

令和5年度結婚支援ボランティア等 育成モデルプログラム開発調査

結婚支援ボランティア等育成モデルプログラム附録
サマリー版

- 本モデルプログラムは下記形式で行われる研修を想定して作成しています。
- 第2回の内容は特に実践形式での学びが効果的であるため、経験豊富なボランティアの方に講師を担当いただくことも考えられます。第3回研修の内容は特に専門知識が必要であり、外部専門家に講師を担当いただくことも考えられます。

項目	内容
実施者	✓ 地方自治体、NPO団体等
受講者	✓ 地方自治体が運営する結婚相談所、結婚支援センターを支援するボランティアおよびボランティア希望者
研修時間	✓ 研修回数は年3回、1回2時間程度の予定
研修方式	✓ 対面を原則（リモート可）
研修定員	✓ 10～30人程度
内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第1回研修 わが国の少子化と結婚状況の現状 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 第1章. わが国および各地域における少子化の現状 ➢ 第2章. 未婚者の恋愛・結婚状況 ➢ 第3章. 婚活・結婚支援サービス業界の現状 ✓ 第2回研修 結婚支援ボランティアの活動 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 第4章. 結婚支援ボランティアの活動内容 ➢ 第5章. 結婚支援業務に関する知識・技能 ✓ 第3回研修 結婚支援業務の法的な問題 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 第6章. 結婚支援業務に関するトラブルおよびその対応 ➢ 第7章. 結婚支援業務に関わるための法的知識等

第1章. わが国および各地域における少子化の現状

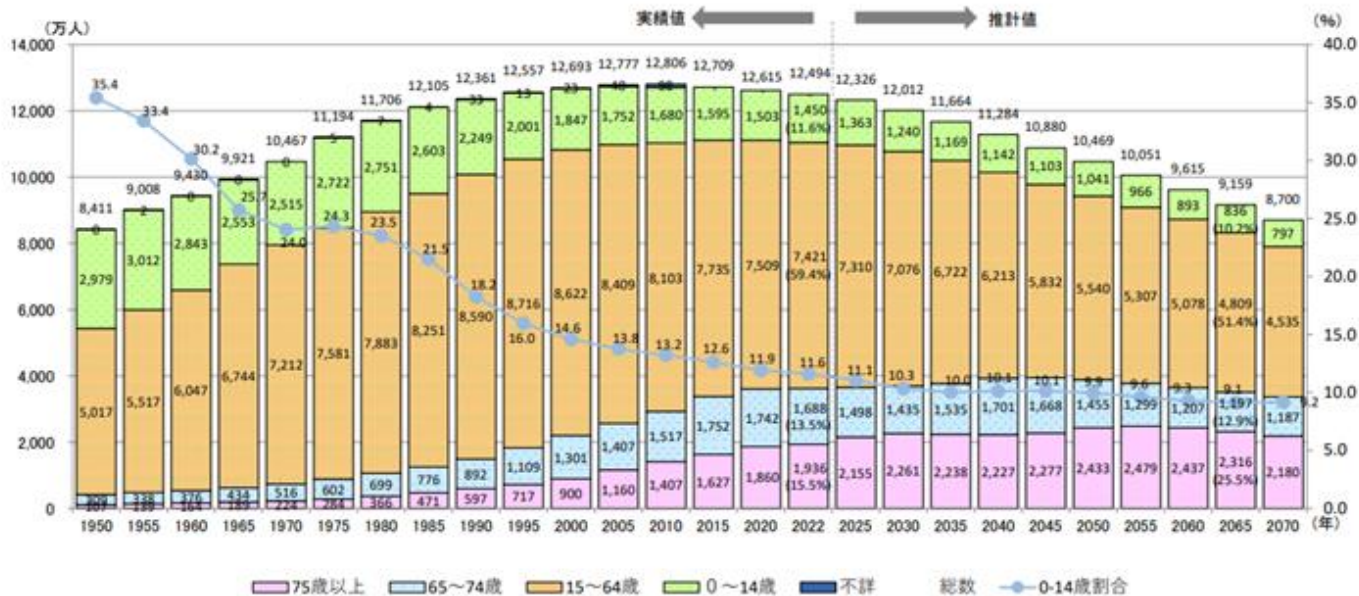
※スライド左上の番号は附録と統一しています。そのため、サマリー版では一部の番号が飛んでいます。以下同様です。

(1) 日本・本県（市町村）の人口推移

- 日本の人口は2020年に約1.2億人いるが、少子高齢化によって、今後、年々、子ども・若者が減少し、高齢者が増えながら人口が減少していく。
- 国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、2070年には8,700万人となる。

日本の人口構造

◆ 社会全体の中で、年少人口割合（0-14歳割合）は年々低下。2050年以降、10%未満の水準になる。



資料：2020年までは総務省「国勢調査」（2015、2020年は不詳補完値による。）、2022年は総務省「人口推計」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果から作成。

