

消費生活相談における外国人対応の現況調査

2016年6月

独立行政法人 国民生活センター

はじめに

日本に在住する外国人や外国人観光客の数は、2015年末に過去最高を記録し¹、2020年に東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が予定されていることなどから、今後も増加することが予想される。

一方、PIO-NET²によると、全国の消費生活センター等には外国人に関する消費生活相談³が年間300～400件程度寄せられており（24頁【参考資料】参照）、外国人住民の増加に伴い、相談も増加すると考えられる。また、数は少ないものの、外国人観光客から日本滞在中の買い物や観光ツアーでの消費に関する相談も寄せられている⁴。

こうした状況を背景に、消費生活センターにおける外国人からの消費生活相談への対応や外国人に向けた情報提供のあり方について、検討の必要性が認識され始めている。

そこで国民生活センターでは、消費生活相談における外国人対応に関する課題を検討するうえでの基礎資料とするため、全国の消費生活センターを対象に、外国人住民や外国人観光客を対象とした消費生活相談や啓発事業の実施に関する現況調査を行った。

また、上記調査に加えて、実際にどのような取組みが行われているかを把握するために、特徴的または先進的な取組みを行っている消費生活センター等に協力を依頼し、ヒアリング調査を行った。

本調査にご協力いただいた消費生活センター、関係部局・団体の関係者に感謝の意を表したい。本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2016年 6 月

独立行政法人国民生活センター

¹ 在留外国人数については、法務省「平成 27 年末現在における在留外国人数について（確定値）」平成 28 年 3 月 11 日報道発表資料 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00057.html

訪日外客数については、日本政府観光局（JNTO）平成 28 年 1 月 19 日報道発表資料

http://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20160119_1.pdf

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

³ ここでいう「外国人に関する消費生活相談」とは、PIO-NETにおいて、契約当事者が外国人で、相談を受け付けた消費生活センター等がそのことを識別したい場合に、地域（都道府県コード）を登録せずに「外国人」を選択している相談のこと。しかし、消費生活相談の多くは電話によるものであるため、仮に外国人からの相談であっても流暢な日本語で、自らが外国人であると申し出ない場合等は、消費生活センター等が外国人と認識しない場合がある。また、長くその地域に在住している場合は、外国人と認識しても外国人として識別する必要はないと考え、地域を登録する場合もあるため、ここでの外国人の相談件数は、実態より少ない可能性に留意する必要がある。

⁴ 消費者庁「平成 27 年版消費者白書」28 頁。

目 次

「消費生活相談における外国人対応の現況調査」の結果／2

1. 調査概要／2

2. 調査結果／3

- (1) 消費者行政の推進に関する「計画」「指針」等における外国人住民に関する項目／3
- (2) 外国人住民からの消費生活相談への対応／4
- (3) 外国人住民を対象とした消費者トラブル防止事業（啓発等）の実施状況／7
- (4) 外国人観光客の消費者トラブルへの対応／12
- (5) 外国人住民や外国人観光客からの消費生活相談や啓発事業への取組み、今後の予定等／14

3. 消費生活センター等における外国人対応の取組み例（ヒアリング調査）／15

4. 調査票／22

【参考資料】PI0-NETにおける外国人に関する消費生活相談件数等の推移／24

調査結果を読む際の注意

- ・ 結果数値（％）は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が計に一致しないこともある。
- ・ 結果数値（％）の — は、回答者がいないものである。
- ・ 図表中の選択肢の表記は、一部省略している場合がある。
例： 政令指定都市立 → 政令市立
市立（政令指定都市立以外） → 市立
広域連合、一部事務組合等 → 広域連合等 など
- ・ 「消費生活センター」を「センター」と表記している場合がある。

2. 調査結果

(1) 消費者行政の推進に関する「計画」「指針」等における外国人住民に関する項目（問1）

消費者行政推進計画等に外国人住民に関する項目を設けている自治体は2.0%

自治体が消費者行政の推進を目的として策定している「計画」や「指針」等（消費者教育推進計画を含む）において、外国人住民に関する項目があるか尋ねたところ、「ある」が2.0%、「ない」が44.4%、「わからない」が1.4%、「計画や指針等は策定していない」が52.1%となっている（図1、表1）。

なお、本設問では、都道府県および政令指定都市について、同一自治体が運営する複数の消費生活センター（メインセンター、サブセンター、支所等）の回答を集約し、自治体ベースで集計を行った。

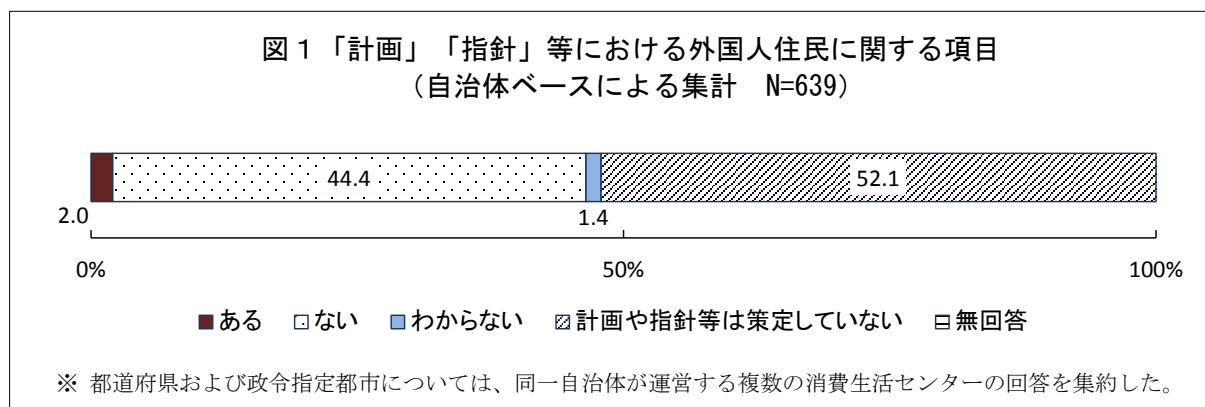


表1 「計画」「指針」等における外国人住民に関する項目（自治体ベースによる集計）

（上段：回答数、下段：%）

	ある	ない	わからない	策定していない 計画や指針等は	無回答
全体（自治体ベース） N=639 (100.0)	13 (2.0)	284 (44.4)	9 (1.4)	333 (52.1)	0 (-)
都道府県 N=45 (100.0)	6 (13.3)	33 (73.3)	0 (-)	6 (13.3)	0 (-)
政令市 N=16 (100.0)	3 (18.8)	12 (75.0)	0 (-)	1 (6.3)	0 (-)
市 N=487 (100.0)	3 (0.6)	194 (39.8)	6 (1.2)	284 (58.3)	0 (-)
東京特別区 N=20 (100.0)	1 (5.0)	11 (55.0)	0 (-)	8 (40.0)	0 (-)
町村 N=61 (100.0)	0 (-)	29 (47.5)	3 (4.9)	29 (47.5)	0 (-)
広域連合等 N=10 (100.0)	0 (-)	5 (50.0)	0 (-)	5 (50.0)	0 (-)

※都道府県および政令指定都市については、同一自治体が運営する複数の消費生活センターの回答を集約した。

(2) 外国人住民からの消費生活相談への対応 (問2、複数回答)

外国人住民からの相談対応のために行っていることがあるというセンターは51.9%

① 相談対応状況

外国人住民からの消費生活相談に対応するために行っていることがあるか尋ねたところ(複数回答)、「行っていることがある(計)」という割合は51.9%、「特にない」は47.1%であった(図2、表2-1)。

