

令和6年度 名古屋国際センター外国人行政相談活動報告

Ⅰ はじめに

1) 外国人相談

名古屋国際センター情報サービスコーナーは、外国人から寄せられる多様な問い合わせや相談に対して多言語で対応する名古屋市の「一元的相談窓口」として位置付けられており、令和6年度は10,264件の問い合わせが寄せられた。その内容は多岐に渡り、分野ごとに専門家が対応する各種相談^{*1}も実施している。

外国人相談窓口は外国人住民にとってセーフティネットであり、相談対応の現場から既存の制度や仕組みの見直しを図るという意味で、多文化共生施策の「水際」とも言える事業である。一口に外国人と言っても、その出身国や、日本で生活することとなった経緯等は様々である。抱えている問題も、在留資格、日本語学習、労働、保健・医療・福祉、社会保障、子育て、子どもの教育・進路など多岐に渡る。外国人相談は在留資格や文化的背景など個々に異なる事情を考慮したうえで、有効な解決方法を提示することが求められる。そのために、対応する我々は、相談者の話を丁寧に聞き取る力にはじまり、刻々と変化する行政や法律などに関する情報の蓄積、通訳者及びその活用技術向上、他機関とのネットワーク力など、日々研鑽を積み重ねなければならない。

2) 行政相談の運営

外国人行政相談（以下「行政相談」）は当センターにおける「相談」のファーストステップとも位置づけられ、令和6年度には年間970件に対応した。行政相談では、国民健康保険や医療・年金・税制度など行政全般や生活に関わる様々な相談に対して、2名の専門相談員を中心に対応している。相談方法としては面談・電話・メールなどがあり、予約制ではなく相談者からアクセスがあった際に対応している。

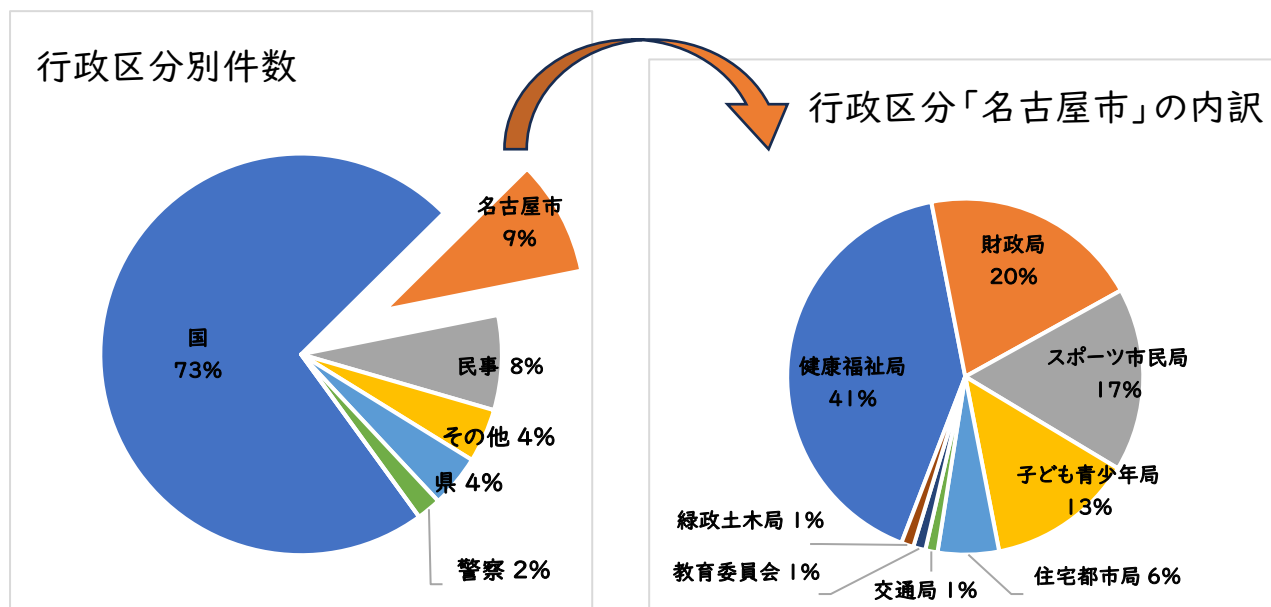
SNSの普及もあり、電話回線を持たない外国人も増えたことから、令和3年度から新たにLINE通話による対応も開始した。相談の多くは、日本語で相談・手続きをしたり、情報を得たりすることが難しい人から寄せられるため、トリオホン（三者通話）など通訳を介して行政機関と相談者をつなぐ役割も担っている。同時に相談者にとっては、母語で話ができることで安心感を得られる場にもなっている。

