

外国人生活相談の 手引き

外国人総合相談センター埼玉



埼玉県

公益財団法人埼玉県国際交流協会

はじめに.....	- 1 -
1. 埼玉県と在留外国人.....	- 2 -
2. 外国人総合相談センター埼玉って？.....	- 3 -
3. 外国人相談を受けるための基礎知識.....	- 5 -
(1) 在留資格.....	- 5 -
(2) 主な在留資格.....	- 6 -
(3) 在留資格と利用できる制度.....	- 10 -
(4) 帰化.....	- 12 -
(5) 在留カード.....	- 13 -
(6) 退去強制.....	- 14 -
(1) 出入国在留管理庁って？.....	- 16 -
(2) 大使館・総領事館って？.....	- 17 -
5 相談対応のポイント.....	- 19 -
(1) 把握したいこと.....	- 19 -
(2) 秘密厳守.....	- 21 -
(3) ニーズを把握する.....	- 21 -
(4) できないことははっきり伝える.....	- 22 -
6 通訳について.....	- 23 -
(1) どれくらい時間がかかる？.....	- 23 -
(2) 外国人総合相談センターではどんなとき仲介通訳してくれる？.....	- 23 -
(3) 通訳者が準備することは？.....	- 24 -
(4) 注意しなければいけないのは？.....	- 24 -

（５）通訳のどこが難しい？	- 25 -
（６）相談対応との違いは	- 25 -
7. センターの相談対応事例	- 26 -
（１）生活・福祉相談編	- 26 -
（２）入管相談編	- 38 -
（３）法律相談編	- 42 -
（４）労働相談編	- 46 -
8. 知っておきたい相談先	- 56 -
（１）外国人在留支援センター（FRESC／フレスク）	- 56 -
（２）ハローワーク	- 57 -
（３）埼玉労働局外国人労働者相談コーナー（多言語対応）	- 57 -
（４）日本司法支援センター法テラス	- 57 -
（５）埼玉弁護士会法律相談センター	- 58 -
（６）児童相談所	- 58 -
（７）埼玉県男女共同参画推進センター With You さいたま	- 60 -
（８）埼玉県婦人相談センター	- 60 -
（９）埼玉県警察犯罪被害者支援室	- 61 -
（１０）消費生活センター	- 61 -
（１１）日本語教室	- 61 -
（１２）フードバンク	- 62 -

はじめに

日本国内における在留外国人数は、２０２０年末現在約２８８万７千人と増加傾向にあります。

埼玉県においては、同時期に１９８，２３５人と、人口比では約２．７％、県民の約３７人に１人が外国人という状況で、これは１０年前の１２万３，１３７人（２０１０年末：旧外国人登録者数）に比べると、約１．６倍の増加となっています。全国的に見ると、在留外国人数は都道府県で第５位の多さです。

また、県内在住外国人の出身国は１６２と幅広く、言語や生活習慣の違いなどを背景とした課題は複雑化かつ多様化しています。そのため、日本人と外国人住民が互いの文化的な違いを認め合い、地域社会を支える担い手として共に生きる多文化共生社会づくりを一層推進することが必要です。

このような状況の中、埼玉県では公益財団法人埼玉県国際交流協会内に、「外国人総合相談センター」を設置し、毎週月曜日から金曜日の毎日、午前９時から午後４時まで「やさしい日本語」を含む１３言語で外国人の生活相談に対応しています。

外国人の増加に伴い、相談件数は増加しており、新型コロナウイルスの影響を受けた２０２０年度の相談件数は７，７８０件に達しており、２０１０年度の５，２８３件と比べ、約１．４７倍にもなっています。相談内容は、外国人の定住化傾向も相まって、在留資格や帰化、仕事又は労働、医療、福祉又は年金、婚姻、離婚、子育て、教育、住まいに関する相談など多岐に渡っています。複雑化・深刻化する相談に対応するために、同センターでは専門機関と連携を取り、法律・入管・労働・福祉の専門相談も行っています。

本書は、外国人相談に従事する上での基本的な知識やこれまで「外国人総合相談センター埼玉」に寄せられた相談事例をもとに、外国人相談業務従事者の視点から構成を整え、「手引き」としてまとめたものです。

この「手引き」が、市町村、ＮＧＯをはじめ、各関係機関で外国時に相談に携わる皆様の日々の業務の一助となるとともに、県内外国人相談体制の一層の拡充に向け、その一翼を担えれば幸いです。

埼玉県

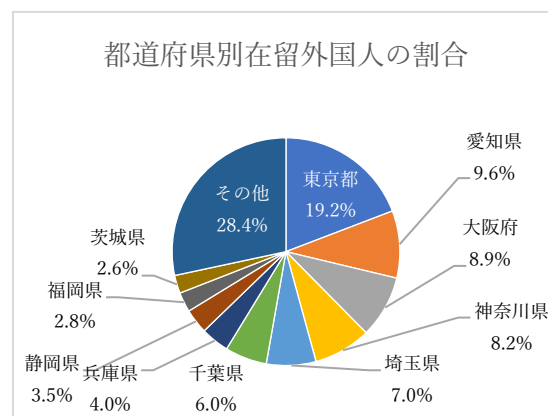
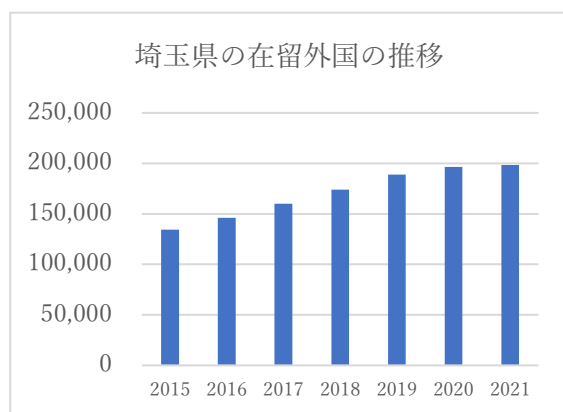
(公財)埼玉県国際交流協会

1. 埼玉県と在留外国人

埼玉県の全人口数は、令和2年（2020年）時点で約735万人となっています。そのうち、在留外国人数は、令和2年（2020年）末時点で19万8,235人となっており、全人口の2.7%、約37人に1人が外国人ということになります。

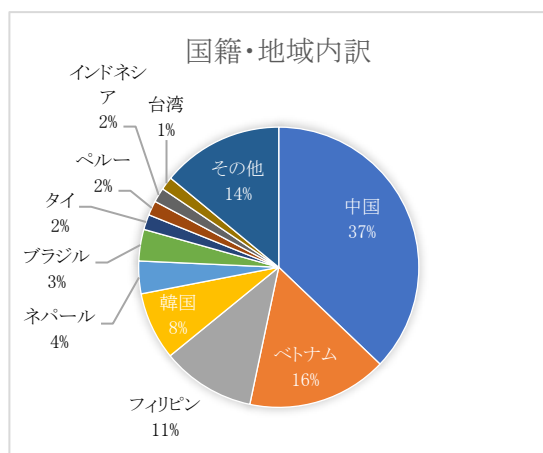
在留外国人数の推移を見てみると、5年前の13万9,656人（平成27年（2015年）末）と比べると、約1.4倍に増加しています。

全国で比べると、東京、愛知、大阪、神奈川について5番目に外国人が多い県です。



県内の在留外国人の国籍・地域の内訳は中国が最も多く37%、次いでベトナムが16%、フィリピン11%となっています。

市町村別では、川口市が最も多く約20%、さいたま市が約14%、川越市が約5%になっています。



順位	市町村	人数	割合
1	川口市	38,962	19.6%
2	さいたま市	27,264	13.7%
3	川越市	9,164	4.6%
4	草加市	8,112	4.1%
5	蕨市	7,660	3.9%
6	戸田市	7,489	3.8%
7	越谷市	7,247	3.6%
8	所沢市	6,290	3.2%
9	三郷市	5,033	2.5%
10	春日部市	4,504	2.3%

2. 外国人総合相談センター埼玉って？

埼玉県では、公益財団法人埼玉県国際交流協会内に「外国人総合相談センター埼玉」を設置し、日々外国人住民のお困りごとなど生活全般に関する相談しています。

● (1) 相談センターの業務

- ✓ 外国人に関するお困りごとの相談
- ✓ 仲介通訳（公的機関窓口に限る）

● (2) 日時

月曜日～金曜日（年末年始、祝日除く。）

9時～16時

● (3) 相談方法

対 面：埼玉県さいたま市浦和区北浦和 5-6-5 浦和合同庁舎 3 階

電 話：048-833-3296

メール：sodan@sia1.jp

● (4) 対応言語

13言語

英語（English）、スペイン語（Español）、中国語（中文）、ポルトガル語（Português）、韓国・朝鮮語（한국・조선어）、タガログ語（Tagalog）、タイ語（ภาษาไทย）、ベトナム語（Tiếng việt）、インドネシア語（Bahasa Indonesia）、ネパール語（नेपाली）、ロシア語（русский）、ウクライナ語（українська）、やさしいにほんご

