

「公共放送に関するWEBアンケート調査」の結果

株式会社野村総合研究所
コンサルティング事業本部
ICTメディアコンサルティング部

2022年10月17日

NRI

Share the Next Values!



01 調査概要・設計

02 調査結果

調査概要

■ 調査目的

- 国民のメディア利用状況の把握
- 国民の情報空間上の課題認識の把握
- 国民がデジタル時代の公共メディアに期待する役割の把握

※本資料における「公共メディア」とは、NHKの放送およびインターネットサービスを念頭においた表現である

■ 調査概要

● 定量調査

- ・ 調査方法：インターネットアンケート調査
- ・ 調査期間：2022年7月25日～2022年7月28日
- ・ 対象者：全国15～79歳の男女2,000名
 - ・ 母集団は、インターネットアンケート調査会社のモニター登録者
 - ・ 性別（男女）×年代（15～29歳、30～39歳、40～49歳、50～59歳、60～79歳）の10区分で人口構成比に割付

※手法上、インターネット非利用者は含まれない点に留意

※公共メディアやデジタル時代特有の課題について、文言のみで説明を行ったため、回答者のリテラシーによって各設問への理解に差異が存在する可能性があることに留意

● 定性調査

- ・ 調査方法：オンライングループインタビュー
- ・ 調査期間：2022年8月20日14時00分～15時30分（90分）
- ・ 対象者：上記アンケート回答者のうち、グループインタビューに同意いただけただけの方 5名1グループ
 - ・ 性年代およびテレビ利用の多寡を分散させて聴取を実施（下記参照）

		年代		
		30代以下	40,50代	60代以上
テレビ 利用状況	テレビ利用が多い※	男性1名（30代）	男性1名（40代）	女性1名（60代）
	テレビ利用が少ない	女性1名（30代）	女性1名（50代）	

※テレビ利用が多い：平日も休日も1時間以上のテレビ視聴を行っている

まずデジタル時代の公共メディアに期待される役割についての仮説を構築し、有識者にご意見をいただいた上でアンケート・グループインタビュー調査を行った

調査のフロー

役割仮説の構築

仮説の検証

初期仮説構築

総務省・NRIの
議論

有識者
ヒアリング①

アンケート

グループ
インタビュー

有識者
ヒアリング②

「デジタル時代における放送制度の在り方に関する検討会」での整理結果等から役割の仮説を構築

構築した仮説をブラッシュアップ

初期仮説・仮説検証方法に関してご相談

検証仮説それぞれへの期待度を定量化

アンケートの補完として、具体的な期待の内容や背景を確認

得られた結果の解釈を有識者の方々と議論

公共メディアの役割仮説は17項目設定した

役割のカテゴリ (第1回公共放送WG資料より)	#	役割	
豊かで、かつ、良い放送番組の提供	①生命・身体の維持	1 生命・身体の維持のための情報を提供すること(災害や健康に関する情報等)	
	②社会の多様性・自律を助ける	2	幅広い年齢層の教育・学習に役立つ情報を提供すること
		3	高齢者や障害者など社会の助けを必要とする人々のための情報を提供すること
		4	世の中には様々な人々や考え方があることを共有し相互の理解を促すような、国内外の社会・文化の多様性を伝える情報を提供すること
	③国民的な娯楽	5	国民皆が一丸となって楽しめるスポーツ中継・娯楽番組を提供すること
		6	国際社会に対する理解を促進する情報を提供すること
	④民主主義の維持	7	なるべく多くの視点から、偏りなく公平・公正な情報を提供すること
		8	社会生活における判断のよりどころとなるような正確で信頼できる情報を提供すること
		9	取材や報道を通じて、権力を持つ組織(政府・企業など)や人(政治家・経営者など)を監視すること
	⑤地域社会の維持	10	地域社会の維持のための情報を提供すること(地域独自の行事や事件の報道等)
		11	地域社会や地域文化を全国に紹介すること
	⑥文化の保存・育成・普及	12	日本人が共有すべき日本の伝統・文化に関する情報を提供すること
		13	映像記録の蓄積・保管により、日本の歴史や文化を次世代に継承すること
	あまねく日本全国において受信できるよう措置	14	いつでも、どこでもテレビ・ラジオ・スマートフォンなどあらゆる手段を通じてコンテンツを視聴できるような環境を整備すること
	放送及び受信の進歩発達のための調査研究	15	映像配信技術等の研究開発などを通じて、日本のコンテンツ業界の技術水準の向上に貢献し、先導すること
		16	質の高いコンテンツ制作や人材育成などを通じて、日本のコンテンツ産業の発展に貢献し、先導すること
	国際放送	17	世界に向けて日本の政治・経済・文化についてのコンテンツを配信し、日本に対する正確な理解を促進すること

