

# 「外国人相談」における提供情報の変化

—在日日系南米人を対象に—

寺澤 宏美\*

Information Provided by the ‘Consultation Service for Foreigners’: Case Studies of Latin Americans of Japanese Descent

*TERAZAWA Hiromi*

## ABSTRACT

As a result of the revision of the Immigration Control Law in 1990, tens of thousands of the Japanese descendants (*nikkeis*) from South America, mainly from Brazil and Peru came to Japan as ‘*dekasegi*’ (migrant workers) labor force. Their intention was to ‘come, work, remit and return’, or work hard to save as much money as possible and return to their home country to have a better life. However, over the last 15 years, most of them continued to work in Japan and had families. The *nikkeis* are no longer considered ‘guests’ or ‘temporary labors’ in the cities where they live and have rights to enjoy administrative services.

This essay focuses on the qualitative and quantitative changes in the information required by *nikkeis* with the lapse of time. Three case studies were conducted with Association of Nikkei & Japanese Abroad, Aichi International Association and Toyohashi City, Aichi Prefecture. The analysis of the changes in the topics of the consultation, and the number of the consulters show how *nikkeis*’ need have changed. The findings showed that *nikkeis* require more individualized and personal counseling.

## はじめに

1990年の出入国管理及び難民認定法（入管法）の改正以後、「日本人の配偶者等」「定住者」として在留する限り就労活動に制限がない日系2世・3世が南米から大量に来日した。 ブラジル、ペルー出身者が大多数のこれら日系南米人は、関東、関西、中京圏で主に単純労働に従事する<sup>1)</sup>。当初は単身で来日し、まとまったお金ができたら帰るつもりのいわゆるデカセギ<sup>2)</sup>たちは、一時帰国を繰り返しな

がら滞在年数を延ばし、その間に家族の呼び寄せ・結婚などにより生活の基盤を日本に置くようになった。しかしながら日本に帰化・永住する意思がない者も多く、いずれは出自国へ帰ると言ひながらも帰国時期を具体的に決めないまま定住化しつつある<sup>3)</sup>。

「来日する・稼ぐ・貯める・帰国する」という意識で、職場とアパートを往復し給料を貯めて送金するだけの来日当初の生活<sup>4)</sup>の関心事は、職場環境・労働条件など仕事に関するものが中心であり、残業を厭わず賃金の大半を留守家族に送金するため、時間的にも金銭的にも余裕がなく、日々の暮らしに必要な

\*名古屋大学大学院国際開発研究科博士後期課程国際コミュニケーション専攻

最低限の情報で事足りたと推測できる。ところが家族呼び寄せ・結婚などで滞在が長期化すればもはや一時的なゲストではなくなり、外国籍住民として自治体の仕組みの中で生活する一員となる。納税などの義務とともに行政サービスを受ける権利も生じるため、医療や保険、年金をはじめ、より具体的な情報が必要になる。

本稿では、日系南米人の滞日年数の長期化・定住化にともなう、必要とする情報の質・量の変化について、自治体などが提供する「外国人相談」の件数および内容の推移から考察する。調査の対象は(1)財団法人愛知県国際交流協会、(2)財団法人海外日系人協会、(3)愛知県豊橋市の3件とした。なお、(2)と(3)は多言語で提供しているが、本稿では日系南米人の母語であるスペイン語、ポルトガル語による相談に限定した。また、筆者が愛知県内在住のペルーカ人を対象に実施したアンケート<sup>5)</sup>の結果から、必要とされる情報の傾向、情報収集の手段などについて述べる。

## 1. 増加する外国籍住民に対する自治体の取組み

2006年5月に法務省入国管理局が発表した「平成17年末現在における外国人登録者数統計について」<sup>6)</sup>によれば、外国人登録者総数は初めて200万人を突破し(2,011,555人)、うちブラジル人は302,080人(15%、第3位)、ペルーカ人は57,728人(2.9%、第5位)と、いずれも増加を続けている。都道府県別で見ると上位10県は東京都、大阪府、愛知県、神奈川県、埼玉県、兵庫県、千葉県、静岡県、京都府、茨城県の順であるが、増加率において愛知県は、2004年の179,742人から194,648

人(+8.3%)と、全国一となった<sup>7)</sup>。愛知県内の各市町村では増加を続ける外国籍住民を対象に、生活に必要なさまざまな情報の多言語による提供を進めている。特に外国人流入当初から頻繁に取り上げられる「ゴミの出し方」は、外国籍住民の生活習慣の違いや、居住自治体の制度や仕組みに関する知識のなさに起因すると考えられ、地域住民からの要望<sup>8)</sup>もあって各市町村とも手引書の多言語化にいち早く取り組んだ。医療、教育、災害、自治体内のイベントに関する情報なども、定期的に発行される広報誌の外国語版やそれに準ずる印刷物で告知が行なわれるようになって、外国人が居住する地域である程度の知識を持って日常生活を送ることができるようになったといえよう。筆者が行ったアンケート調査でも、「日常生活に必要な情報(ゴミ出しなど地域のルール、健康相談、日本語教室、災害など)はどのように得ますか」(複数回答)という質問に対して、118の回答のうち44(37.2%)が「自治体の広報誌・ホームページ」となっている(図1)。

自治体側からの多言語媒体による情報提供は、対象外国人が広報誌・ホームページを閲

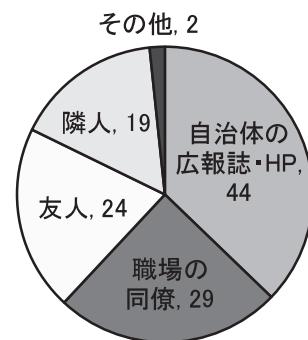


図1 日常生活に関する情報源  
(複数回答) n = 118  
「愛知県内在住ペルーカ人のアンケート」より筆者作成

覧していることを前提に行われているものであるが、実際にどの媒体がどの程度利用されているかは各自治体とも把握していない。また、情報内容についても、外国人が必要とするものと自治体が提供するものが必ずしも一致するとは限らない。パソコン、携帯電話の利用度が高ければ、コストや手間、時間がかかる紙媒体から電子媒体へとシフトさせたいと考えつつも、外国籍住民の情報収集の実態がわからないため、現在は試行錯誤の段階であるといえよう<sup>9)</sup>。

こうしたいわば一方向の情報提供とは別に、個人が必要とする情報を外国語のできる相談員により、あるいは通訳を介して対面や電話で提供する双方向の「外国人相談」がある。現在では国際交流団体、都道府県の国際交流協会、外国籍住民の多い市町村、民間団体などにより独自に行われている。以下に財団法人海外日系人協会、愛知県国際交流協会、愛知県豊橋市の事例を示し、傾向を分析する。

## 2. 財団法人海外日系人協会（海外日系人相談センター）の外国人相談

### 2.1. 海外日系人相談センターに寄せられる相談

財団法人海外日系人協会<sup>10)</sup>では1991年7月に海外日系人相談センターを開設し、在日日系人、国内受け入れ企業、関係団体などからの日常生活、就労問題、在留資格、教育・就学・日本語学習、保険、年金、税金、医療など、あらゆる問題にわたって相談を受け指導・助言を行っている<sup>11)</sup>。また隔月で発行する機関紙『日系人ニュース』<sup>12)</sup>で、「相談センター便り」として実際に寄せられた相談の内

