

## 第4章. 結婚支援ボランティアの活動内容

結婚支援ボランティアの皆さんは、結婚のことで助けを必要とする地域の方々に対して、様々な形で支援活動を行います。

ここではまず結婚支援ボランティアの方々の活動内容は、どのようなものかを理解していただきます。

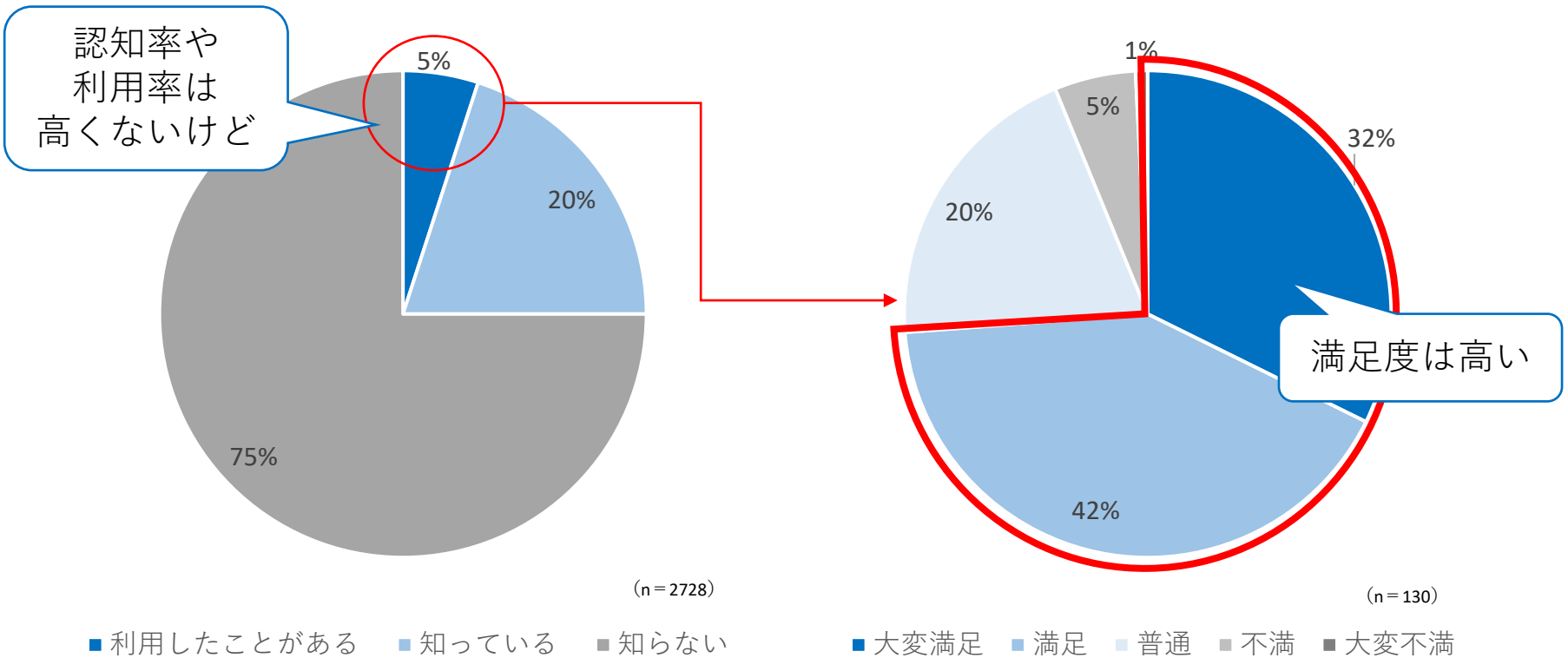
当県の結婚支援ボランティアの主な活動は、

- 1 1対1のお引き合わせ時の立会い・フォロー
- 2 婚活イベントの運営サポート
- 3 各取り組みでのカップリング後の交際フォロー
- 4 地域における独身者への広報、出会いの応援
- 5 結婚希望者を取り巻く関係者への啓発活動

以上の5つです。

第1回研修の時にデータでお示したように、本人たちの努力だけで婚活を進めるのが厳しい現状もある中、婚活支援するのが主な役割です。

皆様のように活動するボランティアの利用実態や評価は、



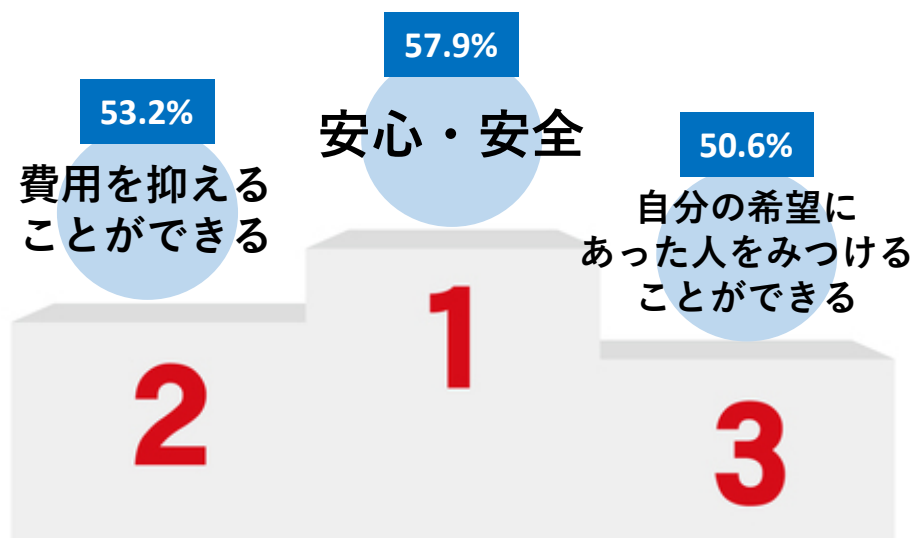
注) 当県だけでなく全国の結婚支援ボランティアの平均です

## 行政主体の結婚支援ボランティアに対して期待することは、

Q：行政主体の結婚支援ボランティア（結婚相談サポーター、結婚相談支援員含む）でサービスを利用する・利用した際に期待する/期待したことは何ですか？

※「とてもあてはまる」「どちらかというにあてはまる」の合計のTOP3

(n=2728)



利用者の期待に応えるためにも、センター所属のボランティアとして、責任ある活動を心がけましょう。

### 当県の結婚支援ボランティアの主な活動の内容

- |   |                       |                                       |
|---|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | 1対1のお引き合わせ時の立会い・フォロー  | 1対1の引き合わせの日程調整、当日の立ち合い。               |
| 2 | 婚活イベントの運営サポート         | 県・センター主催のイベント時の運営フォロー。                |
| 3 | 各取り組みでのカップリング後の交際フォロー | カップリング後の意思確認、進捗確認、後押し。                |
| 4 | 地域における独身者への広報、出会いの応援  | 機縁などによる地域の独身者の出会いの応援、地域の登録システムへの登録促進。 |
| 5 | 結婚希望者を取りまく関係者への啓発活動   | センター主催の親セミナーでの個別相談。                   |

次のページから、それぞれの活動内容について、具体例を挙げながら解説していきます。

## 日程調整の連絡・情報の確認

センターよりマッチングしたお二人の情報が送られてきます。  
メールを使って連絡し、お会いする日程を決めていきましょう。  
プロフィールを確認し共通点などを事前に把握しておくといよいでしょう。



件名：お引き合わせ日程の件

〇〇様

はじめまして。  
婚活サポーターの鈴木と申します。  
(中略)  
マッチングしましたお相手との日程  
について。  
ご都合の良い日程を何点か教えてく  
ださい。



仕事は土日がお休みなので、土日のどちらかでお願ひします。

木曜日か日曜日なら都合がつかます。  
できれば午後だとありがたいです。



日曜日の午後がよさそうね・・・  
会場の予約をして、確定したらお二人にも決まった日程をお知らせしなきゃ！  
事前にお二人のプロフィールも再度確認しておきましょう。  
音楽の趣味が共通点ね！話題に困ったら好きな音楽について話を振るといいかも・・・

## 会場の確認

当県で利用できるお引き合わせ会場



【A地区】 ホテル●●ラウンジ

住所：●●町2丁目-15  
電話：00-0000-0000  
定休日：第2・4火曜日



【B地区】 喫茶店▽

住所：--町1丁目-1  
電話：00-0000-0000  
定休日：なし（年未年始）



【C地区】 ホテル×ラウンジ

住所：×○町3丁目-10  
電話：00-0000-0000  
定休日：なし（年未年始）



【D地区】 レストラン◇◇

住所：△●町1丁目-1  
電話：00-0000-0000  
定休日：木曜日

- 一度も行ったことがない会場は、可能なら下見しておくとう安心。
- 当日は〇〇分程度前に会場に向かい、席のレイアウトの確認やお茶菓子を持ってきてもらうタイミングをお店の方と打ち合わせしておくとうよい。



