

特集 **3**

外国人向け啓発講座のつくり方

奥村 恵美 Okumura Emi 公益財団法人三重県国際交流財団 専門員

三重県外国人住民消費者被害防止事業について

三重県では、外国人住民への消費者教育を目的に、外国人住民消費者被害防止事業を実施しており、2017年度は公益財団法人三重県国際交流財団(略称MIEF 以下、MIEF)が受託し事業を実施しています。ここでは、MIEFが実際啓発活動を行う際に気をつけていることや事業の実施を通じて感じたことをお伝えします。

近年、三重県内の外国人住民は定住化、永住化の傾向を強めており、労働、医療福祉、教育など生活に密着した分野における課題を抱えることが増え、その内容も多様化しています。

外国人住民も日本人と同様、商品の購入や契約を行うことから、MIEFの多言語相談で受け付けている相談の中には、アパートの敷金の返還に関するものやマルチ商法、携帯電話や新聞の契約に関するものなど、消費生活に関するものも含まれます。日本語が十分に理解できず、消費生活に関する注意喚起が十分に伝わらない外国人住民に対しては、外国語による情報提供が必要となります。

外国人住民に消費者トラブルを知ってもらうために

三重県外国人住民消費者被害防止事業では、外国人住民等を対象に啓発講座を行っています。2017年度は、計6回啓発の機会を設け、外国人住民や市町の外国人相談窓口担当者および支

援者を対象に実施しました。

外国人住民に消費者被害防止について知ってもらうためには、講師から直接話を聞くことが効果的です。ただ、「消費者被害の説明をします」とチラシを送っても、自発的に聞きに来てくれる人はとても少ないのが現状です(これは、外国人住民に限らないことだと思われます)。そのため2017年度は、より多くの外国人住民に講座に参加してもらうことを目的として、外国人住民が集う場に出向いて開催しました。具体的には、地域の日本語教室や、市町教育委員会が実施している就学前支援教室*1にご協力いただき、そこに通う外国人住民やその支援者を対象に講座を行いました。

加えて、外国人住民に接する機会が多い教職員や日本語学習ボランティアにも積極的に啓発講座の案内を行いました。多言語による消費生活トラブル防止パンフレットについては、既に県内各所に配布済みですが、改めて外国につながる児童生徒*2の保護者へ直接渡したいという教員もいて、外国人住民の周りの日本人にご協力いただく大切さも実感しました。

講座を実施する際の役割分担について

講座の実施内容については、MIEFで立案をし、主催である三重県環境生活部ダイバーシティ社会推進課多文化共生班に事前に相談しています。また、最近どのような消費者トラブルが増加しているか、どの内容を講義で強調してもら

*1 小学校入学前の外国につながる子どもを対象とした初期の日本語指導・学校生活指導を行う教室

*2 親の両方またはいずれか片方が外国出身者である子ども、外国にルーツをもつ子ども

うか等を検討したうえで、三重県消費生活センターの職員に講師を依頼しています。2017年度の講師からは、「もう少し簡潔に伝えたほうが外国人住民に伝わりやすいので、配布資料の文字を減らしたい」との提案がありました。2016年度に実施した際の実験を基にしたアドバイスであり、継続して実施することの重要性を感じました。

講座で気をつけていること

消費者トラブルに関する情報は、用語や言い回しが難しくなりがちです。講座を行う場合は、できるだけやさしい日本語で伝えるようにしています。また講師の話は通訳者を介して行うため、通訳時間を十分に取るよう心がけたり、一講座内で複数言語の通訳者を付ける場合、各言語の通訳者が通訳が終わったことを確認できるよう講師に合図を送るようにしたりして、分かりやすい講座づくりに気をつけています。

これだけは知ってほしい

外国人住民の中には、消費生活に関するトラブルが起こっていても、認識していない、トラブルを誰に(どのような機関に)相談すればよいか分からない人も多くいます。そのため、まずトラブルの実態や相談窓口の存在を知ってもらうことを一番の目的としています。また、講座で知ったことを、家族や友人で共有してもらえよう願っています。

【参加者の感想】

- ・とてもためになる研修でした。これで私たち外国人は契約を結ぶ前に正しく行動ができると思います。
- ・今回の講座は大事です。どのようにすれば良いかなどを知ることができ、そして私たちに起きたら何をするか分かりました。

参加者からは「知ることができて良かった」、という声が多く聞かれ、高い満足度が得られました。今後の課題は、できるだけ多くの人に参加してもらえよう、講座の実施場所や方法を工夫していくことです。

分かりやすい啓発をめざして

2017年度、三重県では啓発用のパネルを作成しました。このパネルは啓発講座や多文化啓発イベントなどで活用することを目的とし、ポルトガル語・スペイン語・フィリピン語・中国語・英語の5言語を用意しました(写真1)。消費者被害について知らない外国人住民が興味や関心を持つきっかけになるよう、イラストを用いた分かりやすい内容にしています。

また、ボランティア日本語教室に通う外国人住民を対象とした講座では、三重県消費生活センターが作成した消費者問題啓発かるた*3を活用しました。時間の関係で、あらかじめ選んだ一部の札のみではありましたが、参加者はかるたの体験を通じて、消費者問題の話を熱心に聞いていました(写真2)。

「自分とは関係ないもの」「なんだかよく分からないもの」ではなく、身近な問題であることを知ってもらい、日本人も外国人も同じように消費者被害に関する知識を持ってもらえるよう、今後も分かりやすい啓発を心がけたいと思います。

写真1 啓発のための多言語パネル

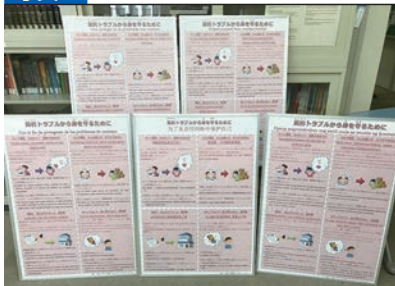


写真2 外国人住民向け啓発講座にて消費者問題啓発かるたを実施



*3 三重県消費生活センター 教材 <http://www.pref.mie.lg.jp/common/content/000120358.pdf>