

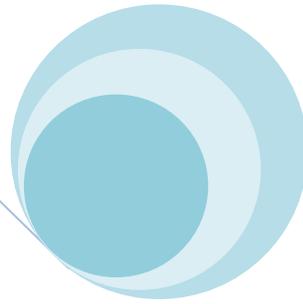
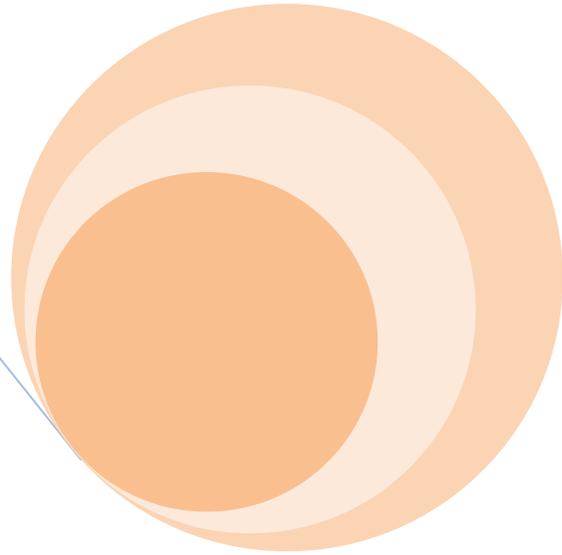
(別冊)



視聴者対応報告

平成26年1～3月

視聴者事業局 視聴者部



視聴者対応報告

平成26年1月



1. ピックアップ

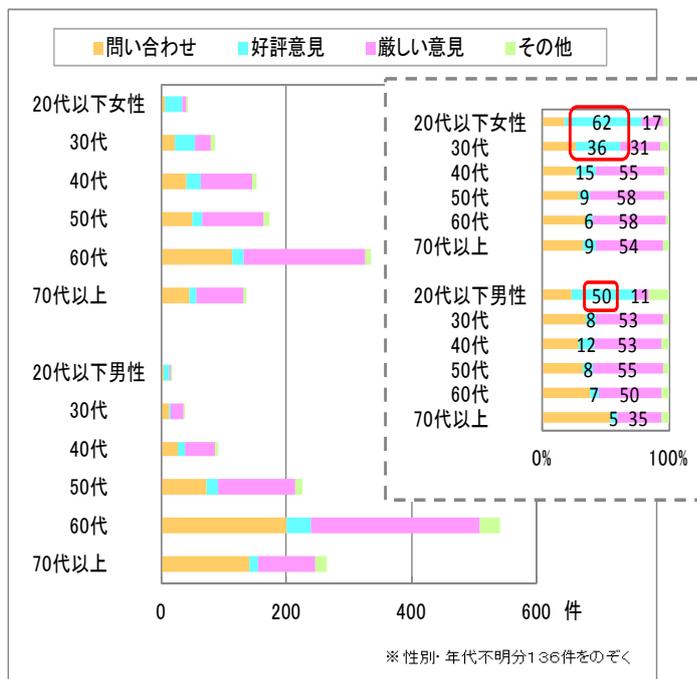
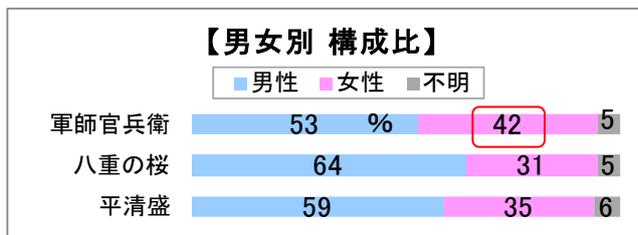
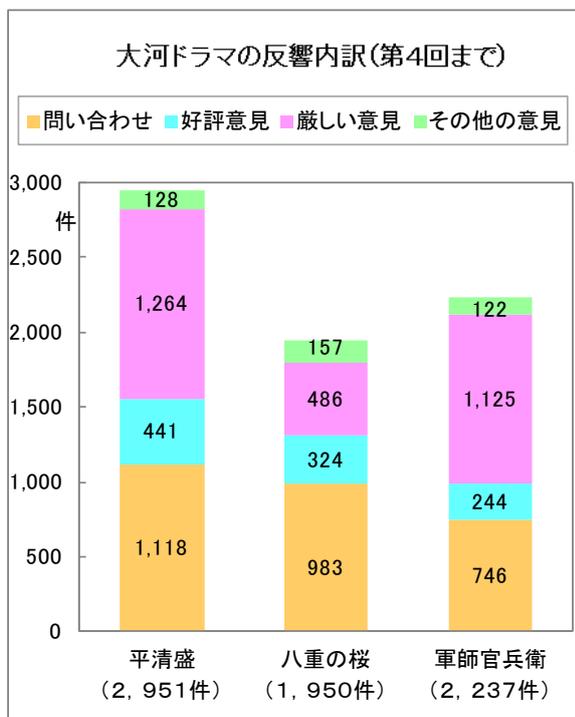
■大河ドラマ「軍師官兵衛」

1月5日(日)～毎週日曜日 総合 後8:00～8:44(初回は～9:00)
BSプレミアム 後6:00～6:44(初回は～7:00)

反響 2,237件(1月1日～1月26日 ※第4回終了時点)
(好評意見244件、厳しい意見1,125件、その他の意見122件、問い合わせ746件)

1月5日にスタートした大河ドラマ「軍師官兵衛」には、第4回終了時点で2,237件の反響が寄せられました。おととしの「平清盛」の2,951件より少なく、去年の「八重の桜」の1,950件よりは多くなっています。

内容について過去2回の大河ドラマと比較すると、「軍師官兵衛」は女性からの反響割合が高くなっています。また男女ともに若い世代では好評意見の割合が高くなっていますが、全体では厳しい意見が半数を占めています。



大河ドラマの反響内訳(%)

	好評意見	厳しい意見	その他意見	問い合わせ
軍師官兵衛	11	50	5	34
八重の桜	17	25	8	50
平清盛	15	43	4	38

□本格的な戦国時代劇に好評意見

好評意見の中には、戦国時代の男らしいドラマを待ち望んでいたという視聴者の声が目立ちました。その中には主演の岡田准一さんの演技力や、ドラマ前半の見どころの一つ、官兵衛と母や初恋の相手おたつとの別れのシーンなどに感想が寄せられました。

好評意見

- ・ 官兵衛の初陣、おたつとの恋など見どころがたっぷりあってわくわくし、見終わった後はとても幸せな気分になった。また主演の岡田准一さんの演技も少年のような初々しさが感じられてとてもよかった。(20代以下女性)
- ・ 軍師官兵衛のことがとても好きになりそうだ。でも10代のころの話は正直、切ない。初恋のおたつとの出会いと別れのシーンは、とても切なくなる。(20代以下男性)
- ・ 久しぶりに見ごたえのある大河ドラマになりそうだ。戦国時代の名だたる武将の活躍だけでなく、戦のむごさや、生きていくことの大切さなども描かれていくのだろうと感じている。合戦のシーンは臨場感がある。岡田准一さんの若々しい活躍に期待している。(50代女性)
- ・ 大変好感を持った。特に、主演の岡田准一さんの場面場面での感情の表現に引き込まれた。心の底からにじみ出てくるような表情がとてもいい。時代劇はやはり、奥ゆかしい憂いや品格が表現されてこそ内容に魅かれていく。これからの内容も楽しみだ。期待している。(60代女性)
- ・ 「八重の桜」に続いて今年のドラマも最高だ。今回は万吉(後の官兵衛)の母が、薬草を取りに行った万吉に話をする場面で泣けた。今年も毎週見ると思う。楽しみにしている。(50代男性)

厳しい意見

- ・ 番組の宣伝が多すぎる。いいドラマはそんなに宣伝しなくてもみんな見る。(60代男性)
※同様意見18件
- ・ 戦国時代の関西の時代背景で、標準語はないと思う。関西人なので違和感を感じる。(60代男性)
- ・ 登場人物がわかりづらい場面が多く、ストーリーの理解が不十分になって、興味が薄れてしまう。そこで提案だが、登場人物には字幕で表示した上で、簡単な人物像を入れてはどうか。(60代男性)

□主な反響

◆ナレーションについて・・・884件

◆映像表現について・・・48件

◆音声について・・・27件

(※重複カウントあり)

<ナレーションについて>

- ・ 藤村志保さんのナレーションはぐっとくるものがある。孫子の言葉も胸に響く。「風林火山」以来だ。「風林火山」の心意気が伝わってくる。最後のほうのナレーション「花の命は短く、人の命も短い」というのも印象に残った。(50代男性)
- ・ ナレーションを担当している俳優さんは、エレガントで上品な方なので悪くないが、ナレーションの言い回しには違和感がある。もっと現代調に自然にできないものか。(60代女性)

<映像表現について>

- ・ 話が分かりやすく、何よりも美しく見やすい。特に冒頭の映像は美しい。歴史物が苦手でも途中でくじけて見なくなっていたが、今年は日曜日の楽しみができて、とてもうれしい。(50代女性)
- ・ 俳優さんも中身もよいのに、画面が暗い。忠実に伝えようという意図はわかるが、見ていて疲れる。なぜ時代劇になると、こうなるのか。(70代以上男性)

<音声について>

- ・ 会話の音が小さいので音量を大きくしておく、木戸が開く、馬が走るなどのシーンでは音が大きすぎて慌ててテレビの音量を下げる。音声のバランスをもう少し見直していただけないか。会話のシーンでも会話の音量は小さいのに、BGMは大きすぎるように感じる。(30代男性)

ナレーションには多くの意見が寄せられましたが、担当していた女優・藤村志保さんが療養されるため、第7回(2月16日放送)から元NHKアナウンサーの広瀬修子さんに代わりました。

□視聴者の疑問に対応

番組には視聴者から様々な問い合わせが寄せられます。こうした疑問点については番組制作担当者が、できる限りお答えするようにしています。

<問い合わせ>

- ・ 今回の「軍師官兵衛」は、兵庫県の播磨に住んでいるので一層関心がある。初回放送分で万吉が母親の病を治すために、龍神池へ薬草を取りに行き「龍野 龍神池」と画面表示されていたが、近くの長老に尋ねても知らないとのことだった。歴史上そうした池があったのか。 (70代以上男性)
- ・ 兵庫県たつの市のたつの市商工観光課だが、放送をご覧になった方から龍神池について、実在するのであれば場所を教えてくださいという問い合わせがあったので、回答をお願いします。(20代男性)

<回答>

「龍野の龍神池」は実在した池ではありません。ドラマで創作した池です。岩手県奥州市江刺区田原沢内付近で撮影しました。



<問い合わせ>

- ・ ドラマの戦の場面で、馬が大きすぎるように思うが、気のせいだろうか？ (60代男性)

<回答>

大河ドラマの撮影で使用する馬（劇用馬）は、主に調教しやすいクォーターホースです。安全を重視し、日本古来の馬よりもいくぶん大きい馬を使っています。

<問い合わせ>

- ・ 官兵衛たちが荒木村重と堺の今井宗久の家に行き、家の前で、荒木村重が「敷居が高くて入れないか？」と官兵衛たちに声をかける場面があった。官兵衛たちは、初めて、宗久の屋敷に行ったと思うが「敷居が高い」の使い方は、あっているか。 (40代男性)

<回答>

お問い合わせの「敷居が高い」の用法についてはご指摘の通りです。今後の放送においては訂正させていただきます。貴重なご指摘を頂き、ありがとうございました。

(※「敷居が高い」は不義理や面目のないことがあって、その人の家に行きにくくなること)
→再放送では、セリフを「入りづらいかもしれんが」と修正して放送しました。

この他にも番組では毎週の放送内容にあわせて、あらかじめ視聴者から問い合わせが予想される質問内容と答えを「ふれあいセンター(放送)」に資料として送り、視聴者から問い合わせがあった場合には、すぐにお答えできるよう努めています。

