

BBCの視聴者対応

～苦情を紹介する番組『Newswatch』とBBCの説明責任～

メディア研究部 田中孝宜

BBCの視聴者への向き合い方を象徴する番組がある。毎週金曜日夜9時半(再放送土曜日朝7時45分)から放送される『Newswatch』で、BBCニュースに対する視聴者の苦情をもとに制作される15分間の番組だ。その週に寄せられた主な苦情を紹介し、それに対しBBCの担当者が説明したり、時に反論したりする。

この番組は、イラク戦争をきっかけに2004年に始まった。当時のブレア首相が開戦の理由として挙げた「サダム・フセインは45分以内に大量破壊兵器を配備できる」との主張について、BBCの記者がラジオ番組で「誇張されていた(Sexed up)」とコメントした。これに対してブレア首相が反発し、BBCに訂正を求めると、情報源と見られた科学者が自殺。その後、BBCの会長と経営委員長が辞任に追い込まれた。失墜したBBCニュースの信頼を取り戻すために、報道内容について説明責任を果たす目的で始まったのが『Newswatch』である。

またBBCは、イラク戦争を機に3段階の苦情処理システムを再整理した。苦情受付の第1段階として、窓口が視聴者サービス班に一元化された。BBCに寄せられる意見、問い合わせ、苦情などは年100万件以上に上り、そのうち約26万件が苦情だという。視聴者サービス班からの回答に納得できない場合は、第2段階に申し立てることができる。そこでは苦情対応ユニットが独立した公平な調査を行う。それでも不満があれば、第3段階として監督機関のBBCトラストに訴えることができる。

本稿では担当者への聞き取りから、BBCが苦情にどう向き合い、視聴者への説明責任をどう果たそうとしているのかを報告する。

1 はじめに

本稿では2016年9月に行った現地調査をもとに、BBCニュースに対する苦情を紹介する番組『Newswatch』を例として、BBCが視聴者からの苦情にどう向き合っているのかを報告する。また、視聴者への説明責任を果たすためにBBCが構築してきた苦情対応システムの概要を紹介する。

はじめに、BBCが『Newswatch』という苦情紹介番組を始めた経緯を説明したい。

BBCが視聴者対応への姿勢を見直すことになったきっかけは、イラク戦争報道である。イギリスがイラク戦争に参戦する転機となったのは、2002年9月23日のトニー・ブレア首相による「サダム・フセインは45分以内に大量破壊兵器を配備できる」という発言であった。この発

言をイギリスメディアが大きく取り上げ、世論に影響を与えた。そして2003年3月20日、国連決議がないまま、イギリスはアメリカなどと共にイラク戦争を開始した。5月1日にブッシュ大統領が「勝利宣言」を行い戦争は終結したが、イラク国内から大量破壊兵器は発見されなかった。5月29日、BBCのアンドリュー・ギリガン記者がBBCラジオの朝の時事番組『Today』で「45分以内というのは誇張されていた(Sexed up)」と発言した。この発言にブレア首相が猛反発し、報道は間違いだとして、BBCに情報源の開示と報道内容の訂正を求めた。こうした中で7月、情報源と見られた政府顧問の兵器専門家デビッド・ケリー博士が自殺し、BBCは批判の矢面に立たされることとなった。この問題の解明のためハットン判事を長とする独立調査委員会による調査が行われ、2004年1月28日、

「政府に問題なし」との報告が出された。この結果、BBCは、ギャビン・デービス経営委員長とグレッグ・ダイク会長の2人が辞任するという事態に追い込まれた。失墜したBBCニュースの信頼を回復するため、BBCは3か月かけて局内のニュース報道姿勢の全面見直しを行い、ニール報告書（元報道局長ロナルド・ニール氏による報告書）を2004年6月23日に発表した。その中でBBCの報道内容について、視聴者への説明責任（Accountability）を果たすことの重要性が強調された。そして、説明責任はBBCの根幹に関わる価値であるとして、次のように記した。

「BBCがまず忠誠を尽くすべきは視聴者に対してであり、BBCの報道に対する信用はBBCと視聴者との結びつきにとって不可欠である。BBCは間違いを犯した時にはそれをオープンに認め、明確に謝罪し、そこから学ぶという組織風土を推奨しなければならない」