## 当日の同席・ルールと留意事項の説明

当日はまず会員証と本人確認書類で本人確認をし、留意事項について説明します。

### <当県の基本ルール・留意事項>

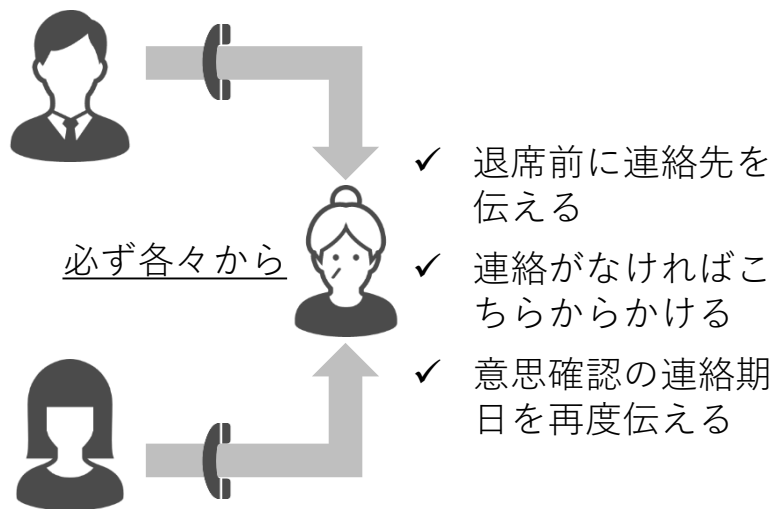
- ✓ 初回お引き合わせ時には、お名前や連絡先などは非公開です。  
(無理に聞き出したりしないように注意します)
- ✓ 時間は〇時間までです。会場で解散するよう伝えてください。  
(盛り上がっても後日日程調整してもらいます)
- ✓ 終わりましたら各々サポーターへ連絡してもらってください。  
(それぞれから連絡するよう伝えましょう)
- ✓ 〇日以内に再度お会いしたいかサポーターに連絡してもらってください。  
(ダメだった場合も連絡が必要です、連絡がない場合こちらから連絡しましょう)
- ✓ 不成立だった場合、お相手のプロフィールが閲覧できなくなる旨伝えてください。  
(後からクレームにならないよう事前説明してきましょう)

おおよそ〇分程度経過したら様子を見て退席します。

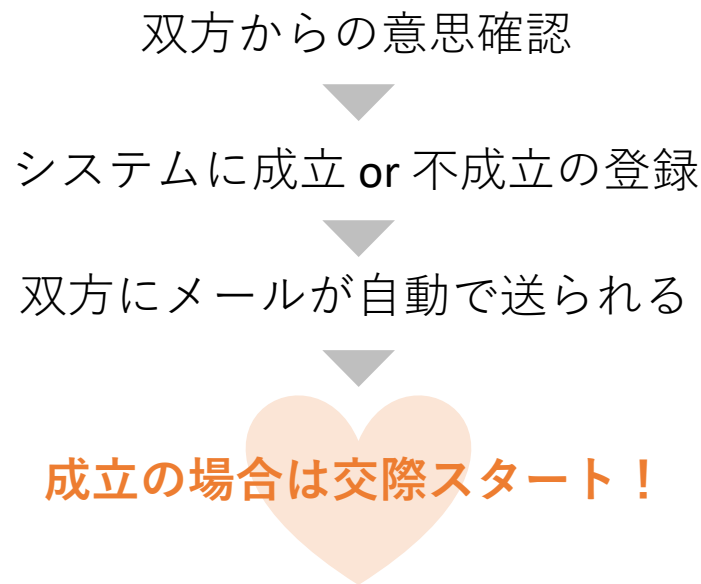
## お引き合わせ後の終了連絡・意思確認

お引き合わせ終了時と、その後の意思確認については必ず各々からもらってください。

### 終了連絡



### 意思確認



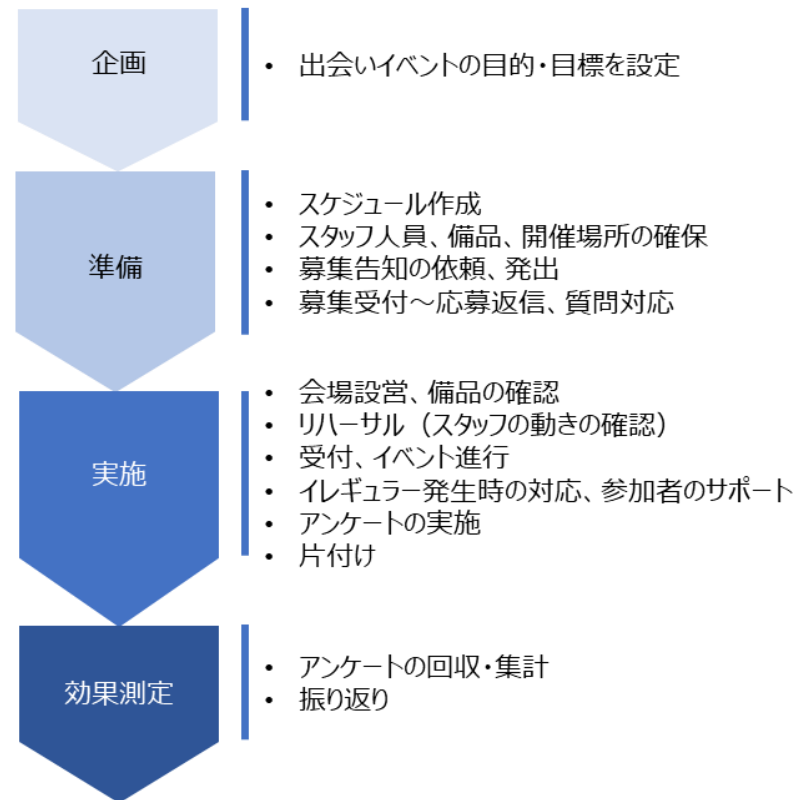
成立した場合は、めでたく「③各取り組みでのカップリング後の交際フォロー」へ進みます！

### ② 婚活イベントの運営サポート①

## 活動の内容

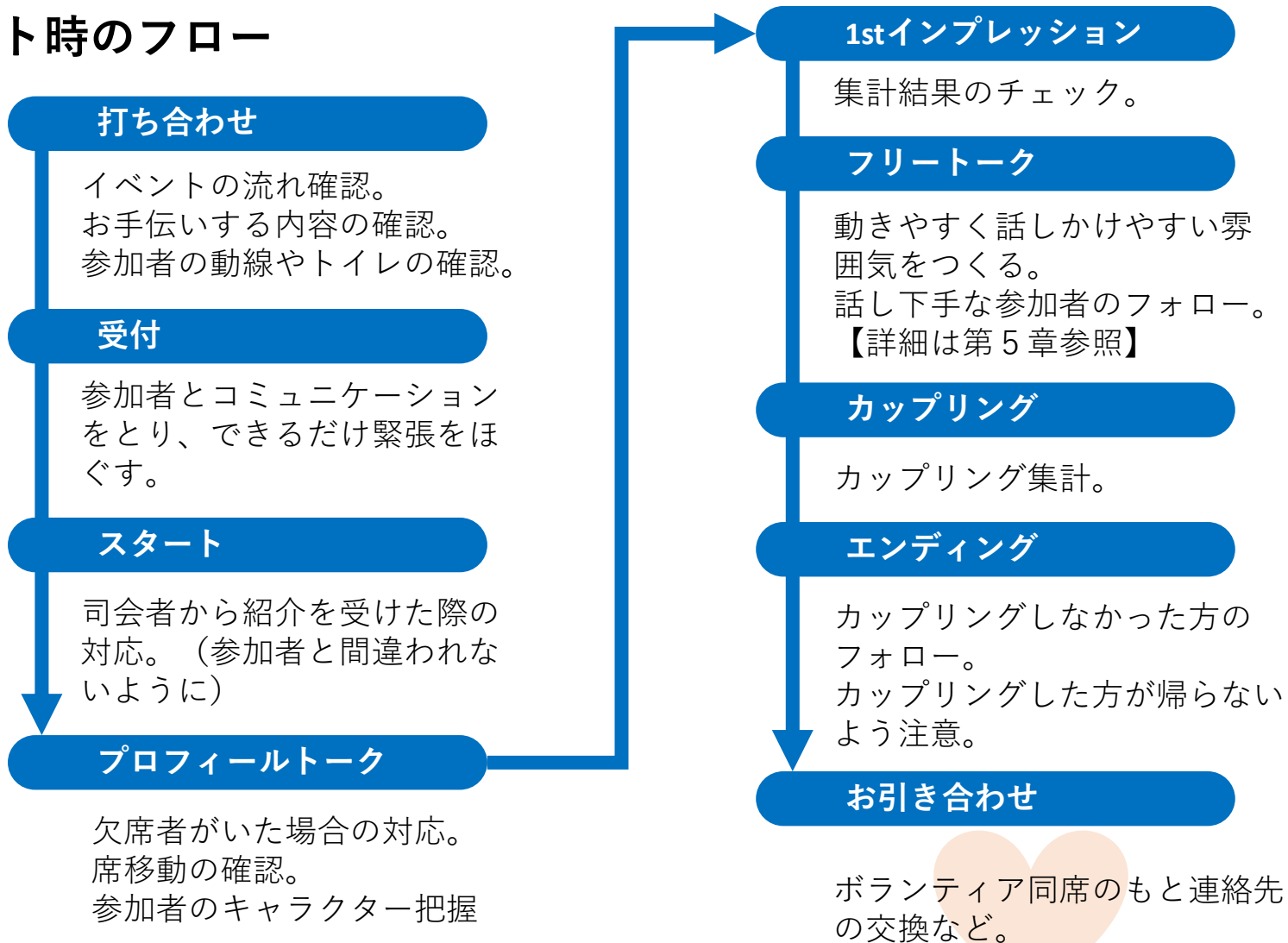
イベント時の企画（代表的なイベントの企画運営の流れ）  
婚活イベントの企画はおおまかに、企画、準備、当日運営、効果測定の4つから構成される。例えば、下図のような流れが考えられる。

