

V. 視聴者意見の概要

1. 視聴者対応の体制	69
2. 視聴者意見の概要	69
3. 視聴者意見の月別傾向	70

《参考》

<図表-1> 視聴者意見数の推移	74
<図表-2> 視聴者意見 月別意見数	75
<図表-3> 世代別意見数	75

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の視聴者・聴取者意見を幅広く受け付けている。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BPO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、電話・BPOホームページからのメール・ファクシミリ・郵送で受け付けている。電話受付は、平日の10時～17時（正午～13時は休止）の時間帯に常時4名の体制で対応している。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。また月に2回、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、全会員社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

2013年度の視聴者意見の総数は17,765件。これを前年度の19,022件と比較すると、1,257件の減少となっている。

意見のアクセス方法のうち、メールによるものが12,898件と、前年度比で1,079件減少している。電話によるものも4,348件と39件減少している。

世代別では30歳代が4,821件と一番多く、次いで40歳代の4,441件、20歳代の2,795件。以下、50歳代の2,664件、60歳以上1,451件、10歳代432件と続いている。この世代別意見数の傾向は、前年度と変わらない。

性別では男性が12,063件で全体の68%、女性は5,136件の29%となった。

当該放送局に通知した意見数は8,241件で、社数は134社であった。また、全会員社には225件の「放送全般意見」（抜粋）をメール配信した。

ツイッターやソーシャルネットワークなどの普及に伴い、ネット上で放送や番組について議論されるケースも増え、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2.8%程度だが、パーソナリティーの「品を欠く発言」などへの意見が多かった。

3. 視聴者意見の月別傾向

【2013年4月】

北朝鮮の挑発的行動が連日起き、朝鮮半島をめぐる地政学的リスクがかかってないほど高まったが、その伝え方に関して様々な意見が寄せられた。

黒田日銀総裁の「異次元」金融緩和策が発表されたが、安易にアベノミクスという言葉を使うべきではないといった声が寄せられた。

地震が淡路をはじめ全国で多発したが、配慮に欠ける電話取材など、報道のあり方について批判があった。

ボストンで爆発テロがあったが、爆弾の造り方を詳細に紹介する報道の姿勢に、疑問の声が多くあがった。

バラエティー番組では、食べ物を無駄に扱った番組に対して、如何なものかといった批判のメールが多数寄せられ、ドラマでは設定が性的に過激すぎるといった声も寄せられた。

【5月】

ロシア・中東を歴訪した安倍総理のトップセールスが耳目を集めたが、相変わらずアベノミクスに対して様々な意見が寄せられた。

憲法96条の先行改正など、憲法改正論議がかまびすしいが、反対意見だけではなく、賛成意見も紹介するべきだといった意見も寄せられた。

慰安婦発言に対し、波紋が国内外で広がったが、これについても賛否両論、様々な意見を紹介するべきだといった声が寄せられた。

バラエティー番組のドッキリ企画に対して、子どもたちに「いじめ」の格好のネタを提供するものだといった批判が多く寄せられた。

【6月】

参議院選挙の前哨戦といわれる東京都議会選挙で自・公が圧勝したが、政権の掲げる政策を扱った報道や番組に対して前月同様、様々な意見が寄せられた。

ワールドカップ予選で、サッカー日本代表が来年の本大会出場を決めたが、熱狂的なファンの大騒ぎを紹介する放送姿勢に対し、批判の声が寄せられた。野球では統一球問題が発覚し球界を揺るがしたが、無責任な推測を放送するべきではないといった意見があった。

芸能関係では、人気女子グループの恒例の「選抜総選挙」が生中継され、そういったものを長時間も放送するのは如何なものかといった批判などが寄せられた。

【7月】

ネットでの選挙活動が初めて可能となった第23回参議院議員選挙が行われた。自・公が圧勝し、衆参のねじれ状態が解消されたが、報道や番組に対して様々な意見が寄せられた。

