

「外国人トラブル」に関する実態調査

21.9%が、外国人と「トラブルになったことがある」、もしくは「困ったことがある」と回答。
トラブルになった時、31.2%が「直接注意をした、文句を言った」と回答。
約7割が、外国人が多いマンションに住むのはためらう。

ここ数年、訪日外国人の数は増加傾向にあり、観光地だけでなく、スーパーや飲食店でも見かけるようになった。また都心の飲食店やコンビニでは、外国人の店員も多い。身近なところで外国人と接する機会が増えた分、「言葉の違い」や「文化の違い」などからトラブルへと発展してしまうこともあるのではないだろうか。

今回、オウチーノ編集部(株式会社オウチーノ/本社:東京都港区/代表:井端純一)は、首都圏在住の20歳~59歳男女498名を対象に、「『外国人トラブル』に関するアンケート調査」を行った。はじめに、「日本国内で、外国人とトラブルになったり、外国人に対して困ったことはありますか?」という質問をしたところ、「トラブルになったことがある」と答えた人が8.6%、「困ったことがある」と答えた人が15.1%、「ない」と答えた人が78.1%だった。次に、「トラブルになったことがある」、「困ったことがある」のいずれかを選択した人に、「その時、どのように対処しましたか?」という質問をした。結果、「直接注意をした、文句を言った」と答えた人が31.2%、「どうすることもできず、諦めた」と答えた人が30.3%、「関わらないようにした」と答えた人が20.2%だった。最後に、「購入したいと思ったマンションに外国人が多く住んでいると分かった時、あなたはどうしますか?」という質問をしたところ、「購入をとりやめる」と答えた人が21.9%、「購入を迷う」と答えた人が23.7%、「どこの国の人かによる」と答えた人が24.9%、「特に気にしない」と答えた人が29.5%だった。

■調査概要

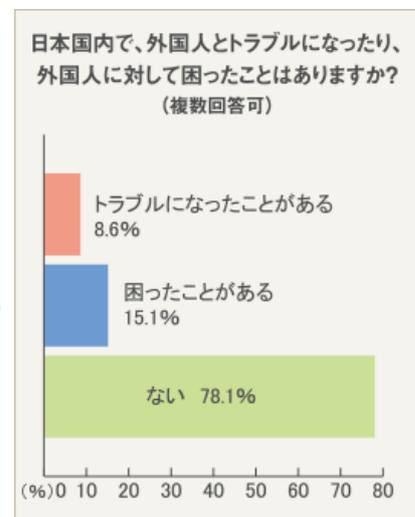
有効回答 首都圏在住の20歳~59歳男女498名

調査方法 インターネットによるアンケート調査

調査期間 2015年11月11日(水)~11月13日(金)

1. 21.9%が、外国人と「トラブルになったことがある」、もしくは「困ったことがある」と回答。

はじめに、「日本国内で、外国人とトラブルになったり、外国人に対して困ったことはありますか?」という質問をしたところ、「トラブルになったことがある」と答えた人が8.6%、「困ったことがある」と答えた人が15.1%、「ない」と答えた人が78.1%だった。具体的なトラブル内容としては、「職場にいる外国人とうまく意思疎通ができず、誤解をされてしまった」(41歳/男性)、「会社の外国籍社員が辞める際、お金に関して色々と言ってきた」(34歳/女性)、「私の実家の畑に勝手にトウガラシを植えて育てていた中国人がいた」(29歳/男性)などが挙げられた。困ったこととして多く挙げられたのは、「マナーを守らない」だった。具体的には、「歩道に中国人が広がっていて通れないことが多々ある」(28歳/男性)、「ゴミ捨てのルールを守らない。移動中のポイ捨てをする」(51歳/男性)、「電車の中で大きな声で会話していた中国人がいた」(36歳/男性)

