

報道発表資料

平成28年6月23日

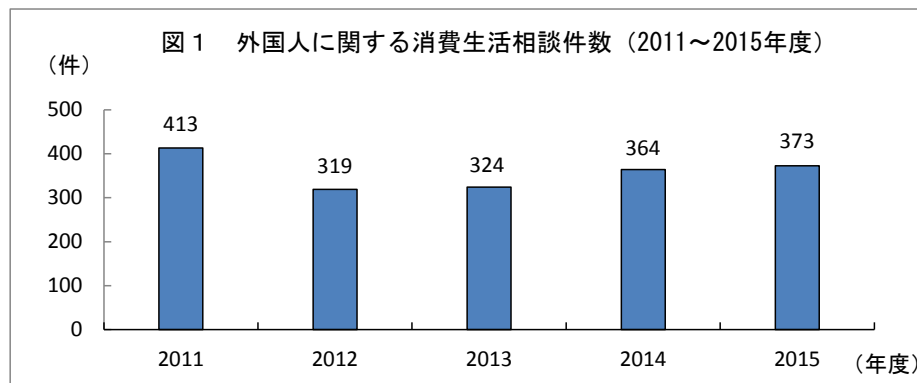
独立行政法人国民生活センター

消費生活相談における外国人対応の現況調査 <結果・概要>

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（図1）、外国人の住民や観光客の増加に伴い、相談も増加すると考えられる。

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。



※ 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。

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。

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

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。

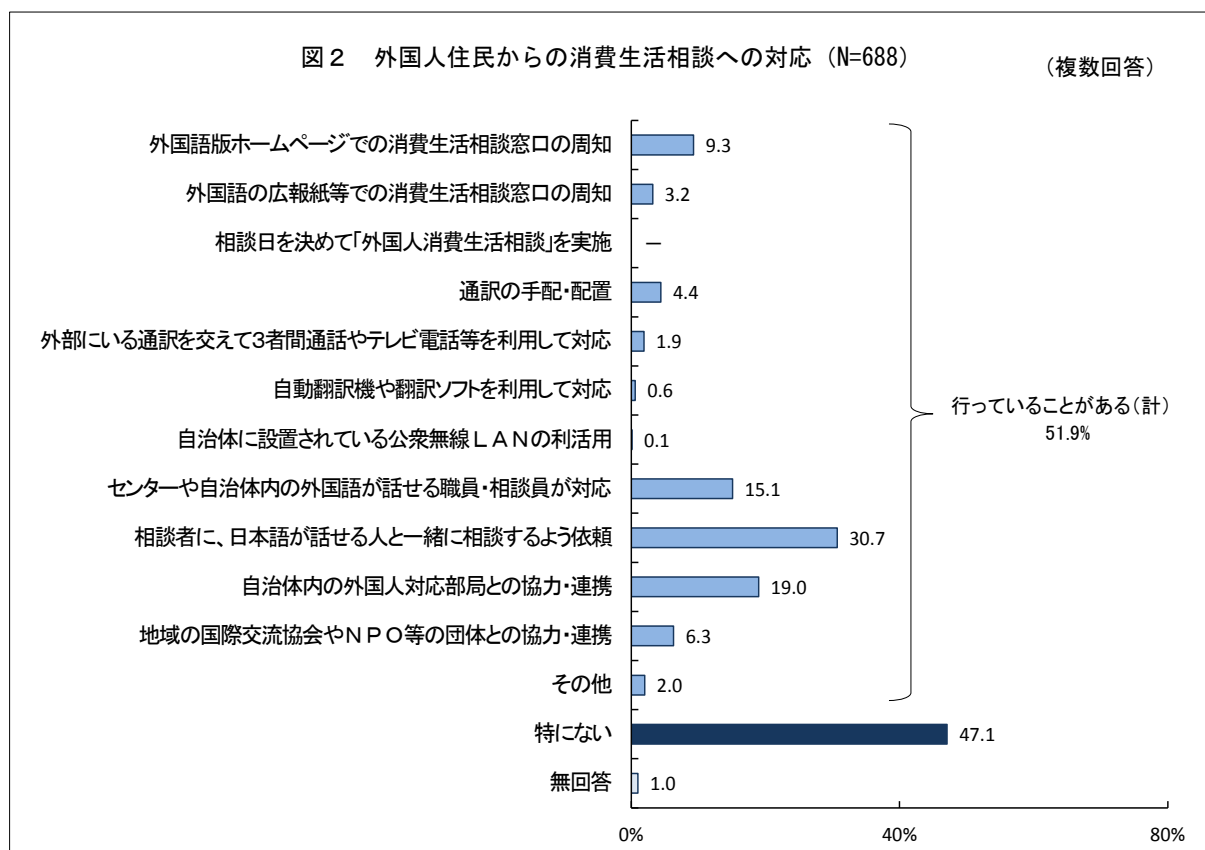
※本設問では、都道府県および政令指定都市について、同一自治体が運営する複数の消費生活センター（メインセンター、サブセンター、支所等）の回答を集約し、自治体ベースで集計を行った（自治体ベース N=639：都道府県 45、政令指定都市 16、市 487、東京特別区 20、町村 61、広域連合、一部事務組合等 10）。

(2) 外国人住民からの消費生活相談への対応

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）。

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。



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。

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。

対応言語数は、「外国語版ホームページ」では3ヵ国語が多い（表1）。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）。