■NHKスペシャル 「アルツハイマー病をくい止める！」

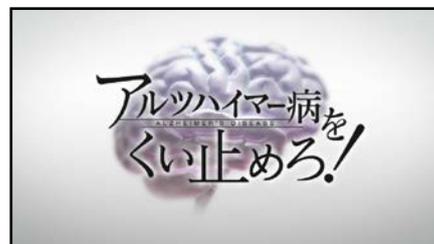
平成26年1月19日（日）GTV 後9：00～9：49

反響 946 件

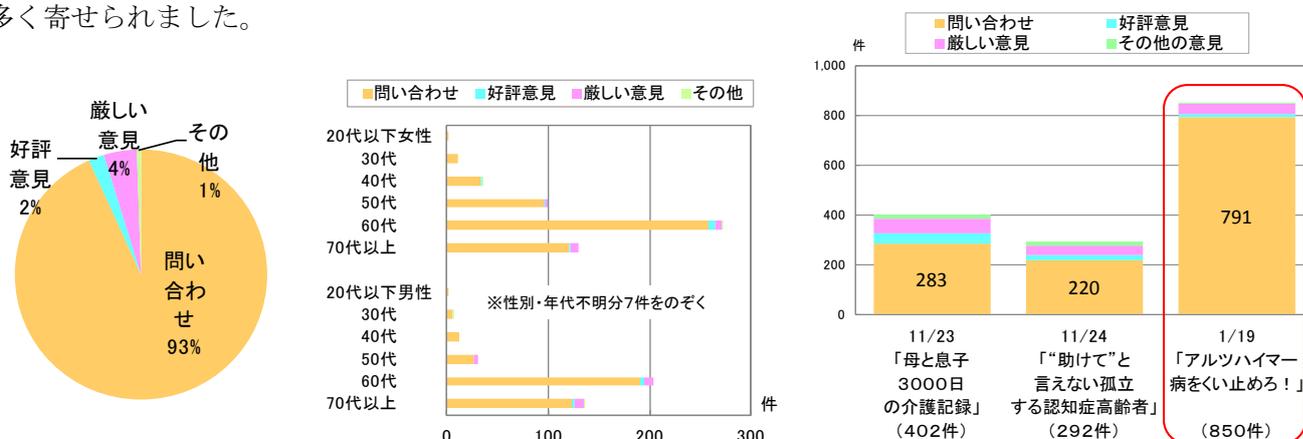
（好評意見 19件、厳しい意見 40件、その他の意見 5件、問い合わせ 882件）

去年11月に2本シリーズで放送した「認知症800万人」時代に続いて、1月にはアルツハイマー病を取り上げました。認知症に占める割合がおよそ7割ともっとも高く、近年発症者が急増しているアルツハイマー病に立ち向かう最先端の現場を紹介しました。

認知症に関心が高いとみられる60代を中心に、再放送の問い合わせや要望の声が寄せられ、問い合わせの7割近くを占めました。認知症を予防する運動プログラムや病院、番組ホームページの問い合わせも多く寄せられました。



放送日から1週間の反響数



- ・ 家族で見ていたが、50代主婦の私はおもしろかった。興味深かった。おばあちゃんが認知症なので、おじいちゃんは食い入るように見ていたが、テンポが速くて一生懸命メモを取ろうとしても、間に合わないと必死だった。テロップなどいっぱい出してくれていたのが情報も満載だった。ただ、内容の濃い番組ただけに、年寄りには難しかったかも知れない。（50代女性）
- ・ アルツハイマー病の原因が少しずつわかりかけているようだった。幸い自分の身内にはアルツハイマー病の人はいないが、安心しないで、いつ急に発症するかも知れないので、ひと事だとは思わず少しでも異変に気づいたら病院に行って診てもらいたいと思った。（30代男性）
- ・ 睡眠状態が悪い場合、悪性物質が脳にたまりアルツハイマー病を引き起こすリスクが高まるように言っていたが、これは事実なのか。そのような話は聞いた事がない。もし医学的見地からこれが立証されているとしたら大変恐ろしい。私も睡眠薬を常用している人間なので不安だ。（50代男性）
- ・ 脳の委縮をくい止める運動を紹介していたが、長野県で同様の事を行っている施設はあるか。また、国立長寿医療研究センターの電話番号が知りたい。運動について問い合わせしたい。（60代女性）

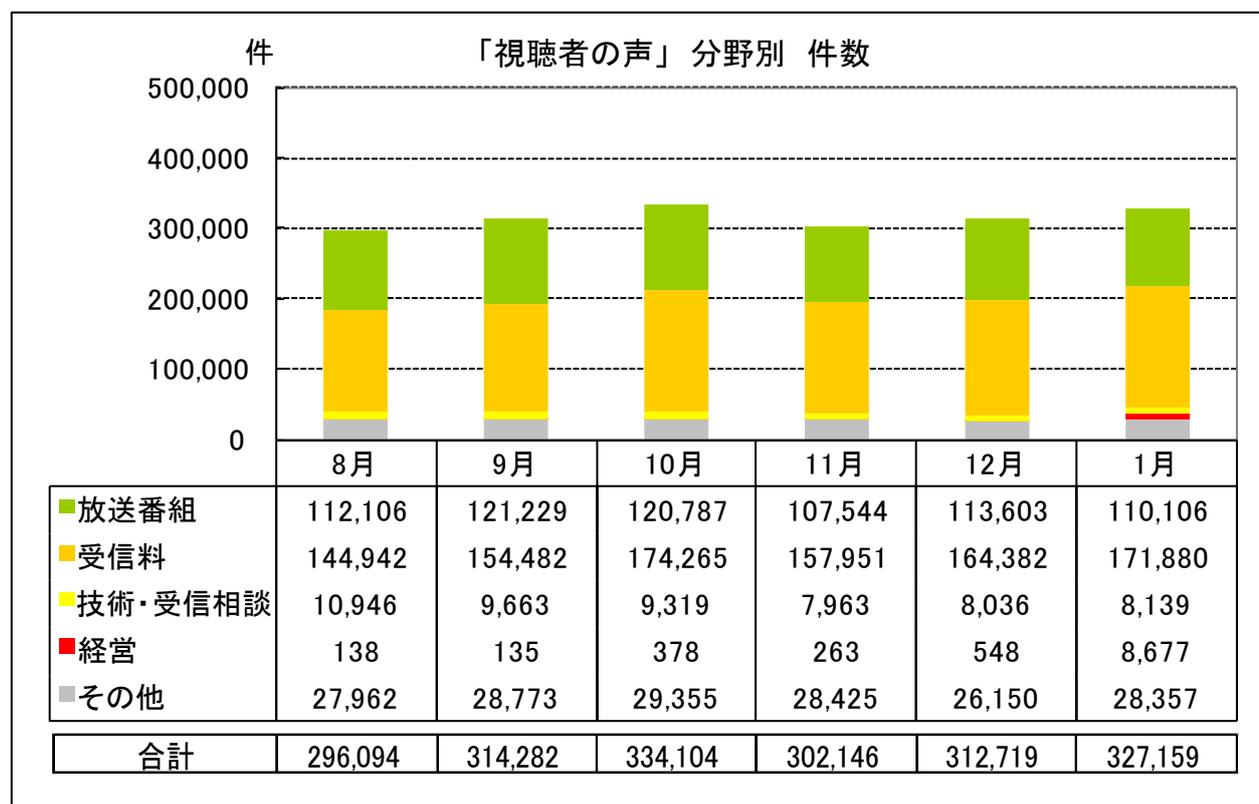
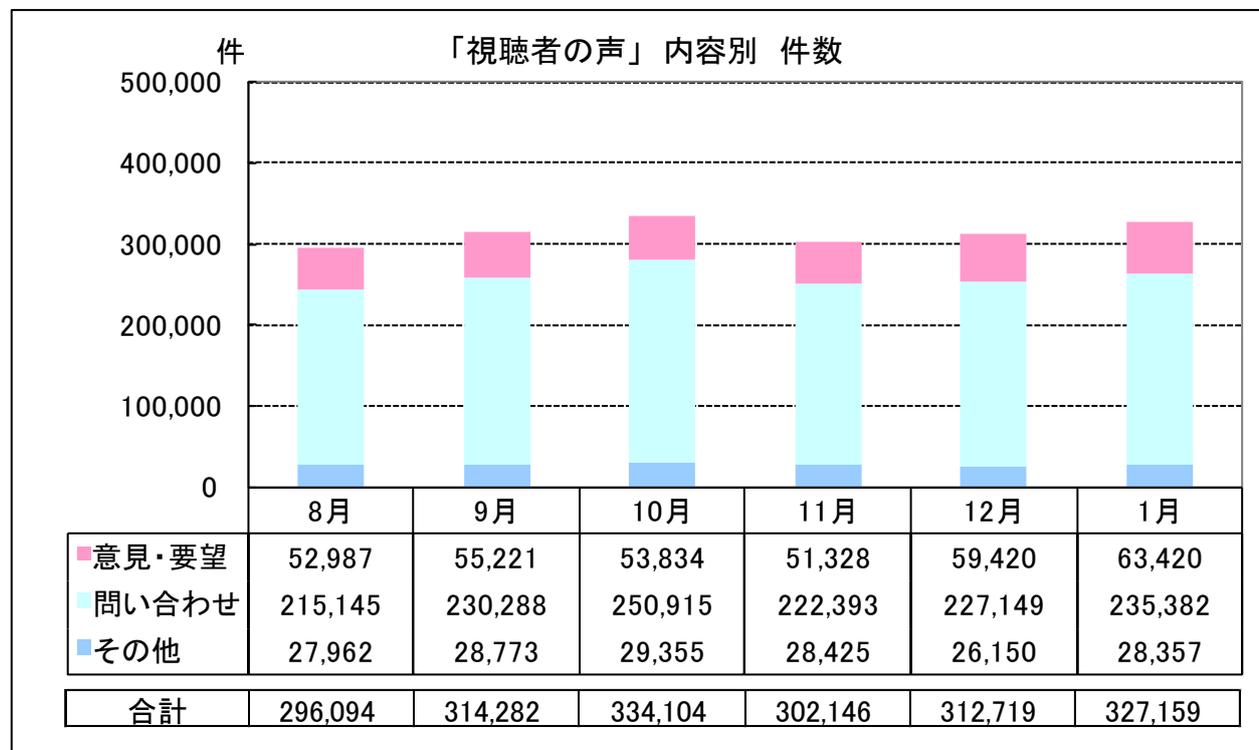
□番組と連動したホームページへの反響

番組の中で紹介した“認知機能テスト”の一部と“運動プログラム”について、「自分でやってみたい」という人のために、「NHK健康ホームページ」に番組情報とともに掲載しました。放送日から1週間のアクセス状況を見ると、パソコンは1日平均で約4万5千ページビュー、スマートフォンは1日平均で約5千ページビューで、いずれも通常の約3倍の利用があったことがわかりました。

詳しくはこちらから → NHK健康ホームページ http://www.nhk.or.jp/kenko/n_special/

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

平成26年1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は327,159件で、前月より14,000件ほど増加し、前年同月より31,000件あまり多くなっています。



4. 放送番組への反響

■ 1月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

1月に放送番組について寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は110,106件。内訳は、意見・要望42,006件、問い合わせ68,100件でした。

第64回NHK紅白歌合戦「歌がここにある」(12/31)	3,342 件
NHKスペシャル「アルツハイマー病をくい止める！」(1/19)	946
大河ドラマ「軍師官兵衛」<新>第1回「生き残りの掟(おきて)」(1/5)	744
全豪オープンテニス 男子シングルス・4回戦「錦織圭」対「ラファエル・ナダル」(1/20)	718
クローズアップ現代「“見えない”ドーピング 最前線の攻防」(1/20)	655
ためしてガッテン「風邪インフルよさらば 体の中から改造！計画」(1/8)	564
クローズアップ現代「東大紛争秘録～45年目の真実～」(1/30)	547
ウィーン・フィル・ニューイヤーコンサート2014(1/1 Eテレ)	483
ためしてガッテン「大腸がん！99%発見法 スゴ腕ドクターに聞け」(1/22)	451
ザ・タイガース 2013 LIVE in 東京ドーム(1/24 BSプレミアム)	426

■ 1月 再放送希望 上位10番組（放送別）

1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10,505件でした。

第64回NHK紅白歌合戦「歌がここにある」	506 件
NHKスペシャル「アルツハイマー病をくい止める！」	436
ウィーン・フィル・ニューイヤーコンサート2014(Eテレ)	310
ためしてガッテン「風邪インフルよさらば 体の中から改造！計画」	300
ザ・タイガース 2013 LIVE in 東京ドーム(BSプレミアム)	280
NHKスペシャルシリーズ遷宮 第1回「伊勢神宮～アマテラスの謎～」	221
ためしてガッテン「大腸がん！99%発見法 スゴ腕ドクターに聞け」	194
ザ・プレミアム 超常現象 第1集「さまよえる魂の行方」(BSプレミアム)	143
第57回 NHKニューイヤーオペラコンサート(Eテレ)	118
京都迎賓館「極める！京都の技とおもてなし」	110

青字：再放送実施番組
(2月7日現在)

5. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して1月は、171,880件(前月は164,382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134,249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4,986件で、一次窓口で対応を完了したのは、2,520件(51%)でした。残る2,466件(49%)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	2,357
	訪問日、訪問時間に対する不満	29
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	70
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	161
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	2,191
合計		4,986