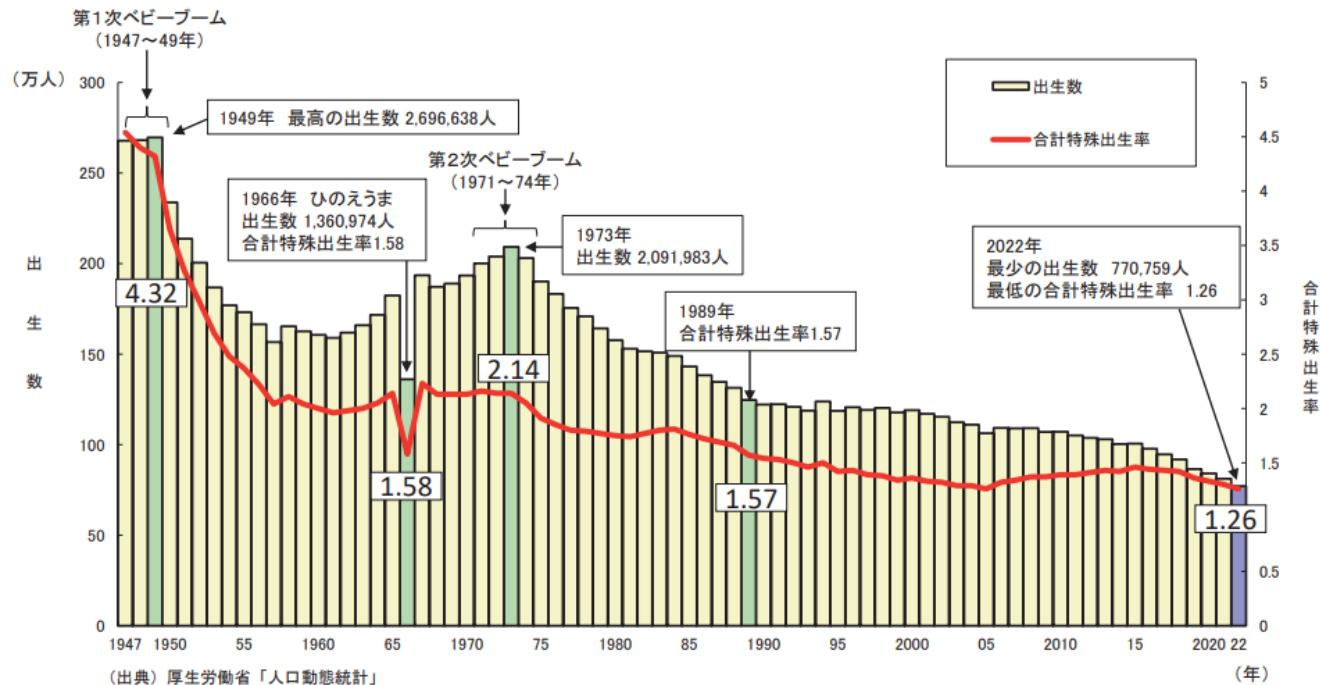
注：1. 2015年及び2020年の年齢階級別人口は不詳補完値によるため、年齢不詳は存在しない。2025年以降の年齢階級別人口は総務省統計局「令和2年国勢調査 年齢・国籍不詳をあん分した人口（参考表）」による年齢不詳をあん分した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950～2010年の年少人口割合の算出には分母から年齢不詳を除いている。ただし、1950年及び1955年において割合を算出する際には、下記の注釈における沖縄県の一部の人口を不詳には含めないものとする。

2. 沖縄県の1950年70歳以上の外国人136人（男55人、女81人）及び1955年70歳以上23,328人（男8,090人、女15,238人）は65～74歳、75歳以上の人口から除き、不詳に含めている。

3. 百分率は、小数点第2位を四捨五入して、小数第1位までを表示した。このため、内訳の合計が100.0%にならない場合がある。

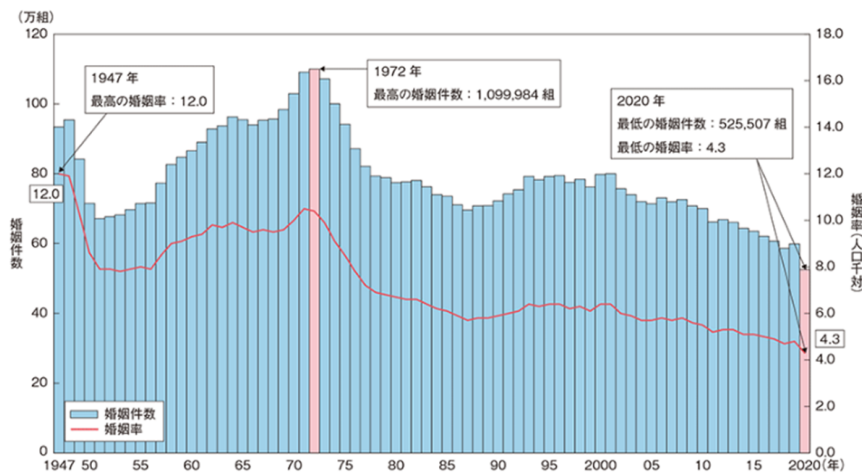
(2) 出生数、出生率の推移

- 日本の出生数は、戦後すぐは年間で約270万人を超えるこどもが生まれていたが、1973年の第2次ベビーブームを最後に減少傾向が続き、近年は年間80万人を割る状況となっている。
- また、一人の女性が、その年の年齢別（15歳～49歳）の出生率によって一生に生むこども数を割り出した「合計特殊出生率」も長く減少傾向にあり、2005年を底に若干上昇傾向となったが、近年はまた減少傾向となっている。

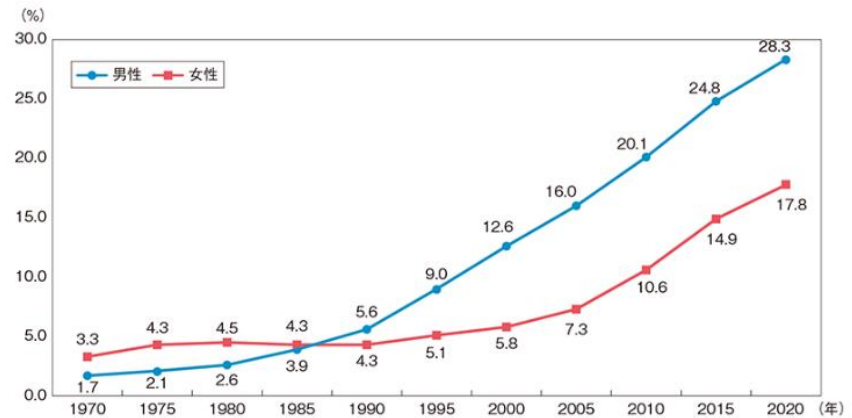


(4) 婚姻件数、婚姻率、50歳時未婚率の状況

- 一方、「どのくらいの人結婚しているか」については、婚姻件数は1970年頃には年間100万件を超えていたものの、その後は減少傾向にあり、近年は年間60万件を切っている。
- 50歳まで一度も結婚したことのない未婚の人の割合である「50歳時未婚率」は年々上昇しており、2020年の国勢調査では、男性は4人に一人、女性は6人に一人に上っている。



資料：厚生労働省「人口動態統計」を基に作成。



資料：各年の国勢調査に基づく実績値（国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集」。(2015年及び2020年は配偶関係不詳補完結果に基づく。)

