

## 国の行政機関における外国人に対する相談体制の整備等に関する調査

### <電話通訳の活用状況について2回目フォローアップ（概要）>

 令和3年3月12日  
 中部管区行政評価局

総務省中部管区行政評価局は、東海4県（愛知県、岐阜県、静岡県、三重県）の国の行政機関における外国人に対する相談体制の整備状況等について調査（令和元年12月～2年5月）し、関係行政機関に対して必要な改善措置を講ずるよう通知（令和2年5月28日）、その後、1回目のフォローアップを行いその結果を公表したところでした（同年9月8日）。

1回目のフォローアップでは、法務局から、当局が指摘した電話通訳の活用状況について、窓口に来庁する外国人数の実態調査を行い検討する旨の回答であったことから、今般、2回目のフォローアップを行いましたので、その結果について公表します。

#### 調査結果 電話通訳の活用状況 【参照：当局ホームページ 結果報告書（P22）項目2-(2)】

法務局「外国人のための人権相談所」では、日本語で十分な意思疎通ができない外国人が来庁した場合、電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）を活用し、相談者と意思疎通を図っているが、同じ法務局の「登記相談」（注）では、相談者自身で通訳を連れて来るよう求めている。

#### 改善意見（所見）（令和2年5月）

（注）現在は「登記手続案内」という。

法務局「登記相談」（注）については、日本語で十分な意思疎通ができない外国人が来庁した場合、「外国人のための人権相談所」に整備されている電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）の利用を可能とすること。また、このことをホームページ等でも案内すること。

#### 法務局 1回目フォローアップ（令和2年8月）

窓口（注1）に来庁する外国人数の実態調査を行うとともに、窓口における三者間通訳業務を行うための費用対効果を踏まえた上で、登記手続情報案内（注2）においても、当該対応に係る仕様の見直しを検討する。利用することが可能となった場合には、ホームページ等で案内する。（注1）「登記手続案内所」窓口 ※旧名称「登記相談」窓口

（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））

（注2） 登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）※平成31年4月から試行中

#### 2回目フォローアップ（令和3年3月）

令和2年10月（1か月）登記手続案内所窓口の来庁外国人数を調査 → 名古屋法務局以外の津・岐阜・静岡地方法務局では窓口に来庁した外国人はなし

⇒当面は名古屋法務局に限定し、窓口に外国人が来庁した場合、「外国人のための人権相談所」に整備されている電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）を利用して登記手続情報案内業務（多言語電話通訳等サービス）を行うこととし、静岡・岐阜・津地方法務局については、窓口への外国人の来庁状況などを考慮しながら、その利用開始時期を検討していくこととする。（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））

なお、名古屋法務局登記手続案内所における登記手続情報案内業務（多言語電話通訳等サービス）については、あくまで特例的な取扱いであるため、ホームページ等で案内することはしないこととする。（名古屋法務局）

# (参考)調査結果から2回目フォローアップまでの概要

## 主な調査結果

### 外国人相談者に対する利便性の確保状況

- ◆ 東海4県における外国人からの相談が想定される機関について、外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性の確保状況を調査
- ◆ 主な調査結果
  - ① 法務省「外国人生活支援ポータルサイト」未掲載の機関あり
  - ② 外国語人権相談ダイヤルの電話通訳を登記相談(注)にも活用する余地あり (注)現在は「登記手続案内」という
  - ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内表示がない機関あり
  - ④ ホームページにおいて利便性が欠けている事例あり(住所等の外国語表記、電話通訳等による相談対応の案内など)

## 関係行政機関に対する主な改善意見

- ◆ 外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性を一層向上させる観点から、国の行政機関に対し改善を指摘
  - ① 「外国人生活支援ポータルサイト」への「外国人労働者相談コーナー」の的確な掲載【改善済(注)】
  - ② 外国人人権相談ダイヤルを登記相談(注)にも活用  
(注)現在は「登記手続案内」という
  - ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内の設置を検討すること【改善済(注)】
  - ④ ホームページにおける外国語表記による案内の改善【改善済(注)】  
(注)当局ホームページ:令和2年9月8日報道資料参照

## 電話通訳の活用状況についての対応

- ◆ 左記の「主な調査結果」及び「関係行政機関に対する主な改善意見」の②について
  - ◎ 1回目フォローアップ(令和2年8月)
    - ・ 登記手続案内所窓口に来庁する外国人数の実態調査を行い、窓口における三者間通訳業務の対応を検討(法務局(静岡、名古屋、岐阜、津))
  - ◎ 2回目フォローアップ(令和3年3月)
    - ・ 令和2年10月(1か月)登記手続案内所窓口の来庁外国人数を調査→名古屋法務局のみ実績あり  
⇒ 窓口に来庁した外国人に電話通訳(外国語人権相談ダイヤル)を活用(名古屋法務局)  
外国人の来庁状況を考慮しながら、上記電話通訳の利用開始時期を検討(法務局(静岡・岐阜・津))

## 我が国に在留する外国人を取り巻く動向

- ◆ 我が国に在留する外国人は増加の一途 在留外国人数:平成24年12月末203万3,656人⇒令和元年12月末293万3,137人(約144%増加、過去最高)ただし、令和2年6月末の在留外国人数は、288万5,904人となり、令和元年12月末に比べ、4万7,233人(1.6%)減少
- ◆ 平成30年12月 出入国管理及び難民認定法(昭和26年政令第319号)改正⇒平成31年4月から新たな外国人材の受入れ制度開始
- ◆ 外国人材の受入れ・共生に関して目指すべき方向性を示すものとして、平成30年12月に「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日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議。翌令和元年12月、更に同2年7月に改訂)が取りまとめられる。  
⇒ この中で、生活者としての外国人に対する支援の施策として、行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備等に政府として取り組むとされている。
- ◆ 外国人の受入れ・共生に関して総合調整機能を有する法務省では、ホームページ内に「外国人生活支援ポータルサイト」を掲載  
⇒ 「困ったときの連絡先」(国の行政機関等の相談窓口、令和2年8月3日更新)、「地域における相談窓口一覧」(令和2年9月15日更新)、「外国人のための生活・就労ガイドブック」などを公表