

## V. 視聴者意見の概要

1. 視聴者対応の体制 .....	59
2. 視聴者意見の概要 .....	59
3. 視聴者意見の月別概要 .....	59

### 《参考》

<図表-1> 視聴者意見数の推移 .....	63
<図表-2> 視聴者意見 月別意見数 .....	64
<図表-3> 世代別意見数 .....	64

## V. 視聴者意見の概要

### 1. 視聴者対応の体制

テレビ・ラジオの放送について、視聴者・聴取者の意見を受け付けている。番組に関する意見や苦情を当該放送局に通知するとともに、放送全般の意見をホームページと、毎月の『BPO報告』で公表している。視聴者の意見は、BPOホームページからのメールのほか、電話・ファクシミリ・郵送で受け付けている。電話による受け付けは、平日の10時～17時(正午～13時は休止)の時間帯に対応している。寄せられた意見は、1日ごとに一覧化して、事務局で検討するとともに、各委員会での議論に活用している。

意見や苦情のうち、番組名と放送局名が特定できるものは週に1回まとめ、当該放送局に「視聴者意見」としてメールで配信している。また隔週で、特徴的な意見や全国の放送局で共通して参考になると思われる意見を抜き出した「放送全般意見」を、BPO全構成員放送局にメールで配信している。

コマーシャルに関する意見は(社)日本広告審査機構〔JARO〕に紹介し、JAROからはBPOに関する意見の紹介を受けるなど、相互に情報交換を行っている。

### 2. 視聴者意見の概要

2011年度の視聴者意見の総数は1万9,208件。これを前年度の2万419件と比較すると、1,211件の減少となっている。

アクセス方法は、メールによるものが1万3,688件。一方、電話によるものは4,852件と、構成比としては71%対25%となる。メールの拡大傾向は変わらない。

世代別では、30歳代が6,013件と一番多く、次いで40歳代の4,264件、20歳代の3,427件。以下、50歳代の2,028件、60歳以上1,287件、10歳代842件と続いている。この世代別意見数の傾向も変わらない。

性別では、男性が1万3,627件で全体の71%、女性は4,906件の26%で、前年とほぼ同率であった。

当該放送局に通知した意見数は8,069件で、社数は121社であった。また、全放送局には397件の「放送全般意見」(抜粋)をメール配信した。

ツイッターやSNSなどの普及に伴い、インターネット上で放送や番組について議論されるケースが増え、視聴者意見にもそれが反映されてきた。ラジオへの意見は全体の3%程度だが、パーソナリティーなど出演者の発言内容への批判が多かった。

### 3. 視聴者意見の月別概要

#### 【2011年4月】

東日本大震災による「福島第一原発事故」に関する意見が多かった。地震から50日以上たったが、原発事故の収束は困難を極め、魚介や野菜など農水産物への風評被害も心配されている。

視聴者からは、放射能の危険性、警戒区域、計画避難区域の設定などへの疑問や、報道が役割を果たしていないなどの不満も多い。通常放送体制に戻ったことには理解が示されたものの、低俗で下品な番組ではなく、人の痛みがわかる放送を、という声もあった。チャイムのような効果音が多用されているが、緊急地震速報と似ており、やめてほしいとの声が多かった。夏に向けての節電問題では、放送局がスタジオで煌々と照明などを使っていることに批判があった。

### 【5月】

原子炉の「メルトダウン情報」の発表が遅かったことや、海水注水の“中断”問題などから、情報が隠蔽されているのではないかと、といった疑問が多く寄せられた。放射性物質による汚染、とりわけ学校運動場の放射線基準値の緩和などへの不安の声が多かった。

子どもなど4人が死亡したユッケ食中毒事件では、バラエティー番組が当該焼き肉店を数日前に紹介し推奨していたのは問題だ、とする意見が多かった。自殺した女性タレントの収録番組で、出演場面の本人の姿にモザイクをかけたのは死者を冒瀆するものだとの批判があった。震災で減ったと思っていたパチンコCMが最近異常に多くなったという批判意見が寄せられた。

### 【6月】

被災地の復旧、原発事故の早期収束が求められるなか、菅首相の“退陣”をめぐり、与野党が政局に明け暮れているという批判が多かった。夏の電力需要期を迎え節電の呼びかけが行われているが、放送局は努力しているのかといった疑問の声が多い。

女性アイドルグループの人気投票“総選挙”をめぐるのは、宣伝や販売のためにファンに無理強いするものだとの批判が寄せられた。バラエティー番組では、女性タレントの“恋人登場”とさんざん引っ張りながら結局、明らかにしない制作手法に、視聴者を愚弄するものだとの声が多かった。