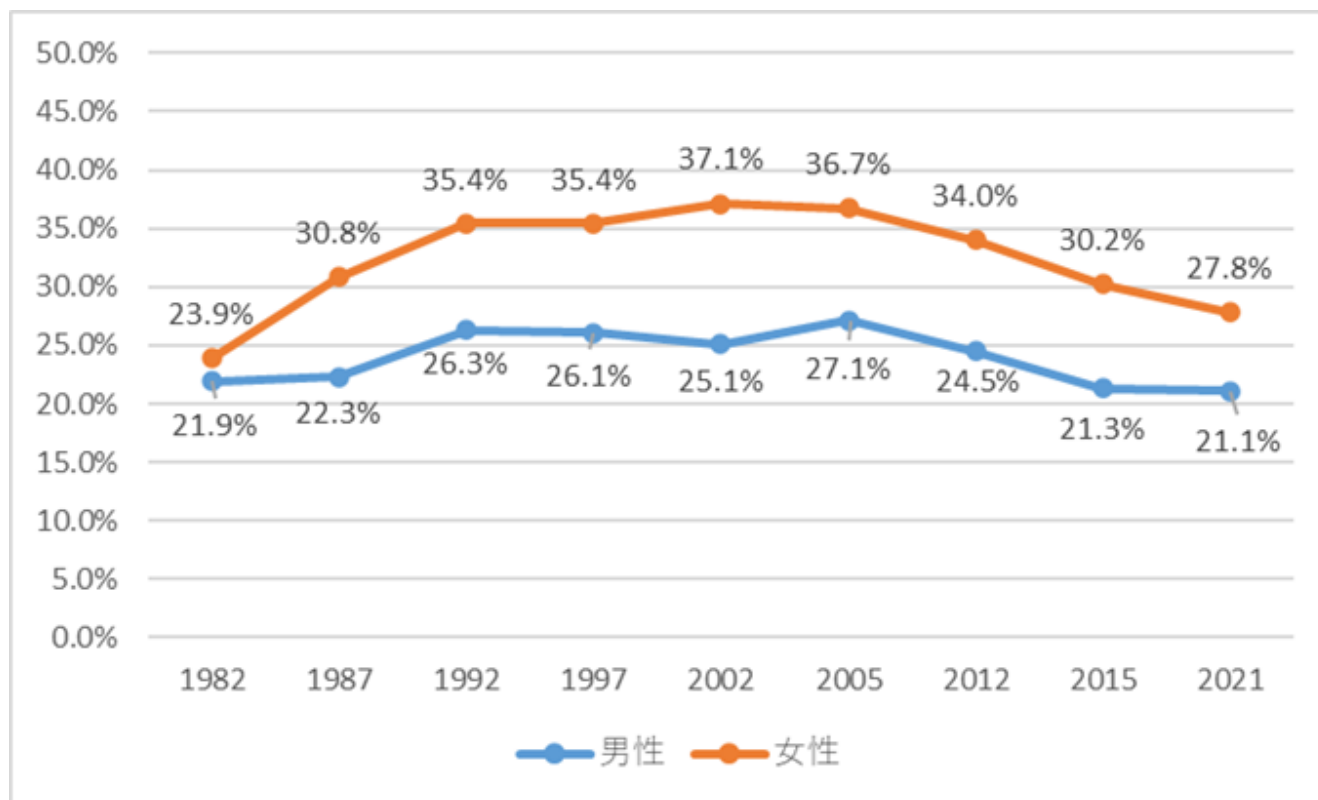
左：内閣府子ども・子育て本部『令和4年版少子化社会対策白書』「第1-1-8図 婚姻件数及び婚姻率の年次推移」、
右：内閣府子ども・子育て本部『令和4年版少子化社会対策白書』「第1-1-10図 50歳時の未婚割合の推移と将来推計」

第2章. 未婚者の恋愛・結婚状況

(1) 男女別にみる「交際相手がいる割合」の推移

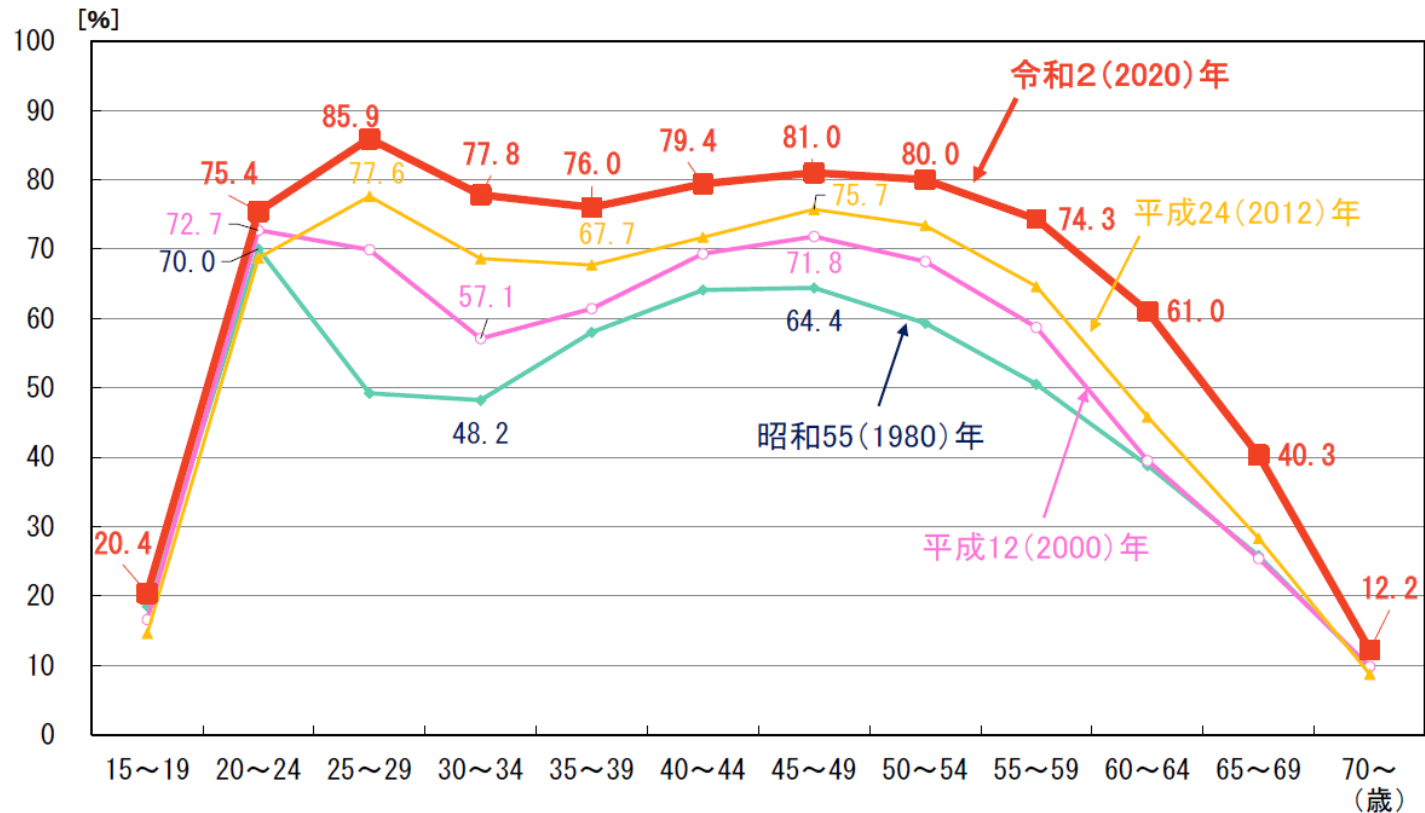
- 18歳から34歳の男女で、「恋人として交際している異性がいる」、または「婚約者がいる」人の割合は、男性が約2割、女性が約3割。