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して1月は、8,139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6,118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4,148件、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1,970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2,257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2,066件(50%)で、残る2,082件(50%)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		4,148
	一次対応	2,066
	個別受信設備不良	1,902
	共同受信設備不良	127
	建造物による受信障害	3
	雑音障害	27
	混信・難視聴など	7
	二次対応	2,082
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)		1,970
合計		6,118

7. そのほかのNHKの対応

■ 靱井新会長の就任会見での発言等への反響 (※「靱」の字のつくりは「刃」です)

1月25日に行った就任記者会見の場で、靱井勝人新会長が様々な議論がある問題について個人的見解を述べたことに意見や問い合わせが多数寄せられました。会見が行われた1月25日から2月12日までにおよそ16,000件の反響がありました。内訳は、批判的な意見がおよそ9,600件、肯定的な意見がおよそ4,000件、そのほか問い合わせなどとなっています。

- ・ 戦前NHKは国家の宣伝機関として大本営発表を繰り返し、国民を戦争に駆り立てた教訓から戦後、受信料という形で視聴者に支えられる公共放送として出発した。放送法は「放送の不偏不党、真実および自立を保障することによって、放送による表現の自由を確保すること」を定めている。見識を疑われる人物が会長でいることは許されない。(年代不明女性)
- ・ 会長会見当日のニュースに注目していたが、問題発言にはふれずに終わりたいへん驚いた。NHKとしてあの発言はとるに足らないことと認識したのか、それともNHKにとって大変重要なことではあるが、自主規制機能を働かせて国民に知らせないようにしたのか。(70代以上男性)
- ・ 従軍慰安婦に関して新会長が失礼な発言をしたことに、NHKワールドTVの熱心な視聴者の1人としてたいへん残念に思う。報道機関のトップによる公平さを欠いた言動を耳にして、偏りのないニュースが今後報じられるのか、疑問に感じる。(アメリカ・ヒューストン在住、原文英語)
- ・ 日韓条約の履行などについて靱井会長がはっきりと話してくれた。日本国民として大変心強く明るい気持ちになる。会長にはがんばってもらいたい。(30代女性)
- ・ 就任会見で記者の執拗な質問に答えて慰安婦問題に言及したところ、各メディアから都合のいいところだけ切り取られて放送された。当たり前のことを当たり前で答えた靱井さんを支持する。靱井さんが会長である限り、気持ちよく受信料を払える。(30代女性)
- ・ ホームページに会長会見についてのおわびの文書が掲載されたが、遅い。しかもこれからどのように取り組んでいくのか気持ちが伝わってこない。辞職するならまだしも、続投する思いがあるのなら問題だ。(40代男性)

靱井会長は1月31日に視聴者に向けて「就任会見の場で、様々な議論がある問題について、個人的見解を述べたことは、不適當・不適切であったと思います。視聴者のみなさまにご迷惑をおかけしたことを、深くお詫び申し上げます」とおわびしました。おわびのことはNHKのホームページにも掲載しました。

また、経営委員会や経営委員にもおよそ3,000件の意見や問い合わせが寄せられています。

■ 佐村河内守氏の関連番組への反響

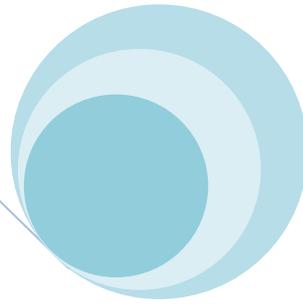
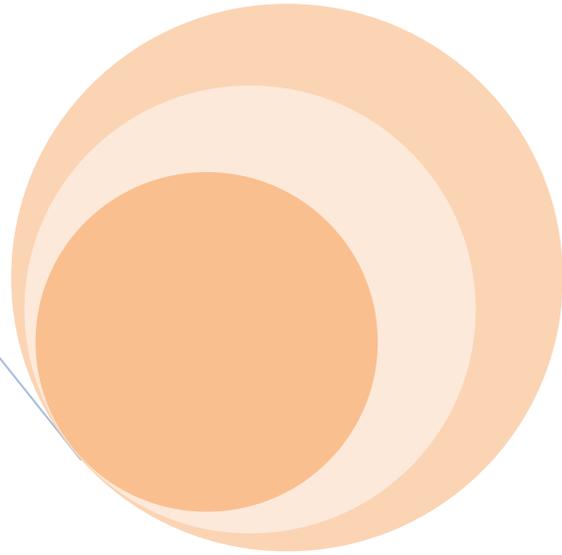
NHKは、佐村河内氏について、これまでNHKスペシャルなどの番組やニュースで取り上げてきましたが、佐村河内氏は5日、別人に作曲させていたことを弁護士を通じて公表しました。

佐村河内氏を取り上げた主な番組
「NHKとおきサンデー」(9日)

平成24年11月9日(曜)	「情報LIVE ただいま!」
12月12日(曜)	「あさイチ」(平成25年5月、12月)
平成25年3月31日(曜)	「NHKスペシャル 魂の旋律 ～息を止めた作曲家～」
4月27日(日)	「佐村河内守 魂の旋律 文筆音楽家 佐村河内守」
6月13日(曜)	「ニュースウオッチ9」
10月13日(曜)	「サンデースポーツ」

NHKは5日朝の「おはよう日本」で、この問題をニュースとして伝えるとともに、「取材や制作の過程で、検討やチェックを行いました。本人が作曲していないことに気づくことができませんでした。視聴者のみなさまや番組の取材で協力をいただいた方々などに深くお詫び申し上げます」という訂正とお詫びを行いました。また、佐村河内氏を取り上げたそれぞれの番組で、放送やホームページを通じて訂正とお詫びを行ったほか、9日の広報番組「NHKとっておきサンデー」の中で、あらためて訂正とお詫びをしました。NHKには5日から12日までに厳しい声を中心として700件あまりが寄せられました。

- ・ 女性アナウンサーから謝罪の言葉があった。しかし、この問題はその大きさから考えて、当然NHK会長が直接、視聴者に謝罪すべきことではないか。それにしてもディレクターにしろ、他の担当者にしろ、かなりの知的レベルの高い方々が簡単にだまされていたとは、本当に信じられない。
(70代以上男性)
- ・ 佐村河内氏を有名にしたのはNHKだ。大いに責任がある。(被災地の)東北の女の子まで番組に出して何度も放送をした責任は大きい。反省すべし。
(70代以上女性)
- ・ 検証番組を作ってほしい。被災地に感動を与えたのは、だましたことになるので、是非どうしてそうなったのかを放送してほしい。見抜けなかったと謝罪したがそれだけではなくて裏切り行為でCD枚数を伸ばしたし、必ず検証した番組をお願いしたい。
(60代男性)



視聽者対応報告

平成26年2月



1. ピックアップ

■ソチオリンピック

平成26年2月8日(土)～24日(月) ※日本時間 総合、Eテレ、BS1、ラジオ第1

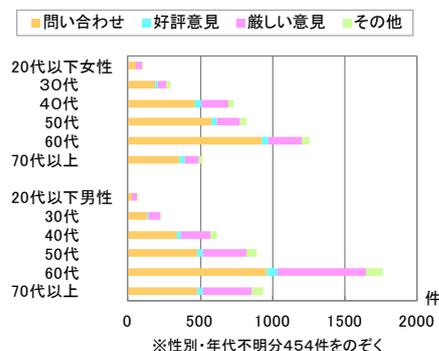
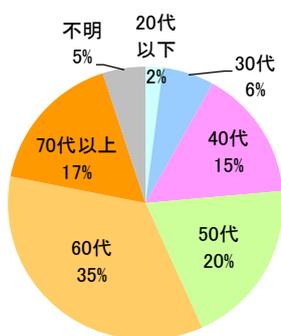
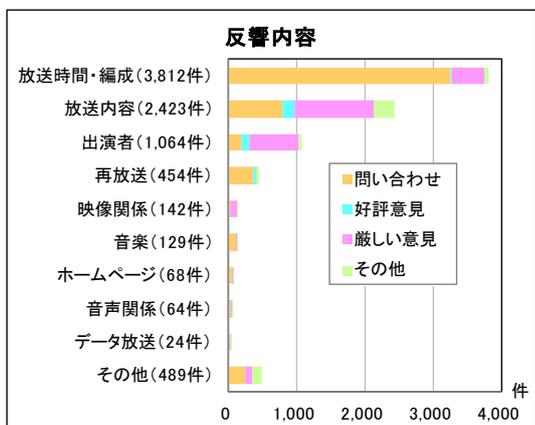
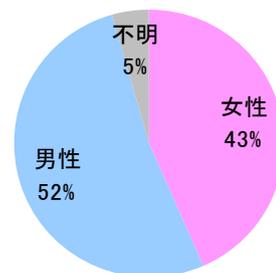
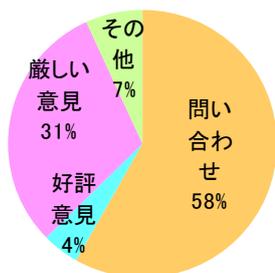
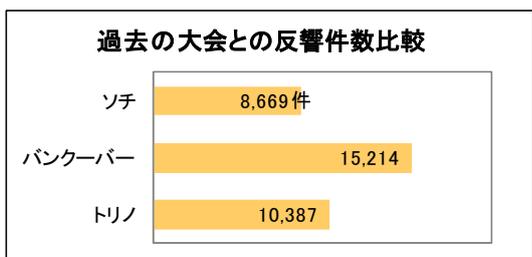
反響 8,669件(2月7日～24日の集計)

(好評意見 386件、厳しい意見 2,643件、その他の意見 594件、問い合わせ 5,046件)

日本時間で2月8日から17日間開催されたソチオリンピックには、8,669件の反響が寄せられました。NHKでは各放送波で注目の競技を伝えたほか、データ放送やインターネットでオリンピック情報をきめ細かく届けました。また、今大会では放送通信連携サービス「NHKハイブリッドキャスト」で、放送中の番組を冒頭から視聴できる巻き戻しサービスを行いました。

反響件数は過去の大会と比べると減少しています。寄せられた声の6割は問い合わせで、男女別では男性からの反響が多く、厳しい意見が目立ちました。年代別では、60代を中心に幅広い世代から声が寄せられています。

反響の内容別では「放送時間・編成」への問い合わせがもっとも多く、次いで「放送内容」、「出演者」の順でした。



好評意見

- NHKの放送は本当によい。総合でもBS1でもいろいろな種目を放送してくれるし、録画放送も何回もしてくれる。毎日放送している午後6時台のオリンピックハイライトもいいところ取りなので、見ているのが楽しい。(60代女性)
- ラジオのフィギュアスケートの放送を聞いたが、とても臨場感があった。その後、改めてテレビの映像を見たが、ラジオで聞いた浅田真央選手などの演技の描写や感想が、テレビの映像とピッタリで驚いた。ラジオでの正確な描写と間、細やかな感情表現はさすがNHKの放送だと感動した。(70代以上男性)

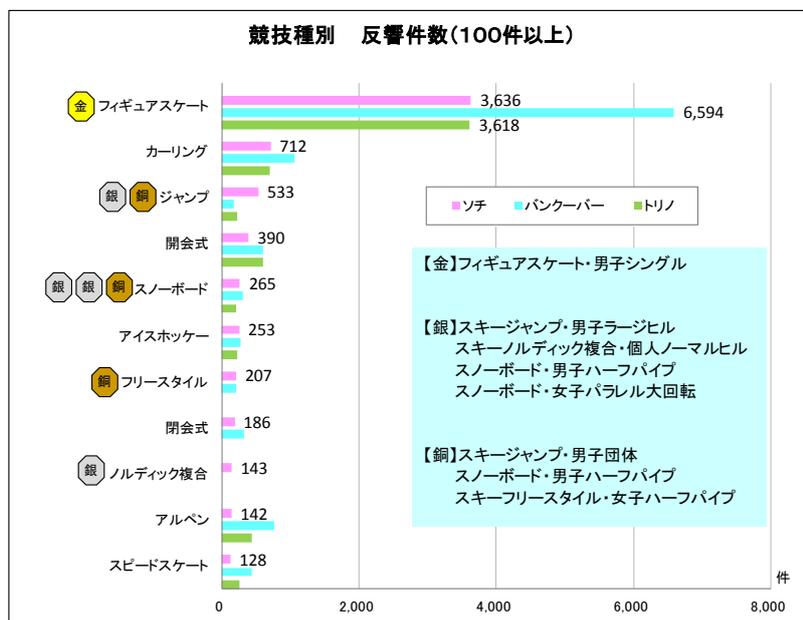
- いつもコブクロのテーマソングにのせてハイライトシーンが放送されるが、よくまとめられていて感激した。特に高梨沙羅選手の映像と曲の歌詞がピッタリで、胸に迫り本当に感動した。(40代女性)
- 選手の活躍はもちろんだが、現地から伝える工藤三郎、杉浦友紀の両キャスターがすてきだった。浅田真央選手で涙したり、競技結果でニコニコする時はニコニコと、残念な時は残念だけではない表情と言葉で伝えてくれて感動した。選手の活躍に花を添えてくれてありがとう。(30代女性)