行っている内容は、「相談者に、日本語が話せる人と一緒に相談するよう依頼」30.7%が最も多く、「自治体内の外国人対応部局(多文化共生担当、外国人相談窓口等)との協力・連携」19.0%、「センターや自治体内の外国語が話せる職員・相談員が対応」15.1%と続く。

消費生活相談窓口の周知に関しては、「外国語版ホームページ」が9.3%、「外国語の広報紙等」が3.2%となっている。また、通訳に関しては、「通訳の手配・配置」が4.4%、「外部にいる通訳を交えて3者間通話やテレビ電話等を利用して対応」が1.9%、「自動翻訳機や翻訳ソフトを利用して対応」が0.6%となっている。

なお、今回の調査では「相談日を決めて『外国人消費生活相談』を実施」していると回答したセンターはなかったが、日本語での相談対応が難しい場合には、外国語が話せる職員・相談員が対応する、あるいは必要に応じて通訳を手配したり外国人からの生活相談に対応している部局や団体と協力することで対応している状況がうかがえる。

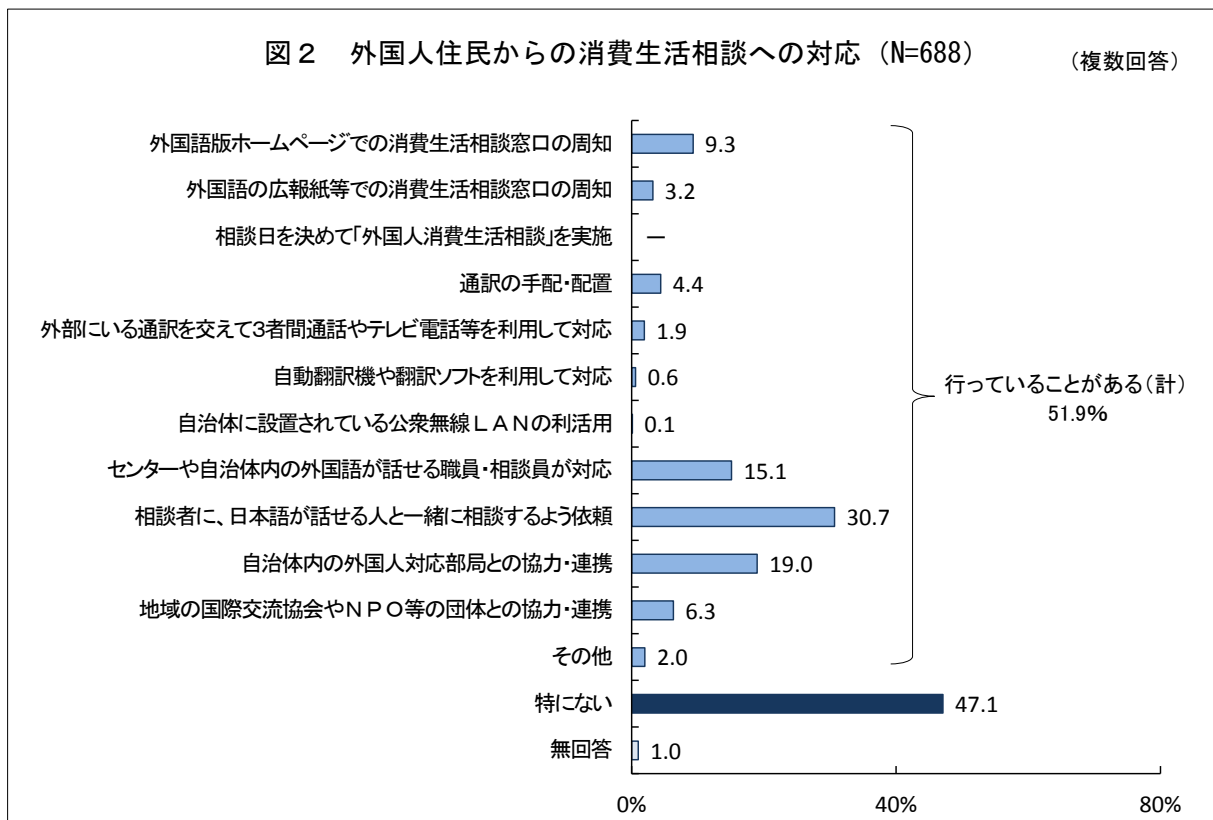


表2-1 外国人住民からの消費生活相談への対応

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

	外国語版ホームページでの消費生活相談窓口の周知	外国語の広報紙等での消費生活相談窓口の周知	相談日を決めて「外国人消費生活相談」を実施	通訳(ボランティアを含む)の手配・配置	外部にいる通訳を交えて3者間通話やテレビ電話等を利用して対応	自動翻訳機や翻訳ソフトを利用して対応	LANの利活用	センターや自治体内の外国語が話せる職員・相談員が対応
全体 N=688 (100.0)	64 (9.3)	22 (3.2)	0 (-)	30 (4.4)	13 (1.9)	4 (0.6)	1 (0.1)	104 (15.1)
都道府県立 N=90 (100.0)	0 (-)	2 (2.2)	0 (-)	4 (4.4)	2 (2.2)	1 (1.1)	0 (-)	4 (4.4)
政令市立 N=20 (100.0)	8 (40.0)	1 (5.0)	0 (-)	1 (5.0)	1 (5.0)	0 (-)	0 (-)	4 (20.0)
市立 N=487 (100.0)	45 (9.2)	15 (3.1)	0 (-)	24 (4.9)	8 (1.6)	3 (0.6)	1 (0.2)	88 (18.1)
東京特別区立 N=20 (100.0)	8 (40.0)	3 (15.0)	0 (-)	1 (5.0)	2 (10.0)	0 (-)	0 (-)	4 (20.0)
町立・村立 N=61 (100.0)	3 (4.9)	1 (1.6)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	4 (6.6)
広域連合等 N=10 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

	相談者に、日本語が話せる人と一緒に相談するよう依頼	自治体内の外国人対応部局(多文化共生担当、外国人相談窓口等)との協力・連携	地域の国際交流協会やNPO等の団体との協力・連携	その他	特にない	無回答	行っていることがある(計)
全体 N=688 (100.0)	211 (30.7)	131 (19.0)	43 (6.3)	14 (2.0)	324 (47.1)	7 (1.0)	357 (51.9)
都道府県立 N=90 (100.0)	35 (38.9)	14 (15.6)	10 (11.1)	2 (2.2)	39 (43.3)	1 (1.1)	50 (55.6)
政令市立 N=20 (100.0)	9 (45.0)	5 (25.0)	3 (15.0)	0 (-)	4 (20.0)	0 (-)	16 (80.0)
市立 N=487 (100.0)	153 (31.4)	100 (20.5)	29 (6.0)	9 (1.8)	221 (45.4)	4 (0.8)	262 (53.8)
東京特別区立 N=20 (100.0)	9 (45.0)	7 (35.0)	0 (-)	1 (5.0)	6 (30.0)	0 (-)	14 (70.0)
町立・村立 N=61 (100.0)	4 (6.6)	3 (4.9)	1 (1.6)	2 (3.3)	46 (75.4)	2 (3.3)	13 (21.3)
広域連合等 N=10 (100.0)	1 (10.0)	2 (20.0)	0 (-)	0 (-)	8 (80.0)	0 (-)	2 (20.0)

「その他」の自由記述欄の主な回答は、次の通り。

- ・これまで日本語が全く話せない外国人からの相談は少なかった。
- ・国際交流協会が行っている各種（法律、生活等）相談窓口を紹介（多言語対応の電話相談）。
- ・県が運営している外国人相談窓口（多言語対応可能）に対応協力依頼。
- ・国際交流財団の多言語生活相談が隣室で行われるため、それに合わせて相談するよう案内。

