
外国人のリーガルアクセスを保障する 遠隔通訳のあり方

— 関東弁護士会連合会と東京外国語大学による協働実践研究を中心に

杉澤 経子*、指宿 昭一**

SUGISAWA Michiko, IBUSUKI Shoichi

1. はじめに

1990年の入管法の改正に前後して、日本社会に住民として暮らす言語・文化の異なるいわゆるニューカマー外国人は、2008年のリーマンショックおよび2011年の東日本大震災時に多少の減少はあるものの、右肩上がりが増加してきている。

2012年には新たな在留管理制度の導入とともに、住民基本台帳法が改正され外国人は住民として規定された。さらに、国は経済のグローバル化や日本の少子高齢化による労働力不足を背景に、「高度専門職」や「介護」の在留資格の新設、また技能実習制度の拡大など、外国人労働者受入れに舵をきりつつある。今後日本に暮らす外国人が増加することは疑う余地がない。

そうした状況において、言語・文化を異にする外国人が母語で相談できる体制づくりは、外国人本人のみならず日本社会の安定という観点からも重要なことと考えられる。それでは、どうしたらそのような体制ができるのかであるが、英語や中国語など全国に通訳が多数いる言語は何とか対応できているのに対して、特に少数言語の場合は通訳が少ないため対応できないケースが多い。そこで考えられるのが、通信機器を利用した「遠隔通訳」の仕組みづくりである。

本稿では、「遠隔通訳」システムの構築を目的に、法律相談の現場においてどの程度多言語が必要とされているかについて、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター（以下、センター）が法律相談に限って実施している通訳紹介制度の実績と関東弁護士会連合会¹（以下、関弁連）とセンターが協働で取り組んだ「遠隔通訳」に関する実践研究（法律相談の現場での「遠隔通訳」の実験および関弁連の弁護士を対象にした

*東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター

プロジェクトコーディネーター／社会連携事業統括／研究員

**弁護士／関東弁護士会連合会（6-3担当）

アンケート調査)から探り、それを踏まえて、法律相談における多言語対応の必要性和「遠隔通訳」のあり方を明らかにする。

2. 法律相談の重要性

筆者(杉澤)は、90年代から外国人住民を対象にした相談事業に携わっている。90年代前半は、バスの乗り方、外国語のできる病院情報、外国人も入れる幼稚園はあるかなど、およそ外国人が地域に暮らし始めた時に必要とされる情報提供が相談の主な内容であったが、90年代後半になると、留学生のアパート入居拒否、賃金不払いなどの労働問題、結婚・離婚、子どもの教育、こころの問題など、相談の内容は複雑多岐にわたってくるようになり、弁護士や精神科医などの専門家の助けを借りないと対応できない状況になってきた。

こうした状況は、東京全域において同様の傾向が報告されていたことから、2002年度に都内を巡回して行う「都内リレー専門家相談会」(以下、リレー相談会)が立ち上がり、現在まで継続して実施されている。これは、各自治体もしくは国際交流協会等が主催する「外国人のための専門家相談会」を相互に連携し協働で開催することによって、外国人が行政区を越えていつでも相談ができる体制を目指したものである[杉澤2009]。また、このリレー相談会の特徴は、弁護士、精神科医、社会福祉士など多分野の専門家と多言語の通訳者が待機して行われる点にあり、どんな相談にもワンストップ型で対応できることである。外国人の人権を保障するという側面において、このような専門家に対応する相談会の意義は大きいと思われる。

その中でも、2002～2008年の7年間に受けた約2500件の相談の内容を分析すると、離婚や労働に関する相談が多く、また在留資格に関わる内容が多いこともあり、法律に関する相談が生活相談全体の7割以上を占めていた。この傾向は、近年でも変化はない。このことは、外国人のリーガルアクセスを保障することが、いかに外国人の人権を保障することにつながるかを物語っている[杉澤2013a]。また、通訳者が対応できた言語は22言語であるが、実際はそれ以上の言語が必要とされた。

一方で、リレー相談会では、通訳は全てボランティアで行われている。ボランティアとは自発的に手を挙げた人ということで、通訳としての専門性が担保されている訳ではない。専門家のアドバイスが正確に伝えられているのか、また、東京には180以上の国・地域出身の外国人が暮らしているが、1回の相談会に待機している通訳ボランティアはせいぜい10言語程度であり、「専門的力量を有する人材」²の育成・確保、および対面通訳だけでなく通訳が遠方にも対応できる「遠隔通訳」の仕組みづくりの必要性が指摘されていた[杉澤2013b]。

3. 法律相談における多言語通訳の必要性

リレー相談会のような自治体や国際交流協会等が運営する相談会などにおいて、多言語で対応できる体制づくりの必要性は前述したとおりである。それでは、相談者にとって身近な自治体等よりもさらにアクセスが難しい弁護士による法律相談においては、どうだろうか。

ここでは、センターが取り組んできた「コミュニティ通訳紹介制度」（以下、紹介制度）の活動実績から、その必要性を検証する。

コミュニティ通訳とは、一般的に、地域社会に暮らしていながらも、その国の共通言語を解さない人たちに対して、公的なサービスへのアクセスを保障するための通訳分野をいう。センターでは、生活相談全般を視野に「医療（こころの医療）」、「司法（法廷通訳は除く）」、「教育」、「行政」の4分野をコミュニティ通訳の活動範囲としてきたが、その4分野を横断して生活全般の相談に対応するために専門性が求められる領域を「相談通訳」として、専門職としての「相談通訳」の養成（養成講座での名称は「コミュニティ通訳」とした）にあたってきたところである〔内藤2013：杉澤2013b,2015〕。

しかし、そうした養成講座では「相談通訳」に必要な知識や技術は学べるものの、それで専門的力量を形成できるわけではない。そこで、2010年秋に、講座修了者のうち希望者を対象に、「コミュニティ通訳紹介制度」（以下、紹介制度）を立ち上げた。紹介制度の目的は、法律相談の現場における実践を通して専門職としての力量を形成することである。一方で、利用者である弁護士から見れば、日本には未だ通訳の専門性を担保する仕組みは皆無であり、少なくとも専門教育を受けているという点でボランティアよりも利用しやすい制度であったと思われる。

2015年時点でのコミュニティ通訳登録者は、82人である。少数言語の登録者数は1人から3人と少ないものの、言語数は全体で14言語となっている（表-1／複数言語の登録者がいるため表の合計人数は87となっている：図-1）。

教育の一環としての趣旨を理解してもらったうえで、東京の三弁護士会が運営する法律相談センターや関弁連が実施する法律相談会などに限定した制度として、依頼ベースで通訳者をマッチングし、謝金は1時間5千円として直接支払ってもらう。また、通訳終了後1週間以内に、利用者である弁護士にその都度通訳に関する評価シートを返信してもらい、通訳者には活動報告書を提出してもらうという仕組みになっている。

2010年10月～2015年3月までの4年半の利用状況は、表-2の通りである。ほとんどが個々の法律事務所からの依頼であり、その場合は1件の依頼に対して1人の活動人数であるが、弁護士会主催の相談会などでは、1件の依頼に対して複数言語の通訳者が参加するため、依頼件数よりも活動人数の方が多くなっている。いずれにしても法

表-1 コミュニティ通訳登録者の言語別内訳

(人)	
英語	29
中国語(台湾語含む)	15
ポルトガル語	11
スペイン語	10
朝鮮語	5
モンゴル語	3
タイ語	3
インドネシア語	2
ロシア語	2
ベトナム語	2
ベンガル語	2
フランス語	1
イタリア語	1
タガログ語	1
計	87

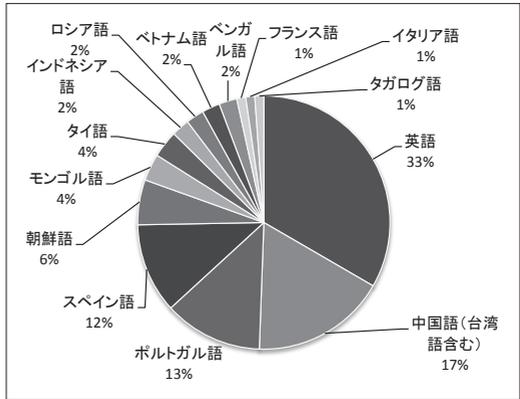


図-1 コミュニティ通訳登録者の言語比率

表-2 紹介制度利用状況 (2010年10月～2015年3月)

年度	通訳活動		翻訳活動		計	
	依頼件数	活動人数	依頼件数	活動人数	依頼件数	活動人数
2010	16	24	1	1	17	25
2011	33	40	12	16	45	56
2012	53	88	12	31	65	119
2013	106	109	23	27	129	136
2014	127	123	40	54	167	177
計	335	384	88	129	423	513

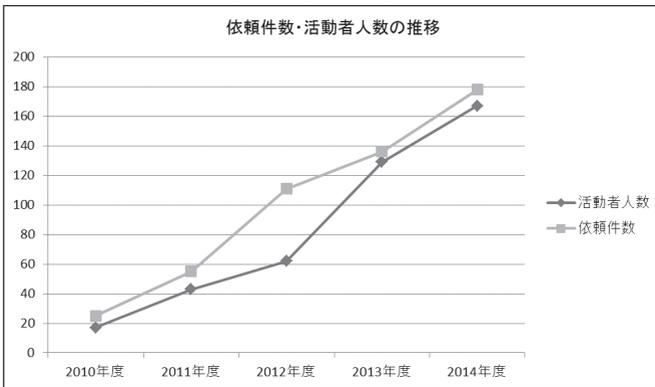


図-2 活動件数&活動人数の推移

律相談における通訳・翻訳の需要はうなぎ上りに高くなってきていることがわかる(図-2)。

さらに、利用された言語数は18言語(登録者がいない言語の場合、「言語ボランティア」³登録者を紹介している)に上っている。こうした状況からは、法律相談という限定した相談の現場においても実際に多言語の通訳が利用されており、少数言語の年間の利用数は少ないとはいえ通訳言語の多言語化の必要性は高いと言える(表-3①、②：図-3)。

活動が進むにつれて、紹介制度は口コミで知られていったようで、様々な組織・団体から問い合わせが来るようになってきた。例外的に対応したケースも数件あったが、通訳者は教育を受けてはいるが専門性が担保されているわけではないこと、登録者の人数・言語数が広く需要に対応するだけプールされていないこと、マッチング事務を行う体制がないことから、多くの依頼を断らざるを得ない状況であった。

