

日本で暮らす外国人と 消費者トラブル

特集 1

外国人からみた日本の暮らし

カライスコス アントニオス Karaiskos Antonios 京都大学大学院法学研究科准教授
アテネ大学法学部卒業、同大学修士課程修了。ギリシャの司法試験に合格し、弁護士として活動。
その後、国費留学生として早稲田大学で博士号(法学)を取得。2016年より現職。



電話で店の予約を入れていた時のことです。日時等を伝えた後で、次の会話がありました。

店「それでは、お名前をお願いいたします」

私「カライスコスです」

店「会社名ではなく、ご本人のお名前をお願いいたします」

知り合いにこの経験話をすると、「もっと外国人らしい日本語発音にしないと(笑)」と言われました。しかし、母が日本人でありこの発音で話してきた私が急にそうしても、芸人のネタになりそうな印象しかないのです。ともあれ、外国人として日本で暮らしていると、このような面白い経験をすることもあります。他にも、オンラインでの諸申し込みの際に氏名欄に氏名が入りきらず、会社側から確認の電話を受けたり……。

私は、日本人としてのバックグラウンドもあり、ギリシャにいた時から日本の文化や社会に触れる機会があったので、日本での暮らしに不便等を感じることはありませんでした。来日してから12年が経ち、そのようなことを忘れてしまっているのかもしれませんが。そこで、本稿の執筆に際しては、バックグラウンドや日本での滞在年数が異なる外国人の知り合い数名に、日本での消費生活で難しいと感じる点、制度や慣習の違いなどから困ったこと、

日本での生活をサポートしてくれた人等について聞いたうえでまとめてみました。

言語の壁

当然なのかもしれませんが、一番多く寄せられたのが言語の壁に関する意見でした。そもそも日本語が話せないということの他にも、外見が明らかに外国人だと、日本語で話しかけても「英語ができません」と返されたり、英語で答えられて会話が困難になったという経験をするのがそれなりにあるようです。英語の専用ダイヤルが用意されている場合や、英語で対応できることがアピールポイントとされている場合(病院等)の例外はありますが、一般的に、公共機関、販売店や中小企業の窓口等では、英語での対応がされていないことが通常のようなようです。また、電車内等では、英語でのアナウンスがまったくなかったり、緊急アナウンス等が日本語のみであることも少なくないようです。

日本語の場合、漢字が使われていることによる固有の難しさもあるとのコメントも多かったです。来日したての頃に漢字があまり読めず、ツナ缶を購入したつもりが実はペットフードの缶詰だったことがレジ担当者の気遣いで判明したという人もいました。製品に掲載されている

写真が、製品内容そのものの写真ではなく、その調理例等である場合には、漢字が読めないと、そもそも製品の内容が何なのかが一見して分からないということもあるようです。ひらがなやカタカナであれば多少難しい内容でも何となく理解できるが、漢字が多用されフリガナがないと理解できなくなるとの意見がかなりありました。自治体等からの税金や各種保険に関する通知が日本語のみで届くためにその内容が把握できなかったり、契約書が、英訳されているごく例外的な場合を除き日本語のみで作成されていることから、実際にはその詳細が理解できないまま署名していることも少なくないようです。

取引慣行の違い

取引慣行について最も多くみられた意見が、賃貸借契約に関するものでした。これについては、契約書が高級賃貸マンション等の例外を除き日本語のみで作成されるということの他にも、手続きが複雑であるとのコメントが多かったです。賃貸借契約では保証人を求められることがほとんどですが、外国人にとっては、保証人のなり手がなくて困ったり、家賃保証会社を利用すると追加の費用が発生するというデメリットがあります。また、契約内容については、礼金や更新料、退去時の清掃代金等、家賃以外に請求される支払いのしくみや必要性が理解しにくかったり、不透明に感じたりすることも少なくないようです。なお、賃貸借契約については、一部手当はされているものの、日本での居住年数等の国籍以外の属性を問わず、外国人の入居を認めていない場合も少なくないようです。

店頭での取引については、価格が消費税を含まない金額で表示されていることに違和感を持ったり、特にレストラン等でクレジットカードが使えず現金のみでの支払いとなっていることに困惑したとの感想が寄せられました。また、

母国では分かりやすい返品・交換制度について説明がなかったり、制度自体が分かりにくいと感じる人もそれなりにいるようです。これについては、日本の店員さんは母国とは異なり親切なので、つい返品や交換をためらってしまうというほほ笑ましい回答もありました。