② 対応言語数と対応言語

「外国語版ホームページでの消費生活相談窓口の周知」「外国語の広報紙等での消費生活相談窓口の周知」「相談日を決めて『外国人消費生活相談』を実施」「通訳（ボランティアを含む）の手配・配置」を行っているという回答したセンターに、それぞれの項目の対応言語数と対応言語を尋ねた。

[対応言語数]

対応言語数は、「外国語版ホームページ」では3カ国語が多い。また、インターネットの自動翻訳機能を利用して多言語で情報提供しているという回答がみられた。

「外国語の広報紙等」は1～4カ国語、「通訳」は1～3カ国語での対応が多い（表2-2）。

表2-2 対応言語数

(センター数)

言語数（カ国語）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10～
外国語版ホームページ（N=64）	1	0	42	8	7	2	1	2	0	1
外国語の広報紙等（N=22）	6	3	5	4	2	2	0	0	0	0
外国人消費生活相談（N=0）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訳（N=30）	6	7	7	3	1	3	0	0	0	2

※「無回答」を除く。

[対応言語]

対応言語は（複数回答）、「外国語版ホームページ」では英語・中国語・韓国語、「外国語の広報紙等」では英語、「通訳」ではポルトガル語がそれぞれ多くなっている（表2-3）。

表2-3 対応言語

(複数回答、センター数)

言語	英語	中国語	韓国語	ポルトガル語	スペイン語	フィリピン語	その他
外国語版ホームページ（N=64）	64	62	58	20	13	6	9
外国語の広報紙等（N=22）	18	14	12	12	7	1	1
外国人消費生活相談（N=0）	0	0	0	0	0	0	0
通訳（N=30）	16	13	9	20	13	2	4

※「無回答」を除く。

「その他」の自由記述欄の回答は、次の通り。

「外国語ホームページ」：台湾語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、フランス語

「外国語の広報紙等」：タイ語

「通訳」：ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、トルコ語、フランス語、ロシア語

(3) 外国人住民を対象とした消費者トラブル防止事業（啓発等）の実施状況

1) 啓発事業の実施状況（問3）

外国人住民を対象とした啓発事業を行っている消費生活センターは3.6%

外国人住民を対象とした啓発事業を「行っている」と回答したセンターは3.6%、「行っていない」は96.4%であった（図3-1、表3-1）。

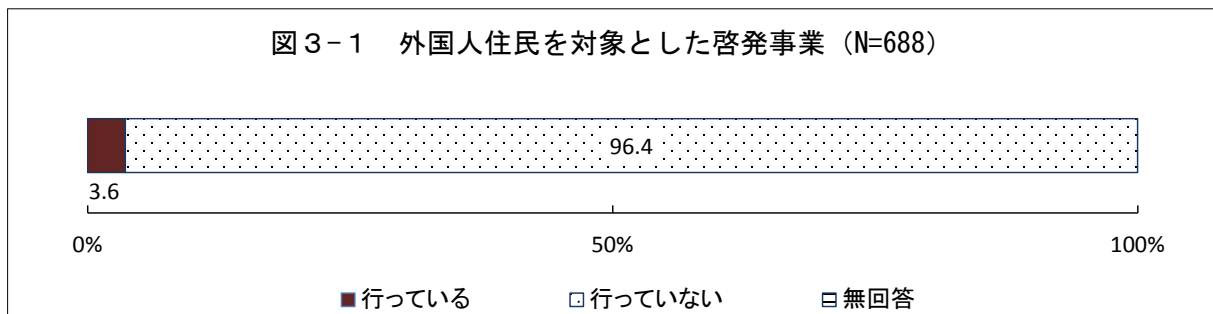


表3-1 外国人住民を対象とした啓発事業

（上段：回答数、下段：%）

	行っている	行っていない	無回答
全体 N=688 (100.0)	25 (3.6)	663 (96.4)	0 (-)
都道府県立 N=90 (100.0)	4 (4.4)	86 (95.6)	0 (-)
政令市立 N=20 (100.0)	4 (20.0)	16 (80.0)	0 (-)
市立 N=487 (100.0)	13 (2.7)	474 (97.3)	0 (-)
東京特別区立 N=20 (100.0)	2 (10.0)	18 (90.0)	0 (-)
町立・村立 N=61 (100.0)	2 (3.3)	59 (96.7)	0 (-)
広域連合等 N=10 (100.0)	0 (-)	10 (100.0)	0 (-)

2) 啓発事業の内容 (問3-1、複数回答)

ホームページでの情報提供・注意喚起、リーフレットの作成などの啓発事業が行われている

① 啓発事業の内容

啓発事業を「行っている」と回答したセンター (N=25) に、どのような事業を行っているか尋ねたところ (複数回答)、「外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起」60.0%、「外国語の啓発用リーフレット等の作成」40.0%、「外国人住民や関係者を対象とした啓発講座の開催」16.0%、「外国語の視聴教材 (DVD等) の作成」8.0%となっている。「外国人住民が所属する学校・職場への出前講座」を実施しているとは回答したのは1センター (4.0%) のみであった (図3-2、表3-2)。

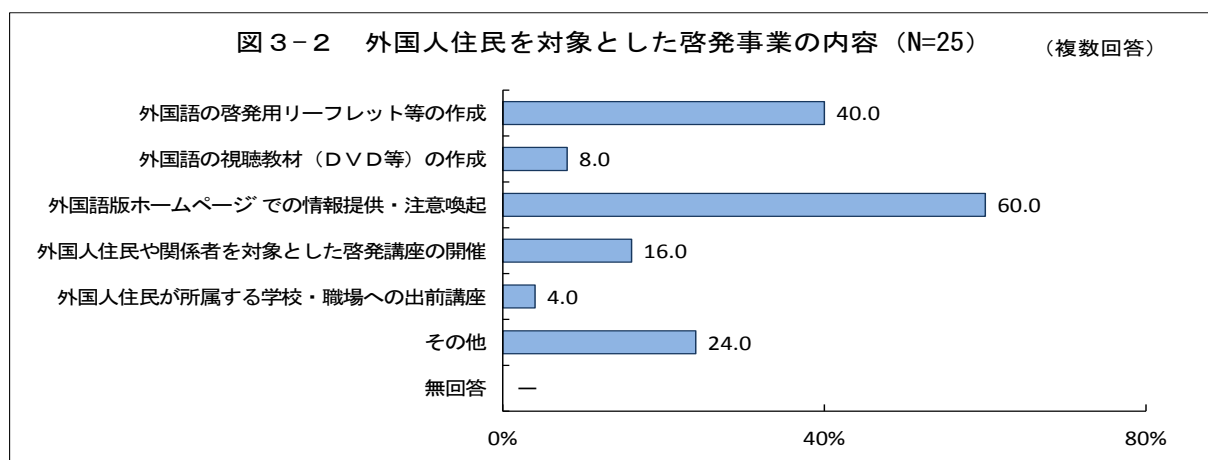


表3-2 外国人住民を対象とした啓発事業の内容

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

	外国語の啓発用リーフレット等の作成	外国語の視聴教材 (DVD等) の作成	外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起	外国人住民や関係者を対象とした啓発講座の開催	外国人住民が所属する学校・職場への出前講座	その他	無回答
該当数 N=25 (100.0)	10 (40.0)	2 (8.0)	15 (60.0)	4 (16.0)	1 (4.0)	6 (24.0)	0 (—)
都道府県立 N=4 (100.0)	4 (100.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	0 (—)	1 (25.0)	0 (—)
政令市立 N=4 (100.0)	1 (25.0)	0 (—)	3 (75.0)	0 (—)	0 (—)	2 (50.0)	0 (—)
市立 N=13 (100.0)	3 (23.1)	1 (7.7)	8 (61.5)	2 (15.4)	0 (—)	2 (15.4)	0 (—)
東京特別区立 N=2 (100.0)	1 (50.0)	0 (—)	2 (100.0)	1 (50.0)	0 (—)	0 (—)	0 (—)
町立・村立 N=2 (100.0)	1 (50.0)	0 (—)	1 (50.0)	0 (—)	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (—)
広域連合等 N=0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)