調査設計 | アンケート・グループインタビューでの聴取項目

アンケート・グループインタビューともに以下のような項目について聴取を行った

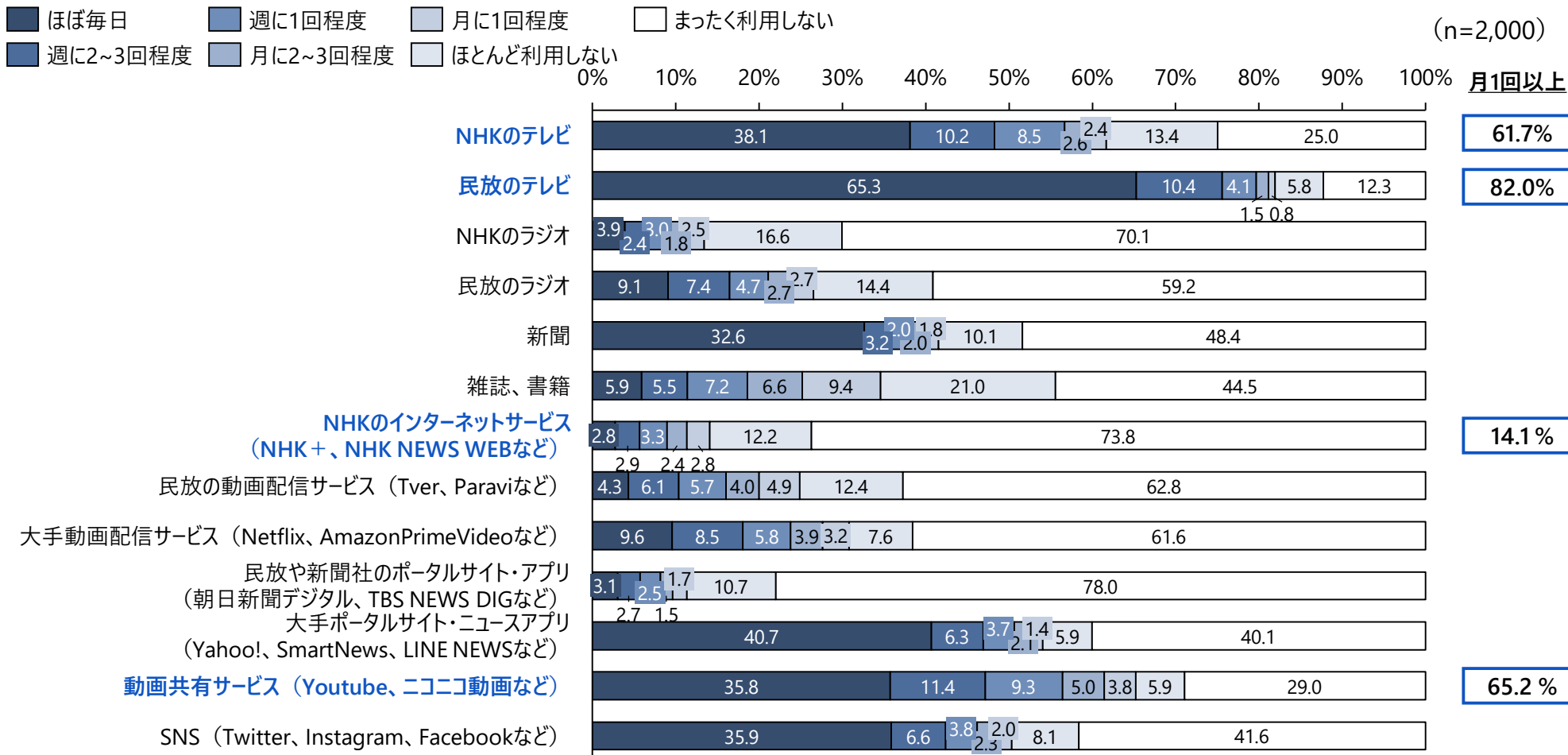
#	項目概要	主な聴取目的	アンケートの主な設問	グループインタビューの主な設問
1	利用率	<ul style="list-style-type: none"> 国民のメディア利用状況の把握 (NHKとその他メディアの利用状況比較) 	<ul style="list-style-type: none"> メディアの利用頻度 	<ul style="list-style-type: none"> NHKを利用する理由
2	信頼度		<ul style="list-style-type: none"> メディアのジャンル別信頼度 	<ul style="list-style-type: none"> NHKを信頼する理由
3	情報空間上の課題認識	<ul style="list-style-type: none"> デジタル時代に生じる情報空間上の課題への問題意識の把握 上記課題についての、回答者の認識の統一 (デジタル時代の公共メディアの役割を回答いただく際の前提となるため) 	<ul style="list-style-type: none"> 情報空間上の課題仮説への問題意識 	<ul style="list-style-type: none"> - (アンケートで提示した課題について改めて説明を実施)
4	公共メディアに期待する役割	<ul style="list-style-type: none"> デジタル時代に公共メディアに期待される役割の把握 	<ul style="list-style-type: none"> 役割仮説のNHKへの期待度 	<ul style="list-style-type: none"> 特に期待する役割とその理由 あまり期待しない役割とその理由
5	公共メディアに期待する機能	<ul style="list-style-type: none"> デジタル時代に公共メディアのインターネットサービスに期待される役割の把握 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットサービスごとの必要度 (自分にとって／社会にとって) 	<ul style="list-style-type: none"> NHKのインターネットサービス展開への期待有無とその理由

01 本調査研究の背景と設計方法

02 調査結果

NHKのテレビを月1回以上利用している人は全体の約62%で、民放、動画共有サービスに次ぐ利用率。NHKのインターネットサービスの利用率は約14%

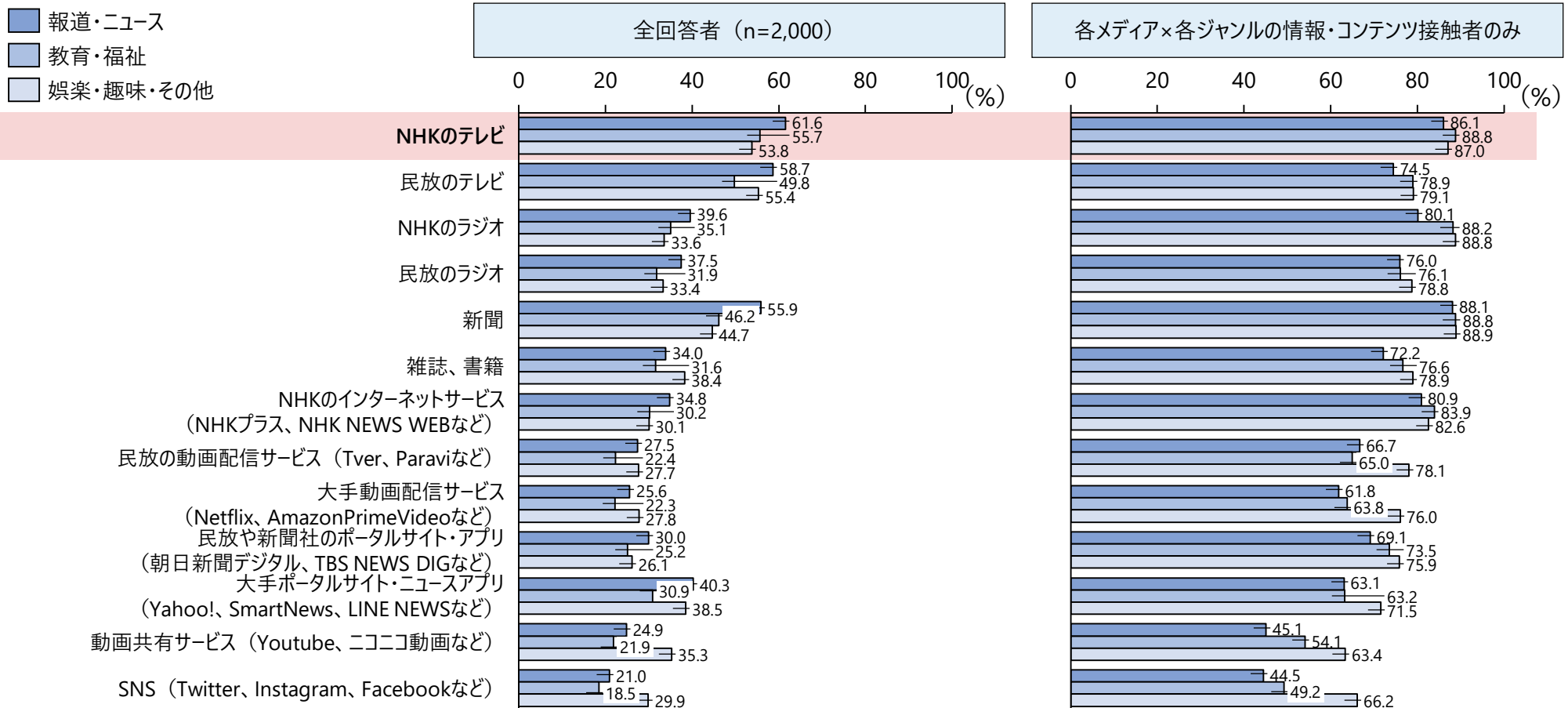
Q5. あなたは普段、以下のメディアをどの程度利用していますか。各メディアそれぞれについてお答えください。(SA)



