

# インバウンドにみる多文化共生社会とは —地域社会における外国人住民との相互理解のために—

横浜市立大学国際総合科学部准教授

坪谷 美欧子

## 要旨

外国人住民との異文化交流や相互理解を進める観点からみたとき、インバウンド（訪日外国人旅行者）の一層の拡大を促すためには何をすべきか。反対に、インバウンドの受け入れは、地域に住む外国人住民の社会参加や支援を促進する契機となり得るのか。本稿では、自治体の外国人住民による社会参加や支援事業と観光事業との関連性に着目し、企業も含めた地域社会がどのように両者を捉え、日本の社会がいかに多様性を認めるかについて考察した。

事例からは、多文化共生とインバウンドとが十分、有機的に連携できている例はみられなかった。その理由として、二領域の組織の合併、指針の策定、施設の開設、協定締結といった、どちらかといえば体制づくりの部分が先行しがちであることを指摘できる。ただし、以下の含意も見出すことができた。

仙台市の事例からは、外国人市民同士のネットワークや、人材育成、多文化共生事業を通じた市内におけるフットワークを生かした取り組みが、インバウンド分野においても重要であることがわかった。横浜市で新たに策定された多文化共生に関する指針では、外国人市民の地域社会への高い参加意欲を評価し、彼らの活躍を促す点は画期的である。行政サービスコーナーと観光案内所を兼ねた川崎市の複合施設の開設は、外国人市民に身近な行政窓口であることから、タブレット型の翻訳機の使用によって、案内のみならず相談業務などにもつながることが期待できる。セブン銀行による海外送金事業と自治体との協定締結の事例は、外国人労働者に関わる送金問題、そして外国人市民との多文化共生といった日本社会が直面する課題について示唆に富む点が多い。ただし、外国人市民や外国人観光客への情報発信の視点からは、情報の多言語化やコンテンツの充実も急がれる。

自治体による多文化共生施策は、国際化政策の一つとして位置づけられてきたために、十分な効果を発揮できていないが、多文化共生と観光との政策的な連携の試みも、その陥穽に陥らないとも限らない。また、インバウンド分野での外国人労働者の活用や人材育成の重要性をあまりに強調しすぎると、日本社会や経済にとって「役に立つ」外国人とそうではない者を判別し、公的な支援を受ける外国人に対する批判や偏見を助長するおそれもある。外国人に対する差別意識の解消や、多様な文化や考え方が尊重される社会を目指し、異なる文化に対する理解を醸成していくことが不可欠である。日本に暮らし、学び、働く外国人ならではの視点や声を生かし、彼らの多様性を尊重しながら、地域で活躍する人材として育てることが、インバウンドや観光分野の将来的な発展にもつながるだろう。

## 1 問題意識

地域社会や中小企業がインバウンドと長く付き合い合っていくには何が必要なのだろうか。近年、各自治体では観光推進やインバウンドに対して力を入れる一方で、中長期的に日本に住む外国人住民への支援は、理解が進まない部分もある。現在、日本には200万人以上の外国人が暮らしており、教育機関や職場のほか、地域社会のさまざまな場面で外国人と接触する機会も増えつつある。

インバウンドがもつ経済的な側面や「爆買い」、マナーの問題などを取り上げた日本のメディアでのネガティブなイメージのみに惑わされることなく、長期的に観光を通じた外国人と日本人の相互理解が進む可能性を考えなくてはならない。

わかりやすい例を挙げるならば、災害時に言葉や文化・習慣の異なる外国人住民や外国人観光客に対して、いかに正確な情報を伝え、避難してもらうかの問題が当てはまる。実際、東日本大震災や熊本地震でも、その難しさが浮き彫りとなった。総務省消防庁では、留学生らが観光客役となって「やさしい日本語」を使った避難誘導の試行訓練を行ったが、国土交通省でも訪日外国人向けの災害時情報アプリの機能強化や、被災外国人の帰国支援策などを推進している(朝日新聞、2017)。

外国人住民との異文化交流や相互理解の観点からインバウンドの一層の拡大を促すためには何をすべきか。その反対に、インバウンド受け入れは、地域に住む外国人住民の社会参加や支援を促進する契機となり得るのか。本稿では、自治体における外国人住民の社会参加や支援事業と観光事業との関連性に着目し、外国人住民と外国人観光客両者を対象とした新たな取り組み事例を分析対象とする。企業も含めた地域社会がどのように両者を捉え、日本の社会がいかに多様性を認めるかについて考察してみたい。

## 2 問題の背景とリサーチクエスチョン

### (1) 外国人観光客と外国人住民

2003年に「観光立国行動計画」が策定され、その法的な根拠を与えるために、2006年に「観光立国推進基本法」が制定された。海外から日本へ来る観光客を指す「インバウンド」も、一般的な言葉として定着しつつある。2015年に訪日観光客は過去最高の1,974万人に達し、日本人の海外旅行者の数字を45年ぶりに上回った(日本政府観光局、2016)。