交際相手がいる割合の推移（18～34歳男女）



(3) 女性の年齢階級別労働力率の推移

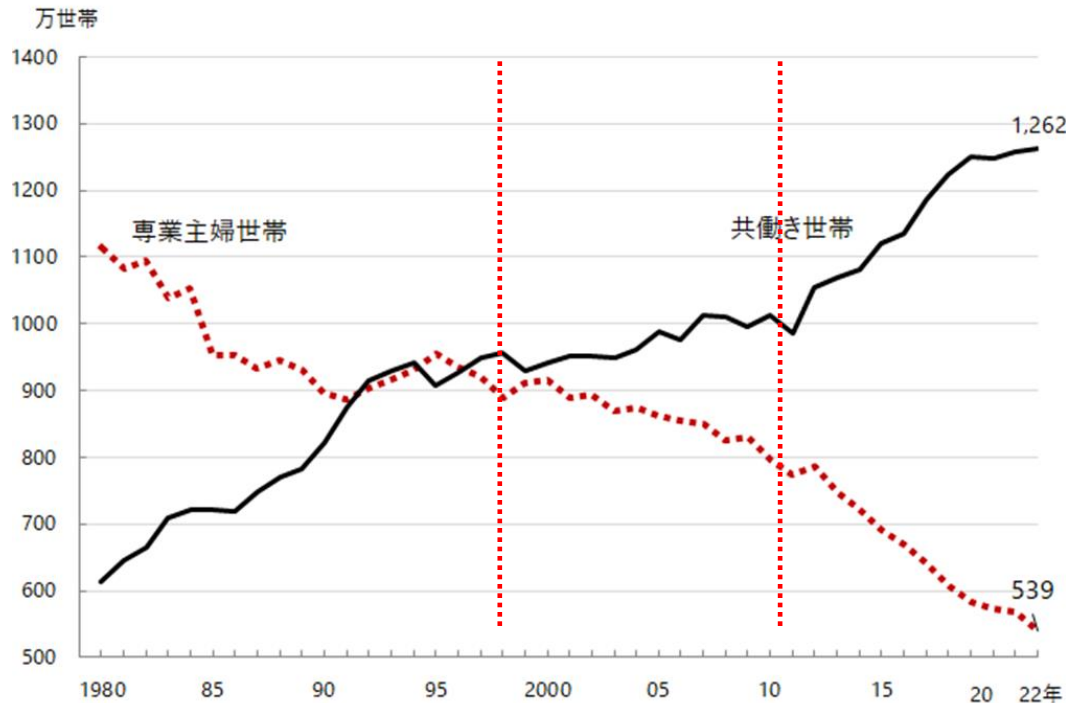
- 25歳～29歳の女性の労働力率は、1980（昭和55）年では、5割を切っていたが、2020（令和2）年では8割を超えている。20歳代後半が社会人としてのキャリア形成の時期と重なるようになった。



(備考) 1. 総務省「労働力調査(基本集計)」より作成。
2. 労働力率は、「労働力人口(就業者+完全失業者)」/「15歳以上人口」×100。

(4) 共働き世帯と専業主婦世帯の推移

- 1980（昭和55）年以降、夫婦ともに雇用者の共働き世帯は増加し、1997（平成9）年以降は、共働き世帯が専業主婦世帯を上回っている。
- 2010年以降は、共働き世帯が急激に増えている。男女ともに働きながら家事・育児を担うことが求められる時代に。



資料出所 総務省統計局「労働力調査特別調査」、総務省統計局「労働力調査（詳細集計）」

注1 「専業主婦世帯」は、夫が非農林業雇用者で妻が非就業者（非労働力人口及び完全失業者）の世帯。2018年以降は夫が非農林業雇用者で妻が非就業者（非労働力人口及び失業者）の世帯。

注2 「共働き世帯」は、夫婦ともに非農林業雇用者の世帯。

注3 2011年は岩手県、宮城県及び福島県を除く全国の結果。

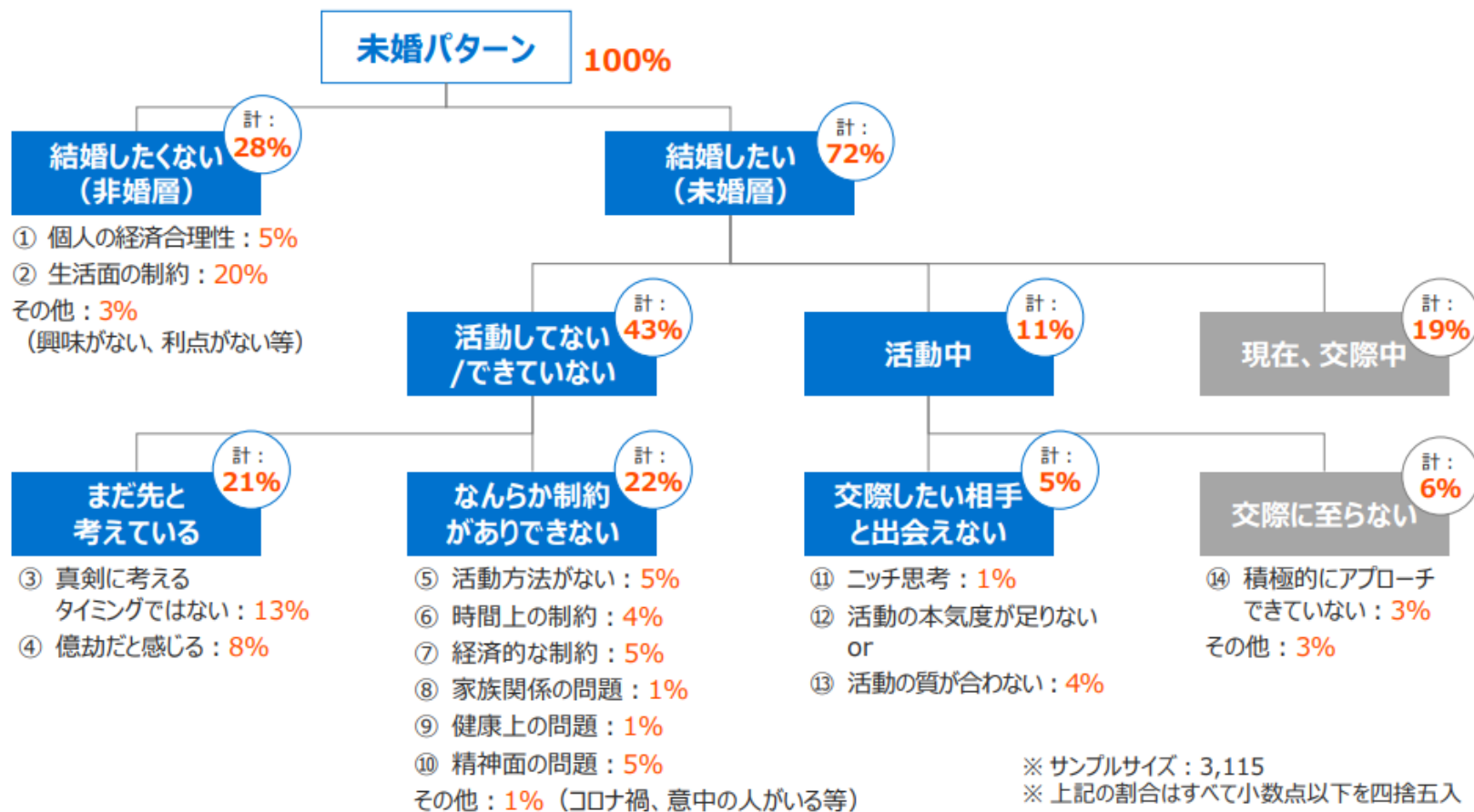
注4 2018年～2021年は2020年国勢調査基準のベンチマーク人口に基づく時系列接続用数値。

