

視聴者対応報告

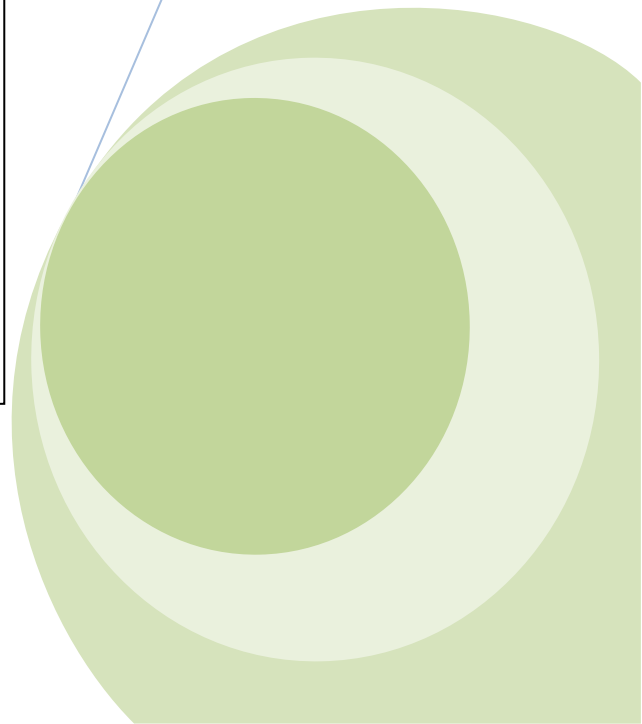
平成27年9月



<目次>

1. ピックアップ.....	3
2. 「デジタルサービス」の分析	10
3. 指摘・意見・要望への対応.....	13
4. 視聴者の声 総数と内訳.....	15
5. 放送番組への反響.....	16
■ 9月 反響の多かった番組 上位10番組	
■ 9月 再放送希望 上位10番組	
6. 四半期(7~9月)再放送希望 上位15番組.....	17
7. 受信料関係の意見・要望への対応.....	19
8. 技術・受信相談への対応.....	19
9. 経営関連の意見・要望への対応.....	20

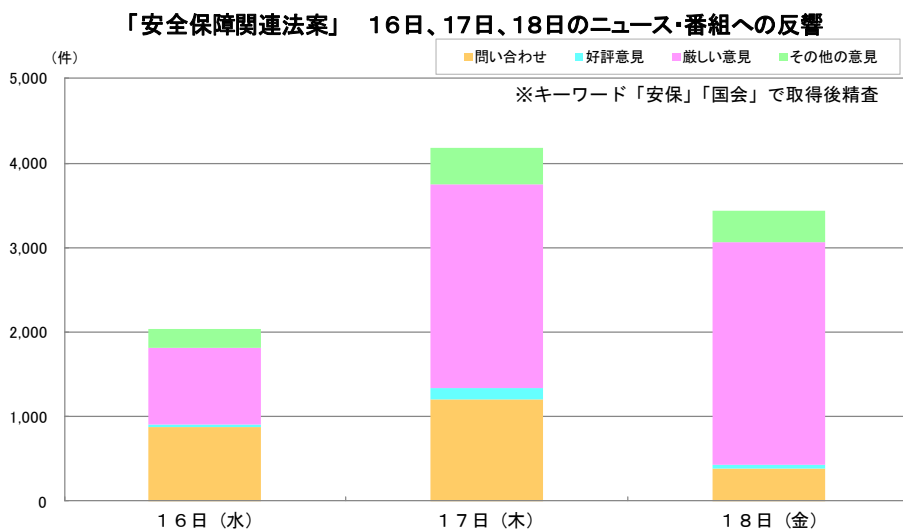
広報局視聴者部



注目ポイント

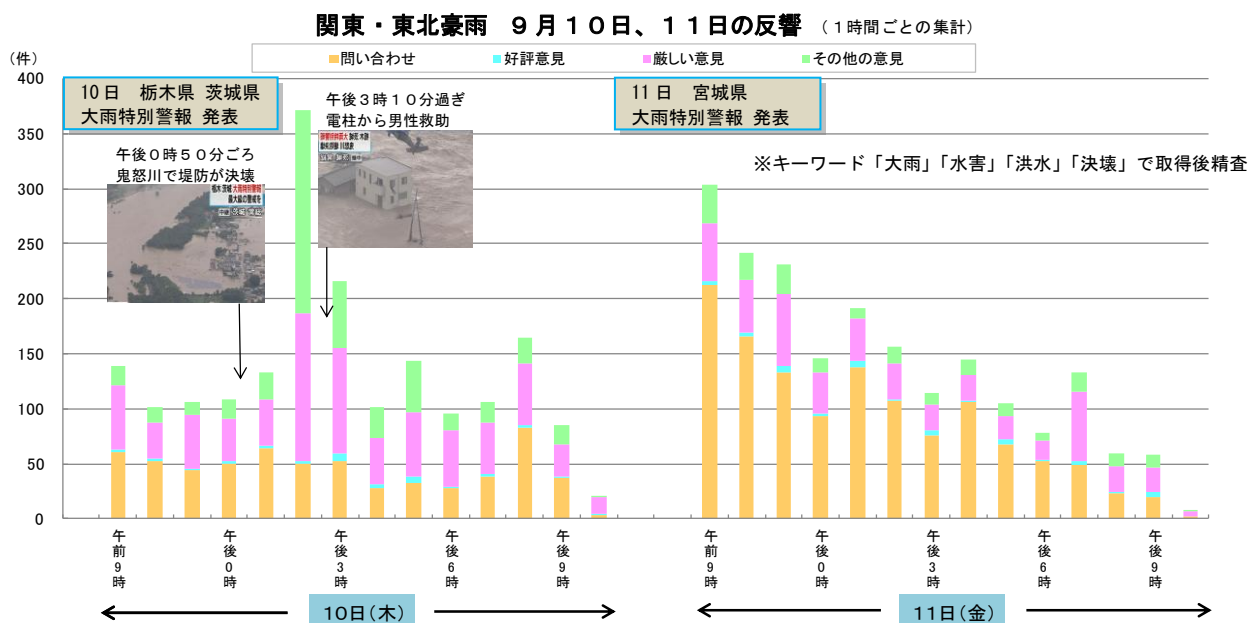
■「安全保障関連法案」関連の反響を分析

9月19日（土）、安全保障関連法が成立しました。その直近の3日間（16～18日）、ニュース・番組に多くの反響が届きました。どのような声が寄せられたのか、分析しました。（⇒3～4ページ）



■「関東・東北豪雨」の反響を分析

茨城県常総市を流れる鬼怒川の堤防が決壊する10日の朝、視聴者の声は電話対応が始まる午前9時と同時に寄せられ、3日間で4,500件余りにのぼりました。その声からは、災害報道に対する期待や関心の高さなどが読みとれます。（⇒6～7ページ）



1. ピックアップ

■ 「安保法案関連」ニュース・番組への反響

9月16日（水）～18日（金）

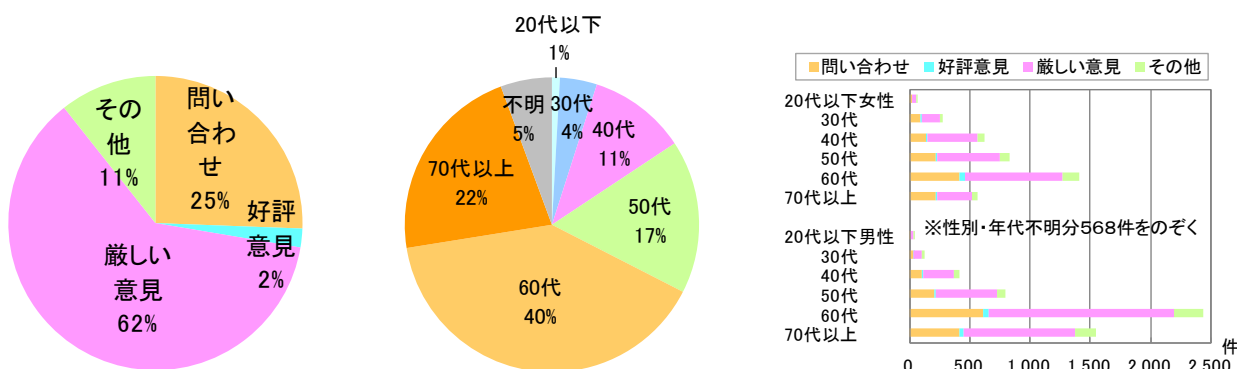
反響 9,655件（9月16日～18日の集計）

（好評意見 199件、厳しい意見 5,956件

その他の意見 1,029件、問い合わせ 2,471件）

※キーワード「安保」「国会」で取得後精査

参議院の特別委員会と本会議で安保関連法案を採決した16日から18日にかけて、9,655件の反響が寄せられました。特別委員会の採決の様様を中継した17日には放送で取り上げたことへの好評意見が届いた一方で、法案に賛成および反対の立場から、放送内容への厳しい意見やそれぞれの考えを述べる声も届きました。年代別では、60代以上が全体の約6割を占め、男女別では50代以下は女性が多く、60代以上は男性から多く寄せられました。