言語のサポートは、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ハングル、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語の10言語の多言語（通訳）スタッフ（以下、多言語スタッフと表記）が対応する。それ以外の言語については必要に応じて、タブレット通訳（遠隔通訳・機械通訳）や電話通訳を活用し、対応している。

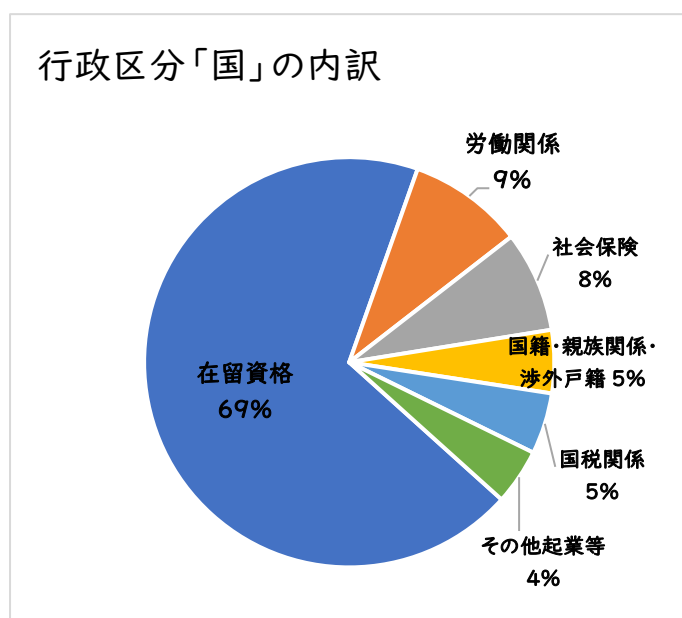
^{*1} 名古屋国際センター 各種相談: <https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/>

2 令和 6 年度行政相談の内容

1) 相談内容



名古屋市政に関する相談では、健康福祉局関連が 41% を占めており、件数の多い順に国民健康保険、生活保護、生活困窮などの相談が続く。スポーツ市民局や財政局関連では、転出入時の届出、住民税に関するものがほとんどである。子ども青少年局に関する相談は、DV、母子保健、児童福祉関連であった。住宅都市局関係はほとんど市営住宅に関する相談であった。



国関係の相談では、在留資格に関する相談が圧倒的に多く、およそ 69% を占める。当センターが実施している入管相談*2 あるいは行政書士相談*3 につなぐこともあった。

労働関係のうち、解雇・労災関連の相談がそれぞれ 19 件、社会保険では年金に関する相談がおよそ 57% を占めている。その他、健康保険、傷病手当金、脱退一時金についてなど相談内容は多岐に渡る。

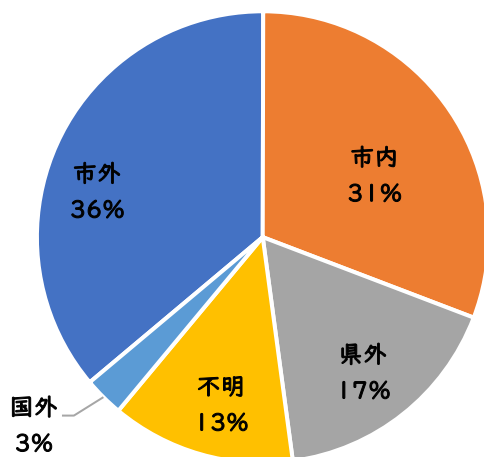
*2 名古屋出入国在留管理局による相談: <https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/post-2.html>

*3 外国人のための行政書士による相談:

<https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/gyoseishoshi/post-1.html>

