

「武士道精神で仕事に取り組み！」

受 信料制度で成り立つ公共放送NHKの
最大のよりどころである視聴者からの信頼。

そして、常に問われる
公共放送の存在価値…。

盛岡市消費生活センターという
地方行政の立場で、市民のために
問題解決に取り組んでいる吉田氏に、
市民の信頼を得るためには何が必要なのか、
そして公共放送の存在価値とは何か、
お話を聞くことができた。

(このインタビューは吉田さんが盛岡市消費生活
センター主査を務めていた時のものです)



吉田 直美

元盛岡市消費生活センター主査

プロフィール

1967年生まれ。元盛岡市消費生活センター主査。2002年から8年間にわたり同センターに勤務し、消費者向け出前講座を年200回開催。盛岡広域8市町村による消費者行政の共同実施を立案し、参議院の消費者問題特別委員会公聴会の公述人も務めた。現在は、NPO職員として「これからの暮らし仕事支援室（これくら）」で活躍中。

市民から信頼を得るために

岩手県盛岡市は「悪質商法に負けないまちづくり」というスローガンのもと、「盛岡市消費生活センター」が中心となって、悪質商法や多重債務などの「消費者問題」の解決に取り組んでいます。

同センターで主査を務める吉田直美さんは、6年間で2000件を超える消費者問題を解決してきた実績をあげられ、『NHKスペシャル』^{※1}をはじめ、NHK及び民放各社の報道・情報番組において多くの取材を受けた経験をお持ちです。そうした経験から、市民から信頼を得るために必要なことは何か、またNHKと民放の取材を通じて感じている、公共放送としてのNHKの存在価値などについてお話を伺うことができました。

地方行政の立場から見るメディア

——悪質商法・多重債務問題の対応をされる立場から、メディアの放送・報道について、どのように感じていますか。

私どもの悪質商法対策や多重債務対策は、「対応しますから相談に来てください」と単に相談を呼びかけるにとどまらず、役所が市民に問題提起をして「みんなの問題だ」という理解をしてもらい、市民とともに取り組んでいこうという考え方でやっています。

そうした考えの中で、メディアの役割は非常に大きなものがあります。役所が持っている広報媒体だけでは、なかなか市民に広く行き届きません。それをメディアが映像や音声、文字を使って広めていただける。特にテレビは市民に情報が伝わる効果が高いと思います。

——NHKの放送・報道についてはいかがですか。

NHKについては、民放が取り組みづらい部分をやってもらえるだろうという大きな期待を持っています。「多重債務問題」を例にとると、番組で貸金業者の問題行為を伝えようとする。もちろん、すべての貸金業者が「悪」ではありませんが、本当に悪質な場合でも、スポンサーに貸金業者がついている民放では「もう少し表現を抑えて」ということになって、真に伝えたいことが伝わらないという事態が起こりえるのではないのでしょうか。

でも、NHKはスポンサーを気にしたり、惑わされたりせずに、社会正義の信念を貫くことができるメディアであらうと思います。

——NHKと民放の違いで、他に感じるところはありますか。

消費生活センターの取り組みで市民に伝えたいことがあっても、民放では絵になって、面白くないとなかなか取り上げてもらえない場合があります。我々も様々な情報を出しますが、民放がたくさん取材に来ることもあれば、全然来ないときもあります。

NHKは、そういう意味でのムラは少ないと感じます。ただ、様々な情報提供をする中で、絵になりづらく地味だけれども社会的意義の高い内容だと思うときには、ぜひNHKで扱って欲しいと、一方的ながらそう願っているのですが、色々なご事情があるのでしよう。私の願いのとおりにはいかないことも時々あります。それが単に私の片思いなのか、NHKの機動力が問題なのか、それとも単純に人手が足りないのか、もしかしたらデスクの編集判断なのかもしれないですね。

——市民の反応は、民放で放送された場合と、NHKで放送した場合で違いますか。

取り上げられ方によって違います。例えば、私は多重債務問題を生活全般、社会問題としてとらえ、問題の本質を鋭く突き、その実態を市民に広く知らせるような取り上げ方をしていただきたと考えています。しかし、民放で取り上げていただくときは、「吉田という熱血公務員が、頑張つて市民を助けています」という風に扱われやすい。その方が視聴者にとってもわかりやすいし、視聴率も取りやすいのでしよう。それで、市民からは「私も吉田さんに助けてほしい」という反応が返ってきます。

