

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に盛り込まれた携帯電話の多言語化対応の推進について

平成31年2月
総務省
総合通信基盤局

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）

平成30年12月25日
外国人材の受入れ・共生
に関する関係閣僚会議

我が国に在留する外国人は近年増加（264万人）、我が国で働く外国人も急増（128万人）、新たな在留資格を創設（平成31年4月施行）

外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、**外国人との共生社会の実現に向けた環境整備**を推進する。今後も対応策の充実を図る。

総額224億円（注）

外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等

(1) 国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり

「『国民の声』を聴く会議」において、国民及び外国人双方から意見を継続的に聴取

(2) 啓発活動等の実施

全ての人が互いの人権を大切に支え合う共生社会の実現のため、「心のバリアフリー」の取組を推進

生活者としての外国人に対する支援

(1) 暮らしやすい地域社会づくり

行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元的窓口に係る地方公共団体への支援制度の創設（「多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）」（全国約100か所、11言語対応）の整備）【20億円】
安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック（仮）」（11言語対応）の作成・普及
多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築【8億円】と多言語音声翻訳システムの利用促進

地域における多文化共生の取組の促進・支援

外国人材の受入れ支援や共生支援を行う受け皿機能の立ち上げ等地域における外国人材の活躍と共生社会の実現を図るための地方公共団体の先導的な取組を地方創生推進交付金により支援
外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

(2) 生活サービス環境の改善等

医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等

電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により
全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備
地域の基幹的医療機関における医療通訳の配置・院内案内図の多言語化の支援
災害発生時の情報発信・支援等の充実

【17億円】

気象庁HP、Jアラートの国民保護情報等を発信するプッシュ型情報発信アプリ Safety tips 等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及（11言語対応）、外国人にも分かりやすい情報伝達に向けた改善（地図情報、警告音等）三者間同時通訳による「119番」多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、災害時外国人支援情報コーディネーターの養成

交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実

交通安全に関する広報啓発の実施、運転免許学科試験等の多言語対応

「110番」や事件・事故等現場における多言語対応

消費生活センター（「188番」）、法テラス、人権擁護機関（8言語対応）、生活困窮相談窓口等の多言語対応

住宅確保のための環境整備・支援

賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及（8言語対応）

外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録・住宅情報提供・居住支援等の促進

金融・通信サービスの利便性の向上

金融機関における外国人の口座開設に係る環境整備、多言語対応の推進、ガイドラインの整備

携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底

(3) 円滑なコミュニケーションの実現

日本語教育の充実

生活のための日本語の標準的なカリキュラム等を踏まえた日本語教育の全国展開（地域日本語教育の総合的体制づくり支援、日本語教室空白地域の解消支援等）【6億円】

多様な学習形態のニーズへの対応（多言語ICT学習教材の開発・提供、放送大学の教材やNHKの日本語教育コンテンツの活用・多言語化、全ての都道府県における夜間中学の設置促進等）

日本語教育の標準等の作成（日本版CEFR（言語のためのヨーロッパ共通参照枠））

日本語教師のスキルを証明する新たな資格の整備

日本語教育機関の質の向上・適正な管理

日本語教育機関の質の向上を図るための告示基準の厳格化（出席率や不法残留者割合等の抹消基準の厳格化、日本語能力に係る試験の合格率等による数値基準の導入等）

日本語教育機関に対する定期的な点検・報告の義務付け

日本語教育機関の日本語能力に関する試験結果等の公表義務・情報開示の充実

日本語教育機関に関する情報を関係機関で共有し、法務省における調査や外務省における査証審査に活用

(4) 外国人児童生徒の教育等の充実

日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と支援員等の配置への支援【3億円】
地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制整備（ICT活用、多様な主体との連携）
教員等の資質能力の向上（研修指導者の養成、地方公共団体が実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進）
地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育支援、就学機会の確保【1億円】

(5) 留学生の就職等の支援

大卒者・クールジャパン分野等の専修学校修了者の就職促進のための在留資格の整備等
中小企業等に就職する際の在留資格変更手続の簡素化
文部科学省による大学等の就職促進のプログラムの認定等【6億円】
留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実【14億円】
業務に必要な日本語能力レベルの企業ごとの違いなどを踏まえた多様な採用プロセスの推進
産官学連携による採用後の多様な人材育成・待遇などのベストプラクティスの構築・横展開

(6) 適正な労働環境等の確保

適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保

労働基準監督署・ハローワークの体制強化、外国人技能実習機構の体制強化、「労働条件相談ほっとライン」の多言語対応（8言語対応）
「外国人労働者相談コーナー」「外国人労働者向け相談ダイヤル」における多言語対応の推進・相談体制の拡充
地域での安定した就労の支援

ハローワークにおける多言語対応の推進（11言語対応）と地域における再就職支援
地域ごとの在留外国人の状況を踏まえた情報提供・相談の多言語対応、職業訓練の実施

(7) 社会保険への加入促進等

法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保険への加入促進
医療保険の適正な利用の確保（被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等）
納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備

外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組

(1) 悪質な仲介事業者等の排除

二国間の政府間文書の作成（9か国）とこれに基づく情報共有の実施
外務省（在外公館）、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者（ブローカー）等の排除の徹底と入国審査基準の厳格化
悪質な仲介事業者等の把握に向けた在留申請における記載内容の充実

(2) 海外における日本語教育基盤の充実等

日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する能力判定テストをCBT（Computer Based Testing）により厳正に実施（9か国）
国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化（現地教師育成、現地機関活動支援）
在外公館等による情報発信の充実