2) 相談方法と相談者の居住地

居住地別

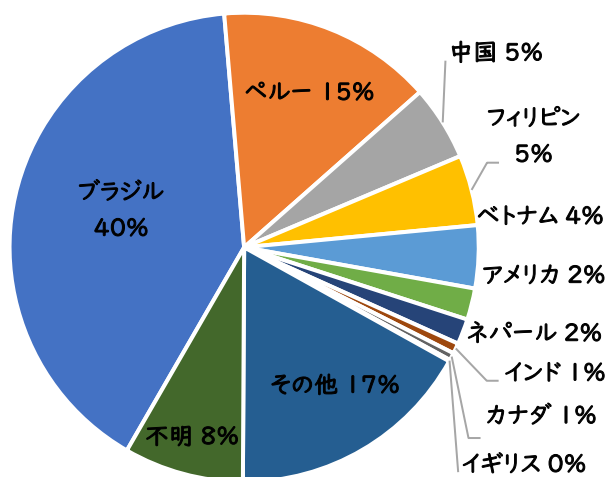


相談方法別では、電話 645 人、面接 185 人、メール 106 人、LINE 13 人となっており、電話での相談が 68%を占めている。

居住地別では名古屋市内が 31%、名古屋市を除く県内が 36%で、愛知県内の居住者が約 67%を占めている。県外からの相談は岐阜、三重、静岡など近隣の県がほとんどではあるが、九州、沖縄、関西、関東からの相談もあった。上述のように電話での相談が多いため、遠距離や地域を意識せずに相談が寄せられるものと思われる。国外からも電話やメールによる相談が 27 件あった。13%を占める不明は、メールによる相談者の多くが居住地の記載がないことによる。

3) 国籍

国籍別（上位10か国）



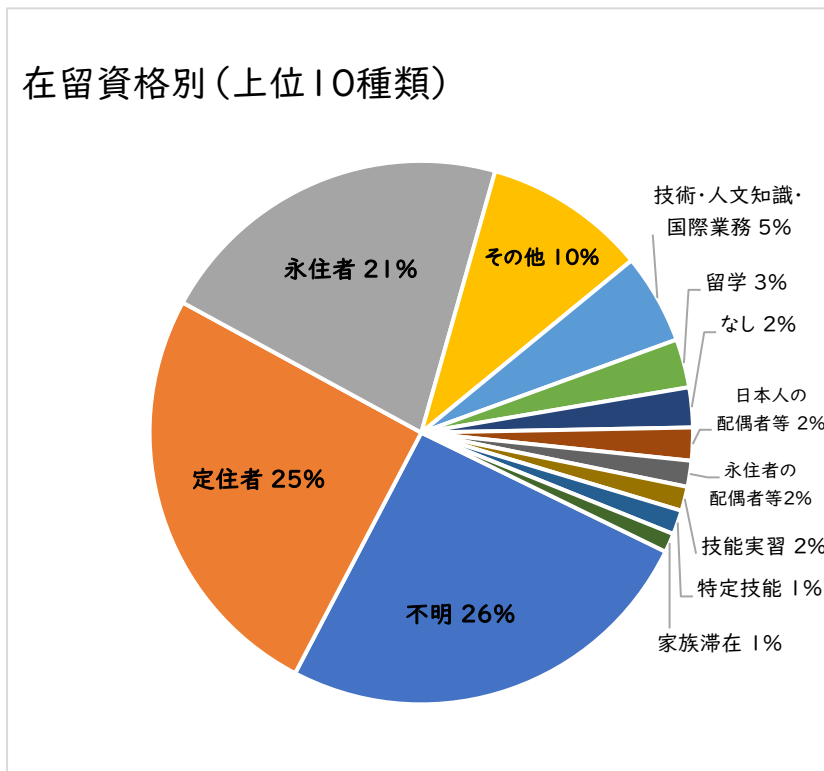
国籍別相談件数を見ると、ブラジル人からの相談が多く、うち半数近くが在留資格関連であった。フィリピンは平成 30 年度には 151 人だったが、それをピークに件数は減少を続けている。中国も減少傾向である。メールでの問い合わせの場合、英語、日本語（機械翻訳だと思われるような文面のももの散見される）が多いが、言語だけでは国籍が判断できないため不明に分類している。

その他の国籍を見るとアジア圏（全体で 21 件）では台湾とモンゴルがそれぞれ 4 件、中南米圏（全体で 19 件）ではボリビアの 11 件が目立っていた。中南米圏の合計が 560 件近くあり、行政相談の利用者の半数以上は南米出身者であることがわかる。

ヨーロッパ圏の相談者は 9 か国 22 件と様々な国から相談があった。その他アフリカ圏の 15 件、中近東の 2 件と、日本で暮らす外国人が多国籍化していることが相談件数にも表れている。

令和 5 年度から新たにタイ語、インドネシア語の対応を開始したが、行政相談ではそれほど利用はなかった。今後、これらの言語での相談利用に関する周知が必要かと思われる。

4) 相談者の在留資格*4



1) で述べたように、最多の相談内容は在留資格関連であり、定住者の在留資格更新や永住許可申請に必要な書類についてがほとんどである。

在留資格については、必要に応じて確認しているため、不明が 26% となっているが、多くは定住者だと思われる。

生活保護や社会福祉協議会による生活支援資金などの申請ができるのは永住者、定住者、日本人の配偶者等に限られており、生活困窮の相談の場合は、必ず在留資格を確認する必要がある。

