです。「花は咲く」を歌い継ぎ、震災の記憶を風化させないために、去年12月にビデオ投稿の呼びかけを始めました。ミニ番組として1か月に3本のペースで放送し、ホームページでも紹介しています。

震災復興支援ソング「花は咲く」は、国際放送「NHKワールドTV」で、5分のミニ番組として英語の字幕をつけ、海外でも繰り返し放送されています。番組を見た視聴者から日本語のホームページにビデオが届くようになったため、プロジェクトでは8月に英語のホームページを立ち上げ、海外にもビデオ投稿の呼びかけを始めました。これまでに、ブラジルやアメリカ、スリランカなど、13か国から26本のビデオが届いています。プロジェクトでは、海外からの投稿ビデオについても、ミニ番組や特集番組で紹介していく予定です。



「100万人の花は咲く」  
英語ホームページ

<http://www.nhk.or.jp/japan311/flowers/>

## 2. 指摘・意見・要望への対応

### ■新サービス ハイブリッドキャスト (NHK Hybridcast) スタート

#### 【要望】

9月2日NHKは、放送と通信を連携させた新しいサービス「NHK Hybridcast」をスタートさせました。「NHK Hybridcast」は、放送による番組とインターネット経由で提供する情報を連携させることで、テレビ放送の画面に最新ニュースや気象情報、スポーツ情報などを組み合わせて表示することが可能になります。

このうち随時最新のニュースが表示される「スクロールニュース」の新サービスについて、番組を見た視聴者から文字を大きくしてほしいという要望がありました。

- ・ さっそく (ハイブリッドキャストを) 見た。メニューも豊富でとても良い。40インチのテレビで見ているが高齢者なので文字が小さくて見にくい。文字を拡大する方法はあるか? テレビの設定の問題なのか? (70代以上男性)

#### 【対応】

視聴者からの要望を受けて、文字の大きさはボタン操作で1.5倍に拡大できるようにしたほか、デザインも見やすく変更しました。



### ■要望に応じて再放送

#### 【要望】

ブエノスアイレスで開かれたIOC総会で、2020年のオリンピックとパラリンピックが東京で行われることが決まりました。

その決め手となった東京の最終プレゼンテーションについて、「放送を見逃した」とか「もう一度見たい」という声が約200件ふれあいセンターなどに寄せられました。



#### 【対応】

要望にお応えして、9月8日に放送した「決定! 2020年東京五輪 東京プレゼンテーション完全版」を9月16日BS1で、多くの人が見やすい時間帯の午後9時から再放送しました。

■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、9月は75件（8月は82件）ありました。このうちデータ放送については8件でした。こうした視聴者からの指摘は、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。

【9月】

(誤記・誤読などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
東京マーケット情報 (BS1)	テロップ	東京株式市場大幅続伸の ×索引役は? ○けん引役は?
午後のまりやーじゅ (ラジオ第1)	読み	宿根(草) ×しゆくね ○しゅっこん
ローカルニュース (総合テレビ)	読み	×宇宙航空開発研究機構 ○宇宙航空研究開発機構
ニュース (データ放送)	表記	×実行税率 ○実効税率
ローカルニュース (データ放送)	表記	×特別刑法解除 ○特別警報解除