アンケート調査結果 | 2. 信頼度 | 各メディアにおけるジャンル別信頼度

NHKのテレビの信頼度は、いずれのジャンルでも全体の50%超、利用者の80%超で、大手ポータルサイト・ニュースアプリ、動画共有サービス、SNSと比較して高い

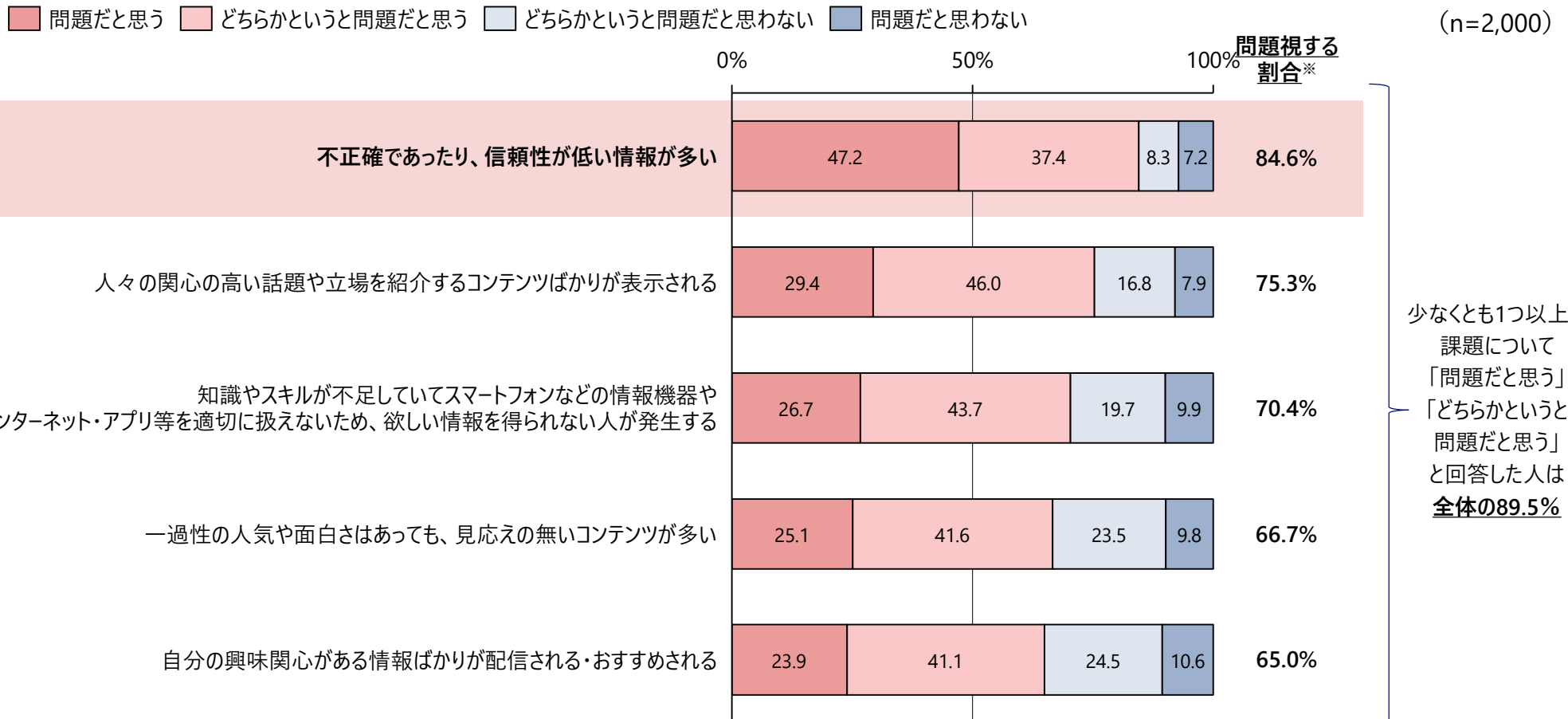
Q7, 9, 11. あなたは以下のメディア・情報源が発信する各ジャンルの情報・コンテンツを信頼していますか。それぞれ1つお答えください。(SA)



注) 各設問における選択肢「信頼している」「どちらかという信頼している」を信頼している人として計算。
各メディア×各ジャンルの情報・コンテンツ接触者のn数はメディア・ジャンル毎に異なる。

