



「JP-MIRAI 外国人労働者相談・救済パイロット事業」 (JP-MIRAIアシスト)・企業説明会

<本日のご説明事項>

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1. 実施要領(共通事項)及びJP-MIRAIサービス概要 | JP-MIRAIサービス事務局 |
| 2. JP-MIRAIポータル(アプリ) | GTN |
| 3. JP-MIRAIアシスト(外国人等相談窓口) | CINGA |
| 3. ADRの利用 | 東京弁護士会 |

問い合わせはこちらから

info@jp-mirai.or.jp (5/23以降)

2022年5月18日
JP-MIRAIサービス事務局

1. 目的: JP-MIRAIと参加企業、関係機関との協力により、外国人労働者への相談・救済対応を通じて、「ビジネスと人権・指導原則」に基づく、①人権デューデリジェンスの仕組み確立への貢献及び②救済メカニズムのモデルケース作りを行ない、対外的に発信・拡大に向けた経験蓄積を行う。
2. パイロットプロジェクト期間: 2022年5月1日から2023年4月末日まで(相談救済窓設置準備機関を含めてパイロットプロジェクト期間とし、相談救済窓口の設置は2022年5月23日とする)
3. 対象者: パイロット事業参加企業及び関連法人で働く外国人労働者等(日本で勤務するもの)
(注)関連法人とは、資本関係にある企業、及びサプライチェーン(SC)企業のうち参加法人が指定する会社。

4. 事業概要

- ① JP-MIRAIポータル: 多言語(8言語※+日本語)にて、日本で生活・就労するために必要な情報を積極的に発信する(公開済み)
※英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、ミャンマー語、ポルトガル語、スペイン語
- ② 相談窓口: 上記①ポータルサイト・SNS・電話等から相談受け。多言語対応で敷居の低い相談体制(含む専門相談; 日本人社員等からの問合せも可能)を提供する。
- ③ 伴走支援: 重大な問題に発展する可能性がある事案は、伴走型支援により問題の最小化を図る。当初は、相談窓口受託企業が対応するが、段階的に提携パートナーとの協働体制を構築する。
- ④ 法廷外調停メカニズム: 「東京弁護士会紛争解決センター内 専門ADR」(新設)を利用。雇用主及び労働者の双方が合意した場合、同ADRの利用を支援(通訳等)。雇用主は費用の半分を負担する。
- ⑤ 企業への報告: JP-MIRAIポータル(アプリ)を活用したモニタリングの仕組みを構築し、参加企業に対し、四半期ごとに、参加企業(及び関連法人)の外国人労働者の相談内容の分析結果の定期的報告、及び(労働者の了解を得たものについて)個別の相談内容を共有する。



5. 実施団体: 一般社団法人 JP-MIRAIサービス(別紙)

6. 業務実施体制: 以下の各社に委託して実施。

- ① 相談窓口: 特定非営利活動法人国際活動市民中心
- ② 伴走支援: 特定非営利活動法人国際活動市民中心
- ③ ADR: 東京弁護士会専門ADRを利用 (労働者が負担できない分を負担)

7. 諮問委員会: 政労使・専門家等で構成される諮問委員会を設置し、四半期毎に開催し、同委員会の助言のもと、公平で中立的な事業運営を行う。委員(予定)は以下のとおり。

連合東京	大辻事務局次長	味の素	中尾氏
帝人フロンティア	岡本氏	JETRO	山田氏
東京弁護士会	神村委員長	BHR	蔵元弁護士
【オブザーバー】			
全日本金属産業労働組合協議会 (金属労協/JCM)		平川事務局次長/国際局長	
出入国在留管理庁		経済産業省	
厚生労働省			

8. 全体事業費(目安): 3,000万円程度(参加企業数、対象人数により拡大)

※参加企業が増えた場合には、業務量に応じて委託契約を増額(事業規模拡大)。

※残余金が生じた場合には、後継法人に継承を想定する(理事会決定による)

※JP-MIRAIポータル運営及びネットワーク構築等はJICA提供予定。

9. 参加費用: 参加企業の規模及び対象者数等に応じて、決定する。

■ **目的** 当法人は、「責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム(JP-MIRAI)」が会員団体等の資金を得て協働事業を円滑に実施することを目的とし、その目的に資するため、次の事業を行う。
(定款第3条)

- 1 外国人労働者のための相談窓口・救済メカニズム構築運営事業
- 2 外国人のための相談窓口・救済メカニズム構築運営事業
- 3 外国人支援のための基盤構築事業
- 4 その他当法人の目的を達成するために必要な事業