そのニール報告書で示された改革案の一環として、視聴者からのクレームを受け付ける体制・方法の見直しが行われた。それに合わせて誕生したのが『Newswatch』である。

『Newswatch』は、BBCの24時間ニュースチャンネルで毎週金曜午後9時30分から放送され、翌土曜日朝7時45分から総合チャンネルBBC1で再放送される。15分弱の長さの番組で、視聴者からの苦情を紹介し、それに対してBBCが説明したり、時に反論したりする。BBCには、番組広報や視聴者の反応などを紹介する数十年続く『Points of View』という番組があるが、『Newswatch』はBBCニュースに対する「苦情」を番組素材として制作される、性格の全く異なる番組である。

2 『Newswatch』の制作現場

本章では、『Newswatch』がどのように制作されているのかを報告する。『Newswatch』は2004年に副会長直属の番組として始まったが、現在は、政治番組班で制作されている。

『Newswatch』を窓口に、視聴者はBBCニュースの内容について、直接ニュースチームにフィードバックを送ることができるようになった。『Newswatch』は、誕生の経緯から、報道に間違いがある場合はそれを認め謝罪し、また、批判に対して明確に説明することをBBC担当者に促す権限と責任を持つと位置づけられている。実際に番組では、BBCニュースがなぜそのような報道を行ったのか、その裏にどのようなジレンマが存在しどんな議論が行われたかなど、決定に至るまでのプロセスを担当者が説明するコーナーをメインに据えている。面倒な作業のように思えるが、BBCにとっても、視聴者の苦情に迅速に対応できることや、放送という形で多くの人に向けて説明できる、といった利点がある。

『Newswatch』の番組ホームページには専用の苦情受付窓口があり、視聴者はメール、電話および手紙でクレームを入れることができる。

『Newswatch』制作の中心になっているのはプロデューサーのジェームズ・マレット氏だ。マレット氏は、週の前半はBBCニュースに対する苦情をチェックし、番組の構成を練る。

苦情の数は平均すると1日約100件、週700件で、そこから番組で取り上げる苦情を選択する。マレット氏によると、単に苦情の数が多い少ないという基準ではなく、苦情の内容を見て番組で取り上げるかどうかを決めるという。筆者が現地調査を行った2016年9月末には労働党大会があり、「BBCはコービン党首に批判的すぎ

『Newswatch』専用サイト



最近苦情の多かった問題に対する回答も掲載している。
<http://www.bbc.co.uk/programmes/b00qjrk2>



首席のパソコンで苦情を確認するマレット氏

る」という苦情が多くあったが、マレット氏は、コービン氏の支持者が申し合わせて集団で送りつけてきた可能性もあるとして、様子を見るところという判断を行った。

『Newswatch』は

大きく3つのパートに分かれている。

- ①その週に寄せられた主な苦情から、いくつかをピックアップしてまとめて紹介
- ②メインとなる苦情を1つ選び、BBCの担当責任者や記者などがスタジオ出演で説明
- ③演出に対する批判など、軽めの苦情を紹介

この中でも特にBBCにとって重要になるのが、BBCの担当者が説明する②のコーナーである。この週は、労働党大会とアメリカ大統領選挙のディベートの2つを候補に選んだが、労働党のコービン党首については以前取り上げたことがあるうえ、先に述べたようにコービン支持者のロビー活動による苦情の可能性もあり、最終的

にアメリカ大統領選挙を選んだ。そして、苦情に対して説明を行うために、国際ニュース担当の記者に出演を依頼した。

週の後半は、番組構成を作り、インサート映像を集め、コメントを書き、放送当日の金曜日の午後にスタジオ収録を行う。その後、

編集をして、夜の9時30分にオンエアを迎える。

ちなみに筆者が調査を行った9月30日(金)・10月1日(土)放送の番組内容は、次のようなものであった。

パート①

サッカー監督辞任問題に対する苦情などをアラカルト的に紹介

主な苦情とBBCの対応は次の通りであった。

- サッカー・イングランド代表監督辞任問題：新聞のおとり取材で、不適切な発言を隠しカメラに撮られ、辞任に追い込まれたサッカーのイングランド代表監督をめぐるBBCの報道について、新聞の取材手法を問題視せず、ゴシップ紙のネタに無批判に追随しているなどの苦情を紹介した。これに対してBBCが反論や解説をすることはなかった。
- イタリアの首相の名前の読み間違い：イタリアのレンツィ前首相の英語のスペルがRenziであるため、BBCのキャスターや記者が「レンズィ」と発音していたとの苦情を紹介し、正しくは苦情にある通りレンツィだと解説した。