情報の質・発信・入手に関する課題について聴取したところ、どの課題も60%以上が問題視。中でも、「不正確・信頼性の低い情報」に対しては80%超が問題と認識

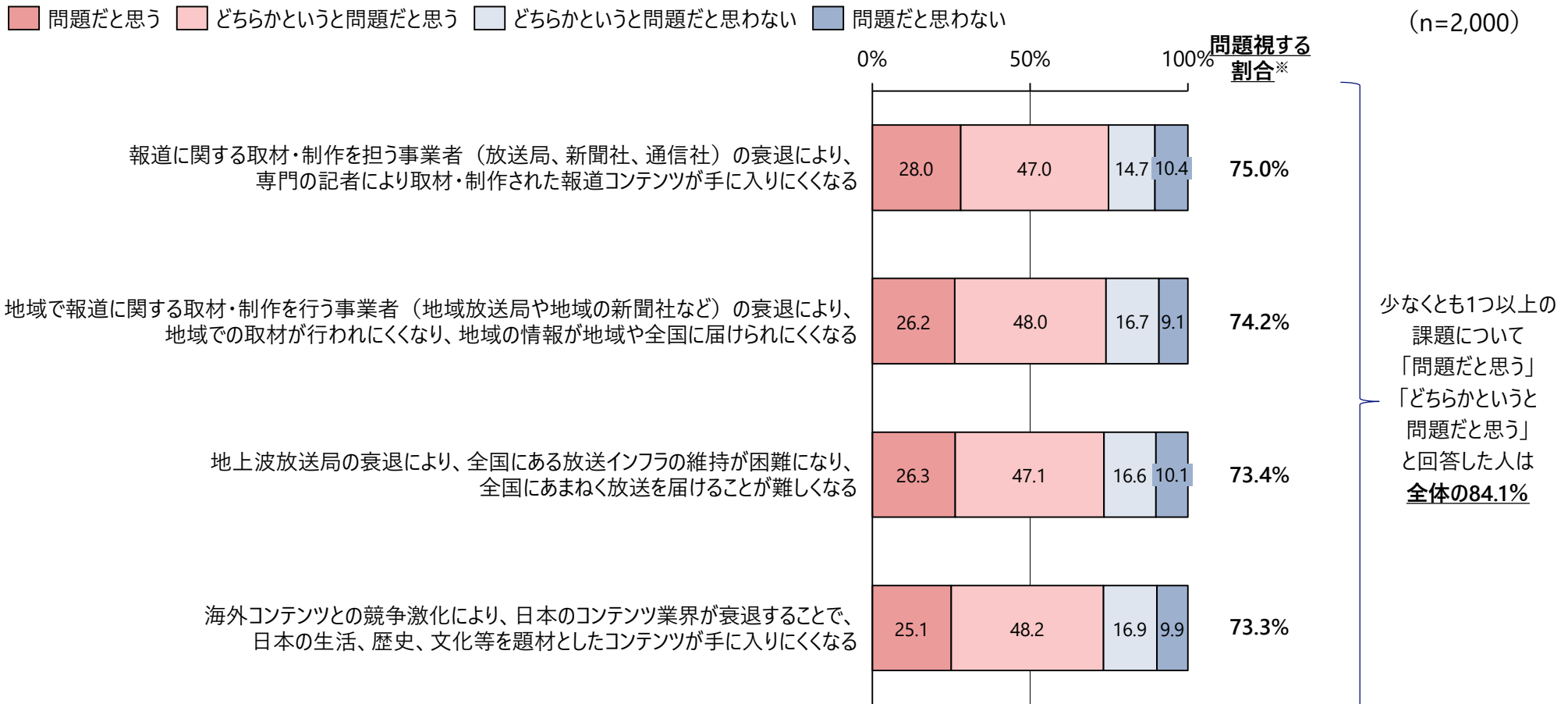
Q12. インターネットの利用が広まった現代において、情報の質・発信の仕方・入手の仕方について様々な課題が発生しているという意見があります。あなたは、以下について社会全体としてどの程度問題だと思いますか。それぞれ1つお答えください。(SA)



*問題視する割合は、「問題だと思う」「どちらかという問題だと思う」割合の合計値。

日本のコンテンツ業界に関する課題について聴取したところ、 どの課題についても70%以上が問題と認識

Q13. インターネットの利用が広まった現代において、人々の視聴習慣が変化したり、インターネット事業者が増加・拡大したりすることにより、日本のコンテンツ業界に以下のような課題が生じる可能性があるという意見があります。
あなたは、以下のような課題が生じた場合どの程度問題だと思いますか。それぞれ1つお答えください。(SA)



※問題視する割合は、「問題だと思う」「どちらかという問題だと思う」割合の合計値。

アンケート調査結果 | 4. 公共メディアに期待する役割 | 各役割に対する期待度

どの役割も過半数が期待しており、いずれか1つでも役割を期待している人の割合は約81%。
 生命・身体維持のための情報、正確で信頼できる情報、公平公正な情報の提供が特に高い

Q14. 前の設問でお示したようなインターネットの普及に伴う様々な課題を踏まえ、あなたがこれからのNHKに期待する役割を伺います。営利を目的としない公共メディアとして、NHKは以下のような役割を果たしていくことが考えられますが、あなたは以下の役割それぞれについてNHKが担うことをどの程度期待しますか。それぞれ1つお選びください。(SA)

■ 期待する □ どちらかという期待する ■ どちらかという期待しない □ 期待しない

(n=2,000)