「その他」の自由記述欄の主な回答は、次の通り。

- ・県が作成した外国語の啓発用リーフレットを設置。
- ・20歳になる市民（外国人含む）を対象に日本語のパンフレット等を送付している。
- ・国際交流センターで街頭キャンペーンを実施（「相談は日本語のわかる方と来て下さい」と依頼している）。
- ・自治体主催の日本語教室で啓発を行っている。
- ・FMラジオで放送している市の外国人向け情報番組において、英語・韓国語・中国語で消費生活トラブル事例を紹介し、注意喚起している。

② 対応言語数と対応言語

「外国語の啓発用リーフレット等の作成」「外国語の視聴教材（DVD等）の作成」「外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起」を行っているとは回答したセンターに、それぞれの項目の対応言語数と対応言語を尋ねた。

【対応言語数】

対応言語数は、「外国語版ホームページ」では3カ国語での対応が多い（表3-3）。

表3-3 対応言語数

(センター数)

言語数（カ国語）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10～
外国語のリーフレット（N=10）	2	0	3	0	2	2	1	0	0	0
外国語の視聴教材（N=2）	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
外国語版ホームページ（N=15）	1	0	10	2	1	0	0	0	0	0

※「無回答」を除く。

【対応言語】

対応言語は（複数回答）、「外国語のリーフレット」では、英語、ポルトガル語、中国語が多く、「外国語版ホームページ」では、英語、中国語、韓国語が多くなっている（表3-4）。

表3-4 対応言語

(複数回答、センター数)

言語	英語	中国語	韓国語	ポルトガル語	スペイン語	フィリピン語	その他
外国語のリーフレット（N=10）	8	7	5	8	4	4	3
外国語の視聴教材（N=2）	2	2	1	1	2	1	0
外国語版ホームページ（N=15）	13	12	11	3	3	0	2

※「無回答」を除く。

「その他」の自由記述欄の回答は、次の通り。

「外国語のリーフレット」：ベトナム語、タイ語、ミャンマー語、ネパール語

「外国語版ホームページ」：台湾語、タイ語

3) 啓発事業における他の組織との協力・連携 (問 3-2、複数回答)

啓発事業で他の組織と協力・連携しているのは52.0%

啓発事業を「行っている」と回答したセンター (N=25) に、啓発事業において他の組織と協力・連携しているか尋ねたところ (複数回答)、「協力・連携している (計)」という割合は52.0%、「他の組織とは協力・連携していない」が32.0%となっている。(図 3-3、表 3-5)。

連携している組織は、「自治体内の外国人対応部局 (多文化共生担当、外国人相談窓口等)」が40.0%、「地域の国際交流協会やNPO等の団体」が8.0%となっている。

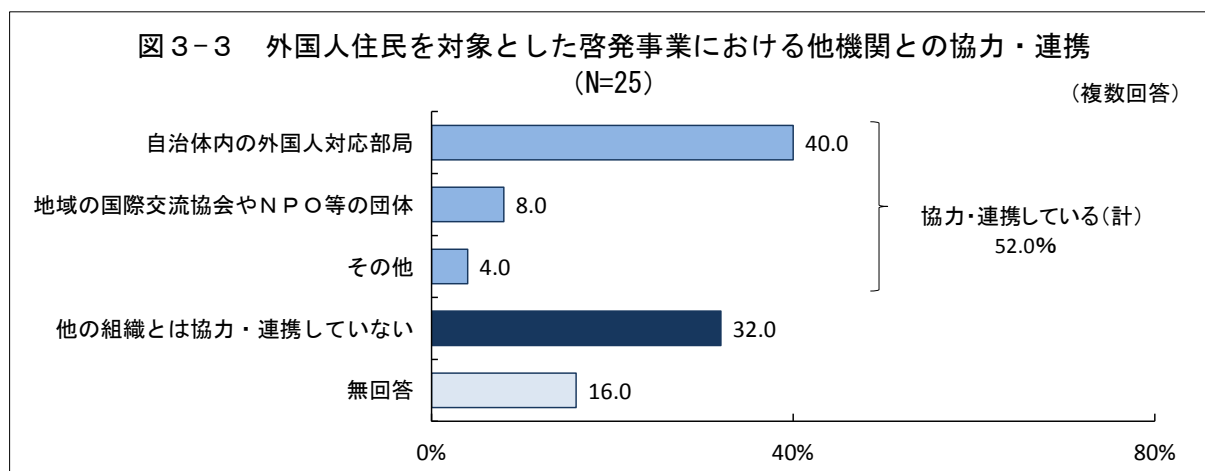


表 3-5 外国人住民を対象とした啓発事業における他機関との協力・連携

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

	自治体内の外国人対応部局 (多文化共生担当、外国人相談窓口等)	NPO等の団体	地域の国際交流協会や	その他	他の組織とは協力・連携していない	無回答	協力・連携している(計)
該当数 N=25 (100.0)	10 (40.0)	2 (8.0)	1 (4.0)	8 (32.0)	4 (16.0)	13 (52.0)	
都道府県立 N=4 (100.0)	2 (50.0)	0 (-)	0 (-)	2 (50.0)	0 (-)	2 (50.0)	
政令市立 N=4 (100.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	0 (-)	2 (50.0)	0 (-)	2 (50.0)	
市立 N=13 (100.0)	4 (30.8)	1 (7.7)	1 (7.7)	4 (30.8)	3 (23.1)	6 (46.2)	
東京特別区立 N=2 (100.0)	1 (50.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	1 (50.0)	1 (50.0)	
町立・村立 N=2 (100.0)	2 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (100.0)	
広域連合等 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	

4) 次年度以降の実施予定 (問 3-3)

啓発事業の予定は「ない」と回答したセンターが63.7%

外国人住民を対象とした啓発事業を「行っていない」と回答したセンター (N=663) に、次年度以降の実施予定について尋ねたところ、「ある」が0.6%、「ない」が63.7%、「わからない」が32.4%となっている (図 3-4、表 3-6)。

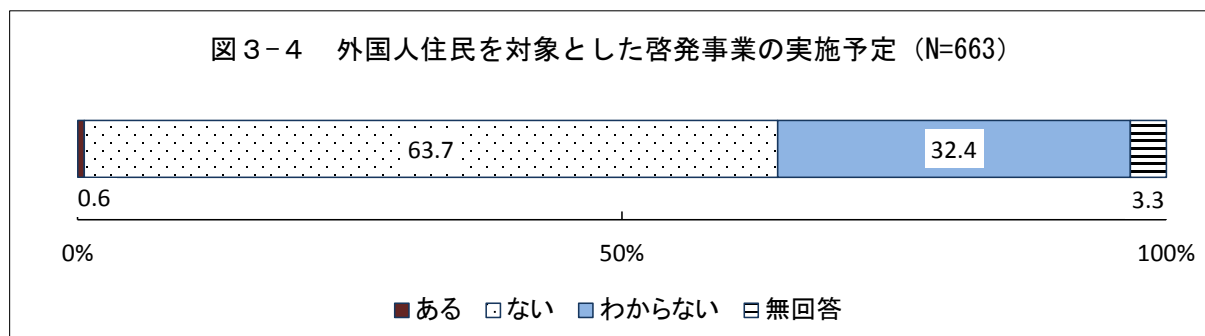


表 3-6 外国人住民を対象とした啓発事業の実施予定

(上段：回答数、下段：%)