リーガルアクセスの保障という点に絞って一部の関係者のみを利用者とした試みではあったが、活動を通して多言語の通訳紹介制度は、多文化化する多様な現場、多様な分野に必要とされている状況がうかがわれた。同時に、全国規模で見ると法律相談の現場だけでも、相当の通訳ニーズがあることが想像される結果となった。

なお、表-2において示した通訳・翻訳の「依頼件数」は、実際に業務が行われた数ではない。「依頼」に対してどのくらい「実施」されたか、またキャンセルはどのくらいあったかは表-4および図-4の通りである。通訳活動に関しては、335の依頼のうち「実施」できたのは260(78%)であり、通訳者を紹介はしたものの先方からの「キャンセル」が59(18%)、センターで「マッチングできず」のケースも11(3%)あった。

特に「マッチングできず」の理由については、依頼のあった言語の通訳登録者数が少なく日程調整ができなかったケース(タガログ語、トルコ語、フランス語など)や、そもそも依頼のあった言語に対応できる通訳者がいなかったケース(シンハラ語、スワヒリ語、バンバラ語、パストゥー語、イボ語、ネパール語、パンジャビ語など)であり、ここからは少数言語への対応がほとんどできていない状況がわかる。また、「その他」の案件については、法律に関することであっても紹介制度と異なる内容の依頼や通訳時に必要な資料が判読不明のため対応できなかったというものであった。

法律相談の現場では、通訳者のニーズは多言語に及んでいる実態が浮き彫りになった。こうした現場のニーズに対応するためには、各言語の通訳者の総体数を増やすとともに、人材そのものが少ない少数言語の通訳者については「遠隔通訳」など、何らかのマッチングシステムの検討が課題として浮かび上がってくる。

表-3 通訳・翻訳活動／言語別内訳

① 通訳活動

(人／通訳者1人が複数言語を担当したケースがあり延人数)

		2010	2011	2012	2013	2014	総計
1	中国語	9	21	37	39	40	146
2	英語	2	8	14	27	45	96
3	スペイン語	2	3	11	19	18	53
4	朝鮮語			7	5	4	16
5	ベンガル語	2	3	4	4	1	14
6	ポルトガル語	4	1	4	1	2	12
7	タイ語		1	5	2	3	11
8	ベトナム語	1		4	3	1	9
9	フィリピン語	1		2	2	4	9
10	モンゴル語		1	4	1		6
11	インドネシア語	2		1	1	2	6
12	トルコ語				2	2	4
13	ペルシア語		1		1	1	3
14	ロシア語			1	1	1	3
15	ネパール語	1				1	2
16	ヒンディ語	1					1
17	タミル語		1				1
18	イタリア語					1	1
	計	25	40	94	108	126	393

② 翻訳活動

(延べ人数)

		2010	2011	2012	2013	2014	総計
1	英語		3	2	10	31	46
2	スペイン語	1	2	5	8	4	20
3	中国語		5	2	4	4	15
4	ポルトガル語		2	6	1	2	11
5	タイ語		2	3		2	7
6	朝鮮語		1	3	1	1	6
7	ベトナム語			3	1	2	6
8	ベンガル語		1	2	2	1	6
9	インドネシア語			2		1	3
10	ロシア語			1		1	2
11	モンゴル語			2			2
12	タガログ語					2	2
13	フランス語			1			1
14	イタリア語					1	1
15	ペルシア語					1	1
16	トルコ語					1	1
	計	1	16	33	27	54	130

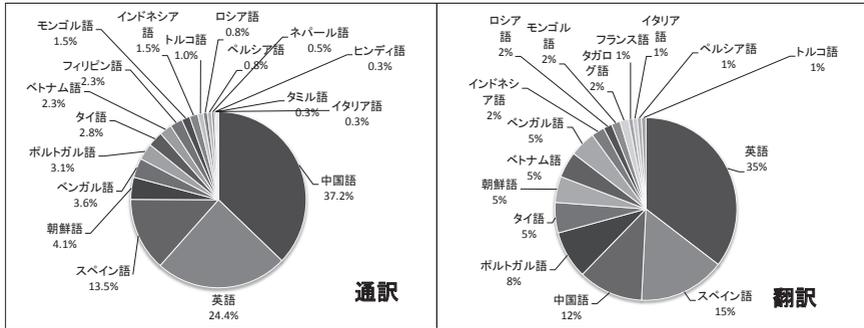


図-3 通訳・翻訳の活動別言語比率

表-4 依頼に対する通訳・翻訳活動の実施状況

(件)

	通訳						翻訳				
	依頼	実施	キャンセル (依頼者都合)	キャンセル (通訳者都合)	マッチング できず	その他	依頼	実施	キャンセル (依頼者都合)	マッチング できず	その他
2010	16	14	2	0	0	0	1	1	0	0	0
2011	33	27	5	0	1	0	12	11	0	0	1
2012	53	47	4	0	2	0	12	11	0	0	1
2013	106	80	20	1	3	1	23	20	1	0	2
2014	127	92	28	0	5	3	40	39	0	1	0
計	335	260 (78%)	59 (18%)	1	11 (3%)	4	88	82 (93%)	1	1	4

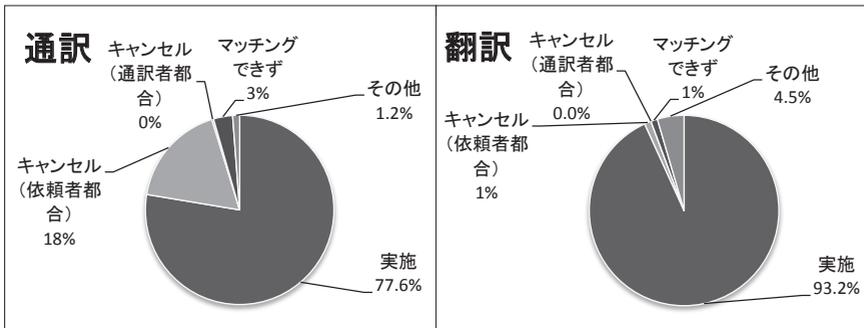


図-4 通訳・翻訳活動実施比率

4. 弁護士会主催による法律相談会での「遠隔通訳」の試み

通訳の多言語化は、リレー相談会のように生活に密着した比較的アクセスしやすい場所だけでなく、アクセスの難しい法律相談においてもその必要性は高いと言えることができる。法律相談に多言語の人材をどううまくマッチングできるかが課題である。

近年、自治体が設置した国際交流協会等によって外国語による相談窓口は全国に設置されるようになってきているが[杉澤ほか2015:237-245]、特に少数言語の通訳者は27の専攻語を擁する本学でさえ数えるほどしかいない現状において、全国に目を向けるならば地方ではその確保はさらに難しいと言っていいだろう。

そこで、検討課題として浮上するのが、有能な通訳者を全国で共有できるシステムの構築である。そのためには、通信機器を活用した「遠隔通訳」のシステムが想定される。

都市部以外に暮らす外国人のリーガルアクセスが不十分であるとの認識は外国人相談に関わる弁護士には共有されており、東京の三弁護士会や関弁連が主催する外国人専門家相談会において、電話、さらにIT通信機器の発達にともなって開発されてきた映像と音声を媒介にした通信ソフト(スカイプ)を活用した「遠隔通訳」の試みが行われるようになった。ここでは、その試みから見えてきた成果と課題について述べる。

4-1. 電話による法律相談会

最初の試みは、2008年に行われた「弁護士・多言語対応による外国人のための無料電話法律相談会」である。1カ所の会場に弁護士および通訳者の全員が集合して電話で相談を受けるというものである。センターから10言語14人の言語ボランティアが参加した(他団体からも2言語の通訳が参加しており全12言語で対応)。その日はわずか4時間の相談会だったが、12本設置された電話は途切れることなく、北海道から沖縄まで全国82人(31カ国)から相談が寄せられた。実際に通訳が必要とされた言語は15言語であったが、マッチングできたのは10言語に止まった。母語で対応ができなかった人には英語もしくは日本語での対応となったが、ベトナム語については通訳者がおらずコミュニケーションすら取れないというケースもあった。

この時は、使用した電話が固定電話で弁護士と通訳者が1本の電話で対応する形であったため、通訳者が電話を持ち続けることになり、相談者には弁護士の姿のみならず声も聞こえず、したがって通訳者に相当の負担がかかることになってしまった。

この時の経験からは、通訳の多言語化の必要性は全国に及んでいる事実を認識させられるとともに、相談者と弁護士が隔離された状態になってしまう電話相談の方法の限界を思い知らされることになった[杉澤2009]。

4-2. トリオフォンによる法律相談会

電話単体による相談会の課題を踏まえて、2012年6月9日に実施された関弁連「労働者・技能実習生一斉電話法律相談会」では、相談者、弁護士、通訳者の三者が同時に

通話できるトリオフォンが利用された。弁護士、通訳者が弁護士会館の1カ所に待機しての対応であったが、その方法は、弁護士が固定電話で受信し通訳言語を聞き取って通訳者の携帯電話に通信し、つながったら三者間通話に切り替え相談を始めるというものである。

通訳者は4言語(英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語) 6人が待機した。通訳が利用された相談件数は11件(英語4、ポルトガル語3、スペイン語2、中国語2)であった。用意された4言語は主要言語であったため、全ての通訳者が稼働した。通訳者からは、相談者は母語で話せるとわかったとたんに腹をきったように延々と話し続ける傾向があり、さらに次々と新たな相談を提起してくるため相談時間が2時間に及ぶほど長くなることなどが報告された。また、そうした状況に対して、携帯電話を持ち続けることの困難さや電池切れの不安、電波の不安定さなどが課題として指摘された。さらに、弁護士からは、延々と続けられる相談者の話について「外国語のため話を切るタイミングがわからない。通訳者に判断してもらうしかない」との声があがった。対面での相談であれば、様子を見ながら弁護士が指示を出せるが、トリオフォンの場合、姿が見えず声だけであるため、通訳者には二者間のコミュニケーションを円滑にするための判断や技術が求められることが明らかになった。こうした技術については、現在「相談通訳」の専門性の一つとして検討されつつある。

4-3. トリオフォンとスカイプによる法律相談会

2012年11月28日に実施された東京パブリック事務所三田支所設立記念「外国人のための無料法律相談会」では、対面に加えてトリオフォンおよびスカイプでの遠隔通訳が試みられることになった。センターからは、10言語(英語、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、中国語、韓国語、モンゴル語、インドネシア語、ベトナム語、ベンガル語) 15人、他団体からビルマ語1人が通訳として参加した。全34件の相談のうち、通訳が必要とされた相談は29件であったが、通訳した言語は、英語、中国語、スペイン語、ベンガル語の4言語に止まった。他の7言語は出番がなかった。一方で、フィリピン語、タイ語は通訳者がおらず対応ができなかった。