取引慣行に関する問題については、さらに、母国におけるものとは異なる法規制を理由とするものもみられました。例えば、EUでは、取引の相手方である企業等からの案内メールを受けすることに同意する旨のチェックボックスは、事前にチェックされている状態(チェックが入っているのがデフォルトの状態)とすることが禁止されていますが、日本では禁止されていないことから*、それに気づかずにチェックを外さず、大量のメールを受けるようになったという人もいました。また、中途解約の場合における解約金に対する規制も、母国よりも緩いと感じる人もそれなりにいました。

慣習の違い

グローバル化が進んでいるとはいえ、国によって慣習が異なるのは当然のことと言えますが、そのような違いが消費生活に影響を及ぼすこともあります。

近時報道等でも取り上げられていますが、タトゥーに関連する問題があります。知り合いの中には、ジムに入会しようとしたところタトゥーの有無を確認され、あるがトレーニングをする際の服装に隠れて見えないと回答しても、入会を断られたという人がいました。興味深かったのは、その知り合いが、諸外国では差別問題となり得るが、タトゥーに関する日本での慣習を理解しているため、日本ならしかたがないと感じたと語ったことです。慣習の相違から生じる問題では、当事者となる外国人の主観次第で感じ方が異なることを改めて認識しました。

* 総務省の「特定電子メールの送信等に関するガイドライン」では、事前にチェックがされていないデフォルトオフを推奨し、デフォルトオンの場合、チェックの外し方に関し分かりやすい記載等を行うことを推奨している。

他には、ベジタリアン向けのメニューが準備されていなかったり、肉類等がその料理に入っているかが理解しにくい場合が多い(特にだし汁をとっている日本料理の場合等)との回答もありました。イスラム教で禁止されている食材を用いないハラールフードについても、日本ではなかなか見つからないという事情もあるようです。京都大学に着任した際に、構内のカフェテリアにハラール対応のケバブメニューがあることに感心したことを思い出しました。

なお、慣習面の違いとしては、母国では本音と建前を使い分けることが日本ほどはなく、消費生活でも、良くも悪くも従業員等が本音を露わにして対応するのに対し、日本では建前に準拠した対応が多く、少なくとも初めは戸惑う外国人もいるようです。これについても、いずれを良しとするのかは主観によって大きく影響されるところかと思えます。

身近な人によるサポート

言語の壁、取引慣行や慣習の違いなどがあると、その国での生活を不便に感じそうですが、意見等をもらった知り合いはほぼ全員、周りのサポートのおかげで大きな不便を感じることなく解決できているとコメントしています。

このようなサポートをしてくれる存在としては、パートナーのほか、外国語のできる日本人の友人、日本語ができる外国人の友人等、身近な存在が目立ちました。京都大学の場合には、外国語のできる学生(主に大学院生)が留学生のサポートを行うチューター制度があり、これを積極的に活用していると答えた留学生がいました。留学生の場合には学内の制度や窓口等を利用することができ、一般的にサポート面が充実していると言ってもよいと思います。

これに対し、少なくとも私がコンタクトをとった知り合いの中には、公的な機関や国際交流協会等の提供するサポートサービスを利用している人は見受けられませんでした。そのような

サービスの存在を知らないこと、あるいは、知っているでもそれを利用することを躊躇しているなど、さまざまな要素が影響しているのかもしれませんが、そのようなサービスの存在を外国人のみならず、外国人をサポートする日本人等に対しても広報する必要があるのかもしれません。

まとめ — 変わってほしくない日本?

日本で生活する外国人が直面している困難等をまとめて紹介すると、あたかもそのような外国人が窮屈な、不便の多い生活をしているかのような印象を受けてしまうかもしれません。私自身は前述した理由からそう感じたことはありませんが、原稿執筆に協力してくれた皆さんはどうなのでしょう?

興味深いことに、ほぼ全員が、あえて聞かれば前記のような問題点を挙げるが、総合すると日本での(消費)生活に非常に満足していると回答しました。日本は消費生活の質が母国と比べて非常に高く、前述した点は既に高い水準をより高くするための提案に過ぎないとのことでした。多少不便はあるけど、外国人にとっての日本での消費生活は、母国での外国人にとっての消費生活よりも便利であり、言語の壁があるとはいっても、言葉が通じなくても親切してくれる人が多く、英語で書いてある情報も母国よりも多いということです。

私が最も考えさせられたのは、「必ずしも日本が変わる必要があるとは思わない。日本の現状に私たち外国人が少しずつ時間をかけて慣れていくべきなのではないか」というコメントでした。本稿のようなテーマを扱う場合には、ついつい改善を必要とする点ばかりに注目しがちですが、多少の不便を生じさせる国と国との違いも、見方を変えればそれぞれの国の貴重な文化の一面です。生じている問題を乗り越えるためには、双方の歩み寄りこそが必要なのではないかと強く感じました。