※ ロシア語 10時～16時、ウクライナ語は要予約

● (5) 専門相談

日常のお困りごとに加え、専門職に相談ができる専門相談も実施しています。

① 入管相談

出入国在留管理庁から委託を受けている法人の専門相談員が対応します。

- 月・水・金
- 9時～16時
- 電話・対面・メール

② 法律相談

埼玉弁護士会と連携し、担当弁護士が相談対応します。

- 毎月第4木曜日
- 13時～16時
- 対面

③ 労働相談

埼玉県社会保険労務士会と連携し、担当社会保険労務士が相談対応します。

- 毎月第3火曜日
- 13時～16時
- 対面

④ 福祉相談

埼玉県社会福祉士会と連携し、担当社会福祉士が相談対応します。

- 月～金
- 9時～16時
- 電話・対面

3. 外国人相談を受けるための基礎知識

(1) 在留資格

在留資格とは、外国人が日本に在住・活動するために必要な資格のことです。

在留資格は①「活動に基づく在留資格」と②「身分または地位に基づく在留資格」の2つに分かれます。

- ①「活動に基づく在留資格」は「何をするか」がポイントです。「活動に基づく在留資格」は、就労が可能な「教授」「人文知識・国際業務」「技術」などと、就労ができない「留学」「家族滞在」「短期滞在」などに分かれます。①「活動に基づく在留資格」にはそれぞれ活動できる内容が決められており、原則として、その許可された在留資格以外の活動を行うことはできません。許可された在留資格に定められていない収入を伴う事業の運営や、報酬を受ける活動を行う場合には、資格外活動許可を受けなければなりません。資格外活動許可を受けずに就労活動をした場合は、不法就労となり、処罰や国外退去強制の対象となります。
- ②「身分または地位に基づく在留資格」は「どんな身分か」がポイントになります。具体的には「永住者」「日本人の配偶者等」「定住者」（日系3世や難民）などがあります。②「身分または地位に基づく在留資格」は就労を目的とした在留資格ではありませんが、活動内容に制限はないので就労をすることもできます。

在留資格によって日本で受けられる制度や行政サービスに違いがあるので、注意が必要です。

在留資格別サービスについてはP 11をご覧ください。

(2) 主な在留資格

● 永住者

永住者は、「永住許可申請」により取得できる在留資格で、日本国に生活の基盤を有し、生涯にわたり日本で人生を送りたいと希望する外国人が申請します。永住者になれば、在留中の活動に制限がなくなります。

たとえば、日本人と同じように時間や種類に制限なく就労できますし、家を購入する場合に銀行などからの融資も受けやすくなります。その分、他の在留資格の変更の場合より審査は慎重に行われます。一般的には、在留資格を持って5年以上日本で暮らしていることが求められます。

1) 永住許可の要件

- ① 素行が善良であること（法令の遵守等）
- ② 独立の生計を営むに足る資産又は技能を有すること（生活保護を受けていない、親や配偶者と構成する世帯単位で、安定した生活が継続できると認められる場合等）
- ③ 法務大臣がその者の永住が日本国の利益に合うと認めること（罰金刑や懲役刑などを受けていない、税金をきちんと納めている等）

ただし、以上の3点が備わっているからといって許可されるとは限りません。

● 定住者

定住者資格とは、法務大臣が特別な理由を考慮し、一定の在留期間（5年、3年、1年、6月又は法務大臣が個々に指定する期間）を指定して居住を認めた在留資格のことを言います。告示で定められたものの他、どの在留資格にもあてはまらない救済的在留資格の役割もある資格です。救済的に付与される場合の明確な基準はなく、申請者一人ひとりのケース・バイ・ケ

一スで定住者の在留資格の許可が判断されます。定住者資格が許可になれば就労上の制限がなくなる利点があります。

- 日本人の配偶者等

日本人と外国籍の人が国際結婚し、日本で一緒に住むために必要な在留資格のことです。

すでに日本に住んでいる外国人で、正規の在留資格をもつ人が日本人と結婚した場合は、配偶者資格への在留資格変更が可能になります。

出入国在留管理局で在留資格認定証明書又は在留資格変更の申請を行うには、偽装結婚でないことを証明するために、同居にあたっての生計の概要を示す証明書のほか様々な書類を用意しなければなりません。国籍や個人の状況などにより、それぞれのケースに応じた書類が求められます。

1) 配偶者資格が不許可になる場合

外国人と日本人（特に、外国人女性と日本人男性）の偽装結婚を防ぐため出入国在留管理局が審査を厳しく行っています。夫婦としての実態があるかどうかなどが確認されます。

以下のような場合は、不許可になる可能性があります。

- ① 数回会っただけで、すぐ結婚を決めたような場合
- ② 配偶者が日本語を話せず、日本人も配偶者の言葉を話せない、あるいは夫婦間で会話が成立するための共通語がない場合

2) 申請に際しての注意点

基本的に、出入国在留管理局の審査は書類で行われます。具体的には、8ページにもわたる「質問書」に記入された内容が厳しくチェックされます。

特に、「結婚に至ったいきさつ」が大切なポイントになりますので、証拠となる写真などを添えて、詳しく記入する必要があります。

● 留学

「留学」とは、次に掲げる日本の教育機関において教育を受ける活動のことです。

- ① 大学
- ② 高等学校若しくは特別支援学校の高等部
- ③ 中学校若しくは特別支援学校の中学部
- ④ 小学校若しくは特別支援学校の小学部
- ⑤ 専修学校若しくは各種学校又は設備及び編制に関してこれらに準ずる機関において教育を受ける活動

該当例としては、大学、短期大学、高等学校、専修学校等の学生です。

1) 「留学」時のアルバイト

「留学」の在留資格でアルバイトを行おうとする場合には、出入国在留管理局に資格外活動許可の申請を行わなければなりません。

資格外活動の内容によって以下の2種類の許可のいずれか、または両方を受けることとなります。

- ① 包括許可（1週について28時間以内で稼働する場合）
- ② 個別許可（包括許可の範囲外の活動に従事する場合）

- 家族滞在

「家族滞在」は、「教授」、「芸術」、「宗教」、「報道」、「高度専門職」、「経営・管理」、「法律・会計業務」、「医療」、「研究」、「教育」、「技術・人文知識・国際業務」、「企業内転勤」、「介護」、「興行」、「技能」、「特定技能2号」、「文化活動」、「留学」の在留資格をもって在留する者の扶養を受ける配偶者又は子として行う日常的な活動のための在留資格です。

この場合の扶養家族とは、一般的には配偶者と子供を指します。成年（18歳以上）に達した子供も含まれますが、親の養育・監護を受けていなければ許可されません。なお、必ず親子関係の証明が必要となります。在留期間は、5年を超えない範囲で決定され、扶養者となる外国人の在留期間に応じた期間が許可されます。

「家族滞在」には、子の扶養を受けて同居しようとする親は該当しません。

- 💡 「査証（ビザ）」と「在留資格」

ビザといえば、正しくは「査証」のことですが、日本に滞在中の外国人がビザと言う場合は、「在留資格」を意味していることがほとんどです。俗にいう「ビザの切り替え」「ビザの延長」は、法律上それぞれ「在留資格の変更」「在留期間の更新」にあたり、出入国在留管理局に申請するものです。ちなみに、査証（ビザ）とは、入国及び滞在が差し支えないことを示し、日本に入国しようとする外国人は、旅券（パスポート）に、日本国政府の発給する査証（ビザ）を受けたものを所持する必要があります。なお、あくまでも入国の要件の一つであり、入国を保証するものではありません。

- 技術・人文知識・国際業務

一定の学歴や実務経験を持つ人が、その専攻した内容や実務経験に関連した業務を行うための資格で、企業や団体等と契約し、理系が技術、文系は人文知識、国際業務の仕事を行うものです。履修科目と職務内容の関連性や、雇用の必要性・業務量などが審査されます。

- 特定活動

既存の在留資格は29種類あり、どれにもあてはまらない活動を行う場合は特定活動資格に分類されます。現在その分類は49種類あり、研究活動、情報活動に従事する者、ワーキングホリデーやインターンシップの参加者、造船業・製造業などの就労者、就職活動中の留学生、難民資格申請をしている者などが該当します。在留カードには「特定活動」との記載のみなので、何に該当するかは、指定書や口頭で確認する必要があります。

（３）在留資格と利用できる制度

（公益財団法人愛知県国際交流協会『相談員のための多文化ハンドブック～社会福祉編～』より）

外国人の場合は、国籍要件等により、在留資格によって利用できる制度と利用できない制度があります。在留資格上、制限がない場合でも、年齢や所得、雇用形態など、ほかの条件を満たす必要があるため、実際はサービス等が利用できないこともあります。以下の表では、在留資格別に各サービス等の利用の可否をまとめたものですが、個別のケースについては、管轄窓口に確認してください。

なお、前提として外国人は日本に住む以上、適正な在留資格を取得し、「税金を払う」、「公的医療保険や年金に加入する」などの義務も果たす必要があります。

○ 在留資格別サービス等利用（可否）一覧

○：対象となる、×：対象とならない、△：条件により異なる

在留資格 サービス等	特別永住者	身分や地位に基づく在留資格				特定活動	原則として就労活動が認められない在留資格					就労可能な在留資格			在留資格なし
		永住者	配偶者等日本人の	配偶者等永住者の	定住者		家族滞在	留学	研修	文化活動	短期滞在	特定技能	技能実習	その他	
在留カードの有無	× (*1)	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*2)	△ (*2)	△ (*2)	△ (*2)	×	○	○	△ (*2)	×
マイナンバー制度	○	○	○	○	○	△ (*2・3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	○	△ (*2・3)	△ (*4)
就労の可否	○	○	○	○	○	△ (*5)	×	×	×	×	×	○ (*5)	○ (*6)	△ (*5)	×
納税の義務	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	○ (*8)	△ (*8)	○ (*8)
社会保険（健康保険と厚生年金）	○	○	○	○	○	△ (*9)	△ (*9)	△ (*9)	△ (*9)	△ (*9)	△ (*9)	○	○	△ (*2)	×
国民健康保険	○	○	○	○	○	△ (*2・12)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△	○	○	△ (*2)	△ (*4)
介護保険	○	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	○	△ (*2)	△ (*4)
後期高齢者医療保険	○	○	○	○	○	△ (*2・12)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	△ (*3)	△ (*2)	△ (*4)
国民年金	○	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△	○	○	△ (*2)	△ (*4)
雇用保険	○	○	○	○	○	△ (*9)	△ (*9)	△ (*10)	△ (*9)	△ (*9)	△ (*9)	○	○	△ (*11)	×
労災保険	○	○	○	○	○	○ (*13)	○ (*13)	○ (*13)	○ (*13)	○ (*13)	○ (*13)	○	○	○	○ (*13)
生活保護	○ (*14)	○ (*14)	○ (*14)	○ (*14)	○ (*14)	△ (*15)	×	×	×	×	×	×	×	×	×
母子健康手帳の交付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
障害者手帳の交付	○	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	○	△ (*2)	×
入院助産	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
子供の予防接種	○	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	○	△ (*2)	△ (*4)
乳幼児医療費の助成	○	○	○	○	○	△ (*2)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	△ (*3)	×	○	○	△ (*2)	△ (*4)
就学の可否（公立小中学校）	○	○	○	○	○	△ (*16)	○	○	— (*17)	— (*17)	△ (*16)	— (*17)	— (*17)	△ (*16)	△ (*16)