■ **設立日** 2022年3月18日

■ **事務所** 東京都千代田区;(定款第2条) →借り上げ予定

■ **役員**

代表理事	矢吹 公敏	(東京弁護士会 前会長)
理事	奥山 洋介	(トヨタ自動車 海外労働室長)
理事	穴戸 健一	(独立行政法人 国際協力機構 上級審議役)
理事	釣流 まゆみ	(セブンアンドアイホールディングス執行役員)
監事	藺田 綾子	(株式会社クレアン 代表取締役)

■ **社員** パイロット事業に参加する企業(法人)に入社を勧奨(任意)。経費の負担は無料

■ **事務局体制**

事務局長	青山伸	(トヨタ自動車;兼務出向)
事務局長代行	穴戸健一	(JICA;兼職(非常勤))
スタッフ	高田順子	(常勤)
スタッフ		(増員準備中)

■メディア対応：

①プレスリリース：5月23日（目標）／社名入り、**事前に各社の了解取り付け予定**
NHKおはよう日本、朝日新聞等から取材申し込みあり。

②ローンチイベント（案）：7月上旬@JICA国際会議場（JP-MIRAI総会に併せ実施）
パイロット事業説明：ビジネスと人権、SC管理など有識者登壇。
JP-MIRAI全体としてすそ野の広い事業展開アピール。
企業、労働組合、専門家、自治体など登壇したパネルなど。

■参加企業（実務レベル）意見交換会

開催頻度：6月以降、月1回程度開催検討、詳細追って検討

テーマ案：
①関連法人（サプライチェーン）への呼びかけ方法
②伴走支援・ADR対応事例等
③運用上の工夫など情報共有
④税務・法務等

■参加企業へのフィードバック

開催頻度：契約上4半期に1回。①相談種別別集計、②全体平均との比較、②特記事項様式等については、ご相談していきたい。

2. JP-MIRAIポータル（アプリ）

2022.05.12

株式会社グローバルトラストネットワークス

1. 相談・救済画面までのフロー

<ログイン済みの場合>

QRコードによりポータルサイトにアクセス時、パラメータの識別コードを登録し相談・救済画面を表示します。



1. 相談・救済画面までのフロー

<未ログインの場合>

ログインまたは新規登録後、相談・救済画面を表示します。
新規登録では会員登録時に識別コードも登録します。

<https://portal.jp-mirai.org/ja/consult/start?code=ET1234567890>



ログイン



新規会員登録



サイト/相談・救済サービス利用規約 利用規約への同意

よくお読みいただき、同意いただけましたらチェックを入れて会員登録を行ってください。

利用規約に同意する

会員登録ページへ

識別コードを登録します

ET1180301018

登録する

相談・救済画面



相談救済サービス

日本での生活にお困りの方が電話・チャット・メールにて、相談ができるサービスです。

相談はこちら

相談をご希望の方へ

相談するボタンを押していただく。相談方法が「電話・チャット・メール」から選ぶことができます。

[マイページで情報も確認する](#)

[メールで相談する](#) [電話・チャットで相談する](#)

相談救済サービス詳細

対応時間：月曜日から金曜日までの平日

対応時間：10:00 - 18:00

対応可能内容例：

ログイン



2. 相談・救済画面

<メールでの相談の場合>

「メールで相談する」を選んでください。標準のメーラが起動します。



相談救済サービス

日本での生活にお困りの方が電話・チャット・メールにて、相談ができるサービスです。

相談はこちらから

相談をご希望の方へ

相談するボタンを押していただくと、相談方法が「電話・チャット・メール」から選ぶことができます。

[マイページで情報を確認する](#)

メールで相談する

電話・チャットで相談する

ボタンクリックでユーザーの端末のメーラを開く

相談救済サービス詳細

対応日時：月曜日から金曜日までの平日

対応時間：10:00 - 18:00

対応可能内容(例)：

2. 相談・救済画面

<電話・チャットでの相談の場合>

「電話・チャットで相談する」を選んでください。Widgetが表示されます。



The screenshot shows a consultation service page. At the top, there is an illustration of three people (two women and one man) talking on mobile phones. Below this is the title "相談救済サービス" (Consultation and Relief Service) and a short description: "日本での生活にお困りの方が電話・チャット・メールにて、相談ができるサービスです。" (A service where those who are having trouble with life in Japan can consult via phone, chat, or email).