一方、現在日本に住む外国人は、約238万人(2016年12月末現在)である(法務省、2017)。彼らは、日本の植民地支配と第二次世界大戦を契機として自発的あるいは強制的に連行され来日した、在日韓国・朝鮮人や在日中国人とその子孫である「オールドカマー (old comer)」と、ニューカマー (new comer) と呼ばれる1980年代以降に来日したアジア出身や南米日系人を中心とした外国人とに二分される。近年ではニューカマーの増加が著しい。

日本における外国人労働者の人数は、厚生労働省による「外国人雇用状況の届出状況」(2016年10月末)に明らかにされている。就労目的の在留資格をもって働く外国人は6割ほどいるが、「永住者」「永住者の配偶者等」「定住者」「日本人の配偶者等」といった、就労制限のない身分に基づく在留資格をもつ外国人も多い。日本における外国人労働者の総数である108万3,769人のうち41万3,389人が、身分に基づく在留資格をもちながら就労している人たちで、外国人労働者全体の38.1%の割合を占めている。

日本における外国人労働者の特徴としては、まず製造業に従事する者の人数が多いことが挙げられる(外国人労働者全体の31.2%)。「外国人雇用

表-1 「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」における在留資格別外国人労働者数

	全産業		卸売業、小売業		宿泊業、飲食サービス業	
	人数(人)	構成比(%)	人数(人)	構成比(%)	人数(人)	構成比(%)
総数	1,083,769	100.0	139,309	100.0	130,908	100.0
専門的・技術的分野	200,994	18.5	28,536	20.5	13,065	10.0
特定活動	18,652	1.7	2,281	1.6	3,218	2.5
技能実習	211,108	19.5	11,556	8.3	1,491	1.1
資格外活動	239,577	22.1	51,443	36.9	82,274	62.8
身分に基づく在留資格	413,389	38.1	45,491	32.7	30,857	23.6

資料：厚生労働省「外国人雇用状況の届出状況」(2016年10月末)

(注) 構成比は小数第2位を四捨五入して表記しているため、その合計が100%にならない場合がある。

状況の届出状況」の産業分類は、日本標準産業分類に対応しているため、推測にはなるが、何らかの形でインバウンドに関わりのある分野において外国人労働者が増加傾向にあることも明らかである。具体的には、「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」といった業種で、外国人労働者の産業別構成比では、それぞれ12.9%、12.1%を占めている。また、この2業種では、「資格外活動」として従事している者が多い(表-1)。

「資格外活動」とは、ほとんどの場合、留学生や、配偶者や親の来日等に伴って日本に滞在する外国人のいわゆるアルバイトを指す。「留学」や「家族滞在」の在留資格をもつ者は、週に28時間以内であれば、風俗営業等の事業所でないことを条件に、働くことが認められている。「卸売業、小売業」と「宿泊業、飲食サービス業」においては、この「資格外活動」で働く者のほぼ9割が留学生で占められている。

外国籍の労働者以外にも、親の国際結婚などによって日本国籍を有してはいるが外国にルーツをもつ若者も観光に関連した分野で働くようになっている。彼らの多くは日本国籍をもつため、統計的なデータとして区別はされないが、航空会社、旅行会社やホテルなど観光に関わる業種のほか、

日本の教育機関を卒業後に和食や和菓子の小売業などへ就職する者も目立っている。例えば、フィリピン出身の高校生が、得意の英語を生かし、観光分野での就職を希望する傾向も近年みられる(坪谷、2015)。

以上のことから、現在日本のインバウンドに関わる外国人としては、①比較的長く日本に住む者が多い「身分に基づく在留資格」をもつ労働者、②アルバイト活動の留学生<sup>1</sup>、③日本以外のルーツをもつ者たちという主に三つのグループによって担われている部分大きい。観光分野における人材育成が重要視されているが、まずこうした現状を認識することから始めなければならない。

## (2) 観光客/住民としての「他者」の受容

観光客を受け入れるという行為は、「他者」との出会い、そして「他者理解」を意味している。J. ハーバーマスは「差異に敏感な包括」という概念を用いて、異なる文化や習慣をもつ「他者」を理解する際のヒントを与えてくれる(Habermas、1996)。自分たちの社会では「あたりまえ」としてきたことや規範意識との違いなど、むしろ「違う」ことに向き合いながら、相手の国の考えや文化を理解するという、「他者」の受容を説いている。

<sup>1</sup> 留学生のアルバイトによるキャリア形成への影響については、(坪谷、2014)を参照されたい。民泊や小売業、また医療観光など中国人観光客の多い現場では、日本の大学や大学院などに留学経験をもつ、中国人就労者の関わりも深い(坪谷、2017)。

観光客を受け入れることは、「他者」からのまなざしに向き合い、画一的なイメージの押し付けを受け入れるだけでなく、観光地の住民からの多様でローカルな表現を産出させる契機ともなる。すなわち、住民、地方自治体、観光協会、旅行業従事者などが、外国人観光客や外国人市民のまなざしを通じて、内省的に自分たちのまちや地域を見つめ直し、それがもつ価値を「再発見」する可能性も秘めている（本田、2017）。