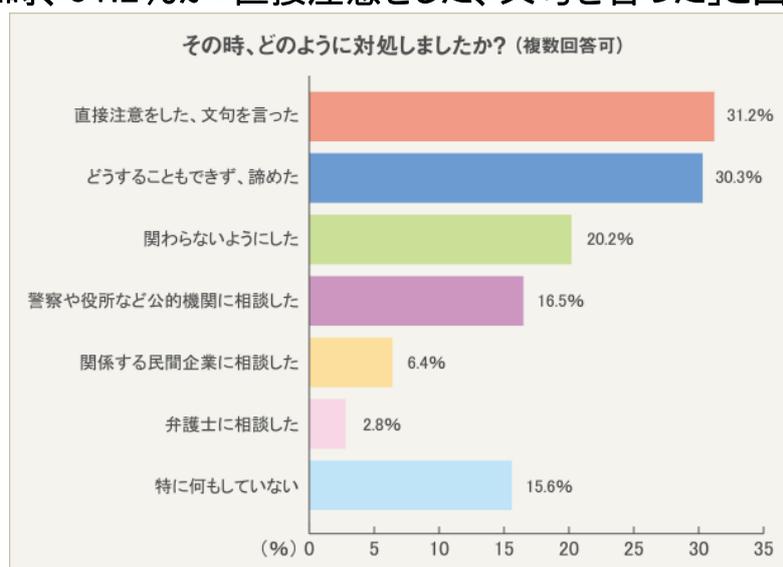


■このリリースに関するお問い合わせや取材、資料ご希望の方は下記までご連絡ください。■

株式会社 オウチーノ(ブランドマーケティング Div./清水) 〒105-0021 東京都港区東新橋 2-14-1 コモディオ汐留
<TEL:03(5776)1746 FAX:03(5776)1747 E-MAIL:press@o-uccino.jp>

などが挙げられた。次に多かったのは、「言葉が通じない」。具体的に聞くと、「道を聞かれたが英語が分からなくて答えられなかった」(52歳/女性)、「電話を受けた時、答えられなかった」(45歳/男性)、「飲食店で、注文したものと違うものが出てきた」(53歳/女性)などが挙げられた。日本では常識であることも、外国人にとってはそうではない。その認識の違いが、トラブルや日本人が迷惑と感じる行為に発展してしまうようだ。

2. トラブルになった時、31.2%が「直接注意をした、文句を言った」と回答。



「外国人とトラブルになったことがある」、「外国人に対して困ったことがある」のいずれかを選択した人に、「その時、どのように対処しましたか?」という質問をした。結果、「直接注意をした、文句を言った」と答えた人が 31.2%、「どうすることもできず、諦めた」と答えた人が 30.3%、「関わらないようにした」と答えた人が 20.2%、「警察や役所など公的機関に相談した」と答えた人が 16.5%、「関係する民間企業に相談した」と答えた人が 6.4%、「弁護士に相談した」と答えた人が 2.8%、「特に何もしていない」と答えた人が 15.6%だった。「トラブルになったことがある」と答えた人に、どのように対処したのか聞くと、「直接注意をした、文句を言った」と答えた人が 58.1%、「警察や役所など公的機関に相談した」と答えた人が 32.6%だった。「困ったことがある」と答えた人の場合は、「どうすることもできず、諦めた」が 40.0%、「関わらないようにした」が 22.7%だった。トラブルにまで発展した場合は、相手に対して何かしらのアクションを起こす人が多く、一方、困る程度であれば、見過ごしている人が多いようだ。