Below the description, there is a section titled "相談はこちらから" (Consult here) with the sub-heading "相談をご希望の方へ" (For those who wish to consult). It contains the text: "相談するボタンを押していただく、相談方法が「電話・チャット・メール」から選ぶことができます。" (By clicking the consult button, you can choose the consultation method from "phone, chat, or email"). There is a link "マイページで情報を確認する" (Check information on my page) and two buttons: "メールで相談する" (Consult via email) and "電話・チャットで相談する" (Consult via phone/chat). An arrow points from the "電話・チャットで相談する" button to the right-hand screenshot.

At the bottom, there is a section titled "相談救済サービス詳細" (Consultation and Relief Service Details) with the following information:
対応日時：月曜日から金曜日までの平日
対応時間：10:00～18:00
対応可能内容(例)：



The screenshot shows a help widget overlaid on a page. The widget has a dark header with the text "ヘルプ" (Help) and a close button. Below the header, there are two buttons: "電話をかける" (Call) and "オンラインチャット" (Online chat). At the bottom of the widget, the "zendesk" logo is visible. The background page shows a "Language" dropdown menu and some navigation links like "暮(く)らす" (Live), "体験談(たいけんだん)" (Experience talk), and "困(こま)ったとき" (When in trouble).

「電話・チャットで相談する」ボタンクリックで右下にウィンドウを表示

2. 相談・救済画面

<電話をかける場合>

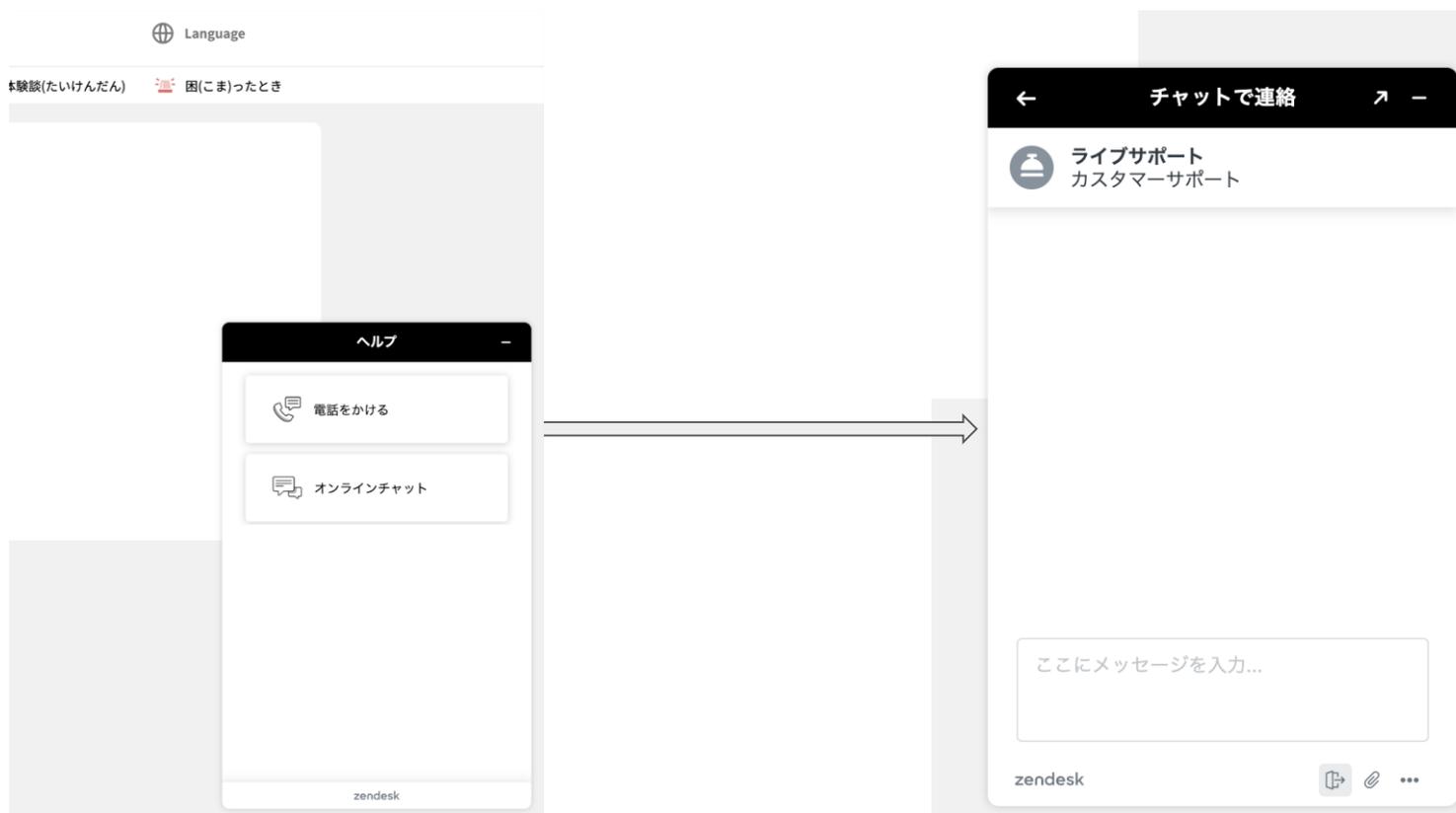
Widgetから「電話をかける」を選んでください。オペレータにつながります。



2. 相談・救済画面

<チャットを使用する場合>

Widgetから「オンラインチャット」を選んでください。オペレータとオンラインでのサポートを受けられます。



JP-MIRAIアシスト 外国人等相談窓口について

特定非営利活動法人
国際活動市民中心(CINGA)

CINGAとは・・・

NPO法人国際活動市民中心

Citizen 's Network for Global Activities «CINGA/シンガ»