厳しい意見

- オリンピックの放送が多すぎる。2週間近くオリンピックの放送ばかり見せられるのか。夜の7時や9時のニュースでもかなりの時間がオリンピックの話題だ。ニュースの時間はニュースに専念してオリンピックはEテレで放送するなど、いくらでも対処策はあるはずだ。(70代以上女性)
- 見ていてもルールがわからず、つまらない。カーリングなどもどうすれば勝ちなのか、ということすらわからないので、見る気がなくなる。もっと基本的なルールを放送中に説明してほしい。公共放送なのだから、誰にでもわかりやすい放送を心がけてほしい。(70代以上男性)
- 実況アナウンサーがうるさい。ちょっと失敗しただけで「あーっ」などと叫び、まるで転倒でもしたように騒ぐ。ラジオならともかくテレビで見ているので状況はわかる。そんなに大きさに騒がなくてもいい。(60代男性)
- 画面上に選手の出場順の表示が全くない。誰がいつ登場するのかわからない。なのでスマホの情報と両方で観戦していた。英語の選手名はわかりにくい、選手名のカタカナ表示もない。今回はNHKの視聴者を無視した不親切さが目立った。滑走順やカタカナ表示があった民放の方がはるかに親切だったと思う。(60代男性)
- オリンピック放送を見るたびに不満がある。主音声では実況入りを、副音声は実況が入らない会場の音だけの放送ができないのか。せっかくの音楽や演出などが、実況や解説の声によって台なしになることがある。映像と音だけを楽しみたい人もたくさんいるので考慮してほしい。(30代女性)

□日本選手のメダル獲得競技に多くの反響

今大会のメダルの獲得数は、1998年の長野大会(10個)に次ぐ8個を獲得しました。もっとも反響が多かったのは、金メダルを獲得した「フィギュアスケート」でした。男女とも注目された「ジャンプ」も、過去2大会と比べて反響数が多くなっています。



□年代別の反響に特徴

年代別で見ると、「フィギュアスケート」と「カーリング」、「ジャンプ」は全ての年代で幅広く反響が寄せられています。特に「フィギュアスケート」は各年代でもっとも多く反響がありました。「スノーボード」は20代から40代で、「アイスホッケー」は40代・50代で、「開会式・閉会式」は50代以上を中心に反響が寄せられるなど、各年代で特徴が表れました。

20代以下 135件		30代 441件		40代 1,089件	
1 フィギュアスケート	69	1 フィギュアスケート	251	1 フィギュアスケート	602
2 スノーボード	16	2 カーリング	28	2 カーリング	100
3 ジャンプ	12	2 スノーボード	28	3 スノーボード	67
4 カーリング	10	4 ジャンプ	24	4 ジャンプ	65
5 フリースタイル	8	5 開会式	23	5 アイスホッケー	62
50代 1,374件		60代 2,388件		70代以上 1,057件	
1 フィギュアスケート	730	1 フィギュアスケート	1,261	1 フィギュアスケート	562
2 カーリング	148	2 カーリング	282	2 カーリング	118
3 ジャンプ	106	3 ジャンプ	195	3 ジャンプ	97
4 開会式	71	4 開会式	149	4 開会式	78
5 アイスホッケー	60	5 閉会式	79	5 閉会式	40

□8Kスーパーハイビジョンでパブリックビューイングを実施

ソチオリンピックの開会式、フィギュアスケート競技を8Kスーパーハイビジョンで体感してもらう「パブリックビューイング」を実施しました。

NHKふれあいホールや名古屋放送局、イオン幕張新都心の3会場で、のべ8日間に4,239人が訪れ、このうち、ふれあいホールでは380インチの迫力ある超高精細映像と、22.2マルチチャンネルの立体音響で8Kスーパーハイビジョンならではの臨場感を楽しんでいただきました。

■ソチパラリンピック

平成26年3月8日(土)～17日(月)※日本時間 総合、Eテレ

反響(速報)321件(3月7日～10日の集計分)

(好評意見5件、厳しい意見188件、その他の意見15件、問い合わせ113件)

ソチオリンピックに続いて、3月8日(土)からはパラリンピックが始まりました。冬のパラリンピックで初めて、開会式すべてを総合テレビで生中継したほか、競技の結果を毎日30分のダイジェスト番組でお伝えしています。

視聴者からは放送予定の問い合わせが多く寄せられる一方で、「もっと放送してほしい」、「競技の中継が少ない」という意見が多く寄せられています。

- ・ 開会式は生中継だったが、パラリンピックは競技結果を伝えるだけで放送時間が短い。パラリンピックの放送は30分だけで、オリンピックの放送時間とは随分違う。公共放送であるし、東京オリンピックも控えているのだからしっかり伝えてほしい。(60代女性)
- ・ なぜパラリンピックでは競技を生中継しないのか?ダイジェスト版にすると、どうしても日本選手中心の競技しか放送しない。私はパラリンピック全体に興味があるので、海外の他の選手の競技も見たい場合、とても物足りない。オリンピックと遜色のない放送をしてほしい。(30代女性)

■BSプレミアムの地域ドラマで地元を元気に

地域放送局が主体となって提案から制作までを行う地域ドラマは、地域独自のさまざまなテーマを取り上げ、地元を盛り上げ元気にするなどを目的にBSプレミアムで放送しています。平成25年度はこれまででもっとも多い10本を制作し、好評意見が寄せられています。

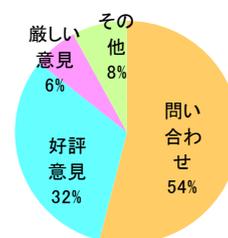
	タイトル	初回放送日		タイトル	初回放送日
1	父の花、咲く春～岐阜発地域ドラマ	2013年4月3日	6	私の父はチャンボンマン～長崎発地域ドラマ～	2013年12月18日
2	狸(たぬき)な家族～徳島発地域ドラマ～	2013年6月26日	7	木曾オリオン～長野発地域ドラマ～	2014年1月22日
3	恐竜せんせい～福井発地域ドラマ～	2013年9月4日	8	ちよつとは、ダラズに。～鳥取発地域ドラマ～	2014年1月29日
4	菜の花ラインに乗りかえて～千葉発地域ドラマ～	2013年10月9日	9	そんじょそこら商店街～大分発地域ドラマ～	2014年3月12日
5	田上トパーズ！～滋賀発地域ドラマ～	2013年12月11日	10	ダルマさんが笑った。～高知発地域ドラマ～	2014年3月19日

□今年、反響があった地域ドラマ

木曾オリオン～長野発地域ドラマ～

反響 63件（1月22日～28日の集計）

（好評意見 20件、厳しい意見 4件、その他の意見 5件、
問い合わせ 34件）

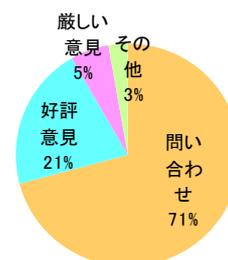


- ・ 久しぶりに良いドラマを見たという気持ちだ。女房と二人で見たが、笑いとペースに満ちたすばらしいドラマで心がほんのり温かくなった。和久井映見さんが好演だった。最近のドラマはどぎつくて後味が良くないものが多いが、このドラマは久しぶりに良い後味だった。（60代男性）
- ・ 「木曾オリオン」の宣伝を総合テレビばかりでやっていたが、ドラマ自体はBSでしかやらなかった。とっても楽しみにしていたのに、残念だ。（40代女性）

ちよつとは、ダラズに。～鳥取発地域ドラマ～

反響 72件（1月29日～2月4日の集計）

（好評意見 15件、厳しい意見 4件、その他の意見 2件、
問い合わせ 51件）



- ・ 涙あり笑いありですごくおもしろかった。京都に住んでいるが鳥取に行ってみたくなった。自分もシングルマザーで気持ちがわかり感動した。1回だけ1時間ではもったいない。ぜひ、続編を放送してもらいたい。（50代女性）
- ・ （鳥取の中部出身の方より）ダラズは「人をけなす時」に使う言葉でネガティブな印象である。違和感をおぼえた。（60代男性）

地域ドラマは、地域の放送局全体が一丸となって取り組むことによって放送局の活性化につながっているほか、地域の自治体や大学、観光協会などと連携して番組を制作したり、地域イベントを開催したりして観光客の増加、地域の活性化に一役買っています。NHKでは、新年度も引き続き地域ドラマを放送することにしています。

2. 指摘・意見・要望への対応

■より見やすく わかりやすく～ソチオリンピックの対応～

【要望】

今回のソチオリンピックでは、日本選手がメダルを多く獲得するなど活躍が目立ちました。視聴者からは日本選手がいつごろ登場するのかという問い合わせや現在の順位を知りたいという要望が寄せられました。また、海外の選手についても関心が高く、選手や国の名前を知りたいという声が寄せられました。

- ・ 競技を見ているでも日本の選手が何番目に出場するのかわからないことが多い。トイレなどに行っている間に出場してしまったことも多々あった。インターネットなどでは確認できるようなが、わかるように配慮してほしい。 (60代女性)
- ・ (フィギュアスケートについて) ソチオリンピックの国際表記だが、日本の選手が出ている時しか日本語の字幕が出ない。海外の選手の時にも日本語で表記してもらいたい。 (30代男性)



対応した例

【対応】

日本選手の登場の順番や順位については、視聴者の声を受けて12日から競技の切れ目などのタイミングをみてテロップでお知らせをするようにしました。

また、フィギュアスケートの中継では、選手や国の名前について当初はコメントだけで紹介していましたが、20日のフィギュアスケート女子フリー以降は、中継の中で日本や海外の選手や国の名前を表示するようになりました。

■災害報道をよりきめ細かく

【要望】

発達した低気圧の影響で2月14日以降、関東甲信や東北では記録的な大雪になりました。

NHKは13日のお昼の全国ニュースから注意を呼びかける放送を始め、山梨県甲府市で積雪量が過去最多になった14日は、毎正時大雪への注意を呼びかけました。また深夜からはオリンピック放送も中断して、繰り返しニュースをお伝えしました。さらに各局でも独自に特設ニュースを設けたり、ラジオ、L字スーパーなどで大雪に関する情報を流しました。

これに対して積雪の多かった地域の視聴者からは「大雪に関する情報をもっと放送してほしい」とか「オリンピックよりも大雪のニュースを優先してほしい」という声も多く寄せられました。



14日「ニュース7」の冒頭

- ・ 山梨で大雪被害の情報があまり伝えられていない。NHKは災害があるとすぐに放送していたのに、オリンピックばかりで雪の災害の情報が伝えられていない。オリンピックより人命の方が大事じゃないか。なんで詳しい事を放送しないのか。 (40代男性)
- ・ 朝からオリンピックなどの報道が多いが、インターネットの情報を見たら、山梨県が大雪で大変な事になっている。他の地域でも、オリンピックどころではない。もっと国内の災害報道をしてほしい。 (40代女性)

【対応】

NHKは、それまでの対応に加えて17日からは関東などで、午後6時台のオリンピックの放送枠の一部をニュースに変更して大雪関連の情報をお伝えしたほか、県単位で大雪関連のローカルニュースを放送しました。視聴者からは次のような声が寄せられました。

- ・ 昨日大雪情報が放送されていなくて苦情を言ったが、今日はきちんと放送してくれた。そして夕方「ソチオリンピック」ではなく大雪情報を流してくれた。これこそNHKだ。本当に感謝している。 (60代男性)
- ・ (午後6時台のオリンピックの放送予定を) 地域のニュースに変更したのは英断だ。やはり臨機応変に行うのがよい。 (60代男性)

NHKでは、今回の大雪報道に対して寄せられたご意見を受け止め、今後も公共放送として国民の安全安心を守るため、正確で迅速な災害報道に努めていきます。

■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、2月は66件（1月は75件）ありました。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。

【2月】

(誤記・誤読などの例)