【主な内容】

□ 16日受け付け分

- ・ 反対デモばかり取り上げている。公平に放送してほしい。 (70代以上男性) ※同様意見28件
- ・ 反対デモを取り上げていない。公平に放送してほしい。 (50代男性) ※同様意見23件
- ・ いつもの時間通りに天気予報を放送してほしい。 (50代男性) ※同様意見33件
- ・ 始まってもない特別委員会をいつまで放送しているのか。 (60代男性)
- ・ 横浜の抗議デモでは、静かに行動していた人もいたので全体を伝えてほしい。 (30代女性)
- ・ 番組表にないのに今国会を中継している。このままずっと中継してほしい。きょうはこれが一番大事である。期待している。 (60代男性) ※同様意見4件

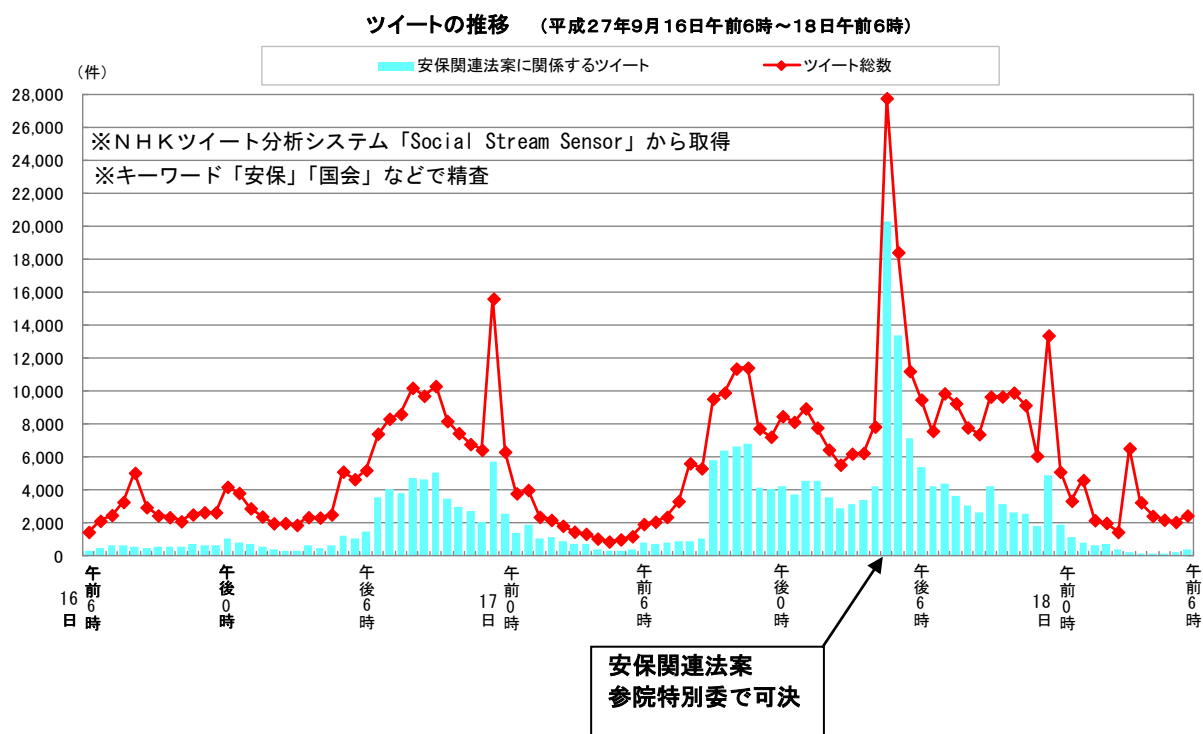
□ 17日受け付け分

- ・ NHKは、与党寄りの放送をしている。 (60代男性) ※同様意見13件
- ・ 賛成デモの報道が少ない。公平に放送してほしい。 (50代男性) ※同様意見13件
- ・ 記者の解説が、政府寄りの説明ばかりだ。 (60代男性) ※同様意見49件
- ・ 野党議員のどなり声が大きくて、周りの人の声が聞こえない。音声を絞る対応ができないか。 (60代女性) ※同様意見32件
- ・ 鴻池委員長が不信任案を出され職責を降りた後に、理事を指名していたが、職責がない人が指名はできないのではないかと。きちんと解説してほしい。 (60代女性) ※同様意見43件

- 延々と国会の採決まで野党の一方的な議事妨害を視聴者に見せることの意義がわからない。
(60代男性) ※同様意見2件
 - 「ニュースウォッチ9」を見ているが、なぜ国会中継を続けないのか。
(60代男性)
 - きょうは国会中継をしており、感謝している。「なにか動きがありしだいお伝えします」とテロップがあるだけでも緊迫している様子が伝わってくる。
(年代性別不明) ※同様意見98件
 - 他局では議員の動乱だけを映していたが、NHKだけが審議からしっかり放送して、答弁から法案反対の理由を理解できた。
(40代女性)
- 18日受け付け分
- NHKの番組は、政府寄りだ。公平な報道をのぞむ。
(40代女性) ※同様意見4件
 - NHKの報道は反対者の意見ばかり報道しているとしか思えない。賛成意見も取り入れて、もう少し公平に報道すべきだ。
(50代男性) ※同様意見9件
 - ラジオ深夜便を聞いていると、途中で緊急報道番組に切り替わってしまうことが多い。テレビで同じ内容の放送をしているのだから、ラジオでも音声を流す必要はないと思う。
(20代女性)
 - 安保法案の採決を、NHKはずっと放送してくれてよかった。
(60代女性) ※同様意見6件
 - 採決後のニュース解説は、わかりやすかった。
(70代以上男性) ※同様意見2件
 - 法案反対の議員の演説を放送してくれて、ありがとう。
(年代性別不明) ※同様意見1件

【参考：ツイートの推移】

16日午前6時から18日午前6時までのツイートをグラフ化しました。16日午後6時過ぎ、NHKが参議院の特別委員会の中継を始めた時間から安全保障関連法案をめぐるツイートが増え始め、17日にかけて、総ツイートの半数近くが安全保障関連法案をめぐる内容になりました。ツイッターの利用者は、8割以上が10代から30代（放送文化研究所 今年6月の調査から）で占められています。安全保障関連法案の行方に対して、若者の間でも関心が高かったことがうかがえます。



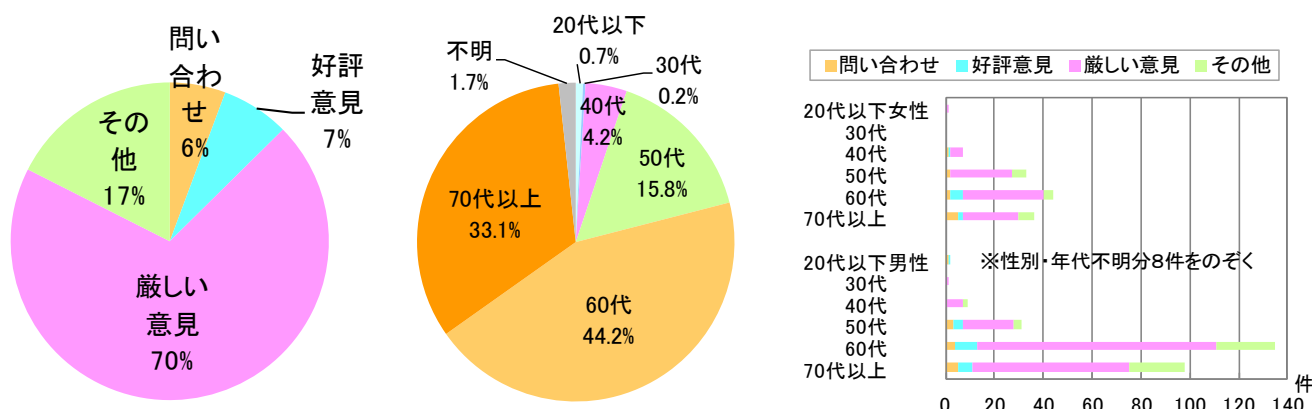
■日曜討論「安保法成立 日本政治の行方を問う」

9月27日(日) 総合 前9:00~10:00

反響 405件

(好評意見 28件、厳しい意見 283件、
その他の意見 71件、問い合わせ 23件)

成立した安全保障関連法を日曜討論が取り上げました。「ゲストの人選のバランスがとれていた」などといった好評意見がある一方で、安保関連法に賛成の立場、反対の立場、それぞれの持論を述べる厳しい声が多く届きました。また、年代別では60代以上が約8割、男女別では男性が約7割でした。