イベントの企画運営の流れと主な対応事項



### ② 婚活イベントの運営サポート ⑥

#### イベント時のフロー



### ② 婚活イベントの運営サポート③

#### イベント時のフロー（代表的なイベント全体の流れ）

イベント当日は円滑に進められるよう、あらかじめタイムスケジュールと、担当する役割分担、必要備品の管理等を決めておくことが望ましい。以下は、タイムスケジュールの例である。

タイムスケジュール	ラップ	内容
1時間前～15分前	45分	設営・準備・リハーサル
15分前～	15分	受付
開始時刻～30分後	30分	セミナー
30分後～60分後	30分	1対1でのトーク時間
60分後～90分後	30分	グループイベントタイム
90分後～120分後	30分	フリートーク時間・連絡先交換
イベント終了～終了後30分	30分	撤収作業

## ② 婚活イベントの運営サポート④

### マッチングカード等の記入・集計例

#### ■ファーストインプレッションカード

<ファーストインプレッションカード>

男性 女性 \_\_\_\_番さんへ

先ほどのプロフィールトークで、 \_\_\_\_番  
さんと仲よくなれたらいいなと思いました。  
よろしく申し上げます。

男性 女性 \_\_\_\_番より

#### ■マッチングカード

<マッチングカード>

男性 \_\_\_\_番さん

第一候補 \_\_\_\_\_番

第二候補 \_\_\_\_\_番

第三候補 \_\_\_\_\_番

#### ■マッチング判定シート

	女1	女2	女3	女4	女5	女6	
男1		A	A			C	B
男2	B	A		A			C
男3	A		C	B	C	A	
男4		C		A	B	B	C
男5	C	A	B			B	B
男6		B		A	A	A	B

男性は黒で (→横のライン左列)

女性は赤で (↓縦のライン右列)

第一候補：A 第二候補：B 第三候補：C

#### ■結果報告カード

男性 女性 ____番さんへ ※〇がついている方へお進みください。	
( )	( )
おめでとうございます。本日は____番の方とカップルになりました。この後、お相手とお引き合わせいたします。	残念ながらマッチングはありませんでした。今後もセンターでは皆さまに良い出会いをお届けしてまいります。
<u>そのまま席に残り下さい。</u>	またのご参加をお待ちしております。

## イベント中のフォローアップ

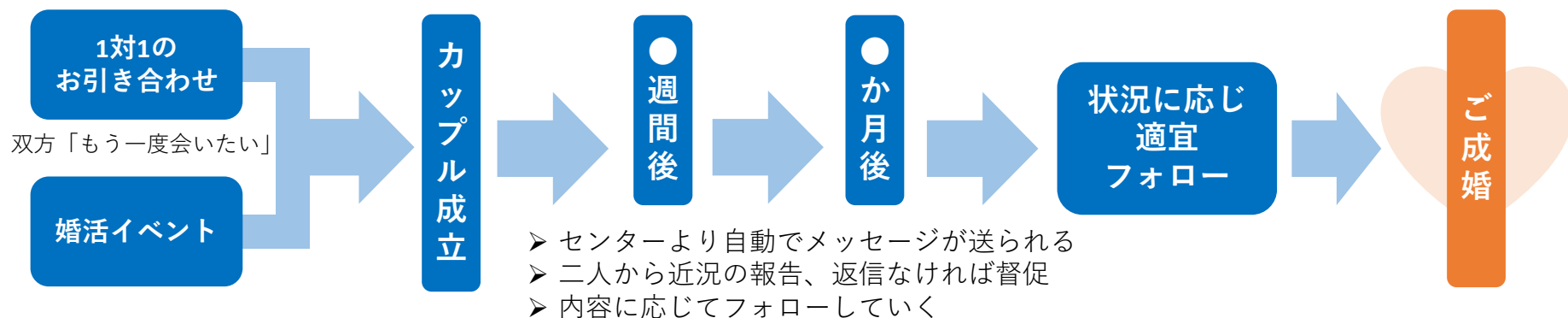
イベント中はボランティアの皆さまに参加者のフォローをしていただきます。以下のような参加者（初心者が多い）は特に注意が必要です。

- 準備が不十分  
⇒プロフィールまとめ忘れ等
- イベントの流れがわかっていない  
⇒緊張で説明を聞いていない
- たくさんの異性と話すため相手を把握できない  
⇒メモを取らない、話した内容がわからない
- フリートークを活用できない  
⇒意中の相手に話せずに終わる
- カップリングで迷う  
⇒お相手を絞り切れない

イベント中のフォローアップに関する詳細は、第5章の「結婚支援業務に関する知識・技能」で紹介します。

## カップリング後のフォローアップ

1対1のお引き合わせ、婚活イベント終了後担当したお二人が双方「もう一度会いたい」となった場合は、交際がスタートします。以下の流れでしっかりとサポートしていきましょう。



## 不成立時のフォロー

カップルが成立しても全てが成婚につながるわけではありません。様々な理由で不成立になることもあります。参加者の心が折れそうになることもあると思いますが、婚活が継続できるよう励ましながらか支えていきましょう。

カップリング後のフォローアップに関する詳細は、第5章の「結婚支援業務に関する知識・技能」で紹介します。



#### 利用者との顔合わせ（相談申込/機縁紹介）

身近な知り合いやよく行くお店などに「婚活ボランティア」として活動していることをアピールしておく、情報が入りやすくなる場合も。

結婚を希望する独身者やその家族から相談があった場合は、本人と面談をし、支援内容の説明や希望条件のヒアリングを行います。

本人に結婚の意思があることを必ず確認してください。

#### 本人および独身者であることの確認

本人と面談する際は、必ず本人確認と独身であることの確認を行ってください。

##### 本人確認

写真付きの本人確認書類（免許証・パスポート等）で確認。ない場合は複数の身分証を提出してもらう。

##### 独身確認

独身証明書で確認（1か月以内の発行されたものに限ります）。

## 初回面会時の説明事項

初回面会時に、結婚支援サービスの制度や決まり事、注意事項についてきちんと説明しトラブルを防止していきましょう。

### < ボランティア制度の仕組み >

- ✓ ボランティアと利用者の信頼関係の構築が重要なので、不謹慎な態度の方やこちらの注意事項が守れない方に対しては、支援できないことを伝えること。
- ✓ ボランティア活動であり、必ずお相手の紹介を約束するものではないこと。
- ✓ ボランティアの報酬、活動経費は一切請求しないこと。
- ✓ 自らもお相手探しに努力すること。

### < 支援のおおよその期限 >

- ✓ 支援する期限を、利用者との話し合いによりあらかじめ定め、その期間が経過した際にはいったんプロフィールや身上書を返却することを伝えること。
- ✓ 上記の期間を経過した場合でも、支援の継続を利用者が希望し、ボランティアもこれに応じることに合意すれば、その後の継続も可能であること。ただし、継続する場合は、新たなプロフィールの記入を求めること。

### < 個人情報の保護についての説明 >

- ✓ お預かりした個人情報は適正に管理することを伝えること。又、ボランティア同士で情報交換を行うことについて了解を得ること。
- ✓ 紹介を受けた異性の個人情報を決して第三者に漏らすことのないよう利用者に秘密厳守を約束してもらうこと。