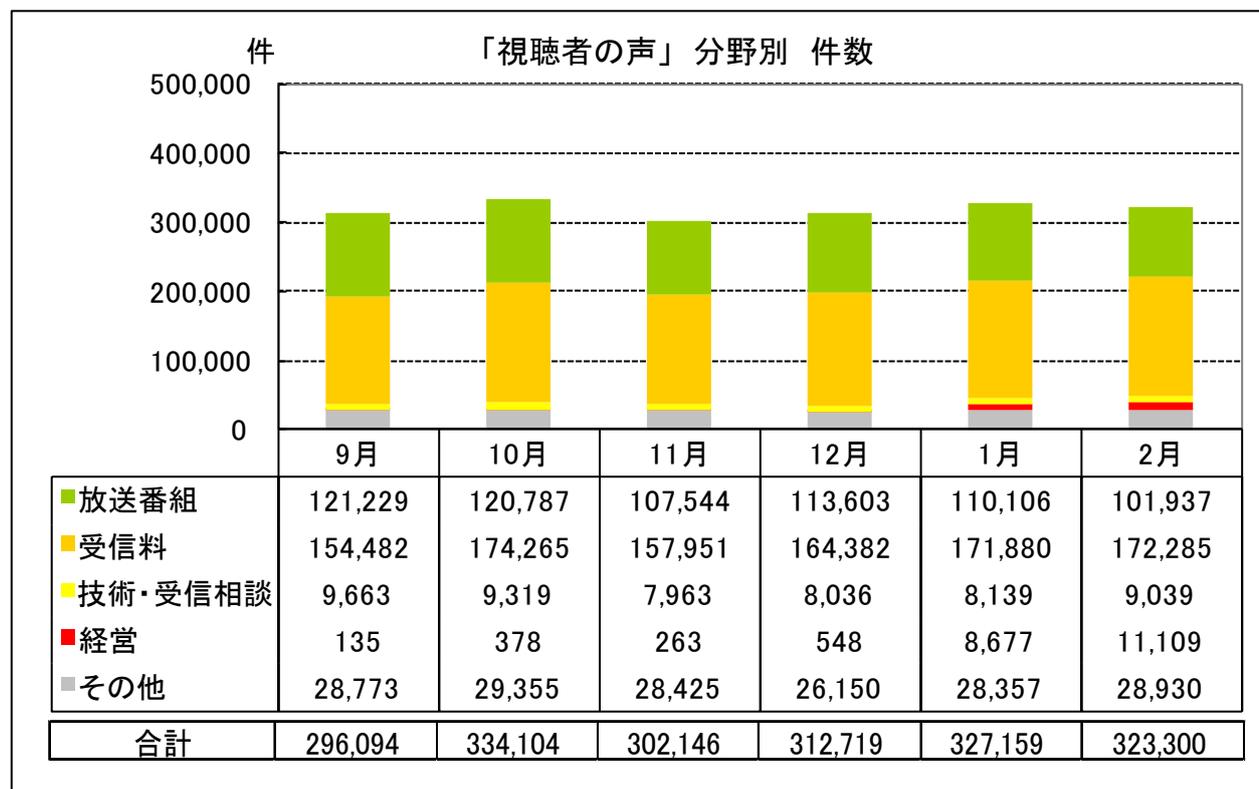
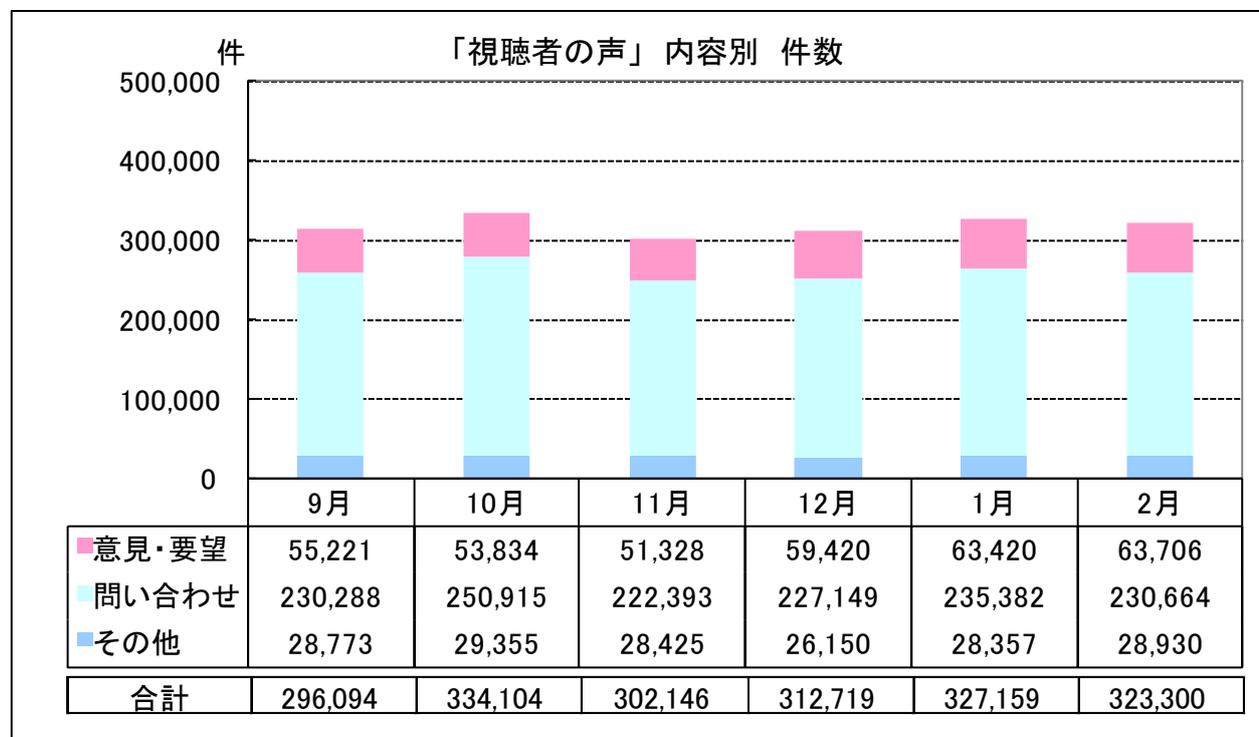
番組名	間違い種別	間違い内容
ソチオリンピック (BS1)	EPG	× 萩原健司 ○ 萩原健司
ニュース (ラジオ第1)	読み	エジプトで内閣が総辞職し 国防相が立候補する動きのニュースで × シン国防相 ○ シン国防相
ニュース (データ放送)	表記	アンネの日記が破られたニュース関連で × 杉浦千畝 ○ 杉原千畝
木曜時代劇 鼠(ねずみ)、江戸を疾る (総合テレビ)	テロップ	番組最後の撮影協力紹介で × 千葉県鹿嶋市 ○ 茨城県鹿嶋市

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
プレミアムアーカイブス (BSプレミアム)	テロップ	ロシアでデカブリストの乱が起きた年 × 1865年 ○ 1825年
ニュースウオッチ9 (総合テレビ)	コメント	羽生結弦選手とパトリック・チャン選手の × コーチが同じ人 ○ 振付師が同じ人
ラジオあさいちばん (ラジオ第1)	コメント	「きょうは何の日」で エジプトのムバラク大統領辞任の年を × 2011年平成22年 ○ 2011年平成23年
ローカルニュース (総合テレビ)	静止画	今週の予想最高気温を紹介した際 × 2月29日(土) ○ 3月1日(土)
ローカルニュース (総合テレビ)	テロップ	ビデオ便りのタイトル × 小春日和に誘われ → 春の陽気に誘われ ※ 小春日和は晩秋から初冬にかけて使う表現
あさいち (総合テレビ)	写真	アカデミー賞特集で 俳優のマシュー・マコノヒーと紹介していた写真は 俳優のジャレッド・レトだった。

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

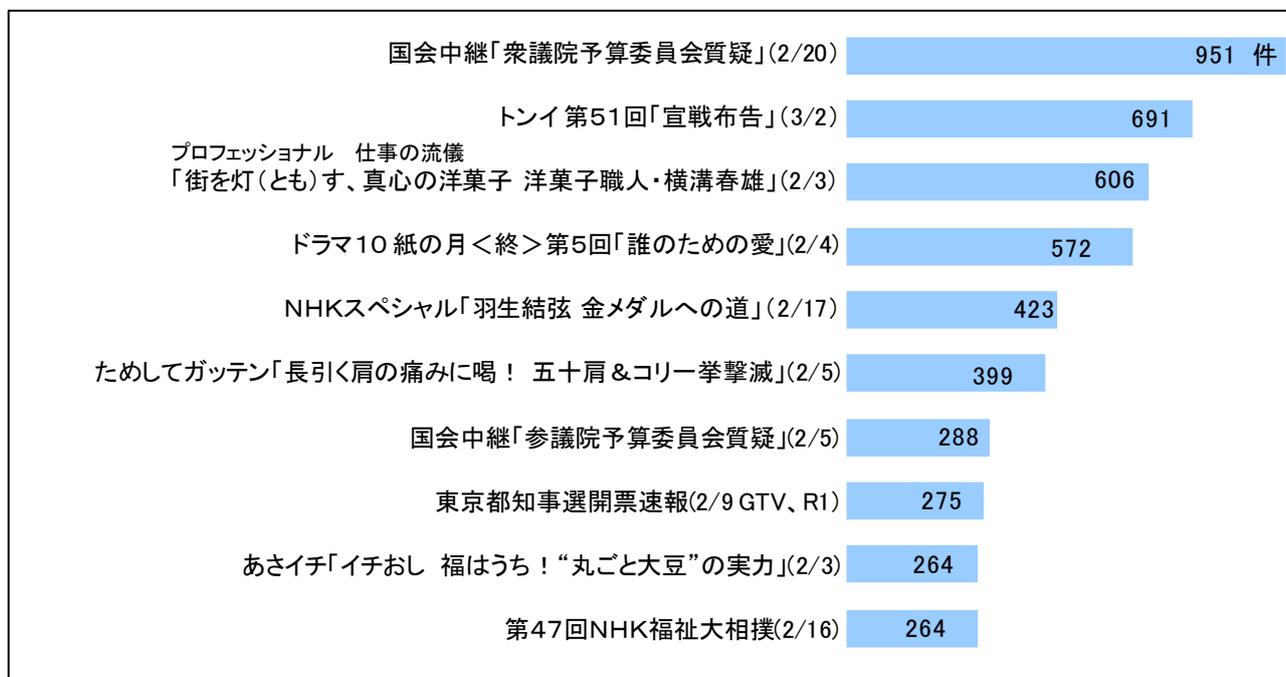
平成26年2月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は323,300件で、前月より4,000件ほど減少し、前年同月より16,000件ほど多くなっています。



4. 放送番組への反響

■ 2月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

2月に放送番組について寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は101,937件。内訳は、意見・要望38,670件、問い合わせ63,267件でした。



■ 2月 再放送希望 上位10番組（放送別）

2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7,243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2月は、172,285件(前月は171,880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133,014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5,423件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,246件(60%)でした。残る2,177件(40%)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	2,107
	訪問日、訪問時間に対する不満	24
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	146
	料金体系・料額への不満	52
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	113
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	30
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	2,951
合計		5,423

6. 技術・受信相談への対応

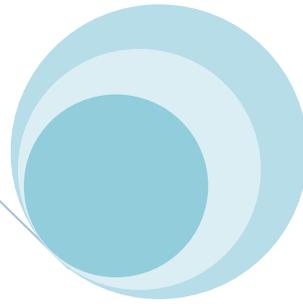
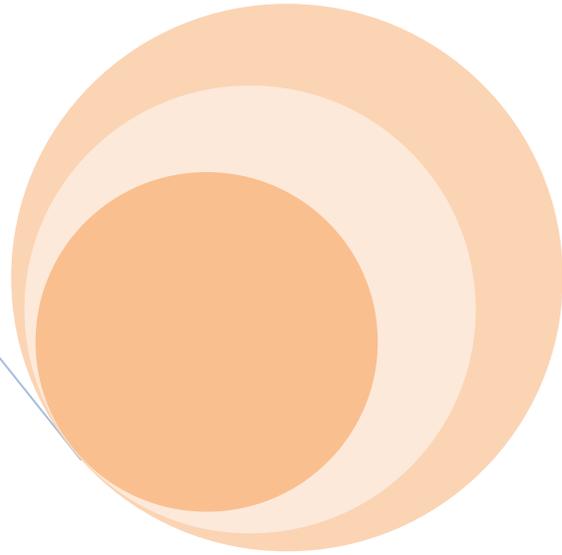
技術・受信相談に関して2月は、9,039件の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(受信相談)および各放送局の受信相談窓口では7,273件を受け付けました。

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4,980件、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2,293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2,545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3,162件(63%)で、残る1,818件(37%)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		4,980
	一次対応	3,162
	個別受信設備不良	2,929
	共同受信設備不良	184
	建造物による受信障害	10
	雑音障害	27
	混信・難視聴など	12
	二次対応	1,818
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)		2,293
合計		7,273