遠隔通訳については、トリオフォンでの対応が8件、スカイプでの対応が2件であった。スカイプを活用した初めての相談会となったが、やり方は、弁護士と通訳者がパソコンの前に座り、スカイプを通して相談者に対応するというもので、通訳者からは、ヘッドセットを使うことでトリオフォンより通訳がしやすいことが報告された。また、相談者にとってはトリオフォンのように通信料がかからないという点でメリットがあると言えるが、スカイプによる相談がそれほど多くはなかった点については、外国人

にどれほどスカイプが普及しているかという問題とともに、こうした機会があることの周知をどのように行えるのかが大きな課題として残った。

4-4. 成果と課題

「遠隔通訳」を利用した3回の法律相談会の試みから見てきたことをまとめると、次のような観点が浮かび上がってくる。

- ・相談会の場合、特に少数言語は相談があるかどうかは予測できない状況であり、通訳が稼働しない言語が多く出てくる。しかし、ニーズがないということではない。
- ・遠隔通訳による相談会には、全国から相談が寄せられる。
- ・相談者と弁護士の双方がお互いを認識してコミュニケーションを行うためには、三者間電話(トリオフォン)もしくは映像通信ソフト(スカイプなど)の利用が有効である。
- ・スカイプなど無料の通信ソフトの利用は、通信料がかかるトリオフォンより外国人相談者にとってはメリットと言えるが、普及度やどう周知するかが課題である。
- ・遠隔通訳においては、途切れのない相談者の話をどこでどのように区切るのか、相談者と弁護士の双方に誤解があると気づいた時にどう修正するのかなど、通訳者には対面通訳とは異なる通訳技術が求められる。

以上、弁護士会の法律相談会における3回の試みからは、リーガルアクセスを保障するための方法として遠隔通訳の必要性や有効性は確認できたと言っていいだろう。しかし、今後システムとして機能させるためには、通信機器やアプリケーション、通訳のあり方など、課題は多い。また、システムが構築されたとしてもそもそも需要がないのであれば意味がない。法律相談における通訳の利用実態や通訳に対する需要について把握し、その上で遠隔通訳の必要性を探究する必要がある。

5. 法律相談における遠隔通訳の実践研究

法律相談会での試みから、スカイプは音声だけでなく映像で双方の様子が確認できること、通信料が無料ということが評価されたことにより、スカイプに絞ってその有効性を検証してみようということになり、2013・2014年度に、関弁連の「外国人の人権救済委員会」とセンターで「遠隔通訳」に関する協働実践研究が実施されることになった。

5-1. スカイプによる実践研究

関弁連は、関東エリアの13の弁護士会の連合体である。地方においては特に少数

言語の通訳者の確保は困難との認識が共有されており、また、センターが関弁連主催のリレー相談会および電話による法律相談会などに協力していたこともあり、協働実践研究はスムーズにスタートした。

コミュニティ通訳登録者の中から11言語13人、13弁護士会から弁護士が13人、センターから3人、計29人が参加して実践研究が始まった(表-5)。

実践研究における具体的な活動は、以下の2点である。

- ①スカイプを使用して、個別法律相談において「遠隔通訳」を実践する。
- ②研究会を年3回程度開催し「遠隔通訳」の実践の内容を振り返り、課題について検討する。

遠隔通訳の実践を開始するにあたり、研究会で最初に検討したのは、遠隔通訳の運用方法である。通訳者13人と弁護士13人は、ともに全員の連絡先を共有し、通訳が必要になった時には、弁護士から直接通訳者に連絡を取ってもらうことになった。機材はタブレットを使用することにし、通訳の利用については、申し合わせ(「遠隔通訳利用に関する申し合わせ」参照)に従って行うことになった。申し合わせには、相談の開始時に弁護士が相談者に伝える内容や通訳利用の留意事項が記載されている。弁護士には毎回確認のうえ通訳を利用してもらうようにしたが、実際には忘れられてしまうこともあり、通訳がスムーズにいかなかった事例も報告された。こうした運用ルールは、遠隔通訳を機能させるためには一つの重要な要素と考えられる。

表-5 研究メンバー

通訳者／言語		弁護士／所属		センター運営メンバー	
1	相田純子／英語	1	関聡介／東京		青山亨／センター長
2	高口真由美／英語	2	高橋ひろみ／第一東京		杉澤経子／センタープロジェクトコーディネーター
3	三木紅虹／中国語	3	指宿昭一／第二東京		内藤稔／センター教員
4	山浦育子／中国語	4	水内麻起子／埼玉		
5	岩田久美／スペイン語	5	中村亮／千葉県		
6	名倉貴之／スペイン語	6	尾家康介／横浜		
7	佐藤エバートン文雄／ポルトガル語	7	小嶋一慶*／群馬		
8	原美雪／インドネシア語	8	中澤浩平／栃木県		
9	鷲頭小弓／ベトナム語	9	伊藤しのぶ／茨城県		
10	渡辺一弘／ベンガル語	10	清田路子／山梨県		
11	北岡幹子／ロシア語	11	高貝亮／静岡県		
12	青木隆浩／モンゴル語・朝鮮語・中国語	12	出井博文／長野県		
13	モンコンチャイ・アツカラチャイ／タイ語	13	篠田陽一郎**／新潟県		

* 2014.10月～辻智之

** 2014.7月～上野祐

遠隔通訳利用に関する申し合わせ

1 通訳者のマッチングの手順：

- ・通訳が必要な日時について、弁護士が遠隔通訳研究会メンバーであるコミュニティ通訳者にメールまたは携帯電話で連絡し確定する。
- ・当日は弁護士から通訳者にスカイプ通信で連絡し相談活動を行う。
- ・相談活動終了後7日以内にそれぞれ報告書(弁護士は報告書と評価シート)をセンター事務局へ送付する。
- ・弁護士は月末に月ごとに合計して通訳者に謝金の支払いを行う。

【通訳謝金について】

- ・1回2時間程度5000円以上とする。
- ・1回2時間程度とは、事前打ち合わせ、事後の振り返り、通信トラブルや相談者の遅刻などの理由による余剰時間を含めての時間であって、実質通訳時間は1時間程度とする。
- ・通訳時間が2時間以上に及ぶ場合は、2回分として謝金を支払う。
- ・前日までのキャンセル料は無料、当日キャンセルの場合は2500円とする。
- ・相談者との日程調整に事前通訳が必要な場合は、10分程度1回500円とする。
- ・1ヵ月分を翌月中に、各利用者から通訳者に、消費税がかかる場合は外税とし、源泉徴収後の額を振り込む。

2 スカイプ利用に関する留意事項

(1)前日までに確認しておくこと

- ・機材(タブレット、モバイルルーター、ヘッドセット、PC等)が使える状態であることを確認する。
- ・タブレットとモバイルルーターが十分に充電されていることを確認する。
- ・WiFiが接続できる状態であることを確認する。
- ・通訳者と弁護士それぞれのスカイプ名を確認する。

(2)当日は以下のように行う。

- ・エコー機能で音声通信状況を確認し、遠隔通訳が始まる5分前を目安にスカイプを立ち上げる。弁護士側から呼び出しを行う。
- ・タブレットは弁護士、相談者、通訳者の顔がわかる位置に設置する。また、途中で回線が切れてしまった時も、弁護士が呼び出しを行う。
- ・弁護士は席をはずす時もしくは調べ物をする時にはタブレットの音声をミュートにする。

3 当日の通訳に関する留意事項

- 通訳者は手元に相談票原本を準備しておく。
- 通訳開始にあたっては事前に弁護士と通訳者間で下記の申し合わせ事項を確認する。
- ◎弁護士は相談者に通訳を入れて必ず以下の事項を伝える。
 - ・こちらは、〇〇語の通訳者です(通訳者の紹介)。
 - ・正確な情報を提供するために通訳が入ります。短く切って話をしてください。
 - ・弁護士の説明でわからないことがあったら、遠慮なく聞いてください。

- ・弁護士も通訳者も相談者の秘密を守る義務があります。安心して何でも話してください。
- 相談が終了し相談者が退席した後、弁護士と通訳者間で短時間の振り返りを行い問題があれば共有する。終了後報告書に記入し、弁護士は評価シートとともにセンターに送付する。
- 継続案件になった場合でも相談回数はそれぞれ1回とカウントし、繰り返しマッチング手続きを行う。
- 翻訳業務が発生した場合は、コミュニティ通訳紹介制度において弁護士が依頼書に記入しセンターに申し込む。

■ 弁護士と通訳者間の申し合わせ事項 ■

- ・ 通訳時間は、1時間程度までとし、時間管理は弁護士が行う。
- ・ 相談に関する全ての判断は弁護士の責任において行う。
- ・ 弁護士は、難解な専門用語は極力避けてわかりやすい日本語で説明する。話すスピードにも配慮する。
- ・ 最近は精神疾患を抱える外国人相談者が増加している。また相談者によっては、弁護士の質問に回答していないことや、話の内容が混乱し二転三転することがある。通訳者は、言いよどみなども含め、相談者のいうことをできる限りそのまま訳すが、通訳の精度が低いということではない。弁護士がその問題性を察知し話を切るなりコントロールする必要がある。ただし、話が長い場合には、通訳者の判断で適宜話を切ることも可とする。また、相談者が同じことを繰り返す場合はその状況を説明することも可とする。通訳の形態は原則逐次通訳とする。
- ・ 文化的な問題や国の社会制度の異なりによる誤解が生じていると判断される場合、弁護士の説明が分からなかった場合、通訳者は状況に応じてその旨を弁護士に伝える。法律以外の他機関に相談をつなげるなどした方がよいと思われた案件の場合は、通訳終了後の振り返りで弁護士と意見交換を行う。
- ・ 弁護士は通訳者の氏名・連絡先等の個人情報は秘匿する。

以上

当初は、100件程度、特に少数言語の利用が想定されていたが、実際に個人の法律事務所で遠隔通訳を利用して相談が行われたのは17件で、言語は11言語中5言語に止まった(表-6)。

研究会において行われた実践の振り返りでは、弁護士から、個人的に親しい通訳者とのネットワークがあり「遠隔通訳」よりも「対面通訳」の方が楽でそちらを利用してしまふこと、遠隔通訳を利用しなかったが必要な言語がなかったこと、普段利用していないスカイプやタブレットが使いづらく実践から遠のいてしまったこと、など実践数の伸び悩みの理由が報告された。