ただし、D. マキャネルが「ツーリストティックソサエティ (Touristic Society)」と表現しているように (MacCannell, 1999)、現代社会全体が観光客の視線にさらされ、外部からのまなざしを常に意識する社会でもある。海外からの観光客の増加は、わたしたちの日常生活が「他者」からのまなざしにさらされ、日本社会について考え直すことを迫られることを意味している<sup>2</sup>。その逆に、日常生活の領域に観光客が増えると、住民の観光客に対する視線も変化するだろう。

グローバル化が進むにつれ、異なる文化や風習をもつ人々との接触が増えるほど、逆説的に、外国人に対する差別感情が高まり、自国中心主義や自文化中心主義などが台頭する風潮もある<sup>3</sup>。このことは、外国人観光客へワサビを大量に入れて給仕した寿司店や、韓国人観光客への暴力行為、外国人乗客が多いことをわびる車内アナウンスなど、外国人観光客への嫌がらせが近年相次いだこととも無関係ではないだろう。

他方、日本の自治体における外国人の受け入れ施策はどうだろうか。2000年代頃から自治体による多文化共生推進指針などの、施策指針を策定する動きが徐々に増えてきている。地方行政における多文化共生政策・施策とは、地域内に暮らす外

国人市民を扱う施策分野であり、人権保障と社会参加の促進を目指しているものが多い（柏崎、2014）。組織的には、外国人住民に関わる施策を専門に担当する部署を設けている自治体はあまり多くなく、庁内の「国際」担当や国際局の部署が、業務の一部として多文化共生も所管するという例が目立つ（柏崎、2014）。

従来、自治体の在住外国人に関わる取り組みは、国際化政策の一つとして位置づけられてきたが、都市間連携や海外企業誘致が中心となる「国際化」の政策的枠組みと、外国人住民への支援が中心の「多文化共生」施策は相容れない場合もある。

自治体による外国人市民の社会統合政策は、国に比べ長い実績をもつものの、本来の外国人住民への権利保障という施策の実効性に欠けているとの指摘もある（柏崎、2014）。

その理由の一つは、「地域の国際化」という既存の政策や組織に「押し込まれ」ていること、もう一つは、外国人労働者受け入れによる経済的な側面に焦点を当てた議論が先行しがちで、彼らを同じ社会や地域の「構成員」として受け入れる視点が少ないことである。

最近では、この自治体の多文化共生施策や組織が、観光推進事業や組織と連携・合併したり、さらには企業と共同で事業を行ったりする例もみられるようになってきてはいる。

しかし、各自治体がインバウンドに対しては非常に力を入れる一方で、外国人住民への支援について議論が深まらない理由は何であろうか。観光客は一時的な滞在や交流の対象としてみられ、文化面への理解などはあまり考えなくてよく、それゆえにポジティブな経済的な側面が強調されがちである。一方、外国人住民は、福祉や教育など長

<sup>2</sup> 観光と地域社会や住民について分析する際に、観光客から観光対象に向けられるまなざしや、両者の不平等な権力関係に関するJ. アーリらの議論がある (Urry and Larsen, 2011)。

<sup>3</sup> このような現代社会に対して、どこか一つの共同体のメンバーになるのではなく、あえて「弱いつながり」を選び、社会や価値観を行き来することのできる、「観光客」的な社会への関与やつながり方が、むしろ重要だという主張もなされている (東、2017)。

期的な支援が必要であり、乗り越えるべき課題が少なくない。

もちろん、外国人住民と、一時的な滞在である外国人観光客という性格の異なる集団を、同一視することはできない。しかし、インバウンドや観光政策が自治体の重要な施策の一つとなっているなかで、「多文化共生施策」から得た経験を観光に生かすこともできるだろう。

このように多文化共生と観光とは、まさに現代社会においていかに多様性を認めるかが試される象徴的な現象ともいえる。だとしたら、いまのところは積極的に推進されているインバウンドの側から、あえて外国人住民の社会参加や支援の拠点づくりを促進する契機として、インバウンドをポジティブに捉え直せないかという疑問が、本稿の出発点である。

これらの議論を踏まえ、本稿で明らかにするリサーチクエスションとしては、①自治体による多文化共生とインバウンド政策の接点は何か、②この二つの領域を関連づける際の課題は何か、③外国人住民の視点をいかにインバウンドに生かすかを設定したい。

### 3 自治体の多文化共生施策に みられる変化

ここからは、外国人住民を多く抱える自治体の多文化共生施策や組織と観光の関連性に焦点を当て、政令指定都市である三つの自治体へのインタビューを基に考察していきたい。

#### (1) 多文化共生と観光促進の組織的統合 ——仙台市の事例

仙台市の在住外国人は1万2,523人(2017年12月1日現在)と、政令指定都市の平均的な人数であ

るが、市内には東北大学をはじめとする教育機関が多く、留学生として市内で学ぶ外国人が多い点が特徴的である。2000年代から防災事業の重要性は認識されていたものの、東日本大震災を経験したことで、日頃からの外国人住民同士のネットワークの必要性が改めて強く認識されてきたという。この教訓から、防災を通じた多文化共生の地域づくりに力を入れている。