ラジオに関しては、トークがお色気に走りすぎているのでは、との意見が多かった。

### 【7月】

地上波テレビ放送は、東北被災3県を除いてデジタル放送に移行したが、アナログ放送残日数の表示テロップについて、「字が大きすぎる」と抗議の声が多かった。

復興担当相が、宮城県知事らへの暴言問題で辞任したことへの意見、「九州電力の玄海原発やらせメール事件」が発覚し、原子力安全・保安院のあり方をめぐって多くの批判があった。稲わらを食べた牛から放射性セシウムが検出された。全国的に食の安全に対する懸念が高まり、多くの意見があった。女子ワールドカップサッカーで、「なでしこジャパン」が米国を破り優勝し、多くの視聴者から「感動した」との声が寄せられた。

### 【8月】

岩手県産の米「ひとめぼれ」をプレゼントするという放送中に、誤って「怪しいお米」「セシウムさん」などの不適切なテロップが23秒間流れた。視聴者から、被災者の気持ちを逆なでする非常識な内容だと、多くの批判が寄せられた。

暴力団会長との交際などを理由に、お笑いタレントが引退することになった。暴力団と芸能界の関係について、視聴者から多数の批判が寄せられた。民主党代表選挙は野田佳彦氏が勝利し、新首相に選ばれた。選挙の様相の中継について「誤った情報が放送され、投票に影響したのではないかと」の苦情があった。被災地の支援に来ていたボランティア

アをテレビ局が自局のお笑いイベントのために使ったとして非難する意見が多かった。

### 【9月】

被災地を視察した経済産業相が「死の町」と発言して、就任早々辞任に追い込まれた。発言には賛否さまざまな意見が寄せられたが、マスコミは揚げ足取りが過ぎるとの指摘や、記者の暴言に批判が集まった。子どもの質問に答えるかたちで、被災地の農作物は「食わずに捨てなさい」との大学教授のテレビ番組での発言には、被災者の気持ちを考えず乱暴すぎるとの批判があった。

列島各地を襲った台風報道についても、都会と地方の情報格差や、危険な場所での取材のあり方などに批判があった。ドラマでは、作品中に使われたモスキート音のような不快な効果音への苦情や、最終回で物語が完結しないアニメ放送などへの抗議があった。

### 【10月】

秋の改編に伴う長時間の特別番組への苦情や、海外からのニュース映像に関連した報道への意見が多かった。リビアのカダフィ大佐の血まみれの遺体映像や、中国の2歳の子どもが車にひき逃げされ見捨てられていたシーンなどには、「報道の大切さはわかるが、もう少し伝え方を工夫してほしい」などの意見もあった。記者会見で原発の除染水を政務官が飲んだことについて、飲ませたほうも飲んだほうも異常だとの批判があった。

“セックスレス”をテーマとした朝の情報番組には、賛否両論多くの意見が寄せられた。タブー視せず、取り組むことは良いことだと評価する声がある一方、朝の時間帯にはふさわしくないとの批判もあった。

### 【11月】

T P P参加に関する報道についての意見が多かった。交渉推進派・反対派の意見の取り上げ方が典型的すぎる。農業分野以外の利害得失など、きめ細やかな報道が必要との指摘があった。大阪ダブル選挙の報道がイメージ選挙に流されすぎ、出演者などが一方に偏り過ぎといった批判があった。米軍普天間飛行場の移設をめぐる発言で、沖縄防衛局長が更迭された。政策を“女性への暴行”に例えた不適切な発言に関する意見の中には、懇談の席での“オフレコ”や、記者クラブのあり方を問う声もあった。

バラエティー番組では、お笑い芸人たちが階段状のヌルヌル滑り台から落ちる際、女子芸人のパンツを脱がしたことに、顰蹙、怒りの意見が多く届いた。

### 【12月】

年末特番編成に対する不満意見が多く、特に長時間化するバラエティー番組に対しては、面白くもない芸人たちの内輪話が多い、などの批判が集中した。歌番組やスポーツ番組での“生番組風”演出についての疑問も多く寄せられた。金正日総書記死去のニュースには、報道の姿勢を質す意見があった。

福島第一原発事故関連では、政府の“収束宣言”に対する批判意見があった。放射能による食品への影響を調べた食卓調査番組への関心も高かった。ドラマでは、長く続いた時代劇の終了を惜しむ声があった。

### 【2012年1月】

東日本大震災から約10ヵ月が過ぎ、原発事故や被災地からの報道の数が減った。視聴者からは、継続的できめ細かな報道を求める意見や、東北3県だけでなく、茨城、千葉などの沿岸被災地のことも報道し続けてほしいなどの意見があった。

暴力団との交際で、芸能界を引退した元タレントに対し、吉本興業社長が“復帰”を望んだことについて、厳しい意見が多かった。正月の長時間の特番に対する不満も多く、特にバラエティー番組では、芸人たちが騒いで遊んでいるだけ、下品で、ばかばかしいことをいつまで続けるのかといった声があった。

