

## 外国人相談対応に関する研修会レジュメ

行政書士 中澤 弘文

- 1 自己紹介
- 2 国際交流協会での無料相談会の経緯
- 3 在留する外国人の入国目的（婚姻、技能実習、留学、就労など）
- 4 相談時の対応のしかた  
（本人を知る）  
在留カードの確認  
（基本姿勢）  
安易な回答は提示しない。専門家に橋渡し。窓口での声掛け。  
（通訳）  
日本語が基本。時には、外国語がわかる人が同席。
- 5 よくある相談（事例）  
在留資格、結婚、離婚、相続、年金、国民健康保険  
（日本語能力）
  - ・日本に長くいるけど日本語が上達しない
  - ・日常の会話が少ない（家庭、職場）←地域社会の中へ（在留資格関連）
  - ・ケースバイケース
  - ・外国人コミュニティでの情報、希望が先行しやすい。（結婚、離婚協議、相続）
  - ・婚姻届、離婚届←外国人本人の意思確認
  - ・説明もなくサインの強要
  - ・日本人配偶者の親族等の遺産分割協議への妨害、排除行為
  - ・相談者の言いたいことを明確にすること。  
離婚原因、具体的な事実、具体的な要求事項
  - ・裁判になりそうであれば、弁護士又は法テラスに相談。（年金、国民健康保険）
  - ・住所要件。詳細は、市町村の窓口で相談。
  - ・免除要件（インバウンド、オリンピックでの対応）
- 6 質疑応答

—参考—

## 相談対応のしかた

### 相談時の座り方

(スタンス)

外国人が必ずしも悪い訳ではない、日本人が悪い場合も多い。

外国人は、自分に都合の悪いことは、話したがない。

話を聞いてあげるだけでも、効果はある。

あんまり相談者に入り込まない(中立的な立場)

### 人間関係作り(安心感を与える)

最初は相手の話をひたすら聞く(相槌を打つ) ←記録を取りながら

(いきなり本題にはいかず、周辺から話しを進める)

話しの中から、何を話したいのかをリストアップ

振り返り(相談者と確認)

リストアップしたことを一つずつ整理(経緯、事実、結果)

相談者の意向を聞く

解決策を模索

今後の対応のしかたを提示