パート②

アメリカ大統領選挙テレビディベート報道に 対する苦情



アメリカ大統領選挙で民主党のヒラリー候補と共和党のトランプ候補の初めての

テレビディベートが行われ、これを受けた苦情が多く寄せられた。苦情を引用する形で、コメントで紹介したほか、1人とテレビ電話でつないで、直接苦情を聞いた。

主な苦情として、次のようなものがあった。

- ニュースで取り上げた部分の選び方が偏っている。2人の候補が言い争いになった過激な部分が強調されすぎており、貿易や移民などは重要な争点にもかかわらず、十分取り上げられなかった。
- BBCは、全体的にトランプ候補に対し厳しく、ヒラリー候補寄りの印象を受けた。
- 候補者2人の対立を表現する言葉がきつすぎる。

こうした点について、BBC国際部のエディターが出演して説明を行った。その趣旨は次のようなものであった。

「通常のニュース枠では時間に限りがあり、BBCとして、ふるいにかけて大事だと考える部

分をピックアップした。貿易や移民問題については定時ニュース枠での放送時間は短かつ



「Newswatch」で苦情に答える国際部のエディター

たかもしれないが、別のニュース番組でも扱っているし、BBCの報道全体として見てほしい。BBCがヒラリー寄りということはない。BBCの報道の目的は、ディベート結果がアメリカでどう受け止められているのかを伝えることであり、ヒラリーが優勢だったとアメリカで見られていることを報道した。2人の対立の表現については、確かに『パンチの応酬』、『流血』などの表現はきつかったかもしれないが、今回の大統領選挙は過去にないレベルの激しい対決なので通常とは違う表現を試みた」

パート③

BBCの映像編集に対する苦情

- コメントに合わせていちいち映像をつけすぎ。EU離脱をめぐるニュースで「イギリスはクロスロード（十字路）に立っている」というコ



メントに道路標識の映像をかぶせたり、「イギリス経済は不安定」と表現するのにトランポリンの上で跳ねている人たちの映像を使ったりしているのは、行きすぎではないか。そんな映像を使わなくても視聴者は理解できる。BBCは視聴者をばかだと思っているのか。

というメールの文章を紹介した。これに対してはBBCの反論や説明はなかった。

『Newswatch』で取り上げ、記者が説明しても視聴者が納得しない苦情もあり、再度取り上げることもあるという。BBCのネットサービスiPlayerでは見逃した番組を放送後30日間見られるが、『Newswatch』については1年分を見ることができる。



収録中のマレット氏

マレット氏は2008年に2代目のプロデューサーに就いて以来、放送で紹介する苦情の選択から、番組の演出、記者の出演交渉、キャスターコメントの作成、収録、編集まで、番組の屋台骨を支えている。

マレット氏のこの番組に対する思いがキャスターの選考に表れている。2010年、マレット氏は『Newswatch』の2代目キャスターに、視聴者にはあまり知られていないBBCラジオの司会者のサミラ・アーメッド (Samira Ahmed) 氏を選んだ。その理由として、「この番組のキャスターは、視聴者を代弁してBBCの担当者を厳しく追及する役割を担っている。BBCのテレビでよく顔を知られた人がキャスターを務めた場合、BBC側の人間と思われてしまうおそれがある。サミラはラジオ番組を通してBBCの仕事に十分に経験しているが、顔はあまり知られていないので、そのことが『Newswatch』にとってのメリットになると考えた」と説明する。マレット氏は、『Newswatch』をBBCにとって説明責任を果たす場であり、一方で、視聴者にとっては自分たちの声を代弁してくれる番組であると考えている。つまり、BBCと視聴者の間に立つ番組だという認識である。

3 BBCの視聴者対応システム

前章では、イラク戦争でのBBC報道に対する批判の高まりから2004年に始まった苦情紹介番組『Newswatch』を紹介したが、BBCはイラク戦争をきっかけに視聴者からの苦情対応