### < 費用の負担 >

- ✓ ボランティアへの支払は不要であるが、お見合いの飲食や会場費、パーティーの参加費等の費用に関しては利用者の負担となることを説明すること。

### < トラブルが発生した場合の責任 >

- ✓ お相手の紹介および紹介後に発生したトラブル等については、当事者同士で解決することを説明すること。

### < カップルの現況報告 >

- ✓ ボランティアから紹介を受けて交際を始めたカップルに対し、定期的に、「交際中である」、「結婚が決まった」等、現況の報告をする必要があることを説明すること。

## ④ 地域における独身者への広報、出会いの応援④

### 利用者情報および相手についての希望の登録

当県では以下の様式に、利用者の情報と希望条件を記入してもらいます。

第3号様式（相談者用）【結婚分野】

**相談者情報登録書（自己申告書）**

相談者番号（世話やき人が記入）： No. \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_  
 担当世話やき人： \_\_\_\_\_ (No. \_\_\_\_\_)  
 相談受付日： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

**相談者プロフィール**

居住市町村		性別	男・女
生年月日	S・H 年 月 日	年齢	歳
身長	cm		
結婚歴	<input type="checkbox"/> 初婚 <input type="checkbox"/> 再婚(死別) <input type="checkbox"/> 再婚		
子どもの有無	<input type="checkbox"/> 無し <input type="checkbox"/> 有り( )		
現在の住まい	<input type="checkbox"/> 自分の持ち家 <input type="checkbox"/> 家族の持ち家		
職業	<input type="checkbox"/> 農林水産業 <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 会社 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> 無職 <input type="checkbox"/>		
職種	<input type="checkbox"/> 専門技術 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 農林漁業 <input type="checkbox"/> 運輸通信 <input type="checkbox"/> 製造		
転勤の有無	<input type="checkbox"/> 無し <input type="checkbox"/> 県内 <input type="checkbox"/> 近県 <input type="checkbox"/> 国内 <input type="checkbox"/> 海外		
最終学歴	<input type="checkbox"/> 中学校卒 <input type="checkbox"/> 高等学校卒 <input type="checkbox"/> 専門学校卒 <input type="checkbox"/> 短大卒 <input type="checkbox"/> 大卒 <input type="checkbox"/> 大学院卒 <input type="checkbox"/> その他( )	年 取	
タバコ	<input type="checkbox"/> 吸わない <input type="checkbox"/> 吸う	お酒	<input type="checkbox"/> 好き <input type="checkbox"/> 付き合い程度 <input type="checkbox"/> 飲まない
家族構成	自分の続柄 <input type="checkbox"/> 長男 <input type="checkbox"/> 次男 <input type="checkbox"/> 長女 <input type="checkbox"/> 次女 <input type="checkbox"/> その他( ) 同居の家族 <input type="checkbox"/> 祖父 <input type="checkbox"/> 祖母 <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母 <input type="checkbox"/> 子ども(詳細 ) <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹(詳細 ) <input type="checkbox"/> その他( )		
県外にお住まいの方	今後福島に移住する予定 <input type="checkbox"/> 有 今後福島に勤務する予定 <input type="checkbox"/> 有		
福島での予定住所地もしくはエリア	〒 _____ <input type="checkbox"/> 東北 <input type="checkbox"/> 県中 <input type="checkbox"/> 県南 <input type="checkbox"/> 会津 <input type="checkbox"/> 相双 <input type="checkbox"/> いわき		
特記事項	(治療中の病気、障がい、後遺症など)		
自己PR (性格・趣味 特技・資格等)			

各都道府県（市町村）のもの

**相手についての希望**

○お相手を選ぶ際の条件となりますので、※印以外は必ず記入してください。

年齢	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> _____ 歳位から _____ 歳位まで
身長	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> _____ cmから _____ cm位まで
現在の居住地 (複数回答可)	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> 同一市町村内 <input type="checkbox"/> 東北 <input type="checkbox"/> 県中 <input type="checkbox"/> 県南 <input type="checkbox"/> 会津 <input type="checkbox"/> 相双 <input type="checkbox"/> いわき
職業 (複数回答可)	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> 農林水産業 <input type="checkbox"/> 会社員 <input type="checkbox"/> 公務員 <input type="checkbox"/> 団体職員 <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> その他( )
年収	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> 100万円以上 <input type="checkbox"/> 200万円以上 <input type="checkbox"/> 300万円以上 <input type="checkbox"/> 万円以上 <input type="checkbox"/> 500万円以上
結婚後の共稼ぎ	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/> 話し合い
転勤の有無 (複数回答可)	<input type="checkbox"/> 無い方がよい <input type="checkbox"/> 県内 <input type="checkbox"/> 近県 <input type="checkbox"/> 国内 <input type="checkbox"/> 海外
※婿養子の希望 (女性のみ記入)	<input type="checkbox"/> こだわらない <input type="checkbox"/> 婿養子にきてくれる方がよい
※趣味	※ご希望がある場合のみご記入ください。
※資格	※ご希望がある場合のみご記入ください。
その他重視する点	例：お酒は飲まない 等
相手を選ぶ際に重視する項目を3つ選んで下さい	<input type="checkbox"/> 年齢 <input type="checkbox"/> 身長 <input type="checkbox"/> 趣味 <input type="checkbox"/> 資格 <input type="checkbox"/> 居住地 <input type="checkbox"/> 職業 <input type="checkbox"/> 年収 <input type="checkbox"/> 結婚歴 <input type="checkbox"/> 結婚後の同居 <input type="checkbox"/> 結婚後の共稼ぎ <input type="checkbox"/> 転勤の有無 <input type="checkbox"/> 子ども <input type="checkbox"/> 婿養子の希望 <input type="checkbox"/> その他重視する点

※ここに記載した情報は引き合わせを検討されているお相手にお伝えする情報となります。  
 ※身分証(運転免許証、健康保険証のいずれか)の写しと、独身証明書または戸籍抄本(1か月以内発行)を添えて提出して下さい。

自己PRの記載例について、第5章で紹介します。

#### センター主催の親セミナーでの個別相談

- ・ 適時、親セミナーを開催します。
- ・ 参加対象者は、主として各都道府県（市町村）のものを見御さん。
- ・ ボランティアによる個別相談を行う。
- ・ 詳しい日程や場所などは、決まり次第センターからお知らせします。

#### 1対1のお見合いフォローボランティアの認定手順

<例> 募集説明会に参加⇒面接選考⇒研修会参加⇒認定証授与

- (1) ボランティアを希望する者は、個人情報保護に関する研修を受講しなければならない。
- (2) センターは、上記研修受講者のうち、適正検査および面接等に合格した者で個人情報（氏名、住所、顔写真）の公開に同意したものをボランティアとして認定する。

#### イベントフォローボランティアの認定手順

<例> 募集説明会に参加⇒面接選考⇒研修会参加⇒認定証授与

- (1) ボランティアを希望する者は、個人情報保護に関する研修を受講しなければならない。
- (2) センターは、上記研修受講者のうち、適正検査および面接等に合格した者で個人情報（氏名、住所、顔写真）の公開に同意したものをボランティアとして認定する。

#### 活動経費の支払い精算方法、センターが加入するボランティア保険等

- ○ヶ月に○回、センターへ報告書の提出をお願いします。  
引き合わせを行った場合、その報告書により活動費として○回あたり○,○○○円をお支払いします。なお、引き合わせ当日に立ち会いができなかった場合は、○回あたり○,○○○円をお支払いします。
- 登録時に、ボランティア保険に加入していただきます。ボランティア活動中に事故によるケガなどありましたらご相談ください。

#### 結婚支援ボランティアの資格要件

センターは次の要件を審査し、〇〇県が登録証および認定証を交付する。

- ① 地域の独身者の出会いや縁結びの応援をする熱い気持ちのある者
- ② 県内在住又は県内企業に勤務している満20歳以上の者
- ③ 県の実施する研修を受講した者
- ④ 結婚相談所、仲人等を業としていない者
- ⑤ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員でないこと
- ⑥ 登録申込書および誓約書の提出（電子メールでの提出可）があること

## 結婚支援センターへの誓約書の提出

様式第2

### 誓 約 書

私は、下記の事項に同意し、世話やき人として活動することを誓約します。  
これに反した場合、虚偽の申告等が判明した場合又は世話やき人にふさわしくない行為があったと認められる場合は、登録を取り消されても異議を申しません。

各都道府県（市町村）のもの

- 3 婚活者のプライバシー及び個人情報の管理には十分に留意し、婚活者の同意なく第三者に漏らさないこと。
- 4 現在、暴力団員等のいずれにも該当しておらず、かつ世話やき人に登録されている間も該当することはないこと。

年 月 日

氏名



## 結婚支援ボランティアの登録期間

活動期間は登録年度を含めて○年間です。

(例えば、令和○年度に登録された方は、  
令和○年○月○日まで)