【主な内容】

- ・ 反対デモの参加者の叫びが非常に攻撃的などころに違和感がある。メディアには反対デモを冷静に取り上げてほしい。(60代男性)
- ・ 安保法賛成の立場だが、今回の法案審議の進め方は問題があったと思っている。(70代以上男性)
- ・ 限られた放送時間の中で、話が長くなってしまっている人がいた。公平を期すために、時間を計って司会進行してほしい。(50代女性)
- ・ 櫻井よしこさんの意見は偏りすぎていて、聞いていて納得できないことが多々あった。(70代以上男性) ※同様意見43件
- ・ 櫻井さんには、法案可決前のもっと早い時期に番組に出てもらうべきだった。知りたいことを丁寧に説明し、非常に分かりやすく説得力があった。(60代男性) ※同様意見27件
- ・ 国会前の反対デモについて、それぞれのゲストが独自の視点で語っていた点はよかったが、デモの組織の背景などについても踏み込んでほしかった。(40代男性)
- ・ 政治家の討論は、対立だけが目立つが、今回の出演者の話はきちんとした討論になっていた。(60代男性)
- ・ 安保法制に関する討論では、司会者が出席者の意見を簡潔にわかりやすく引き出し、話が趣旨から逸脱すると上手に軌道を修正していたので、それぞれの意見を理解しやすかった。(50代男性)

■「関東・東北豪雨」ニュース・番組

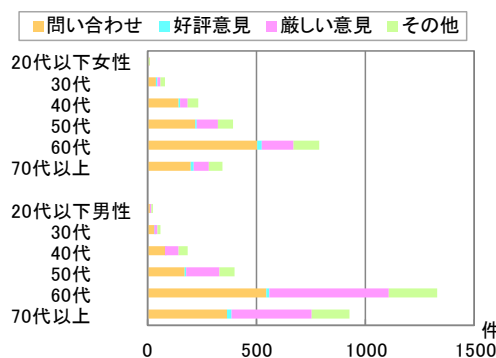
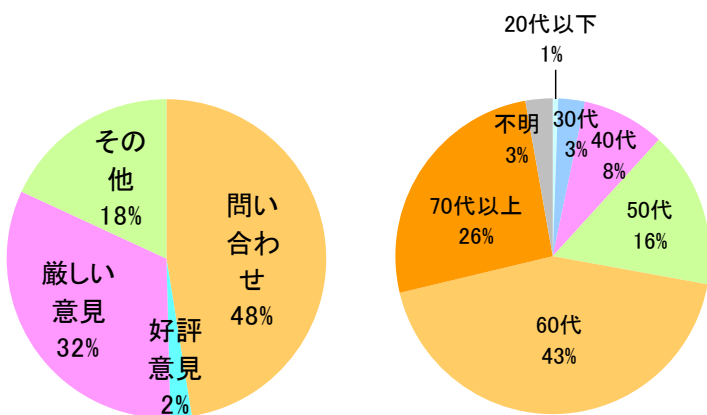
反響 4, 884件（9月7日～13日で集計）

（好評意見 105件、厳しい意見1, 577件、

その他の意見 884件、問い合わせ 2, 318件）

※キーワード「大雨」「水害」「洪水」「決壊」で取得後精査

大雨による洪水で危機にひんしている視聴者に向けて「あきらめないでください」とアナウンサーが励ました点や、災害の現状を冷静に伝えていた点などに好評意見が寄せられました。一方、「洪水の中に取り残されて助けを求めている人を写すだけでなく、助けてほしい」「自衛隊のヘリを至急呼んでほしい」などといった救助に関する要望、地名の間違いやデータ放送の警報に関する内容についての指摘がありました。反響の約半数が問い合わせで、休止となった番組の放送日時などについてでした。



※性別・年代不明分141件をのぞく

【主な内容】

□アナウンサー、キャスター、リポーターについて

- ・ 義理の母が常総市で被災した。現地では、119番になかなかつながらないと自宅にいた私に電話がきた。NHKのテレビの音声を携帯電話から母に聞かせていた。午後1時ごろから高瀬耕造アナウンサーの担当だった。ところどころで「大きな布を振って救助を求めてください。あきらめないでください。助けが来るからあきらめないで」というような内容を伝えていた。母は、聞きなれた声での呼びかけだったので、安心したと言っていた。（40代女性）※同様意見6件
- ・ リポート中に「えー」「あの」「その」が多いと聞き取りづらい。（20代女性）※同様意見5件

□中継について

- ・ 鬼怒川決壊の報道は、NHKが一番早かったと思う。自衛隊にも、救助の必要な方の映像が伝わったのではないだろうか。（50代女性）※同様意見5件
- ・ 今回の災害の報道を涙なしでは見ていられなかった。茨城県の電柱の男性が無事に救出されて、本当に感動した。（70代以上女性）※同様意見2件
- ・ NHKはすばらしい働きをしている。利根川のそばに実家があり、気が気じゃなくて、ずっと放送を見ていた。放送を通じて、実家の様子を確認できたことに感謝する。（70代以上女性）
- ・ 窓から身を乗り出して助けを求めている人たちや、電柱に必死にしがみついている人をただヘリコプターから撮影するだけでなく、助けてほしい。（60代女性）※同様意見228件
- ・ ヘリコプターの映像がアップすぎて、全体の映像が少ないので、様子がわからない。（50代男性）

□画面表示について

- ・ 「栃木に特別警報」、「大雨特別警報栃木県」と、同じような言葉がいくつも画面に並んでいる。まとめる工夫をすべきだ。(70代以上男性)
- ・ 栃木の表記だけでは、県か市かわからない。(50代男性) ※同様意見5件
- ・ 堤防が決壊したところがどこなのかもっと詳しい地図で見せてほしい。(70代以上男性)
- ・ 音声では伝えていたが、救助の電話番号をテレビ画面に表示してもらおうとありがたい。(40代女性)

□データ放送について

- ・ 氾濫警報警戒情報の「小貝川」の「小」の字が、「子」になっている。(年代性別不明)
- ・ 東北本線の白石～仙台間が運転見合わせになったが、データ放送の交通情報には何も情報がない。どこか、別の画面に載っているのか。(40代男性)

□ラジオについて

- ・ 突然大雨関連のニュースに切り替わった。断りをきちんと入れるべきだ。(60代男性)
- ・ 大雨の災害報道をラジオで聞いていたが、テレビの音をラジオに使うと、ヘリや防災無線の音声が不用意に入り、聞こえづらい。また、スタジオの話も外から中継しているように聞こえて不自然だ。ラジオのことにもう少し配慮した放送を心がけてほしい。(50代男性)
- ・ 鬼怒川の堤防決壊で、テレビが見られない人たちも少なくなかったと思われる中、午後6時からプロ野球を中継していた。(50代男性) ※同様意見19件

□間違い指摘について

- ・ 自衛隊が頑張っているのに、消防による救助と伝えていた。(60代男性) ※同様意見3件
- ・ 茨城を“いばらぎ”と発音していた。(40代男性) ※同様意見3件

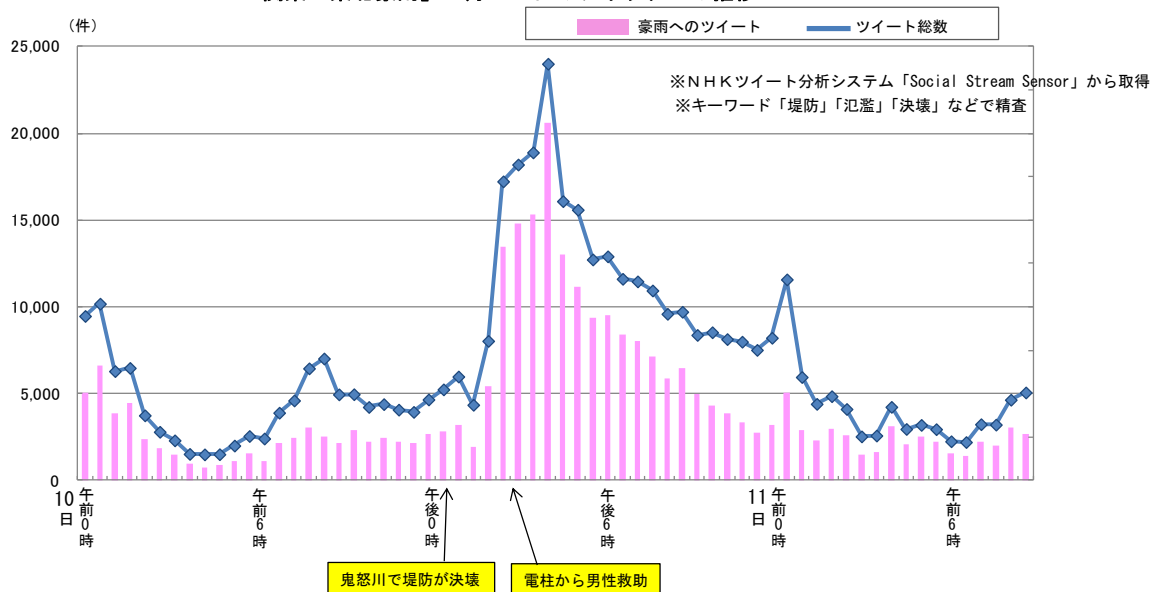
□番組編成について

- ・ 国会中継をEテレにう回し、総合テレビでニュースを続けてくれてうれしかった。(60代女性)
- ・ 大雨関連の報道は大切だが、関東地方に雨が降ったときは、放送が長い気がする。(50代女性)

【参考：ツイートの推移】

「関東・東北豪雨」の放送には、多くの人たちがツイートしました。特に、電柱にしがみつき救助を待つ男性の様子が放送されると、その数が大きく増えました。

「関東・東北豪雨」9月10日のツイッターの推移 (30分ごとに集計)