*1 特別永住者には「在留カード」ではなく「特別永住者証明書」が発行される。

*2 活動内容や在留期間により、一部対象とならない場合がある。

*3 在留期間が3か月以下の場合には対象とならないが、在留資格に応じた資料により3か月を超えて滞在すると認められる者は対象となる。

*4 一時庇護許可者や仮滞在許可者を含む。出生による経過滞在者および国籍喪失による経過滞在者は出生または国籍喪失から60日間を対象となる。

*5 在留資格で認められた活動または指定書（→P. 39）により定められた活動しかできないが、資格外活動許可を取得すると、許可された就労活動が可能。

- *6 在留資格で認められた活動しかできない。
- *7 原則として、仕事ができないが、資格外活動許可を取得すると、許可された就労が可能。
- *8 在留資格と関係なく、居住者には納税義務がある。また、非居住者でも国内源泉所得を得た場合には納税義務がある。ただし、「外交」、「公用」の在留資格の外国人には一部の税金が課されない。また、所得に対する二重課税回避等のための条約を2国間で締結されている場合がある。
- *9 一定の要件を満たし、就労活動が認められる場合に限る。
- *10 一定の要件を満たす大学院の研究科に夜間通学する大学院生であり、かつ、一定の要件を満たし就労活動が認められる場合は雇用保険に加入。（昼間学生については雇用保険に加入しない。）
- *11 外国公務員および外国の失業補償制度の適用を受けていることが立証された者は雇用保険に加入しない。
- *12 医療を受ける活動または当該活動を行う者の日常生活上の世話をする活動を目的とした外国人は加入不可。また、観光、保養その他これらに類似する活動を行う外国人も加入不可。
- *13 在留資格と関係なく、労働者として勤めていた外国人には労災保険が適用される。
- *14 国民を対象としているが、特別永住者や身分・地位に基づく在留資格の外国人には準用される。
- *15 許可される就労活動の内容によっては、準用の対象になる場合もある。
- *16 在留カード等の提示がない場合でも、一定の信頼が得られると判断できる書類により居住地の確認を行うなど、教育委員会において柔軟な対応を行うよう文部科学省から通知が出されており、居住する市町村の教育委員会へ相談する。
- *17 活動の趣旨にそぐわないため、該当事例がないと考える。

（４）帰化

帰化とは、国籍がない人（外国人）がその国の国籍の取得のための申請をし、その国から国籍を与える許可を受ける制度のことです。つまり、外国人が日本国籍を取得するということです。

日本で外国人が日本国籍に帰化する場合、法務大臣の許可が必要になります。

帰化すると、二重国籍防止の原則により従前の国籍を失うことになります。帰化することにより、日本国民として、選挙権も取得できます。

帰化するための一般的な条件としては、

- ① 日本に5年以上住んでいること
- ② 18歳以上で本国の法律でも成人の年齢に達していること

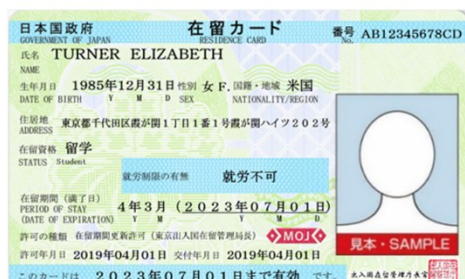
③ 素行が善良であること

④ 自己又は生計を一にする配偶者その他の親族の資産又は技能によって生計を営むことができること

などがあります。これらの条件は国籍法で定められていますが、条件を満たしても必ず許可されるとは限りません。これらは日本に帰化するための最低条件が定められたものです。

日本国籍を取得したのち、どのような日本名を用いるかは、本人が決めることができますが、名前に用いる文字については制限があります。日本の戸籍法で定められている平易な常用漢字を用います。

(5) 在留カード



【表】



【裏】

日本に住む外国人の身分証明書です。氏名、生年月日、国籍・地域、住居地、日本にしていることのできる期間（在留期間）在留資格、就労の可否などが書かれています。

在留カードは常に身に着けている義務があり、入国審査官、入国警備官、警察官などから提示を求められた場合には、提示する必要があります。

外国人であっても、以下のいずれかに該当する人は在留カードが交付されません。

① 在留期間が「3月（3か月）」以下の人

② 在留資格が「短期滞在」の人

③ 在留資格が「外交」又は「公用」の人

④ 在留資格が「特定活動」で、台湾日本関係協会の本邦の事務所（台北駐日経済文化代表処等）若しくは駐日パレスチナ総代表部の職員又は当該職員と同一の世帯に属する家族

⑤ 特別永住者

⑥ 在留資格がない人

在留カードを所持していない外国人住民が国民健康保険、介護保険、国民年金、教育、各種手当等の行政サービスを受けることを希望している場合は、それぞれの行政サービスを担当している役所を案内します。

（６）退去強制

日本にいる外国人は、入国管理法により次の事由に該当する場合、強制的に退去させられることがあります。

主な退去強制事由（出入国管理及び難民認定法第 24 条）

- 1) 不法入国
- 2) 不法上陸
- 3) 不法残留＝オーバーステイ（更新・変更が無く、在留資格で認められた滞在期間を過ぎて在留した場合）
- 4) 資格外活動・不法就労（出入国在留管理局当局の許可を受けずに、在留資格外の収入を得る活動をもっぱらしていると認められた場合）により禁錮以上の刑に処せられた場合
- 5) 在留カード及び特別永住者証明書の偽変造等の行為により禁錮以上の刑に処せられた場合
- 6) 少年法（未成年の刑事事件を対象とする法律）違反により長期３年を超える懲役または禁錮に処せられた場合
- 7) 麻薬取締法違反（薬物事犯を規制する法に違反して有罪の判決を受けた場合。執行猶予の場合も）
- 8) 4) ～ 7) に掲げる者のほか、無期又は１年を超える懲役もしくは禁錮に処せられた場合。（執行猶予の場合を除く）

- 9) 身分系の在留資格以外の在留資格で在留する者で、刑法の一定の罪（ピッキングなど）により懲役または禁錮に処せられた場合
- 10) 売春関係の業務従事（売春に直接関係する業務に従事した場合）
- 11) 不法入国・上陸への関与（他の外国人の不法入国又は不法上陸を煽ったり、そそのかしたり、助けたりした場合）
- 12) 国家秩序を害する活動（政治的な暴力的破壊活動をした場合）
- 13) 法務大臣の認定（法務大臣が、日本国の利益又は公安を害する行為をしたと認定した場合）

● 退去強制手続の流れ

まず入国警備官の違反調査により「容疑あり」とされた外国人は、「入国審査官の違反審査→特別審理官の口頭審理→法務大臣の裁決」までの一連の「違反審査」の手続中は、出入国在留管理局に收容され自由が拘束されます。これは刑事手続ではないので、その処分の前に裁判はありません。ただし、法律の定めにより、調査や審査の際、弁解することや異議（判定への不服）を申し出ることができます。そして、認定が誤りと判定されたり、異議に理由があると採決されたりすれば、放免され、在留が継続できます。

● 上陸拒否期間

日本から退去強制された者や出国命令を受けて出国した者は、出入国管理及び難民認定法の規定に基づき、原則として、下記の期間は日本に入国することはできません。

- 1) 過去に日本から退去強制されたり、出国命令を受けて出国したことがあったりする者は、退去強制された日から10年
- 2) 初めて退去強制された者は、退去強制された日から5年
- 3) 出国命令により出国した者は、出国した日から1年

ただし、麻薬取締法に違反して刑に処せられた者は、期間に定めはなく、日本に再上陸することはできません。

4. 機関と役割

(1) 出入国在留管理庁って？

出入国在留管理庁は、日本人や外国人が出入国する際の管理などを行っている機関です。日本に出入りする人は全てこの出入国在留管理庁の審査を受ける必要があり、日本へ上陸した外国人の管理も行います。「入管」と略して呼ばれることが多いです。

具体的には次のようなことを行っています。

- ① 全ての人の公正な出入国管理
- ② 外国人の在留管理
- ③ 入管法違反者の審査・退去強制
- ④ 難民の調査・認定

外国人が認められているもの以外の活動をしたい場合や当初認められていた期間を超えて日本に滞在する場合は出入国在留管理局に申請をして許可をもらう必要があります。

在留外国人が行う申請は6つあります。

① 在留資格の変更

現在の在留目的を変更して在留を希望する場合の手続きです。

② 在留期間の更新

現在の在留目的を変更することなく、在留期間を超えて引き続き同じ活動をするために在留を希望する場合の手続きです。

③ 再入国許可

日本に在留する外国人が一時的に日本を出国し再び日本に入国する場合の手続きです。出国前に「再入国許可」を受けておけば、改めて「査証」を取得する必要がなく、再入国後も引き続き同じ在留資格・在留期間で在留できます。

💡 みなし再入国許可とは？

有効なパスポートおよび在留カードを持つ外国人が出国後 1 年以内に再入国する場合は、原則として再入国許可を受ける必要はありません。みなし再入国許可の有効期間は海外で延長できないほか、現在の在留期間を超えて再入国ができませんので注意が必要です。

④ 在留資格の取得

日本国籍の離脱や日本で外国人が出生した等、入国の手続きをすることなく在留することとなる外国人が、その事由が生じた日から 60 日を超えて日本に在留しようとする場合にその事由が生じた日から 30 日以内に行う手続きです。日本で出生した場合、与えられる在留資格および在留期間は、通常、親の在留資格および在留期間に応じて決定されます。