のあり方を見直した。本章では、現在のBBCの苦情対応のシステムについて紹介する。

前出のニール報告書を受けたBBCの苦情受付体制の見直しでは、まず、BBCの放送およびネットのすべてのサービスに関する苦情の受付窓口を一本化し、連絡先を明確にした。これにより、視聴者はBBCに対する苦情の申し立てをしやすくなった。2005年に苦情受付専用のウェブサイトができたが、そこには「ご意見・ご要望」ではなく、「Complaints (苦情)」という直接的な表現が使われている。BBCには年間100万件を超える電話やメールがある。それらが「苦情」なのかどうかはBBCが判断するのではなく、本人が申告することになっており、その数は約26万件だという。

BBCでは寄せられた苦情に対し、3段階で対応している。

第1段階

視聴者は苦情がある場合、サイトに表示されている入力欄にクレームを書き込む。サイト上の書式に合わせて記入することが推奨されているが、電話や手紙でも苦情を入れることはできる。苦情の70～75%はオンラインで寄せられ、電話が25%、手紙はごくわずかだという。

これら第1段階の苦情は、視聴者サービス班 (BBC Audience Services) が窓口になっている。本部はロンドンにあるが、苦情を受け付けるコンタクトセンターは、北アイルランドのベルファストに置かれ、外部委託で運営されている。直接視聴者に答える担当の60～70人とサポートにあたる20人ほどの合計100人弱の要員で、クリスマスを除いて毎日24時間、電話やオンラインで苦情を受け付けている。かつてはクリスマスも受け付けていたが、この日はいたずら電

話があまりに多いので、受付を取りやめたらしい。

第1段階の苦情は、基本的には視聴者サービス班で対応するが、苦情数が多かったり、BBCの放送基準に違反している可能性があったりする場合など、重大な苦情については個々の担当部署に連絡が行き、その部署が回答の作成を求められることもある。また、注意が必要な苦情については「レッド・フラッグ(赤い旗印)」をつけて、BBC職員で共有するようにしている。

BBCでは寄せられた苦情の93%に2週間以内に回答を送ることを目標にしている、実際に96%を達成しているという。これらの回答は視聴者サービス班から苦情主に伝達されるほか、BBC苦情サイト上に掲載される場合もある。

また、視聴者サービス班は毎晩、苦情や意見をレポートにまとめ、翌朝、管理職にメールで送る。BBCのスタッフはサイトにアクセスすれば、それを見ることができる。

視聴者サービス班のキース・ジョーンズ氏は、第1段階で目指すのは「回答のスピードと質の維持。25万件の苦情があれば、回答に時間のかかるものもあり、また間違った回答をしてしまうかもしれない」として、苦情を申し立てた人に納得してもらえらる回答を出し、第2段階に進む数を減らすことを意識していると話す。

ちなみに、第1段階で得た回答に不服がある

場合、4週間以内に視聴者サービス班に連絡し、再回答を求める申し立てをすることができる。その場合、BBCは4週間



視聴者サービス班
ジョーンズ氏

以内に調査を行い回答することを目標にしている(調査に時間がかかる場合は7週間以内)。

図 各段階での苦情数(2014年度)



第2段階

第1段階の再回答にも不服がある場合は、上訴することができる。上訴は文書で行い、苦情内容とその理由を書いて提出することになっている。BBCの報道内容や編集判断などに関する苦情については専門の苦情対応ユニット(Editorial Complaints Unit)が調査にあたる。苦情対応ユニットは、BBCの放送現場で取材や番組制作を経験してきた6人のベテラン職員が担当している。

以前から苦情対応ユニットはあったが、イラク戦争を機に一番大きく見直されたのは、独立性が確保されたことだという。苦情対応ユニットのフレイザー・スティール氏によると、イラク戦争前は、ユニットが調査を行い、BBC側に問題があるという結果が出たと



苦情対応ユニット
スティール氏

しても、それを認めるには関係する局長の承認が必要で、時には局長判断で却下されたこともあった。しかし、現在は苦情対応ユニットの判断をBBC会長であっても変えることはできない。ただ、この点について、スティール氏は「現状ではうまく機能しているが、本来は、最高責任者のエディター・イン・チーフである会長の見解より、下部組織の判断が優先されるのはねじれている」とも話し、将来は元に戻されることも想定しているという。