ここでは、同市の仙台国際交流協会が仙台観光コンベンション協会と統合し、2015年4月から「仙台観光国際協会」として活動を行っている事例を取り上げたい<sup>4</sup>。

この統合は、一義的には、「両機関がもつネットワークやノウハウを生かし、仙台の国際化や地域経済の活性化により一層取り組んでいくため」ということだが、市の外郭団体の統廃合という背景があった。仙台国際交流協会と仙台観光コンベンション協会の合併については、仙台市庁内で議論がもたれ、お互いの社会的資源を活用するという観点から決定された。

両協会の統合後は、仙台在住外国人(留学生、就労者など)と、一時的な観光客への支援事業は、基本的に分けて進められている。外国人住民は同協会の「多文化共生のまちづくり」に関する施策の対象と位置づけられ、一方、外国人観光客は、インバウンド促進に関する施策の対象とされ、アプローチの異なる存在と考えられている。しかし、市議会などでは、「組織統合による相乗効果が見られない」といった指摘を受けることもあるという。

実際には多文化共生とインバウンド政策の接点という観点では、多文化共生事業で培われた社会的資源をインバウンド事業で活用する側面が強いのが現状であるという。市内の外国人住民グループとのネットワーク、特に仙台に多い留学生や日

<sup>4</sup> 仙台観光国際協会国際化事業本部国際化推進課への電話インタビュー(2017年10月23日実施)。

本人の配偶者のグループとのネットワークがその主なものである。また、市内において培ったネットワークが、観光分野で生かされることもある。しかし、その逆の効果や影響は現在のところまだあまり多くはみられていないという。

このように市内在住外国人がもつ経験はインバウンドの受け入れに関しても、生かされる部分が少なからずあるものの、現在は共通する部分と個別の対応が必要な部分との整理を組織内で進めている。両者に関連する支援やイベント等の事業例としては、外国人旅行客の誘致に取り組む市内の温泉地で、外国人留学生がフロント対応の練習に参加したり、イスラム教徒たちの習慣や食事の注意点などを、ムスリムの留学生が研修会の講師を務めて行ったりするなどがある。ハラールフードへの理解を深めるなど、観光に関わる事業者（ホテル、旅館、レストラン）や、広く市内の日本人住民へ向けた国際理解推進や啓発を図るイベントなどをこれまで実施してきている。

## (2) 多文化共生に関わる指針の策定

### ——横浜市の事例

横浜市在住の外国人は9万1,715人で（2017年11月30日現在）、政令指定都市のなかでは大阪市に次ぐ外国人人口の多さである。横浜市では、2016年に策定された「横浜市国際戦略」の実現に向けて、戦略の重点的な取組事項の一つである「多文化共生による創造的社会的実現」を具体化していくため、10年ぶりに「横浜市多文化共生まちづくり指針」を策定した<sup>5</sup>。七つある国際戦略の6項目までは都市間連携や観光、大規模スポーツイベント、海外企業誘致などに関わるものである。本指針は、7番目に当たる「多文化共生」分野の具体的な施策推進に向けて2017年3月に策定された。有識者から構成される「ヨコハマ国際まちづく

り推進委員会」による議論や担当部署の国際局だけでなく、文化観光局、教育委員会事務局、外国人住民が多い区役所等の関係課長会での議論を経て、指針策定に至った。

横浜市の指針では、特に外国人住民と外国人観光客の関連性を打ち出した点が興味深い。同指針が「対象とする外国人」は、①生活者として長期にわたり暮らす外国人、②観光やビジネスを目的に横浜を一時的に訪れる外国人、③留学生や外資系企業の駐在員とかなり幅広く設定されている。これらに加え、日本に帰化した外国人、外国籍の親をもつ子どもなど、日本国籍をもちながらも多様な文化的背景をもつ市民についても、指針が対象とする「外国人」とされている（横浜市、2017）。

また、ややもすれば日本語力などから「支援される側」と捉えられがちな外国人の多様性を生かし、地域に活力を与える活躍の場と、貢献する機会を作り出すこともうたっている。指針のなかでは、「横浜市外国人意識調査」（2013年）を根拠に、外国人市民は地域活動への参加意欲の高いことが明らかにされている。具体的には、「言語を教える」「日本に来たばかりの外国人の支援」「通訳・翻訳をする」など、回答者の約7割の外国人住民が地域での活動に「関心がある」と回答している（横浜市、2017）。このデータによって、指針策定の議論でも、「支援を受ける側」から「多様性を生かしてともに地域で活躍する」対象へと捉え直すことが強調されたという。

外国人観光客に向けたものとしては、横浜での活動や滞在をしやすいように「おもてなし力を高める」ことも挙げられており、ICTの活用、防災・医療など緊急時の外国人対応の強化、情報の多言語化などが挙げられている。「外国人自身の視点を生かした外国人受け入れ施策の質向上」（横浜市、