容の一部を事例として紹介する。1993年から相談者の性別、国籍、相談件数・内容について統計を取っているが<sup>13)</sup>、相談者の国籍を件数の多い順に8カ国と「その他」の9種類に、相談内容を①生活相談・情報、②労働問題、③日本語学習、④保険・年金・税金、⑤日本研修・奨学金、⑥査証・在留手続き、⑦翻訳・通訳、⑧教育・就学、⑨求職・求人、⑩帰国情手続、⑪医療、⑫運転免許・事故の12種類に分類している。相談者の居住地は、「どこへ照会すべきか誰に聞けばよいのかわからない」という場合にとりあえず当センターに相談してくるよう」と加藤宏次同センター・所長が記すように<sup>14)</sup>、日本国内各地にとどまらず、ブラジル、ペルーなど海外からも電話や電子メールで相談が寄せられる。

1993年度から2005年度までに同センターを利用した相談者数（男女別）・相談件数の推移は図2のとおりである。件数としては1993年の5,251件が最高で1994年（3,960件）、1995年（3,993件）と減少、1996年に急増（5,662件）した後は4,000件台で増減している。2002年には3,145件と大幅に減少した<sup>15)</sup>が2003年に再度増加、2004年・2005年にはわずかに減少している。1993年度から2005年度までの平均は約4,250件である<sup>16)</sup>。

分類について、項目数はセンター開設当初は12、翌1994年度に「帰国情手続」（2004年度から日本研修・奨学金に変更）が追加されて13になったが、2004年度からはともに減少している「求職」「求人」を1項目としたため、再び12項目となった。主な項目名は開設当初のままであるが、若干の変化が見られるものもある。1993年度から2004年度までの12年間に「ボランティア」と「運転免許証」が入れ替わり<sup>18)</sup>、「保険・年金」に

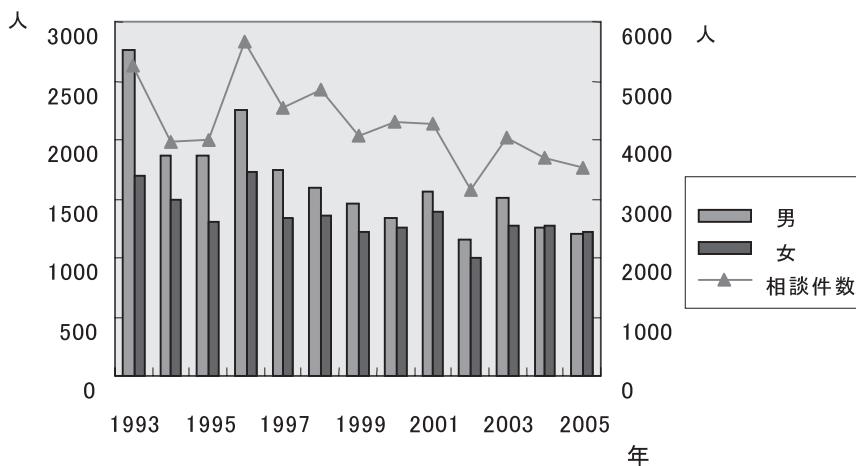


図2 海外日系人相談センター相談者数（男女別）・相談件数の推移  
財団法人海外日系人協会海外日系人相談センター『業務概況』『日系人ニュース』<sup>17)</sup>より筆者作成

「税金」が、「査証」に「在留手続」が、「教育」に「就学」が加わったことから、日本での滞在が長期化するにつれて日系人の求める情報が多様化・細分化していると推測される。統計資料がある1993年度から2005年度までの内容別相談件数の順位（上位5項目）は、1993年・1994年が①生活情報、②求職、③就労上のトラブル、④査証関係、⑤保険・年金、1995年が①生活情報、②就労上のトラブル、③査証関係、④保険・年金・税金、⑤求職、1996年～1999年が①生活情報、②就労上のトラブル、③保険・年金・税金、④査証関係、⑤求職、2000年が①生活情報、②就労上のトラブル、③保険・年金・税金、④査証関係、⑤日系人帰国前技術研修、2001年が①生活情報、②就労上のトラブル、③保険・年金・税金、④日本語関係、⑤査証関係、2002年が①生活情報、②就労上のトラブル、③保険・年金・税金、④査証関係、⑤日系人帰国前技術研修、2003年が①生活情報、②就労上のトラブル、③保険・年金・税金、④査証関係、⑤日本語関係であった。

## 2.2. 歴代相談センター所長が語る日系人の変化

『日系人ニュース』に掲載される、相談センター所長による前年度の「相談業務を顧みて」からは、統計上の数字からは見えない日系人の変化をうかがい知ることができる<sup>19)</sup>。

櫻田和（1995～1997年度）は「保険・年金・税金」が「求職」の数を上回った1995年度について「就労者が少しずつであるが、自己のおかれている環境を見回す余裕が出てきた結果」（1996）、1996年度の労働、社会保険、税金について「問題点をより具体的にかつ細かく聞いてくるようになってきた」（1997）と指摘する。大量流入から約5年が経過して日本での生活に慣れるとともに、自分を取り巻く環境に対してただ受身ではなく疑問を持ち、確認したいという欲求が出てきたことによるものと思われる。

鳥井雅晴（1998年度～1999年度）は女性相談者比率の増加について「妻帯者の増加、家庭問題や子女の教育問題が増えていることを意味する」（1999）しながら日本での在

留資格が絡む日系人の離婚に関わる相談が減らないと述べている。また1999年頃から日系人の犯罪、「日系人を使って日系人を対象にした自動車販売やマルチ商法の横行」などに関する相談が増え、また「長期滞在者が増加した結果、過去にはなかった住宅取得、ローンに関する相談がくるようになった」(2000)とする。来日して約10年、単身から家族形成という生活形態の変化によって当然発生する家庭内の問題、働き手が増えてゆとりが生まれ、生活水準が向上することにともなう自動車・住宅など資産の取得に関わる手続きの問題など、相談内容が日系人や外国人に特有のものではなく、日本人と変わらないものになってきていることがうかがえる。

小菅伊之彦(2000年度～2003年度)は2001年度の所感を次のようにまとめた。

日系人の滞在の長期化・定着化にともないいろいろな社会経験、生活・労働体験を積み重ね、知識の蓄積などをとおして、日本の現実理解の深まりと受け止め等が進み、いわゆる「日本に馴れる人たち」が多くなってきたこと、各種情報が日本で発行されるポルトガル語やスペイン語の新聞などをとおして入手しやすくなってきたこと、行政機関・公的国際交流組織、NGO、地域社会等の取り組みや対応が整備され、充実してきたことなどから、相変わらず多種多様な相談が寄せられるものの、当人や当人を取り巻く社会等で対応し得るような相談は減少傾向にあり、相談できる者(機関)を知らない、言葉が理解できない(日本語ができない)こと等による相談の他、現実的な相談が多くなってきて、生活関係の相談が減り、就労上のトラブルや健康保険等が増えたものと思料される(2002)。