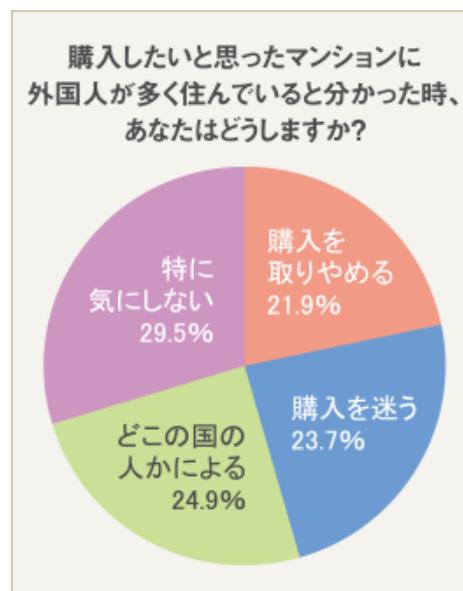
3. 約7割が、外国人が多いマンションに住むのはためらう。

最後に、「仮にこれからあなたがマンションを購入するとして、購入したいと思ったマンションに外国人が多く住んでいると分かった時、あなたはどうしますか?」という質問をした。結果、「購入をとりやめる」と答えた人が 21.9%、「購入を迷う」と答えた人が 23.7%、「どこの国の人かによる」と答えた人が 24.9%、「特に気にしない」と答えた人が 29.5%だった。なお、「外国人とトラブルになったことがある」と答えた人の場合、48.8%が「購入をとりやめる」と答えた。やはり一度トラブルを経験してしまうと、近隣に住むことをためらう人が多いようだ。

■このリリースに関するお問い合わせや取材、資料ご希望の方は下記までご連絡ください。■

株式会社 オウチーノ(ブランドマーケティング Div./清水) 〒105-0021 東京都港区東新橋 2-14-1 コモディオ汐留
 <TEL:03(5776)1746 FAX:03(5776)1747 E-MAIL:press@o-uccino.jp>

「購入をとりやめる」と答えた人にその理由を聞くと、「価値観や生活習慣が違
うとトラブルになるから」(45歳/男性)、「治安やコミュニケーションに不安が
あるから」(36歳/男性)、「ゴミ出しや生活習慣の差による騒音など、トラブ
ルが多そうだから」(58歳/女性)などが挙げられた。「購入を迷う」と答えた人
にその理由を聞くと、「言葉が通じなかったり、日本の文化を知らない人がい
るとちょっと不安だから」(28歳/女性)、「トラブルが発生しそうだから」(34歳
/男性)、「住んでいる人が日本的な生活をできているのか、確かめる必要が
あるから」(27歳/女性)などが挙げられた。「どこの国の人かによる」と答えた
理由を聞くと、「反日思想の国の人なら購入をやめるから」(46歳/男性)、
「モラルのない国は困るから」(33歳/女性)などが挙げられた。「特に気にしな
い」と答えた理由を聞くと、「日本の文化に溶け込もうとしているなら問題ない
から」(58歳/男性)、「外国人と交流するいい機会だから」(29歳/男性)、
「日本人だって問題のある人はいる。外国人と言うだけで躊躇することはない
から」(50歳/男性)などが挙げられた。約7割が、購入予定のマンションに外国
人が多く住んでいたら、購入をためらうことが分かった。一方で、交流するいい機会になる、といった前向きな声も挙げ
た。マンションの管理側も、居住者同士がうまく共同生活を送るために、現行のルールをただ守れというだけではなく、管
理規約などを多言語化すること、文化・生活習慣の違う外国人がいる前提でルールを作ることなどが必要になるのでは
ないだろうか。



日本に来る外国人が増えることで、日本人が享受するメリットがある一方、トラブルの増加も避けられない。どう外国人と
上手に付き合っていくのか、他人事と思わず考えていく必要があるのかもしれない。

オウチーノ de ヨムーノ: <http://www.o-uccino.jp/article/archive/kurashi/20151118-gaikokujintrouble/>

■このリリースに関するお問い合わせや取材、資料ご希望の方は下記までご連絡ください。■

株式会社 オウチーノ(ブランドマーケティング Div./清水) 〒105-0021 東京都港区東新橋 2-14-1 コモディオ汐留
<TEL:03(5776)1746 FAX:03(5776)1747 E-MAIL:press@o-uccino.jp>