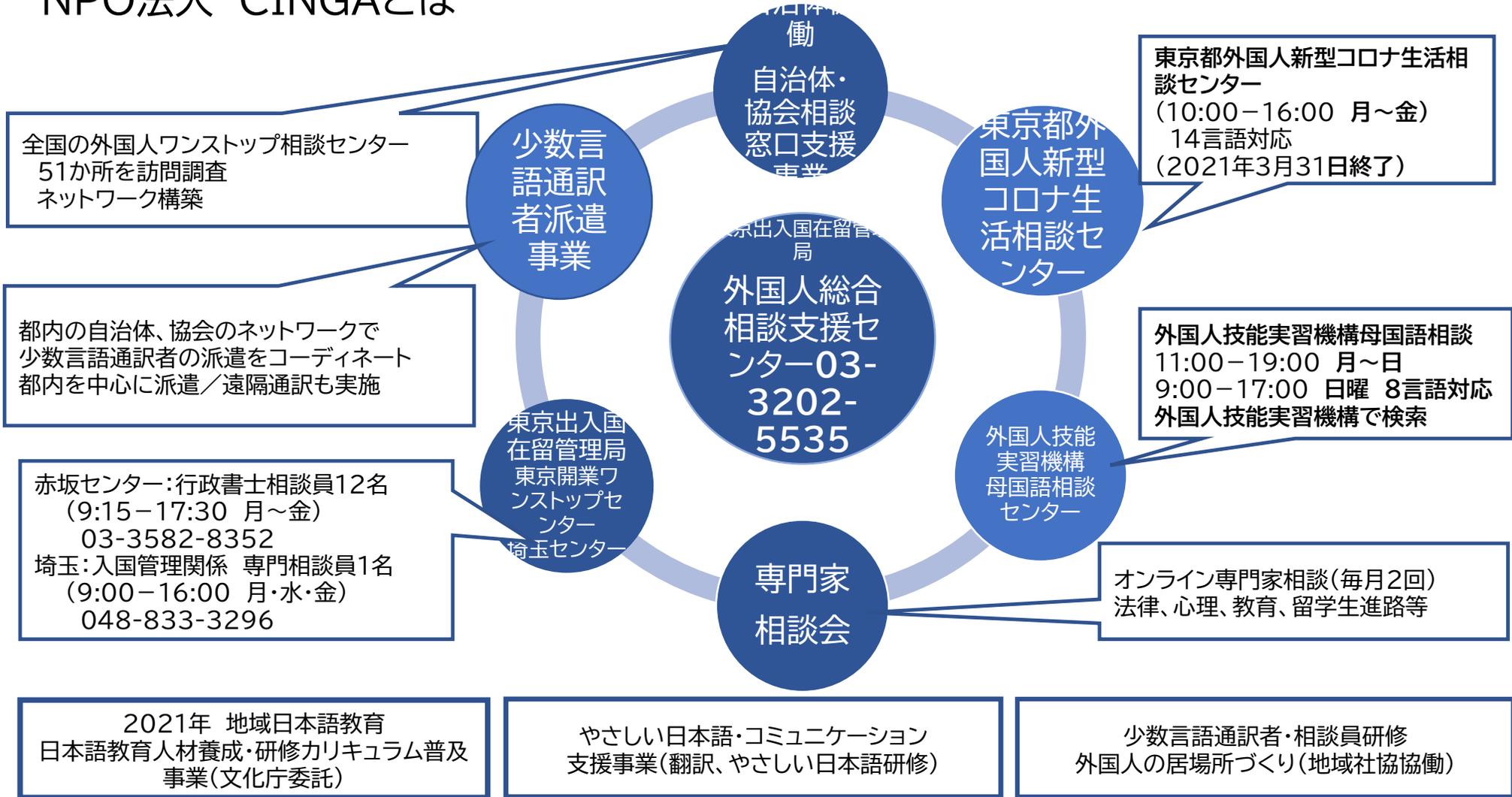
特徴:外国人の支援を行う専門家集団

弁護士、行政書士、心の相談、労働相談、社会福祉士、社会保険労務士、通訳者日本語教師、メディア関係者、協会職員などが専門性を活かして市民活動を行っています。

<http://www.cinga.or.jp/>



NPO法人 CINGAとは



外国人総合相談支援センター(新宿)



市役所や国際交流協会などで多言語相談窓口を開設



どこで相談ができるか 検索！
東京都国際交流委員会 相談 🔍

<https://www.tokyo-icc.jp/guide/consul/01.html>

20年4月 東京都新型コロナ生活相談センター

注目ワード [新型コロナの今](#) [新型コロナ 国内感染状況](#) [新型コロナ 生活情報](#) [新型コロナ](#)
[オリンピック・パラリンピック](#) [トランプ大統領](#)



外国人の電話相談センター設置 14言語で対応 東京 新型コロナ

2020年4月17日 18時11分

新型コロナウイルスの感染拡大による影響が広がる中、東京都は、14の言語で外国人にウイルスに関する知識や生活支援などの情報を提供する電話相談センターを設置し、17日から支援が始まりました。

ご入会でこちらの相談窓口が
2023年4月末まで利用できます



JP-MIRAI(責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム)外国人相談窓口



だれでも、
「仕事のこと」「健康のこと」「生活のこと」
「子どもの学校のこと」「行政手続き」など、
なんでも相談することができます。
秘密は守ります。
働いているところに言いません。

毎日9言語対応

英語 English	中国語 中文	スペイン語 Español
ポルトガル語 Português	タガログ語 Tagalog	インドネシア語 Bahasa Indonesia
ミャンマー語 မြန်မာဘာသာ	ベトナム語 Tiếng Việt	やさしい日本語

期間 2022年5月23日から2023年4月30日まで

AM10:00~PM6:00 月曜日~土曜日(日曜日・祝日は休み)

本事業は、独立行政法人国際協力機構(JICA)がJP-MIRAI共同事務局として行うパイロット事業です。
JP-MIRAIに関するお問い合わせはJP-MIRAI相談救済担当helpdesk@jp-mirai.orgまでお願いします。

自治体・国際交流協会の皆様

責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム(JP-MIRAI)で共同事務局を務めるJICAより、お知らせです。2022年5月23日(月)から相談窓口「JP-MIRAIアシスト」(JP-MIRAI外国人相談・救済パイロット事業)がスタートします。

本事業は、外国人労働者から「選ばれる日本」を目指し、JP-MIRAI会員(非営利;自治体、NPO等支援団体、及びその他個人等会員)の外国人労働者の相談窓口を後方支援することを目的とし、会員及び会員が支援されている外国人労働者を対象として、多言語相談窓口を試行的に設置し、課題の把握や将来の仕組み構築に向けた蓄積を行うものです。

相談対応として労働環境・生活環境に関するあらゆる相談を受け付け、さらに相談対応のみでは外国人労働者による自力の解決が難しいものについて、行政窓口・医療機関への同行等の伴走支援を行い、早期解決を目指します。外国人労働者を支援する関係者間のネットワークづくりを行うことも目指します。

下記QRコードまたはURL(JP-MIRAIホームページ)から「JP-MIRAI入会申込み」を頂いた団体・個人の皆様には、入会手続き完了後、相談窓口をご活用頂くことが可能です。ご入会された方には裏面の9か国語のチラシを(相談窓口に繋がるサイト用リンク付きで)お送りします。この機会にJP-MIRAIへの入会をご検討ください。