第3段階

第1段階、第2段階で満足な解決に至らない場合は、最終手段としてBBCの監督機関であるBBCトラストに上訴することができる。BBCトラストには上訴された苦情を扱う2つの委員会が設けられている。エディトリアル基準委員会(Editorial Standards Committee)が報道ガイドラインの基準に基づいて苦情を審議し、苦情上訴理事会(Complaints and Appeals Board)が、受信許可料制度など番組基準以外の苦情を審議する。



BBCトラスト エア氏

BBCトラスト・エディトリアル基準委員会の責任者リチャード・エア氏への聞き取りから、BBCにとっては、トラストに上訴されないようガイドラインを守ることが基本で、トラストに

持ち込まれること自体が重く受け止めるべき事案であると認識していることがうかがえた。

BBCトラストでは、審議の内容を毎月報告書にまとめ公表している。

BBCの苦情関連サイト

- BBC トラストによる苦情枠組み説明
http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/regulatory_framework/protocols/2014/complaints_fr_work_ed_complaints.pdf
- BBC が苦情を処理するプロセス（映像で紹介）
<http://www.bbc.co.uk/complaints/handle-complaint/>
- 苦情受付サイト
<http://www.bbc.co.uk/complaints/>
- 苦情の連絡先
<http://www.bbc.co.uk/complaints/where-to-complain/>
- 苦情対応ユニットの裁定（BBC サイト内）
<http://www.bbc.co.uk/complaints/com-reports/ecu/>
- BBC トラストの報告書サイト
http://www.bbc.co.uk/bbctrust/our_work/complaints_and_appeals/editorial
- 重大な苦情に対する BBC の対応（謝罪・訂正・声明）
http://www.bbc.co.uk/helpandfeedback/corrections_clarifications

新特許状のもとでの苦情対応システム

BBCのあり方を規定する基本法である特許状が2017年1月に切り替わった。新特許状では、内部監督機関のBBCトラストを廃止し、BBCの業務執行を監督するBBC理事会を内部に置き、外部の放送通信の規制監督機関であるOfcom (Office of Communications) がBBCを規制するシステムに変更されることになり、4月3日に移行される。

これにより、BBCの苦情対応システムはどう変わるのだろうか。3段階による大きな枠組みは維持される見込みだという。第1段階の視聴者サービス班もそのまま継続される。第2段階

階の苦情対応ユニットも残るが、位置づけが変わる可能性もある。スティール氏は「外部のOfcomに上訴される前に、BBC会長を含む執行部と苦情対応ユニットで見解を合わせる必要があるのではないか」と話す。イラク戦争後、独立性が認められてきた苦情対応ユニットの位置づけを、元に戻すこともあると見ている。

一番大きな変化は第3段階で、視聴者からの苦情の3段階目の対応が、内部のトラストから外部のOfcomに移ることになる。BBCに対する苦情の数が、他のすべての商業放送局への苦情を合わせた数の10倍に上ることから、Ofcomは現在の要員では不十分だとして、BBCガイドラインを理解している人材の確保を進めているという。

いずれにしても、第3段階が外部に出されることで具体的な変化があるのかどうかは、今後を見守る必要がある。

4 おわりに

EU 国民投票後のBBCの対応

本稿では、BBCニュースに対しての苦情を紹介する番組『Newswatch』や、BBCの苦情対応の仕組みを紹介した。

『Newswatch』で取り上げたり、苦情対応ユニットできちんと対応したりしたとしても、視聴者の批判が続くことはある。最近の大きな例としては、EU国民投票をめぐる批判が挙げられる(田中2016)。2016年6月に行われたEUに残留か離脱かを問うた国民投票では、EU離脱という結果が出た後、BBCへの批判が急激に高まった。BBCは国民投票直後の7月1日放送の『Newswatch』で、国民投票をめぐるBBCへの苦情を取り上げ

た。その時は主に、「BBCの報道は残留寄りだ」という苦情についてBBCの担当者が弁明を行った。しかし、EU離脱が決定した後もBBCへの批判が続いた。主な批判は2点あり、1つは「BBCはEU寄りで、離脱した場合のイギリスの将来を暗く描きすぎている」というもの。もう1点は「BBCが公平すぎたため、国民投票で離脱派の誤った主張を見逃した」というものであった。