【34億円】

新たな在留管理体制の構築

(1) 在留資格手続の円滑化・迅速化

受入企業等による在留資格手続のオンライン申請の開始【12億円】
在留カード番号等を活用した申請手続の更なる負担軽減、標準処理期間（2週間～1か月）の励行

(2) 在留管理基盤の強化

法務省・厚生労働省の情報共有の更なる推進による外国人の在留状況・雇用状況の正確な把握
業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、公的統計の充実・活用
出入国在留管理庁の創設に伴う出入国及び在留管理体制の強化【18億円】

(3) 不法滞在者等への対策強化

警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底【5億円】
技能実習に係る失踪者情報等の収集・分析、これを踏まえた調査の徹底、実習実施者等に対する計画認定取消し等の運用の厳格化、平成29年における技能実習に係る失踪者等の悉皆調査・対応

（注）予算額は30年度補正(2号)予算、31年度予算の措置額。このほか、関連予算として、地方創生推進交付金1,000億円の内数、(独)日本学生支援機構運営費交付金131億円の内数(留学生の就職等支援関連)、人材開発支援助成金571億円の内数(地域での安定就労支援関連)、不法滞在者対策等157億円等がある。

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策 (平成30年12月25日)抜粋

II 施策

2 生活者としての外国人に対する支援

(2) 生活サービス環境の改善等

⑤ 金融・通信サービスの利便性の向上

【現状認識・課題】

外国人が我が国で生活していくに当たっては、家賃や公共料金の支払、賃金の受領等の様々な場面において、金融機関の口座を利用することが必要となることから、外国人が円滑に銀行口座を開設できるようにするための取組を進めていく必要がある。

また、外国人が我が国で生活していくには、携帯電話をはじめとする通信サービスを利用することが必要となることから、携帯電話等の外国人が日常的に利用する通信サービスを円滑に契約し、利用できるようにするための取組を進めていく必要がある。

【具体的施策】

- 全ての金融機関において、新たな在留資格を有する者及び技能実習生が円滑に口座を開設できるよう、要請する。また、多言語対応の充実や、口座開設に当たっての在留カードによる本人確認等の手続の明確化など、銀行取引における外国人の利便性向上に向けた取組を行う。〔金融庁、法務省、厚生労働省、農林水産省〕《施策番号 43》
- こうした取組について、金融機関において、パンフレットの配布等を通じてその内容を積極的に周知するとともに、ガイドラインや規定の整備に取り組む。〔金融庁、法務省、厚生労働省、農林水産省〕《施策番号 44》
- 受入れ企業は新たな在留資格を有する者及び技能実習生が金融機関において円滑に口座を開設できるように必要なサポートを行う。〔法務省〕《施策番号 45》
- 外国人材の受入れ環境整備の観点から、賃金の支払方法として、労働者本人の同意が得られた場合に、資金移動業者が開設する口座への支払を可能とすることについて、資金の確実な保全がなされるか、換金性があるかなどの労働者保護の観点に十分留意しつつ、できるだけ早期の制度改革を目指し、関係者との協議・検討を引き続き行い、結論が得られ次第制度化する。〔内閣府(地方創生)、厚生労働省〕《施策番号 46》
- 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化等の観点から、携帯電話事業者等に対し、日本語の話せない外国人が一律に契約を阻害されることのないよう、多言語対応に向けた取組を一層推進するよう業界団体を通じて要請するとともに、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底に取り組む。〔総務省〕《施策番号 47》

(参考) 各携帯電話事業者における多言語対応の状況について

※ 各社ウェブサイト及び聞き取りにより総務省作成

	店舗の窓口	コールセンター	カタログ等	ウェブサイト
NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> ● すべての店舗で電話を通じた通訳サポートを提供 (英、中、葡、西、ベトナム) ● 一部店舗で外国語スタッフを配置 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外国語対応を実施 (英、中、葡、西) 	<ul style="list-style-type: none"> ● カタログ(英) ● 注意事項説明ツール、請求書確認方法(英) ● 未成年者の契約同意書、委任状等 (英、中、葡、西、ベトナム) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 英語版あり ● 自社の公式サイト以外に訪日外国人向けポータルサイト「WOW! JAPAN」を開設 (英、中、韓、タイ)
KDDI	<ul style="list-style-type: none"> ● 一部店舗(全auショップのうち、約4割)でテレビ電話を通じた通訳サポートを提供 (英、中、韓、葡、西、ベトナム、タガログ、タイ、仏、ネパール、ヒンドゥー、露) ● 一部店舗で外国語スタッフを配置 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外国語対応を実施 (英、中、韓、葡、ベトナム、タガログ) 	<ul style="list-style-type: none"> ● カタログ (英、中、韓、葡、ベトナム、タガログ) ● 重要事項説明書・お客様記入書類、料金説明事項、請求書等の多言語化 (1~7言語、帳票・ツール類は約60種類) ● 契約に当たっての解説動画を掲載 (英、中、葡、ベトナム) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 英語版あり (外国語が通じる店舗の検索サービスを提供)
ソフトバンク	<ul style="list-style-type: none"> ● 一部店舗で外国語スタッフを配置 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外国語対応を実施 (英) 	<ul style="list-style-type: none"> ● カタログ (英、中、韓、葡、西、ベトナム) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 英語版あり (英語対応可能な店舗は検索可能)