

特集 **2**

外国人への消費生活相談対応

消費生活相談と外国人生活相談に同じ部署で対応している御殿場市を訪問。相談を担当している行政職員と消費生活相談員、外国人生活相談員にお話を伺いました。

取材協力：御殿場市消費生活センター

【御殿場市の概要】

御殿場市(以下、市)は静岡県富士山麓に位置する人口約9万人の都市です。東名高速道路に近いことから市内には工場も多く、ブラジル、ペルーなどの南米系やフィリピン、中国などのアジア系の人々が働いており、約2,000人の外国人が居住しています*1。

外国人生活相談窓口設置の経緯と相談業務の一本化

—相談体制について教えてください

市：1990年代半ばに外国人居住者の相談窓口の必要性が認識され、当初は国際交流担当にスペイン語、ポルトガル語圏の住民を対象とした窓口を設置しました。

2002年度に市民相談の窓口業務を一本化し、2006年度からは消費生活センターと外国人生活相談が同じフロア内の「くらしの安全課」で、さらに2015年度からは机を並べ、向かい合わせの席で消費生活相談員と外国人生活相談員が相談業務を行っています。

消費生活センターは課長(センター長兼務)、統括および行政職員1名と相談員3名で構成され、相談員は常に3名体制で相談を受け付けています。

外国人生活相談では、ポルトガル語、スペイン語による相談窓口を毎日開設し、10年以上のベテラン相談員2名のどちらかが必ず在席しています。

—相談件数はどれくらいですか？

市：消費生活相談件数は年間1,000件前後で

す。外国人生活相談のほうは以前は年間4,000件を超えたこともありましたが、リーマンショック(2008年)以降はブラジル人居住者が約3分の1に減少し、最近では1,600～2,000件で推移しています。現在は、アジア系外国人が増えているものの、中国人は相談に訪れることはなく、フィリピン人に対しては、同じフロアにある市民協働課の国際交流協会の英語が話せる職員に協力を求めることがあります。

写真1 くらしの安全課相談窓口



契約書が読めずにトラブルに

—外国人の相談にはどのような特徴がありますか？

市：外国人生活相談の相談者は片言の日本語しか話せない人、話せても読めない人などさまざまです。相談内容も「電話会社から手紙が来たけど意味が分からない」などささやかなことから、ビザの更新、失業、役所の手続きなど多岐にわたります。その中で、消費生活に関するものは消費生活センターにつながります。

消費生活相談では40～50歳代からの相談が中心で、自動車、光回線、住宅などの相談が多く寄せられます。外国人同士はつながりが強く、例えば1人が住宅を購入したら、それをほかの外国人に紹介するので、同じ業者から次々と購入することになります。そのため、契約の

*1 御殿場市ホームページによると2018年2月末現在の人口88,913人、外国人2,055人(約2.3%)

内容もよく分からないまま契約してしまい、購入後にトラブルになるケースが多くあります。一時期は購入した住宅にソーラー発電装置を付けるのがブームとなっていたのですが、ソーラー発電の業者が倒産したため、自治体に対する補助金の申請手続きが業者の手元で止まってしまい、補助金の申請についての相談が殺到したことがありました。

店舗で商品を購入した際に、ポイントが付くからと勧められてクレジットカードを契約し、支払い方法でリボ払いを選択したものの、払っているのに一向に残高が減らないという相談などもあります。

一方、日本語が読めないため、ワンクリックやはがきの架空請求、インターネット通信販売の相談がほとんどないのも特徴の1つです。

国民生活センターの調査*2で相談件数のトップに挙がっていた賃貸アパートについての相談はほとんどありません。御殿場市の場合、派遣労働者が多いので、日本へ来た当初は派遣会社が住宅を確保しているためと考えられます。

相談者と信頼関係を築くために

一 相談対応では、どのような点に注意していますか？

市：外国人生活相談で受け付けた相談の内容が消費生活に該当する場合、消費生活相談員と外国人生活相談員の2名で相談者と面談します。外国人相談者は消費生活センターや消費生活相談員の役割などをよく知らないなので、信頼関係を築くために、まずは外国人生活相談員がその役割を説明し、相談者をサポートする機関であることを理解してもらうことから始めます。日本語が話せる外国人でも、契約内容など細かい点は母国語でないと難しいので、外国人生活相談員が通訳します。クーリング・オフなどの専門用語や複雑な契約内容はやさしくかみ砕いて

相談者に説明します。

外国人が自分で事業者と交渉するのは難しいので、相談員が相談者から聞き取ったことを事業者に伝え、契約内容等を確認したうえで、相談者に事業者の言い分を伝えます。関係機関に問い合わせる場合も消費生活センターが聞いて、結果を相談者に伝えるようにしています。

消費生活相談員の説明を聞いても自分の主張が受け入れられない場合は、文化の違いもあり納得してもらうのが難しいこともあります。外国人生活相談員はあっせん案の妥当性を説明し、解決の道を探りますが、不調に終わることもあります。

2つの窓口一本化の効果

一 消費生活相談員、外国人生活相談員が机を並べるメリットはどんなところでしょうか？

市：御殿場市に住む南米系の外国人は来日して20年くらいの労働者が多く、ちょうどローンを組み住宅を購入する世代に当たります。日本で生まれた子ども世代は、日本の教育を受け、日本語もでき、日本人と結婚している人もいますが、親世代は外国人コミュニティ内の交流が中心で、日本語の読み書きが不自由なため、まずは母国語で話せる外国人相談窓口を頼りに訪れます。2年前に外国人生活相談員と消費生活相談員が向かい合わせの席になってからは、日常的に消費生活相談に関する話を聞いたり、分からないことはその都度教えてもらったりすることで、外国人生活相談員の消費生活相談への理解が深まり、連携がスムーズになりました。

消費生活相談員のほうも消費生活センターの役割と相談者の生活背景を心得ている外国人生活相談員が同席することで、余裕をもって相談に当たることができます。今後も、引き続きこの体制で相談業務に取り組んでいきます。

(取材・文：国民生活センター広報部)

*2 「消費生活相談における外国人対応の現況調査」2016年6月公表 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160623_3_2.pdf