タブレットについては、持ち運びの利便性から試行してみることにしたが、表-6の備考欄の記述からも見て取れるように、ハウリングや通信トラブルが多く、使いづら

表-6 遠隔通訳・個人事務所における実践実績 (2013年7月～2015年2月)

	言語	実施場所			機材	備考
		弁護士	相談者	通訳		
1	中国語	長野県	弁護士に同席	千葉県	タブレット	
2	ポルトガル語	静岡県	弁護士に同席	滋賀県	タブレット	
3	英語	新潟県	弁護士に同席	東京都	タブレット	
4	ベトナム語	静岡県	弁護士に同席	東京都	タブレット、電話	通信トラブルあり
5	ポルトガル語	長野県	弁護士に同席	滋賀県	タブレット	ハウリング発生
6	スペイン語	千葉県	バルー	東京都	タブレット	三者間通話(有料サービス)利用
7	スペイン語	千葉県	バルー	島根県	タブレット、PC	三者間通話(有料)利用には少なくとも1名のPC利用が必要
8	スペイン語	千葉県	バルー	静岡県	タブレット、PC	ハウリング発生
9	スペイン語	千葉県	バルー	メキシコ	タブレット、PC	
10	英語	静岡県	弁護士に同席	東京都	タブレット	
11	スペイン語	神奈川県	弁護士に同席	静岡県	タブレット	
12	中国語	新潟県	弁護士に同席	神奈川県	タブレット	ハウリング発生
13	スペイン語	長野県	弁護士に同席	東京都	タブレット	
14	ベトナム語	千葉県	弁護士に同席	東京都	PC	映像なし
15	スペイン語	東京都	弁護士に同席	東京都	PC	
16	英語	東京都	依頼者：茨城県 その家族：スリランカ	東京都	PC	四者間通信にトラブルあり
17	英語	千葉県	弁護士に同席	東京都	タブレット、PC	

言語別件数

スペイン語	7	ポルトガル語	2	ベトナム語	2
英語	4	中国語	2		
計				5言語17件	

かったことがうかがわれる。個人の法律事務所であれば、使い慣れたPCの方がよいという意見が多く出され、途中からPCの利用も可にすることになったが、PCの方が音声はよりクリアであることがわかった。

一方で、今回は無料の通信ソフトを利用したが、有料のスカイプであれば三者間、四者間の通信ができ通信トラブルも軽減できることがわかってきた。

このことは、遠隔通訳の新たな可能性を開くものであった。例えば、表-6の9の実践は、弁護士が相談者の家族への聞き取りを行うためにスカイプを利用した事例である。この場合、弁護士は千葉、家族はバルー、通訳者はメキシコ(出張先)と、三者とも別の国にいて相談が行われている。また、表-6の16の事例は、弁護士は東京、相談者は茨城、その家族はスリランカ、通訳者は東京と四者がそれぞれ別の所にて通信

で相談が行われている。これらは遠隔通訳がなければできなかった実践であり、「遠隔通訳システム」の確立は、言語および国や距離の壁を超えて相談活動を可能にできるということである。このことは、外国人のリーガルアクセスが保障されるだけでなく、弁護士にとってもさらに質の高い弁護活動が保障されることを意味する。

5-2. トリオフォンとスカイプによる法律相談会

実践研究では、個人法律事務所での活用に限ったが、前述したとおり実践件数が伸び悩んだことから、遠隔通訳の有用性は指摘できたとしてもシステム確立の必要性までは言うことができなかった。そこで、関弁連が主催する法律相談会を、遠隔通訳実践研究の対象とし、さらにその必要性を探ることになった。

法律事務所での実践の多くは、相談者が法律事務所に来所して、通訳者が別の場所から遠隔通訳を行うケースであったが、無料相談会の場合は、相談者が相談料を払わなくて良いため、全国のどこにいてもアクセスができること、また弁護士も通訳者も会場を一にしなくても相談ができるメリットがある。

2013年度、および2014年度に、以下の2回の相談会が実施された。

①「外国人労働者・人身取引被害外国人関東一斉電話法律相談会」

実施日：2013年10月12日

相談通訳の形態：トリオフォンのみの対応

待機した通訳：10人／7言語(英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、朝鮮語、ベトナム語、ベンガル語)

相談件数：19件

通訳稼働件数：8件／3言語(ポルトガル語5、英語2、スペイン語1)

運営方法：通訳者は弁護士会館に集合し、弁護士は、東京、横浜、埼玉、千葉、群馬、静岡、長野、新潟のそれぞれの事務所に待機。弁護士が相談電話を受けて通訳が必要な相談かどうかを判断し、通訳者の携帯に通信し、トリオフォンにつないで相談に対応。終了後、弁護士会館に集った東京の弁護士と通訳者で振り返りを実施。

②「外国人関東一斉無料法律相談会」

実施日：2014年8月30日

相談通訳の形態：トリオフォンとスカイプで対応

待機した通訳：16人／12言語(英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、朝鮮語、ベトナム語、ベンガル語、ロシア語、インドネシア語、タイ語、タガログ語、イタリア語)

相談件数：21件(電話相談14、スカイプ相談7)

通訳稼働件数：15件／5言語(スペイン語8、タガログ語3、ベンガル語2、ポルトガル語1、朝鮮語1)

機材別内訳／トリオフォン通訳8(全てスペイン語)、スカイプ通訳7(4言語/タガログ語、ベンガル語、ポルトガル語、朝鮮語)

運営方法：①の相談会と基本的には同様に運営。ただし、通訳者全員とスカイプで対応する弁護士は東京外国語大学に集合。

2回とも相談会終了後に、会場に集合したメンバーで振り返りを行った。出された意見は、以下の通りであるが、おおむね本稿の4節で出された意見と同じであった。

【トリオフォンについて】

- ・携帯電話で対応するため、音声聞き取りづらく、声の調子や話しぶりからだけでは相談者の状況把握が困難である(通訳者)。

【スカイプについて】

- ・トリオフォンよりも音声は格段にクリアである(通訳者)。
- ・ヘッドセットがあるとさらに聞き取りやすい(通訳者)。
- ・映像によって、声のトーンとともに表情で相談者の状況を読み取ることができる(通訳者)。

【通訳について】

- ・相談者は同じ内容の繰り返しや興奮すると話が長くなる傾向があり、どこで切ったらいいのかわからない(通訳者、弁護士)。
- ・弁護士が「切ってほしい」と言った時は、通訳は話を中断しても「話を切って」と通訳してほしい(弁護士)。
- ・外国語であるため何を話しているのかわからないので、通訳の判断で切ってほしい(弁護士)。
- ・相談者だけでなく、弁護士の話が長く通訳しづらいケースもある(通訳者)。
- ・申し合わせ事項が伝えられないことがある。弁護士に通訳の利用法(申し合わせ)を確認してもらう必要がある(通訳者)。

5-3. 遠隔通訳実践研究の成果と課題

以上、5-1, 5-2で述べてきた遠隔通訳実践研究では、法律事務所において利用された言語は、13言語中5言語、2回の一斉相談会では、それぞれ7言語中3言語、12言語中5言語と少ないが、研究期間を通して利用された言語は、全部で英語、中国語、ス

ペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、ベンガル語、朝鮮語の8言語となり、少数言語の利用頻度は少ないものの、ないわけではなく、やはり何らかの形で多言語化は必要と考えられる。

トリオフォンとスカイプの利用については、外国人にとっては電話でのアクセスの方が多かったことから、電話の利用は必須と考えられる。しかし、通訳者にとっては、トリオフォンの場合、携帯電話では音声聞き取りづらく、また長時間の通訳となるためバッテリーがもたないなどの問題が指摘され、一方で、PCで行えるスカイプは、ヘッドセットを使用することで音声はクリアとなり、また映像があるため通訳しやすいという理由によって、スカイプの使用が推奨された。「通訳システム」として構築するには、映像による通信媒体の活用を中心に電話と組み合わせたシステムの検討が必要と思われる。

スカイプについては、通訳者も初めて利用する人がほとんどで、外国人相談者にもさほど利用されていなかったことから、一般にあまり普及していないものと思われた。しかし、通訳者は初めての人でも少しの練習で使えるようになっており、また、ITに強い弁護士は、相談者からの電話をスカイプ通信で受け三者間通信をする方法や、相談者、弁護士、通訳者の三者、相談者の家族を加えた四者が、それぞれ遠隔地にいても相談活動ができる方法など、さまざまな方法を開発しており、それによって利便性はかなり高まったと言える。

また、研究会において、実際にスカイプを利用して実践を行った弁護士および通訳者は、全員が口をそろえて映像と音声による遠隔通訳の利便性を述べており、このことから遠隔通訳の有効性は明らかになったと言えるだろう。

少ない実践数ではあったが、研究会の結論としては、特に少数言語の通訳については「遠隔通訳システム」の確立は必須であること、そのためには、今後、映像と音声による通信アプリケーションについてさらに検討していく必要があることが確認された。

6. 法律相談における通訳利用の実態および遠隔通訳のニーズに関する調査

遠隔通訳実践研究では、遠隔通訳の有用性は確認できたものの、未だ実践数が少なく、それだけでは法律相談全体として必要性があるとは言えない状況であった。2年目の後半に、外国人事件を扱ったことがあるもしくは関心のある関弁連所属の弁護士に研究協力者としての参加を呼びかけたところ、37人が参加を表明してくれた。ところが、短期間であったため実際には実践数は伸びなかった。しかし、37人もの弁護士が呼応してくれたということは、各地で外国人事件への取り組みが行われている

ことが想定され、したがって現場では通訳が必要とされているのではないかと考えられた。

そこで、関弁連所属の弁護士を中心に、外国人事件の取り扱いの状況、通訳利用の現状と課題、遠隔通訳の需要などを把握することを目的に、アンケート調査を実施することになった。

ここでは、アンケート調査の概要を述べた後、調査結果の分析を行い、リーガルアクセスの保障という観点から、多言語対応および遠隔通訳システムの必要性およびそのあり方について検討する。

6-1. 調査の概要

アンケート調査は、関弁連事務局から、該当の弁護士約300人に調査依頼状とアンケート用紙を送付し行った。概要は以下のとおりである。

調査の名称：遠隔通訳システム構築に関するアンケート

調査の目的：弁護士による外国人相談における通訳利用の実態を明らかにし、今後の多言語対応および遠隔通訳システムのあり方を検討する。

調査対象：関弁連もしくは「外国人ローヤリングネットワーク」⁴所属の弁護士約300人

調査期間：2014年11月1日～末日

調査方法：メールで依頼しメールで回収

アンケートの内容：＜アンケート用紙＞参照

6-2. 調査結果

関弁連事務局が集約してくれたデータをベースに、調査結果をまとめると以下のようになる。

(1)回収状況

アンケートの回収数は62で、回収率は21%であった。回答者が所属する弁護士会の内訳は表-8のとおりである。東京から静岡県までは関弁連に所属する弁護士会であるが、愛知、大阪、福岡の弁護士については恐らく外国人ローヤリングネットワークのメンバーと思われる。また、弁護士会によると、弁護士に対するアンケートの回収率は通常2%程度ということであり、回収率21%は決して少ない率ではない。また、表-8の回答数が各弁護士会の外国人事件の多さを表すものではないことも付記しておく。