- 芸能人カップルの年の差婚が報道されて目立つ傾向があるが、実は、統計上、年の差婚はかなりレアケース。
- 若い相手との結婚を望むのならば、自分も若いうちから婚活を始めないと、希望をかなえるのは難しい。

初婚カップルの年齢差

	年齢差	婚姻数	割合	割合累計
1位	同年齢	59,596	22.4%	22.4%
2位	夫1歳上	37,357	14.0%	36.4%
3位	妻1歳上	27,157	10.2%	46.6%
4位	夫2歳上	24,702	9.3%	55.9%
5位	夫3歳上	19,069	7.2%	63.1%
6位	夫4歳上	14,789	5.6%	73.6%
7位	妻2歳上	13,174	4.9%	77.7%

- 未婚者の未婚パターンを整理した調査によると、調査対象の未婚者のうち72%は「結婚したい」と考えているが、うち43%はまだ結婚に向けた活動に踏み出せていない層である。

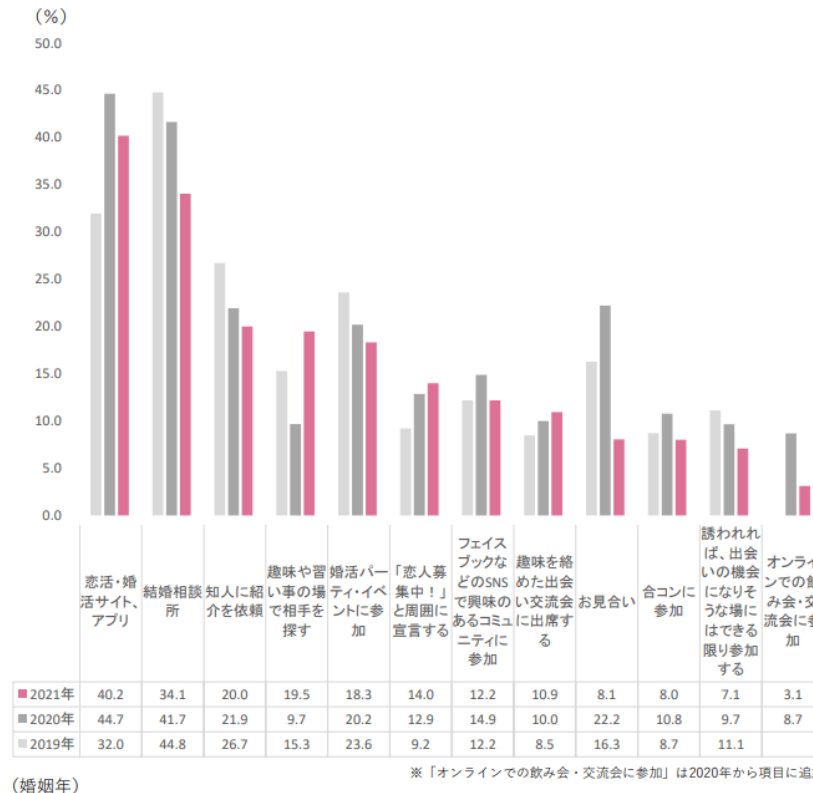


第3章. 婚活・結婚支援サービス業界の現状

(3) 民間の婚活支援サービスの状況

- 結婚した人の婚活支援サービスの利用状況をみると、コロナ禍もあってか、婚活サイト・アプリの利用割合が増えている。利用割合は、婚活サイト・アプリ（40.2%）、相談所（34.1%）、お見合い（8.1%）、知人に紹介を依頼（20.0%）、婚活パーティ・イベント（18.3%）。

民間の婚活支援サービスの利用状況



リクルートブライダル総研『婚活実態調査2023』「実施（利用）した婚活によって、結婚した人の割合（1次調査／各年に結婚した人のうち、各婚活を実施（利用）した既婚者／各項目単一回答）」

①結婚相談所

- 婚活・結婚支援サービスは、「利用までの流れ」、「サービス内容」、「料金」などで「店舗型相談所」、「オンライン型相談所」、「オンラインサービス」に大別される。それぞれに違った特徴があり、個人の希望にあったサービスをよく考えて選ぶことが重要。
- 結婚相談所は、結婚を希望する独身の会員に対して、結婚を前提とした出会いを支援するサービス。利用するには本人確認書類に加え、独身証明書や年収証明書などを求める事業者が多い。

(事業者・団体により異なる。上記は一般的な例示)