⑤ 資格外活動許可

代表的なものとして、留学生などの就労を認められていない在留資格の人が、アルバイトなどで収入を得る活動を希望する場合に行う手続きです。許可なく自分の在留資格の活動範囲外の仕事をすると入管法違反となります。

⑥ 永住許可

日本に永住を希望する人が行う手続きです。永住許可を受けると在留資格は永住者となり、無期限で日本に滞在することができます。在留期間更新の手続きや在留資格変更の手続きは必要ありませんが、在留カードの有効期間更新の手続が必要となります。

(2) 大使館・総領事館って？

大使館は、基本的に各国の首都におかれ、その国に対し自国を代表して相手国政府との交渉や連絡、政治・経済その他の情報の収集・分析、自国を正しく理解してもらうための広報文化活動などを行っています。また、自国民の生命・財産を保護することも重要な任務です。

領事館は自国民を保護する職務がメインで、外交、事務、情報収集や国際交流、広報などの拠点です。

例えば、以下のような自国の手続きを行うことができます。

- パスポートの更新、再発行
- 新生児の出生証明書の発行
- 独身証明書、死亡証明書、婚姻証明書の発行
- 自国民の生命、身体が危険にさらされる時の保護

5 相談対応のポイント

(1) 把握したいこと

✓ 在留資格

在留資格によって受けられる行政サービスも異なり、就労の可否、職種変更の可否等にも影響します。外国人の相談では、まず一番に確認したいポイントです。

基本的に外国人が日本に居住・滞在するためには在留資格が必要です。（2022 年 1 月現在全部で 27 種類）

✓ 国籍

相談者の基本情報のひとつです。特に問題になりやすいのが離婚手続きや親権を争う場合です。国際離婚の場合、日本の協議離婚が認められず裁判離婚が必要な場合があります。また、父母どちらの国の法律が適用されるかは国籍によります。

同国人の支援コミュニティがあれば紹介できることもあります。また、文化背景がわかれば、相談者を理解するヒントにもなりえます。

✓ 在日歴・生活歴

在日期间が長くても、家庭や職場で日本語を話さない環境で生活していると自国の文化・制度が抜けない外国人も相当数います。逆に、期間は短くても、必要に応じて日本文化を理解し適応していく外国人もいます。在日期间のみでは一概に決められない部分もあるので、相談者の生活歴も同時に把握することが有効です。

✓ 日本語能力

日本で生活する上で、日本語能力は生活に大きな影響を与えます。日本語が話せない場合、大人は仕事を見つけることが難しくなり、子供の場合、生活言語の習得は比較的早くても、学習言語能力が追い付かず授業についていけない等の問題が出てきます。

また、ある程度の日本語能力を持っていても、医療機関受診の際や、弁護士相談などで専門用語が理解できないこともあります。流暢に会話をしても、日本語の読み書きが苦手という人もいます。

✓ 文化・宗教への配慮

医療機関の受診を例に挙げると、インドやイスラム教圏の国々などの場合、奥さんが受診を希望している場合でも旦那さんが連絡をしてることがあります。これは、男性が一家の長として女性を守るという文化・宗教上の特徴のひとつです。また、女性医師を希望するなど様々な配慮が必要になる場合もあります。

特に施設への入所や病院での入院が必要な際は、宗教上の祈りの習慣や食べ物に配慮が必要になることがあります。受け入れ機関への情報提供等が必要になる場合があるので必要に応じて確認をします。

✓ 生活環境

外国人は様々な在留資格に基づき日本に在住しています。専門知識や技術・技能を持って就労している人もいれば、言語の問題で肉体労働やバックヤードでの就労を担っている人や技能実習生もいます。

様々な事情で生活苦や差別、偏見を感じている外国人は少なくありません。相談員としては、心情に寄り添って聴きながらも、思い込みや他に隠れている問題はないかなど、俯瞰的かつ冷静に内容を把握することが大切です。

（２）秘密厳守

相談センターを頼る人の悩みは様々です。単に言葉が理解できないだけのこともあれば、家族や友人に相談出来ない深刻な内容で悩んでいる人もいます。

相手のプライバシーに関わる情報や話したくないことを無理に聞いたりしません。行政手続きなど聞かなければならない場合は、その必要性を説明した上で聞き取りをします。中には、それでも教えたくないという相談者もあります。その場合は改めて、相談センターの守秘義務について説明します。

万が一、秘密が守れなかった場合、相談者の心に大きな傷を与え、相談者は誰を信じたら良いのか不安になってしまいます。相談機関としての信用を失うことにもなりますので責任をもって業務に取り組まなければなりません。

（３）ニーズを把握する

相談内容によっては簡単に済むものもあれば、言語の壁や自国の文化・制度の違いなどから複雑な例も見受けられます。さらに、そういった相談者は様々な問題が複層的に絡み合っているので、何を相談したいのかの相談者自身もはっきりわかっていないこともあります。

そのような相談者の話を聞き取る場合に、心掛けたいことが以下のことです。

① 共感的態度

「なるほど」「そうですね」と肯定的に聴いている姿勢を伝える。

② 繰り返しの言葉

何度も訴える言葉を拾い、「ああ、〇〇なのですね」と繰り返す。

③ 要約

話が前後して込み入ってきたり、長くなってしまうたりした場合は、要点を整理して、「こういうことなのですね」と整理する。

④ 明確化

相談者がはっきり言えていない部分を類推して「このように考えているから相談したいのですか」のように投げかけてみる。本人が相談したいのかどうか意思を確認する。

相談者の考えや心の整理ができたところで専門家へのバトンタッチが必要になることもあります。相談センターでは、問題を把握した後、適切な場所へ繋ぐのも大切な仕事の一つです。私たちがもっている関係機関の情報の中から相談者のニーズに合っている場所をご案内します。

（４）できないことははっきり伝える

他機関に相談へ行った外国人が「ここを案内された」と相談センターがどのような窓口かわからないまま電話をいただくこともあります。そのため、相談センターで金銭的な支援や手続きができると誤解して電話をかけてくる方もいらっしゃいます。外国人の場合、在留資格によって公的援助やサービスが受けられない場合もあります。

相談センターでお手伝いできることは、言語の問題で理解が難しい方への公的支援制度などの案内や手続きのサポートまでで、独自で金銭支援や住居の提供などはできません。そのような場合ははっきりとできない旨をお伝えする必要があります。日本人に特有のあいまいな表現で断ってしまうと、相手に期待を持たせてしまうことがあるのでかえってよくありません。

外国人も助けを求めて相談をしに来ているので、公的機関に限らずフードバンクなどできるだけ利用できるサービスがないか情報を知っておくことが大切です。

6 通訳について

(1) どれくらい時間がかかる？

通訳の場面では逐次通訳が基本です。以下のように通訳を介した三者の会話循環になります。



単純に、単独言語コミュニケーションの2倍の時間を要することになります。

(2) 外国人総合相談センターではどんなとき仲介通訳してくれる？

原則、病院、市役所の窓口などの公的機関であれば仲介通訳を行います。

各機関で手続きをするにあたり言語の問題でコミュニティが難しい場合、お電話いただければ無料で仲介通訳いたします。電話での仲介通訳は1回20分を目安にお願いしています。

仲介通訳をする際は、話したい相手がある場（窓口など）にいる必要があります。遠隔地にいる外国人との3地点での電話通訳はお受けできません。

利用の際は原則、公的機関等の窓口側から電話をお願いしています。

当センターで実施している専門相談（入管・法律・労働・福祉）の際は通訳を入れて相談することができます。

(3) 通訳者が準備することは？

- ① 予約相談の場合、事前に相談内容を簡単に把握することで予想される展開をイメージし、周辺の専門用語等を調べることができます。
- ② 市役所の窓口、病院等の受付での通訳は予習ができません。日頃より、一般的な知識を身に付けるよう努める必要があります。

(4) 注意しなければいけないのは？

まず、第一に守秘義務です。知り得た個人情報などはたとえ家族でも話してはいけません。

さらに、より良い通訳のために以下のことを注意します。

① 案件概要の事前説明

予約通訳では、目的や意思疎通のゴールをお聞きしたり、今までの経緯等聞き取ることが必要です。可能であれば簡単に概要を説明するとスムーズに話し合いが進みます。

② すっきりとした明確な意思相通

通訳者が話の内容を理解できていないとお互いが混乱してしまう場合があります。そのため、自分自身が話の内容をきちんと理解をしてから通訳するようにするようにします。専門家や相談者が言ったことの意味や意図がよくわからない場合、確認して明確にしてから通訳をします。

③ 話し合いの場の流れを重視

話し合いをスムーズに進めるためには場の流れづくりは重要です。それには、文章を短くして話してもらうようにお願いするのも有効です。また、通訳者も臨機応変な通訳を心掛けるようにします。1回の通訳の情報が多すぎる場合は途中で切っていただく等の工夫も必要です。

④ 状況に合った言葉選び

相談に来ている方の心理状態は様々です。相手の立場に寄り添う気持ちで業務にあたることと、相談者に配慮した言葉選びが重要となってきます。

（５）通訳のどこが難しい？

外国人の場合、生まれ育った環境や文化が今の状況に影響していることも少なくありません。いわゆるコミュニティ通訳※の場面では、現在の状態に環境や文化が影響していると思われる場合は、双方の理解を促すためにも行政窓口側に文化など相談者の背景をお伝えすることも必要となります。それを元に双方が歩み寄れる状況を作ることが可能になります。

※ コミュニティ通訳

外国人が行政窓口などで必要な手続きやサービスを受けられるための通訳

（６）相談対応との違いは

相談対応は、相手に寄り添って「聴く」態度が何より大切です。そのうえで、相談員としての意見や情報をお伝えすることもできます。

一方、通訳者の場合は、自分の考えや意見ははさまず効率的な通訳で両者のコミュニケーションを成立させることに注力します。しかしながら、上述したように、場合によっては文化背景をお伝えし、双方の理解を促すことでより円滑に進むこともあります。