さらに前出の磧田と同様、具体的で細かい相談が増えたと指摘し、(1)労働問題—労働法の解釈、時給、賃金切り下げ、有給休暇、解雇、転職、賃金不払い、給与の計算・清算、パスポートの不法留保など、(2)各種保険の問題—事故による労災の求償、失業給付、健康保険による求償及び保証など、(3)税金の問題—二重課税防止のための納税証明の取得手続き、源泉徴収・確定申告の手続き、年金還付手続きなど、(4)住宅の問題—敷金・礼金などの賃貸借慣行、賃貸契約など、を例として挙げている。また、2002年度の所感でも「中南米各国からの日系人の出稼ぎが急増し始めてから10数年、日本人も日系人も多くのことを経験し学んだ。今日においては、それが生かされ、現実を受け止めそれなりに対応できるようになって来ているようで、現実に即した相談が増加の傾向にあると同時に早くに日系人を受け入れ、多くの日系人が生活する地域からの相談は少なくなってきた」と(2003)と、日系人の必要情報が滞日の長期化にともなって質的・量的に変化していると述べている。これは単に日系人の「慣れ」のみによるのではなく、彼らが居住する自治体などの対応の変化に負うところが大きいことは特筆すべきだろう。

「生活情報」「就労上のトラブル」以外の、日本の制度に関わる相談件数の推移を図3に示した。

### 2.3. 2005年度の実績に見る相談内容の変化

「平成17年度の相談センター業務を顧みて」(2005年4月～2006年3月の実績)によると、相談者数は2,430人(前年比3.6%減)、相談件数は3,513件(前年比5%減)と微減し、最も多かった1996年の5,662件と比較す

## 相談件数

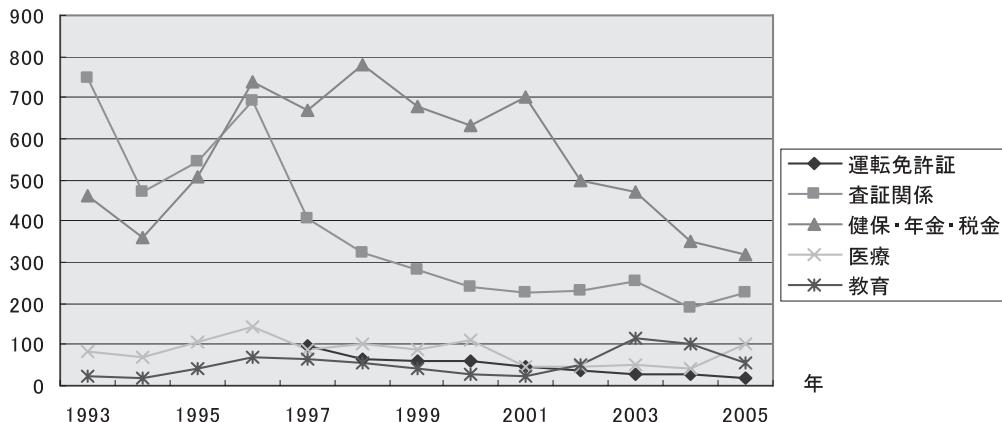


図3 海外日系人相談センター 相談内容別件数の変化（一部抜粋）

財団法人海外日系人協会海外日系人相談センター『業務概況』『日系人ニュース』より筆者作成

ると約38%減少している。同センターでは相談件数減少の要因として(1)自治体などの外国人相談窓口の充実、(2)公共機関の外国語による対応、(3)日系人の定住、永住化による知識の蓄積、情報交換、(4)人材業者による指導、(5)ITの普及、外国語新聞・TV、(6)センターの横浜市への移動、を挙げている。在日日系南米人が「わからないことはとりあえずセンターに相談する」という状態を脱して、必要とする情報を提供してくれそうな相談先を選択、活用している様子がうかがえる。相談者の男女比率は男性49.8%，女性50.2%とほぼ同数で、センター開設以来、女性の相談者数がはじめて男性を上回った2004年と同じであった。国籍別ではブラジル1,242人(51.5%)、日本<sup>20)</sup>544人(22.4%)、ペルー483人(19.9%)、以下アルゼンチン、ボリビア、チリ、コロンビア、パラグアイの順で、その他の合計は34人であった。ブラジルはセンター開設以来毎年最多で、ペルーと日本の順位の入れ替わりはあるものの、この3国が常に上位3カ国を占め、相談者数全

体の90%以上となっている。チリ人からの相談が多く、これまで毎年8位以内だったメキシコを上回って初めて上位8カ国に入った<sup>21)</sup>。相談者の居住地は北海道から沖縄までの39都道府県、海外からも14カ国から電話や電子メールで相談が寄せられた。相談内容については数の多いものから①生活相談・情報、②労働問題、③保険・年金・税金、④研修・奨学金、⑤日本語学習、⑥査証・在留手続、⑦翻訳・通訳、⑧医療、⑨求職・求人、⑩教育・就学、⑪運転免許・事故、⑫帰国手続の順であった(図4)。

2005年度の特徴として、(1)2004年度と同様「日本研修・奨学金」「日本語学習」が「査証・在留手続」を上回っている、(2)2001年度から2004年度まで50件前後で順位の低かった「医療」が101件と倍増して8位となった、(3)「帰国手続」が2004年の半数以下ではじめて最下位となった、ことが挙げられる。「医療」の増加について、加藤宏次はポルトガル語やスペイン語が通じる医療機関や医師、医療通訳者を探すための問合わせが時々ある

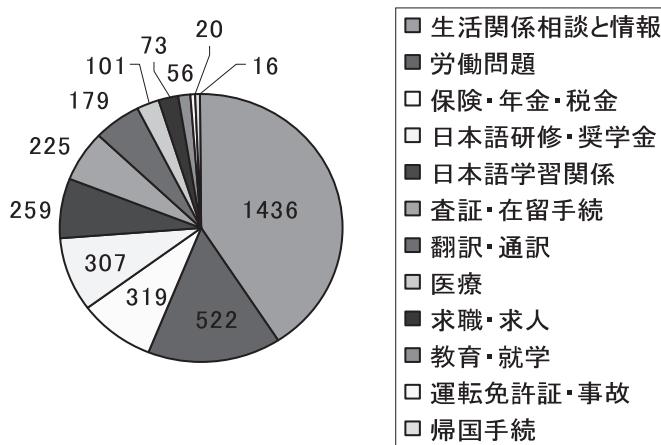


図4 海外日系人相談センター 2005年度の相談内容

\* 数字は件数 (n=3,513)

『日系人ニュース』(2006 5月1日発行号) より筆者作成

としたうえで、「最近は、行政や地域のボランティアによる医療相談や通訳サービスは増えていますが、まだまだ欧米にくらべて外国人のための医療通訳システムの整備が遅れています」と指摘する。さらに「心のケアを必要としている日系人やその家族はたくさんいます。これも日本在留が長期化していることも原因の一つと考えられます。以前なら、精神的に参ったときは帰国することで症状が改善するようなケースで、今は永住を考えて経済的なことや子供のことなどで日本に踏みとどまり、頑張り過ぎるようなこともあるようです」と分析する。

愛知県では外国人医療センター（MICA）がボランティア通訳を介して外国人の医療相談にあたっているが、こうした団体の存在を知らない、あるいは知る術がない場合は日系人相談センターにとりあえず聞いてみようということになるのだろう。また、依然として健康保険に未加入の日系人も多く、医療費支払いの問題に直面したためにあわてて問合せをしていることも考えられる。