若い世代から反響

■連続テレビ小説「まれ」

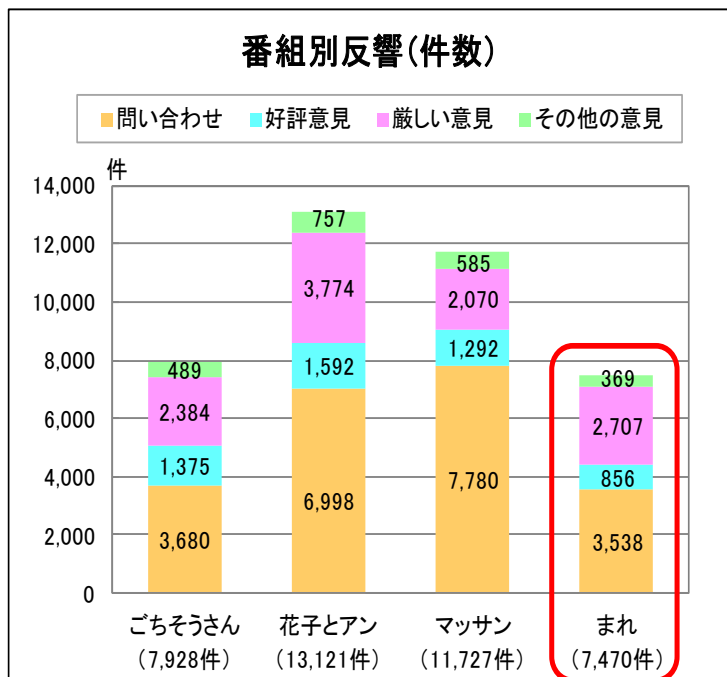
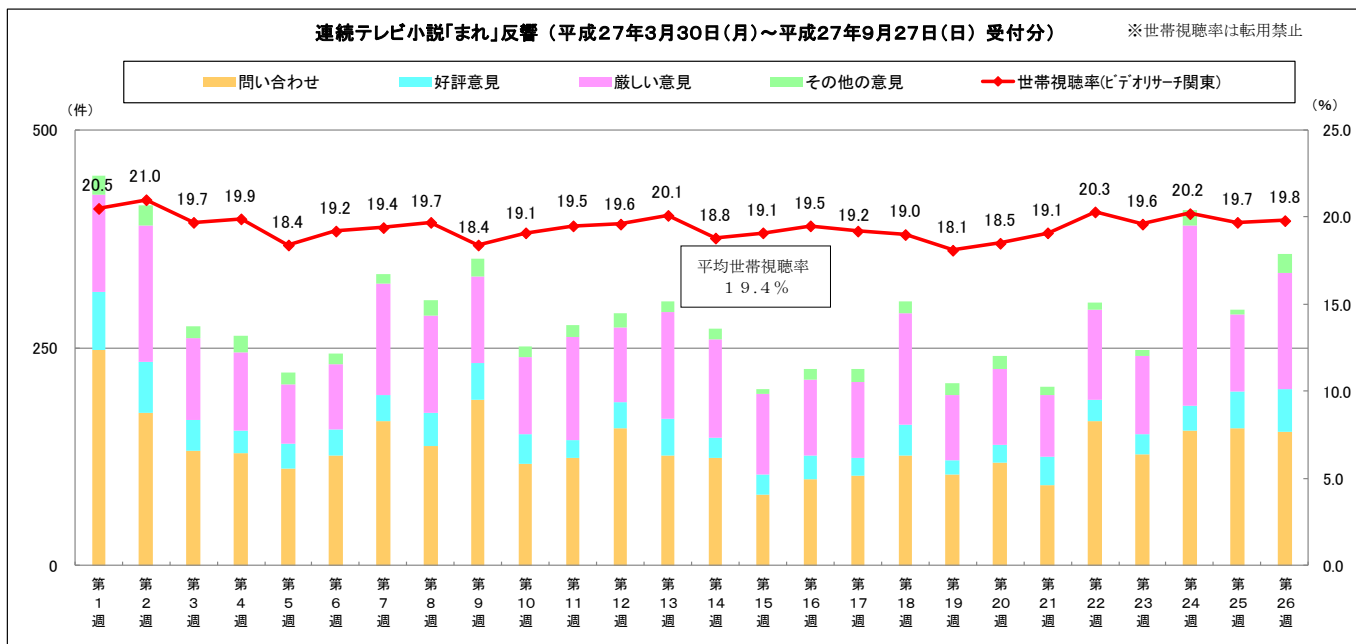
3月30日（月）～9月26日（土）

総合 前8：00～8：15 BSプレミアム 前7：30～7：45

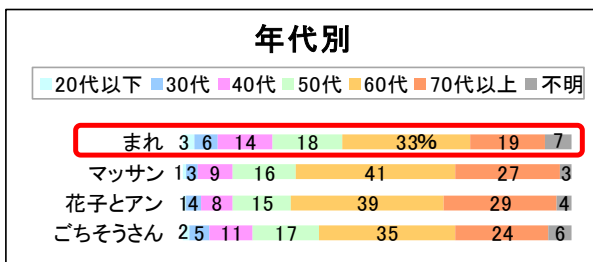
反響 7,470件（放送開始日～最終回翌日）

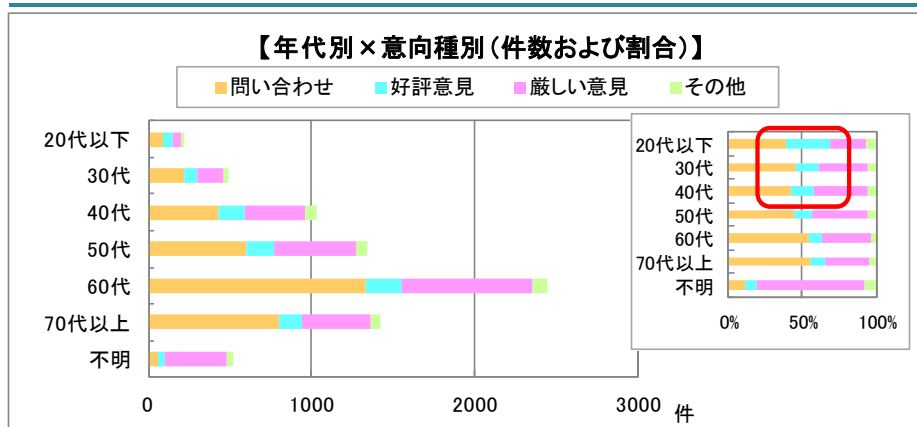
（好評意見 856件、厳しい意見 2,707件、その他の意見 369件、問い合わせ 3,538件）

放送開始から最終回翌日までに7,470件の反響が寄せられました。主人公の希を中心とした登場人物たちの若々しさとベテラン俳優の存在感、また血縁関係を越えて仲むつまじく一つ屋根の下に暮らす人々の様子などに好評意見が寄せられました。一方、厳しい意見には「落ち着かない」「騒がしい」という声などが寄せられました。



反響件数は、過去3番組と比べると少なくなりました。過去2番組は、台風や地震の特設ニュースの編成で、本放送や再放送が休止になったことへの問い合わせが増えました。「まれ」はこうした影響がほとんどなく3作前の「ごちそうさん」に近い件数でした。反響を年代別で見ると、50代以下の割合が高くなっています。





好評意見の割合は40代以下で高い傾向がみられました。

【主な意見】

<好評意見>

- ・ オープニングで希が白いドレスを着て後ろ向きに回転するシーンで若々しさ、明るさを感じ、朝の気分ぴったりと合う。気持ちよく見ている。若者たちの交流や、両親や、桶作家の人たちの思いが伝わり、毎日見るのが楽しみだ。(70代以上男性)
- ・ 土屋太鳳さんのはつらつとした姿に、いつも元気をもらっている。横浜編では大悟や大輔がすてきだし、能登編では田中泯さんの演じる元治さんがとても魅力的だ。(30代女性) ※土屋さんへの同様意見25件
- ・ 「文さんクイズ」の回は出色のできだった。特に元治さんの「家族でも他人でもどうでもいい、これだけ文のことを知っていてくれて、俺たちのことを思ってくれる人間ならば他人なんかではない」という名言。表情、口ぶり、しみじみとした余韻を残し、最高にすてきだなど思えた。隣人愛、家族愛、助け合い、今日では失われてしまったものがあふれている。(40代女性)
- ・ 「まれ」は最終段階になって盛り上がってきた。田中泯さんと田中裕子さんのダブル田中の細かい演技、言葉に出さない演技、背中で味を出す演技がすばらしい。(60代男性)
- ・ 落ち込んでいる時に「まれ」を見ると元気になれる。また希を見守っている両親やたくさんの人たちをみて故郷の石川県を思い出す。懐かしい方言や景色、文化など、ほっとできる私の大切な時間だ。(40代女性)
- ・ 「私は夢が大嫌いです」で始まったこのドラマには、夢というものをすごく考えさせられたし、夢というものを説得力を持って描いてくれたと思う。結局希は夢が大嫌いと言いながら、いちばん夢に対して真摯^{しんし}だった気がする。半年間ありがとう。(40代女性)