満了時期が近づきましたらセンターから更新のご連絡をします。

更新する場合は指定の研修を受講し、誓約書などを再度提出してください。

①センターとの連絡

センターとの連絡

困った事があった場合、不安な場合などは、  
随時センターへお問い合わせください。

連絡先：〇〇〇婚活サポートセンター



000-000-0000

(〒\*\*\*\*\*-\*\*\*\*\* □□市△△△\*-\*\* \* 〇〇ビル)

必要書類提出方法：ご持参いただくか郵送で提出ください。  
郵送代は後日切手でお返しします。

## ②センター主催の情報交換会

### センター主催の情報交換会

- 年〇回程度、意見交換会を開催します。
- 活動状況の確認と、お互いの利用者の情報について、ボランティア同士で情報交換を行い、いい相手がないか相互に相談してください。
- 詳しい日程などは、決まり次第センターからお知らせします。

#### ■ 本年度の情報交換会の予定

時期	会場
20xx年 ●月	〇〇公民館 レクレーションルーム
20xx年 ◇月	市役所 第二会議室

### 活躍中の先輩ボランティアさんへのインタビュー

Aさん



カップルの方と深い関わりあいができ、責任の重さも感じるが、カップルの交際が順調に行き、お二人からお礼をいわれると、こちらもすごくうれしい気持ちになります。

Bさん



婚活ボランティアというのは幸せなボランティアだと思います。みなさんのお役に立てるし、みなさんに喜んでいただけることに加え、自分自身の成長につながる素晴らしいボランティアだと思っています。

Cさん



お見合いをして2か月後に婚約した男性から「こんなに素晴らしい人と出会わせていただきありがとうございました」というメッセージをいただいて、涙が出るくらいうれしかったです。

Dさん



どのカップルもかわいいわが子のように感じ、一生懸命アドバイスしています。お二人が順調に交際していく過程を見ていく喜びは、婚活ボランティアをしていないと経験できないと思います。1人でも多くの方にこの喜びを味わっていただきたいです。

地域において、若い人たちの結婚支援を行うにあたっては、ボランティアの方々などが、若者を理解し、寄り添いながら、ほんの少し背中を押してあげることがとても大事です。私のこれまでの経験上、特に結婚支援ボランティアの方に、心がけていただくと、よりよい支援に繋がっていくなと思っていることが、いくつかあります。この場を借りて、紹介させていただきます。

1. 「支援する側、される側」が支援のルールやシステムについて理解し合い、共有する
2. まずは、利用者側の思いや希望を肯定的に受け入れる
3. 独身者の悩みや質問に「アドバイス」することも必要だが、その前に「ファシリテーター」であるという認識をしてほしい
4. 「結婚の王道」「世間の常識」に左右されない姿勢
5. 結婚支援の視点を広げる、結婚しやすい社会への問題意識を持つ

## 第5章. 結婚支援業務に関する知識・技能

第4章で紹介した結婚支援活動内容について、実際に活動する上で必要な知識や技能を紹介していきます。

実際にやってみないとわからない部分も多いと思いますが、先輩ボランティアの経験を踏まえたFAQなども紹介していますので参考にして活動のイメージを強めていってください。

利用者とのコミュニケーションの取り方について、それぞれの活動内容ごとに、ポイントを紹介していきます。



### 自己紹介 お互いの呼び名を決めよう

初回お引き合わせ時では名前などの個人情報には明かさない決まりになっています。お互いの趣味なども絡めて呼び名を決めるとそのあとのコミュニケーションもスムーズになりやすいです。



僕はサッカーが好きなので“カズ”で！

わたしはテニスが好きなので“ナオミ”で(笑)



なかなか決まらないときは・・・



それじゃ芸能界のビッグカップルにあやかって“Aさん”と“Bさん”にしましょう！

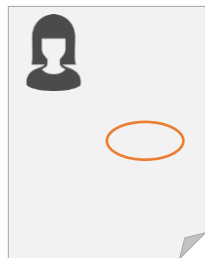
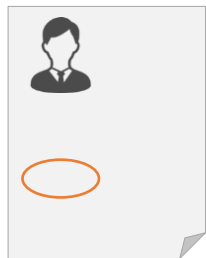
呼び名決めにかかる時間が過ぎるともったいないので、あらかじめ決まらなかったときの案を準備しておくとい良いでしょう。

### 話しやすい雰囲気づくり

このあと二人きりになった時の会話がはずみやすいように場を和ませましょう。緊張をほぐしてあげながら二人で会話するウォーミングアップを進めます。

### 話題の事前準備

趣味やお仕事など、各々のプロフィールから共通点を見つけておくと当日話題の振りに役立ちます。また必ずしも共通している必要はありません。きっかけとなる引き出しを準備しておきましょう。



二人とも音楽が趣味ね。  
お勤め先も食品業界ってところも共通点ね・・・  
カズさんはサッカー部だったのね、ナオミさんはサッカーは好きかしら？



趣味

勤め先の業種

好きな食べ物

学生時の部活

休日の過ごし方

など

当日会話が弾まなかったときの備えとして、事前に話題の準備をしておく  
と安心できます。それに加えて当日会話の中からも探していきましょう。

### 退席のタイミング

開始後およそ〇〇分を目安に退室します。会話が弾んでいない場合は心残りかもしれませんが、ずっと同席するわけにもいきません。

**緊張や沈黙を肯定してあげる**ことで、二人の気を楽しませてあげましょう。



そろそろ失礼しなきゃいけない時間なんですけど、やっぱりこういう場は緊張しちゃうわね！わたしもすごく緊張してるの。ご本人たちはもっと緊張するわよね！

沈黙って少し気まずいわよね。でも沈黙は自分と向き合っている大切な時間だから、お互い焦らずに待ってあげましょうね。



- ⇒緊張して当たり前、緊張は悪いことではないことを伝えましょう。
- 沈黙も前向きにとらえ、急かさずに会話を促していきましょう。
- きっとお二人とも気が楽になると思います。
- 逆にしゃべりすぎてボランティアさんの独壇場にならないように！

できる限り場を暖めて退席できると理想的ですね。

二人になったら逆に会話が弾む可能性もあるので、最後は心配しすぎず、二人を信じて退席すること。

### よくある質問FAQ

Q. お引き合わせ日時の段取りをしてもスケジュールがなかなかあいません。その間に会員からお付き合いをしてもなかなか会う事ができないのではないかと心配される声がありました。

A. いろいろな職業、勤務体制の方がいらっしゃいます。お会いしたいという気持ちを大事にして大切にして、職場の有給休暇や早退の利用、どちらかが歩み寄りのお気持ち、時間のすき間を探してみましよう。大事なものは「会う」ということ、それなくして、次の進展はありません。

Q. お引き合わせ当日に時間になっても会員が到着しない時、会員が遅刻などでして時間が大幅に遅れる場合はどうしたらよいでしょうか？

A. 約束時間においでにならないときは、緊急事態の発生かもしれません。会員の安否確認も応援の1つです。遅刻して来られる場合は、「お相手がお待ちなのでお会いした時に、お詫びを添えて」とアドバイスしておきましょう。またお相手には「不信」を抱かない程度にお伝えすれば、安心してお待ちいただく事ができます。また、やむを得ず、当日キャンセルになった場合は会場のスタッフに「お引き合わせ延期」を説明し、そのまま退席します。

Q. お引き合わせ費用をいただくタイミングはいつですか？

A. まずお越しになった方から、会員証で本人確認をし、費用の〇,〇〇〇円をお預かりします。事務的な事を最初に済ますことで、あとの会話に集中できます。

Q. 緊張が解けず、会話は途切れがち、サポーターの私の責任でしょうか？

A. 最初は誰でも緊張するもので、沈黙は自分と向かい合う時間でもあり大切な経験です。お話が弾まなかったとしてもサポーターさんが気落ちすることはありません。

### フリートーク時の立ち回り

受付やプロフィールトークで各参加者のキャラクター（社会的・引っ込み思案など）の把握に努めましょう。

ファーストインプレッションの集計結果も参考に、フォローをする方針を決めておくと動きやすいです。

#### 【ファーストインプレッション集計結果のチェックのポイント】

- 一番人気でフリータイムで集中しそうな人（バランスを注意）
- 一致しているカップル（チャンス）
- 一枚ももらっていない人（励ましたり、重点的にフォロー）

フリートーク時にどう立ち回るかを考えて進めると、より効果的にフォローできます。

### スロースターターのフォロー

フリートーク時に会話の輪に入るタイミングを逃しているスロースターターさんを見つけてフォローしていきましょう。

#### 【お声がけ例】



もらったファーストインプレッションカードのお礼は言いに行きましたか？

ファーストインプレッションカードに書いたお相手に、声かけされましたか？

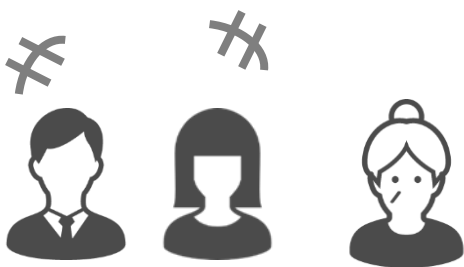
男性（女性）は話しかけられると嬉しいからどんどん話しかけてね

ファーストインプレッションカードは第一印象だから、このフリートークが勝負よ

引っ込み思案の参加者ほどフォローを必要としています。  
励ましながら背中をポンッと押してあげてください。

### 話が長引く際の対応

ファーストインプレッションで、人気集中した方がいる場合は注意が必要です。参加者が自分で間に割って入るのは難しいため、皆さんがバランスをとって間を取り持ちましょう。