<sup>5</sup> 横浜市国際局国際政策部政策総務課へのインタビュー（2017年11月10日実施）。

2017)が重要であると指摘しているが、具体性にはやや乏しい印象が残る。ただ、市内で最も多くの外国人が住む中区では、本指針を根拠として個別の予算やアクションプランに反映させる試みもあり、指針に基づいた具体的な施策の推進が今後期待される。

### (3) 行政サービスと観光の拠点づくり ——川崎市の事例

川崎市に住む外国人は、3万8,209人である(2017年9月30日現在)。同市の外国人に向けた施策の歴史は長く、1970年代から在日コリアンを中心としたオールドカマーに対する権利保障の取り組みから始まり、1990年代からは増加したニューカマーへと対象を広げてきた。

彼らへの人権保障に力点を置いた施策を有効性あるものにするため、同市では外国人会議の設置や指針の策定を行ってきた。例えば、「川崎市在日外国人教育基本方針——主として在日韓国・朝鮮人教育」(1986年)、地方参政権をもたない外国人市民特有の意見を聴取し、市長の諮問機関として市長に提言を提出できる「川崎市外国人市民代表者会議」の設置(1996年)、「川崎市多文化共生社会推進指針」(2005年)などである。

ここでは、2018年2月に川崎駅に開設予定の、行政サービスコーナーと観光案内所の機能とを有する複合施設について着目したい<sup>6</sup>。川崎駅北口整備に伴い、新設される100㎡ほどの行政施設には、多言語に対応するコンシェルジュも配置される予定である。住民票の写しなど証明書を発行できる行政サービスコーナー、名産品などを展示・販売する観光案内所と市バス乗車券の発売所といった機能をもつ。

新施設においては、観光業務を市から民間企業へ業務委託の形で行うことが決まっている。観光

コンシェルジュは英語、中国語に堪能な職員が担当し、川崎市の観光案内を行う。また英語、中国語を含む複数言語に対応するため、タブレット端末を使用した翻訳・通訳サービスも業務委託先の事業者が設置する予定である。

従来の観光案内所ありがちな、大量のパンフレットが置かれた施設とは異なり、大型ディスプレイにより、観光客のみならず市民に向けて、川崎の観光地などの映像を発信するとともに、市内各エリアのマップや目的地までの行き方などをタッチパネルで見ることができるほか、各種イベント情報をデジタルサイネージで配信するなど、デジタル情報での発信に力を入れている。

「川崎市多文化共生社会推進指針」策定から10年を経過した2015年には、指針に基づく施策をより推進するため、新たに取り組むべき四つの重点課題が掲げられた(川崎市、2015)。その一つに「施策推進の地域拠点づくり」が挙げられている。新たに開設されるこの複合施設は、行政サービスという外国人市民に身近な窓口でもあることから、タブレット端末を使用した翻訳・通訳サービスの提供により外国人住民への相談事業などにつながることも期待したい。市内では外国人住民の多い区役所でタブレット型の翻訳機がすでに導入され一定の成果を上げている。

さらにこの新施設を発展させて、同市の「多文化共生社会推進指針」に基づいた施策を推進していくための、外国人市民の支援拠点としての機能を模索する道もあるだろう。

## 4 自治体と企業の連携——海外送金 サービスを通じた地域の情報発信

日本において海外送金を取り扱う金融機関は、ネットバンクやスマートフォンのアプリの普及に

<sup>6</sup> 観光案内所に関しては川崎市経済労働局産業振興部観光プロモーション推進課への確認(2017年12月1日実施)。

伴い、近年増えつつある。ここでは海外送金事業を通じて自治体と連携しながら、外国人向けの生活・観光情報の発信に関わるセブン銀行の事例を取り上げる<sup>7</sup>。

### (1) 外国人労働者と海外送金

本事例の検討の前に、大幅に増大している外国人労働者による海外送金の国際的な状況を概観しておきたい。

世界全体の海外移民による送金額は、2007年に2,650億ドルだったのが、2016年には5,736億ドルへと、この10年で倍増している。移民による送金は、金融危機により減速することが予想されたが、堅調な資金であることが明らかになり、今後も政府開発援助（ODA）の額を凌駕し続けると予測されている。また、多くの移民を送り出す発展途上国の経済にとっても、非常に大きなインパクトをもっている（World Bank、2017）。

一方で、この巨額な送金の実行については金融機関以外の多様なルートが存在することも事実で、それらは一定の役割を果たしているが、なかにはマネー・ロンダリングやテロ活動につながるものも少なくない。先進国の公的機関による監視と規制の強化も進んでいる。労働者個人と母国の家族の所得という視点からは、送金にかかるスピードや安全性、安い手数料などが求められる。また、現代のグローバル社会全体からみれば、外国人労働者による海外送金は、まさに新たな国際的な規範を形成する問題の一つといえよう（増田、2012）。

セブン銀行は、海外送金事業者のウエスタンユニオンと提携し、2011年3月から海外送金サービスを開始した。2011年の初年度の送金件数は約3万2,000件だったが、2017年度には全体で115万件を計画している。セブン銀行口座のATM画面は