(4) 婚活・結婚支援サービス別の特徴

②オンラインサービス（婚活サイト・マッチングアプリ等）

- オンラインサービスは20代～30代の利用者が多く、恋愛や結婚対象となるパートナーとの出会いを気軽に見つけられるサービス。
- 利用料金が定額制のところが多く、比較的安価で気軽に始められる。
- 最近は、オンラインサービスであっても、独身証明書の提出を求めたり、専用のカウンセラーが支援したりするなど、利用者の真剣度に応じて、様々なサービスを提供するケースも。

(事業者・団体により異なる。上記は一般的な例示)



第4章. 結婚支援ボランティアの活動内容

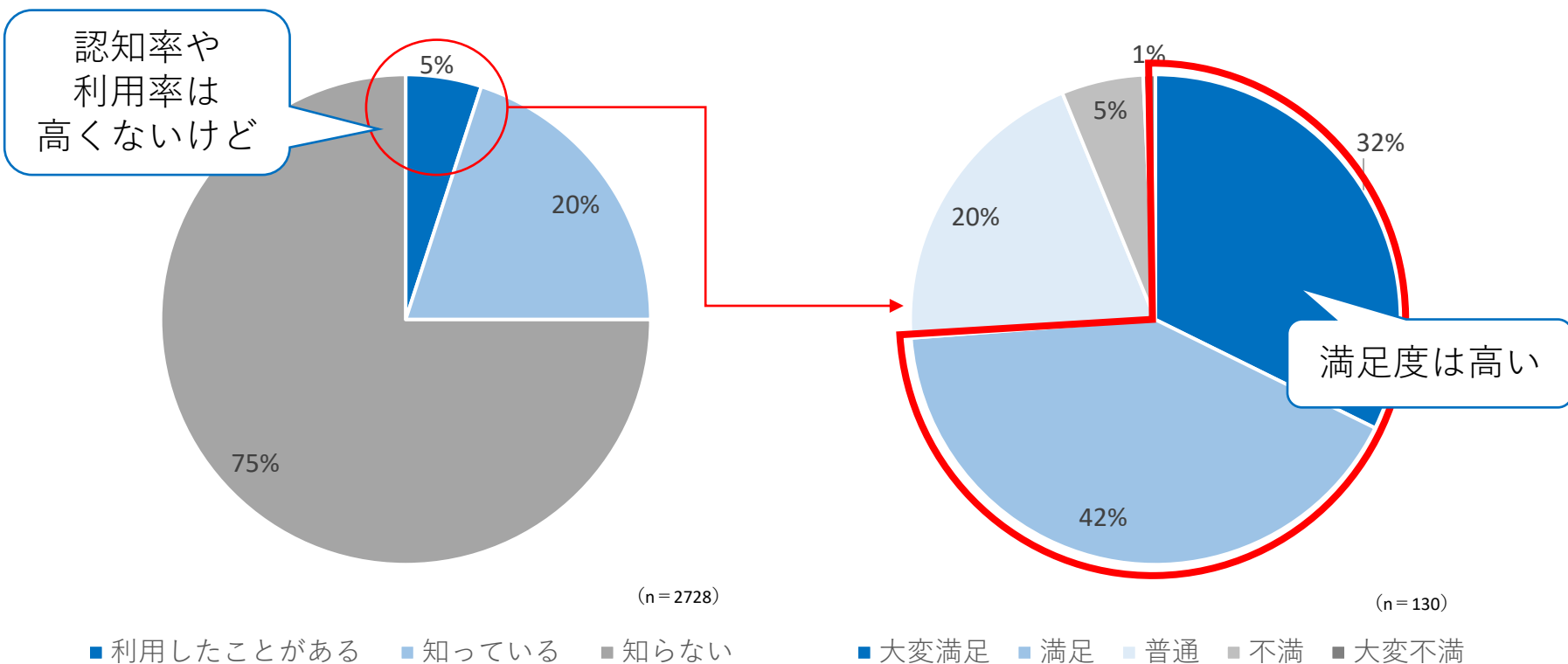
当県の結婚支援ボランティアの主な活動は、

- 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、



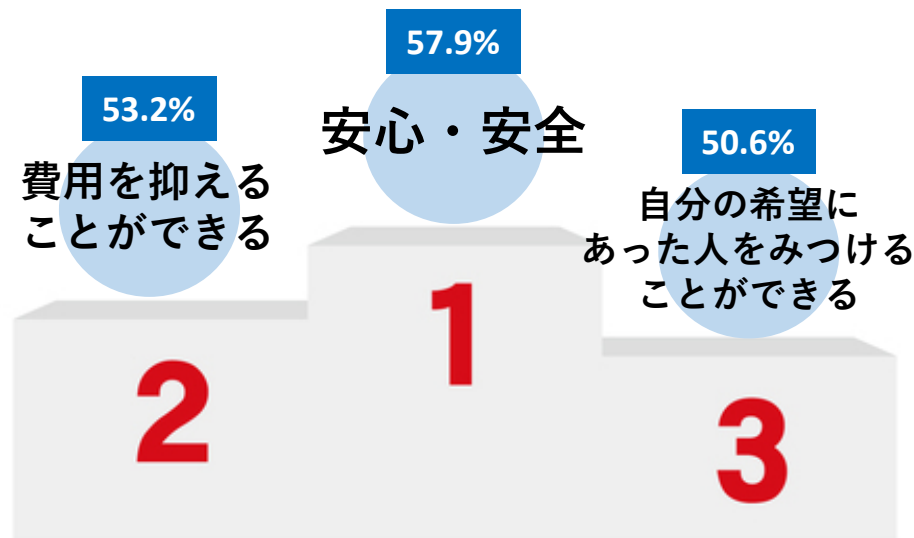
注) 当県だけでなく全国の結婚支援ボランティアの平均です

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)