「少なくとも1つ以上の役割について「期待する」と回答した人は全体の81.2%」

*期待割合は、「期待する」「どちらかという期待する」割合の合計値

デジタル時代に生じる情報空間上の課題を問題だと思う人ほど、公共メディアへの期待は高い

Q12,13の課題の数別・Q14の17個の役割仮説に対する期待割合※の平均値

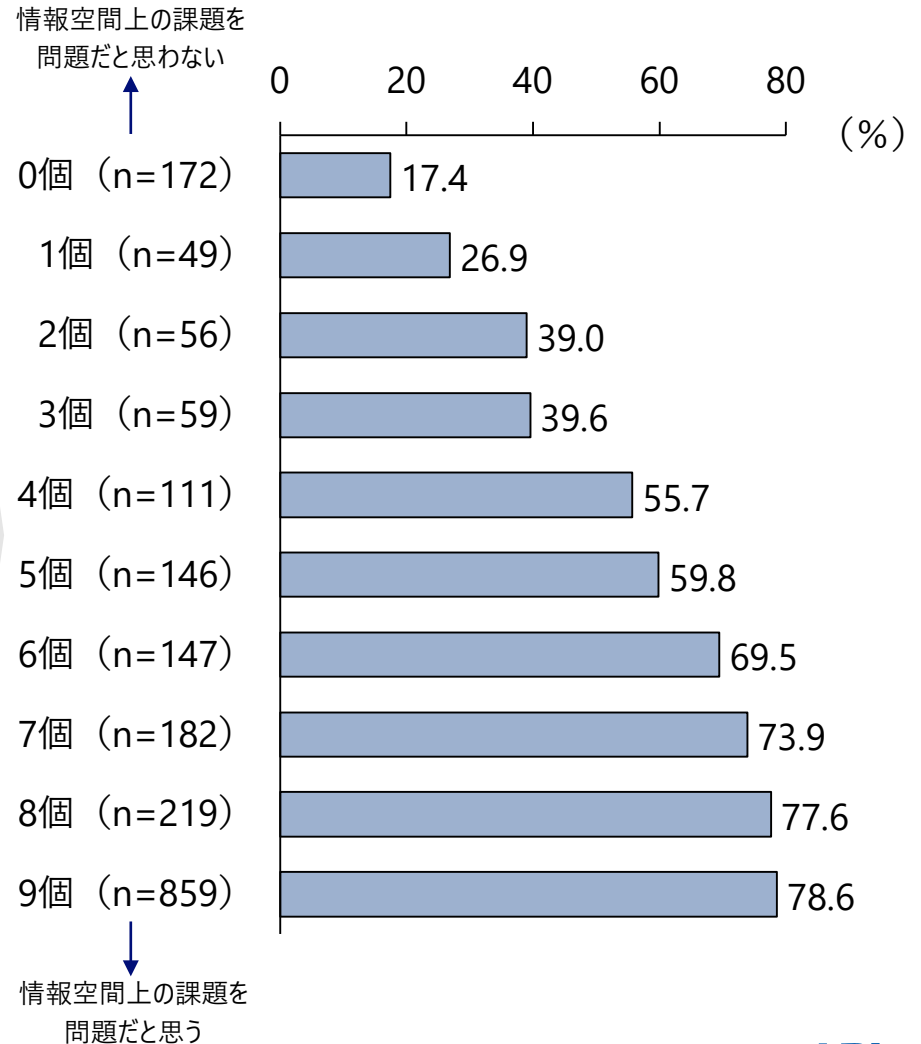
情報の質・発信・入手に 関する課題

- 不正確であったり、信頼性が低い情報が多い
- 人々の関心の高い話題や立場を紹介するコンテンツばかりが表示される
- 一過性の人気や面白さはあっても、見応えの無いコンテンツが多い
- 自分の興味関心がある情報ばかりが配信される・おすすめされる
- 知識やスキルが不足してスマートフォンなどの情報機器やインターネット・アプリ等を適切に扱えないため、欲しい情報を得られない人が発生する

コンテンツ業界の課題

- 報道に関する取材・制作を担う事業者(放送局、新聞社、通信社)の衰退により、専門の記者により取材・制作された報道コンテンツが手に入りにくくなる
- 地上波放送局の衰退により、全国にある放送インフラの維持が困難になり、全国にあまなく放送を届けことが難しくなる
- 地域で報道に関する取材・制作を行う事業者(地域放送局や地域の新聞社など)の衰退により、地域での取材が行われにくくなり、地域の情報が地域や全国に届けられにくくなる
- 海外コンテンツとの競争激化により、日本のコンテンツ業界が衰退することで、日本の生活、歴史、文化等を題材としたコンテンツが手に入りにくくなる