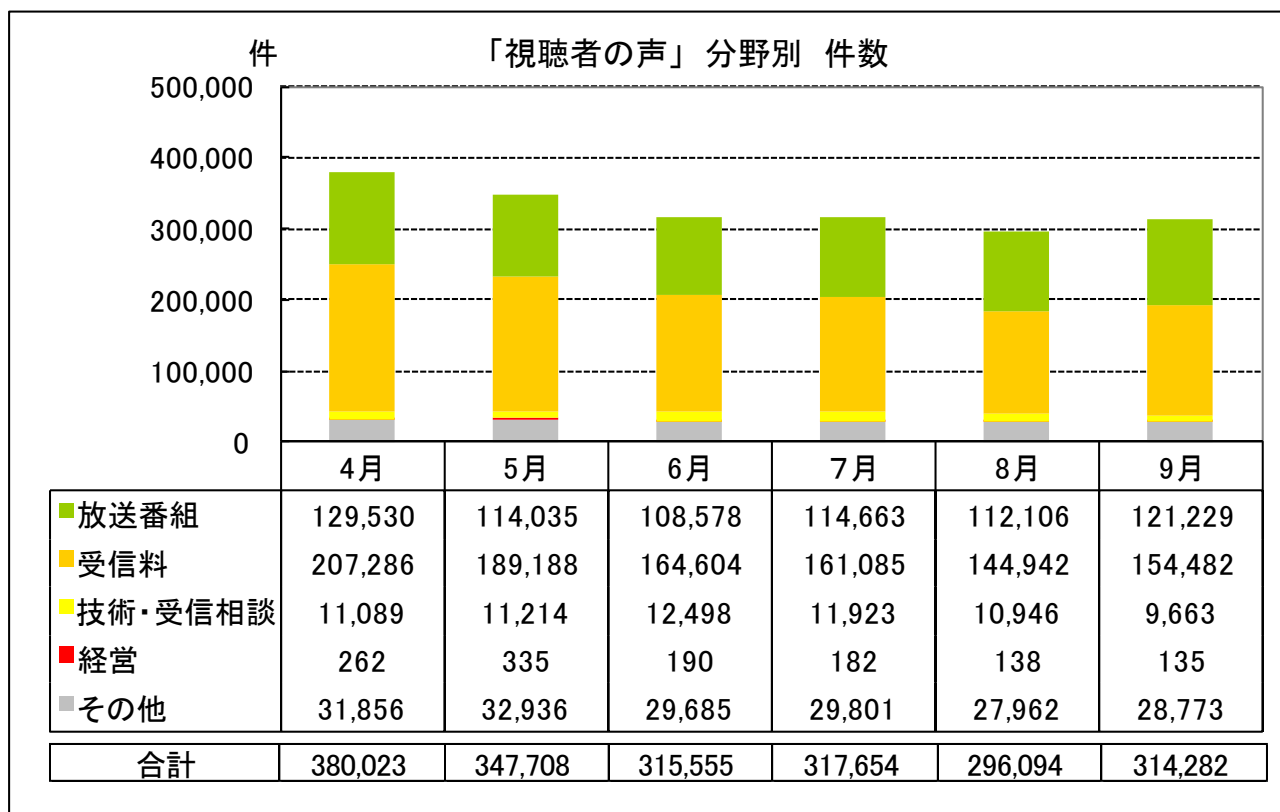
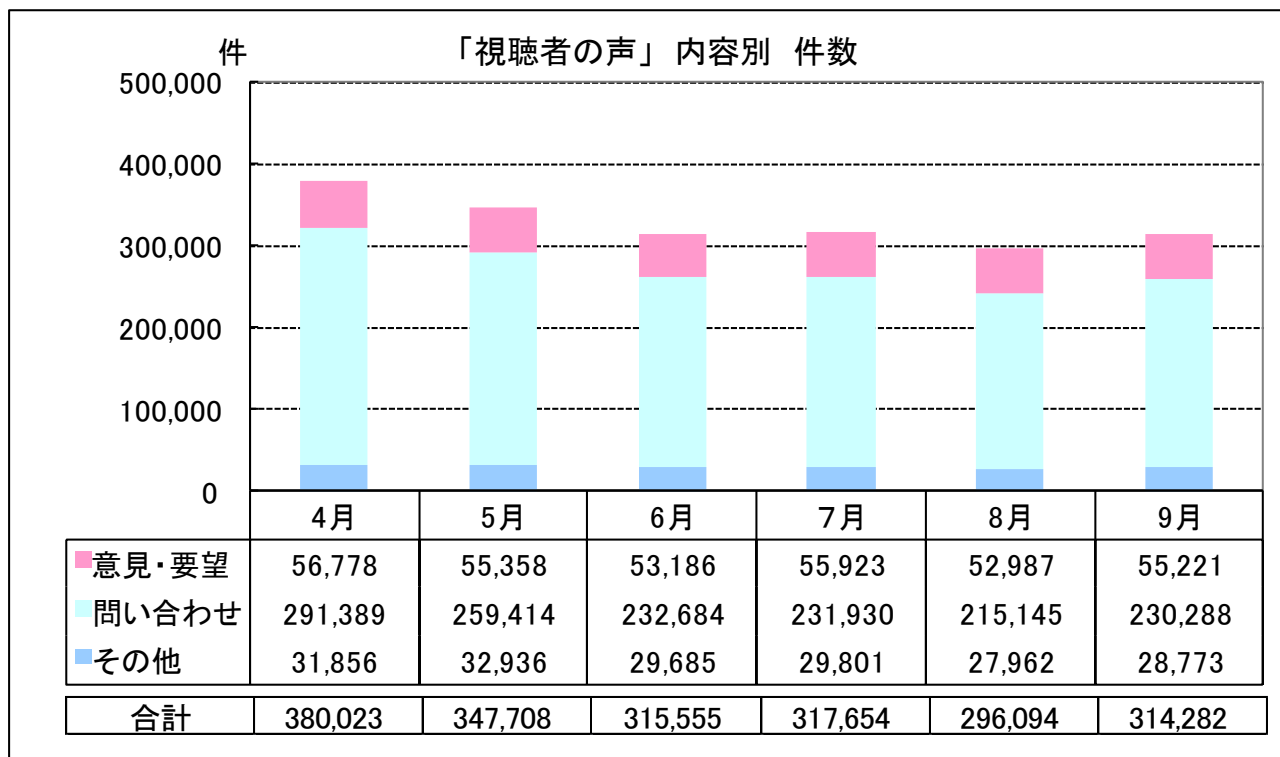
(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
第80回NHK全国学校 音楽コンクール県大会 「小学校の部」 (Eテレ・ローカル放送)	映像	合唱の映像で、一部別の小学校の映像を使用
BSコンシェルジュ (総合テレビ)	コメント	番組冒頭で紹介した犬 ×ダックスフント ○ビーグル
八重の桜 「西南戦争」 (総合テレビ)	映像	地図の映像で、桜島が大隅半島と ×陸続き ○陸続きではない (陸続きになったのは大正時代で 西南戦争の時は陸続きではない)
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	コメント	マイルス・デイヴィスの生まれた年 1926年5月は 昭和の年号にすると・・・ ×昭和元年 ○大正15年 (昭和元年は1926年12月から)
BSオンライン (ホームページ)	内容	映画の放送予定を紹介する「映画カレンダー」の 10月分に8月分の一部がまぎれこんでいた