	ある	ない	わからない	無回答
該当数 N=663 (100.0)	4 (0.6)	422 (63.7)	215 (32.4)	22 (3.3)
都道府県立 N=86 (100.0)	0 (-)	54 (62.8)	28 (32.6)	4 (4.7)
政令市立 N=16 (100.0)	1 (6.3)	12 (75.0)	3 (18.8)	0 (-)
市立 N=474 (100.0)	3 (0.6)	306 (64.6)	153 (32.3)	12 (2.5)
東京特別区立 N=18 (100.0)	0 (-)	10 (55.6)	5 (27.8)	3 (16.7)
町立・村立 N=59 (100.0)	0 (-)	32 (54.2)	24 (40.7)	3 (5.1)
広域連合等 N=10 (100.0)	0 (-)	8 (80.0)	2 (20.0)	0 (-)

(4) 外国人観光客の消費者トラブルへの対応 (問4、複数回答)

外国人観光客への消費者トラブルに対し「行っていることはない」が92.7%

① 外国人観光客への対応状況

外国人観光客の消費者トラブルへの対応として行っていることがあるか尋ねたところ(複数回答)、「行っていることはない」と回答したセンターの割合が92.7%となっている(図4、表4-1)。

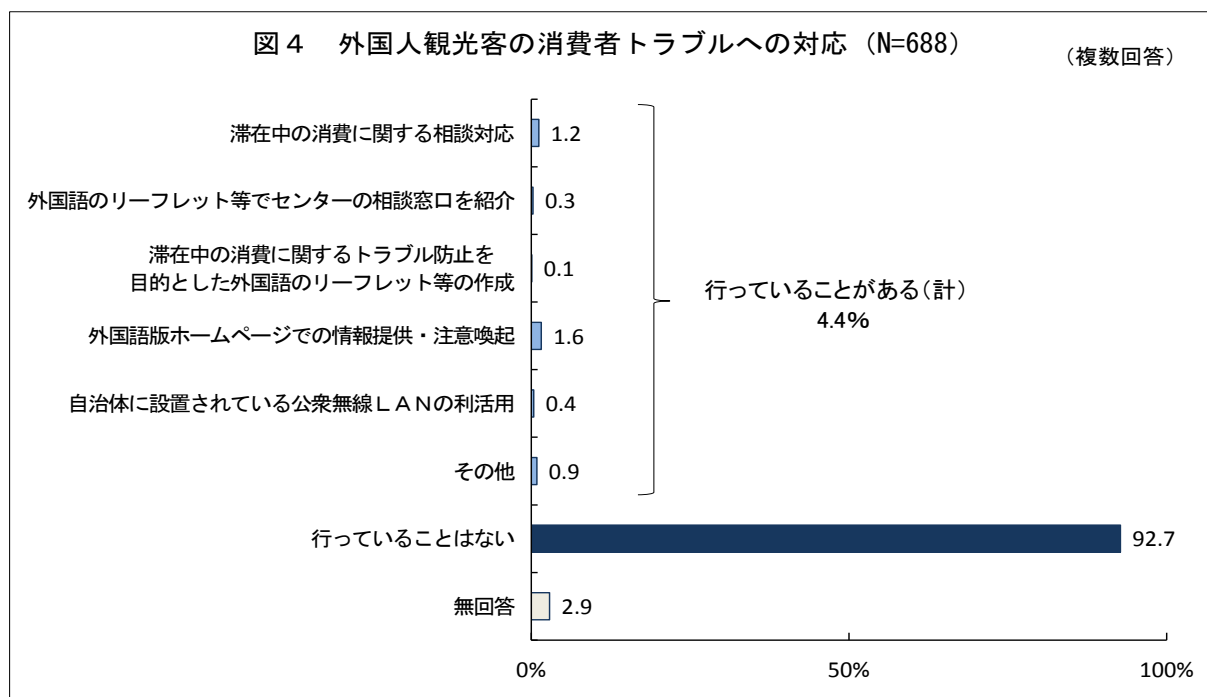


表4-1 外国人観光客の消費者トラブルへの対応

(複数回答 上段:回答数、下段:%)

	滞在中の消費に関する相談対応	外国語のリーフレット等でセンターの相談窓口を紹介	滞在中の消費に関するトラブル防止を目的としたリーフレット等の作成	外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起	自治体に設置されている公衆無線LANの活用	その他	行っていることはない	無回答	行っていることがある(計)
全体 N=688 (100.0)	8 (1.2)	2 (0.3)	1 (0.1)	11 (1.6)	3 (0.4)	6 (0.9)	638 (92.7)	20 (2.9)	30 (4.4)
都道府県立 N=90 (100.0)	2 (2.2)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	86 (95.6)	2 (2.2)	2 (2.2)
政令市立 N=20 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	20 (100.0)	0 (-)	0 (-)
市立 N=487 (100.0)	6 (1.2)	2 (0.4)	1 (0.2)	8 (1.6)	2 (0.4)	5 (1.0)	448 (92.0)	15 (3.1)	24 (4.9)
東京特別区立 N=20 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (10.0)	0 (-)	1 (5.0)	15 (75.0)	2 (10.0)	3 (15.0)
町立・村立 N=61 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	1 (1.6)	1 (1.6)	0 (-)	59 (96.7)	1 (1.6)	1 (1.6)
広域連合等 N=10 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	10 (100.0)	0 (-)	0 (-)

「行っていることがある（計）」という割合は4.4%であり、「外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起」が1.6%、「滞在中の消費に関する相談対応」が1.2%などとなっている。

「その他」の自由記述欄の主な回答は、次の通り。

- ・日本語が話せる人と一緒に相談するよう依頼。外国人対応部局と協力・連携する。
- ・相談が入れば通訳を交え相談対応をされると思われるが、今のところ実績はない。
- ・外国人観光客からの相談は受けたことはないが、自治体内の外国語が話せる職員同席で対応できる。

② 対応言語数と対応言語

「滞在中の消費に関する相談対応」「外国語のリーフレット等でセンターの相談窓口を紹介」「滞在中の消費に関するトラブル防止を目的とした外国語のリーフレット等の作成」「外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起」を行っているとは回答したセンターに、それぞれの項目の対応言語数と対応言語を尋ねた。

【対応言語数】

対応言語数は、「外国語版ホームページ」は3カ国語での対応が多い（表4-2）。

表4-2 対応言語数 (センター数)

言語数（カ国語）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10～
消費に関する相談対応（N=8）	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0
リーフレットで相談窓口を紹介（N=2）	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
トラブル防止のリーフレット作成（N=1）	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
外国語版ホームページ（N=11）	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0

※「無回答」を除く。

【対応言語】

対応言語は（複数回答）、「外国語版ホームページ」では、英語、中国語、韓国語が多くなっている（表4-3）。

表4-3 対応言語 (複数回答、センター数)

言語	英語	中国語	韓国語	その他
消費に関する相談対応（N=8）	4	5	3	3
リーフレットで相談窓口を紹介（N=2）	2	1	1	2
トラブル防止のリーフレット作成（N=1）	0	0	0	0
外国語版ホームページ（N=11）	10	10	10	1