<アンケート用紙>

遠隔通訳システムに関するアンケート

(該当するものに○をつけ、理由等については記述してください)

- 0 所属弁護士会名を記載ください(
- 1 あなたはスカイプを使ったことがありますか？ はい いいえ
その理由(
- 2 貴法律事務所において、これまで外国人事件を扱ったことがありますか？
はい いいえ
→はい と回答した方は、10の質問へ飛んでください。
→はい と回答した方は、このまま回答ください。
- 3 直近1年間で何件程度の外国人事件を扱いましたか？
1～5件程度 6～10件程度 11～20件程度 20件以上
- 4 通訳はどの程度利用していますか？
毎回 必要に応じて 利用していない
その理由(
- 5 利用している方は、どのような通訳を使っていますか？(複数回答可)
弁護士が準備した通訳
依頼者が連れてくる通訳
その他(
- 6 通訳はどのような人ですか？(複数回答可)
主にプロの通訳者
主にボランティアの通訳者
主に相談者の知人・家族
その場合問題はありますか？ ある ない
ある場合はどのような問題ですか？ (
- 7 プロの通訳者を利用しない理由は何ですか？(複数回答可)
通訳の探し方がわからない
通訳者の力量にばらつきがある
必要とする言語の通訳者がいない
通訳費用が出せない
相談者が連れてくる通訳(家族・友人など)で十分である
その他(
- 8 これまでに必要とした通訳言語は何ですか？ (
- 9 これまでに必要だったが見つけることができなかった通訳言語は何ですか？ (
- 10 今後、外国人事件を扱う予定はありますか？
はい いいえ どちらともいえない
その理由(
- 11 外国人事件を扱う場合は、通訳紹介システムを利用したいと思いませんか？
はい いいえ どちらともいえない
その理由(
- 12 通訳者の力量について一定の水準を保障する制度(認定制度など)は必要だと思いますか？
はい いいえ どちらともいえない
その理由(
- 13 スカイプもしくはトリオフォンなど「遠隔通訳システム」ができれば利用しますか？
はい いいえ どちらともいえない
その理由(
- 14 スカイプ以外のアプリを使っている場合はご教示ください。
- 15 遠隔通訳システムのあり方についてご意見・ご要望があればご教示ください。

表-8 回答者の所属弁護士会内訳

東京	20	茨城	3	静岡	6
第一東京	3	栃木	5	愛知	1
第二東京	4	群馬	3	大阪	1
横浜	1	山梨	2	福岡	1
埼玉	1	長野	4		
千葉	6	新潟	1	計	62

(2)集計結果と分析

ここでは、集計結果について、①外国人事件の取り扱い状況、②通訳の利用状況、③通訳者について、④通訳言語について、⑤通訳利用のシステムについて、⑥スカイプ活用の可能性、の6つの事項に分類し分析を行う。なお、回答者からのコメントは原文のまま全て記載する。また、質問項目の数字は、アンケートで示された番号をそのまま使用するため順不同となっている。

①外国人事件の取り扱い状況

回答者の97%が、実際に外国人事件を扱っていた(問2)。外国人事件を扱っている弁護士がこのアンケートに回答しているとも言えるが、アンケートを依頼した300人を基数としたとしても、2割以上の弁護士が外国人事件を扱っていることになる。

年間の取り扱い件数については、一桁という弁護士が多いものの、20件以上扱っている弁護士もあり、また、事務所以外の相談会に参加している人もいた(問3)。なお、この数字からは、関東一帯において少なく見積もっても年間300件以上の外国人のための法律相談が行われていることがわかる。

今後に取り扱うかについては、「いいえ」が0人であった(問10)。日本では「高度専門職」や「介護」といった在留資格が新設されるなど、外国人住民はさらに増加することが見込まれる。そうした社会状況から見れば、今後外国人事件は増加するだろうし、それにとまって外国人事件を扱う弁護士も増加すると思われる。

問2 貴法律事務所において、これまで外国人事件を扱ったことがありますか？

はい	59
いいえ	2

問3 直近1年間で何件程度の外国人事件を扱いましたか？

1～5件程度	22
6～10件程度	13
11～20件程度	11
20件以上	11
その他	4

「その他」の回答

- ・国際交流協会等での外国人相談を含めればもっと多いです。上記(6-10件程度)は受任した件数です。
- ・(法律相談のみを除く) 11-20件程度。
- ・私自身は扱っていません。

問10 今後、外国人事件を扱う予定はありますか？

はい	51
いいえ	0
どちらともいえない	8

その理由

「はい」の場合

- ・日本に外国人がいるから。
- ・日本に外国人が増えたらもっと開放的な社会になると思う。
- ・入管に収容中の方から、よく電話がかかってくるので。
- ・業務100%が難民入管事件につき。
- ・自然に依頼が来る。
- ・リーガルサービスが極めて不十分な分野である。
- ・栃木県弁護士会外国人に関する委員会に所属しており、外国人相談を担当しているので、外国人事件の依頼を受ける機会があるからです。
- ・長野県内に外国人事件を取り扱う弁護士が少ないため。
- ・公益活動の一環と位置付けて、ニーズがあれば応じる。
- ・通訳の先生、国際交流協会から紹介される事案やかつての依頼者が紹介する事案があるため。

「いいえ」の場合

(回答なし)

「どちらともいえない」の場合

(回答なし)

②通訳の利用状況

外国人事件の場合、日本語が話せる外国人は増加しているとはいえ、専門的なアドバイスを正確に理解してもらえるのかといった問題や、国によって諸制度が異なるこ

とにより誤解が生じないかなど、言語・文化の壁が立ちほだかる。

こうした問題を防ぐための通訳の利用については、「毎回」と「必要に応じて」を合わせて、9割の弁護士が利用していると回答した(問4)。1割の弁護士が利用していないと回答したが、その理由を見ると、「日本語で対処できた」もしくは「相談者が通訳を同行させてきた」などであり、弁護士が通訳を探さずに済んだというだけで、通訳が必要とされていないということではない。

通訳を利用している弁護士はどのように手配しているかについては(問5／複数回答)、「弁護士が準備」(41%)と「依頼者が連れてくる」(44%)で大多数を占めていた。「その他」では、「相談会で主催者が準備した通訳」、「法テラスからの紹介」、「NGOや支援機関が用意」、「国際交流協会の紹介」などが挙げられている。外国人事件の場合、通訳が必要とされるにも拘らず、確立した通訳紹介制度がないために、通訳確保は個々の弁護士の努力に委ねられている現状が見えてくる。通訳を確保しやすい環境づくりは、外国人のリーガルアクセスを保障する上で重要と言える。

問4 通訳はどの程度利用していますか？

毎回	2
必要に応じて	51
利用していない	6

その理由

「毎回」の場合
・ 正確なコミュニケーションができない
「必要に応じて」の場合
・ 費用、日本語でも意思疎通可。
・ 必要に応じて。
・ 通訳料を相談者が負担できない場合があるので、毎回ではない。
・ 相談者の言語能力による。
・ たまたま日本語を話せる外国人が多かったため。
・ 刑事被告人以外は、ある程度日本語を話せる人が多い。
・ 日本語ができる方や、友人を連れてくることもある。
・ 毎回だとお金が大変。必ずしも必要としないケースもある。
・ 依頼者が日本語を話せる。依頼者の言語を弁護士が話せる場合がある。
・ 入管に収容中の方の相談を受けるだけなので、他の被收容者が通訳をしてくれる場合が多いです。
・ 少数言語(タミル、アムハラ語)のみ。大体の方が日・英を話す、又は同胞が通訳協力。
・ 日本語可の外国人もいるので。
・ 日本語を解する当事者の場合は不要。英語は通訳なしで可能。
・ 日本語が堪能な依頼者が結構多いので。

- ・韓国語については弁護士で対応可能。その他の言語について利用。
- ・費用の関係から。
- ・英語、日本語ができる範囲で対応することも。
- ・コミュニケーション及び打合せに不可欠と考えるから。
- ・日本語を話すことができる方もいることから。
- ・ご本人の状況に応じて。
- ・通訳人が不要なくらい日本語に通じている方もいたため。
- ・本人の日本語能力次第。

「利用していない」の場合

- ・タミル語のみの方はお願いした。
- ・日本語が話せる方でした。
- ・本人が日本語を話せる、親族が通訳をしてくれるため。
- ・日本語が可能な依頼者であったため。通訳可能な者が同行してくれたため。

問5 利用している方は、どのような通訳を使っていますか？（複数回答可）

弁護士が準備した通訳	37
依頼者が連れてくる通訳	40
その他	14

「その他」の回答

- ・J A Rが紹介してくれた。
- ・相談場所で準備いただいている通訳。
- ・相談者の知人で通訳できればお願いしている。こちらで準備すると費用がかかったり、日程調整が大変であったりするため。
- ・刑事事件の場合、法テラスを通じて通訳人を確保しています。
- ・相手方が外国の方だった時に使ったことがありました。
- ・今まで依頼者が通訳を連れて来た事がないため。
- ・費用が支払えない場合、依頼者の連れてくる通訳に頼らざるをえない。
- ・NGOや支援機関が用意した通訳。
- ・J A Rのスタッフ。
- ・国際交流協会の紹介。
- ・依頼者が連れてくる通訳は民事の場合。刑事の場合は国選が主なので裁判所が準備。
- ・自分でさがす。
- ・準備に際し、地元国際交流協会から紹介を受ける。
- ・収容されている人が通訳を申し出てくれることがあります。

③通訳者について

外国人事件においては、どのような人が通訳を行い、問題はないのかについて質問した(問6)。

利用されている通訳の立場は、多い順に「相談者の知人・家族」(40%)、「プロ」(35%)、「ボランティア」(24%)であった。法律相談の現場では、通訳利用のルールやガイドライン、通訳者の能力担保などが無い中で、とりあえず相談者の言語がわかる人が対応しているというのが実情のようである。