7. センターの相談対応事例

(1) 生活・福祉相談編

● 病院での説明が理解できない



相談者

出産後入院中の患者

相談概要

出産後、子供が別の病棟に預けられて帰ってこない。何か説明をされたようだが何を言っているのかわからないのでとても心配。

回答例

まずは、看護師さんをお願いいただき、センターにご連絡ください。こちらで病院側に仲介通訳をご承諾いただけるかを確認します。承諾が取ればお母さんが聞きたいことを仲介通訳します。



ポイント

- ✓ 外国人から直接通訳の依頼があった際には、通訳前に必ず窓口（病院側）の許可を取ります。
- ✓ 通院歴や既往症など極めてプライバシーが高い内容は特に守秘義務に気を付けます。
- ✓ 患者さんの不安な気持ちを理解して寄り添った対応を心がけると同時に、病院側とのコミュニケーションが円滑にいくよう努めます。
- ✓ 相談員と通訳者は役割が違います。通訳の場面では自分の意見や考えが混ざらないように注意が必要です。
- ✓ ただし、通訳の場面でも（特に文化的背景を考慮して）情報を加えた方がお互いの理解のために有効と思われる場合は、臨機応変に対応します。

- ✓ 当センターの電話での仲介通訳は20分を目安としています。長時間の通訳が必要な場合は、埼玉県国際交流協会の通訳ボランティア派遣制度（有償）をご紹介します。



制度・窓口

➤ 社会保険

一定の条件を満たす事業所に勤める人及びその被扶養者が加入する健康保険で、保険料は給与から引き落とされます。ケガや病気などによる通院・入院時の医療費が3割（2割）負担になり、長期休業の生活保障（傷病手当金）、出産育児一時金、産休中の生活保障（出産手当金、被保険者のみ）など様々な保障があります。

✓ 国民健康保険

市区町村が運営する公的健康保険で、主に自営業や無職の人、年金受給者など社会保険等に加入していない人を対象としています。保険料は世帯を単位として、被保険者の人数、収入、年齢などを基に各自治体によって算定されます。ケガや病気などによる通院・入院時の医療費が3割（2割）負担になり、出産育児一時金などの保障があります。

- 子供が生まれた後にすることは？

 相談者

子供が生まれた外国人

相談概要

日本で出産をしました。何からすればいいのでしょうか？

回答例

まずは出生届を提出します（出生から 14 日以内にお住まいの市町村に提出し、住民登録を行う）。出生届が提出されないと受けられない公的支援があるので、できるだけ早く提出しましょう。出生から 60 日を超えて日本に在留する場合は、子供についても出生から 30 日以内に在留資格の取得許可の申請を出入国在留管理局にしなければいけません。出生から 60 日以内に帰国する場合は、在留資格取得申請は不要です。本国への子供の出生届の提出、パスポートの作成などの手続きも別途必要です。本国への手続きについては大使館・領事館にお尋ねください。

 ポイント

- ✓ 出生届など提出期限があるので早めにご案内します。
- ✓ 出産後は手続きが多いため、わかりやすく丁寧に説明します。また、利用できる制度は積極的に案内します。
- ✓ 健康保険の加入の有無で利用できる制度が変わりますので確認が必要です。

 制度・窓口

✓ 出産育児一時金

国民健康保険、健康保険組合、全国健康保険協会、共済保険に加入している場合、一時金として 42 万円が支給される。（市区町村役場、各健康保険組合または協会けんぽ各支部）

→ 出産予定の病医院の窓口へ

✓ 出産手当金

健康保険の加入者本人が出産のため会社を休み、給料を受けられないときは、出産（予定）日以前 42 日から出産日後 56 日までの範囲内で、出産手当金が支給される。

→ 所属する会社又は健康保険組合へ

✓ 乳幼児健康検査

3～4 か月、1 歳 6 か月、3 歳などの乳幼児を対象に、発育・発達の診察、身長・体重の測定

→ 保健センターまたは保健所へ

✓ 予防接種

予防接種法に基づく予防接種の多くは、自己負担なしで接種可能

→ 市区町村役場、保健センターまたは保健所へ

✓ 乳幼児医療費助成制度

公的保険に加入している人を対象に市区町村で医療費の負担を行う

→ 市区町村役場へ

✓ 児童手当

日本国内に住所を有し、中学校卒業までの子供を養育している人に支給される。外国人は、日本国内に住所を有する場合、支給される。（留学等を除き、児童が海外にいる場合は対象外）

→ 市区町村役場へ

✓ 子育て世代包括支援センター

市町村が設置している窓口で、保健師等の専門スタッフが妊娠・出産・育児に関する様々な相談に対応

- 読めない書類が送られてきた

 相談者

郵送物の内容がわからない外国人

相談概要

市役所から何かの支払いを督促する通知が来た。日本語が読めないので、内容がわからない。どうすればいいか。

回答

市役所からは住民税など税金の納付を求める書類が来ることがあります。住民税は、その年の1月1日に住民登録のあった自治体に納めなければいけない税金です。できればその市役所の窓口に行って説明を聞くのがよいと思います。

内容がわからないからといって放置しないでください。延滞金がかかるなど、あなたにとって不利益になる可能性があります。日本語が苦手な場合は、言葉のできる人と一緒に行くか、窓口で頼んで仲介通訳をしてもらってください。

 ポイント

- ✓ 外国人の中には納税の義務の理解が充分でない場合もあります。
- ✓ 今は支払えないというような場合でもそのまま放置せず、市役所に連絡するように伝えます。
- ✓ 放置した場合、延滞金の発生や財産の差し押さえなどの本人に不利益があることを伝えます。
- ✓ 住民税と所得税を混同している場合もあるので、必要に応じて税金の説明もします。

 制度・窓口

市役所納税担当窓口

● 翻訳をしてほしい日本人

相談者

外国人と婚姻した日本人

相談概要

婚姻届を大使館に提出するので翻訳をしてほしい。

回答例

外国人総合相談センター埼玉では、公的機関が発行した書類の翻訳を有償で行っています。翻訳したい書類をセンターにお持ちください。翻訳には最低 1 週間お時間をいただきます。受注状況によってはさらにお時間をいただくことがございますので、お早めにご相談ください。完成した書類は郵送でお届けすることも可能です。

ポイント

- ✓ 翻訳は複数人でチェックを行うため、最低でも 1 週間はお時間をいただきます。
- ✓ 対応言語は、日本語、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国語・朝鮮語、ベトナム語、タイ語、タガログ語です。それ以外にも受注可能な場合がありますのでお問合せください。
- ✓ お支払い方法は現金または銀行振込みです。
- ✓ 公的機関が発行する刊行物（リーフレットやチラシなど）の翻訳もお受けしています。
- ✓ 私的なお手紙や民間企業からのご依頼はお断りさせていただきます。
- ✓ 料金は文字数などによって異なります。

制度・窓口

- ・外国人総合相談センター埼玉

- 生活困窮者からの相談

 相談者

仕事を解雇された外国人

相談概要

派遣会社を突然解雇された。貯金を切り崩しているが、底を尽きそう。コロナ禍の中では帰国できず、生活するためのお金に困っている。

回答例

生活困窮者自立支援制度が利用できるかもしれません。市役所にご相談してみてください。言葉がわからない場合は当センターで仲介通訳をするので窓口から電話してください。

 ポイント

- ✓ 本人の経済状況を確認します。相談者によっては制度で定める生活困窮水準に当たらない場合もあります。
- ✓ 在留資格によって利用できる制度が変わります。例えば、生活保護は原則、永住者・定住者・日本人の配偶者等に限定されていますが、生活困窮者自立支援制度はそのような制限なく利用できるメニューもあります（支援の内容によって要件が異なります）。最終的には在留資格で明確に分けられるわけではなく、本人の状況によって判断されるようです。
- ✓ 日本語が苦手な外国人は制度を理解するのが難しいため、具体的にわかりやすく説明する必要があります。

 制度・窓口

- ✓ 年金・医療保健税の減免制度

- ・ 国民年金

所得が少なく、本人・世帯主・配偶者の前年所得が一定額以下の場合や失業した場合など、保険料を納めることが経済的に困難な場合は、本人からの申請が承認されれば納付が免除されます。免除額は全額、4分の3、半額、4分の1の4種類あります。

- ・ 国民健康保険

倒産・解雇・雇止め・災害などにより収入が一定以上減少した場合に適用される減免制度があります。条件や減免の割合などは各自治体により異なります。

- ・ 厚生年金

被保険者が産前産後休業期間中、育児休業等期間中は保険料が免除されます。手続きは事業主が年金事務所に届け出ます。

- ✓ 特例貸付の緊急小口資金と総合支援資金

- ・ 緊急小口資金

緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に無利子で受けることのできる少額の貸付金です。対象者は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて休業等による収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計の維持のための貸付を必要とする世帯。貸付額は世帯員の人数や状況など条件により異なりますが、上限は20万円。据置期間は1年以内で償還期限は2年以内となっています。

- ・ 総合支援資金

生活再建までの間に受けることのできる必要な生活費用のための無利子の貸付金です。対象者は新型コロナウイルスの影響を受けて、収入の減少や失業等により生活が困窮し、日常生活の維持が困難になっている世帯。貸付上限額は、月20万円以内（2人以上の世帯）または月15万円以内（単身世帯）で貸付期間は原則3月以内。据置期間は1年以内で償還期限は10年以内となっています。

⇒窓口：市町村社会福祉協議会

✓ 失業保険給付申請

雇用保険の被保険者が、定年・倒産・契約期間満了等により離職し、失業中の生活の心配をせずに求職し、再就職できるようにするために支給させる手当金。

受給要件は、次の2つです。

- ①離職日以前2年間に雇用保険の被保険者期間が通算12か月以上あること
- ②ハローワークで求職の申込みを行い、就職への積極的な意思があり、いつでも仕事を始められ状態であり、現在「失業状態」にあること