※在留資格「なし」は、海外在住の外国人が日本に来る時の在留資格の手続きに等に関する相談者や仮放免中の外国人の相談者

※「その他」の中には、日本国籍を有する相談者からの問合せ件数（全体の5%）を含んでいる。

*4 在留資格：

おおまかに、出入国管理及び難民認定法に基づいて日本で生活する外国人が行える活動を表したもの。就労系（高度人材、技術・人文知識・国際業務、特定技能、技能実習など）、非就労系（留学、文化活動、家族滞在など）、その他（特定活動など）、身分系（永住者、定住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等）の 29 種類に分類される。

3 相談事例

1) 永住許可申請

件名	永住許可申請不許可に対する不服申し立てについて
内容	永永住許可申請をしたが、不許可となった。不許可の理由を聞いたが教えてくれない。不許可の通知文には不服申立て出来ると書いてあるが、どうすれば申立て出来るのか知りたい。
対応	相談者は「教育」の在留資格を持っていて、永住許可申請をしたが、不許可となった。 名古屋入管に不許可理由を聞いたが教えてもらえない。不許可通知書には不服申し立てが出来ると書いてあるが、どのような手続きをすればいいか教えて欲しい。 名古屋入管に以下の2点を確認した。 ① 永住許可申請の不許可理由は、電話の問合せには回答しないが、直接、入管に来て説明を求めれば教える ② 不服申し立ては、直接、入管に対しては出来ない。名古屋地方裁判所に対して、処分の取消しの訴えを提起する。 具体的な手続き等については、弁護士に相談するのがいいので、NIC の法律相談を予約する場合は HP から予約することを説明した。

2) 在留資格の取得

件名	生まれた子供の在留資格取得について
内容	相談者は、「定住者」の在留資格を有する●●●国出身者。 1 週間前に生まれた子供の在留資格を申請したいが、どうすればいいか？
対応	・子どもが生まれた時に必要な 3 つの手続き ① 2 週間以内に居住地の市役所に出生届を出す。 ② 30 日以内に入国管理局で在留資格取得の申請をする。 必要な主な書類は以下の通り。 在留資格取得許可申請書、写真は不要、質問書、身元保証書、世帯全員の住民票、扶養者の課税・納税証明書、在職証明書、子どものパスポート、扶養者の在留カードとパスポートなど。 入管の申請書受付窓口は、平日の 9 時～16 時 ③ 本国の大使館または領事館に届出を出す。 本国への登録は、それぞれの国により異なるため各大使館等に確認が必要。

3) 年金

件名	年金の納付免除について
内容	相談者は、以前はALTとして働いていた●●●国出身者。2022年から2023年4月まで無職で働いていなかったが、今は、民間の英会話学校で働いている。名古屋北年金事務所から納付免除申請書を送付してもらったが、記入の仕方や添付する書類がわからないので教えて欲しい。
対応	・納付免除の条件等 本人の前年所得が一定額以下の場合や失業した場合等、保険料を納めることが経済的内困難な場合は、本人が申請書を提出し、承認されると保険料の納付が免除される。 免除される額は、全額、4分の3、半額、4分の1の4種類。 保険料の納付期限から2年を経過以内に申請出来る。 保険料の全額を免除された期間は、老齢年金を受け取る際に、保険料を全額納付した場合の年金額の2分の1を受け取れる。手続きをせず未納となった場合、2分の1は受け取れない。 ・具体的な対応 本人は、自分で住所、氏名等は書けるので、記入例にしたがって、記入箇所、記入方法を説明。 添付書類については、名古屋北年金事務所に確認したところ、無職であったことを証明できる書類が必要とのこと。 以前、税金免除をしてもらう時にハローワークで無職であったことを証明する書類（「雇用保険受給資格者証」又は「雇用保険受給資格通知」）をもらい、税金免除をもらったことがあるので、その書類が手元があれば、そのコピーを同封する。無ければ、もう一度、ハローワークでもらって、申請書と一緒に郵送する。 ただし、申請書類の送付期限が11月5日になっているため、送付期限を超える場合は、名古屋北年金事務所に電話して、添付書類を取得してから郵送するので、少し遅くなる旨を伝えること。