一方で、『NHKスペシャル』のときは「助けて下さい」という反応ではなく、「盛岡市の取り組みはとても参考になる」とか、「頑張つて下さい」という反応でした。同じ場所で、同じように取材しても、表現の仕方ひとつで市民の反応が全然違うな、ということを感じました。

——民放の作り方のほうが、一般市民に直接的に届きやすいということでしょうか。

そうかもしれません。ただ、NHKには独特の効果もあって、議員や自治体の首長など、日本のリーダーのような人がよく見ているようです。そうした人たちに訴える力は、NHKはすごく大きいと思います。NHKの番組を見たある都市の市長が「盛岡市のように取り組み」と指示をして、担当者が視察に来ることも結構ありました。それがきっかけで他の市でもうまく動き出すこともあります。そういう意味では、日本の社会を良い方向に変えていくきっかけを作れる、そういう力が特にNHKにはあると思っています。

※1「NHKスペシャル」
2008年7月14日放送
の「借金地獄から救い出
せ〜自治体VSヤミ金
融」
地方自治体とヤミ金の
攻防戦を密着取材し、多
重債務問題の実態と解決
への糸口を探った番組。
吉田さんは、他にも「ク
ローズアップ現代」や民
放の情報番組など、多数
の番組に出演されている。

武士道精神と組織風土

——行政に携わる立場から見て、NHKという組織はどう見えますか。

行政は「武士道精神」^{※2}で取り組まないといけないと思っています。それは、4つの精神論で表現できます。

1つは「弱い者いじめを許さない」、2つめは「卑怯な手口を許さない」、そして「困った人には手を差し伸べる」、最後は「郷土愛」の4つです。この4つの精神論が公務員に必須だと思っています。

この考え方は、NHKでも同じではないでしょうか。だから、この4つの精神論を外さずに仕事に取り組みばきちんと評価されるし、そういう姿勢で仕事に取り組むことが求められているのだと思います。

江戸時代の武士と同じで、われわれ行政は直接的に生産活動に関わっているわけではありません。生産活動をしている方々から、税金という形で「あがり」をいただいて運営している組織ですから、当然のこととして、それぞれの現場で働いている方々が安心して生活できるようにする役割、責任を負うわけです。ですから、「あがり」だけをもらって、サボっていると批判されて当然です。NHKも同じだと思います。受信料をもらって、適当な使い方をしたり、役割を果たしていないと「なんだ」と言われてしまう。

——NHKは「組織風土」が問題だと言われています。どうしたら変えられるのでしょうか。

NHKに限らず役所も同じですが、大きな組織が柔軟性に欠けるのは、ある程度は仕方がないと思います。問題なのは、そうした中でも自分たちの役割をきちんと果たして

いるかどうかだと思います。NHKもいわゆる「お役所的、官僚的」と言われるところがあるかもしれませんが、それは例えば、「国民のためにいかにいい仕事をするかどうか」ではなくて、「自分に責任がかかるかどうか」で事を判断してしまうことがあるからではないでしょうか。それは「武士道精神」に欠けていて、自己中心的で「何が真に大切か」を見極める力がないということにもなりかねません。そうしたところを排除していけば、組織風土も変わると思います。

私たち行政が、何のために仕事をしているのかと言えば、市民にハッピーに暮らしていただくためです。だから、役所の言い分だけを市民に押しつけても、市民がハッピーにならなければ何の意味もありません。我々は市民に積極的にアプローチ^{※3}していますが、やはり市民の反応を見ながら、具体的な施策に臨機応変に取り組まなければなりません。それは、NHKという組織でも同じなのではないでしょうか。

——NHKは視聴者の声を聴き、活かしていく機能がまだまだ弱い、ということでしょうか。

それはあるかもしれません。そういう意味では、「市民・視聴者の満足度」というような指標で見えていくことが必要なのかもしれません。NHKはお客さまが「全国民」ですよ。あまねく国民が満足するというのは至難の業です。NHKの歴史の中で、この「多様なニーズに対するバランス」は常に課題になってきたでしょうから、試行錯誤した結果である現在の状況は、個々には不満はあるかもしれないけど、決して悪くない。あとは中身を細かく見て、先ほどの精神論を外さなければいい。