<厳しい意見>

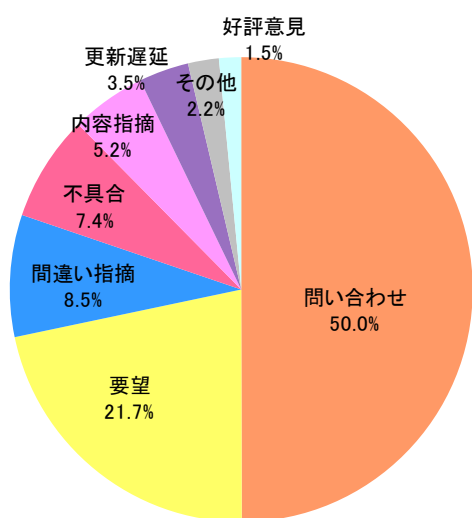
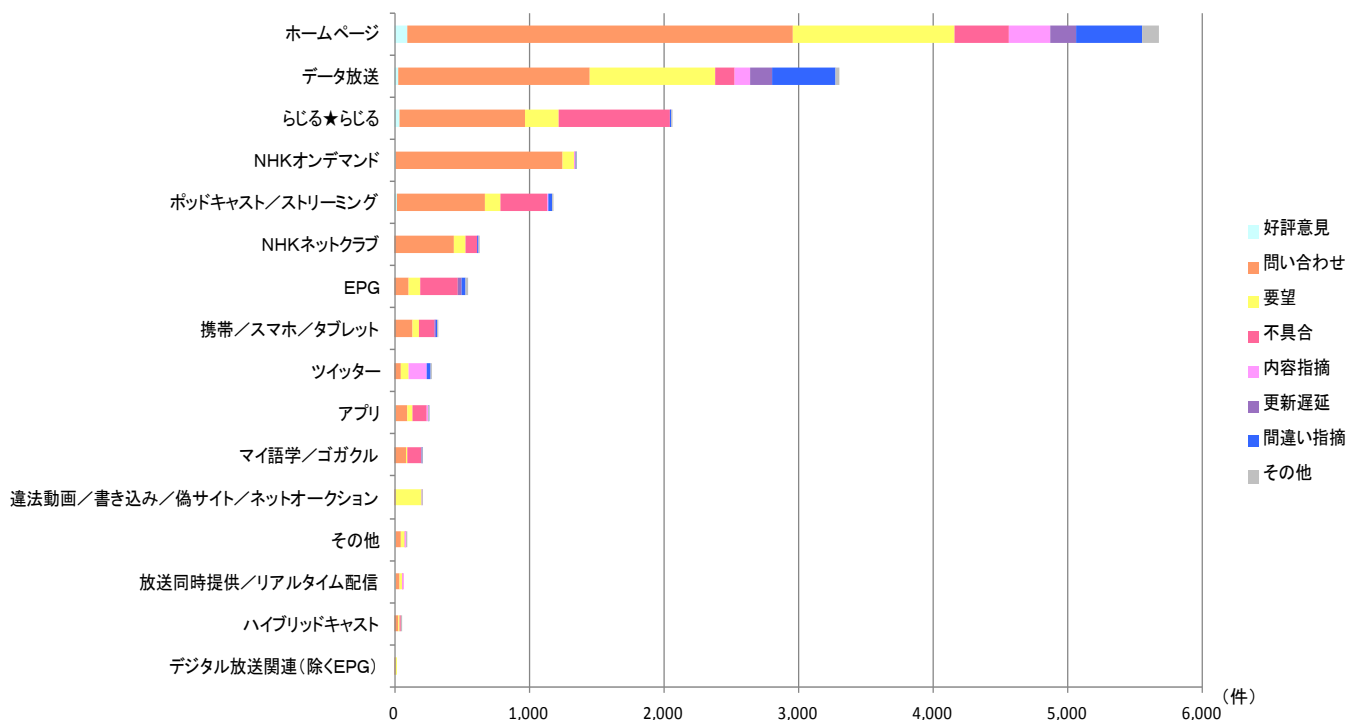
- ・ 朝からザワザワしている。ケーキ職人になるべく、もっと努力しているところを見せてほしい。朝は騒がしくないドラマをお願いしたい。(60代女性) ※同様意見164件
- ・ 突然キスシーンがでてきて、すごくショックを受けた。安心して見てられない。NHKらしくないし、子どものことを考えた番組作りをしてほしい(40代女性) ※キスシーンへの同様意見94件
- ・ 子役に「失敗おっばい世界一」を連呼させ続けているが、普通「おっばい」は幼稚園児でも人前で言ったら親がたしなめるレベルの言葉だ。就学児はまず言わない。深夜ならまだしも日中の公共放送では配慮不足だ。(50代女性) ※同様意見97件
 ※失敗を恐れる息子に希が「失敗してもいいんだ」ということを伝える中で生まれた言葉で、子どもたちが連呼しているのは、母親から励まされたことに対して、今度は子どもたちが母親を応援する気持ちで使っています、と回答。
- ・ ケーキを作っている職人の横で希が髪の毛をバサバサさせてあいさつをしているのが不快だ。食べ物を作っている場面なのでケーキに髪の毛が付きそうだ。本当のパーティシエは、髪の毛をちゃんとまとめているので考えてほしい。(50代女性) ※同様意見36件

2. 「デジタルサービス」の分析

■ 「デジタルサービス」半年間の反響

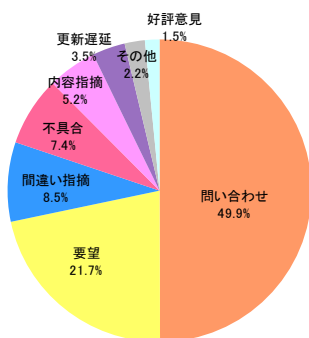
反響 1万6,210件(4月1日～9月30日で集計)

新3か年経営計画の初年度、また、放送法改正を踏まえた新実施基準のもとでインターネットサービスを実施する1年目にあたり、今年度からインターネットをはじめとするデジタルサービス関連の視聴者意向の集約を開始しました。上半期だけで、1万6,210件という多数の反響が寄せられました。特にホームページ、データ放送、らじる★らじるへ多くの意向が届きました。



意向の約半数が問い合わせで、おもに番組表や番組ホームページの更新遅延による再放送日時や番組内容の確認、また各サービスの操作方法などについてでした。次に多いのが要望で、新年度に終了したサービスについて、復活を望む声や、「文字や色の表示をもっと見やすいものにしてほしい」「目的のサイトへスムーズに移動できるようにしてほしい」などという改善意見が目立ちました。間違い指摘は、誤字・脱字、リンク切れなど1,093件ありました。また、情報が古いままで更新が遅れているといった声もありました。特に、ホームページとデータ放送に、そうした指摘が寄せられました。不具合には、らじる★らじる、ポッドキャスト、ストリーミングなど動画や音声サービスの動作不良、またEPGの録画予約ができないなどの苦情や問い合わせが多くありました。

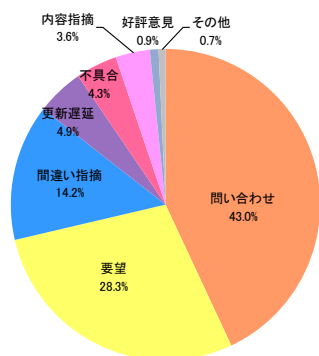
<ホームページ> 5,762件



問い合わせは、番組表関連（番組表に未反映の再放送日時の確認や番組表の印刷方法）、ニュースや番組に関する内容についてでした。要望には、番組ホームページへのリンクや、記載内容が見づらい、メールフォームの制限字数を増やしてほしいなどという声が寄せられました。間違い指摘には、リンク先の誤りやニュース内容の誤字・脱字、出演者の氏名の誤りなどがありました。このほか、メールフォームからメールが送れない、動画が見られない、番組ホームページの放送予定が先月のまま更新されていないといった不具合や更新遅延の指摘がありました。

- ・ 今まで表示されていた番組の月間予定表が出てこない。同じ一覧を見るには、どのように操作するのか教えてほしい。 (70代以上男性) ※操作方法の問い合わせ310件
- ・ きょう放送したニュースの内容をみたい。 (30代女性) ※ニュース関連の問い合わせ273件
- ・ もう5月なのに、番組ホームページの放送予定がまだ4月のままだ。 (70代以上男性) ※間違い指摘215件
- ・ 当初の再放送が変更になったので、変更後の日時を教えてほしい。 (50代女性) ※同様意見172件
- ・ 番組で紹介されたレシピがまだ掲載されていない。 (40代女性) ※同様意見34件
- ・ 文字が小さいので、大きく表示してほしい。 (年代性別不明) ※同様意見13件
- ・ プレミアムシネマの映画カレンダーを復活してほしい。 (60代男性) ※同様意見12件
- ・ 番組ホームページにリンクを貼りたい。 (40代男性) ※同様意見11件
- ・ 過去分の番組表はどうやったら見られるのか。 (60代男性) ※同様意見10件
- ・ 番組表の印刷ができないので教えてほしい。 (60代女性) ※同様意見7件
- ・ 天気予報の地域設定の方法を教えてほしい。 (70代以上男性) ※同様意見4件
- ・ NEWS WEBのテキストリンクが切れている。 (50代男性) ※同様意見4件
- ・ 新年度から出演者が変わっているのに、旧年度のまま直っていない。 (70代以上男性)