9言語（日本語、英語、タガログ語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語）に対応しているほか、同じく9言語に対応したスマートフォン向けの「海外送金アプリ」も提供している。海外送金アプリのダウンロード数は、2016年10月時点で、7万4,000件超、2017年10月末時点では13万8,000件超となっている<sup>8</sup>。

海外送金事業を開始した経緯はセブン-イレブンの従業員や取引先の工場で働く外国人労働者との接触から、同行が外国人従業員の増加に早くから気づいていたことにさかのぼるといえる。彼らの母国に対する送金ニーズの高さを認識してはいたものの、当時は取り扱う銀行が限られていたこと、平日に混雑する銀行に出向く手間や書類手続の煩雑さ、高い手数料などに不満があることを、インタビューを通してリサーチしていた。そこで、同行の基本的理念である「社会全体へ向けた」事業として海外送金事業の着手に至ったという。

同行は、利用者の出身国や言語別に、アプローチの仕方を考えながら、出身国ごとに異なる季節の行事やイベントの際の利用促進を行うなど、外国人利用者のニーズにかなり敏感に対応している。また、地域ごとに外国人利用者の違いなどもシミュレーションで予測し、営業活動を行っている。実際に、川崎駅の駅ビル内のATMコーナーでは、タガログ語で「送金」と書かれた大きな広告が目についたが、同コーナーではフィリピン人の利用率が高いという情報に基づいた対応であるという（図-1）。

こうした素地は、海外送金サービス開始当初から在日外国人が国や地域ごとに開催するイベント、祭りや国際交流イベントに積極的に出向き、口座開設のための申し込み会を開催するなど、かなり地道な営業活動にある。他にも入国管理局前や外

<sup>7</sup> セブン銀行企画部CSR・広報室へのインタビュー（2017年11月27日実施）。

<sup>8</sup> インタビューでは、同行の全体および送金先の国別の利用送金金額については、明らかにはされなかった。



国人信徒が集まる教会のミサ、外国人向けに母国の食材や雑貨などを販売する店などでも、申し込み会を全国的に行ったという。一般の銀行のような支店をもたない同行であるからこそ、セブンイレブンやATMコーナーがある地元に根を張った営業活動がバックにあると考えられる。

なお、多くの技能実習生の受け入れ先である中小企業との関連でいえば、セブン銀行は技能実習生向けにも、実習先の企業から紹介されて口座開設の案内を行っている。実習生を受け入れる企業側からすれば、海外送金について、受け入れた実習生たちがインフォーマルな送金ルートや機関を使って給与を母国に送ることを黙認するよりは、透明性の高い方法での送金を促したいということで、近年では中小企業側にもこのサービスが浸透しているらしい。

高い手数料や煩雑な手続きなどを避ける目的での銀行を介さないインフォーマルなネットワークに頼った海外送金はトラブルや犯罪にもつながりやすい。「技能実習」という制度下での「労働」の在り方や、彼らの雇用環境の改善も大きな課題ではあるが、外国人を雇用する企業や自治体と協力しながら、日本の銀行が海外送金事業を展開していくことも必要である。それは、労働者が日本で得た収入を安心して海外送金できる、健全な国際金融体制づくりにもつながるだろう。

## (2) 自治体との協定締結

セブン銀行は、海外送金アプリを通じた地域情報の発信を主な目的として、外国人が多く暮らす地方公共団体との間で、多文化共生の推進に関する協定を締結している。ATMコーナーや海外送金アプリを通じて、地域の暮らしの情報や災害情報、観光情報などを多言語で配布・配信している(図-2)。多文化共生推進に関する協定を締結した地方自治体は、2016年の名古屋市に始まり、2017年には愛知県、岐阜県可児市、神奈川県、川崎市、

図-1 JR川崎駅アゼリア出張所のATM



(注) 筆者撮影(2017年10月2日)以下、同じ。

東京都新宿区となっている。今後も、求める自治体があれば必要に応じて応えていく方針である。

同行と自治体の協定の種類としては、①多文化共生の推進、②多文化共生に観光推進を加えたもの、③(株)セブンイレブン・ジャパンを含めた三者間包括協定、の三つに分類される。名古屋市と川崎市との協定では、②の「多文化共生」と「観光推進」を含めた内容になっている。基本的には、海外送金アプリを通じた地域の情報発信がメインとなるが、観光推進が加わっていれば観光情報やパンフレット配布なども含まれる。

本事業は、在日外国人が抱える問題の一つとして、日常生活において日本語をある程度解していても、災害などの緊急の情報を正確に受け取れない、もしくは理解できない不安を、やはり上述の口座開設の申し込み会などでの気づきから、発案したものだだったという。

海外送金のアプリやSNS、ウェブでの情報アクセスなど、このサービスで培った多言語による発信ツールが、有事発生時の情報共有の手段として有効だと、自治体から認められ協定の締結につながった。ユーザーがスマートフォンのアプリを開

図-2 ATMの隣に置かれた神奈川県や川崎市の多言語版の生活情報



いていなくても、直接端末に配信されるプッシュ通知は、緊急の災害情報の配信などに適したツールといえるだろう。自治体としても日本語を解さない外国人住民に、いかに正確に生活に必要な情報を伝えるかは喫緊の課題となっている。