手続きは、退職後事業所から交付される離職票に離職理由等を記入したものを離職者の住所管轄のハローワークに提出し、受給資格が決定されます。

✓ 生活困窮者自立支援制度

経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある人を支援する制度です。生活保護より前の段階で自立支援をします。自立支援や住居の確保、子供の学習支援など状況に応じた複数のメニューがあります。実施内容は自治体ごとに異なります。

✓ 生活保護

資産や能力等すべてを活用してもなお生活に困窮する方に対し、困窮の程度に応じて必要な保護を行い、健康で文化的な最低限度の生活を保障し、その自立を助長する制度です。承認されると、生活扶助、教育扶助、住宅扶助、医療扶助、介護扶助、出産扶助、失業扶助、葬祭扶助に必要な費用が給付されます。

💡生活困窮者自立支援制度と生活保護は、支援内容に違いがあります。就労訓練や子供の学習支援などのサービスが受けられるのが生活困窮者自立支援制度、お金（保護費）を給付するのが生活保護になります。

- 食べ物がなくて困っている

 相談者

食べ物に困っている外国人

相談概要

コロナで雇止めになり、収入がなくなった。明日食べるものもなく、途方に暮れている。

回答例

埼玉県には食料支援を提供するフードバンク埼玉があります。個人で利用することができないので、生活困窮者の相談窓口（福祉課、生活支援課など）に問い合わせたてフードバンクへ連絡してもらってください。

該当すれば地域のフードパントリー※を利用できる場合もあります。日本語で話すのが難しい場合は相談センターからフードバンクに直接依頼することもできます。

フードパントリーとは・・・

何らかの理由で十分な食事を取ることができない状況の人々に食品を無料で提供する支援活動のこと。

 ポイント

- ✓ フードバンクに直接出向いても支援を受けられないことがあります。市町村の生活困窮者支援の窓口にまずは相談しましょう。
- ✓ 基本的には、フードバンクへ連絡後、約束した日時に取りにってもらえるケースが多いようです。フードバンクによって引渡しの方法も異なるので直接確認してください。
- ✓ 相談者によっては宗教上の理由により食べられないものがある場合があります。確実に食べられるものを提供するために、宗教、調理ができる環境かどうかなどを事前に確認するとよいです。

 制度（相談窓口）

- ・生活困窮者の総合相談窓口

- 身寄りのない外国人が亡くなった

 相談者

市役所職員

相談概要

一人暮らしの外国人がご自宅で亡くなりました。亡くなった方の親族は日本にいません。
今後どうすればいいですか？

回答例

まず亡くなった方の本国にいる親族に連絡してみてください。宗教などの違いで、ご遺体の海外移送を希望する場合は、大使館、領事館に問い合わせてください。

葬儀会社によっては、海外移送サービスを行っている場合があります。日本での火葬を希望する場合、費用は親族が負担します。本人の口座から引き落とすことはできません。亡くなった方の遺品を代理で整理する場合、ご遺族の同意書を取ってください。財産がある場合は、相続の手続きも必要です。

 ポイント

- ✓ 死亡届の提出が必要になります。
- ✓ 埋葬方法は母国の法律や宗教の違いがあるため親族に確認することを勧めます。
- ✓ ご遺体を海外移送する方法については大使館、領事館に問い合わせてください。
- ✓ 海外移送や火葬にかかる費用は親族に負担してもらいます。

 制度・相談先

- ・市町村窓口
- ・大使館・領事館

- 精神的に不安定な方からの相談対応

 相談者

毎日相談をする相談者

相談概要

家庭内でのトラブルを抱えている。配偶者や子供との関係がうまくいかず悩んでいる。誰かに監視されていて外に出られない。

回答例

つらい思いをされているんですね。近くに相談に乗ってもらえる人がいるなら話をしてみたいはかがででしょうか。子育てで悩まれているならアドバイスをくれる窓口もあります。とても悩まれているようですので一度病院で相談をしてみたいはかがですか。また不安になったらお電話ください。相談に乗ります。

 ポイント

- ✓ 何を相談したいのか明確でない人からの相談もあります。相手を否定することなく関心を持って話を聞きます。
- ✓ 「監視されている」「命を狙われている」などの事実がなくても本人にとっては事実であり、切実な悩みであることを共感することが大切です。
- ✓ 体（精神的）の不調が疑われる場合は、病院への受診を勧めます。病院を嫌う人もいますので強要はしません。
- ✓ 同国の出身地のコミュニティや在日宗教団体があれば支援をしてくれることがあります。自分と同じコミュニティであれば信頼ができ、アドバイスを聞き入れてもらえるケースもあります。
- ✓ 精神的に不安定な方からの相談対応は相談員自身にも過度なストレスになることがあります。ほかの相談員と内容を共有するなどし、自身のストレスケアも大切です。

(2) 入管相談編

● 在留資格を変更したい

☹ 相談者

卒業を控える留学生

相談概要

大学4年の留学生です。今年卒業ですが、就職が決まらなかったため引き続き日本で就職活動がしたいです。どうすればいいですか？

回答例

大学等を卒業後も継続して就職活動を行う場合には、「留学」から「特定活動」への在留資格変更許可申請が必要です。学校からの推薦状や就職活動をしていたことが分かる書類などの必要書類をそろえて申請します。学校によっては推薦状の申込期限がある場合があるので、早めに学校に相談してみてください。

グローバル人材育成センター埼玉（GGS）では、日本で就職を希望する留学生の就職支援をしています。卒業をした後もサポートが受けられるので相談してみてください。

💡 ポイント

- ✓ 在留資格の変更には学校からの推薦状が不可欠です。学校によっては受付期日を設けていることもあるようですので、早めに学校の担当窓口にご相談するようにアドバイスをします。
- ✓ 卒業後でもグローバル人材育成センター埼玉（GGS）で就職支援が受けられるので登録を勧めます。



・グローバル人材育成センター埼玉（GGS）

日本人学生に加え外国人留学生も対象に、留学前から留学後の就職までをトータルに支援し、グローバル人材の活躍を促します。

● 家族滞在ビザの申請

相談者

母国の家族を呼び寄せたい外国人

相談概要

技術の就労ビザです。母国で入籍し、母国に妻と子供がいます。家族を日本に呼び寄せて一緒に生活するため、妻と子供に家族滞在ビザを申請したいです。手続きに必要な書類と新型コロナウイルスの影響について相談したいです。

回答例

家族滞在ビザは一部の留学生ビザや技術・人文知識・国際業務などの就労ビザの外国人の扶養家族に与えるビザです。この条件に当てはまれば申請が可能です。当センターには入管の専門相談員がいるので、お繋ぎします。

コロナで政府の水際対策の措置が頻繁に変わっていますので注意してください。最新の情報は入管や外務省のホームページでも確認できます。手続きに必要な書類については、入管のホームページの「各種手続」内の「出入国管理及び難民認定法関係手続」に載っていますのでご自身で用意することができます。

ポイント

- ✓ 「技能実習」「特定技能1号」など滞在資格によっては家族を呼び寄せることができないものがありますので、本人の滞在資格は確認が必要です。
- ✓ 新型コロナの影響で入国制限などの状況が日々変更しています。政府（法務省入管庁・外務省）からのお知らせの動向をこまめに確認する必要があります。入管での申請は通常通り受け付けていますが、現地の日本領事館での査証の発給がなされない場合があります。
- ✓ 当センターでは毎週月・水・金に入管の専門相談を実施しています。電話での多言語相談もできますのでご利用ください。

● 難民申請がしたい

相談者



難民申請を希望する外国人

相談概要

難民の申請がしたい

回答例

現在、日本で認定される難民の定義は「難民の地位に関する条約」（難民条約）の定義が厳格に適用されており、内戦や紛争からの避難、経済的な事情といった理由だけでは認定されないようです。在留資格に関わる手続きとなるので、入管に申請してください。必要書類の確認は入管の専門相談員に問い合わせてください。

難民支援協会やアジア福祉教育財団で支援が受けられる場合がありますので相談してみてください。



ポイント

- ✓ 現在の在留資格と申請したい理由を確認します。（短期滞在の状態からの申請では通常、併せて在留資格の変更を行うこととなる）
- ✓ 正当な理由なく同様の事情で3回以上申請を繰り返しているとみなされると在留自体を認められないなど、再申請には厳しく対応されます。難民申請が正しいものか注意が必要です（ほかの在留資格の申請が適正ではないか）
- ✓ 難民申請により特定活動ビザを得ても一定期間後に就労が認められるとは限らないため、それまでの生活についても考える必要があります。
- ✓ 現状日本で難民認定されるケースは非常に少ないため、過度な期待を持たせる説明にならないように注意します。

● 事故を起こして損害賠償を請求されている

☹ 相談者

事故を起こした外国人

相談概要

横断歩行者に自転車でぶつかり、医療費を請求された。

回答例

自転車は車両扱いです。安全を確認しながら乗らなければいけません。事故が起きたらその場ですぐに警察を呼ぶ必要があります。そのまま離れてしまうとひき逃げの罪に問われる可能性があります。被害が少なくても必ず届けてください。

当時の目撃者はいましたか？目撃者がいればその人の名前と連絡先を聞いてください。

保険に加入しているなら保険会社にすぐ連絡してみてください。

こちらのセンターでは弁護士に無料で相談できます。通訳もできます。希望する場合は予約します。

💡 ポイント

- ✓ 事故があった場合は被害の大小にかかわらず、その場で必ず警察に届ける必要があります。
- ✓ 目撃者が近くにいる場合は連絡先を聞くように助言します。
- ✓ 保険に加入しているかの確認が必要です。
- ✓ 被害者と直接交渉すると感情的になりやすいので保険会社や弁護士を仲介することをお勧めします。