JP-MIRAI入会申し込み <https://jp-mirai.org/jp/contact/>



JP-MIRAIとは…

責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム (JP-MIRAI)
Japan Platform for Migrant Workers towards Inclusive Society

【背景と経緯】

- 日本国内の外国人労働者の課題解決に向けて、2020年に民間企業・自治体・NPO・学識者・弁護士など多様なステークホルダーが集まり設立された任意団体。
- 外国人労働者を適正に受入れ、「世界の労働者から信頼され、選ばれる日本」となり、包摂的な経済成長と持続的な社会の実現を目指す取組を展開。

【主な活動】

- ①外国人労働者向けポータルサイト
- ②外国人労働者向け相談救済メカニズム(2022年5月～パイロット事業開始)
- ③9言語、何でも相談窓口
- ④9言語、正しい情報
- ⑤公的機関との連携
- ⑥ビジネスと人権への対応(国別取組)
- ⑦支援者のネットワークづくり
- ⑧マルチステークホルダーの勉強会・研究会
- ⑨コロナ事業(人材確保の取組み、緊急支援)
- ⑩国内及び国際社会へ発信 ほか



【会員】(2022年4月7日現在)

- 25団体 42名
- (主な会員)
- 味の素(株)、(株)アックス、イオン(株)、東映、フレッツ(株)、日本電気工業(株)、国民生活センター、消費者団体連合会、セアランドアイ・ホールディングス(株)、(一社)全国でんぱんチルドレン会、ソフトバンク(株)、(株)人(株)、トヨタ自動車(株)、日本経済新聞社、(一社)日本建設協会、三協製材(株)、山梨県ほか、弁護士、研究者、NPOなど

【事務局】JICA、民間(京)