女子スケート選手の出産報道で、取材・報道が過剰で、個人の人権やプライバシーを

侵害しているのではないかと、といった批判の声が多く寄せられた。

バラエティー番組で、出演者同士が罵り合っていたが、演出であれなんであれ、そういった言動を放送するのは如何なものかといった意見が寄せられた。

【8月】

麻生副総理の「ナチス発言」に様々な意見が寄せられた。

連日の猛暑や豪雨があったが、お天気の報道に関して、東京偏重ではないのかといった視聴者意見が寄せられた。

恒例の長時間のテレビ番組に対しては、内容がくだらない上、女性を侮蔑するものだと、といった声や偽善だといった意見が多く寄せられた。

元有名歌手の死亡報道について、WHOの自殺報道のガイドラインを無視した、興味本位の伝え方だといった批判が寄せられた。

【9月】

2020年のオリンピック・パラリンピックの開催地が東京に決まったが、どこもその話題に浮かれているばかりで辟易するといった意見などが寄せられた。

台風や竜巻の被害状況があちこちで報じられたが、騒音を撒き散らすヘリコプター取材が救助の妨げになるのに、相変わらず是正されていないといった批判の声や、災害時の危険な映像入手について疑念が寄せられた。

また、事件や事故のあと、子どもたちにインタビューしている様子が放送されたが、配慮が足りないのではないのかといった批判や、人気司会者の次男逮捕の取材の仕方が、あまりに過激ではないかといった声もあった。

【10月】

来年4月から消費税が5%から8%に増税されることが正式発表されたが、「上がった」かのような印象ばかりが先走りして、増税の時期を勘違いする可能性があるといった意見が寄せられた。

伊豆・大島で台風26号による大規模な災害が発生したが、取材ヘリによる騒音で救助活動の妨げとなっているといった切実な声や、災害対応に忙しい行政の担当者を生出演させるのは如何なものか、といった批判が多く寄せられた。

ストーカー殺人事件については、被害者の写真や動画を興味本位に掲載しているのではないかと、容疑者を「アニメオタク」とレッテルを貼っているが、ステレオタイプな報道姿勢だという声などが寄せられた。

過激な発言を売り物にしているトーク番組で、コメンテーターの発言が甚大な民族差別に当たるのではないのかといった声も寄せられた。

真剣勝負を謳い文句にしていた番組にヤラセ疑惑が発生したが、いままで楽しみにしていただけに裏切られた気持ちだといった批判意見が多数寄せられた。

【11月】

特定秘密保護法案について様々な報道番組や情報番組で取り扱っていたが、批判ばか

りしているといった声や、いまこそメディアの発信力が問われているなどといった意見が寄せられた。

相次いで食材の偽装疑惑が報じられたが、「誤表示」といった曖昧な表現ではなく、もっと的確な言葉を使うべきだという意見や、行き過ぎた報道は見直すべきだといった声などが寄せられた。

深夜のバラエティー番組で、「枕営業」といった不穏当な発言があり、そのお陰で嫌な目にあっているという視聴者の声などが寄せられた。

【12月】

特定秘密保護法が可決・成立したが、国会中継が少なかったといった声や、報道番組や情報番組で批判ばかりしているといった声などが寄せられた。

また、資金提供問題で都知事が辞任したが、資金提供を受けたほかの人物もいるのに、報道の矛先が彼にばかりに向かうのは一種の「叩き」ではないか、といった意見も寄せられた。

海外ロケで女性芸人たちに過激なことをやらせていたが、一步間違えれば大事故につながるという非難の声などが寄せられた。

また、恒例の年末編成に対して、通常の番組を放送するべきだといった意見が寄せられた。

【2014年1月】

東京都知事選挙が告示されたが、特定の候補者ばかり取り上げ、他の候補をないがしろにしているといった声や、ある政策ばかり俎上にのせるのは偏っているのではないかとといった批判が寄せられた。

自衛隊の輸送艦と釣り船との海難事故が発生したが、まだよく分らない状況で輸送艦に落ち度があるかのように決めつける論調は如何なものか、といった声が寄せられた。

児童養護施設を舞台にしたドラマに対し、施設で実際に生活している子どもたちの人権を踏みにじるものだといった意見がある一方、フィクションなのだし、ドラマの中の言葉尻を捉えるのではなく、もっと大きな視点で見るといった意見も寄せられた。賛否両論、多くの声が寄せられた。