お話し盛り上がってるところ、ゴメンなさいネ！  
○番の男性があなたとお話ししたいそうなのよ・・・  
こちらの輪に入っていいかしら？

出会いのチャンスが参加者全体に行くよう心がけ、コーディネートしていきましょう！

### カップリング後のフォロー

イベントでのカップリングは＝（イコール）交際ではありません。  
ボランティアの皆さん立会いの下、お互いの連絡先などを交換するところから始めていきます。

#### 【可能なら具体的な約束を】



今日は、是非次回お会いする約束をして帰りましょう！

⇒連絡先を交換して終わってしまうケースも多いです。ぜひ具体的な約束まで取り付けるところまでフォローしましょう。

#### 【男女の温度差についての説明】



今回のカップリングはあくまでお付き合いの入り口です。  
傾向として男性はすぐ結論を出したがり女性はじっくり考えようとします。  
初めてのデートでプロポーズして女性が驚いてダメになったケースもある  
みたいなので、焦らず仲良くなっていきましょう。

“縁”を最大限活かせるようにフォローしていきましょう！



### よくある質問FAQ

Q. イベント開始時間の○時間前に会場に行きますが、イベント開始まで、そしてイベント開始後、何をすればいいのか判らず不安です。

A. 会場に着いたら、担当者にセンターからのボランティアである事を伝え、イベントの中でどの部分を手伝うか聞いてください。企業によってボランティアさんをお願いしたい事はさまざまです。先輩ボランティアさんがいれば、一緒に聞いてください。

Q. イベント中や終了後に勝手にアドレス交換している男女がいました。大丈夫ですか？

A. センターではイベント中、終了後に個人の責任において連絡先の交換を認めています。ただし、明らかに営利目的や勧誘などに気がついた場合はセンターのスタッフに伝えてください。

Q. (元カノ元カレが再会した場合の対応) 気まずく別れたカップルがイベント参加していました。女性から居心地が悪いので帰りたいと申し出があり返答に困りました。こんなときはどんな言葉でそのイベントを楽しんでいただければよいのでしょうか？

A. 「出会いの機会」をできるだけ多くつくることを勧めることが婚活の目的でもありますから、当然、前に交際した人との再会はあり得ます。まして狭い地域ですからどこかで鉢合わせの可能性は大きいと思います。その前提でアドバイスをしたほうがいいですね。帰りたいというならやむを得ないこと、無理にお引き止めしないほうがいいと思います。でも他の参加者への配慮をしながら「運命の人がここにいるかもしれないのに、一人の人へのこだわりで帰るのは、運命のチャンスを逃すことになりかねない…」とささやいてあげるのもいいかもしれません。

### フォローアップのタイミングとメールの文例

カップリング後、担当ボランティアから、お二人の交際状況の確認（フォローアップ）を行う。

状況がどうなっているかはわからないので、二人の気持ちに水を差したり、傷つけたりしないように気をつけながらも、困っていることがないか、積極的にアプローチして、アドバイス・応援していくことが求められる。

状況確認したところ、交際が終了していたという場合もあるので、その場合も、次につながるような励ましの言葉をかけることが重要

#### 【○週間後のフォローの意義】

- 交際初期の悩みを聞くことにより、カップルを実際の交際へと導く手助けができる。
- カップリングはしたもののうまくいかず、ご縁がなかった人を励ますことができる。
- トラブルを抱えたカップルの早期発見につながる。
- お引合い時のイメージと○週間後の結果との関連性を探ることにより、より効果的なお引き合わせの実施につながる。

### 【○週間後のフォローのメールの文例】

#### ■順調な交際の応援

○○様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
イベントの際、とてもいい雰囲気  
だったので、いいご報告が聞けるこ  
とを願っていたところでした。  
今後お付き合いしていく上で、なに  
かご相談にのれることがあればいつ  
でもご協力しますのでご連絡くださ  
い。  
良いお付き合いが続くことをお祈り  
しています。

#### ■交際終了時の励まし

○○様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
結果に関わらず、返信してくださ  
った誠意に感謝いたします。  
いろいろな思いがあったことと思  
いますが、また、次の一步を踏み出  
されますことを心より応援しています。

#### ■複雑な交際終了のフォロー

○○様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
連絡が来なくなったとのご相談で  
すが、もう少し待ってみて来ないよ  
うなら相手の気持ちを確認してみ  
てはどうでしょうか？  
ご自身から聞きにくいようでしたら、  
またこちらへご相談ください。

こんにちは。  
婚活サポーターの鈴木です。  
先日のご相談の件ですが、今回は残  
念ながらご縁がなかったようです。  
お返事が遅れたお相手の方も一生の  
ことなので考える時間が必要だっ  
たのかと思います。  
○○さんもいろいろな思いはあると  
思いますが、お気持ちを整えられ、  
また次の一步を踏み出されますこ  
とを心より応援しております。

### 【〇か月後のフォローの意義】

- 交際時の悩みを聞くことにより、カップルを成婚へと導く手助けができる。
- 交際はしたものの上手くいかず、ご縁がなかった人を励ますことができる。
- 出会いイベントを通じて知り合ったカップルの交際時の問題を聞くことができ、より良い交際につながる。
- 同じようなトラブルの事前対応を参考にすることで、より質の高いボランティア推進員の活動が可能となる。
- 実際の交際へとつながったカップルから、さらに進んだ状態の成婚への可能性があるカップリング率を把握することができ、より質の高い出会いの場となるイベントの実施につながる。
- 成婚へとつながるカップルと連絡を取り、成婚記念品の存在等を告知することにより、成婚数の把握につながる。

### 【〇か月後のフォローのメールの文例】

#### ■フォローメッセージ

〇〇様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
その後2カ月経ちましたが、□□様との交際は順調でしょうか？  
お悩み事などありましたら、いつでもご相談ください。  
よろしければ交際継続の有無をお知らせください。ご返信お待ちしております。

#### ■順調な交際の応援

〇〇様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
順調な交際とのお返事とてもうれしく読みました。  
今後、お付き合いしていく上で、なにかご相談にのれることがあればいつでもご協力しますのでご連絡ください。  
良いお付き合いが続くことをお祈りしています。

#### ■交際終了のフォロー

〇〇様

ご返信ありがとうございます。  
婚活サポーターの鈴木です。  
結果に関わらず、返信してくださった誠意に感謝いたします。  
いろいろな思いがあったことと思いますが、また、次の一步を踏み出されますことを心より応援しています。

### 迷っている利用者への対応

お引き合わせや婚活イベントで数時間話しただけで、お相手のことがよくわからないのは当然です。

「もう一度会って話をしてみたいかどうか？」を基準にしてもらったらいと思います。連絡先と名前をお伝えすることに抵抗がなければ「もう一度会ってみたら」とすすめてみましょう。

どんなにいい人でも、そう感じるかどうかは本人次第です。

### 相手の気持ちを確認する際の注意

お相手の気持ちは、ケースにもよりますが基本的には、当事者であるご自身が確認されるのが望ましいです。

お気持ちによっては、背中を押してあげるような声かけをするようにしましょう。ボランティアの皆さんがお二人の間でお互いの気持ちを伝達していると、誤解を招いたり、伝え方によっては相手を傷つけたり、個人情報を漏らしたりすることにもなりかねません。

ボランティアの皆さんは、結果に寄り添い前進のフォローをしてあげてください。ただ、お相手と連絡がうまく取れないなど困っているときは、皆さんからお相手にお尋ねしてもいいと思います。

### よくある質問FAQ

Q. お引き合わせ後に双方に交際するかどうかの返事を聞きますが、片方が「付き合いたい」、もう片方が「お断り」というとき、とても悩みます。「お断り」でも迷っている場合は説得したほうがいいのでしょうか。

A. 交際の是非を決めることに迷いがあれば、その理由を先に聞いてみてはどうですか？「迷い」はその人の心にあるこだわりで、誰にでもあることです。迷いの内容に応じて背中を押してあげたり、会員さんの気持ちを優先させたりすることも必要です。必要以上におすすめしても、思うようにはいきません。気楽に考えるように促してあげてはいかがでしょうか。