そこでBBCでは2016年9月末に、ジェームズ・ハーディング報道局長自らが、批判に対するBBCの反論を新聞に寄稿した。その中でハーディング局長は、「国民投票の期間中は、BBCの報道は国民から高い評価を受け、最も信用できるとされ、苦情も少なかった。期間中、イギリス人の90%以上がBBCのニュースを見た」と前置きしたうえで、国民投票後に湧き上がったBBCに対する批判に次のように説明した。

まず1点目の「BBCはEU寄りで、離脱した場合のイギリスの将来を暗く描きすぎている」という批判については、BBCが意図的に暗く描こうとしていることはなく、「これまでにポンドが大幅に下落したり、経済成長が弱まるとの見通しからイングランド銀行が公定歩合を引き下げたり、政府の離脱プランが不透明だったというマイナス面があった一方で、消費は堅調で製造業、サービス業も復調しているというプラス面もある。一喜一憂することなくEU離脱が本当に何を意味するのかを理解することが、今後数か月のBBCの仕事である」と記し、今後の報道で批判に答えていく姿勢を示した。

もう1点の「BBCが公平すぎたため、国民投票で離脱派の誤った主張を見逃した」という批判については、国民投票期間中、離脱派の主張の誤りをBBCが番組で追及した例をい

くつも挙げ、そのうえで、EU離脱については、「事実に基づく議論というより予想が問われたのであり、誰の予想を国民が好むかという点が争われたのである」と、報道するうえでの難しさにも触れた。そして「BBCは賛成・反対に同じ時間を与える間違った公平バランスであったという批判があるが、BBCは、バランスはストップウォッチで計るわけではない、と明確にしている。事実やデータに基づき主張の有効性を判断する『幅広いバランス』、『適切な公平さ』をもって報道することがBBCのルールである」と反論した。最後にハーディング局長は、「BBCの仕事は民主主義の過程における『司会者』ではない。ニュースを報道し、議論の場を提供し、発言者を追及すること」であると書き、BBCの使命は一定の方向に人々を導くことではなく、起きていることを伝えることである、と強調して締めくくった。

反論文の中で、ハーディング局長は「批判を無視することもできたが、BBCは独りよがりにならず、批判に向き合うということを示したい」と述べている。確かに、投票前にはBBCの報道は高く評価されていたので、投票後の批判は、具体的な報道内容に対するものというより、離脱という投票結果に納得しない人たちの不満のはけ口になっているだけではないか、と無視できたはずである。それでもあえて反論文を新聞

に投稿したのはなぜだろうか。

BBCの苦情対応ユニットの1人であつてBBC会長秘書を務めたリチャード・



苦情対応ユニット
ハット氏

ハット氏が「ソーシャルメディアでBBCの苦情がやり取りされ、そこで完結することは避けなければいけない。BBCに直接苦情を言ってもらい、BBCが説明し、反論できることが重要だ」と述べていたのが印象に残った。「苦情から学べることは多い」と言うが、BBCの苦情に向き合うオープンな姿勢は、そこから役に立つ情報をくみ取ろうというだけでなく、視聴者との距離が広がることを避け、視聴者との直接の結びつきを維持しようとしていることの表れのように感じる。

最後に、BBCが苦情紹介番組『Newswatch』を開始し、苦情対応システムの見直しを行ったきっかけとなった、BBCのイラク報道に関して触れておきたい。その後、政府が設置した超党派の調査委員会で「フセインは45分以内に大量破壊兵器を配備できる」という、ブレア政権が開戦の大義として使った情報は十分な裏づけがなく、BBCの報道内容が正しかったという報告が出された。さらに2016年7月、独立調査委員会が、イラク戦争に参戦したブレア政権の判断は誤りだったと批判する報告書を出した。イラク戦争報道の「失敗」のために、BBCは会長と経営委員長が同時に辞任に追い込まれたが、結果的には、政府に対峙するBBC報道の信頼をさらに高めることとなった。

(たなか たかのぶ)

参考文献：

- ・田中孝宜「現地調査報告 BBCの「EU国民投票」報道～公平な報道のためのガイドラインと職員研修～」『放送研究と調査』2016年10月号