また、こうした多文化共生社会への取り組みは同社のCSR（企業の社会的責任）活動としても位置づけられている。インタビューでは、海外送金サービスは、「顧客の声を踏まえて誕生した」経緯をもつ同行にとってあくまでも本業であり、本業を通じ社会における課題を認識・解決しながら、結果的に社会に貢献する姿勢を重視している点が強調された<sup>9</sup>。

さらに、外国籍社員も在籍する同行では、外国籍社員の大半が海外送金サービスに関連する業務に携わっている。例えば、海外送金アプリのレートのお知らせ方法は、日本的な習慣では「1ドル」が日本円でいくら、と計算するのが普通だが、外国籍社員の意見を取り入れ、「1万円」が外国通貨でいくらかという観点でレート表示が変更されたという。海外送金サービス開始当時の彼らの多く

は、通訳や翻訳としての役割を担っていたが、同じ国や地域の出身で、ともに日本で生活する「仲間」として、彼らならではの視点を生かし、いまでは海外送金サービスの向上や展開に不可欠な存在であるという。

## 5 結論

本稿で提示したりサーチャクエスションは、中長期的に日本に住む外国人住民と外国人観光客へ向けた施策の関連性や、企業や自治体がいかに両者を捉えているか、これらを通して多文化共生社会を推し進めるにはどうすればよいかである。

事例の分析からは、多文化共生とインバウンドとが十分に有機的に連携できている例はみられなかった。主な理由としては、二領域における組織の合併、指針の策定、施設の開設、協定締結といった、どちらかといえば体制づくりの部分が先行しがちで、その実質的な効果を検証するまでには至っていないことが指摘できる。具体的な施策の真価が問われるのはこれからであろう。

しかし、いくつかの含意も得られた。大震災を経験した仙台市の事例からは、日頃の外国人住民同士のネットワークや人材育成、多文化共生事業を通じた市内におけるフットワークを生かした取り組みが、インバウンド分野においても重要であることがわかった。観光コンベンション協会との合併により、観光客へ必要な情報を伝えたり、観光分野に携わる日本人事業者、さらには広く一般市民への、異文化理解についての啓発を行ったりすることなども見据えると、その波及効果や影響は大きいといえる。

横浜市で新たに策定された指針では、外国人市民の地域社会への高い参加意欲を評価し、彼らの

<sup>9</sup> インタビューでは、海外送金サービスや多言語による地域情報の発信はCSRというよりも、「本業を通じての社会的な価値の提供と創造」である「CSV（Creating Shared Value：共有価値の創造）」につながるものとして認識していることが説明された。CSVについてはCSRに含まれる取り組みの一つで、企業が社会的課題に取り組みつつ、競争力を向上させることを指す。

活躍を促す点は画期的である。具体的にどのような施策展開につなげるのかが課題となろうが、重要な視点を提示している。本稿のテーマの一つである、インバウンド分野における人材育成や活用でも、外国人住民は活躍が期待できる集団となるだろう。だが、自治体の策定する多文化共生指針やガイドラインに共通する問題として、いかに具体的な施策に移すかや、庁内でどれだけ浸透させるかについては、課題が残っているといえよう。例えば、本指針を全庁的に職員研修などで活用したり、教育機関や民間事業者への周知、市民への啓発につなげたりするのも大切なことだろう。

川崎駅整備を機に開設される行政サービスコーナーと観光案内所を兼ねた川崎市の複合施設は、どのような相乗効果をもたらすだろうか。南北に長い川崎市には、川崎区に「ふれあい館」、中原区に「川崎市国際交流センター」といった、地域の多文化共生の拠点はあるが、北部には地域拠点となるような場所が存在しない。地理的特性を考慮した、北部地区における施策推進の地域拠点が求められている（川崎市、2015）。財政的には新たな施設を作るのは難しいが、既存の拠点を有効活用するなどの方法も検討されてよいだろう。

セブン銀行の海外送金サービスと自治体との協定締結の事例では、外国人労働者に伴う送金問題、そして外国人市民との多文化共生といった、現在の日本社会が直面する課題を同行がどう認識し、なぜそれに応えようとしたのかは示唆に富む。当然のことながら、他の金融機関との差別化や収益性の視点は欠かせないが、現在の日本では企業による社会的課題への認識、姿勢や取り組み方が問われていることを意味している。

ただし、外国人住民や外国人観光客への情報発信の視点からは、いま一つの大きな課題がある。

ATMコーナーでの資料配布やアプリを使った情報提供も、基本的には自治体が発信する情報が資料となるので、まずは多言語化や「やさしい日本語」での発信を進めることが大事である。また、外国人にとって知りたい情報やコンテンツの充実も急がれる。ゴミの分別や公営住宅の入居方法、子どもの教育や医療、緊急の災害情報など、外国人が日本で暮らすために必要な情報は多岐にわたる。情報伝達のツールが整っていても、コンテンツの充実が進まなければ、効果は期待できない。タブレット端末を使用した翻訳・通訳サービスも、案内や問い合わせの入り口としては有効かもしれないが、相談者の困りごとの解決のために担当部署や支援団体などにつなげる力も求められる。