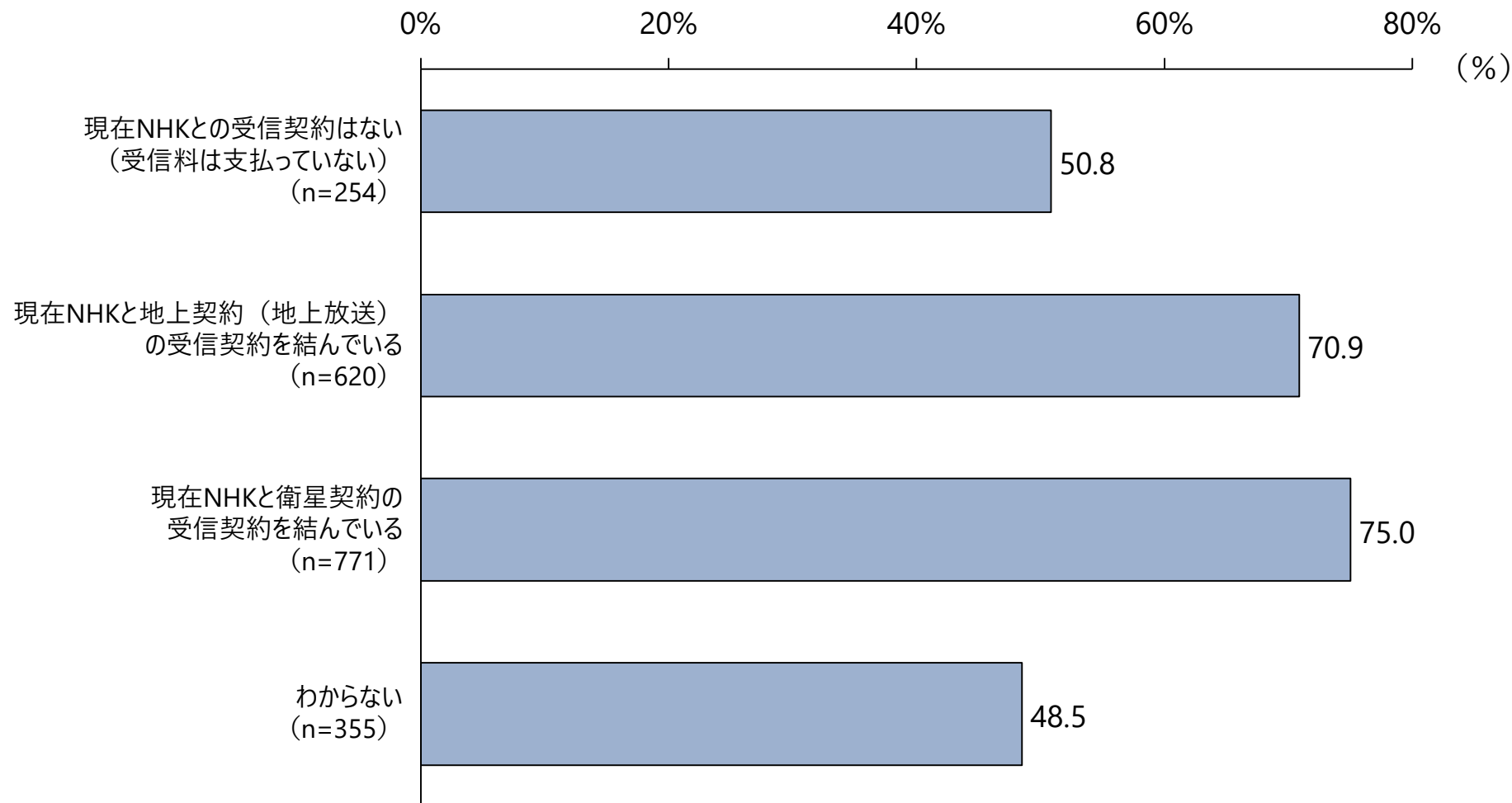
「問題だと思う」「どちらかという問題だと思う」と回答した課題の数を合算



※期待割合は、「期待する」「どちらかという期待する」割合の合計値

アンケート調査結果 | 4. 公共メディアに期待する役割 | 受信契約×公共メディアへの期待 受信契約がある方の概ね7割超がNHKの各役割に期待している

受信契約有無別・Q14の17個の役割仮説に対する期待割合※の平均値



※期待割合は、「期待する」「どちらかという期待する」割合の合計値

アンケート調査結果 | 4. 公共メディアに期待する役割 | 年代×公共メディアへの期待

全年代を通し、生命・身体維持のための情報、正確で信頼できる情報が期待されている。
 加えて、若年層はアーカイブを、高年齢層は高齢者・障害者などのための情報を相対的に期待

年代別・Q14の各項目の期待割合※

■ : 各年代の上位1-3位項目 ■ : 各年代の上位4-5位の項目

役割のカテゴリ (第1回公共放送WG資料より)		#	役割	20代以下 (n=363)	30代 (n=284)	40代 (n=370)	50代 (n=337)	60-70代 (n=646)
豊か で、 かつ、 良い放 送番 組の 提供	① 生命・身体の維持	1	生命・身体維持のための情報を提供すること(災害や健康に関する情報等)	63.6%	67.6%	70.8%	71.5%	81.3%
	② 社会の多様性・ 自律を助ける	2	幅広い年齢層の教育・学習に役立つ情報を提供すること	59.8%	61.3%	64.3%	66.8%	73.4%
		3	高齢者や障害者など社会の助けを必要とする人々のための情報を提供すること	59.8%	60.9%	63.8%	69.1%	76.5%
		4	世の中には様々な人々や考え方があることを共有し相互の理解を促すような、 国内外の社会・文化の多様性を伝える情報を提供すること	60.3%	61.3%	66.2%	66.8%	75.4%
	③ 国民的な娯楽	5	国民皆が一丸となって楽しめるスポーツ中継・娯楽番組を提供すること	55.6%	53.9%	58.6%	56.4%	59.1%
	④ 民主主義の維持	6	国際社会に対する理解を促進する情報を提供すること	58.4%	60.2%	63.2%	67.4%	73.7%
		7	なるべく多くの視点から、偏りなく公平・公正な情報を提供すること	60.1%	64.8%	67.0%	69.1%	77.2%
		8	社会生活における判断のよりどころとなるような正確で信頼できる情報を提供すること	66.1%	66.5%	69.7%	71.5%	77.4%
		9	取材や報道を通じて、権力を持つ組織(政府・企業など)や人(政治家・経営者など)を監視すること	60.3%	60.2%	59.7%	65.3%	71.2%
	⑤ 地域社会の維持	10	地域社会の維持のための情報を提供すること(地域独自の行事や事件の報道等)	60.1%	62.7%	66.5%	68.0%	75.1%
		11	地域社会や地域文化を全国に紹介すること	57.3%	60.6%	65.4%	66.5%	73.4%
	⑥ 文化の保存・ 育成・普及	12	日本人が共有すべき日本の伝統・文化に関する情報を提供すること	60.3%	57.0%	64.3%	64.7%	71.4%
		13	映像記録の蓄積・保管により、日本の歴史や文化を次世代に継承すること	60.9%	61.6%	64.6%	67.4%	73.7%
あまねく日本全国において 受信できるよう措置	14	いつでも、どこでもテレビ・ラジオ・スマートフォンなど あらゆる手段を通じてコンテンツを視聴できるような環境を整備すること	59.0%	53.9%	58.4%	64.7%	68.0%	
放送及び受信の 進歩発達のための調査研究	15	映像配信技術等の研究開発などを通じて、 日本のコンテンツ業界の技術水準の向上に貢献し、先導すること	57.0%	56.0%	60.3%	61.4%	69.0%	
	16	質の高いコンテンツ制作や人材育成などを通じて、 日本のコンテンツ産業の発展に貢献し、先導すること	59.0%	58.8%	62.2%	65.0%	68.3%	
国際放送	17	世界に向けて日本の政治・経済・文化についてのコンテンツを配信し、 日本に対する正確な理解を促進すること	60.1%	61.3%	64.1%	65.6%	71.5%	

※期待割合は、「期待する」「どちらかという期待する」割合の合計値

各役割について、以下のような意見が挙げられた (1/2)