相談件数全体としては減少しているものの、「生活相談」に見られる家族の問題や離婚のように、日系人の滞日年数の長期化にともなうさまざまな変化が相談内容に反映され、より多様化・複雑化しているために、相談員にも多種多様な知識が必要とされるようになってきた。同センターでは2003年度から「本邦在住日系人就労者の相談員等セミナー」を開催、毎年テーマを設定して各都道府県の相談員の研修を行うなど、対応に努めている。さらにより多くの日系人に利用を促すための広報戦略を検討しているということである。

#### 2.4. 「日本語学習」と「教育」の問題

以上、日系人相談センターに寄せられる相談内容について分析・考察を行ったが、滞在長期化にともなって変化したものとして「日本語学習」と「教育」が挙げられる。

「日本語学習」に関する相談は、2000年度までは常に下位であり、特に1997年度から2000年度までは最下位であった。2001年度年に4位（250件）になって以来、2002年度

(117件・6位), 2003年度(215件・5位), 2004年度(449件・3位), 2005年度(259件・5位)と, 問合せ数が毎年100を超えており, 2001年度については「日本語関係が顕著に増加したのは, 国際協力事業団(JICA)が実施した日本語研修の受講生募集期間中に問い合わせや相談が集中したことによるもので, 日頃から日本語習得の必要性に迫られている日系人がいかに多いかを物語るもの」(小菅2002)と説明される。また2004年度に「日本語学習」が前年の2倍になった理由について加藤は「最近の日系人の長期在留・定住化の傾向と関係があるのかもしれません, 日本語をきちんと習得しようとする人たちが増えており, どこで, どのように勉強すればよいか等, 日本語教室や教材についての照会が相次ぎました」(2005)と, 海外日系人協会がJICAの要請を受けて, 2004年度から横浜で中南米日系人を対象とした日本語教室を開始したため, 周辺に居住する日系人などから問い合わせがあったことが一因であるとしている。日本語に対する関心の高さが日本語習得・活用に結びつけば, 情報収集の手段が増え, 得られる情報の量も増えることになる。

「教育」についての相談は, 件数の増減が激しい。1993年度から1995年度までは50件未満であったが, 1996年には前年比60%増の70件となり, 複田は「日本の滞在が長くなるにつれて家族を呼び寄せるケースも増加しており, 子供の就学について日本の学校に馴染めない, 或いは母国語の習得がむずかしく, 帰国後における進学が心配だ, などが主な相談」(1997)と記している。翌1997年度から減少, 2001年度は21件であった。その後2002年度50件, 2003年度114件と2年連続で倍増したことについて, 小菅は「日本の高

校・大学進学を目指す日系人子弟の父兄から教育ローン, 奨学金等の問い合わせが寄せられるようになってきました。日本での社会的地位向上を目指して努力する日系人子弟が生まれてきていることは心強い限りです」と結ぶ(2004)。

1990年前後に流入した単身・デカセギが10数年の間に家族呼び寄せ・結婚で家庭を築き, 生まれた子どもは進学を考える年齢になる<sup>22)</sup>。具体的な帰国時期を設定しないで日本に滞在し続ければ, 高等教育をどこで受けさせるか, 言語教育はどうするかなどの教育方針も定まらない。これは学校や子ども自身ではなく, むしろ親の問題であるといえよう。日系人に聞き取り調査を行うと, 子どもの教育や将来について関心はあるものの「帰りたいが時期は決められない」と親自身が揺れているケースがしばしば見られる。不登校, いじめ, 非行, 塾や高校入試といった日本独自の受験システムなどさまざまな要素をはらんだ教育は, 今後も形を変えつつ相談され続ける問題と思われる。

### 3. 自治体による外国人相談

#### 3.1. 自治体による外国人相談とは

杉澤経子は自治体による外国人相談の実施について, 次のように述べている<sup>23)</sup>。

自治体の相談窓口は, (1) 行政本体で一般の市民相談窓口に外国語通訳を置く, (2) 外国語のできる相談員を配置して外国人相談窓口として新設する, (3) 自治体が設立した外郭団体である国際交流協会で外国人相談事業を実施する, など様々な形態で行われてきた(2005:68)。

筆者がいくつかの自治体で実施した聞き取り調査でも、①外国人相談窓口で特定の曜日・時間帯に外国語のできる相談員が行う一般的な生活相談、②離婚、家庭内暴力、在留資格など専門的な知識が必要とされる相談内容に対応するために弁護士が通訳を介して行う法律相談、③外国人医師が行う医療相談、④証明書、保険・年金・税金、児童福祉、保健などを担当する窓口に必要に応じて外国語通訳を置く、などさまざまな対応がされている。杉澤が指摘するように「外国人の長期滞在や定住化とともに、外国語相談に寄せられる内容は複雑多様化していく。賃金不払いや不当解雇など労使間の問題、国際結婚による子どものことばや教育の問題、離婚の際の在留資格変更の手続きや子どもの親権の問題、さらには異文化ストレスからくる心の問題など、外国語による情報提供だけでは解決できない問題が徐々に顕在化するようになった」(68)ためであるが、実際には急増する外国籍住民を何とかしなければ、という切羽詰った状況であったことは各自治体に共通している。相談員には外国語ができる日本人や日本語が堪能な外国人を嘱託として採用、最近は常勤も増えている。相談員が相談業務の合間に庁舎内各部署の文書・掲示物の翻訳や窓口での通訳などを行う場合もある。本章では愛知県国際交流協会と、愛知県豊橋市の事例を紹介する。

### 3.2. 財団法人愛知県国際交流協会の外国人相談

財団法人愛知県国際交流協会は愛知県知事に認定された特定公益増進法人で、国際交流、人材育成、相談・情報提供、国際交流情報の受発信、海外移住、国際貢献活動の支援など

の事業を行っている<sup>24)</sup>。外国人相談・情報提供は日系人が大量に流入し始めた1991年度から開始した。当初はスペイン語とポルトガル語の専門相談員（ペルー人、ブラジル人の嘱託員各1名）を配置、協会内のほか相談員を県内各所に派遣して巡回相談も行なっていた。1997年度からは英語、中国語による相談が加わり<sup>25)</sup>、2005年から前年度の相談について分析した資料をホームページとニュースレター『あいち国際プラザ』で公表するようになった。現在はスペイン語、ポルトガル語とも月～木曜日・土曜日（10:00～18:00）と金曜日（10:00～20:30）に相談・情報の提供を、毎週金曜日に予約制で弁護士相談（13:00～16:00、通訳付）を行っている。図5にポルトガル語とスペイン語による相談件数の推移を表した。

同協会では相談内容を1) 出入国・在留資格、2) 生活情報、3) 国際交流等の3つのカテゴリーに分類、12の項目を設定している<sup>26)</sup>。2005年度の相談・情報提供総数（相談・情報コーナーへの相談件数と弁護士相談件数の合計）は1,884件、内訳はポルトガル語905件（48.0%，うち弁護士相談68件）、スペイン語447件（23.7%，うち弁護士相談18件）、日本語382件（20.3%，うち弁護士相談12件）、英語142件（7.6%，うち弁護士相談28件）、中国語8件（0.4%）であった。中国語の件数が少ないので、相談の開設日が週1日・午後のみであること、日本語による相談者が多いことが理由であると同協会では見ている。前年度の実績は総数2,005件、ポルトガル語906件（45.2%，うち弁護士相談47件）、スペイン語464件（23.1%，うち弁護士相談30件）、日本語423件（21.1%，うち弁護士相談11件）、英語199件（9.9%，うち弁護士相談22件）、