また、「相談者の知人・家族」、「プロ」、「ボランティア」を利用した際に問題がなかったのかとの問に対しては、それぞれ問題が指摘されている。「相談者の知人・家族」もしくは「ボランティア」の場合は、「通訳の正確性」や「自分の意見を述べたり相談者と勝手に話し込んだりする」など通訳としての能力や倫理が、「プロ」の場合は、通訳費用や日程調整の困難さなどが問題として挙げられている。

日常生活における情報提供などであれば、「相談者の知人・家族」や「ボランティア」で事足りると考えられるが、法律相談においては通訳の正確性のみならず、円滑なコミュニケーションを促進する技術や守秘義務の順守など倫理・態度などにおいて「プロ」の対応が求められるところであるが、それでは、なぜ積極的な「プロ」の活用がなされていないのだろうか。

その理由については、第1に「通訳費用」が挙げられた(問7)。その他、「通訳の探し方がわからない」、「必要とする言語の通訳者がいない」など、「プロ」の通訳者をマッチングする制度の欠如が問題として挙げられている。

一方で、「(プロでなく)家族・友人で十分である」や「(プロの)力量にばらつきがある」との回答については、通訳者の力量を担保する制度がない現状においてどのような人が「プロ」として認識されているのかの問題がある。この点については、弁護士側に通訳に関する理解が不足していることの問題性も指摘されている[指宿2013]。

問6 通訳はどのような人ですか？(複数回答可)

a.主に相談者の知人・家族	34
b.主にプロの通訳者	30
c.主にボランティアの通訳者	21
d.その他	1

その場合問題はありますか？（複数回答可）

	a.相談者の知人・家族	b.プロ	c.ボランティア	d.その他	計
ある	10	10	6	0	26
ない	7	8	6	1	22

ある場合はどのような問題ですか？

<a.相談者の知人・家族の場合>

- ・正確性、恣意的・知人等の能力・依頼者の発言だけでなく、自分の意見まで話してくるので時間がかかる。
- ・ほとんどありませんが、被収容者間でモメたり、品川の入管では、別のブロックの者と同席させないという扱いに突如変更され、予定していた通訳が使えなかったり、牛久に移送されていて使えなかったり、ということがありました。
- ・通訳能力(特に日本語能力)。
- ・時に日本語が下手な方がいることです。その場合にはセミ・プロの通訳(国際交流協会など)をお願いすることがあります。
- ・大抵大丈夫ですが、若干、通訳を超えて話し過ぎたりということがありますので、注意しながら聴取したり話し合ったりします。
- ・正確に伝えられていないと感じるときがある。
- ・知人・家族の場合、弁護士が話した以外のことを話していたり、勝手に話し込んでしまったりする場面がある。

<b.プロの通訳者の場合>

- ・費用が高い、予定が合いにくい。
- ・あえて言えばコスト。

<c.ボランティアの通訳者の場合>

- ・相手方が通訳者と話します。
- ・通訳実施機会の重複、伝達内容に通訳者の主観が強くなる(人として真剣に接しようとする善意の現われともみえるので非難できない面もある)、守秘義務・利益相反に対する意識の弱さ(ないわけではない)、言語能力。

<a,b,c 重複選択者のコメント>

- ・通訳の正確性。

<a,b 重複選択者のコメント>

- ・通訳人、相談者と三者間での打合せ等の日程調整が難しい。
- ・通訳人の費用(誰がいくら負担するか)。
- ・よくわからないこともある。
- ・依頼者の発言だけでなく、自分の意見まで話してくるので時間がかかる。
- ・ボランティアや知人の場合、質の問題。プロの場合、日程や費用の問題。
- ・正確な法律用語の話ができない。
- ・大抵大丈夫ですが、若干、通訳を超えて話し過ぎたりということがありますので、注意しながら聴取したり話し合ったりします。

- ・相談者の知人等の語学能力。
- ・知人家族の場合、通訳に徹してくれずスムーズに打ち合わせができない。

<b.c 重複選択者のコメント>

- ・通訳能力が不十分。

問7 プロの通訳者を利用しない理由は何ですか？（複数回答可）

通訳費用が出せない	29
相談者が連れてくる通訳(家族・友人など)で十分である	16
通訳の探し方がわからない	7
必要とする言語の通訳者がいない	6
力量にばらつきがある	3
その他	8

「その他」の場合

- ・人によるかもしれませんが、急いでいる時に、不便な部分があります。
- ・費用がマチマチで頼みづらい。
- ・費用や日程の制約により、一部ボランティアや知人を利用することがある。
- ・本人がそれなりに日本語を話せる場合が多い。
- ・ケースバイケースです。費用の問題も若干はあります。
- ・是非はともかく、何だかんだで日本語でやれている。
- ・距離の問題で都市部からは来てくれなさそう。
- ・探す手間がかかる。

④通訳言語について

通訳者がプロかボランティアかは別として、通訳が利用された言語数は、実に34言語に上っている(問8)。

通訳が必要とされながらも、見つけることができなかった言語も11言語あった(問9)。この11言語の中には、問8において利用されている言語が6言語あるので、全く通訳が見つからなかった言語は5言語となる。したがって、実際に現場で必要とされた言語数は、対応できなかった言語も含めると39言語に上る。

この数字からは、実態として多言語対応の必要性が浮かび上がってくる。

また、日本に居住する少数言語を母語とする外国人は相対的に少ないため、必然的に相談件数も少なくなるが、相談が全くないということではないことも明らかになった。

さらに、多言語の通訳者の確保が難しいこともこのデータから読み取ることができる。少数言語での相談を成立させるのは至難の技と言えるかもしれないが、だからと言って、切り捨てていいということにはならない。少数言語の通訳者の育成とともに、少数言語の相談者と通訳者をマッチングできるシステムの確立が課題である。

問8 これまでに必要とした通訳言語は何ですか？

1	中国語	28	13	ベンガル語	5	25	ヒンドゥー語	2
2	タガログ語	22	14	ロシア語	5	26	アカン語	1
3	英語	22	15	中国語(北京語)	5	27	アラビア語	1
4	スペイン語	18	16	アラビア語	4	28	クルド語	1
5	タイ語	17	17	インドネシア語	4	29	スリランカ語	1
6	ポルトガル語	13	18	ウルドゥー語	4	30	ソマリア語	1
7	韓国語	12	19	ネパール語	4	31	ソマリ語	1
8	ペルシャ語	9	20	アムハラ語	2	32	チベット語	1
9	フランス語	8	21	タミル語	2	33	中国語(福建)	1
10	ベトナム語	7	22	グリ語	2	34	中国語(福清)	1
11	シンハラ語	5	23	ドイツ語	2			
12	ビルマ語	5	24	トルコ語	2	全34言語	218件	

問9 これまでに必要だったが見つけることができなかった通訳言語は何ですか？

1	シンハラ語	2
2	バンジャビ語	2
3	タガログ語	1
4	ペルシャ語	1
5	フランス語	1
6	ベンガル語	1
7	アラビア語	1
8	ドイツ語	1
9	クルド語	1
10	ソマリ語	1
11	浙江語(呉語)	1
全11言語		13件

特記事項

- ・フランス語(相手方の言語であり調停事件だったのであらかじめ裁判所に任せた)。
- ・ベンガル語(通訳は被収容者ですが、翻訳の方ができませんでした)。
- ・今はないが、潜在的にはある。難しい言語の方はそもそもリーガルサービス自体にたどり着いていない可能性がある。
- ・ソマリ語(結局、英語のやり取りでOKでした)。

⑤通訳利用のシステムについて

ここまでの質問項目からは、法律相談のための通訳利用のシステムがないこと、ボランティアとプロの明確な区別がないこと、少数言語の通訳者の確保が難しいことが、問題点として指摘できる。それでは、外国人事件を扱う弁護士は、通訳者の力量担保の問題や通訳利用のシステムについてどのように考えているのだろうか。

法律相談における通訳者について、「一定の水準を保障する制度が必要」と回答したのは、47人(77%)で、「どちらともいえない」は13人(21%)であった(問12)。

「必要」の理由には、外国人利用者から苦情があったり誤訳されたりなど通訳として機能せず困ったという弁護士自身の経験から、「通訳としての専門性が担保されていることによるリスク回避」や「安心して利用できる」といったメリットが挙げられた。「どちらともいえない」の理由については、「通訳費用」、「試験直後の力量の継続的担保」などの問題が指摘される一方で、「遠隔地の場合は通訳確保が難しいため利用するかも知れない」と「遠隔通訳」との関連において必要性への言及も見られた。

また、「通訳紹介システムがあれば利用したいか」との問に対しては、「はい」と回答した人が46人(79%)、「どちらともいえない」が11人(19%)であった(問11)。「利用したい」理由については、問6で挙げられた「日程調整の困難さ」や「探す手間」、「信頼できる通訳確保の難しさ」、「少数言語の通訳の不足」が解消されるといった点が挙げられている。「どちらともいえない」理由としては、「日本語で対応できている」、「相談者が通訳を連れてくれば不要」、「通訳費がない」などであった。

法律相談の現状においては、多言語にわたって一定水準にある通訳者へのニーズは高く、特に少数言語においては人材の不足が指摘されている。一方で、低額で賄えるシステムが期待されているが、リーガルアクセスを保障するためには、質の高い通訳の確保は必須である。今後、通訳費用の補助など何らかの支援制度と組み合わせた通訳紹介システムの検討が必要と思われる。

問12 通訳者の力量について一定の水準を保障する制度(認定制度など)は必要だと思いますか？

はい	47
いいえ	1
どちらともいえない	13

その理由

<p>「はい」の場合</p> <ul style="list-style-type: none">・通訳としての基本的なやり方(意見を入れたり勝手に話を進めたりということがないように)を身につけておられる必要があると考えます。・正確性担保。・通訳の正確性を確保する必要がある。・レベル低いと正しく伝わらない。・相談機会を無駄にするリスクを減らすため。・弁護士には、通訳者と相談者の意思疎通が上手くいっているかを検証することが難しいので。・弁護士業務についての通訳には専門用語が頻出するためある程度その力量があることが判った方がありがたい。・相談者にきちんと理解してもらうため。・当然だと思う。・勝手に話されると困る。・日本の法制度について一定の理解があると望ましい。・難民申請者の50%以上が通訳への苦情を訴えている。・あまりにひどくて当職が通訳したことも。・ユーザー側が選ぶのに便利・安全・水準の確保は必須と思われるので。・日本法についての最低限の知識(「契約」「勾留と服役の相違」等々を踏まえた通訳の方が、そうでないか、当方としても事前に認識して通訳者を利用したいため。・私には通訳の正確性を確認する能力はないので、水準を客観的に保障してくれる制度があれば安心して通訳を利用できるからです。・安心して利用できる。・出来れば。特に、大切なインタビューなどでは、それを感じます。・能力不足の通訳者にあたることもあるため。・知合いで信頼できる方であれば良いが、お会いするのも初めての方の場合、本当に正しく通訳をしてもらっているのか、こちらの言いたいことが伝わっているのか不安になることが予想されるため。・通訳人の力の差は大きい。・(一定水準に達して)なくてもいてくれるだけ良いが、当該専門分野自体の基礎知識と専門分野に関する言語の知識につき、習得済みであれば有り難いと思う。・相談者の話をさえぎる通訳など、資質に問題がある通訳がいるとの話をよく聞く。・県内に誤訳をする通訳の先生がいますが県警や他の機関ではその事態をあまり重く受け止めないままその先生に仕事の依頼を続けている現状があるため、早急に制度が必要であると思っています。・プロとしてお願いする場合には、家族知人の通訳を超えるレベルを期待するため。・誤訳の防止。
<p>「いいえ」の場合</p> <ul style="list-style-type: none">・基準の作成、公平な審査が極めて困難であり、そのような制度によって利用者を拘束するようなことは、非現実的である。
<p>「どちらともいえない」の場合</p> <ul style="list-style-type: none">・安い通訳費用で通訳していただくことも多く、水準に見合った通訳費用の支払いを確保するという問題もあり、現実に実現可能か検討する必要がある。