Q. 「交際中お相手の方に既往病があることがわかりました。交際をお断りしたいのですが、どのような理由にすればよいか迷います」との相談がありました。病気についてとなると第三者がどこまで口を出してよいか返答にも困りました。

A. 病気の内容にもよりますが、いずれにせよ「病」を理由に交際中止と言われることは、その方にとってはけっして気持ちのいいものではなく、「傷つく」ことになるでしょう。それでも、交際していたなら、そのご本人が直接お断りの気持ちを伝えるしかないのです。そういう場合、無難に「性格があわない・・・」など気持ちのズレを理由にしている方が多いようです。ボランティアさんが交際中止の理由に口添えしてあげる必要はないかと感じます。

Q. 自分よりも年齢の高い方のフォローをすることがあります。交際がうまくいかなかったことから、アドバイスしても説得力がない（頼りない）ように思われてしまいました。

A. 自分のやり方や、考えを言ってあげたり、注意を与えたりするようなアドバイスはあまり必要ないかと思えます。

ボランティアさんと利用者の信頼関係は、ご本人に寄り添ってあげることから始まります。そのためには、思いを聴いてあげる。どんな結婚をしたいのか、結婚に至らない課題や壁をクリアできるか一緒に考えてあげることが大切かと思えます。

### 利用者との初対面の際の自己紹介

利用者との初対面の際は、利用者には少なからず緊張や警戒があります。心を開いて本音で相談してもらうことが重要です。まずはボランティアご自身のことについて話してみましょう。

初対面の人に対するコミュニケーションの取り方として「**自己開示**」はとても有効です。自分がどんな人間か話すことで警戒心を和らげます。

また、「こんなにさらけ出してくれたのだから、自分の話もしなきゃ」といった「**返報性**」の効果も期待できます。



### 希望条件のヒアリング

相手に求める条件などを聞いていくと、理想が高すぎてマッチングが難しそうな利用者もいらっしゃいます。

そんな時は、第一回研修で得た統計的な知識を活用しながら希望条件の緩和などを提案していきましょう。

	年齢差	婚姻数	割合	割合累計
1	同年齢	71,202	21%	21%
2	夫1歳上	46,166	14%	35%
3	妻1歳上	33,367	10%	44%
4	夫2歳上	31,309	9%	54%
5	夫3歳上	24,491	7%	61%
6	夫4歳上	19,190	6%	67%
7	妻2歳上	16,333	5%	71%

資料：厚生労働省「令和元年人口動態統計」より作成



芸能人のように若い奥さんが欲しい！

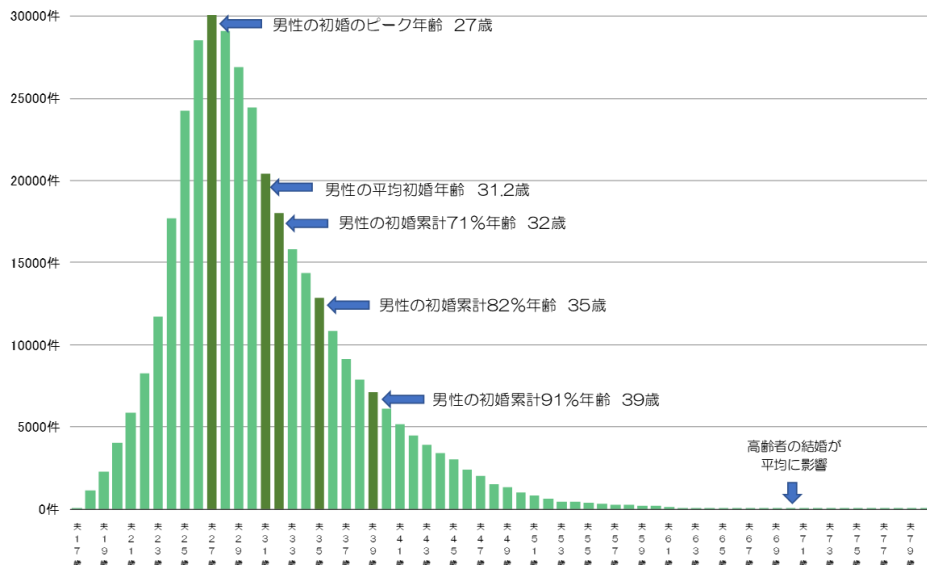
年の差婚は、統計的には、かなりレアなケースなんです。無理強いはいまあせんがもう少し近い年代のお相手も検討してみては？



### 結婚についてのモチベーション

両親などにすすめられて、本人は乗り気でない利用者もいます。まだ結婚を焦らなくてもよいのではと考える方もいるかもしれません。

ここでも、第一回研修で得た統計的な知識を活用しながら結婚に対する意識を高めてもらえるよう促していきましょう。



結婚年齢は平均で31歳でしょ？まだ焦らなくてもよい気がする...

平均はそうですが、ピークは27歳です。35歳までに8割以上が結婚してるんですよ。焦る必要はないけどそろそろ積極的に進めて行きましょう。



### 自己PRの記載例

登録シートの自己PR欄はお相手から選んでもらうために重要なポイントです。記入例を参考にしながらしっかり記入できるようフォローしましょう。

#### 【男性側】

はじめまして。プロフィールを見ていただきありがとうございます。  
今まで出会いがありませんでした。周りが結婚し始めたことをきっかけに、このままではいけないと思い、一念発起して登録しました。  
自分では意識していませんが、周りからは穏やかな人だと言われます。  
普段は英会話教室に通ったり、B級グルメを探して食べに行ったり、近場ですが旅行に行ったりしています。おすすめの場所もあるので、ぜひ紹介したいです。  
将来は一緒に同じ趣味を共有して楽しみ、常に語り合える関係を築きたいです。

#### 【女性側】

はじめまして。  
周囲から性格は穏やかでのんびりしていると言われます。  
休日は買物に出かけたり、カフェでゆっくりお茶をすることが多いです。  
旅行も好きなので、一緒に行っていただけパートナーが居ると素敵だなと思います。  
お互い自然体でいれるような、居心地の良い男性と出会えればと思っています。  
よろしくお願いします。

婚活を続けるうえで、うまくいくことばかりではありません。

なかなか良い相手と巡り会えなかったり、良いと思っていた相手に断られたりと利用者が傷つくことも多々あると思います。

利用者の心のケアをしながら寄り添ってあげることもボランティアの役割の一つです。

### 不成立時のフォロー

婚活を続けていく上でうまくいくことばかりではありません。期待していたお相手から断られ傷ついてしまう利用者もいると思います。つらい時こそ利用者は皆さんの支えを必要としています。利用者に寄り添いながらフォローしてあげてください。

### お断り理由のヒアリングと相手へのフィードバック

お相手からお断りの理由が聞けた場合、状況によってはお伝えしていい場合もあります。

ただし、必ずしもそのままお伝えするのではなく、利用者をなるべく傷つけることのないような配慮が必要です。仮に利用者にとって耳の痛いことでも、次の機会に向かって伝えるべき事があるならば、客観性を持たせながら、ボランティアとして気づいたことを、お伝えしてみてください。

よい経験となって、次の出会いへとつながるようなフォローを、心がけましょう。

### 「もっといるかも症候群」について

未婚が、結婚していない理由として上位にあげられるのが「適切な相手にめぐりあわない」という理由です。その中で高い理想をもって婚活をされている利用者もいらっしゃいます。

自分の理想とのギャップが起因して、前に進めなくなってしまう利用者もいらっしゃるようです。

なかなか決まらない方へのフォローとして、「理想」について今一度考えてみることを促すのも有効かと思えます。

決まらないと思ひ悩む要因が自分自身にもあることがわかれば、気持ちも軽くなって活動にも積極的になれるかもしれません。

ただ、利用者の将来に関わることで、安易に妥協を推奨したり考えを押しつけるのではなく、統計データ等も引用しながら、あくまでご自身の考え方を直すという方向で話し合うよう心掛けてください。

利用者に対してだけではなく、ボランティアの皆さん自身も活動を通じて嫌なことを言われたり、利用者から過度なプレッシャーを受けたりすることが想定されます。

ひとりで抱え込まずに相談しながら進めていければと思います。

何かあれば気軽に相談してください。

### 困ったときの相談窓口

ボランティア活動をするうえで困りごと等があった場合は、一人で抱え込まずにまずはセンターにご相談してください。

センター職員は皆さんの味方です。些細なことでも遠慮なく連絡いただけると嬉しいです。

<〇〇センター連絡先>

**0 0 0 - 0 0 0 - 0 0 0 0**

センター職員に相談しづらい悩みもあるかもしれません。メンタルヘルスに関する匿名で相談できる窓口も紹介しておきますので、こちらもご活用ください。

<〇県こころのホットライン>

**0 0 0 - 0 0 0 - 0 0 0 0**

メンタルヘルス関連以外の窓口も第6章で紹介しています。



### 先輩ボランティアの体験談

ボランティア活動は大変なことも多いですが、反面嬉しいこともたくさんあります。先輩ボランティアたちも、いろいろな経験をしながらやりがいを感じて活動してくれています。