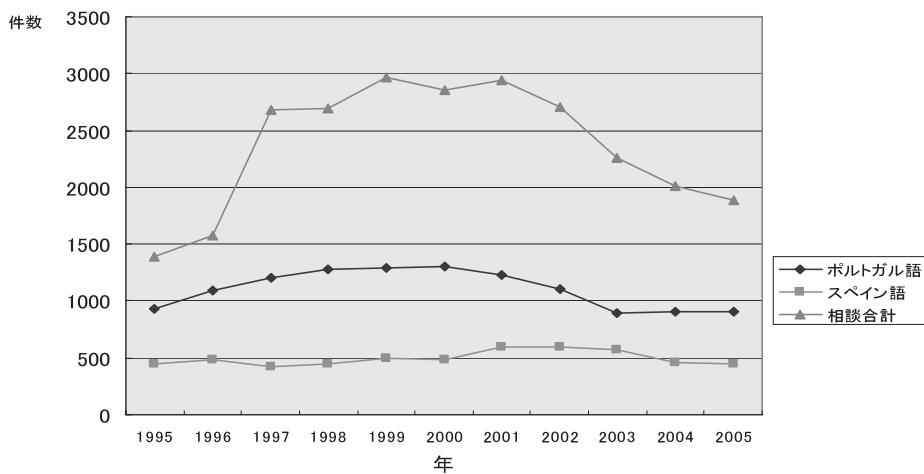


図5 愛知県国際交流協会 外国人相談件数の推移（一部抜粋）  
財団法人愛知県国際交流協会提供資料より筆者作成

中国語13件(0.6%)であったため、2005年度は総数では約6%減少している。しかしながらポルトガル語はほぼ同数、スペイン語は若干の減少となり、全体に占める割合は増加している。またポルトガル語の弁護士相談は40%増加した。2005年度の特徴について同協会は「(総数は減少しているが)弁護士相談は110件から126件へと増加しており、外国人の定住化が進むにしたがって、相談内容がより高度化、複雑化している傾向にあるようである」と分析している。

2005年度の内容別では「暮らし一般」308件(16.3%)、「労働」237件(12.6%)、「翻訳・通訳」199件(10.6%)、「出入国及び在留資格」193件(10.3%)が上位5項目である。うちスペイン語とポルトガル語による相談内容を図6に示した。

スペイン語は「出入国及び在留資格」、「暮らし一般」、「労働」、ポルトガル語は「暮らし一般」、「労働」、「翻訳・通訳」の順となっている。前出の海外日系人協会・日系人相談センターに寄せられる内容と比較すると、「教

育・言語文化」が少ないのが特徴である。日本人からは同じ南米人としてみなされがちなブラジル人と、スペイン語圏の南米出身者とで差異が見られるのが興味深い。

同協会では外国人の相談に的確に対応するため、「外国人相談・情報提供担当者連絡会議」を毎年開催している。関係機関や県内市町村の担当者が年に2回、同協会の拠点であるあいち国際プラザに集まって情報交換などを行うが、議題は寄せられる相談の傾向や社会情勢を考慮して決められる。例を挙げると、1997年度は「生活情報～税金、医療、保険」「生活情報～結婚、離婚、住宅、交通事故等」、1998年度は「教育、日本語学習」「外国人の労働、医療に関する問題」、1999年度は「ビザ・在留資格、税」「国際結婚・離婚、住居」、2000年度は「ドメスティック・バイオレンス、法律扶助制度」「外国人と人権」、2001年度は「逮捕から起訴・公判まで」「心の相談～留学生に対する相談から」、2002年度は「労働問題」「名古屋国際センター情報カウンターにおける外国人相談から」であった。相談者が求

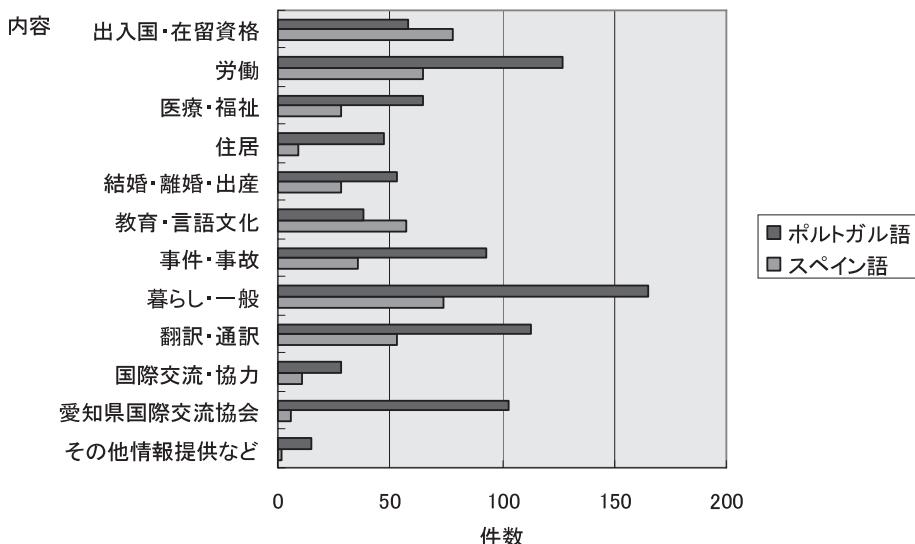


図6 スペイン語とポルトガル語による相談内容（2005年度）

「あいち国際プラザ」 No.55<sup>27)</sup> (2006年7月) より筆者作成

める内容が、一般的なものからより専門性が必要とされるものへと移行していることがわかる。「外国人の抱える問題の変化とともに、外国語相談窓口の担当者には、外国語の能力以外に、各国の文化・習慣、国情、また日本国内の制度に関する知識、相談内容を正しく聞くためのカウンセリング的な技能、問題を解決するための的確な判断力や人的ネットワークの構築といった高度な専門性や資質が求められるようになってきた」(杉澤 2005:69) のである。同協会でも相談員の社会的位置について考える必要があると感じている。

### 3.3. 豊橋市の外国人相談<sup>28)</sup>

豊橋市は2006年6月1日現在、外国人登録者数は18,576人(国籍数66)で総人口(380,440人)の4.88%を占める。特にブラジル国籍12,077人、ペルー国籍962人はいずれも愛知県内最多である<sup>29)</sup>。同市の外国人登録

者数の推移を図7に示した。

同市では1992年から主に日系ブラジル人、ペルーや人を対象に外国語相談を市役所の生活相談課で開始した。この年はブラジル人が3,616人(前年比163%)、ペルーや人が491人(前年比219%)と急増、ブラジル人は前年まで同市の外国人登録者数首位であった韓国・朝鮮人(2,841人)をはじめて上回った。相談窓口開設当初はポルトガル語・スペイン語のできる相談員1名により、月2回・土曜日の午前中のみに行われていた。1993年には月4回(第1~4火曜日)、1994年には毎週火曜日、1998年には週3回と増設され、2000年には相談員を2名に増員、2001年に安全生活課に移管されて週4回・相談員2名の現在に至る体制となった。2002年からは国際交流課が管轄している。また財團法人豊橋市国際交流協会でも、1998年から日系人を対象にした相談を毎週火~木曜日と第1・第3土曜日に相談員1名で実施、2001年からはポルト