カテゴリ	#	役割	評価・期待	
豊かで、 かつ良い放送番組の 提供	①生命・身体の維持	1	生命・身体の維持のための情報を提供すること（災害や健康に関する情報等）	<ul style="list-style-type: none"> 最も大事な役割の1つとして期待する。今までNHKが国民から期待されてきたことをぶれさせることなく続けて欲しいという思いがある。(30代 男性)
	②社会の多様性・自律を助ける	2	幅広い年齢層の教育・学習に役立つ情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 学習に役立つ情報が放送されていたら嬉しいと感じるが、自分で参考書等を買って勉強する方が多くの情報を得られることが多いと思う。(30代 女性)
		3	高齢者や障害者など社会の助けを必要とする人々のための情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> これは地域の自治体でできることだと思う。(60代 女性)
	③国民的な娯楽	4	世の中には様々な人々や考え方があることを共有し相互の理解を促すような、国内外の社会・文化の多様性を伝える情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 自然や動物の姿や、障害がある方の生活など、普段生活しているだけでは手に入らない情報や知識を視聴者に教えてほしいので特に期待する。(30代 女性) 特に期待する。世界には色々な考え方があることを伝えることで、日本人が一回り豊かになればいいと思う。(50代 女性)
		5	国民皆が一丸となって楽しめるスポーツ中継・娯楽番組を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 朝ドラは家事をした後に見てほっとできる時間で癒やしになるため、今後もNHKの役割として期待する。(60代 女性) NHKの娯楽番組を個人的には楽しみにしていないため、NHKの役割として期待していない。(50代 女性) スポーツ中継はよく見ており、役割としてあってもよいが、他の役割の方が優先されてしまう印象を持つ。(40代 男性)
	④民主主義の維持	6	国際社会に対する理解を促進する情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 国際社会を理解するためにNHKの力が必要だと思うので特に期待する。(50代 女性)
		7	なるべく多くの視点から、偏りなく公平・公正な情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 民放ではなく、NHKだからこそその役割として期待している。(50代 女性)
		8	社会生活における判断のよりどころとなるような正確で信頼できる情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> -

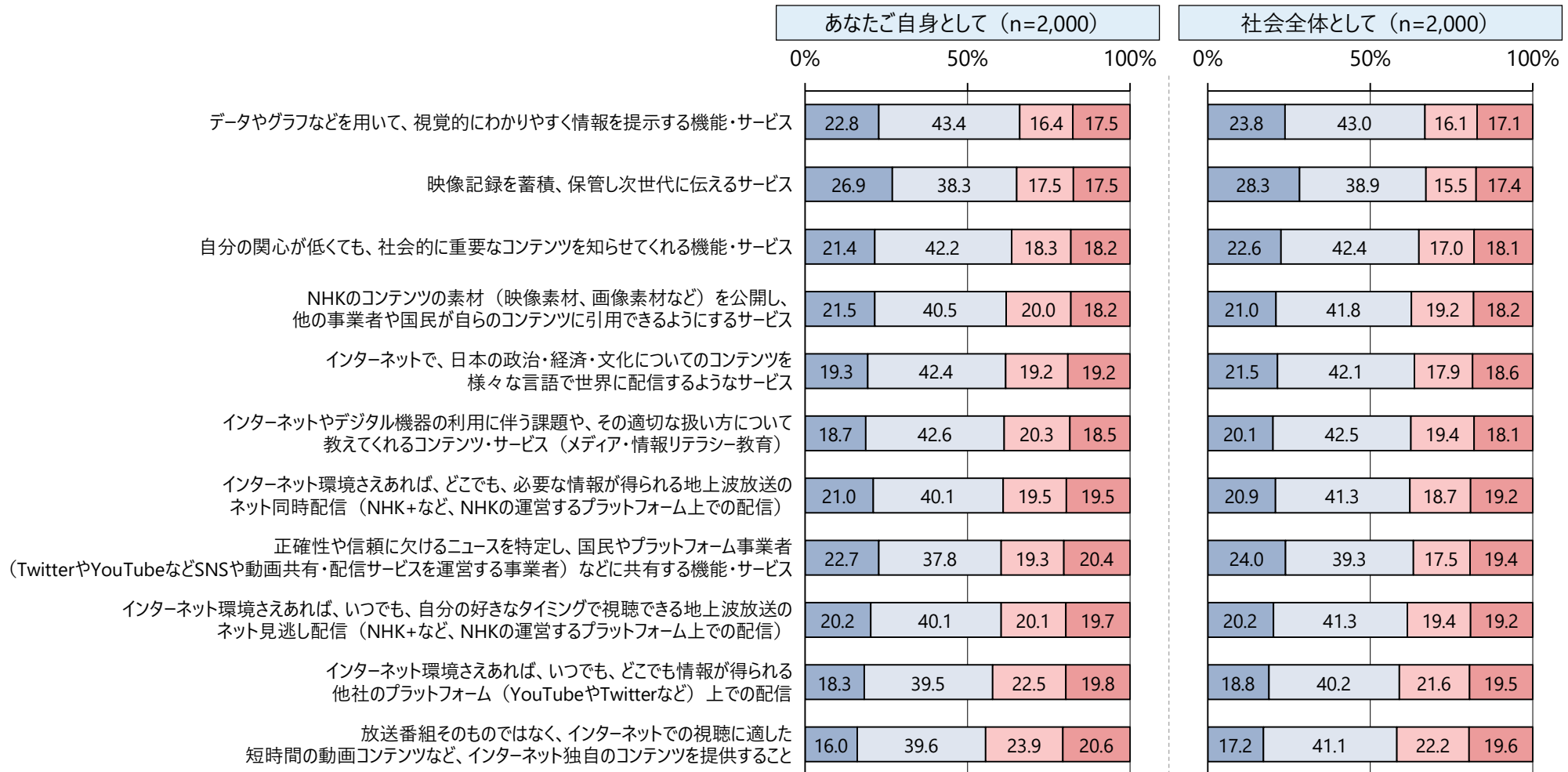
各役割について、以下のような意見が挙げられた (2/2)