※「無回答」を除く。

「その他」の自由記述欄の回答は、次の通り。

「消費に関する相談対応」：ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語

「リーフレットで相談窓口を紹介」：ポルトガル語、フィリピン語

「外国語版ホームページ」：ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、タイ語

(5) 外国人住民や外国人観光客からの消費生活相談や啓発事業への取組み、今後の予定等（問5）

自由記述回答の一部を紹介する。

<相談対応>

① 現状

- ・特別な取組みは行っていないが、ゆっくりとわかりやすい言葉で説明するなど、相談者の日本語の理解度に応じて適切に対応している。
- ・相談者が外国語しか話せない場合は、県の相談窓口等を案内している。
- ・在住外国人行政相談窓口の通訳を依頼し、消費生活相談に対応している。

② 今後の予定

- ・外国人住民支援のため相談窓口を常設しているNPO法人との顔合わせや相互の業務把握により連携を図ることで、外国人を対象とした消費生活相談や啓発につなげることを検討中。
- ・平成28年4月より、外国語版の生活情報ガイドブックに消費生活センターの窓口概要を記載する予定。また、外国語版ホームページにも同様の記事を掲載予定。
- ・外国人住民からの相談が寄せられたことはあるが、外国人観光客から相談を受けたことはない。今後の相談状況を参考に、相談や啓発等の対応を考えていきたい。
- ・平成26年度に市内の大学に相談員を派遣し、留学生から消費者トラブルに関することや困ったことなどについて直接聞き取りをした。今後も実施したい。

<啓発事業>

① 現状

- ・外国人住民向けにSNSでポルトガル語による情報提供を実施している。
- ・市内の日本語教育機関に依頼され、中国人留学生を対象に若年者啓発講座を行った。
- ・外国人技能実習生の研修時に相談窓口の紹介を行っている。

② 今後の予定

- ・県の多文化共生担当が作成した5カ国語（中国語、英語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）の契約トラブルについてのパンフレットを消費生活センター窓口に設置する予定。
- ・平成28年度にセンターのホームページのリニューアルを予定しており、その際に英語、中国語（繁体字、簡体字）、ハングルに対応する。
- ・策定中の消費者教育推進計画に基づき、要支援者としての外国人市民に対し、契約の意義や悪質商法等の被害防止の啓発に取り組む予定。消費生活センター単独では対応困難であり、市の関係部局との連携を模索している。

<要望>

- ・外国人への対応は、今後必要なことと考えているが、具体的な先行事例を国等から紹介してもらえれば、それを参考に今後のことを考えたい。

3. 消費生活センター等における外国人対応の取組み例（ヒアリング調査）

外国人住民や外国人観光客を対象とした消費生活相談や啓発事業の実態を把握するために、特徴的または先進的な取組みを行っている消費生活センター等に協力を依頼し、ヒアリング調査を行った。

<ヒアリング項目>

- 外国人住民からの消費生活相談への対応体制・状況
- 外国人住民からの相談の傾向・特徴
- 外国人住民を対象とした啓発事業の実施状況
- 外国人住民相談（生活相談全般）、多文化共生担当部局、地域の国際交流関係団体等との協力・連携
- 外国人観光客の消費者トラブルへの対応状況（相談、情報提供等） など

<ヒアリング調査を行った消費生活センター等>

- 三重県環境生活部 多文化共生課、暮らし・交通安全課（消費生活センター）、
NPO法人伊賀の伝丸、公益財団法人三重県国際交流財団
【調査時期：平成27年11月】
- 大泉町消費生活センター（群馬県）
【調査時期：平成28年4月】
- 台東区消費生活センター（東京都）
【調査時期：平成28年4月】

三重県環境生活部 多文化共生課、くらし・交通安全課（消費生活センター）、
NPO法人伊賀の伝丸、公益財団法人三重県国際交流財団

— 多文化共生課、消費生活センター、国際交流関係団体の連携による啓発事業

三重県

県の総人口（約 181 万人）に占める外国人住民（41,625 人）の割合は 2.25% であり、国籍別の外国人住民数は、多い順に、ブラジル（11,133 人）、中国（8,216 人）、フィリピン（6,000 人）などとなっている。

また、市町別の外国人住民数は、多い順に、四日市市、津市、鈴鹿市などであり、外国人住民の割合は、多い順に、伊賀市 4.42%、木曽岬町 4.29%、鈴鹿市 3.50% などである。

※「外国人住民国籍別人口調査（平成 27 年 12 月 31 日現在）」（三重県ホームページ）等による。

「外国人住民消費者トラブル防止セミナー」の実施

三重県消費生活センターに寄せられる外国人住民からの消費生活相談の件数は、極めて少ない。しかし、外国人住民は、言葉の問題や商習慣の違いなどから消費者被害にあいやすく、さらに本人に自覚がないまま加害者になるという特徴があることや、だまされているという自覚がない、相談窓口を知らないといった状況が明らかになってきたことから、平成 26 年度より県多文化共生課が地方消費者行政交付金を活用し、外国人住民を対象とした契約トラブル防止研修会を企画・開催している。

多文化共生課主催の「外国人住民消費者トラブル防止セミナー」では、外国人住民の支援活動を行っている「伊賀の伝丸（つたまる）」が県の委託により運営を担当し、消費生活センターの職員が講師を務めるなど、関係部局や団体による協力・連携体制がとられている。

外国人を対象とした講座では、日本語の聞き取りや理解が難しい参加者が多いため、同時通訳やウイスピーング通訳（通訳者が通訳を必要とする人の近くにおいて、ささやく程度の声で通訳すること）が行われるため、講師は「ゆっくりと間を取って話す」「専門用語は平易な言葉に言い換えるなど、わかりやすい日本語を使って説明する」「話す内容は、あらかじめ台本を作成し通訳者に渡しておくなど、事前準備を入念に行う」といったことを心がけているという。

また、参加者の理解を深めるため、講義だけでなくマルチ商法などの啓発用 DVD の上映やクイズ形式を取り入れる工夫もしている。

運営を担当する「伊賀の伝丸」では、参加者集めの苦労があるといい、セミナーに関心を持って参加してもらえよう、チラシや SNS で周知するなどの工夫をしている。



「外国人住民消費者トラブル防止セミナー」の様子

消費者トラブルの相談が国際交流関係団体に寄せられることも

「三重県国際交流財団」では、多文化共生課の委託により外国人住民への生活支援として、多言語による生活相談を実施している。対応言語は、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、英語、中国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語の8カ国語、年間相談件数は約950件にのぼる（平成27年度）。相談では、行政や生活に関する情報を提供するほか、必要に応じて専門機関を紹介している。

また、「伊賀の伝丸」では、通訳や翻訳のほか、外国人住民を対象に日本語教室を開催したり、日常生活の疑問や悩みの相談に対応している。

これらの団体では、生活相談や日常の生活支援を行う中で、外国人住民が消費者被害にあっているケースを把握することがあり、消費生活センターへ問い合わせをしたり、本人が相談に行くことを勧めるなど、消費生活センターへ「つなげる」ことが重要と考えている。

消費者行政と多文化共生施策の相互関係

「三重県消費者施策基本指針（平成27年3月）」には、「消費者教育推進計画」に該当する部分に外国人住民に関する項目が設けられている（第3章 消費者施策の具体的展開 第2項 自主的かつ合理的な消費活動への支援）。

2 消費者の特性・場の特性に応じた教育

② 地域社会での消費者教育の推進（部局：環境生活部）

（中略）三重県は外国人登録者数が非常に多く（中略）、外国人の定住化に伴う消費生活での困り事、悩み事が多様化しているという背景を受け、外国人住民の消費者被害防止、安全・安心な暮らしの確保を図ることも必要です。