### 3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

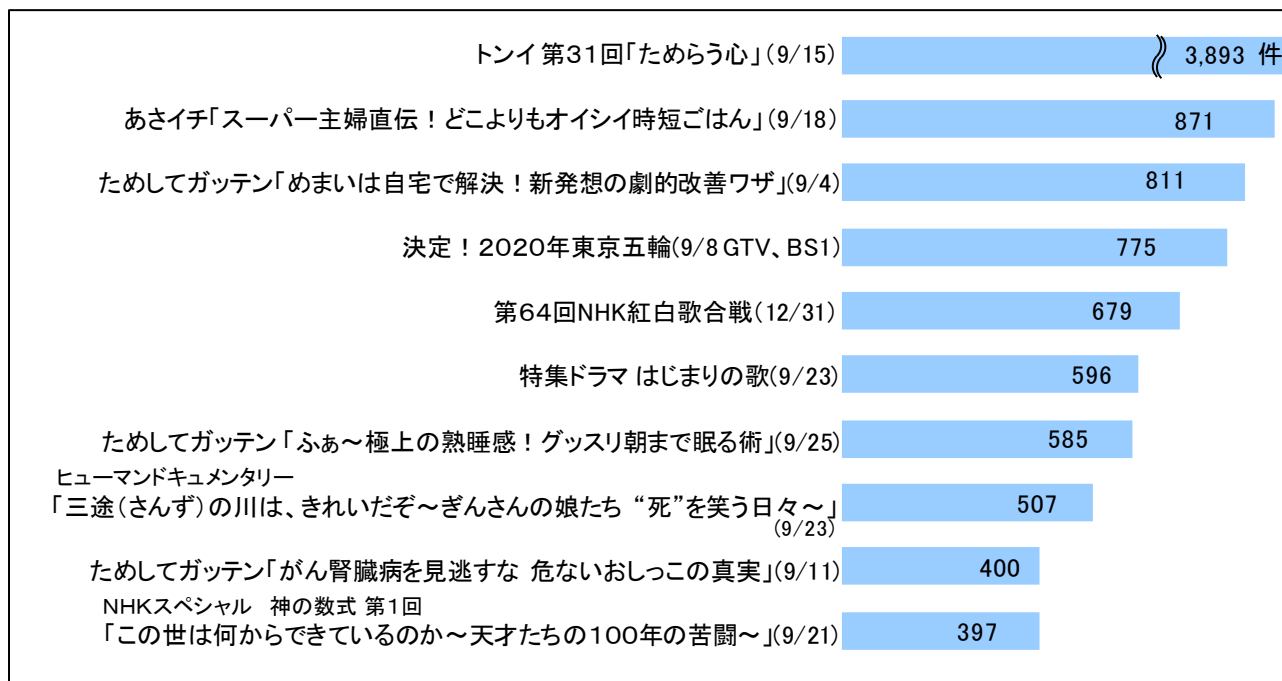
平成25年9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は314,282件で、前月より20,000件ほど増加しています。