<データ放送> 3,320件

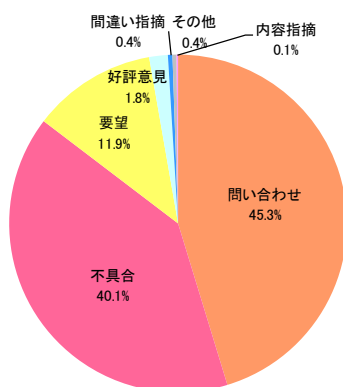


問い合わせには、天気予報の地域設定の方法、株式情報の銘柄登録の方法などが多数寄せられました。要望には、字や色を見やすくしてほしい、新年度にサービスを終了した情報を復活してほしいなどといった声が多数ありました。このほか、データ放送とテレビで放送する天気予報の食い違い、データ放送での1時間予報と3時間予報の食い違い、プロ野球速報の内容間違い、誤字脱字などの間違い指摘がありました。

- ・ 気象画面が、多色で字が小さいため目が疲れる。 (70代以上男性) ※同様意見172件
- ・ プロ野球速報の内容に間違いがある。 (50代男性) ※同様意見152件

- ・ 株式情報の見方と銘柄の登録方法を教えてほしい。(70代以上男性) ※同様意見91件
- ・ PM2.5の情報がなくなった。復活してほしい。(40代女性) ※同様意見43件
- ・ データ放送とテレビやラジオの予報内容が食い違っている。(50代男性) ※同様意見32件
- ・ データ放送の天気予報が当たらない。(60代男性) ※同様意見26件
- ・ 1時間予報と3時間予報の内容に食い違いがある。(60代男性) ※同様意見23件
- ・ 「あなたの街の天気」の設定方法を教えてほしい。(60代女性) ※同様意見10件
- ・ 小数点(1.5)が漢字の点(1点5)になっている。(60代男性) ※同様意見8件

<らじる★らじる> 2,075件



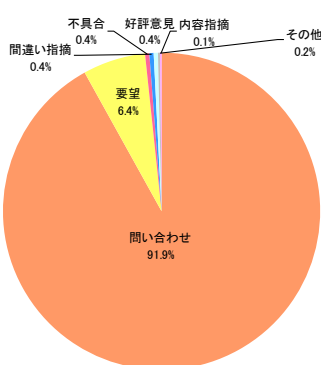
半数近くを占める問い合わせは、操作方法や録音の可否などに関するものでした。

また、途中で音声途切れる、受信判定が国外となって突然聞こえなくなる、アプリケーションをインストールしてもエラーの表示が出る、といった不具合の問い合わせも全体の約4割となりました。

このほか、サービス未実施の地域を対象エリアにしてほしいという要望も届きました。

- ・ 突然聞こえなくなる。どうしたら直るのか。(30代女性) ※同様意見828件
- ・ 聴く方法を教えてほしい。(60代女性) ※同様意見93件
- ・ 録音して、後から聞くことは可能か。(40代男性) ※同様意見82件
- ・ 突然国外からの受信と判定されて、受信できなくなる。(50代男性) ※同様意見32件
- ・ アプリをインストールしたが、依然プログラムエラーという表示が出る。(50代女性) ※同様意見18件

<NHKオンデマンド> 1,377件



届いた意向の9割が問い合わせで、見逃した番組をNHKオンデマンドで見ることが可能か、また利用方法や操作方法についてでした。不具合に関する声は少数でした。配信対象番組や配信エリアの拡大を望む声もありました。

- ・ 番組を見逃した。NHKオンデマンドで配信しているか。(40代女性) ※同様意見177件
- ・ NHKオンデマンドを利用したいので教えてほしい。(40代男性) ※同様意見82件
- ・ 配信番組数を増やしてほしい。(40代男性) ※同様意見29件

- ・ パスワードがわからなくなった。(30代女性) ※同様意見19件
- ・ 海外でも利用できるようにしてほしい(40代女性) ※同様意見11件
- ・ 退会手続きを取りたい。(60代男性) ※同様意見5件

3. 指摘・意見・要望への対応

■外国語の意見も続々、届きます

NHKに対する意見の中には、国内外の方から外国語で届くものが少なくありません。NHKに対して幅広い要望や意見が寄せられます。

- ・「ブラタモリ」が好きだ。英語字幕がついたDVDは発売されるか。(中国・上海)
- ・NHKの番組内で、商品名を伝えないのはなぜか。(英文のメール)
- ・相撲中継を英語音声聞きながら見ている。行司の軍配にはいろいろなデザインがあるが、中継で解説してもらいたい。(英文のメール)

■英語の投稿フォームを作りました

NHKは、「日本を正しく理解してもらうために、日本を世界に、積極的に発信」していく経営計画を掲げています。そのためにも、世界中からご意見・ご要望を受け付ける英語専門の問い合わせフォームを9月1日に開設しました。



英語問い合わせフォームが開設すると同時に、さまざまな国の人たちから反響が届いています。

・ I am a spectator of Science View, of NHK WORLD. I am a reporter. I enjoy the program for her nice presentation on this amazing program.

・ Somebody interviewed me in Hiroshima for the special program. Is it possible to see the picture?

・ 広島で平和についてインタビューを受けたので、その番組をみたい

・ NHK ワールドの「サイエンスビュー」が好きです。この素晴らしい番組が今後も続いてほしい(バングラデシュ)

さまざまな声を番組作りや業務に生かすため、国内外の外国人の声にも耳を傾けていきます。

■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、9月は91件（8月は74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、注意を促しました。