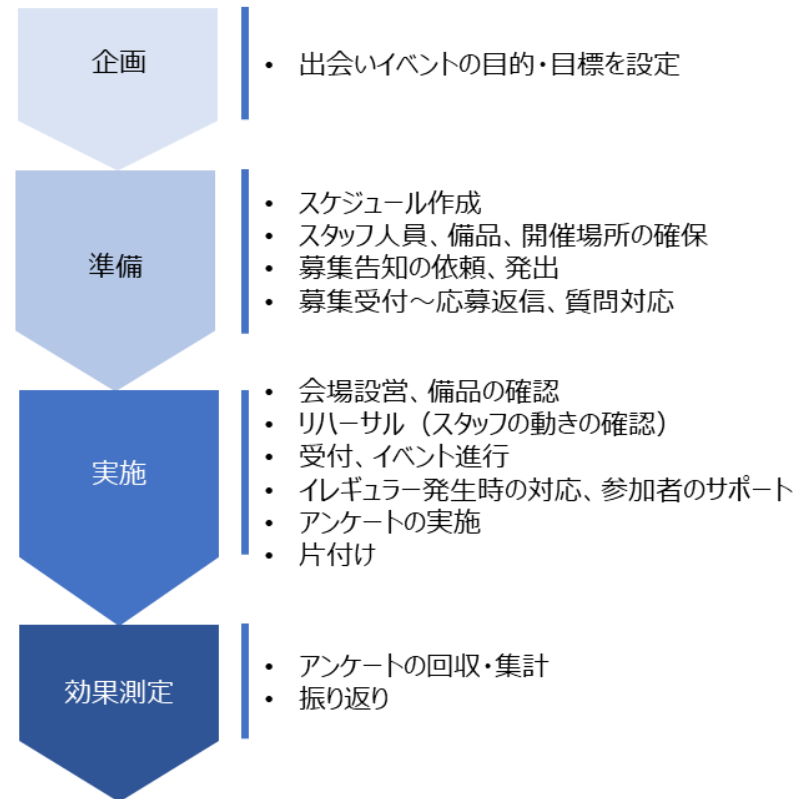
利用者の期待に応えるためにも、センター所属のボランティアとして、責任ある活動を心がけましょう。

② 婚活イベントの運営サポート①

活動の内容

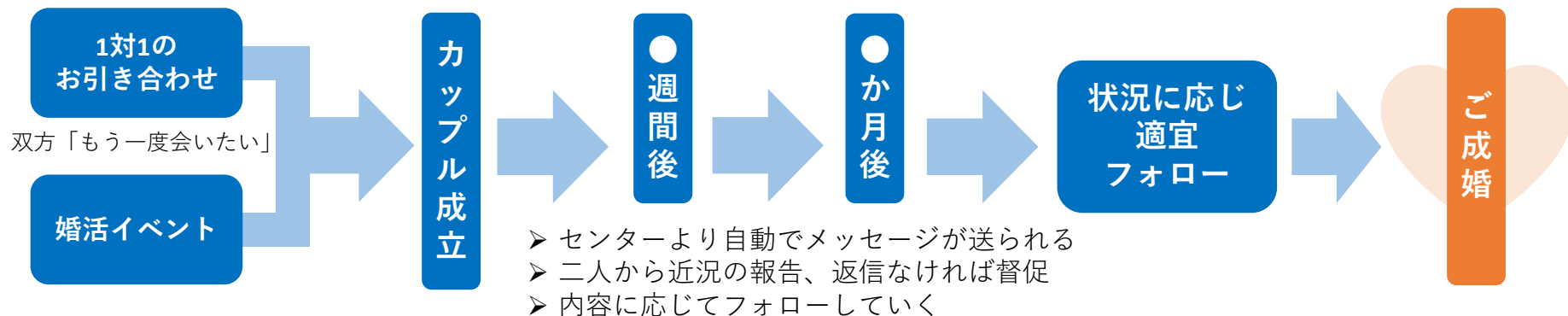
イベント時の企画（代表的なイベントの企画運営の流れ）
婚活イベントの企画はおおまかに、企画、準備、当日運営、効果測定の4つから構成される。例えば、下図のような流れが考えられる。

イベントの企画運営の流れと主な対応事項



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あげましょう。

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。

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。

第5章. 結婚支援業務に関する知識・技能

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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お断りの理由を聞いても、本音の理由を話したがない方も多いことを念頭に置く。 ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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。

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
引き合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 引き合わせで利用者間の会話が弾まない。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「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。 ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
個人情報	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 知人等が利用者であることを知った。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 <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"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 最初に面談時間・対応時間を約束しておく。 ✓ 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。 ✓ 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。 <p>NG：相手の不当な要求に応える</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 <p>NG：上司の面談要求に正当な理由なく応える</p>

第6章. 結婚支援業務に関するトラブルおよび その対応

1 利用者・家族、地域、ペアの問題

2 利用者からのハラスメント

3 利用者へのハラスメント

利用者の経歴の詐称、結婚以外の動機

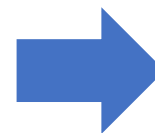
- 利用者自己申告の経歴(年齢や学歴等)に詐称や結婚以外の動機による利用が発覚した際は、利用者に退会していただくこととなっています(〇〇県〇〇センター・利用規約〇条)。
- このようなケースを把握した場合は、すぐにセンターにご連絡ください。



〇〇さんとお会いしたのですが、高価な宝石をたくさん私に売ろうとしてきました。




!!!




センターに
相談

利用者に連絡が取れない、会合に遅刻、不適切発言

- ボランティアの方の疲労感や諦め感が伝わらない配慮が重要
- 事情を伝え、待つのか次の行動に出るのか、利用者ご本人の判断を促すことも必要。
- 連絡が取れない場合や不適切な言動が頻繁に利用者に見られる場合は、休会や退会を強制的におこなえることとなっていますので、センターに相談してください。



△△さんが、待ち合わせ場所に現れず、その後何度連絡しても返事が来ないのですが。



△△さんは、センターからの連絡にも最近反応がなくなってしまったので、残念だけど何か事情があって活動をやめられたのかもしれませんが。あなたに落ち度はなかったと思うし、よければまた別の出会いを移ってみてはどうでしょうか？

お引き合わせペアの都合が合わない

- 職場の有給休暇、早退の利用など、隙間時間を探すアドバイス
- 「会う」ことでしか次の進展がないという気持ちを強くもった前向きな姿勢の追求
- 不安を抱かせない配慮



こんなに都合が合わないということは、先方は私に興味がないということでは...？



先方もあなたに会いたいといっているので、本当にうまく都合が合わないだけかと思いますよ。こういうこともよくあります。決めつけしないで、会ってみてから判断しましょう。

デート費用などの金銭トラブル

- 交際終了時に男性からデート費用の請求やその他ペア間で生じた金銭トラブルは、当事者間で解決を図る必要
- トラブル回避のために、事前にデート初期の費用は折半するアドバイスも効果的



初めてのデート代は、やはり男性の私が全額支払った方が良いですね？



女性側は、必ずしもそういうことを好まないなので、費用は最初は折半でよいかもしれませんよ。二人で話し合ってみてください。

家族の過干渉・非協力

- 家族が子の結婚に過剰に(受け入れ難いほど)介入する場合や積極的・肯定的でない場合は、両性の合意をもって結婚が可能となる婚姻に関する法律的視点に言及したアドバイスも必要です。(第7章参照)