社会の中で「光が当たっていないけれども大事なところ」

※2 「武士道精神」

盛岡市で生まれた新渡戸稲造が明治33年に英文で出版した「武士道 (Bushido)」。ここでは武士の倫理として「卑劣な行為を忌む義」「敢為の情としての勇」「惻隱の情たる仁」「礼儀作法」「信実としての誠」などがあげられている。

※3 「積極的にアプローチ」

盛岡市消費生活センターでは、相談者の借金問題の解決だけでなく、生活事情などをよく聴いて、必要に応じて他の部署・機関と連携するなど、相談者の生活再建のためのコーディネートもおこなっている。また、啓発活動として「悪質商法に負けないために」や「お金をきちんとした子供を育てるために」などの出前講座を年間200回以上実施している。

を世間に引っ張り出して光を当てていくという作業は、NHKに特に頑張ってもらいたいし、そうした取り組みが、視聴者の満足度の向上につながっていくのではないのでしょうか。ワーキングプアの問題もNHKが火付け役でしたよね。そうした問題にいち早く気づいて、取り上げ、国民に知らせていくということが大切だと思います。

地域放送局の役割

——NHKでは、経営計画で地域放送の充実を掲げています。NHKの地域放送について、どうお考えですか。

NHKは昔から各地に放送局があつて、地味な話題も含めてとにかく地域の課題を取り上げようという姿勢があるし、それができる体制も持っている。それを強めていこうという方針であれば、地方の立場から言えばありがたいと思います。また、地域の話題で、全国でも話題になりうるものも当然あるでしょう。地方から光を当てて、全国放送に結びつけていくのはNHKだと実現しやすいと思います。地方民放では、現場の方が熱意を持って良い番組を作つてもそれを全国で放送するというのは、なかなか難しいことだと思います。



——先ほど「郷土愛」という考え方も示されましたが、例えば、「公共放送は岩手県の中でどうあるべきか」というような議論はなかなかできないところがあります。

それは全国組織の中では難しいんでしょうね。でも、NHKには優秀な方々が揃っていて、黙っていても「グローバル^{※4}な視点」で物事に取り組んでいると思います。

多重債務問題もそうですが、我々が勝手にやる施策ではなくて、まず現状をきちんと伝えて、問題意識を持つてもらおう。そして、市民が自ら主体性を持って考え、動くような仕掛けを作つてあげないと、取り組みは長続きしません。そういう意味では、もっと積極的にアプローチをして、市民が参加できるようにすることが必要だと思っています。

——受信料制度については、どのようにお考えですか。

受信料を払う人の多様性を考えても、基本的制度は今のままで良いと思います。逆に無くなると困ることになると思います。民放だと「儲からない、視聴率が取れないことはやらない」「スポンサーが喜ばないことはやらない」ということになりかねない。新聞も含めて、そういうことと関係ないメディアというのは絶対に必要なから、受信料を払う。その代わりNHKにはやるべきことをきちんとやってもらおう、ということだと思います。

多くの視聴者は、間接的に対価を支払っているにもかかわらず、民放は無料で見ることができているでしょう。一方で、受信料は直接NHKに払っているの、相応の質の高い番組を望むわけです。この信頼を裏切つてはいけないし、私たち視聴者も、受信料の持つ意味をきちんと見極めないといけないと思っています。

※4「グローバル」(Globalization)。「世界的」と言う意味のグローバルと、「地域的」という意味のローカルの2つの言葉を組み合わせた言葉。「世界的規模で考え、地域で活動する」姿勢を示す言葉。

公共放送NHKに必要なのは「武士道精神」と指摘され、目からウロコが落ちました。コンプライアンスという言葉の心は、この武士道精神なのではないでしょうか。今後、公共放送で働くなかで常に意識したい考え方だと思います。市民の目線で活躍をされている吉田さんに強く信頼され、そして期待されていることに、あらためて公共放送としての大きな責任を感じました。

報告 東北支部 藤川 正浩