JP-MIRAI事務局/JICA | NPO法人 国際活動市民中心

※JP-MIRAIに関するお問い合わせはJP-MIRAI相談救済担当helpdesk@jp-mirai.orgまでお願いします。



じえーびいー み ら い あ し す と

JP-MIRAIアシスト



月曜日～土曜日

10:00～18:00

8言語+やさしいにほんご

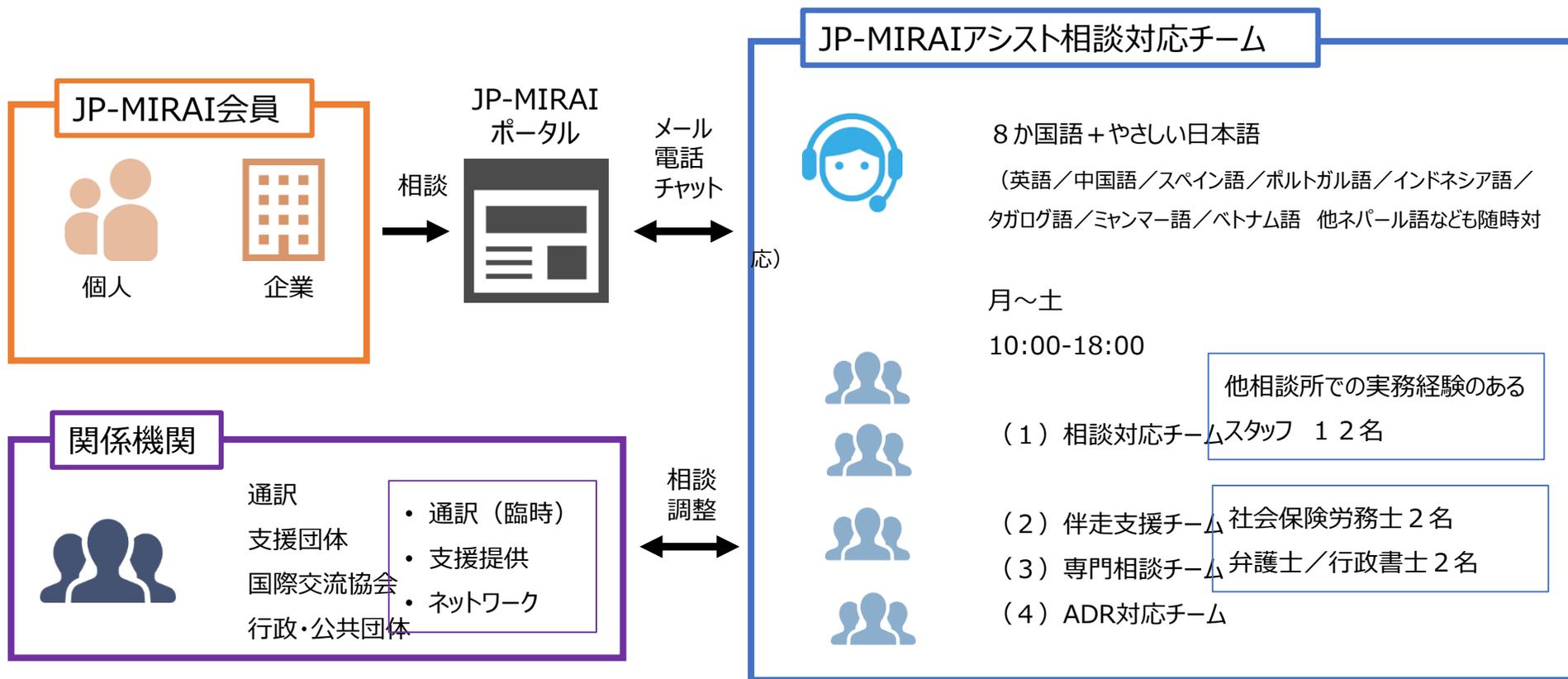
5月23日(月)にスタートします





じえーびー み ら い あ し す と

JP-MIRAIアシスト





じえーびー み ら い あ し す と

JP-MIRAIアシスト

相談対応 仕事・生活・教育・医療・福祉など、様々な領域にわたる相談対応を多言語で行います。