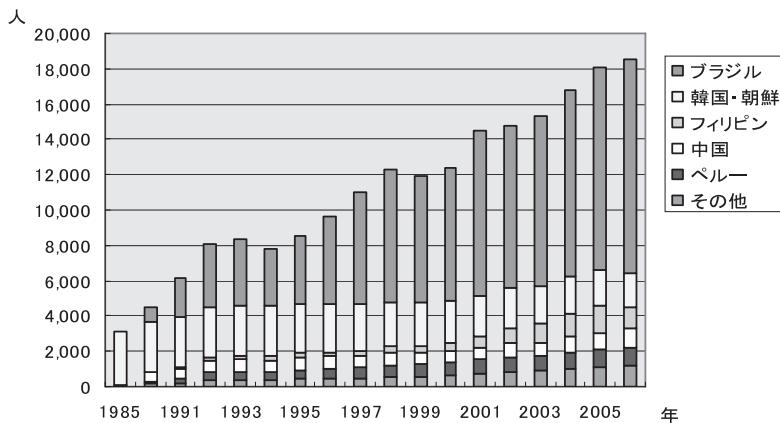


図7 豊橋市における外国人登録者数の推移（一部抜粋）  
豊橋市企画部国際交流課提供資料より筆者作成（各年4月1日現在）

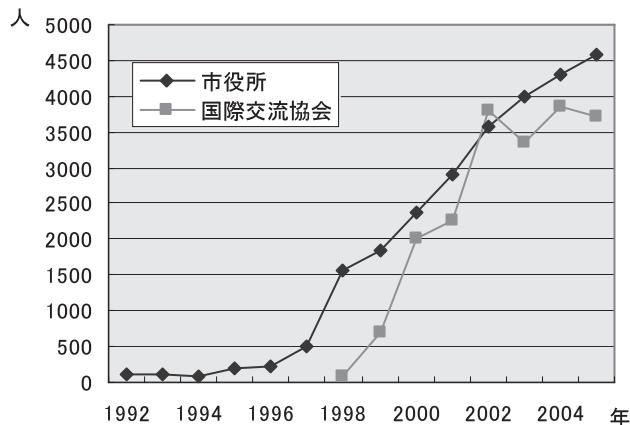


図8 豊橋市における外国人相談件数の推移  
豊橋市企画部国際交流課提供資料より筆者作成（各年4月1日現在）

ガル語・スペイン語による弁護士相談、ビザ相談を、さらに2002年度からは税務相談、2004年度からは労働相談<sup>30)</sup>も開始した。相談件数の推移は図8のとおりである<sup>31)</sup>。

主な相談内容は、市営住宅の入居、国民健康保険、児童手当・保育園等、婚姻・出生、市民税等の納入、予防接種などである。特に住宅に関する相談は毎年800件に及び、2004年に市営住宅・県営住宅の入居などに関する業務が住宅課に移管されたが、国際交流協会

における住宅についての相談数は減っていないという。これは日系人のほとんどが民間住宅ではなく入居条件が比較的緩やかで家賃も低い市営・県営住宅に居住し<sup>32)</sup>、特にブラジル人がこれらの団地を集住地としていることと結びつく。また定住化が進んで結婚一出産とライフステージが変化しているため、児童福祉の相談が増加傾向にある。学校教育課にもスペイン語とポルトガル語の相談員を配置しているが、集住地の小学校では特に需要が

高く通訳件数は減らない。「税、国保、児童、公営住宅申し込み」は筆者が聞き取り調査を行なった他の自治体の外国人相談にも見られる傾向で、全体としては生活密着型である。また交通事故、離婚、ドメスティック・バイオレンスなど深刻かつ個人的な問題が増加し、対応がむずかしくなりつつある。

#### 4.まとめ—必要情報の変化の要因と今後の予測

海外日系人協会、愛知県国際交流協会、豊橋市の外国人相談の事例を見ると、滞日期間の長期化にともなって日系人が必要とする情報が、質・量ともに変化していることがわかる。まず質的には、海外日系人協会の統計にあるように「労働条件中心、必要最低限のサバイバル型」から始まり、「多岐にわたる家族中心型」、さらに「より個人的・深刻な細分型」とタイプが増えている。量的には、国内外の広域を対象とする海外日系人協会の相談件数が減少する一方で、多くの日系人が居住する豊橋市では増加を続けるという現象が見られる。

滞日が長期化すれば日本の生活に慣れ、仕事以外の娯楽や消費にも目が向くようになる。ある程度日本語を理解するようになり、日本人の友人ができれば情報を得る機会は増える。図9は筆者が行ったアンケート調査のうち「ペルーカーが求める情報」を滞日年数別に分析したものであるが、「滞日年数 10年以上」が「10年未満」を上回っているのは「日本の法律」「観光」「その他」のみである。回答者のうち数名に行った聞き取り調査では、「日本の法律」は滞在が長期化しているからこそ知りたい・知っていた方がよいと思うのであり、

「観光」は、来日当初は働くだけだったが、10年以上滞在してレジャーなどに向ける心のゆとりが出てきたことが回答の理由として挙げられている。

入管法改正から15年、その間に自治体の外国籍住民への取り組みが進み、インターネットが普及し、ポルトガル語やスペイン語による新聞・雑誌などのメディア<sup>33)</sup>が増加した。今や必要な情報を取捨選択することも可能になっているといえるだろう。

しかしながら、今後の情報収集手段の多様化が必ずしも相談件数の大幅な減少に結びつくとは限らないと筆者は考える。その理由は以下の通りである。(1) 日本語の習熟度、メディアの利用度などは個人差が大きく、得られる情報にも格差が生じる。日系南米人の場合、「日本に永住する」という意識があいまいなため<sup>34)</sup>、日本語の習得や日本の文化・習慣に関心はあるものの、真剣に学ぼうという意志がない。永住するつもりはないまま、結果として滞日が10年を超えたので永住資格に切り替えるというケースもよく見られる。図10は日本語能力について筆者が行ったアンケート調査の結果であるが、10年以上滞日しても「話す・聞く」はできるが「読む・書く」はできない、あるいは少数ではあるものの「できない」という回答もある。つまり滞日年数が長くなるほど日本語能力の格差が広がり、人によっては「日本語さえできれば自分で解決できる問題」をいつまでたっても解決できないことになる。また、パソコンを所有し、インターネットを利用していても日系南米人向けのスペイン語による情報サイトを知らないという人も多い<sup>35)</sup>。日本語ができず、情報源が少なくても外国人相談に行けば何とかしてくれると考える人が、今後も一定数は存在