### 【2月】

報道関連やドラマなどへの意見は前月より減り、バラエティー番組への意見が目立った。番組の収録中に若手お笑い芸人が事故で大けがをしたことについて、制作体制や、テレビ局の安全管理の意識のなさを批判する意見が多かった。出演している犬が声帯除去手術を受けていたことで、動物愛護の精神に反しているとの声もあった。大家族の日常を追った他局の番組をパロディー化したバラエティー番組に対しては、「皮肉や嘲り」は笑えない、「制作者の驕り」を感じる、といった厳しい批判意見があった。

ラジオに関しては、深夜放送に限らずパーソナリティーの発言が少し性的に過激すぎるのでは、などの意見があった。

### 【3月】

東日本大震災から1年が経過し、各局が特別番組を放送したことへの反響、意見が多かった。津波被害の映像などは、被災者に過剰な心的負担を与えかねないとして映像の使用に注意が払われたが、被災者からは、「もう見たくない」という声が、少なからず寄せられた。また、取材対象地域も被害の大きかった一部地域に限られ、表面的なショーアップが不愉快だとの声があった。

ワイドショーなどで、テレビから姿を消した女性タレントが話題となったが、本人や同居する“自称占い師”への取材のあり方をめぐって、「やりすぎ」「非常識」だとの批判が多かった。放送上の問題では、肝心のところでCMになる“CMまたぎ”に対する反発が強かった。女性アイドルグループが飴を口移しでリレーしていく製菓会社のCMに、「不衛生」だとの批判が多かった。

《参 考》

＜図表－1＞ 視聴者意見数の推移

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
全体	15,923	24,572	20,419	19,208
月平均	1,327	2,047	1,702	1,600

アクセス別	電話	5,155	32%	6,563	27%	5,621	27%	4,852	25%
	メール	9,959	63%	17,109	70%	14,022	69%	13,688	71%
	FAX	465	3%	528	2%	459	2%	379	2%
	郵送他	344	2%	372	1%	317	2%	289	2%

種別	番組全般	8,765	55.0%	16,549	67.4%	12,186	59.7%	9,821	51.1%
	人権	79	0.5%	49	0.2%	39	0.2%	24	0.1%
	青少年	1,498	9.4%	1,481	6.0%	1,563	7.7%	1,638	8.5%
	BPO	736	4.6%	1,051	4.3%	218	1.1%	161	0.8%
	その他	4,845	30.5%	5,442	22.1%	6,413	31.3%	7,564	39.5%

性別	男性	11,307	71%	17,447	71%	14,279	70%	13,627	71%
	女性	4,047	25%	6,418	26%	5,461	27%	4,906	26%
	不明	569	4%	707	3%	679	3%	675	3%

\* 性別は自己申告による。また、種別の「その他」には、放送関係以外の意見も含む。

〈図表-2〉 視聴者意見 月別意見数

\* 下段は2010年度データ

種別	年度	2011年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2012年 1月	2月	3月	分類計	比率
番組全般	11年度	861	717	839	1,908	1,215	1,011	575	533	576	611	465	510	9,821	51.1%
	10年度	1,430	927	873	878	811	725	829	542	804	718	1,057	2,592	12,186	59.7%
人権	11年度	1	4	1	1	4	2	1	2	3	2	1	2	24	0.1%
	10年度	2	2	2	0	3	4	1	1	0	2	15	7	39	0.2%
青少年	11年度	110	106	130	178	132	147	129	125	81	194	110	196	1,638	8.5%
	10年度	129	124	123	123	102	108	143	107	145	182	151	126	1,563	7.7%
BPO	11年度	23	18	19	13	25	15	10	8	4	10	6	10	161	0.8%
	10年度	26	29	15	18	26	14	16	9	13	19	14	19	218	1.1%
その他	11年度	473	497	545	867	1,329	829	622	459	433	526	511	473	7,564	39.5%
	10年度	567	513	513	507	521	502	470	405	434	500	570	911	6,413	31.4%
月別計	11年度	1,468	1,342	1,534	2,967	2,705	2,004	1,337	1,127	1,097	1,343	1,093	1,191	19,208	100%
	10年度	2,154	1,595	1,526	1,526	1,463	1,353	1,459	1,064	1,396	1,421	1,807	3,655	20,419	100.0%

〈図表-3〉 世代別意見数

年度	件数と比率	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	分類計
11年度	件数	842	3427	6013	4264	2028	1287	17,861
	%	5%	19%	34%	24%	11%	7%	100%
10年度	件数	729	3609	6005	4694	2215	1822	19,074
	%	4%	19%	31%	25%	12%	10%	100%

\* 「記載なし」があるため、実数は意見数より少ない