伴走支援 電話や対面で、当事者に寄り添い、ともに解決を目指します。必要に応じ、外部の支援団体と協力します。

専門相談 在留資格や法律にかかわる相談に応えます。外国人対応に実績のある弁護士や行政書士が担当します。



じえーびいー み ら い あ し す と

JP-MIRAIアシスト

外国人労働者や対応者を取り巻く、あらゆる生活や制度に対応

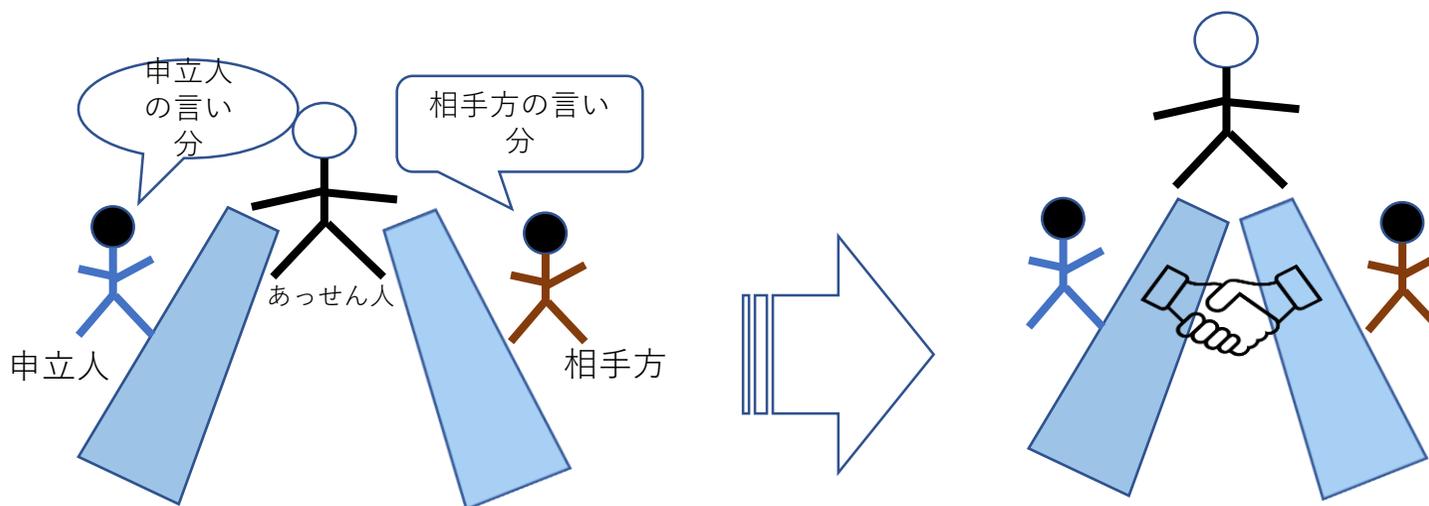
- ・職場でトラブルがあり、ハラスメントを受けていて困っている。日本語があまりできない。体調不良を感じている。(外国人当事者)
- ・工場に勤めているが、妊娠した。日本の会社はどのような制度があるのか。やめさせられないか不安だがどう伝えればよいか。(外国人当事者)
- ・新たに〇〇の国の人を雇うことになったが、在留資格や手続きが不明なことがある。(企業人事担当)