表1 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。

表2 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。

(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

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%のみで、「行っていない」は96.4%であった。

② 啓発事業の内容および他の組織との協力・連携

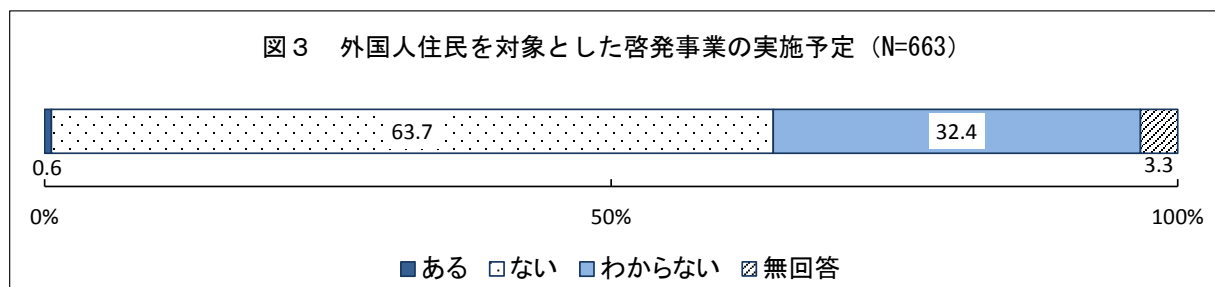
啓発事業を「行っている」と回答したセンター（N=25）に、どのような事業を行っているか尋ねたところ（複数回答）、「外国語版ホームページでの情報提供・注意喚起」60.0%、「外国語の啓発用リーフレット等の作成」40.0%、「外国人住民や関係者を対象とした啓発講座の開催」16.0%、「外国語の視聴教材（DVD等）の作成」8.0%。「外国人住民が所属する学校・職場への出前講座」を実施していると回答したのは1センター（4.0%）のみであった。

また、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。

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。

③ 次年度以降の実施予定

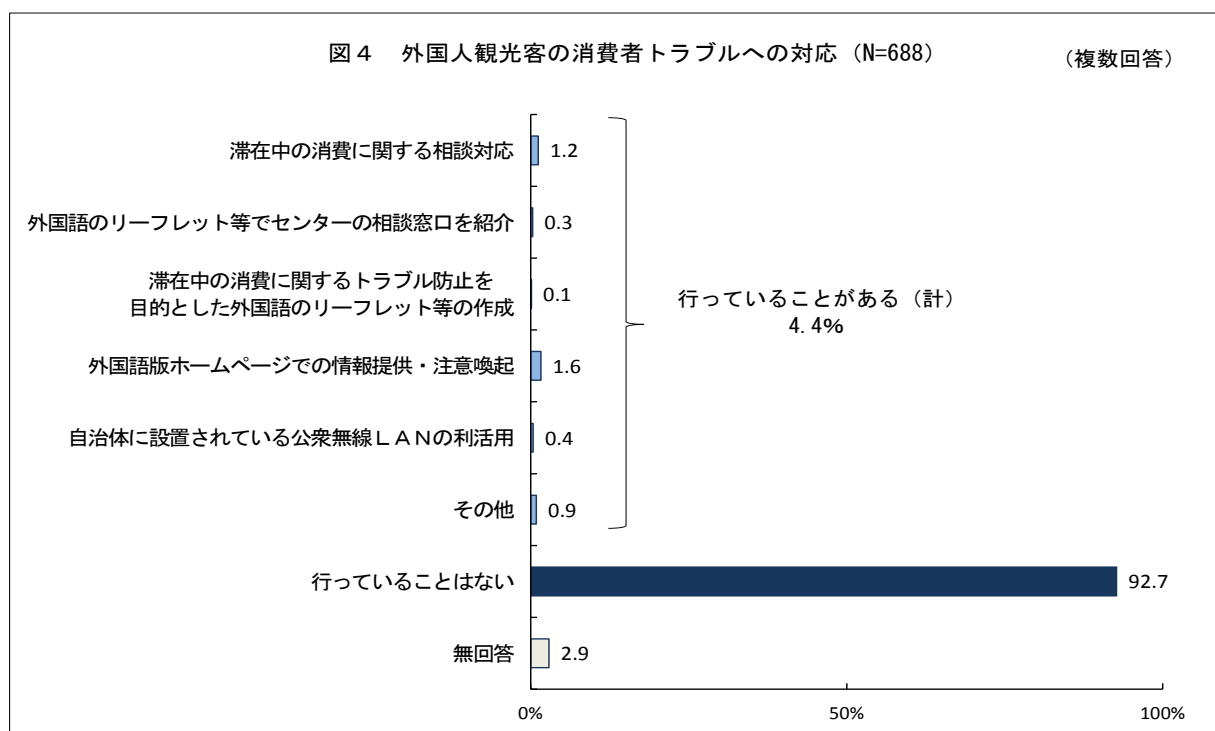
外国人住民を対象とした啓発事業を「行っていない」と回答したセンター（N=663）に、次年度以降の実施予定について尋ねたところ、「ある」が0.6%、「ない」が63.7%、「わからない」が32.4%となっている（図3）。



（4）外国人観光客の消費者トラブルへの対応

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）。

「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。



(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
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。

(6) 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および調査結果の概要>

- ① 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
 - ・消費生活センター、多文化共生担当部局、国際交流関係団体の協力・連携により、「外国人住民消費者トラブル防止セミナー」を開催している。
- ② 大泉町消費生活センター（群馬県）
 - ・外国人住民相談窓口配置された通訳を交え、消費生活相談に対応している。
 - ・ポルトガル語の広報紙に、消費生活センターの相談窓口や消費者トラブルの注意情報を掲載するなど、情報提供を行っている。
- ③ 台東区消費生活センター（東京都）
 - ・外国人住民相談窓口配置された通訳者とインターネットを利用した通訳サービス（タブレット型端末）を併用し、相談対応を行っている。
 - ・多言語対応のホームページにより、情報提供を行っている。

3. 情報提供先

消費者庁消費者教育・地方協力課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）