## 4. 放送番組への反響

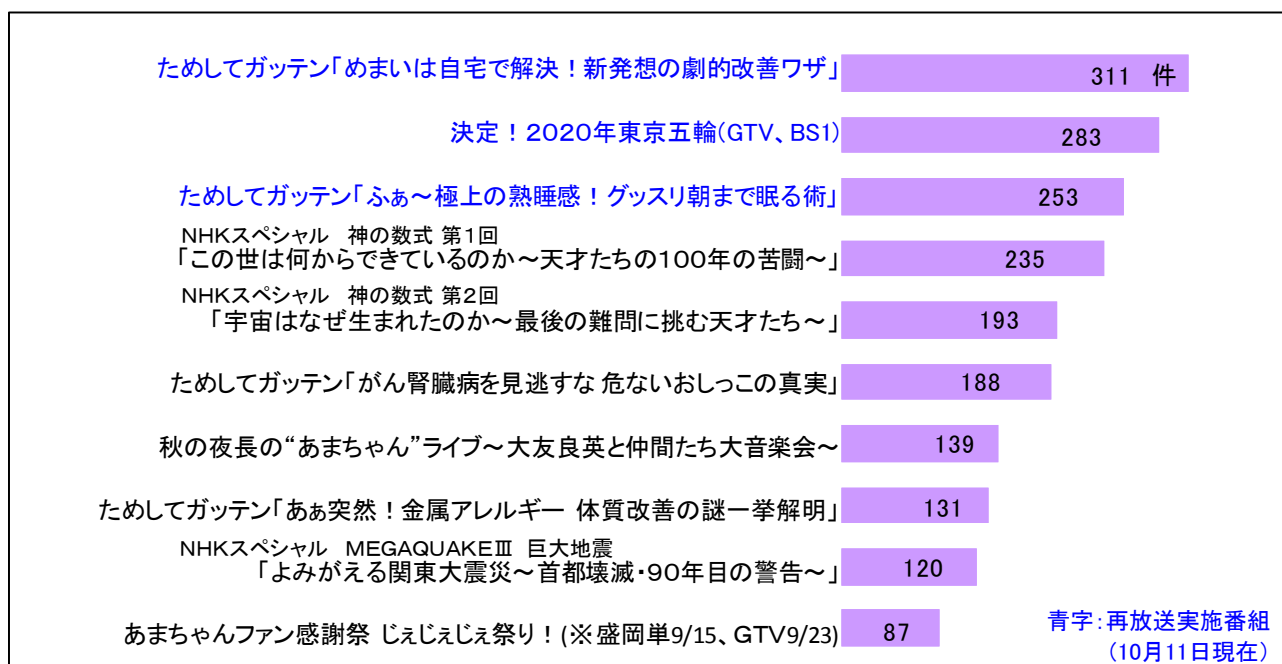
### ■ 9月 反響が多かった番組 上位10番組（放送別）

9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、121,229件、内訳は、意見・要望41,654件、問い合わせ79,575件でした。



### ■ 9月 再放送希望 上位10番組（放送別）

9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9,745件でした。



## 5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して9月は、154,482件(前月は144,942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122,822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4,720件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,148件(46%)でした。残る2,572件(54%)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。

	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	2,512
	訪問日、訪問時間に対する不満	26
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	142
	料金体系・料額への不満	42
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	107
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	36
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	1,855
合計		4,720

## 6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して9月は、9,663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7,705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5,478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2,227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2,644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3,013件(55%)で、残る2,465件(45%)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。

	事由	件数
受信不良		5,478
	一次対応	3,013
	個別受信設備不良	2,722
	共同受信設備不良	234
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	35
	混信・難視聴など	15
	二次対応	2,465
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)		2,227
合計		7,705

## 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。