カップルの方と深い関わりあいができ、責任の重さも感じるが、カップルの交際が順調にいき、お二人からお礼を言われると、こちらもすごくうれしい気持ちになります。

自分の婚活経験から、恋愛したことがないけれども結婚したいという人がたくさんいる。婚活に悩んでいる人がいたら幸せになってほしい気持ちが大きいので、できることを伝えていきたいなと思っています。

最初は不安なこともありましたが、経験を重ねていくうち、いろんなことがわかってきて、楽しさが見えてきます。自分も楽しむことが一番大事だと思います。

このボランティアをしていないと出会えない、いろいろな人と出会えることが楽しいです。

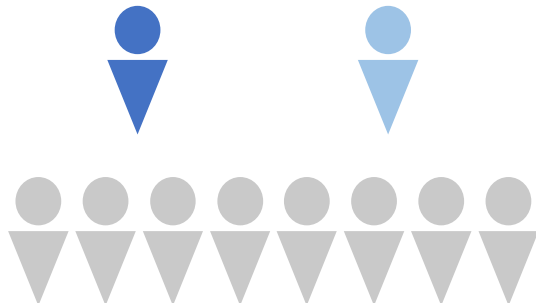
ボランティアの活動はチームワークが重要です。  
センターや先輩ボランティアさんと連携しながら進めると、より成果が出やすくなります。

連絡会などの機会を設けていますので積極的に参加してみてください。

## ボランティア同士の連携について

当県では地区ごとにチーム制で活動しています。各チームにはベテランボランティアのチームリーダーとサブリーダーがいますのでわからないことがあったら積極的にご相談ください。

【チームリーダー】 【サブリーダー】



### ◇チームの活動内容

- ・ チームごとの情報交流会（年〇回実施）
- ・ リーダー会議の情報共有（トラブル例・好事例）
- ・ 新人ボランティアの研修・ロールプレイング
- ・ リーダー、サブリーダーによる相談対応
- ・ 新人ボランティアの初期同行

皆さんも将来的には、新人ボランティアのフォローをお願いします。

最後に、結婚支援業務において直面しやすいさまざまなケースについての対応方針について、QA集の形で取りまとめています。一部のケースについてはNG対応も整理しているので、研修の際にいくつか例示して参加者の皆さんに対応を考えてもらうことも一案です。

※実際に各自治体で使われているQ&Aを参考に編集したのですが、対応の仕方や留意点等が異なる場合は修正して、地域の実情に合った内容に編集してください

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
利用者とのやり取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせ後の継続意思を確認すると、利用者が自身の意思を言わずに「相手の方はどう言っていますか」等と聞いてくる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 相手の方の意思が気になる方は多いが、その後の交際・結婚を考えると「相手の思うままの自分」ではなく、正直な気持ちを伝えていただく必要があるため、まず自身の意思を伝えていただくようにする。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせや交際お断りの理由を聞いて、相手の方に伝えた方が良いか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お断りの理由を聞いても、本音の理由を話したくない方も多いことを念頭に置く。</li> <li>✓ 更に、お断りの理由を相手の方に伝えることは、困惑や動揺を生んで気持ちの切替を阻害し、異性への不信感に繋がる恐れもあるため、基本的には相手の方に伝えることはしない。</li> </ul> <p>NG：お断りの理由を相手の方に伝え、「〇〇を改善すべきだ」等とアドバイスしてしまう</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「今後の参考として自身についてアドバイスしてほしい」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 一般論の範囲で、否定的な表現は避けて押し付けにならないように配慮してアドバイスを行う。</li> <li>✓ 体系・顔・表情・髪型等の容姿に関わるアドバイスは避けるようにする。</li> </ul> <p>NG：「前髪が顔にかかると暗い印象になるから、散髪した方が良いですよ！」等と容姿に関わるアドバイスをしてしまう。</p>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
プロフィール、 マッチング	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から、病気や障害のことについて、プロフィールへ記載すべきか、どのタイミングでカミングアウトすべきか相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ プロフィールへの記載内容については、利用者ご本人の意向次第であることを念頭に置く。</li> <li>✓ その上で、「一般的には、結婚においては重要な情報であるため、一定早い時期（遅くとも成婚を見据えた交際に至る段階まで）にお伝えすることが望ましいと思われるが、プライベートな情報であるため、お相手を信頼でき受け止めてくれるであろうタイミングを見計らって、カミングアウトすることが良いのではないか」等と適宜助言する。</li> </ul> <p>NG：プロフィールへの記載/非記載やカミングアウトのタイミングをボランティアから指示する</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 高齢の利用者から「年齢的に婚活は難しいか」「若い（年の差の離れた）方と結婚したい」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 極端に高齢でなければ、毎年一定数の成婚があることを伝える。</li> <li>✓ 一方で、年の差婚希望に関しては成婚実績が少ないことを伝え、適宜希望条件の見直しを勧める。</li> <li>✓ それでも年の差婚を希望される場合は、しばらく希望条件でトライして見ていただき、中々マッチングしない場合に改めて条件の見直し検討を提案する。</li> </ul>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
引き合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から、適切な服装についてアドバイスして欲しいと相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 男女ともに清潔感のあるスタイルが好ましい（一例として男性は紺やグレー等のスーツやジャケットにパンツと革靴、女性は明るめの色の服にナチュラルメイクでアクセサリ・ネイル等は控えめ）と伝える。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせで利用者間の会話が弾まない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コミュニケーションが苦手な方も多く、まして引き合わせの場は緊張して当然であることを念頭に置く。</li> <li>✓ 会話のきっかけが全くない場合はYes/Noで答えられるクローズドクエスチョン、会話が膨らまない場合はオープンクエスチョンで会話を促すことが一案。</li> <li>✓ ただし、第三者に見守られていると会話しづらいと感じることも多いので、様子が気になっても退席してしまう方が、会話が弾むこともある。</li> </ul> <p>NG：場を持たせようとしてボランティアが話を続けてしまい、利用者の話す機会を奪ってしまう</p>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
交際、結婚	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「他に良い人が現れるかもしれないと思うと、結婚に踏み切れない」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「もっと良い人が現れるかもしれない」という考えを否定する必要はないが、未来の事は誰にも分からず、今以上に良い人は現れない可能性もあることを伝える。</li> <li>✓ 結婚が決められないことを「他に良い人が現れるかも」という理由付けをして、無意識のうちに逃げているのかもしれないため、まずは目の前の相手、現実と向き合うことを勧める。</li> </ul> <p>NG：今以上に良い人は現れないから、結婚するべきだ！等と断定的に指示してしまう</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「早く結婚したいが相手が具体的な話をしてくれない」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 相手からの話を待つだけでなく、積極的に自身から行動しても良いことを伝える。</li> <li>✓ 相手も相談者の気持ちが分からず悩まれているかもしれないため、話し合いの場を設けて、お互いの理解を深めることを勧める。</li> </ul>



分類	Q (ケース)	A (対応方針)
個人情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「最初の引き合わせでは相手のプライベートをどこまで聞いてよいか」等と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 名前や住所等の個人情報でなくとも、個人の特定につながる固有名詞（卒業学校名、会社名、住んでいる地区名など）は避けていただく。</li> <li>✓ プロフィールの公開項目にある内容については、一般的に初対面で聞いても差支えない内容だが、相手が非公開とされている項目については「差支えなければ〇〇について伺っていいですか」、「答えたくない場合は、話されなくて結構です」等と前置きすることを勧める。</li> <li>✓ 何か聞きたいことがあれば、「自分はこうだけど、あなたはどうですか？」と聞くことも一案。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 知人等が利用者であることを知った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 知人等が利用者であることを知っても、第三者にはもちろん、自身の家族や知人等の家族、知人等本人にも言わないようにする。</li> </ul> <p>NG：知人等本人に「登録しているんですね」等と声をかけてしまう。</p>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 長時間の交渉・クレームを打切るタイミングと、その切り出し方はどうしたら良いか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 最初に面談時間・対応時間を約束しておく。</li> <li>✓ これ以上交渉しても堂々巡りになると判断したら、「何と申されても当方の考え方は変わりません」等と切り出し、退席を促す。</li> <li>✓ 相手がそれでも居座るようであれば、ビル管理者や警察等に連絡する。</li> </ul> <p>NG：相手の不当な要求に応える</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 上司との面談を要求してきて、「用件は直接上司に話す」と言っている場合どのように対処したら良いか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 上司の面談要求に応じる必要はなく、「私が担当なので、お話は私が伺います。上司には必要があれば私から報告します」と説明する。</li> <li>✓ 面談要求が執拗な場合は、ビル管理者等に連絡して退去を促す。</li> </ul> <p>NG：上司の面談要求に正当な理由なく応える</p>