カテゴリ		#	役割	評価・期待
豊かで、かつ良い放送番組の提供	④民主主義の維持	9	取材や報道を通じて、権力を持つ組織（政府・企業など）や人（政治家・経営者など）を監視すること	<ul style="list-style-type: none"> 国民一人一人が監視するのは難しいので、NHKのような機関が厳しく監視して放送して欲しいという意味で特に期待する。(50代 女性)
	⑤地域社会の維持	10	地域社会の維持のための情報を提供すること（地域独自の行事や事件の報道等）	<ul style="list-style-type: none"> 重要ではないわけではないが、NHKでなくてもある程度役割を担えるものかと思う。(50代 女性)
		11	地域社会や地域文化を全国に紹介すること	
	⑥文化の保存・育成・普及	12	日本人が共有すべき日本の伝統・文化に関する情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> 周りの大人から口頭で伝えられたり、周りの人から学習したりして共有するものだと感じる。(30代 女性)
		13	映像記録の蓄積・保管により、日本の歴史や文化を次世代に継承すること	<ul style="list-style-type: none"> NHKは既にこの役割については、かなり取り組んでいると思っている。(30代 男性)
	あまねく日本全国において受信できるよう措置	14	いつでも、どこでもテレビ・ラジオ・スマートフォンなどあらゆる手段を通じてコンテンツを視聴できるような環境を整備すること	<ul style="list-style-type: none"> 地震や災害が起こった時は出先でも情報が見られるのはありがたいが、普段どこでも見たいかと言われるとそうではない。(30代 女性)
放送及び受信の進歩発達のための調査研究	15	映像配信技術等の研究開発などを通じて、日本のコンテンツ業界の技術水準の向上に貢献し、先導すること	<ul style="list-style-type: none"> - 	
	16	質の高いコンテンツ制作や人材育成などを通じて、日本のコンテンツ産業の発展に貢献し、先導すること	<ul style="list-style-type: none"> - 	
国際放送	17	世界に向けて日本の政治・経済・文化についてのコンテンツを配信し、日本に対する正確な理解を促進すること	<ul style="list-style-type: none"> 国際社会の中で日本としてのアピールを行うためにNHKの力が必要だと思うので特に期待する。(50代 女性) 	

公共メディアの役割を実現する手段として、例示した全てのインターネット上での提供機能・サービスについて、半数以上の人々が、自分自身・社会全体双方で必要と考えている

Q16. NHKがインターネット時代においてもその役割を果たすために、NHKが以下のような機能・サービスを提供することは必要だと思いますか。あなたご自身として必要だと思うか、社会全体として必要だと思うか、それぞれ1つずつお答えください。(SA)

■ 必要だと思う □ どちらかという必要だと思う □ どちらかという必要だと思わない □ 必要だと思わない



NHKのインターネットサービスへの期待は、自分自身の利用意向によって変わるが、利用意向が無い人でも、テレビ非保有者がNHKコンテンツを利用できる環境が必要と考えている

NHKのインターネットサービス展開を期待する人の意見

- 特に期待するものとしては「映像記録を蓄積、保管し次世代に伝えるサービス」に期待したい。また、現状NHK+はNHKの受信料を払っている人向けにコンテンツを提供しているが、テレビ等を持っていない人向けにも、個別に利用料を支払ってNHKのコンテンツを見られるような環境を作してほしい（40代 男性）
- 「映像記録を蓄積、保管し次世代に伝えるサービス」への期待はある。起こったニュースや事件の映像を好きな時に見られたりするサービスがあったら良い。また、ネット上でニュースを放送するだけでなく、視聴者の意見を見られる形や、一般人を集めて討論するようなサービスは良いのではないか。NHKのインターネットでしか見られないような特別な番組、テレビではやっていないようなネット限定の番組があると珍しくて見るかもしれない（30代 女性）

NHKのインターネットサービス展開を期待しない人の意見

- 日々のニュース等を後で見返したりすることは日常的にはない。そういった状況でデジタルコンテンツを先進的に発展させる役割がNHKにあるかという疑問がある。一方でより時代が進み、テレビが使われなくなる時代になれば、コンテンツを他のデバイスで見られるようにすることは必要になると思う（30代 男性）
- 全く期待しないわけではないが、インターネット上で、というよりもテレビでのニュースを安定的にしっかり放送してほしいという気持ちがある（50代 女性）
- 世代的にインターネットを自由に操れる世代ではなく、苦手なのでテレビで十分だと考えている。一方で、将来的にはインターネットの時代になると感じており、その中で現在の若者の「とにかく自分の好きなものばかり集中して見る」状況は課題だと思う（60代 女性）

調査結果全体のサマリは以下の通り

調査項目		調査結果サマリ
1	利用率	<ul style="list-style-type: none"> □ NHKのテレビは民放と共に国民の過半に利用されている。 □ また、NHKのインターネットサービスは利用率は約14%
2	信頼度	<ul style="list-style-type: none"> □ 放送は新聞と並び、国内で最も信頼されているメディアであり、現状、インターネット専門メディアの中には同程度信頼されているメディアが存在しない状況である
3	情報空間上の課題認識	<ul style="list-style-type: none"> □ 不正確・信頼性の低い情報など、提示した全てのデジタル時代に生じる情報空間上の課題について、国民の60%以上が問題視
4	公共メディアに期待する役割	<ul style="list-style-type: none"> □ デジタル時代においても、「豊かで、かつ、良い放送番組の提供」「あまねく日本全国において受信できるよう措置」「放送及び受信の進歩発達のための調査研究」「国際放送」のいずれも、国民の過半に期待されている □ 特に生活や社会の根幹を支える情報提供への期待は年代問わず大きい □ それらに加えて、若年層はアーカイブの役割を、高年齢層は高齢者や障害者のための情報提供を、相対的に期待している
5	公共メディアに期待する機能	<ul style="list-style-type: none"> □ 特定の機能・サービスにとどまらず幅広い取り組みに期待されている □ 特に、インフォグラフィックス、アーカイブ、レコメンドなど、必要な情報をわかりやすく流通・蓄積させるサービスへの期待が高い □ また、公共メディアの役割を実現する手段として、インターネット上での提供機能・サービスについて、半数以上の人々が、自分自身・社会全体双方で必要と考えている

The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!