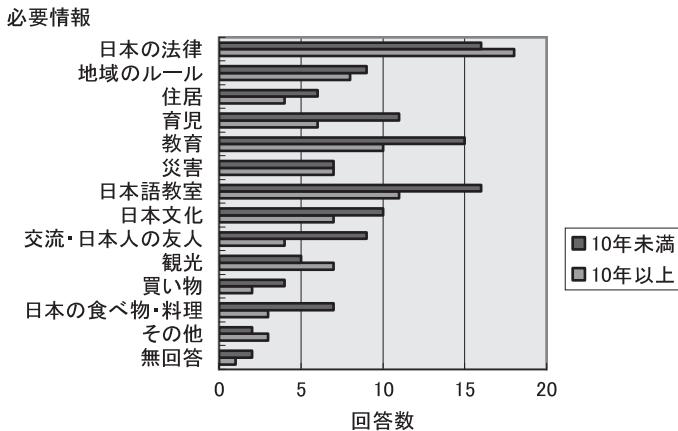


図9 ペルー人が求める情報（複数回答）・滞日年数別 n=210  
「愛知県内在住ペルー人へのアンケート」より筆者作成

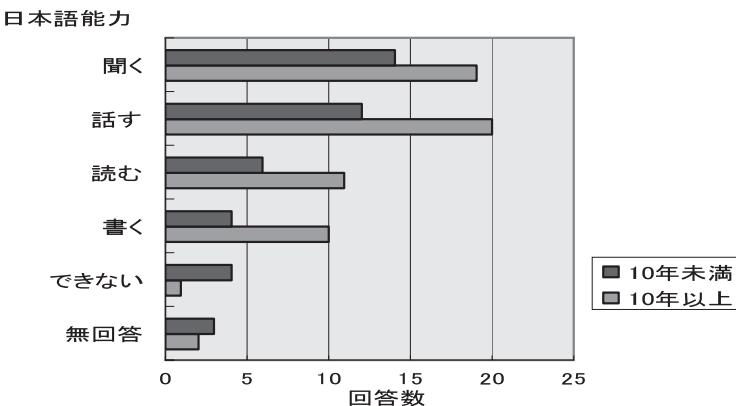


図10 ペルー人の日本語能力・滞日年数別  
「愛知県内在住ペルー人へのアンケート」より筆者作成

すると思われる。

(2) ペルー人はもともと家族・親戚の結びつきが強く、日本在住の身内を頼って来日することも多い。信頼関係は家族内で形成される。また、カトリック教会、サッカーのチームなどの小規模の集まりはあっても、相互扶助組織のようなコミュニティは存在しないため、同じ団地内に住んでいることは知っていても面識はないというケースもある。家庭内に悩み事があり、相談する友人がない場合は外国

人相談以外に頼る術がない。

(3) 現段階では30代～50代が日系南米人の中核を成しているが、このまま滞在が長期化すれば10年後には高齢化が始まる。介護や年金受給の対象となる人からの相談件数が一挙に増加すると思われる。

## おわりに

定住から永住へと在留資格を変更する日系

南米人は増加傾向にあり<sup>36)</sup>、彼らが必要とする情報は今後ますます細分化、個別化、複雑化するものと予測される。このような状況に対応するためには、相談を受ける側もどこでどのような情報が提供されているかを把握し、近隣の相談機関と相互に連携して活動することが望ましい。

法律相談や在留資格の相談を別枠で設けている豊橋市のような例もあるが、比較的外国籍住民の人口が少ない自治体では「よろず相談所」のように1人の相談員がすべてを引き受けことになりかねない。単にスペイン語やポルトガル語ができる、あるいは同国人であるというだけでは対応しきれない段階にさしかかっているのかもしれない。専門的な知識や経験を持つ人材を相談員として採用・研修すること、相談員の社会的立場の確立、複雑な相談に対応することで起こるストレスへのケア、などについても考えるべきだろう。また現在は個々の機関や自治体独自の裁量で相談業務が行われているが、税金や年金、家族の問題など各個人の状況に応じて異なる対応が必要な相談がさらに増えれば、個人情報の問題も含めて、相談の提供方法や受け入れ・責任範囲など、一定のガイドラインを国が定めることも視野に入れなければならない。

さらに、母語で誰かと話すだけほっとするという理由で頻繁かつ長時間にわたって相談窓口を利用する外国人については、何か別の対策を講じることも必要だろう。たとえばペルーやチリなど日系南米人自身が居住地域内でコミュニティを形成し、問題を解決するシステムを作ることもひとつの方策であると考える。

最後に、こうした相談窓口を利用する外国籍住民についてはおおむね実態を把握できる

が、窓口の存在すら知らず、情報を持っている友人もなく、さまざまな問題を抱えていても誰にも相談できない外国人がいるであろうことも忘れてはならない。ただ起きている問題に対処するために窓口業務を拡張・充実させるのみにとどまらず、新来外国籍住民対象の集合ガイダンスなどをを行い、広報誌や相談窓口など多言語による行政サービスの利用法を説明する機会を作るといった働きかけも試みる必要があろう。

### 注

---

1) 小川誠（厚生労働省職業安定局外国人雇用対策課長）. 2004.「日本における外国人労働者の動向と日系人就労者の現状」『日系人ニュース』73: 1-2.

2) 『多文化共生キーワード事典』では「出稼ぎ・デカセギ」とは「まとまった現金を獲得するため、居住地から別の地域へ行って労働することを意味する。古くは、江戸時代に、酒造りの職人（杜氏）や大工・石工、瓦葺き職人などが他国で仕事をした。日本から海外へ渡った人びとも、当初は『出稼ぎ』を目的としており、他の国で住民になるという意識はなかったとされる。『出稼ぎ』の成功者は帰国し、文字通り、『故郷に錦を飾る』ことができたのであり、次の志願者を生みだした。しかし、十分な稼ぎのなかつた者は、結果として『出稼ぎ』をしに行った地に留まり生涯を閉じることになった。ハワイやアメリカ西海岸への移住が当てはまる」としている（50-51）。

多文化共生キーワード事典編集委員会編. 2004.  
『多文化共生キーワード事典』  
明石書店

本稿では現象については「出稼ぎ」、人については「デカセギ」を用いる。

3) 日本で発行されるスペイン語の新聞『International Press』の2005年1月1日号に掲載された南米出身のスペイン語話者を対象にしたアンケートで、「日本に永住を考えているか」という質問に対しての答えは「はい」39%, 「いいえ」51%, 「わからない」10% (n=250) であった。

4) ロランド・レケナ (Roland Requena) は、出

稼ぎ初期、日本の会社がデカセギたちを管理しやすいように、会社の近くにある寮を住居として提供し、低家賃で貸していたとしている。

Requena, M. R. 2003. *La Familia Peruana en Japón.* en Carlos Iván Degregori (ed.) *Comunidades locales y transnacionales Cinco estudios de caso en Perú.* 267. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

5) 愛知県内在住ペルー人へのアンケート。筆者が2005年9月～11月の3ヶ月間実施。筆者の研究対象は日系ペルー人であるが、ペルー国籍の外国人登録者は統計上では日系・非日系の別が把握できないため、実際にどの程度の「日系ペルー人」が県内に在住しているかは不明である。90人に調査用紙(スペイン語)を配布し、63人から回答を得た。本稿の「筆者が行ったアンケート調査」はすべてこれを指す。

6) 法務省入国管理局プレスリリース 10 Jun. 2006. <http://www.moj.go.jp/>

7) 愛知県県民生活部国際課調べの2005年末速報値によれば、愛知県内外国人登録数は197,651人(+13,590人, 7.38%増)。うちブラジル人71,731人(+7,910人)、ペルー7,627人(+599人)で、ブラジル人が0名の市町村は1つもない。なおこの数字は愛知県独自の調査によるもので、法務省による「在留外国人統計」とは一致しない。23 Oct. 2006. <http://www.pref.aichi.jp/kokusai/>