📖 制度、窓口

- 外国人総合相談センター埼玉 法律相談（予約制）

毎月第4木曜日 13時～16時（年末年始・祝日除く）

048-833-3296

➤ 埼玉弁護士会外国人法律相談 水・金 13時～16時

- 配偶者から暴力を受けている（DV）

相談者

国際結婚している女性

相談概要

国際結婚をしています。異文化と価値観の違いで話し合いができず、身体的な暴力を受けたり、言葉で傷つけられたりします。何も理解できていないと言われ、精神的に苦痛です。もう耐えきれません。

回答例

当センターは秘密厳守を守りますので、安心して相談してください。必要がなければお名前等を名乗る必要はありません。相談者の今の状況を教えてください。話したくないことは無理する必要はありません。

今の段階で、気持ちと考えの整理が出来る状態ですか。命の危険を感じていますか。気持ちの整理をしてからあなたの希望を教えてください。

ポイント

- ✓ 相談者の気持ち、考えと価値観を確認した後、本人が実際に何を希望しているかを見極める必要があります。こちらの考えを押し付け、本人の望まない行動はとらないようにします。
- ✓ 被害に遭われた方は大きく傷ついています。気持ちが落ち着くまで時間がかかる場合もあります。相手の反応を見て本人の状況に合わせて対応をすることが大切です。
- ✓ 相手の鏡になり、現在の本人の状況を理解して頂き、次のステップの方向を一緒に考える。本人の価値観と考えを尊重し、気持ちを受け入れる必要があります。

制度（相談窓口）

➤ 市役所窓口

➤ 埼玉県婦人相談センター ０４８－８６３－６０６０

月～土 ９時半から２０時半

日・祝 ９時半から１７時

➤ 緊急の場合は迷わず１１０番

(4) 労働相談編

● 賃金が払われない

☹ 相談者

会社から賃金を払ってもらえない外国人

相談概要

一か月間働きましたが、仕事は自分に合わず、退職しました。翌月になり、給料を取りに会社へ行ったところ、勤務期間中に社用車をぶつけたため、修理費を給料から差し引きます。と直接社長に言われて、給料を払ってもらえませんでした。

社用車の事だが、自分はぶつけてないです。どうしたら良いのでしょうか。

回答例

会社はあなたが車をぶつけた証拠を持っていますか。損害賠償を請求するなら会社はあなたがぶつけた証拠を示す必要があります。あなたがぶつけていないのに証拠もなく損害賠償を求めているのであれば、あなたは会社に賃金を全額請求することができます。

労働基準監督署には相談に行きましたか。賃金未払いの請求権には時効があります。早めに相談することをお勧めします。窓口からお電話いただければ仲介通訳します。

💡 ポイント

- ✓ 未払賃金の請求権は2年で消滅時効にかかります。いつの未払賃金か確認が必要です。
- ✓ 会社は、車を破損したのはその方であることを立証する必要があります。証拠なしでは労働者に車の損害賠償請求できず、労働者は使用者に賃金を全額払うよう請求できます。賃金不払いの場合、使用者は労働基準法の「賃金支払いの5原則」に違反し、労働基準法120条1号より、30万円以下の罰金が科せられる犯罪となります。労働基準監督署に通報し、会社の調査・勧告をして頂きます。但し、通報に当たり、労働者は未払い賃金があることの証拠書類の提出が必要です。
- ✓ 給料から天引きができる項目は、所得税や社会保険料など法律で決められています。仮にぶつけていたとしても企業側は修理費を給料から差し引くことはできません。

- ✓ もし、会社が事実上無資力（倒産）の場合は、労働基準監督署の「未払賃金立替払制度」を利用できることがあります。
- ✓ 労働基準監督署に行った際、こちらの仲介通訳制度を使う事を提案します。相談者の言い分をちゃんと伝えられるように、お手伝いします。



窓口、制度

- 外国人総合相談センター埼玉 労働相談（予約制）
毎月第3火曜 13時～16時（年末年始・祝日除く）
048-833-3296
- 労働基準監督署

● 仕事中にケガをした

☹ 相談者

仕事中にケガをした外国人

相談概要

仕事中にケガをしました。アルバイトの為、社会保険に加入していません。契約書も未作成で、職場のオーナーは何もしてくれません。給料がないと生活できません。どうしたら良いのでしょうか。

回答例

業務中や通勤中にケガをした場合、要件を満たせば労災保険を利用することができます。労災が認定されると療養費の給付が受けられます。また、療養によって働けなかった場合、休業給付が受けられることがあります。契約書を作成していなくても勤務していたことの事実が確認できれば給付が受けられる可能性はあります。給付の請求は原則、勤務している会社にしてもらいます。

会社は労働者を1人でも雇用している場合、労災保険に加入する義務があり、業務災害が発生したら労働基準監督署に速やかに報告しなければなりません。会社に相談しても対応してもらえない場合は労働基準監督署に相談してください。

💡 ポイント

- ✓ 仕事中のケガにも関わらず、会社が労災を認めず、健康保険で病院を受診させているため労災隠蔽の可能性ががあります。
- ✓ 労災給付の請求権は2年で消滅時効にかかります。いつの治療費、いつの労働災害休業か確認する必要があります。
- ✓ 労働者である以上、労働基準監督署に一度相談することを勧めます。
- ✓ 業務災害と通勤災害発生時、原則、労災指定病院にて無料で受診・治療を受けられます。受診前に確認してください。労働災害受け、大怪我等緊急で特別の事情より仕方がなく一般病院にて治療を受けた場合は、一般病院に「労働災害」と伝え、治療費を一旦

全額負担し、後日負担した治療費の領収書・診断書等で労働基準監督署に請求することができます。

- ✓ 労働災害に該当するかどうか不明である場合は、まず労災指定病院にて無料で受診・治療を受けると定められています。後日、調査により労働災害ではないと判明した際、労災指定病院から本人に治療費の3割負担請求、健康保険に治療費の7割負担の請求で精算処理されます。
- ✓ 労働災害で労働者が労働できず通算4日以上休業し、賃金が得られない等要件を満たせば4日目以降の休業は、休業（補償）給付が受けられる場合があります。但し、請求に当たり、診断書や領収書、労働できない日数がわかる書類、賃金支給有無の使用者（会社）証明書等が必要です。請求は原則的に使用者（会社）経由で労働基準監督署に提出しますが、特別の事由がある場合は労働者自身若しくは有資格者の代理人（社労士又は弁護士）が提出することもできます。なお、業務災害の場合、1～3日目の休業補償は会社の負担となります。

制度

➤ 労災保険

労災保険制度とは、雇用されている労働者が工作中や通勤途中に起きた事柄に起因するケガ・病気・障害、または死亡した場合に必要な保険給付を行う制度です。労災保険は、原則として労働者であればアルバイトやパートタイマー等の雇用形態に関わらず、雇用され賃金を支払われるすべての労働者に適用されます。手続きとしては、被災労働者が所定の保険給付請求書に必要事項を記入し、会社経由で所属事業所の所在地を管轄する労働基準監督署長に提出する必要があります。

相談窓口

- 埼玉県労働相談センター
- 埼玉労働局 総合労働相談コーナー
- 川口総合労働相談コーナー

- 失業給付を受けたい

- 相談者

妊娠を機に仕事を辞めたい外国人

相談概要

現在妊娠しています。会社で2年間働いています。退職したら失業給付を受けようと思うのですが、すぐにもらえますか？

回答例

失業等給付の求職者給付は、雇用保険の被保険者が、倒産・解雇・会社都合・自己都合等により離職し、働く意思と能力があり、かつ、働ける体調でありながら就職できない場合、失業中の生活の心配をせずに求職し、再就職できるようにするために支給される手当金が「基本手当」です。原則では、「基本手当」給付を受けることができる期間は、離職日の翌日から1年間です。

自己都合等により離職した場合の受給要件は、次の2つです。被保険者（労働者）が自己の責めに帰すべき重大な理由によって解雇、懲戒解雇され、又は正当な理由がなく自己都合で離職した場合は、通常2～3月の給付制限を受けることがあり、すぐ給付を受けられない可能性があります。

- ① 離職日以前2年間に雇用保険の被保険者期間が通算12か月以上あること
- ② ハローワークで求職の申込みを行い、就職への積極的な意思があり、いつでも仕事を始められ状態であり、現在「失業状態」にあること

妊娠を機に仕事を辞めて、専業主婦になる場合は失業等給付を受けられません。

また、妊娠中で、働ける体調ではない場合、②の要件を満たさなければ、すぐの給付は受けられません。

妊娠を理由に仕事を辞めたが、出産後再就職したい方には受給期間を延長申請（認められる事由が必要）できる制度があります。但し、受給期間の延長に最長4年（給付日数含む）の上限設定があります。必要な書類を持って（離職票1・2、母子手帳、在留カード）ハローワークでご相談ください。

また、会社と相談し、仕事を辞めずに、健康保険の産前・産後休業給付制度（出産手当金）、雇用保険の育児休業給付制度を利用して子育てすることもできます。

ポイント

- ✓ 失業等給付を受給するには、仕事に就ける状況であること（能力があること）が求められます。体調が悪く働けない場合は受給期間を延長申請（認められる事由が必要）できます。但し、受給期間の延長に最長４年（給付日数含む）の上限設定があります。
- ✓ 妊娠は自己都合に当たる退職なので給付制限期間が設けられていますが、受給期間の延長を利用した場合、出産後２ヶ月経過後に求職活動を始めると給付制限なしで受給できます。
- ✓ 延長手続きは退職後１ヶ月経過したら申請できます。

窓口、制度

- 管轄のハローワーク
- 埼玉県労働相談センター
- 埼玉労働局 総合労働相談コーナー
- 働く女性の母性健康管理措置、母性保護規定

１．男女雇用機会均等法における母性健康管理の措置が労働法に下記が掲げられています。

- （１）保健指導又は健康診査を受けるための時間の確保（法第１２条）
- （２）指導事項を守ることができるようにするための措置（法第１３条）
- （３）妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの禁止（法第９条）
- （４）紛争の解決（法第１５条～第２７条）