【9月】

（誤記・誤読などの例）

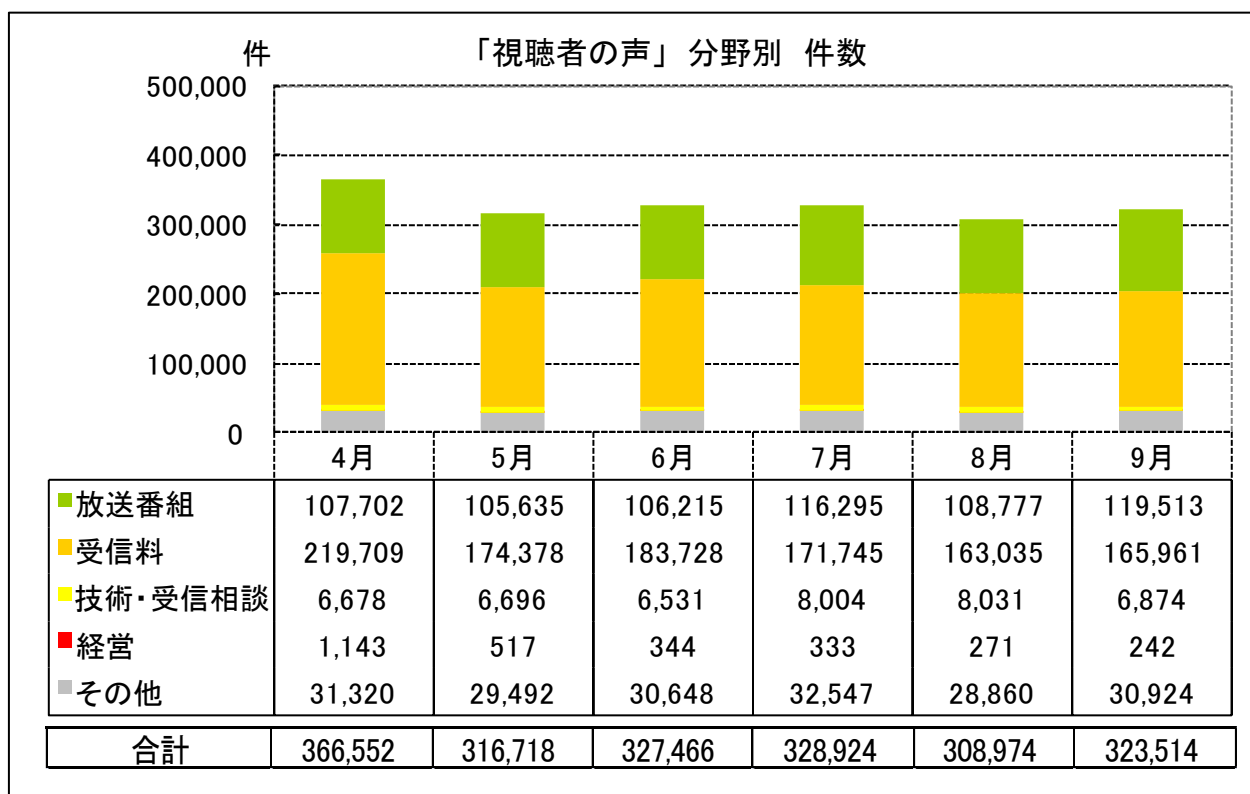
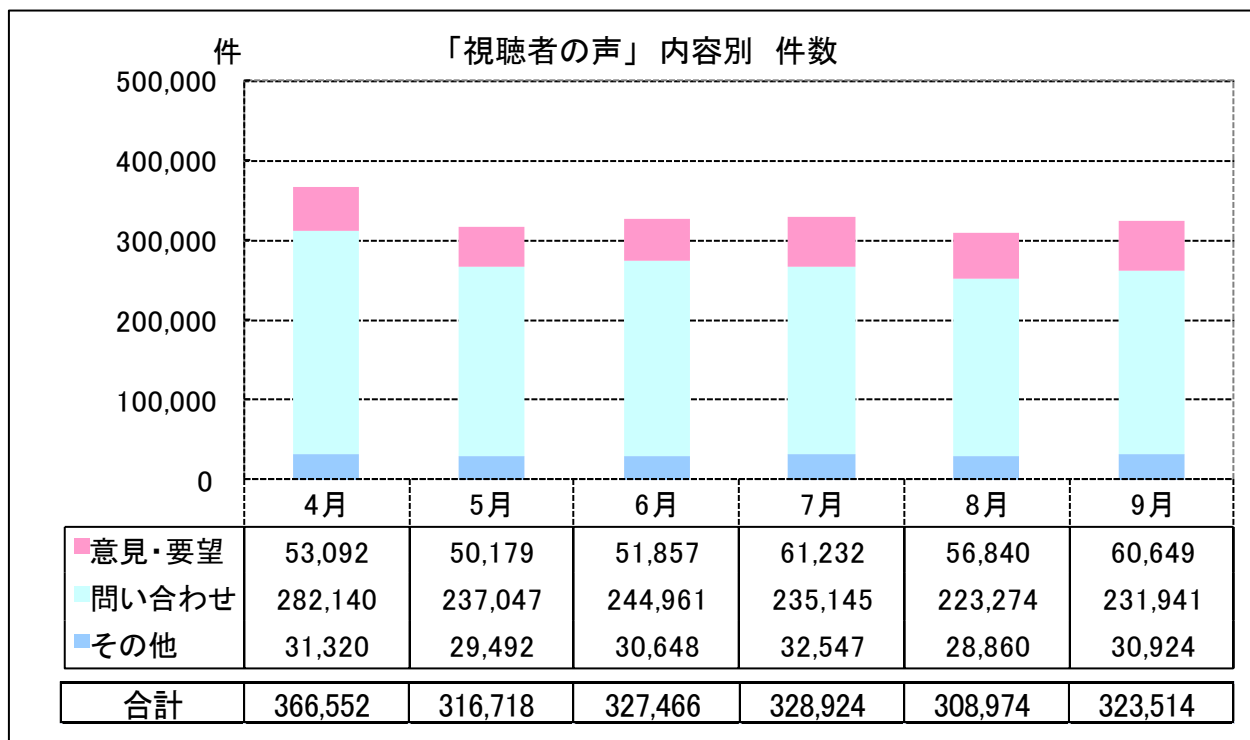
番組名	間違い種別	間違い内容
NHKニュース7 （総合テレビ）	テロップ	防災の日 各地で命を守る訓練のニュースで 道路けいがい作業に人員増強 × 警戒 ○啓開
NHKニュース おはよう日本 （総合テレビ）	コメント	難民・移民の対策でEUの対応が後手に回っている… × うしろで ○ごて
ニュース （総合テレビ）	読み	山梨 丹波山村 × たんばやまむら ○たばやまむら
MLB・アメリカ大リーグ （BS1）	手書きの文字	「帽子」の「帽」のつくりの下が「目」でなく「日」だった
ローカルニュース （総合テレビ）	読み	行政代執行で選果場所有者を強制退去のニュースで × 強制撤去 ○強制退去
NHKとっておきサンデー （総合テレビ）	テロップ	× 木戸考允 ○木戸孝允
プレミアムシネマ （BSプレミアム）	テロップ	× メシキコ ○メキシコ

（事実関係などの例）

番組名	間違い種別	間違い内容
「映像の世紀」 デジタルリマスター版 （BS1）	テロップ	「1900年のパリ」というコメント部分のテロップ × パリ 1990年 ○パリ 1900年
ラジオ深夜便 （ラジオ第1）	コメント	「荒城の月」の作曲者 × 古賀政男 ○滝廉太郎
Jリーグタイム （BS1）	テロップ	J1第2ステージ第10節の結果表の表示で 「鹿島アントラーズ対ガンバ大阪戦」の表示がなく 「サガン鳥栖対清水エスパルス戦」が2回表示されていた
大相撲秋場所 （EPG）	表記	向正面の解説者 × 稲川 ○中村
柳亭市馬の演芸図鑑 （総合テレビ）	テロップ	春風こうた・ふくたさんの結成年 × 平成42年 ○昭和42年
ぼくらはマンガで 強くなった ～SPORTS × MANGA～ （BS1）	テロップ	澤田圭佑投手の紹介で × 立命館大学 ○立教大学

4. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

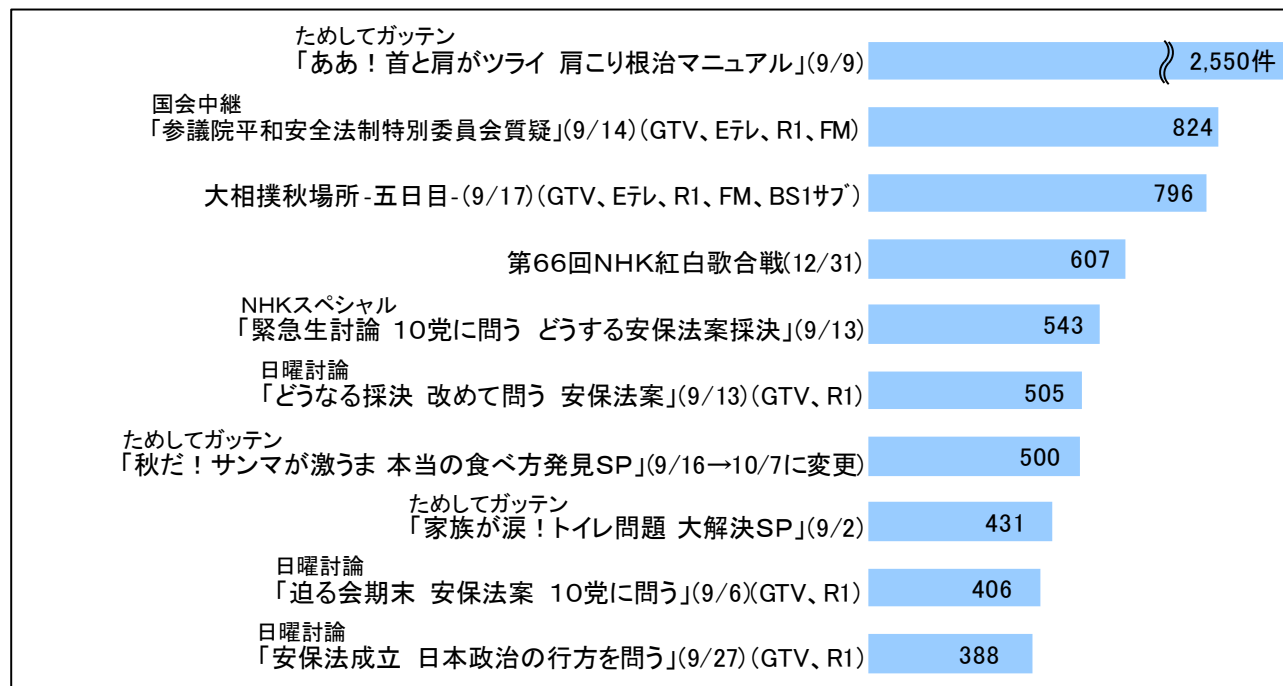
平成27年9月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は32万3,514件で、前月より1万4,540件増加し、前年同月より7,622件少なくなっています。