視聽者対応報告

平成26年3月



1. ピックアップ

■「震災から3年」主な番組への反響

NHKでは、東日本大震災から3年を迎えた3月に「NHKスペシャル」を8本編成するなど、被災地とそこで暮らす人びとの思いを伝え、復興を支援し、検証する番組を集中的に放送しました。全体的に反響件数は減ってきていますが、震災の記憶を風化させないためにも、折に触れて震災関連の番組を放送してほしいという声が寄せられています。



件数	番組名	放送日	視聴率	
			(関東)	(仙台)
521	震災から3年 “明日へ” コンサート	3月10日	12.7	14.7
186	震災から3年 特集 明日へー支えあおうー	3月9日	3.0*	5.0*
162	NHKスペシャル メルトダウン File. 4「放射能“大量放出”の真相」	3月16日	5.4	8.1
132	NHKスペシャル 震災ビッグデータ file3「首都パニック」を回避せよ」	3月2日	8.2	12.9
114	NHKスペシャル 「“災害ヘリ”映像は語る～知られざる大震災の記録～」	3月1日	11.1	14.4
95	特集ドラマ 生きたい たすけたい	3月11日	6.9	7.7
89	クローズアップ現代 「なぜ進まない 再生可能エネルギー」	3月4日	11.2	11.4
88	NHKスペシャル 「どう使われる 3.3兆円～検証 復興計画～」	3月9日	5.5	12.0
74	NHKスペシャル 「避難者13万人の選択～福島 原発事故から3年～」	3月8日	4.9	9.4
71	クローズアップ現代 「原発事故にどう備えるか 検証 避難計画」	3月5日	8.2	8.3

*) 後1:05～3:00の数字 【世帯視聴率 ビデオリサーチ】

□震災から3年 “明日へ” コンサート (総合)

反響 521件 (好評意見 59件、厳しい意見 94件、その他の意見 43件、問い合わせ 325件)

「音楽の力」を通して復興のメッセージを伝えたこの番組へは、20代以下から70代以上まで、幅広い年代の人たちから反響がありました。

- ・ 現状では全く復興が進んでいないが、これからの復興を考えると、とてもよい内容だった。震災の記憶がだんだん風化していると思うが、毎年、こういった放送が続いてほしい。(50代男性)
- ・ 震災から3年がたち、自分を含め直接被害を受けなかった人々は、自身の日々の生活・仕事に追われ、今でもつらい思いを抱いている被災者の状況をしんしに想像する機会が少なくなっている。この番組は改めて被災地に思いを寄せ、東北の人々の幸せを祈る機会となった。(40代男性)
- ・ 総合テレビからBSに放送が移って、とてもわかりにくかった。BSと総合の内容が同じかと思っていたら違ったので、録画するのが大変だった。今後はわかりやすくしてほしい。(60代男性)

□震災から3年 特集 明日へー支えあおうー (総合)

反響 186件 (好評意見 25件、厳しい意見 65件、その他の意見 39件、問い合わせ 57件)

震災後、毎年3月11日にあわせて被災地の“今”を長時間にわたって生放送で伝える番組。おとし去年は2日間、ことは1日だけの放送でしたが、今後もこのような番組を続けてほしいという声が届いています。

- ・ 非常によい番組だった。国民も政府も震災のことは忘れてしまったのではないかと思う。今後もこのような番組を続けてほしい。ゲストの方もとてもよかった。(60代女性)

- ・ 毎年毎年忘れないために、感情ではなく記憶として残すのは大事だ。悲しい気持ちのままではよいことはない。明るい気持ちがなければ幸せになれない。そういうことも放送で言ってほしい。
(60代女性)
- ・ きのうち被災地に行ったが、復興が進んでいないのが現状だ。福島はガレキの撤去さえできない状況であり、復興が進んだ一面だけ取り上げるのは公共放送としてバランスを欠いている。復興が進んでいないことをもっとアピールしないとイケない。
(60代男性)

□NHKスペシャル メルトダウン File. 4「放射能“大量放出”の真相」 (総合)

反響 162件 (好評意見 31件、厳しい意見 47件、その他の意見 17件、問い合わせ 67件)

好評意見の割合は10番組の中で最も高くなりました。反響の7割が男性からでしたが、好評意見は50代、60代の女性から多く寄せられました。

- ・ 真実を報道するという番組こそ、NHKの存在する意義があると思う。事故調査もうやむやになって終わった。国民は真実を知らされないままである。NHKには福島原発事故の原因調査、総括など頑張っていてほしい。
(50代女性)
- ・ 実にすばらしい番組だった。デスクの話に好感がもてた。絶対安全というのはない。人の能力を超えて事故は起こる。わかりやすくショッキングな内容だった。放射能が東京まで飛散した原因を誰も知らなかった。タブーを破った内容だった。
(60代男性)
- ・ 3年たってから、こういうことがわかってきているのは「やっとか」と思う。国民が考える材料として、原発に関するありとあらゆる資料を提供するのは、NHKの使命だ。
(60代男性)

□NHKスペシャル 震災ビッグデータ file 3「首都パニック」を回避せよ (総合)

反響 132件 (好評意見 7件、厳しい意見 25件、その他の意見 18件、問い合わせ 82件)

NHKに寄せられた好評意見は7件と少なかったものの、ツイッター上の反響は2,000件を超えるなど、注目を集めました。

- ・ 映像の使い方が非常によく、わかりやすく説明されていて、「ビッグデータ」の意味をよく理解できた。これからもこうした手法の防災番組を制作してほしい。
(70代以上男性)
- ・ 幹線道路が渋滞した場合は、わき道がすいていると放送しているが結果論では意味がない。どちらにせよ、その時点で情報がないし、あったとしてもわき道が混雑してパニックになるので意味がない。車の台数を減らすなど根本的に考えないと解決しない。
(50代男性)
- ・ 人の感情の数値が入っていない。地震が起きて建物が倒壊して、何人救えるか。人の移動があって、その中に気持ちが入っていないと、正確な数字にはならないと思う。
(60代男性)

【ツイッターへの投稿例】2,249件 (放送時間±30分で取得 キーワード=番組名/震災/BIG DATA/パニックほか)

- ✓ NHKはビッグデータ特集か。なんやねん、ビッグデータって？
- ✓ NHKで震災時の渋谷の状況のツイートについてやっているけど、ツイッターってオーバーに書く傾向あるノイズを排除しないとマズイと思う
- ✓ 3・11の時、どこでパニックが起きてたって言うのさ… あれだけ整然と徒歩帰宅してたっていうのに。
- ✓ 「ビッグデータからは個人を特定できる情報は取り除かれています」って言った後に、車の位置情報のデータ示して、「この車を運転していたのは〇〇さん」って言っててあれえ〜？

NHKツイート分析システム「Social Stream Sensor」より取得

□NHKスペシャル「災害ヘリ」映像は語る～知られざる大震災の記録～ (総合)

反響 114件 (好評意見 6件、厳しい意見 15件、その他の意見 11件、問い合わせ 82件)

震災特集として8本放送したNHKスペシャルの中で、視聴率が最も高くなりました。反響の7割が再放送希望や再放送予定の問い合わせでした。

- ・ 大変すぐれたドキュメンタリー。ヘリコプターの映像を検証して1つの番組としたことには感銘を受けた。番組最後に大震災の全貌はまだ明らかになっていないという言葉があった。まったくその通りだ。今後も良質なドキュメンタリー番組を制作して震災を検証してほしい。(60代男性)
- ・ 放送関係では、とにかくこうした記録映像を自粛するがNHKのきのうの記録映像はよかったと思う。あの事態を我々は忘れてはいけない。(50代男性)
- ・ 残酷な放送だ。津波で家族を亡くした人は、どういう思いをするか考えないのか。忘れたと思っているのに寝た子を起こすようなことをする。NHKは人の苦しみをわかっていない。(60代男性)

■そのほか「震災から3年」に関連した番組への反響

NHKスペシャル

「無人の町の“じい部隊”」

(3月7日 総合)反響 41件

定年後の人たちが、はつらつと働いている姿を見て自分にも何かできるのではないかと元気をもらった。避難者たちの「帰りたい」という感覚が、放送を見てわかった。(60代女性)

NHKスペシャル

**「被災地 心の軌跡
～遺族たちの歳月～」**

(3月10日 総合)反響 29件

自分が手を放してしまい、娘が津波に流されたことで自責の念にかられたお父さんの様子を見て、涙が止まらなかった。心に響く番組だった。(60代男性)

NHKスペシャル

「あの日 生まれた命」

(3月11日 総合)反響 50件

見ていて鳥肌が立った。いい意味の歴史ではないが、それでも歴史に残る映像だと思う。ああいう状況で、よくこういう映像を残してくれたと感心した。(70代以上女性)

未来への手紙2014

～あれから3年たちました～

(3月8日 総合)反響 37件

震災を体験した人たちも、体験を聞く取材側も本当につらかったと思う。放送を見た私にも震災についての怖さやつらさなどが、ひしひしと伝わってきた。(50代男性)

NHKニュース おはよう日本

▽東日本大震災から3年

(3月11日 総合)反響 14件

現地からの中継レポートは、とてもすばらしかった。3年たってもまだ復興の兆しも見えない町の実態と、これからの課題をきちんと説明していた。(50代女性)

あさイチ

**「10代が見つめてきた震災3年
それぞれの春」**

(3月11日 総合)反響 45件

震災から3年が経過し、10代の悩みを聞いて心が痛んだ。改めて東日本大震災で被災した方々のことを忘れない。できれば寄り添い支援をしたいと思った。(50代女性)

ETV特集

**ネットワークでつくる放射能汚染地図
～福島原発事故から3年～**

(3月8日 Eテレ)反響 39件

ニュースでは決して伝わらない事実を、地道な取材でしんしに見つめ、原発事故の影響を深く掘り下げている。定点ではなく、定線の取材であることが、3年の間に何が起きたかを広く伝えてくれた。(50代男性)

明日へー支えあおうー

**証言記録 東日本大震災 セレクション
(4日連続)**

(3月11～14日 BS1)反響 10件

※総合テレビの番組をアンコール編成住民目線に立った町役場の方々の苦悩と知恵をかいま見ることができ、見応えがあった。そして、福島県や政府の責任感のなさ、不信感を浮き彫りにしてくれた。(30代女性)

**震災から3年 復興のシンボル
“さんてつ”全線復旧!**

(3月11日 ラジオ第1)反響 35件

岩手県宮古市在住だ。地元目線の番組でとてもよかった。震災は過去のもののような扱いで毎回さびしかったが、この番組は包み込むような感じで、地元を代表して意見を言ってもらえたような気がした。(60代女性)

■連続テレビ小説「ごちそうさん」

平成25年9月30日(月)～平成26年3月29日(土)

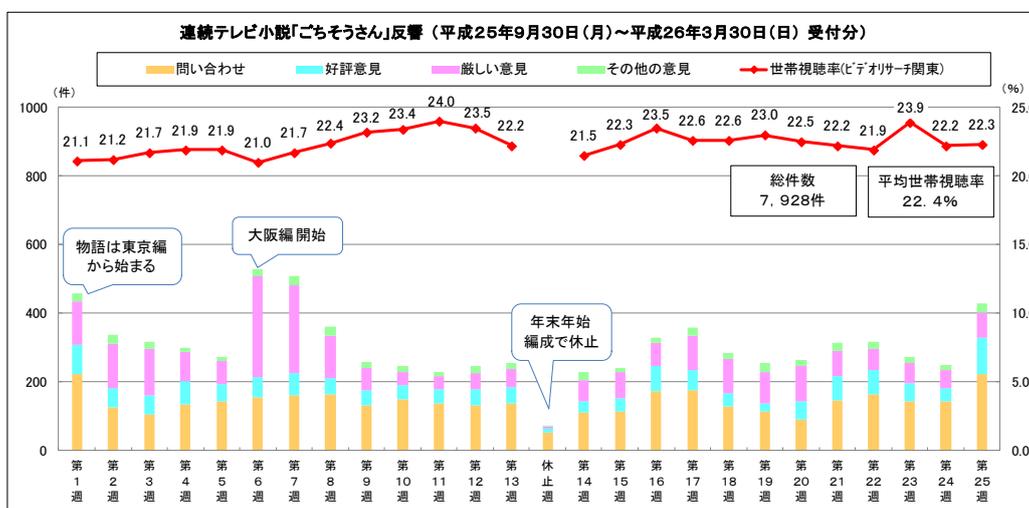
月～土 総合 前8:00～8:15、BSプレミアム 前7:30～7:45

反響 7,928件(9月30日～3月30日の集計)

(好評意見 1,375件、厳しい意見 2,384件、その他の意見 489件、問い合わせ 3,680件)