（中略）

イ 外国人に対する消費者教育の推進

県内に住む外国人住民の消費者トラブルを未然に防止するため、県内の外国人住民（主にブラジル、ペルー、ボリビア、フィリピン、中国など）を対象として、外国人住民が消費生活に関する知識を深めることができるような消費生活啓発パンフレットを作成し、配布・周知を行います。

一方、「三重県多文化共生社会づくり指針（平成28年3月）」には、外国人住民に対する生活支援の取組みについて、次のように記述されている（第Ⅲ章 多文化共生の社会づくりに向けた施策の展開 3 基盤となる安全で安心な生活への支援）。

○県内に住む外国人住民の消費者トラブルの未然防止に取り組みます。（環境生活部）

このように、三重県では消費者行政・消費者教育と多文化共生それぞれの「指針」において外国人住民の消費者トラブルの防止が明示されており、消費生活センターと多文化共生担当部局、さらに国際交流関係団体との協力・連携が円滑に行われ、啓発事業を中心とした積極的な取組みが行われている。



契約トラブルに関する多言語版啓発パンフレット

大泉町消費生活センター（群馬県）

— 「通訳者による相談対応」「情報紙による注意情報」が充実

群馬県邑楽郡大泉町

人口 41,178 人、うち外国人住民は 6,819 人。

外国人住民の割合が 16.6%と高く、特にブラジル人が多い町である。

※「大泉町の人口・世帯（月別）（平成 28 年 3 月 31 日現在）」（大泉町ホームページ）による。

外国人住民への対応体制

大泉町では、住民課（消費生活センター担当課）、収納課、保健福祉総合センター内でそれぞれブラジル人等の通訳者（ポルトガル語、スペイン語）を臨時職員として雇用しており、必要に応じて通訳を介した相談対応が可能となっている。

外国人住民からの相談の状況

大泉町消費生活センターに寄せられる外国人住民からの相談は、平成23～27年度の5年間で50件程度であり、来所による相談が多いという（同センターの年間総受付件数は200件程度である）。

内容をみると、「運輸・通信サービス」「金融・保険サービス」に関する相談が多くなっている。

「運輸・通信サービス」では「光回線の複雑な契約内容をよく理解しないまま契約してトラブルになった」などのほか、「自国への連絡に国際電話カードを利用して高額請求された」といった外国人に特有の相談もみられる。「金融・保険サービス」では「住宅ローンが返済できない」といった相談もあり、背景として、群馬県に在住するブラジル人は定住の意向が高く、ローンを組んで住宅を購入する人が多いことが考えられる。

また、日本人であれば自分で事業者と交渉できるようなケースでも、外国人の場合は、いったん事業者に返品や解約を断られると、それ以上は自分で交渉することができなくなりセンターに相談する例もある。

さらに、言葉の問題も大きく、「契約時にはポルトガル語を話す店員が店舗で対応してくれたが、しばらくするとその店員が辞めてしまい、対応してもらえなくなった」というケースや「ブラジル人の住民が携帯電話の契約をしたが、スマートフォン端末の製造業者



相談窓口の様子：相談員と通訳者の打合せ

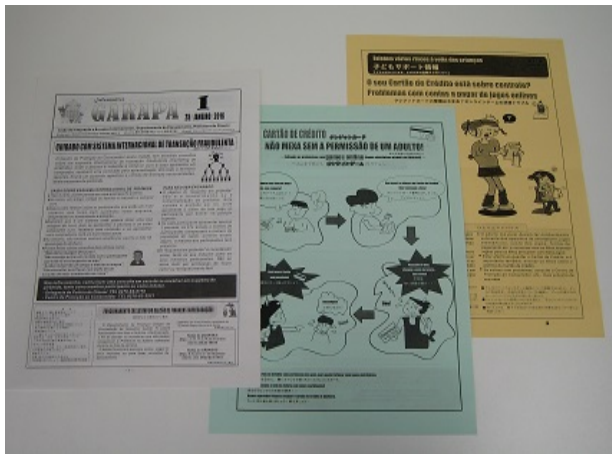
による消費者対応が日本語と英語のみのため、スマートフォンの設定方法もわからないうえ、言葉が通じないため修理の依頼もできなかった」というケースもある。

啓発事業

大泉町企画部国際協働課では、外国人住民を対象に、日本の制度や習慣・文化を伝えたり、日本語学習の案内などの活動を行っている。同課では、町の情報をポルトガル語で伝える広報紙「GARAPA（ガラッパ）」（注※）を毎月1回発行し、町内のブラジルの商品を扱う店舗や公共施設等に配布している。

「GARAPA」には、消費生活センターや警察の相談窓口のほか、消費者トラブルの注意情報を掲載している。最近では、外国人住民の間で金の取引を装ったネズミ講が広がっているという情報があった際も、「GARAPA」を通じて注意を呼びかけた。消費生活センターの相談員が注意情報の記事を作成して編集担当者に渡すと、ポルトガル語に翻訳され、さらにブラジル人に親しみのあるイラストが添えられてわかりやすく情報提供されている。

また、子どものトラブルに関する注意情報（「子どもサポート情報」）や啓発リーフレットも作成しており、日本語が併記されわかりやすく書かれている。例えば、オンラインゲームでの高額請求に関する注意情報を掲載し、就学時健康診断の付き添いで小学校を訪れた保護者に対して注意を呼びかけるなど、外国人住民の消費者被害の未然防止にも力を入れている。



ポルトガル語の情報紙

左：広報紙「GARAPA」

中：クレジットカードやオンラインゲームの相談事例やトラブル防止のアドバイスを掲載したリーフレット

（国民生活センター発行「クレジットカード 大人にだまされてさわるらない！～みんなで防ごう、オンラインゲームのトラブル～」を翻訳したもの）

右：「子どもサポート情報」

今後の取組み

大泉町に在住する外国人は南米系が中心であるが、近年、ネパールや東南アジアからの外国人が多くなってきていることから、今後は国際協働課と連携して情報提供や消費者教育を行っていききたいとのことであった。

（注※）

「GARAPA（ガラッパ）」とは、サトウキビを絞ったジュースのことで、ブラジルでは、簡単に手に入り、国民に親しまれている飲み物である。月に1回、身近な情報を身近な場所でお届けしたい、また、ガラッパジュースのように本広報紙に親しみを持ってもらいたいとの思いで名付けられた。

台東区消費生活センター（東京都）

— 通訳は「人」と「タブレット型端末」を併用

東京都台東区

人口 192,510 人、うち外国人住民は 14,048 人（7.3%）。

管内には、浅草、アメ横、上野公園など、外国人観光客にも人気の観光地がある。

※「住民基本台帳による世帯及び人口（平成 28 年 4 月 1 日現在）」（台東区ホームページ）による。

外国人住民からの相談の状況

台東区に住む外国人の約 7 割が中国人や韓国・朝鮮人である。ここ数年、外国人住民からの消費生活相談は増えている印象があり、中には、消費生活相談だけでは解決が図られず、福祉関係や保健所など、関係部局と連携して対応しなければならないケースもあるという。

また、消費生活センターという相談窓口を知らない外国人住民も多く、消費生活相談の潜在的ニーズは高いと考えている。

通訳の体制

台東区では、外国人住民からの相談や問い合わせに対応するため、「人」による通訳と「タブレット型端末」を使った通訳サービスを併用している。

同区では、生活全般について、曜日や時間帯を決めて「外国人相談」を行っており、3カ国語（中国語、韓国語、英語）の通訳者を配置している。消費生活相談を希望する外国人には「外国人相談」の日に合わせて来所してもらい、相談者・消費生活相談員・通訳者の三者で直接面談を行う。特に中国語の通訳者は、単なる言葉の通訳だけでなく、日本との習慣や考え方の違い、トラブルになった背景なども考慮しながら相談者に対応するため、相談者が納得して解決に結びつきやすい。