２．労働基準法における母性保護規定（詳細は厚生労働省のHPを参照ください。）

- 突然解雇された

☹ 相談者

仕事を解雇された外国人

相談概要

コロナの影響で仕事が減ったためパート先の印刷会社から「クビ」と言われた、仕事がないと困ります。どうすればよいですか？

回答例

労働契約法ではアルバイト・パートも正社員と同じ「労働者」であり、会社側は不当な理由で一方的に解雇することは、違法な解雇（解雇権濫用）として無効になります。解雇するには、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当であると認められる必要があります。

また、労働基準法には、「使用者は、労働者を解雇しようとする場合においては、少なくとも 30 日前にその予告をしなければならない。30 日前に予告をしない使用者は、30 日分以上の平均賃金を支払わなければならない。」（適用除外者を除く）と定めており、会社側は帰責事由がない労働者を即時解雇できません。労働基準監督署又は、「社労士会労働紛争解決センター埼玉」に相談してください。

（労働基準法第 21 条）

第 20 条の規定は、下記 1 から 4 号に該当する労働者については適用しない。

但し、第 1 号に該当する者が一箇月を超えて引き続き使用されるに至った場合、第 2 号若しくは第 3 号に該当する者が所定の期間を超えて引き続き使用されるに至った場合、又は、第 4 号に該当する者が 14 日を超えて引き続き使用されるに至った場合においては、この限りでない。第 20 条の規定は適用する。

- 1 日雇い入れられる者
- 2 二箇月以内の期間を定めて使用される者
- 3 季節的業務に四箇月以内の期間を定めて使用される者
- 4 試の使用期間中の者

ポイント

- ✓ 契約終了となると新たな転職先を探さなければなりません。契約終了の通告が突然にならないように、有期労働契約が3回以上更新されている場合、もしくは1年を超えて継続している場合には、企業は契約終了の30日前までにその旨を伝えるように厚生労働省から指導されています。
- ✓ この場合、会社（使用者）は30日前に契約終了を通知しなければなりません。

窓口、制度

- 会社を管轄する労働基準監督署に相談
- 埼玉県労働相談センター
- 埼玉労働局 総合労働相談コーナー

- 有給を取らせてもらえない

☹ 相談者

有給休暇を取れない外国人

相談概要

10 年前から同じ職場でパートとして、フルタイムで週 5 日間働いているが、有給休暇を取りたいと会社に申し入れても許可されない。どうすれば有給休暇をもらえるようになるのか知りたい。

回答例

有給休暇は、パート労働者であっても、一定期間勤続した労働者に対して有給で与えられる休暇です。10 年間勤続していれば、相応の有給休暇を取る権利があると思われます。

もう一度会社に相談し、それでも会社が応じない場合は、管轄の労働基準監督署に相談してみてはいかがでしょうか。

当センターでは社会保険労務士による労働専門相談もできます。

💡 ポイント

- ✓ 有給休暇の付与の条件は以下の 2 点。
 - ① 雇入れの日から 6 か月経過していること
 - ② その期間の全労働日の 8 割以上出勤したこと
- ✓ 有給休暇は基本的には、労働者が希望する時季に取得できると労働基準法で定められていますが、その時季に取得することが、事業の正常な運営を妨げる場合は他の時季に取得することになる。
- ✓ 有給休暇は、労働者の心身を休めるためのものであるため、原則として換金はできない。
- ✓ 年次有給休暇の付与日数は法律で決まっています。

 制度、窓口

- 所管の労働基準監督署
- 外国人総合相談センター埼玉 労働相談（予約制）
毎月第3火曜 13時～16時
- 埼玉県労働相談センター
- 埼玉労働局 総合労働相談コーナー

8. 知っておきたい相談先

(1) 外国人在留支援センター（FRESC／フレスク）

外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業の支援、外国人支援に取り組む地方公共団体の支援などの取組を行っています。外国人在留支援センター（FRESC）では、4省庁8機関がワンフロアに集まっており、連携して外国人の在留に関する様々な支援施策を実施しています。

どんな相談ができる？

A. 外国人の在留に関する様々な相談ができます。外国人個人に限らず、外国人と関係する個人や企業も相談ができます。

FRESC（フレスク）における相談例

- 「入管の手続きや書類を知りたい」
- 「現在勤めている職場から転職したい。」
- 「外国人を採用して海外展開したいのですが、どうしたらよいでしょうか。」
- 「職場でサービス残業を強要されて困っています。」
- 「夫から暴力を受けているので、助けてほしい。」
- 「赤ちゃんが生まれたので故郷の家族に来てもらいたい。」
- 「離婚を考えていますが、子供の親権や在留資格はどうなるのですか。」

（出入国在留管理庁 HP より）

利用方法

インターネットまたは電話で予約が必要です。

- ・ナビダイヤル：0570-011000（一部のIP電話及び海外からは03-5363-3013）
- ・インターネット：https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc_2.1.html

住所

東京都新宿区四谷一丁目6番1号四谷タワー13階

JR中央線・総武線、地下鉄東京メトロ丸ノ内線、東京メトロ南北線の四ツ谷駅から徒歩すぐ

(2) ハローワーク

厚生労働省埼玉労働局外国人雇用サービスコーナー・通訳配置安定所

英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語で相談ができます。

対応言語や曜日・時間は安定所によって違います。

HP で確認してください。

https://jsite.mhlw.go.jp/saitama-roudoukyoku/roudoukyoku/kanren_shisetsu/foreign_soudan.html

(3) 埼玉労働局外国人労働者相談コーナー（多言語対応）

労働条件に関する相談が英語、中国語、ベトナム語でできます。

<https://jsite.mhlw.go.jp/saitama-roudoukyoku/roudoukyoku/roudou.html>

埼玉労働局労働基準部監督課

〒330－6016

さいたま市中央区新都心 11－2 ランド・アクシス・タワー15 階

(4) 日本司法支援センター法テラス

法律相談が必要な人が経済的にお困りの場合には、法テラスの無料法律相談が利用できます。

相談は予約制で、同一案件であれば3回まで無料で相談できます。利用には収入等の条件があります。

外国語話者に向けては、多言語情報提供サービスの番号を設けて、通訳を介して日本の法制度や相談窓口情報を紹介しています。

<https://www.houterasu.or.jp/index.html>

Tel：0570-078374（法的トラブルでお困りの方）

Tel：0570-078377（外国語話者の方）

（５）埼玉弁護士会法律相談センター

埼玉弁護士会が実施する無料弁護士相談です。通訳を付けて相談することもできます。

埼玉弁護士会法律相談センター（浦和） 048-710-5666（日本語）

<https://www.saiben.or.jp/foreiner.html>

外国人総合相談センター埼玉では外国語で予約の仲介ができます。

048-833-3296（外国語対応）

（６）児童相談所

県や市の相談機関として子供についての様々な相談に応じ、それぞれの問題解決に必要な指導援助を提供するところです。

相談と指導には、専門の職員があたります。

- ・児童福祉司（ケースワーカー）

- ・児童心理司

- ・ 医師（精神科医、小児科の嘱託医）

- 県内児童相談所の連絡先一覧

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0608/jisou-annai.html>

月曜日～金曜日（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）

午前 8 時 30 分～午後 6 時 15 分

上記以外の時間帯での緊急性のある児童虐待通報は、次の電話窓口で受け付けます。

- 県内にお住まいの方は児童相談所虐待対応ダイヤル

Tel : 189（いち・はや・く）

- さいたま市にお住まいの方は市児童虐待通告電話相談 24 時間

Tel : 048-711-6824

(7) 埼玉県男女共同参画推進センター With You さいたま

配偶者からの暴力（ドメスティック・バイオレンス＝DV）、交際相手（異性・同性）からの暴力（デートDV）、人間関係、家族・夫婦間における問題、家庭のこと、生きづらさなどの問題に対応します。

相談時間：月曜日～土曜日

10時～20時30分（日・祝日・第3木曜日・年末年始を除く）

相談専用電話：048-600-3800

HP：<https://www.pref.saitama.lg.jp/withyou/counsel/guide.html>

(8) 埼玉県婦人相談センター

DV(配偶者や交際相手など親密な関係にある(あった)者から振るわれる暴力)についての電話相談を行っています。

電話番号 048-863-6060

受付時間(年末年始を除く)

月曜日～土曜日：9時30分～20時30分

日曜日・祝日：9時30分～17時00分

(9) 埼玉県警察犯罪被害者支援室

事件や事故などにあわれた方や家族の方からの相談を受け付けています。

月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５

0120-381-858

消費者ホットライン（全国統一番号）

１８８（局番なし）

埼玉県の消費生活センター

<https://www.police.pref.saitama.lg.jp/b0010/kurashi/20160101soudannmadoguti.html>

(1 0) 消費生活センター

商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付けています。

https://www.kokusen.go.jp/map/ncac_map11.html

(1 1) 日本語教室

外国人住民が日本で生活するために必要な日本語や地域・文化などを学んだり、地域の住民と交流するための教室です。各地の国際交流協会や任意団体、個人等によって開かれています。固有の施設や常勤・非常勤の教師を有するものから、公共の施設や個人の自宅などを利用して、ボランティアによって開かれる教室までさまざまです。

授業料は低額または無料で、教材費や交通費など最低限の負担で済みます。

また、日本語指導が必要な外国人児童生徒が一定程度在籍する義務教育諸学校には、学校の要請により各学校に「日本語教室」あるいは「国際教室」等の名称で設置されることもあります。

埼玉県内の日本語教室については以下の HP でご覧いただけます。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/tabunkakyousei/nihongo.html>

(1 2) フードバンク

包装の傷みなどで、品質に問題がないにもかかわらず市場で流通できない食品を、企業から寄付として受け、生活困窮者等などに配給する活動及び活動団体です。日本全国にあります。利用したい場合は、生活困窮者の総合相談窓口へ問い合わせます。

県内フードバンク

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0507/kurashi/shoku/anzen/foodbank/>