5. 放送番組への反響

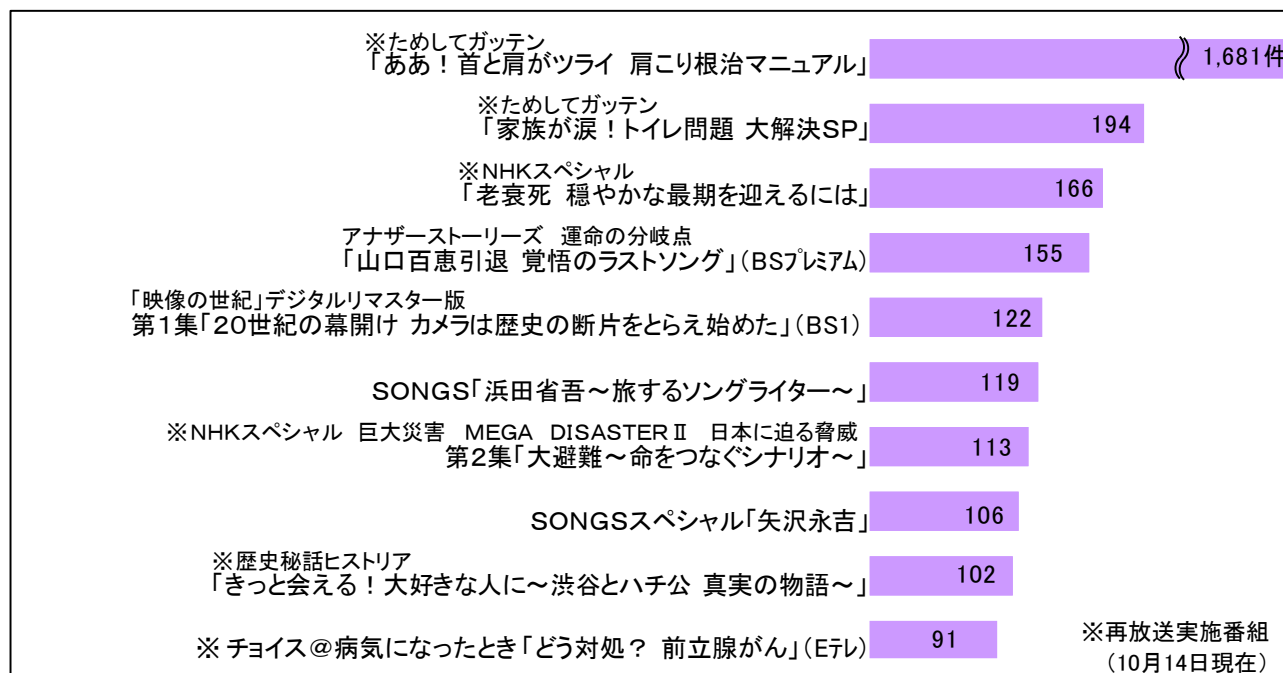
■ 9月 反響の多かった番組 上位10番組

9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11万9,513件。内訳は、意見・要望4万6,997件、問い合わせ7万2,516件でした。



■ 9月 再放送希望 上位10番組

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11,316件でした。

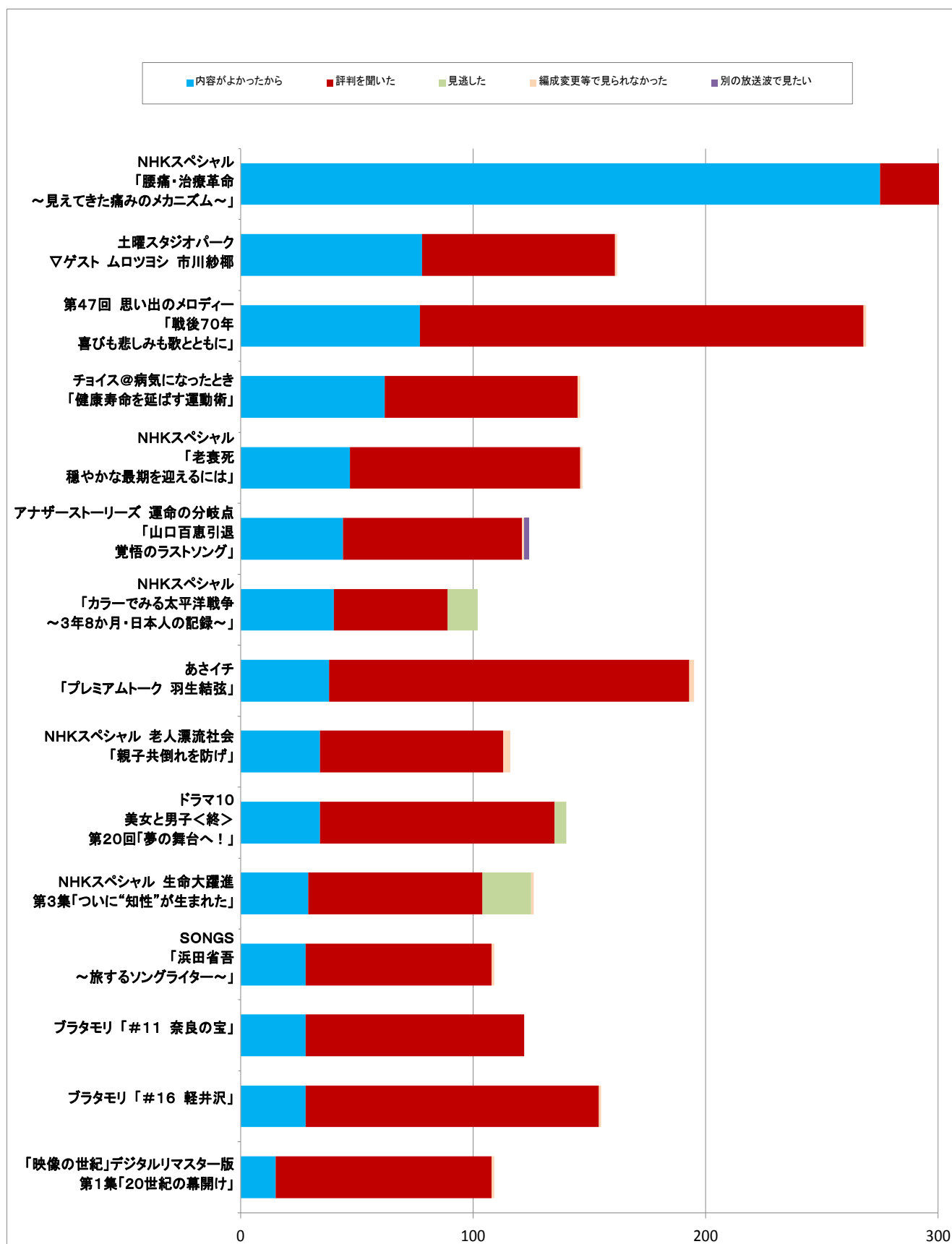


6. 四半期（7～9月） 再放送希望 上位15番組

2015年度四半期（7～9月）に放送した番組に対して視聴者から寄せられた再放送希望は、3万2,039件でした。このうち、音楽、スポーツ、ドキュメンタリー、ドラマの分野で再放送希望が多かった上位15番組は次のとおりでした。

No.	番組名	放送日	件数	再放送
1	NHKスペシャル 「腰痛・治療革命 ～見えてきた痛みのメカニズム～」	7/12	873	7/15
2	第47回 思い出のメロディー 「戦後70年 喜びも悲しみも歌とともに」	8/8	308	-
3	あさいち 「プレミアムトーク 羽生結弦」	8/28	203	7/15
4	土曜スタジオパーク ▽ゲスト ムロツヨシ 市川紗椰	7/11	194	-
5	ブラタモリ「#16 軽井沢」	8/29	186	9/21
6	NHKスペシャル 「老衰死 穏やかな最期を迎えるには」	9/20	165	9/23、10/2
7	ブラタモリ「#11 奈良の宝」	7/4	164	-
8	チョイス@病気になったとき 「健康寿命を延ばす運動術」	7/4 (Eテレ)	162	7/10
9	NHKスペシャル 生命大躍進 第3集「ついに“知性”が生まれた」	7/5	157	8/9（※7/16「台風11号」関連ニュースのため、8/9に再放送日変更）
10	ドラマ10美女と男子<終> 第20回「夢の舞台へ！」	8/25	156	9/8（※8/25の第19回「父と息子」は「台風15号」関連ニュースのため、9/1に再放送日変更。そのため9/1第20回「夢の舞台へ！」は9/8へ再放送日変更）
11	アナザーストーリーズ 運命の分岐点 「山口百恵引退 覚悟のラストソング」	9/9	155	-
12	NHKスペシャル 老人漂流社会「親子共倒れを防げ」	8/30	142	9/2
13	NHKスペシャル 「カラーでみる太平洋戦争 ～3年8か月・日本人の記録～」	8/15	124	8/19 ※9/18再放送予定は「注意報相当の津波 明け方以降到達の可能性」関連ニュースのため休止
14	SONGS 「浜田省吾～旅するソングライター～」	9/12	119	-
15	「映像の世紀」デジタルリマスター版 第1集「20世紀の幕開け」	9/5 (BS1)	116	-

再放送希望の内訳を理由別に分類し「内容がよかったから」が多い順に並べると次のとおりです。



7. 受信料関係の意見・要望への対応

受信料に関して9月は、16万5,961件(前月は16万3,035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14万0,074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6,551件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,245件(50%)でした。残る3,306件(50%)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	3,858
	訪問日、訪問時間に対する不満	28
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	150
	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	130
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	24
その他	経営関連、匿名での意見等	2,319
合計		6,551

8. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して9月は、6,874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5,650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3,818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1,832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1,844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2,145件(56%)で、残る1,673件(44%)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		3,818
	一次対応	2,145
	個別受信設備不良	1,949
	共同受信設備不良	142
	建造物による受信障害	7
	雑音障害	38
	混信・難視聴など	9
	二次対応	1,673
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		1,832
合計		5,650

9. 経営関連の意見・要望への対応

NHKの経営に関して9月は242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（放送）で受け付けた意見や問い合わせは160件でした。

主な内訳は、「経営委員会」関連13件、「公共放送」関連15件、「職員制度」関連8件、その他、国会での審議や国際放送などについての問い合わせや意見が66件などでした。

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。