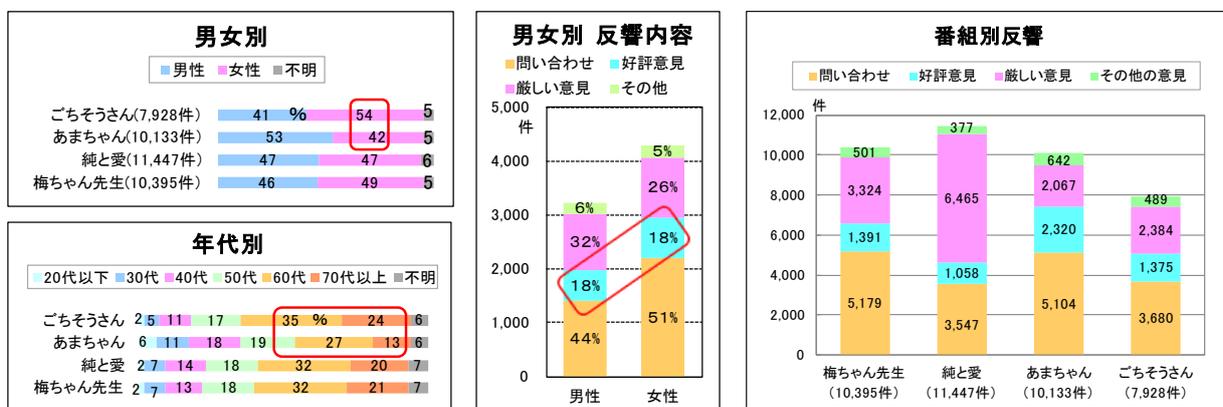
連続テレビ小説「ごちそうさん」に寄せられた反響は7,928件で、過去3作品と比較すると、件数は減少しています。

全期間の平均世帯視聴率は22.4%で、平成14年の「さくら」(23.3%)以来12年ぶりに22%を超えました。大阪編に入り、西門家の和枝による“いけず”にもっとも多く、厳しい意見が寄せられた一方で、“いけず”ぶりを楽しむ声も届くなど、視聴者の関心がいつそう高まり、最終週まで高視聴率を維持しました。



反響内容を見ると、ドラマに出てくるさまざまな料理をはじめ、時代考証や背景、戦中・戦後の描き方などに多くの声寄せられました。男女別、年代別で見ると、前作「あまちゃん」から一転して、女性と60代・70代以上の割合が高くなっているのが特徴です。

好評意見の割合は男女で変わりません。厳しい意見は戦時中の暮らしぶりなどについて男性から、問い合わせは料理や着物、音楽などについて女性から多く寄せられています。



- ・ 「ごちそうさん」おかわり！と言いたい。今までの朝ドラの中で一番よかった。ドラマの中の言葉、せりふが特にすばらしく、強く生きる女性、戦争、夫婦愛、それを取り巻く人間模様など、とてもよい作品だった。 (60代女性)
- ・ 本当にいい番組だった。食を通じて人間がどう生きていくかを考えさせられる番組で、わが家の味で食卓を囲むことの大切さを知った。 (60代女性)
- ・ 楽しくて、シンプルな白いおむすびがいつもおいしそうで、私は家事が嫌いだったが、ドラマを見てから台所で工夫するのが楽しくなった。杏ちゃんありがとう。 (40代女性)
- ・ ごちそうさんを見終わったが、何だか物足りない最終回だった。め以子の家族も出ていない、「いけず」の和枝さんも出ていない。そういったことが、とても物足りなく感じた。 (60代男性)
- ・ ドラマは今、戦時中の話だと思うが、出てくる料理が肉とか卵とか、この時代にしては豪華すぎる。見ていて違和感がある。この時代には、そんなものは食べられなかったと思う。 (50代男性)

□ 「いけず」に多くの反響

「ぬか床を捨てる」、「家財を持ち出し送り返そうとする」など、和枝（義姉）の「いけず」に厳しい意見が寄せられた一方、キムラ緑子さん演じる和枝の見事な「いけず」ぶりを楽しむ声も届いています。

- ・ 和枝のイジメがひどすぎて見るに堪えない。演じるキムラ緑子さんが上手でとてもリアルなので、朝から握りこぶしを作りモヤモヤした状態だ。お膳をひっくり返すなど今どきはないことだ。長年、朝ドラを楽しく見てきた者にとって非常に残念だ。 (40代男性) ※同様の厳しい意見427件
- ・ 期待せずに見始めた大阪編だが和枝さんのいびりは、思わず画面に釘付けになる。嫌悪感か爽快感か際どいが、いびりもここまで突き抜けるとさすががしい。 (60代女性) ※同様の好評意見54件
- ・ 基本的にはめ以子を信頼しているという伏線がすばらしい。疎開を受け入れて寄り添い、立ち直れない時は少し助けるといふ、静かに見守る和枝さんの姿勢に愛情深い人だと感じた。 (50代男性)

■ 「花子とアン」スタート

平成26年度前期の連続テレビ小説は「赤毛のアン」を翻訳した村岡花子さんの半生を描きます。放送開始から1週間で897件の反響がありました。花子を演じる子役への好評意見のほか、「赤毛のアン」のファンからも今後の展開に期待する声が届いています。

- ・ 子役の演技が最高だ。「おしん」からずっと見ているが、歴代子役の中で一番よいと思う。表情豊かで言い回しや動きもすごい。将来どんな女優になるか楽しみだ。 (50代男性)
- ・ 私の大好きな「赤毛のアン」の物語のくだりで話が始まったが「赤毛のアン」好きにはたまらないと思う。今後の放送を今まで以上に心待ちにしている。 (40代女性)
- ・ このドラマは「赤毛のアン」のファンが大勢いるので見る人も多いと思うが、語り声が聞き取りにくい。高齢者も見ているのだから、もっと滑舌をよくしてほしい。 (60代女性)



2. 指摘・意見・要望への対応

■追加取材で、「作品を見たい」という声にこたえました

【要望】

日曜美術館（Eテレ）は去年8月、影絵作家・藤城清治さんが宮沢賢治の「風の又三郎」をテーマに制作に挑むドキュメントを放送しました。アトリエでの制作作業に密着し、18枚の作品の一部ができあがる様子を放送したあと、「すばらしい」、「(もっと) 作品を見たい」などの声がツイッターやNHKに寄せられました。

【対応】

NHKでは反響を受けて、「風の又三郎」の作品すべてが完成するまで半年にわたる取材を行い、3月16日に紹介しました。番組には、好評意見が寄せられています。

- 以前見た45分版の番組の再構成かと思ったが、今回は完結編で藤城清治さんの人としての生き方をじっくり見せてくれた。子どもの顔はシルエットだから細かい表情は出せないけれど、象徴性を込めることによってとてもリアルに感じた。(藤城さんの作品が) 年月を経て、たゆみない努力の末に物語として大作になっていったことがよくわかった。(60代女性)

■火山情報をデータ放送でも伝えてほしい

【要望】

宮崎放送局は、平成23年に噴火した霧島連山の新燃岳の噴火情報を県域のデータ放送で伝えてきました。平成25年、新燃岳の噴火の警戒レベルが3（入山規制）から2（火口周辺規制）に引き下げられたため、データ放送は終了しました。宮崎県南部に住む視聴者からは、代わりに鹿児島県の桜島の噴火情報をデータ放送で伝えてほしいという要望が寄せられました。

- (宮崎県) 都城市在住。警戒レベルが下げられたことで新燃岳情報が削除されたが、できればそのスペースを使って、桜島情報をお願いしたい。1日に2回くらいの更新でかまわない。宮崎市の人にはあまり関係ないかもしれないが、都城では布団を干すにも悩む。(宮崎の) ローカルニュースで「桜島上空の風」を放送しているが、データ放送でもチェックしたい。(50代男性)

【対応】

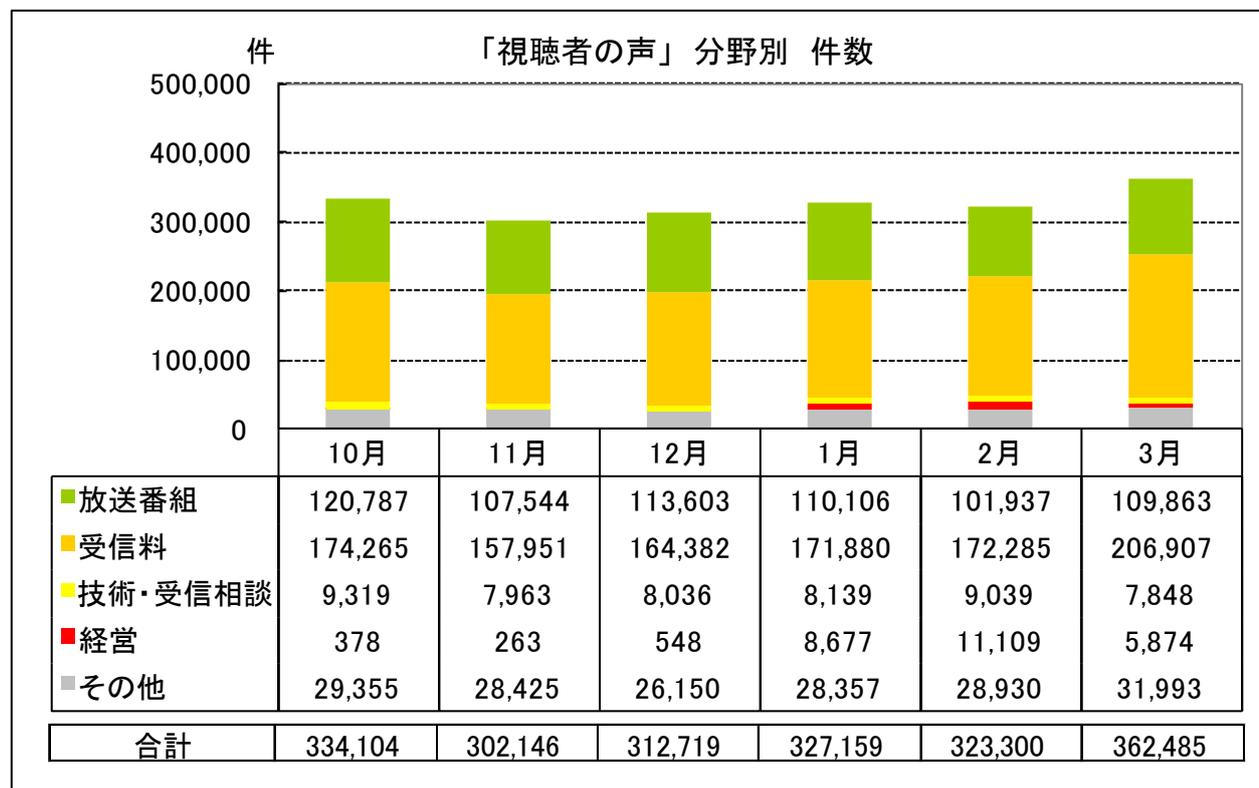
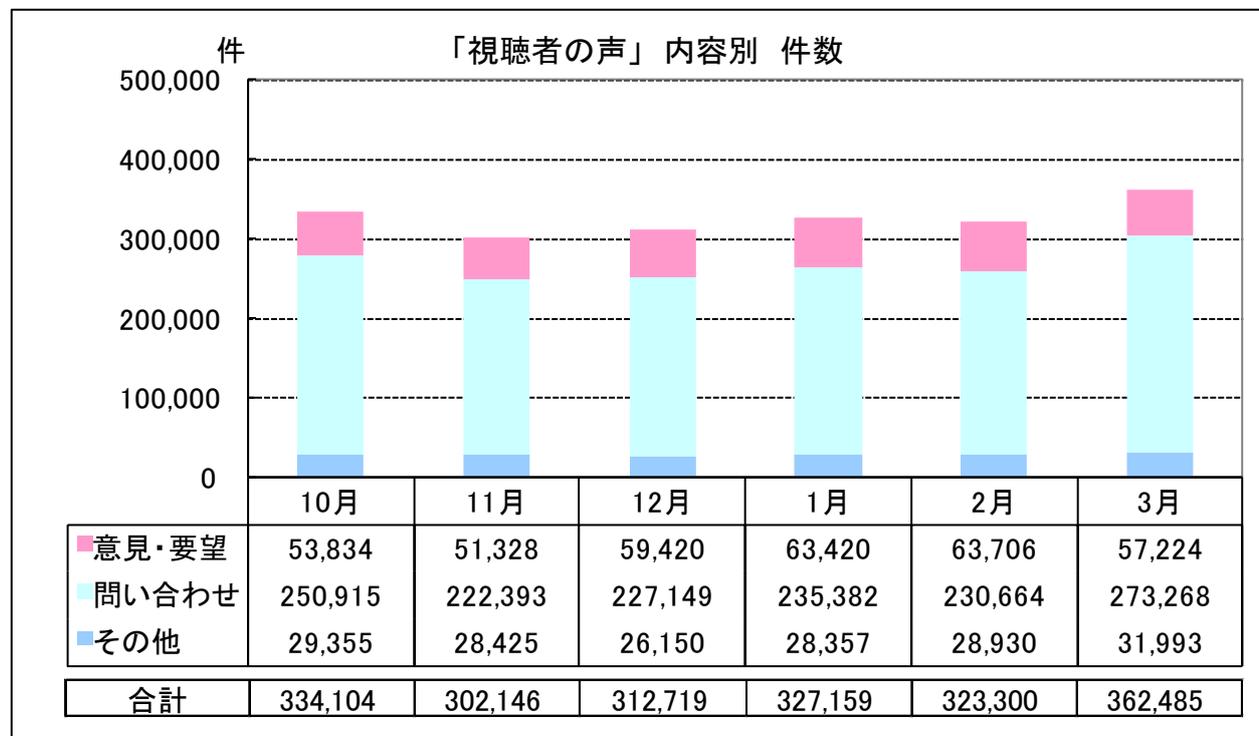
宮崎局では、都城市や日南市など県南部で桜島の噴煙による被害があることからデータ放送の改修を行い、3月28日からデータ放送でも「桜島噴火情報」や「上空の風」などを伝えています。