- ・一定水準はありがたいが、限定されると使いにくくなりそうだからどちらかというとネガティブです。高そうだし、見つけるにも一苦労しそうです。
- ・スタイルはいろいろあってよい。認定制度というのは所詮認定された直後の力量を保障するにすぎない。
- ・できれば対面で通訳をお願いしたいが、遠隔地などであれば対面は現実的ではないので利用すると思う。
- ・一定水準が保障されるのが望ましいがどうやってレベルを測定するか、人数を確保できるかの問題がありそうなので(特に少数言語)。
- ・依頼者(難民申請中の人や退去強制令書が出ている人)はお金がない人が多いので、力量がどうしても知人を頼まざるをえないし、知人などが、相談しながらできて、依頼者自身も心強そうなので。
- ・スクリーニングにはなるが、それ以上になると試験等ではその能力は測れない。
- ・ボランティアで力量の高い方もおり、そういう方が認定制度を設けることにどういう感情を持つかわからない。
- ・あればよいと思うが、実情として必要か、通訳者にとってどの程度の負担になるか、わからないため。

問11 外国人事件を扱う場合は、通訳紹介システムを利用したいと思いますか？

はい	46
いいえ	1
どちらともいえない	11

その理由

「はい」の場合

- ・外国人事件を扱い始めてからの経験が浅く、どのようにして信頼できる通訳を探せばよいかわからないため。
- ・在外証人。
- ・日程調整しやすい。
- ・通訳に適した人物を見つけられない可能性があるため。
- ・便利そうだから。
- ・一定の質が期待できる。
- ・これまで最終的にプロが見つかったものの確保に苦労するケースがあったので。
- ・探す手間が省ける。
- ・必要になることもあると思う。今までは県の国際交流協会との連携でまかなえていた。
- ・通訳を確保するのが大変。
- ・少数言語については個人で通訳を探すことが難しいからです。
- ・適切な能力を有する通訳を自力で見つけるのは困難。
- ・ケースバイケースで。
- ・知り合いのいない言語であった場合、非常に便利であると思うから。
- ・同席する通訳者の手配が容易でないため次善の策として。
- ・通訳の確保が困難な場合もある。
- ・現在知り合いの先生のいないかつ県内に対応可能な先生のいない言語に対応しなければならぬ事案に対応する可能性もあるため。
- ・希少言語では、通訳人の確保が難しいため。

<ul style="list-style-type: none"> ・家族知人が通訳できない場合に通訳を見つける手段として、最適であるため。 ・経済的にプロの方をつけるのが困難な場合も多いので。
「いいえ」の場合
<ul style="list-style-type: none"> ・今のところ不要
「どちらともいえない」の場合
<ul style="list-style-type: none"> ・現状では全く日本語ができないという方はとても少ない。 ・依頼者が連れてくるのであれば、あえて利用する必要はないとも思える。 ・今のところ、そこまで強い必要性がなかったから。 ・利用できる状況であれば。依頼者はお金がない方が多いので。 ・ひとまずJ A Rに聞かかも。 ・近場では適切な通訳が見つからない言語が複数ある。 ・システムの内容をよく知らないの。 ・必要があれば使いたい。 ・今のところ、どうにかなっているの。

⑥スカイプ活用の可能性

弁護士会主催で行われた無料法律相談会では、外国人には普及されていないように思われたスカイプは、「使ったことがある」が52（84%）と、弁護士には予想以上に利用されていることがわかった（問1）。

スカイプ利用の理由は、「遠隔地のやりとりに便利」、「値段もリーズナブル」、「電話の代わりに」などである。利用していない人の理由は、「使い方がわからない」であった。

遠隔通訳を行うためのアプリケーションについて、スカイプ以外の利用を聞いたところ、3人以外の利用はなかった（問14）。

スカイプについては、実践研究において、PC操作ができる人であればその使用は難しくないとわかっており、法律相談において弁護士がメインで利用する遠隔通訳システムとしては、スカイプの活用が妥当と言えるのかも知れない。

「遠隔通訳システム」で想定される機材は、現段階では、トリオフォンとスカイプということになるが、そうしたシステムの利用の可能性について聞いた質問では、「利用する」が46人（78%）、「利用しない」が1人（2%）、「どちらともいえない」が12人（20%）であった。

「利用する」理由には、「利用してみて便利さを実感」、「遠隔地の場合必要」、「少数言語の通訳が確保できる」、「（対面通訳の場合移動の時間がかかるが、遠隔通訳の場合通訳の時間だけ確保すればいいので）日程調整がしやすい」、「コストが安い」、「通訳を確保する負担が少ない」などが挙げられている。

「利用しない」理由は、「使いにくそうだから」であるが、これについては、実際に実践研究で一度でも利用した弁護士は、全員が利便性を実感しており、指摘としてはあたらなと思われる。

「どちらともいえない」の理由には、「対面でない通訳方法に不安」、「東京では通訳を探す手間はかからないが、少数言語では難しく遠隔通訳の仕組みがあると相談が受け易くなる」、「事務所にネット環境がない」などが挙げられた。しかし、これらも一度利用してみれば、不安などは解消するものと思われる。

最後に、遠隔通訳システムについての意見・要望について自由に記述してもらったところ、システム確立への期待が多く寄せられた(問15)。

以上、実践研究の成果、およびアンケート調査の分析結果を報告したが、もし遠隔通訳システムが構築されるなら、徐々にかも知れないが、今後法律相談において利用されていくものと思われる。

問1 あなたはスカイプを使ったことがありますか？

はい	52
いいえ	10

その理由

<p>「はい」の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会会議 ・依頼者又は通訳人が遠隔地に居る場合に使用した。 ・私用で(3人)。 ・便利だから。 ・遠隔地のやりとりに便利、値段もリーズナブル。 ・遠隔地の依頼者。 ・関係者との打合せに便利なので。 ・もともとは入籍前の妻との遠恋のためでした。 ・遠隔の弁護士、依頼者との打ち合わせ。 ・私用で電話の代わりに。所内での連絡にチャット利用。 ・外国に住む依頼者とのやりとり。 ・委員会の打合せのため。 ・遠隔地の依頼者。 ・試しに使ってみただけ。 ・費用がかからないから。 ・他地域の弁護士と会議を行うため。 ・支部会員を交えて委員会を開くのに必要。 ・本システムの試行に参加するため。 ・法律相談など。

- ・委員会活動等。
- ・電話の代わりとして。
- ・遠隔会議、英会話。

「いいえ」の場合

- ・特に必要と興味がなかった。音声通話で必要十分だった。
- ・使い方がよく判らない。
- ・今まで必要がなかったからです。
- ・通訳の先生が遠方という場合がなかったため。
- ・セッティングの方法。

問14 スカイク以外のアプリを使っている場合はご教示ください。

What's up	1
カカオトーク	1
QQ	1

問13 スカイクもしくはトリオフォンなど「遠隔通訳システム」ができれば利用しますか？

はい	46
いいえ	1
どちらともいえない	12

その理由

「はい」の場合

- ・一度利用させていただきましたが、非常に画期的で便利なシステムと思いました。
- ・必要性高い、遠隔地在住の場合。
- ・相談者・通訳者、双方の日程調整の便宜を考えると利用したい。
- ・打合せなどの日程調整しやすい。
- ・利便性があるため。
- ・トリオフォンは、非常に便利に感じた。
- ・便利だから。
- ・便利だから。でも入管で使えないのが残念です。
- ・弁護士会議等で普段から活用しているので。
- ・日程調整がしやすくなると思われるので。
- ・コストが安い。
- ・利便性が高そうなため。
- ・近場では適切な通訳が見つからない言語が複数ある。
- ・ちょっとした打合せで電話ですむ場合などでも利用可能だから。
- ・通訳を探しやすくなると思われるから。
- ・地方では特に少数言語の通訳の確保が難しいからです。
- ・通訳をスムーズに確保できる。日程調整も比較的容易。
- ・条件が合えば、使ってみたいです。
- ・遠隔地にいらっしゃる通訳人の方をお願いできるため。
- ・通訳を確保する負担が少ない。

<ul style="list-style-type: none"> ・県内には少数言語に対応できる先生がいないなどの問題があるため、幅広く外国人事件に対応していくためには必要であると考えます。 ・ベトナム語など、通訳人が少ない言語でも安心なので。 ・直接通訳が見つからない場合の次善の策として。
「いいえ」の場合
<ul style="list-style-type: none"> ・使いにくそうだから。
「どちらともいえない」の場合
<ul style="list-style-type: none"> ・必要があれば利用したい。 ・日本人の相談であっても対面でない方法では相談自体が難しいので、対面でない通訳方法には不安。 ・秘密保持が担保できるのであれば。 ・できれば通訳者が同席する打合せが望ましく、遠隔システムは緊急避難的な代替手段とのイメージがあります。 ・地方に在籍している弁護士と比べると、東京では、そこまで通訳人を探す手間がかからないのかもしれませんが。他方、特に少数言語では、通訳者が遠隔地に居住していても通訳できる仕組みがあると、相談を受けやすくなるのではないかと考えます。 ・必要があれば。 ・事務所の相談室にネットを引く環境ができないので、スカイプ等の試行を断っている経緯があります。そのために設備を導入するには消極的です。 ・顔が見える状態であれば何とかなるかもしれないと思います。音声だけでどこまでスムーズに出来るのか、ただ、費用次第では多少不便でも使うと思います。