第2節ではこれまで自治体の多文化共生施策が、国際化政策の一つとして位置づけられてきたために、十分な効果を発揮できていないことを指摘した。同様に、多文化共生と観光との連携も、再びその陥穽に陥らないとも限らない。その場合、やはり異なる対象者として、政策的にも分けられることもあるだろう。また、インバウンド分野での外国人の活用や人材育成の重要性も指摘したが、こうした経済的な側面をあまりに強調しすぎるのも好ましくない。日本社会や経済にとって「役に立つ」外国人とそうではない者とを判別し、公的な支援を受ける外国人に対する批判や偏見を助長しかねないからである。外国人であるがゆえのさまざまな制約から、「活躍」したくてもできない者への社会参加や自立に向けた支援は、現状ではいまだ十分とはいえない。

いずれにせよ、外国人に対する差別意識の解消や、多様な文化や考え方が尊重される社会を目指し、異なる文化、宗教、習慣などに対する理解を醸成していくことが、何より不可欠である<sup>10</sup>。本

<sup>10</sup> 2016年に制定・施行されたいわゆる「ヘイトスピーチ規制法」をはじめ、「大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例」（2015年）や川崎市の「『公の施設』利用許可に関するガイドライン」の策定（2017年）など、外国人への差別発言や行動に対する法制化が徐々に進んでいる。

稿で論じたいいくつかの課題は、外国人住民が多く居住する自治体や地域だけのものではなく、すべての地域社会に共通することである。

なぜなら、多文化共生と観光とは、社会の多様性への向き合い方や社会のあり方が試される課題であり、実は日本人も含むすべての住民にとって

無関係ではないからである。日本に暮らし、学び、働く外国人ならではの視点や声を生かし、彼らの多様性を尊重しながら、地域で活躍する人材として育てることが、インバウンドや観光分野の将来的な発展にもつながるだろう。

<参考文献>

朝日新聞 (2017) 2017年10月30日付朝刊

東浩紀 (2017) 『ゲンロン0 観光客の哲学』 ゲンロン

柏崎千佳子 (2014) 「自治体による多文化共生推進の課題」『なぜ今、移民問題か (別冊『環』20)』藤原書店、pp.209-217

川崎市 (2015) “川崎市多文化共生社会推進指針” <http://www.city.kawasaki.jp/250/page/0000040959.html> (参照2017-12-10)

坪谷美欧子 (2014) 「留学、就労、定住・再移動へのまなざしの変容『在日中国人の今後』」『なぜ今、移民問題か (別冊『環』20)』藤原書店、pp.264-271

—— (2015) 「外国につながる生徒による日本の高校での学びの意味づけと『成功』の変容——中国人およびフィリピン人生徒を中心に」三田社会学会『三田社会学』No.20、pp.6-21

—— (2017) 「中国人観光客の増加と日本社会——「爆買い」と「おもてなし」を越えた相互理解に向けて」後藤・安田記念東京都市研究所『都市問題』第108巻1号、pp.15-23

日本政府観光局 (2016) “PRESS RELEASE (報道発表資料)”

[https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press\\_releases/pdf/20160119\\_1.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20160119_1.pdf) (参照2017-12-10)

法務省 (2017) “平成28年末現在における在留外国人数について (確定値)”

[http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04\\_00065.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00065.html) (参照2017-12-10)

本田量久 (2017) 「インバウンド観光と地方再生——地域資源の『再発見』と地域活性化」後藤・安田記念東京都市研究所『都市問題』第108巻1号、pp.10-14

増田正人 (2012) 「在日外国人労働者の海外送金の現状と課題——高額送金手数料の是正問題を中心に」

宮島喬・吉村真子編著『移民・マイノリティと変容する世界』法政大学出版局、pp.71-96

横浜市 (2017) “横浜市多文化共生まちづくり指針～創造的社会的実現に向けて～”

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kokusai/multiculture/machishishin.pdf> (参照2017-12-10)

Habermas, Jürgen (1996) *Die Einbeziehung des Anderen: Studien zur Politischen Theorie*, Suhrkamp Verlag.

(高野昌行訳 (2004) 『他者の受容 多文化社会の政治理論に関する研究』法政大学出版局)

MacCannell, Dean (1999) *The Tourist: A New Theory of the Leisure Class*, University of California Press. (安村

克己・須藤廣・高橋雄一郎・堀野正人・遠藤英樹・寺岡伸悟訳 (2012) 『ザ・ツーリスト——高度近代社会の構造分析』学文社)

Urry, John and Jonas Larsen (2011) *The Tourist Gaze 3.0*, Sage Publications. (加太宏邦訳 (2014) 『観光のまなざし (増補改訂版)』法政大学出版局)

World Bank (2017) *Migration and Remittances : Recent Development and Outlook Migration and Development Brief 28*, World Bank Group.