早朝の子ども向け番組の出演者の衣服に卑猥な英語表記があったことに対し、批判が殺到した。

【2月】

STAP細胞という発見を若い女性研究者が発表した、肝心の研究内容ではなく、プライバシーばかり紹介する報道姿勢に疑問が寄せられた。

東京都知事選挙が投開票されたが、選挙中の番組の司会者の進行について疑問を呈する意見などが寄せられた。

記録的な大雪が日本列島の週末を2週にわたって直撃したが、首都圏ばかり重点的に取り上げる報道姿勢に対して、地方をないがしろにするものだといった批判や、オリ

ンピックばかり放送しないで、もっと大雪に関する情報を流してほしかったといった声が寄せられた。

ソチオリンピックの報道に関しては、メダル獲得ばかりに力点を置く放送に対して、オリンピック精神に反するといった非難や、特定の選手ばかりにスポットを当てるのは如何なものかといった声が寄せられた。

全ろうの作曲家の欺瞞が発覚したが、今まで彼を持ち上げてきた番組に対して、検証番組を作るべきだといった反省を促す意見が多数寄せられた。

【3月】

東日本大震災から丸3年が経つが、そうした節目の時は番組として取り上げるが、ふだんあまり報道しないのは如何なものかといった、疑問の声が寄せられた。

画期的な発見と大騒ぎされたS T A P細胞だが、疑惑が持ち上がると一転、非難するメディアの無責任な姿勢と科学報道のあり方に、批判的な意見が寄せられた。

ソチのパラリンピックに関して、オリンピックに比べて格段に放送が少ないことは身体障害者に対する差別そのものだ、といった声が寄せられた。

情報番組のインターネット上の真偽の定かでない画像の使用に対して、制作体制を疑問視する声が寄せられた。

《参 考》

＜図表－１＞ 「視聴者意見数の推移」

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度 ＜4月～3月＞
全体	20,419	19,208	19,022	17,765
月平均	1,702	1,600	1,585	1,480

アクセス別	電話	5,621	27%	4,852	25%	4,387	23%	4,348	24%
	メール	14,022	69%	13,688	71%	13,977	73%	12,898	73%
	FAX	459	2%	379	2%	363	2%	239	1%
	郵送他	317	2%	289	2%	295	2%	280	2%

種別	番組全般	12,186	59.7%	9,821	51.1%	10,228	53.7%	9,474	53.3%
	人権	39	0.2%	24	0.1%	49	0.3%	22	0.1%
	青少年	1,563	7.7%	1,638	8.5%	1,362	7.2%	1,819	10.2%
	BPO	218	1.1%	161	0.8%	111	0.6%	204	1.2%
	その他	6,413	31.3%	7,564	39.5%	7,272	38.2%	6,246	35.2%

性別	男性	14,279	70%	13,627	71%	12,704	67%	12,063	68%
	女性	5,461	27%	4,906	26%	5,617	30%	5,136	29%
	不明	679	3%	675	3%	701	3%	566	3%

＜図表－２＞ 「視聴者意見 月別意見数」

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	分類計	比率
番組全般	13年度	595	554	620	645	934	837	942	725	782	1,358	866	616	9,474	53.3%
	12年度	704	1,026	872	636	851	1,897	1,004	863	636	713	503	523	10,228	53.7%
人権	13年度	2	0	1	3	11	1	0	0	0	3	1	0	22	0.1%
	12年度	4	4	6	4	3	2	3	5	6	6	5	1	49	0.3%
青少年	13年度	120	113	105	133	147	133	121	181	101	368	183	114	1,819	10.2%
	12年度	160	125	133	155	120	95	116	106	80	78	90	104	1,362	7.2%
BPO	13年度	7	11	17	6	14	12	26	25	9	20	38	19	204	1.2%
	12年度	8	9	11	9	16	20	11	5	8	6	4	4	111	0.6%
その他	13年度	545	601	467	477	590	648	650	397	426	560	455	428	6,246	35.2%
	12年度	554	611	551	501	712	712	765	617	528	565	547	609	7,272	38.2%
月別計	13年度	1,271	1,279	1,210	1,264	1,696	1,631	1,739	1,328	1,318	2,309	1,543	1,177	17,765	100%
	12年度	1,430	1,775	1,573	1,305	1,702	2,726	1,899	1,596	1,258	1,368	1,149	1,241	19,022	100%

＜図表－３＞ 「世代別意見数」

		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	分類計
13年度	件数	432	2,795	4,821	4,441	2,664	1,451	16,604
	%	3%	17%	29%	26%	16%	9%	100%
12年度	件数	467	3,074	5,419	4,824	2,416	1,325	17,525
	%	3%	17%	31%	28%	14%	7%	100%

*「記載なし」があるため、意見総数より少ない