8) 筆者が聞き取り調査を行った豊橋市、岡崎市では小学校区単位の自治会があり、ブラジル人にゴミ出しの方法を説明する際の説得材料として市が作成する印刷物を活用している。

9) 寺澤宏美.2006.「在日日系南米人の情報収集とメディア」第二章。  
名古屋大学大学院国際言語文化研究科修士論文。

10) 1967年に設立された政府系財團法人で、全国知事会長が会長を務める。「海外日系人が居住国の経済、文化及び社会の発展等に果たす役割の重要性にかんがみ、海外日系人との連絡及び協力を推進し、並びに我が国及び地方自治体等が行なう国際協力及び国際交流事業に協力することにより我が国と海外諸国との間の交流及び協力を促進し、もって海外諸国の滞日理解の促進と各国間の神前と相互の反映に寄与することを目的とする」としている。

財團法人日本国際交流センター Grassroots Network  
国際交流・協力団体データベース

- 26 Jun. 2006. <http://www.jcie.or.jp/database/revised/1108.html>
- 11) 財團法人海外日系人協会 日系人相談センター  
26 Jun. 2006. <http://www.jadesas.or.jp/consulta/index.html>
- 12) 各号1,000部発行、地方自治体の外国人相談窓口や関連団体などに無料配布する。相談センターに寄せられた相談事例の紹介や、国内で就労する日系人関係の動向、中南米諸国の中政治・経済などにまつわる最新情報などを中心に、日本で就労する日系人の状況を広く知らせることにより、相互理解の促進を目的としている。編集は同センター、発行は独立行政法人国際協力機構。
- 13) 本稿で使用した資料には相談内容を相談者の国籍別に分類していない。したがってペルー人に固有の相談内容、ブラジル人との差異などは不明である。
- 14) 加藤宏次.2005.「平成16年度の相談業務を顧みて」  
財團法人海外日系人協会.2005.『日系人ニュース』5月1日発行号。
- 15) 同協会では、センターの所在地が東京都心から横浜市に移転し、電話番号が変更になったことが原因と分析している。
- 16) 相談件数が相談者数を上回るのは、同一人が複数の事項や関連することを相談する場合が多いである。
- 17) 海外日系人協会提供の資料は1993年度・1994年度は「業務概況」のみ、1995年度以降は『日系人ニュース』のコピーである。図3も同様。
- 18) 「ボランティア」は1996年度までひとつの分類として存在したが、1997年度から「運転免許証」がこれに替わった。2004年度からは「運転免許証・事故」になっている。
- 19) 相談センター・所長は『日系人ニュース』各年5月1日発行号の「相談センター便り」の中で、「平成〇〇年度の相談業務を省みて」と題して前年度の相談実績を分析、内容から垣間見える在日日系人の生活を考察して所見を述べる。所長名は当該年度当時、引用部分の( )内は同紙の発行年。
- 20) 日本国籍者には国内の日本人および関係機関(1機関を便宜上1人と計算)の他、ブラジルなどからの来日1世および二重国籍者を含む。  
財團法人海外日系人協会.2002.『日系人ニュース』5月1日発行号。

- 21) 同センターに問い合わせたところ、特別の理由は考えられず、一過性のものとらえているということであった。
- 22) スペイン語の新聞『International Press』は2005年10月12日号で、日本の高校教育の仕組みについてQ&A方式で特集した。
- 23) 杉澤経子. 2005. 「②⑨ 外国語相談」真田信治・庄司博史編『事典 日本の多言語社会』岩波書店。
- 24) 愛知県国際交流協会ホームページ  
21 Nov. 2005. <http://www2.aia.pref.aichi.jp/>
- 25) 同協会によると、巡回相談は市町村からの希望がないため2004年度からは行なわれていない。したがって、相談件数の推移（図3-6）に見られる数字は、2003年まで巡回相談を含む。また総数は1995年、1996年はポルトガル語とスペイン語のみ、1997年～2004年はポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、日本語の相談件数を合計したものとなる。
- 26) 項目の設定に際しては、財団法人海外日系人協会日系人相談センターが行っている相談内容を参考にした。愛知県国際交流協会への聞き取り調査、2005年12月4日実施。
- 27) 財団法人愛知県国際交流協会. 2006. 『あいち国際プラザ』No. 55.6
- 28) 本節は筆者が2005年7月13日に豊橋市国際交流協会で行った聞き取り調査による。
- 29) 愛知県国際課調べの速報値では、2005年12月末現在、豊橋市の外国人登録者数は18,610人。うちブラジル人は12,039人、ペルーカーは1,001人となっている。また中南米のスペイン語圏出身者148人（パラグアイ51、ボリビア26、コロンビア22、メキシコ17、アルゼンチン15、ドミニカ共和国5、チリ4、ベネズエラ3、ホンジュラス3、ウルグアイ2）である。
- 30) 弁護士相談は毎月第1日曜日、労働相談は第3日曜日となっている。ビザ相談は2001年度に開始したが、2003年度に相談件数が3分の1に減少したため廃止。
- 31) 豊橋市国際交流協会の相談は1992年度～1997年度は開設前のため統計数字がない。また2001年度開始の弁護士相談、2002年度開始の税務相談、2001年度～2003年度のビザ相談、2005年度開始の労働相談の件数は含まれていない。
- 32) 筆者が豊橋市、岡崎市、小牧市で行なった聞き取り調査によると、各市とも民間住宅に居住するのは日系人の派遣元や企業による借上げの場合が多い。
- 33) 在日日系南米人のメディア、インターネットを利用した情報収集については、前掲の寺澤論文・第四章で詳述。
- 34) 永住希望について、筆者が行ったアンケートでは64人のうち「ある」が27人、「ない」が35人、「不明」が1人であった。また「ない」と答えた中で、帰国時期を「わからない」と答えた者は21人であった。
- 35) 筆者が行ったアンケートによれば、在日日系南米人向けWebサイト14件(2005年10月現在)のうち、10人以上が「知っている」と答えたのは2件のみ、18人が「14件とも知らない」と答えている(n=104)。
- 36) 『在留外国人統計』平成18年版によると、2005年末におけるブラジル人の定住者数は153,185人（前年+8,778人）、永住者数は63,643人（同+11,062人）、ペルー人の定住者数は21,428人（前年+649人）、永住者数は22,625人（同+2,224人）で、いずれも永住者の増加率が高い。特にペルー人ははじめて永住者数が定住者数を上回った。

## 参考文献

---

- 駒井洋編. 1997.『自治体の外国人政策 内なる国際化への取り組み』明石書店。
- 駒井洋編. 1997.『新来・定住外国人がわかる事典』明石書店。
- 真田信治・庄司博史編. 2005.『事典 日本の多言語社会』岩波書店。
- Hirabayashi, J. A., Hirabayashi, L. R., Kikumura Yano, A. (Eds) 2002. *New Worlds, New Lives Globalization and People of Japanese Descent in the Americas and from Latin America in Japan (Asian America)*, Palo Alto: Stanford University Press.