また、「タブレット型端末」を利用した民間事業者による通訳サービスが導入されており、開庁時間内であれば、いつでも5カ国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）での対応が可能となっている。消費生活相談にも活用されており、通訳コールセンターにいる通訳者とセンターに来所した相談者、消費生活相談員の三者で会話することができる。

このように、複雑な内容の相談対応に適している「人」による通訳と、定型的な相談内容に適している「タブレット型端末」による通訳サービスを、それぞれの特性に応じて使い分けている。

さらに、同区では外国語を話すことができる職員の登録制度があり、必要に応じて通訳として協力を求めることができる体制がとられている。

外国人観光客への対応

外国人観光客から直接相談が寄せられたケースはないが、まれに旅行代理店の担当者等から、観光課を経由して問い合わせがあるという。そのようなケースでも、トラブルにあった外国人観光客が、帰国後に対応を求めて来ることはなかったとのことである。

観光客からの相談にも対応するが、その場で解決できない場合がほとんどであり、帰国後も引き続き対応することは現実的にできないと考えている。

外国人への情報提供

台東区のホームページは、Webの自動翻訳を利用した89カ国語対応となっており、消費生活センターの情報も多言語で閲覧することができる。

また、同区で暮らす外国人にかかわりの深い区役所の仕事や施設等について掲載した「外国人のための生活便利帳」（英語、中国語、韓国語。それぞれに日本語を併記）や、外国人住民向けの生活情報紙「TAITO CITY LIFE NEWS」を英語、中国語、韓国語、日本語（よみがな付きで、平易な言葉で記述されている）の各言語で発行している。

消費生活センターでは、外国人住民に消費生活センターの存在を知ってもらうため、公立の学校を通して注意情報のパンフレットの配布を行っている。また、多文化共生部局や国際交流の民間団体が外国人向けの情報提供等の活動を行っているので、そのような場でも消費生活センターの周知や注意喚起を行っていくことも考えている。

台東区ホームページ 「多言語翻訳」



上：「外国人のための生活便利帳」

下：「TAITO CITY LIFE NEWS」

左下：「外国人相談」案内パンフレット

問3 貴センターでは、外国人住民の消費者トラブル防止を目的とした啓発事業を行っていますか。

(〇はひとつ)

1 行っている

2 行っていない

↓ [問3-3へお進みください]

↓ [問3-1、問3-2へお進みください]

問3-3 次年度以降、外国人住民の消費者トラブル防止を目的とした啓発事業を行う予定はありますか。(〇はひとつ)

1 ある 2 ない 3 わからない

問3-1 それほどどのような事業ですか。

(〇はいくつでも)

※言語数を記入/対応言語は該当するものに〇

1 外国語の啓発用リーフレット等の作成 →

[]カ国語/対応言語 → 英語 中国語 韓国語
ポルトガル語 スペイン語 フィリピン語 その他()

2 外国語の視聴教材 (DVD等) の作成 →

[]カ国語/対応言語 → 英語 中国語 韓国語
ポルトガル語 スペイン語 フィリピン語 その他()

3 外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起 →

[]カ国語/対応言語 → 英語 中国語 韓国語
ポルトガル語 スペイン語 フィリピン語 その他()

4 外国人住民や関係者を対象とした啓発講座の開催

5 外国人住民が所属する学校・職場への出前講座

6 その他 (具体的に:)

問3-2 啓発事業において、次の組織と協力・連携していますか。(〇はいくつでも)

1 自治体内の外国人対応部局 (多文化共生担当、外国人相談窓口等)

2 地域の国際交流協会やNPO等の団体

3 その他 (具体的に:)

4 他の組織とは協力・連携していない

問4 貴センターでは、外国人観光客の消費者トラブルへの対応として、次のようなことを行っていますか。(〇はいくつでも)

※言語数を記入/対応言語は該当するものに〇

1 滞在中の消費に関する相談対応 →

[]カ国語
対応言語 → 英語 中国語 韓国語 その他()

2 外国語のリーフレット等でセンターの相談窓口を紹介 →

[]カ国語
対応言語 → 英語 中国語 韓国語 その他()

3 滞在中の消費に関するトラブル防止を目的とした外国語のリーフレット等の作成 →

[]カ国語
対応言語 → 英語 中国語 韓国語 その他()

4 外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起 →

[]カ国語
対応言語 → 英語 中国語 韓国語 その他()

5 自治体に設置されている公衆無線LANの利活用

6 その他 (具体的に:)

7 行っていない

問5 貴センターにおいて、外国人住民や外国人観光客を対象とした消費生活相談や啓発等に関して行っていること、また、今後の予定があれば、具体的にご記入ください。

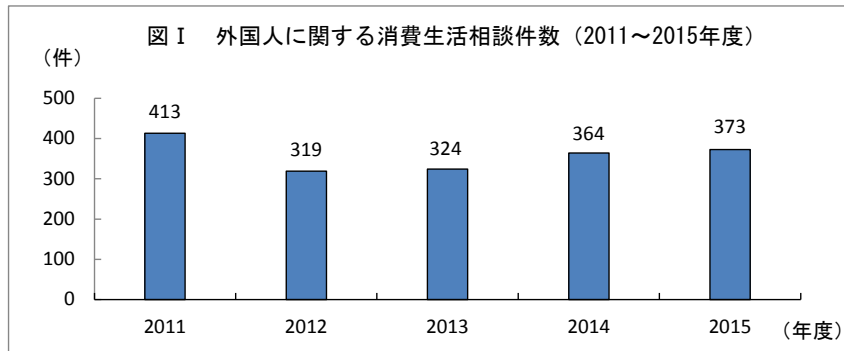
Empty box for handwritten responses to question 5.

ご協力、ありがとうございました。

【参考資料】 PIO-NET⁶における外国人に関する消費生活相談件数等の推移

全国の消費生活センター等に寄せられる外国人に関する消費生活相談⁷は、2011年度以降の5年間で1,800件程度であり、毎年300～400件程度で推移している（図I）。

商品・役務別の相談件数をみると、1位、2位は、「賃貸アパート」「携帯電話サービス」が占め、3位は「アダルト情報サイト」または「光ファイバー」となっている（表I）。



※ PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年5月31日までの登録分）。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

表I 外国人に関する消費生活相談：2011～2015年度の商品・役務別相談件数（上位5位）

	2011年度 (413件)	2012年度 (319件)	2013年度 (324件)	2014年度 (364件)	2015年度 (373件)
1	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	携帯電話サービス	賃貸アパート
	58件	37件	32件	38件	46件
2	携帯電話サービス	携帯電話サービス	携帯電話サービス	賃貸アパート	携帯電話サービス
	29件	27件	28件	33件	21件
3	アダルト情報サイト	光ファイバー	アダルト情報サイト	アダルト情報サイト	光ファイバー
	25件	10件	15件	23件	17件
4	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金 /インターネット接続回線(全般) /医療サービス	モバイルデータ通信	商品一般	アダルト情報サイト
	16件	9件	11件	15件	14件
5	商品一般 /普通・小型自動車	携帯電話	普通・小型自動車	携帯電話	航空サービス
	12件	8件	9件	12件	9件

※ PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年5月31日までの登録分）。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

※ 「商品一般」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」については、2015年度より定義変更を行っている。

⁶ 前掲注2) 参照。

⁷ 前掲注3) 参照。

2016年6月

発行 独立行政法人国民生活センター
教育研修部 上席調査研究員

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

TEL : 03-3443-9118

<title>消費生活相談における外国人対応の現況調査</title>