ぜひお気軽にご相談ください！

ADRについて

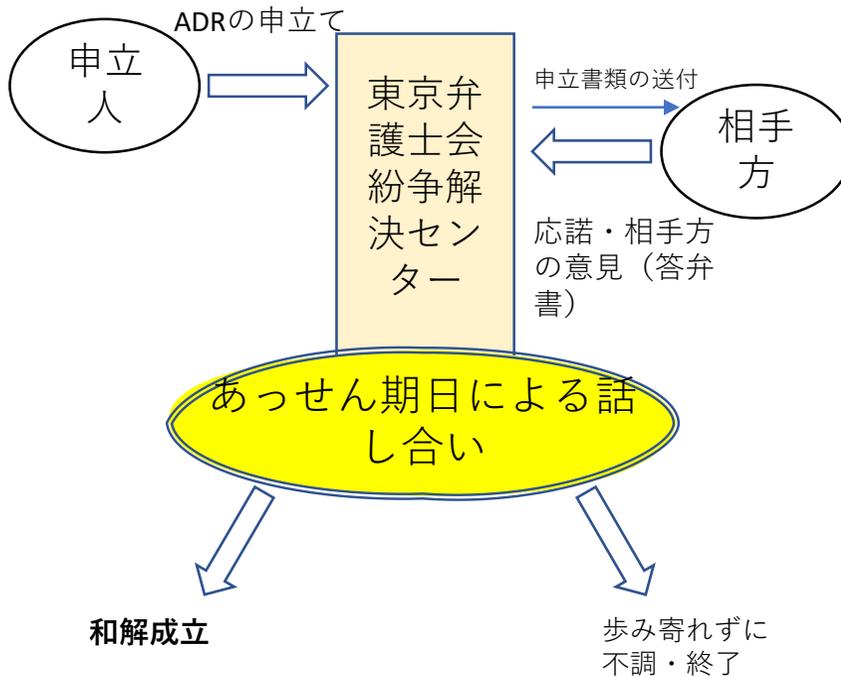
ADR . . . Alternative Dispute Resolution (裁判に代替する紛争解決手段)

典型的には、あっせん手続 (紛争状態にある当事者間の間にあっせん人が入って、あっせん人が当事者同士の話し合いを支援し、当事者の合意により紛争を解決する手続き)



ADRについて

あっせん手続の進み方と特徴



- “欠席判決”はない（話し合って和解を目指すものなので）
 - ← 相手方が応諾しないと手続は進められない
- あっせん人が結論を決定する権限を持たない（判決とは違う）
 - ← 当事者が合意しないと解決（和解）に至らない
- （東京弁護士会のADRの場合）法的な知識のある弁護士があっせん人となる
- （東京弁護士会のADRの場合）紛争に接し慣れている弁護士があっせん人となる
- あっせんの日時、場所など手続が柔軟である（オンラインによるあっせん期日も可能）
- 裁判手続より早期に解決に至るケースも珍しくない
- 話し合いの対象（申立の内容）の自由度が高い（例えば、「理由を説明してほしい」という申立ても可能）
- 当事者が納得できる結論で和解できる（結論を押し付けられない）
- 和解内容に対する高い満足度が期待できる
- 未来志向で、相手への共感を持った解決が図れる
- 訴訟のように公開されない

JP-MIRAIのADRについて

東京弁護士会紛争解決センターの一般的なADRと比較して、

- あっせん人2名体制 — 外国人労働者側の法律実務の知見のある弁護士あっせん人と使用者側での労働紛争実務の知見のある弁護士あっせん人
- （必要に応じて）通訳を入れたあっせん手続（書面についても、外国人労働者には日本語以外による作成でOKとなるような制度設計）
- 隔地者間でのあっせん手続が可能となるよう、Web会議によるあっせん期日など、オンラインの手続きを活用する予定

※ ADRの手続は、JP-MIRAIではなく、東京弁護士会紛争解決センターが主催する（上記の特徴は現時点で検討しているものであり、今後変更となる可能性はある）

※ 「労働者側」あっせん人、「使用者側」あっせん人と言っても、労働者側あるいは使用者側を味方するものではない（それぞれの立場をより理解している、という趣旨）