問15 遠隔通訳システムのあり方についてご意見・ご要望があればご教示ください(自由記述)

- ・本システムは非常によいアイデアだと考えており、機会があれば活用したいと考えているところですが、なかなか利用できないのは、そもそも通訳が必要な方が、弁護士のところにたどりつけないという問題が大きいのではないかと感じております。
- ・なかなか利用する機会はありませんが、是非継続して研究を深め、利用できる環境を整備していただきたいと思います。
- ・料金体系や予約方法などがしっかり決まっていると利用し易いと思います。
- ・一度、システムを広める際に弁護士と通訳人の方の顔合わせの機会を持って、信頼関係をつくっておいた方が良くと思いました。
- ・弁護士、通訳者がスカイプの使い方に慣れることが重要です。
- ・外国人の方の特性として、わざわざ相談会に来て法律相談をするよりも、電話で手軽に相談をしたいと思っている人が多いのではないかと感じています。なので、どちらかといえば、トリオフォンの積極的な活用が、外国人の方の法律相談の活性化につながるのではないかと考えています。
- ・警察での接見にも使えるようになるべき。
- ・入管の中でも利用できるとよいのですが、牛久は電波が悪いですが、品川の入管であれば、wi-fiは使えるようなので。ただ、通信はしてはいけないことになっているので、難しいのかもしれませんが。
- ・事件を抱えているのは支援団体、本人団体であり、これら団体との連携は必須かと存じます。
- ・委員会等でスカイプを使用することはありますが、密な打合せには不向きなように感じています。仮にスカイプ等で通訳をお願いするのであれば、最低限の意思疎通すらできなく

- で困っているときかと思いますが、そのような場合は、あまり想定できません。
- ・ よろしく願います。
 - ・ 弁護士の中でその存在を知らない方が多いと思われる。
機材や通訳人の人数の問題もあるが、現状実施件数が非常に少ないことから、弁護士会内の広報に力を入れたほうが良いのではないかと考えている。
 - ・ 毎回同一人でお願いできるとスムーズかと思えます。
 - ・ 毎月2～3件、外国人のスカイプ法律相談を実施していますが、地方では通訳の確保が難しいという話をよく聞くので、需要はかなりあると思います。
 - ・ 依頼者が支払える額でまかなえれば、利用が増えると思う。
 - ・ 費用の支払いなど想定される事態に関して具体的な仕組みを作っていたらいいかと思っています。
 - ・ どのような制度を作るにしても、通訳の待遇を今よりも良いものにしないと、長続きしないと思います。
 - ・ 遠隔通訳システムができた場合には、法テラスと協力して、通訳費用で採めにくい制度を作ってほしい。
 - ・ 関弁連の一斉相談の際にトリオフォンを利用したことがあり、その際は便利だと感じましたので、手段としては有効だと思えます。ただし、弁護士会の相談等ではなく自身の事件の場合には、守秘義務の問題などにも対応した制度が必要なのではないかと思えます。

6-3. 遠隔通訳の必要性～弁護士の立場から

筆者(指宿)は、2007年9月に弁護士としての仕事を開始してから、労働分野(労働者側)及び入管分野において外国人を依頼者とする多くの事件を取り扱ってきた(毎年、概ね30人以上の外国人から依頼を受けている)。外国人事件の打ち合わせは、①依頼者本人が家族・友人などの通訳を同行してくれる場合、②筆者が通訳に依頼して打ち合わせに立ち会ってもらう場合、③共同受任をする弁護士が依頼者の言語を話すことができる場合、④依頼者が日本語の会話ができ、通訳が不要な場合等がある。

なお、通常は通訳を必要とせず、もしくは、家族・友人の通訳でも足りている依頼者でも、裁判の尋問では通訳を頼む場合があり、その場合は尋問の練習に通訳を依頼する必要がある。

私のように外国人事件に取り組む弁護士にとっては、通訳の確保は重要な仕事の一部であり、緊急の打ち合わせで通訳を確保したり、少数言語の通訳を確保する上ではいつも苦労をしているというのが現状である。通訳が確保できないため、打ち合わせを延期せざるをえないこともある。また、私自身は、言語の問題で外国人からの相談もしくは受任の依頼を断ったことはないが、弁護士によっては、通訳の確保が困難であることを理由に相談や受任の依頼を断ることもあるようだ。これは、弁護士の業務における支障という問題であると同時に、外国人が弁護士への相談や受任の依頼をす

る上で、通訳の確保が重大な問題となりうるという問題でもある。この問題を解決するために、遠隔通訳というシステムは重要な意義を有している。

「遠隔通訳システム構築に関するアンケート」の結果から感じたことを以下に述べる。

通訳を利用するのは「必要に応じて」が一番多い(4の回答)。これは、私の仕事の仕方と同じである。また、「弁護士が準備した通訳」と「依頼者が連れてくる通訳」がほぼ同数なのもうなずける(5の回答)。どのような通訳かという質問に対しては、「弁護士が準備した通訳」と「依頼者が連れてくる通訳」がほぼ同数で(5の回答)、また、「主に相談者の知人・家族」と「主にプロの通訳者」がほぼ同数で、「主にボランティアの通訳者」がその7割程度というものの私の実感と合致している(6の回答)。その場合の問題点として、「正確性」、「日程調整」、「相手方が通訳者と話します」、「通訳の費用」等が挙げられているが、これも私がよく感じているところである(6の回答)。「プロの通訳を利用しない理由」は、第1位が「通訳費用が出せない」、次が「相談者が連れてくる通訳(家族・友人など)で十分である」であるが、これは、ケースバイケースで通訳者を選んでいくということと、ケースによっては費用の問題でプロの通訳に依頼できないという状況を表している(7の回答)。

「これまでに必要とした通訳言語」では、少数言語も含めて34の言語が挙げられており、広範囲の言語の必要性があることを示している(8の回答)。そして、「これまでに必要だったが見つけることのできなかった通訳言語」の回答として11の言語が挙げられており、通訳探しの苦労が想像できる(9の回答)。「通訳紹介システム」、「遠隔通訳システム」を利用したいという回答者数はいずれも8割弱に及んでおり、また、「通訳者の力量について一定の水準を保障する制度(認定制度など)」が必要だという回答も8割弱であり(12の回答)、需要の高さが伺われる(11及び13の回答)。

「遠隔通訳システムのあり方」についての意見及び要望として、通訳費用、予約方法、通訳人と弁護士の信頼関係構築、スカイプの使い方に慣れる必要、入管の面会や警察での接見で使えないか、地方での需要、守秘義務の問題等多岐にわたって挙げられており、今後、遠隔通訳のシステムを構築していく上で、検討すべき事項が多くあることが分かる(15の回答)。

以上、アンケートの回答を見て思うことは、弁護士が外国人事件に対応するためには多くの言語の通訳の確保が必要であり、それを解決する手段としての遠隔通訳システムは大きな可能性があり、検討すべき課題が多くありつつも、遠隔通訳システムを構築することは強く求められているということである。

7. おわりに

本稿では、外国人のリーガルアクセスを保障するためには、母語で相談が受けられる体制整備が必要ではないかと考え、センターにおけるコミュニティ通訳紹介制度の実績および関弁連とセンターが協働で実施してきた実践研究(実験的取り組みと弁護士に行ったアンケート調査)から、多言語対応および遠隔通訳の必要性を検証してきた。

法律相談における通訳利用の実態から見えてきたことは、通訳の専門性を担保する制度がないために様々な立場の通訳者が玉石混合の状態であること、さらに通訳利用のシステムがないために弁護士がどう通訳を探しているのかわからず適切な通訳が配置される状況にはないこと、したがって外国人のリーガルアクセスが保障される状態にはなっていないことである。

こうした問題状況に対して、遠隔通訳の実験的取り組みにおいて、参加した全員から遠隔通訳の有効性が報告され、また、アンケート調査からも特に少数言語について、遠隔通訳システムの必要性は高いとの確証が得られる結果となった。

その上で、まだ細かい課題は多々あるものの、おおよその遠隔通訳システムのあり方は、トリオフォンとスカイプを利用したシステムが妥当と言えることも明らかになった。

今後の課題は、多言語通訳の養成・確保とともに、通訳紹介制度をどう設計し、遠隔通訳システムとの関連においてその全体をだれがどう運営するのかである。

いずれにしても、在住外国人からの相談が最も多い法律相談分野において、小さくシステムを動かしていくことが現実的ではないかと考えられる。

外国人の人権保障という観点から、まずはリーガルアクセスを容易にするシステムとしてその確立を目指したい。

最後に、1年半にわたる本研究に参加くださった弁護士、そして通訳者の皆さま、さらに研究を陰で支えてくれた関弁連およびセンターの事務局スタッフに感謝の意を表したい。

また、アンケート調査においては、関東弁護士会連合会等に所属する弁護士の皆さまの協力がなければなし得なかったことである。この場をお借りして心より感謝申し上げます。

[注]

- 1 東京、第一東京、第二東京、埼玉県、千葉県、横浜市、群馬県、栃木県、茨城県、山梨県、静岡県、長野県、新潟県の13の弁護士会の連合体。
- 2 通訳の専門性の問題については、リーガルアクセスを可能にするためには、専門家相談の通訳に必要とされる語学力や専門知識、守秘義務などの倫理面において問題が指摘されてきており、センターにおいてその研究が行われるとともに「相談通訳」の育成が行われている。また、2014年度からは法務研究財団の助成により「相談通訳」の認定研究も行われている。
- 3 東京外国語大学の卒業生や院生を対象を対象にセンターが立ち上げた「言語ボランティア登録制度」に登録しているメンバーのこと。
- 4 外国人事件を扱うもしくは扱おうとしている弁護士が参加する全国ネットワーク組織。

[文献]

- 指宿昭一, 2013, 「法律相談におけるコミュニティ通訳の必要性」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 96-104.
- 内藤稔, 2013, 「『相談通』におけるコミュニティ通訳の専門性」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 31-56.
- 杉澤経子, 2009, 「外国人相談 実践的考察」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手』別冊2, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 10-48.
- 杉澤経子, 2013a, 「外国人のリーガルアクセスとコミュニティ通訳」『法律新聞』, 第1983号.
- 杉澤経子, 2013b, 「問題解決に寄与するコミュニティ通訳の役割と専門職養成の取り組み—「相談通訳」の観点から」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究 「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』16, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 12-30.
- 杉澤経子・関聡介・阿部裕監修, 2015, 『これだけは知っておきたい! 外国人相談の基礎知識』松柏社.