4) 所得税・住民税

件名	特定活動（ワーキングホリデー）で滞在している外国人の税金について
内容	相談者は「特定活動」（ワーキングホリデービザ）で来日している●●●国出身者。10月に来日して、来年2月に帰国予定。今は、カフェでバイトしているが、税金を払わなければならないか？ また、帰国して再来日した場合、今回の分の税金は払う必要があるか？
対応	給与収入に対する税金には所得税と住民税の2種類がある。 ワーキングホリデーの外国人の所得税率は一律で20.42%。 1年間の収入が103万円を越えなければ、所得税は課税されないの、年末調整をすれば税金が戻るが、ワーキングホリデー中の外国人は税法上「非居住者」になり、年末調整出来ない。 住民税については、住所地の区役所で確認するよう伝えた。 住民税は、今年の収入に対する課税で、来年支払うことになるが、今年の3カ月分（約20万円）は、住民税が課税される収入額の100万円を超えないので、住民税は発生しないと思うが、住民票を抹消する時に、今年の収入についても尋ねられるかもしれないので、給与明細等の書類を保管しておくといい。 国民健康保険に加入していれば、同時に脱退の手続きをすることが必要。 また、帰国して再来日した場合は、所得税については完結しており、住民税については、発生しないので、払う必要はない。

5) 生活困窮

件名	住まいの確保について
内容	相談者はある県営住宅の自治会長。その県営住宅に暮らす友人を頼って名古屋市に転入してきた●●●国出身者がいるが、友人は受け入れ不可。住む場所が無いとのことで相談を受けたが、どうすればよいか分からない。
対応	・相談者の状況 自治会長からの電話を通じ、詳しい聞き取りを行ったところ、転入してきた外国人は所持金がほとんどなく、友人の受け入れが不可となったことで暮らす場所が無い状態であることが分かった。 ・具体的な対応 区役所や名古屋市仕事・くらし自立サポートセンター（名古屋市内 3 エリア拠点のうちの 1 つ）にも協力を仰ぎ、困窮している外国人への支援について相談。 自立支援所での一定期間の預かりに向けて調整した結果、週末には引っ越しができる状態であることが判明。準備までの期間は、自治会長の好意で団地の集会所で寝泊まりできるように手配いただいた。 自治会長、区役所、仕事・くらし自立サポートセンター、国際センターの連携・協力を経て、困窮している外国人の当分の生活の確保ができた。 長期的な支援については、在留資格に伴う今後の滞在や就労の仕方などについては名古屋国際センターで、住まいや生活資金のことについては名古屋市仕事・くらし自立サポートセンターでの対応と、それぞれの役割を住み分けながら進めていくこととなった。

4 行政相談連携機関・団体

行政相談においては、次のような各種機関・団体などと連携しながら相談対応を進めている。

分野	関係機関・団体（例）
在留資格・帰化	・出入国在留管理局 ・法務局 ・難民事業本部（RHQ） ・行政書士会
就労・労働・起業	・労働局 / 労働基準監督署 ・公共職業安定所 ・起業・経営支援機関
保健・医療	・保健センター ・精神保健福祉センター ・無料低額診療実施医療機関
障害	・市区町村役場 ・社会福祉協議会 ・基幹相談支援センター

生活困窮	・市区町村役場 ・社会福祉協議会 ・自立相談支援機関 ・ひきこもり地域支援センター
DV・虐待	・市区町村役場 ・配偶者暴力相談支援センター ・男女共同参画センター ・児童相談所 ・各種 NPO
人権	・法務局 ・人権啓発センター ・子どもの権利相談室
居住	・居住支援機関 ・住まいの窓口 ・住宅供給公社
教育	・子ども・若者総合相談センター ・教育委員会 / 子ども応援委員会 ・学校 / スクールソーシャルワーカー ・日本語学校
子育て	・市区町村役場 ・子育て支援拠点
高齢者	・市区町村役場 ・社会福祉協議会 ・地域包括支援センター
税金	・税務署 ・県税事務所 ・市税事務所
年金	・市区町村役場 ・年金事務所
法的トラブル	・市区町村役場 ・法テラス ・弁護士会
生活全般	・市区町村役場 ・警察 ・消費生活センター ・地域国際化協会（国際交流協会） ・各種 NPO / 地域日本語教室

参考：名古屋国際センター 情報提供・相談事業

事業名（通称）	ウェブサイト
行政相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/administration/post.html
教育相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/education-consultation/
法律相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/law/
税務相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/tax/
こころの相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/kokoro/
難民相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/refugees/
行政書士相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/gyoseishoshi/post-1.html
入管相談	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/post-2.html
日本語サポートデスク	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/nihongo-supportdesk/post-3.html
ワンストップ総合相談会 ※URL は報告記事	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/nicnewsweb/nicReport/2023/10131003.html
情報カウンター	https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/servicecounter/