- いま見たら「桜島噴火情報」ができていた。さすがNHKだ。一市民の願いを聞いてもらい感謝している。(50代男性)

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

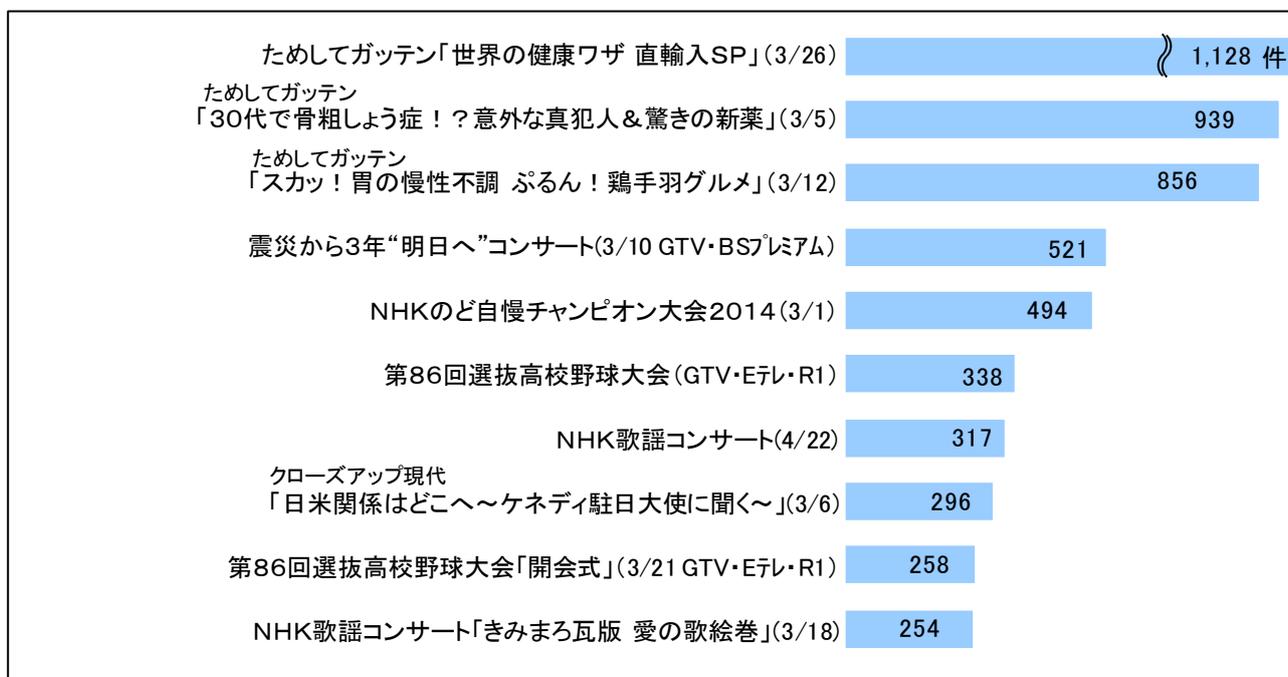
平成26年3月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は362,485件で、前月より40,000件ほど増加し、前年同月より21,000件ほど多くなっています。



4. 放送番組への反響

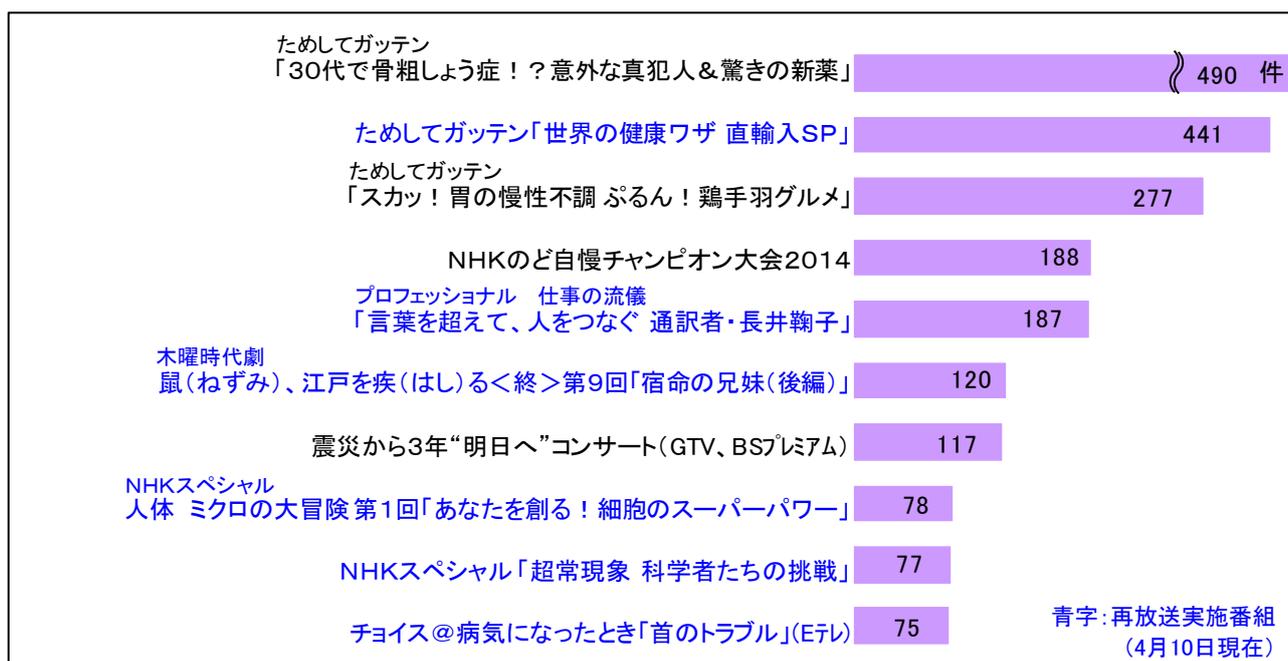
■ 3月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

3月に放送番組について寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は109,863件。内訳は、意見・要望37,375件、問い合わせ72,488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の問い合わせと要望は8,950件でした。



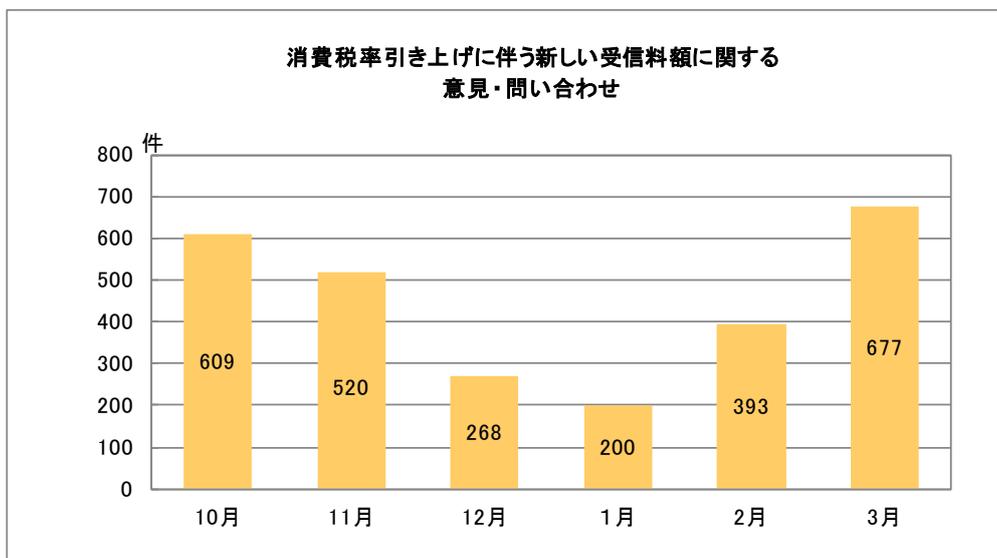
5. 受信料関係の意見・要望への対応

■消費税率引き上げに伴う取り組みについて

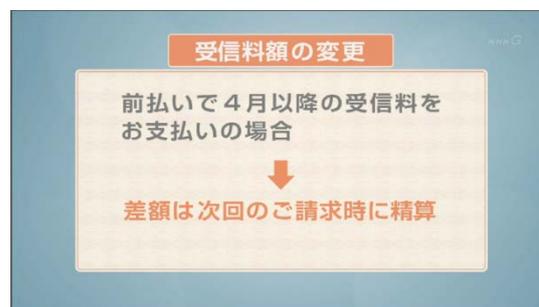
平成26年4月、消費税率が5%から8%に引き上げられました。放送受信料についても消費税率の引き上げ分を転嫁させていただくことになり、新しい受信料額を盛り込んだ「平成26年度収支予算、事業計画及び資金計画」が3月、国会で承認され、4月1日から新しい受信料額をいただいています。

消費税引き上げが決まった去年の10月以降は、法人や自治体などから「受信料額の変更はあるのか」という問い合わせが多く寄せられました。

ことしに入ってから、「4月以降分を前払いしているが、どうなるのか」などの問い合わせのほか、「値上げをしないでほしい」という意見が寄せられています。



NHKでは、受信料額の変更についてお知らせするとともに、4月以降分を前払いでいただいている場合には、新しい受信料額との差額を次回の請求時に精算させていただく旨の周知を行っています。ホームページでは1月から、テレビでは国会で予算が承認されたあと、3月31日夜からくり返し放送しています。また、新聞に広告を掲載したり、チラシを配布したりして周知を行っています。



NHKでは、引き続き受信料額の変更について、視聴者のみなさまへの周知をきめ細かく行っていくことにしています。

受信料に関して3月は、206,907件(前月は172,285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168,014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5,832件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,296件(57%)でした。残る2,536件(43%)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	2,532
	訪問日、訪問時間に対する不満	22
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	181
	料金体系・料額への不満	76
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	144
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	53
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	2,824
合計		5,832

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して3月は、7,848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6,375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4,328件、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2,047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2,736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2,263件(52%)で、残る2,065件(48%)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	一次対応	2,263
	個別受信設備不良	2,066
	共同受信設備不良	137
	建造物による受信障害	10
	雑音障害	34
	混信・難視聴など	16
	二次対応	2,065
	技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	2,047
合計		6,375

7. そのほかのNHKの対応

■ 横浜放送局かながわ東営業センター職員の不祥事等について

3月26日、横浜放送局かながわ東営業センターの職員が平成24年から2年間にわたり、職場で同僚の財布から数千円から数万円の現金をくり返し抜き取っていたとして、NHKはこの職員を懲戒免職にしたことを発表しました。本人は全額を弁済していますが、職員として許されない行為であり、責任はきわめて重いと判断しました。NHKには、厳しい意見を中心に3月末までに65件の反響が寄せられました。

- ・ 2年間も人のお金を取るなんてショックだ。バレなければいいという感じだったのか。返済すればいいってことではないし、ますます印象が悪くならないようにしっかりしていただきたい。
(30代女性)
- ・ NHKの職員の犯罪は公務員の犯罪よりたちが悪い。私の会社で社員が犯罪を犯したのと同じように腹が立つ。
(年代性別不明)

NHKは、次のようなコメントを発表しました。「コンプライアンスの徹底を進めている中でまことに遺憾であり、改めて綱紀粛正に努めて参ります」。

また、3月は関連団体のNHKビジネスクリエイトとNHK出版の2社で不祥事が明らかになりました。NHKは、外部の弁護士からなるNHK関連団体ガバナンス調査委員会を発足させ、関連団体による不祥事の防止策などを提言することを目的とした調査を行っています。

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。