私は〇〇さんに好意を持っているのですが、母がとても〇〇さんの収入が少ないことを嫌がっていて、早く別れて次の人を探せというんです。



難しい問題だけど、あなたも働いているんだし、お相手の収入にこだわる必要はないと思いますよ。女性が高収入のカップルも珍しくないんだとお母さまには伝えてみては？最後はあなたが気に入った人と一緒になることが大事ですし。

地域の慣習・相続の問題

- 慣習や相続制度に関する問題は、交際の早い段階で共有し合う必要性をアドバイスすることで、相続財産等の諸問題の深刻化を軽減させる。



今、交際は順調なのですが、もし結婚するとなると、家業の関係でどうしても相手に、私の家に引っ越してもらわないといけなくて...
いつ、その話を切り出したらよいですか？



お互い結婚に向けて真剣交際なので、あまり引き延ばしてから言うよりも早めに伝えた方が
良いかもしれませんね。

利用者からのハラスメントとクレームが発生した場合

独りで解決しようと思わずに、状況に応じた相談窓口にご相談することでトラブルの拡大を防ぐことが重要。

- 地域の実情に合わせた窓口や支援内容を紹介
- ボランティアが一人で抱え込まないようフォローする体制の明示

ストーカーやDV等の緊急な対応を要する相談を受けた場合

速やかに最寄りの警察に連絡するように伝える。(地域によって、特にDVについては警察以外の窓口や支援体制がある場合も多いので、担当部局と事前に良く調整して、どの窓口につなぐべきか、整理しておくことが必要)

同時にセンターにも報告する。

その他、以下のような相談窓口も活用。

- 地域の相談窓口を明記

(特にDVについては、警察以外の窓口や支援体制があり、まずはそちらに繋ぐことが推奨されていることも多いので、担当部局と事前に調整して、どの窓口に繋ぐべきか、整理しておくことが必要です。)

上記について記載をしてください

こちらがそのつもりがなくても、相手にとってハラスメントと捉えられるケースが多々あります。注意が必要です。

こうならないように、気をつけよう！

- 行き過ぎ、やりすぎ
- 押しつけ、無理強い

こういう表現に、気をつけよう！

- 片親
- おじさん
- 男なんだから～しないと
- シングル
- おばさん
- 女なんだから～しないと

※その他、政治や宗教の話に不用意に触れること

※第7章も参照（人権、LGBTQ、夫婦の名字の問題など）

第7章. 結婚支援業務に関わるための法的知識等

■ 個人情報保護法

個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）は、利用者や消費者が安心できるように、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するためのルールを定めた法律。

■ 個人情報とは・・・

生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）

（例）氏名、生年月日と氏名の組み合わせ、顔写真、個人識別符号

※個人識別符号：その情報だけでも特定の個人を識別できる文字、番号、記号等として法令で定めがあるもの

（例）免許証番号、マイナンバー

■ 要配慮個人情報とは・・・

不当な差別、偏見その他の不利益が生じないように取扱いに配慮を要する情報として、法律・政令に定められた情報

（例）人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴等

個人情報に関する守るべき4つの基本ルール

- ① 個人情報の取得・利用 『勝手に使わない！』
- ② 個人情報の保管 『なくさない！漏らさない！』
- ③ 個人方法の提供 『勝手に人に渡さない！』
- ④ 開示請求等への対応 『お問い合わせに対応！』
 (本人からの)

⇒扱い方が気になる・判断に迷う場合は、センターにご相談ください。

■ 個人情報流出の事例

このようなことに、気をつけよう！

- ボランティア同士で利用者について話すとき、他人に聞こえる声で話をしていた。
- 利用者の情報を家族や友達に話をしていた。
- 個人情報を車などに放置した。
- メールを誤送信した。
- 不要になった個人情報を適切に破棄しなかった。

人権、性的指向・性自認の多様性や多様な家族形態があることに配慮がする。

■ 人権

- 「すべての人々が生命と自由を確保し、それぞれの幸福を追求する権利」あるいは「人間が人間らしく生きる権利で、生まれながらに持つ権利」。
- だれにとっても身近で大切なもの、日常の思いやりの心によって守られるもの。

■ 人権や個人情報に対する関わり方

- 宗教、思想、信条、病歴、心身の障害の状況などの情報については、利用者が自発的に話さない限り自ら収集しないこと。
- 障害者、ひとり親、被差別部落出身者、LGBTQ、外国人等が利用者となることも想定されるが、利用者との対話時には、差別と指摘されるような言動や、不快感を与える言葉に気を付けること。

このようなことに、気をつけよう！

- 障害者と分かると、対応が横柄、差別的、威圧的になること。逆に、「大変ですね」「かわいそうね」などと不必要に言うこと。
- ひとり親の方に対して「片親」「シングル」などの言葉を使用すること。
- 利用者の出身地や家柄を調べたり、聞いたりすること。
- 外国人というだけの理由で、結婚支援に関し不合理な扱いをすること。

■ L G B T Q

L G B T Qとは次の言葉の頭文字をとって組み合わせた言葉で、性的少数者（セクシャルマイノリティ）を表す言葉の一つとして、使われる。

- 性的指向とは、どのような性別の人を好きになるか、ということ。
- 性自認とは、自分の性をどのように認識しているのか、ということ。
「心の性」と言われることもある。多くの方は「身体の性」と「心の性」が一致しているが、「身体の性」と「心の性」が一致せず、自身の身体に違和感を持つ人たちもいる。
- なお、Qとはクエスチョニングまたはクィアのことを指す。
- また、こうしたL G B T Qの枠に当てはまらない人もいる。

性的指向

L

Lesbian 女性の同性愛者（心の性が女性で恋愛対象も女性）

G

Gay 男性の同性愛者（心の性が男性で恋愛対象も男性）

B

Bisexual 両性愛者（恋愛対象が女性にも男性にも向いている）

性自認

T

Transgender 「身体の性」と「心の性」が一致しないため「身体の性」に違和感を持つ人。

Q

Questioning 自身の性のあり方について特定の枠に属さない人、分からない人、決めていない等の人

Queer 規範的とされる性のあり方以外を包括的に表す言葉

- 利用者および利用者の家族や友人がLGBTQであるかもしれないとの認識のもとで下記のような発言・行動をとらないように注意する。

このようなことに、気をつけよう！

- 「ホモ」「オカマ」「男らしくない」「女らしくない」などとからかう
- 「どこかおかしいのでは」「問題があるのでは」「気持ち悪い」などとうわさ話をする
- 本人の了承なく、その人の性的指向や性自認について暴露する
(アウティング)