

## 第3回研修

### 第6章. 結婚支援業務に関するトラブルおよびその対応

結婚支援ボランティアの皆さんと利用者の方々との間で起きるトラブルについては、その事例や対応策について、よく知っておく必要があります。

ここでは、結婚支援活動を行う上で想定されるトラブル対応のうち、基本となるものを紹介します。

#### (1) 利用者・家族、地域、ペアの問題

結婚支援活動を行う上でよく発生するトラブルの例と対応策を紹介。

##### ・利用者の経歴の詐称、結婚以外の動機

過去の違反例や注意すべき点、違反者が出た際の対応の仕方（センターごとの線引きを記載）。

研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・利用者の経歴詐称や、結婚以外の利用(商品販売、結婚する気の全くない交際目的等)は、休会や退会させられる。
- ・そのような事例を把握したら、センターに連絡してほしい。

##### 【講義展開例】

- ・事務局から、実際の事例について説明する。
- ・過去に具体的事例があれば、個人名等がわからないようにしつつ紹介する。(そのほうが受講者のイメージが湧きやすくなる)

##### ・利用者に連絡が取れない、会合に遅刻、不適切発言

連絡が取れない場合の休会扱いへの対応、遅刻時のお詫び、お相手へのフォロー

研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・利用者に連絡が取れなくなってしまう場合等のトラブル対応について説明。
- ・このような事例を把握したら、センターに連絡するよう伝える。

##### 【講義展開例】

- ・過去に具体的事例があれば、個人名等がわからないようにしつつ紹介する。

・お引き合わせペアの都合が合わない

隙間時間を探すアドバイス、前向きな姿勢、不安を抱かせない配慮

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・お引き合わせペアの都合が合わないという事例について、解説する。

【講義展開例】

- ・先輩ボランティアに、実際の事例について話してもらう。

・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があったケース。⇒当事者間で解決を図る必要がある。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。

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・デート費用などの金銭トラブルがあることについて、解説する。

【講義展開例】

- ・受講者に、金銭トラブルの対応策を考えてもらう。
- ・過去に具体的事例があれば、個人名等がわからないようにしつつ紹介する。

・家族の過干渉・非協力

家族が子の結婚に過剰に介入する場合の対応の在り方、また結婚に積極的でない場合の対応策

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・家族の過干渉や非協力などのケースがあることを、解説する。

【講義展開例】

- ・先輩ボランティアに、実際の事例について話してもらう。

## ・地域の慣習・相続制度の問題

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。

研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・地域の慣習・相続の問題などがあることを、解説する。

### 【講義展開例】

- ・受講者に、地元の結婚に関する地域の慣習などの事例について尋ねる。
- ・過去に具体的事例があれば、個人名等がわからないようにしつつ紹介する。

## (2) 利用者からのハラスメント

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せ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。

### ・利用者からのハラスメントとクレームが発生した際の相談窓口

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

研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・利用者には、様々な方がいる。自分の希望どおりにいかないことをもって、ボランティアの皆さんに、無理難題を言ったり、暴言を吐いたりといった、ハラスメントもあるかもしれない。
- ・また、センターの活動に対するクレームを言われる可能性もある。
- ・このような場合は、自分一人で抱え込まず、センターに相談してほしい。

### 【講義展開例】

- ・事務局から、対応策について説明する。

### ・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をするように伝える（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。

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・利用者からの、ストーカーや DV などの緊急対応を要するような話や情報を得た場合の対応を説明する。

### 【注意点】

- ・地域の相談窓口については、利用者の安全に関することなので、ストーカー対応、DV 対応を担当している部署と、どのような窓口を紹介するか、よく相談して資料を作成してください。

### 【講義展開例】

- ・事務局から、対応策について説明する。

## (3) 利用者へのハラスメント

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もある。注意が必要。

- ・行き過ぎ、やりすぎ、押しつけ、無理強い等に対する注意
- ・対話時の表現で注意すべきポイント

例) 「片親」「シングル」「おじさん」「おばさん」「男なんだから～しないと」「女なんだから～しないと」

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・利用者と直接の会話、電話、メールなどやりとりする場面では、利用者の心証を害さない、あるいは結婚への前向きな気持ちを失わせない配慮が必要。
- ・場を和ませる、冗談・軽口のもつもりでも、利用者にとってはハラスメントと感ずる可能性があり、特に若い人は、上の年代とは価値観・常識の範囲が変わっているので、注意が必要。
- ・特に昨今は、男なんだからこうすべき、女なんだからああすべき、というような発言は、性別に基づいて、ステレオタイプを押し付けることになり、非常に問題視されるので、特に留意。

### 【講義展開例】

- ・事務局から、過去の具体的事例について説明する。

## 第7章. 結婚支援業務に関わるための法的知識等

結婚支援を行う上で、結婚に関する法的な問題について基本的な知識を理解していただきます。この知識は、結婚支援活動をする上で、基本となるものです。

### 研修時のポイント等

#### 【注意点】

「法的な問題」ということで、受講者がかしこまって警戒してしまう可能性もあるので、

- ・「法的な問題」といっても、どれも、常識的な話。
  - ・ただ、皆さん「なんとなく」は知っていても、あまり正確には把握していないことも多いと思うので、この機会に、まとめて聞いてもらいたい。
  - ・結婚支援ボランティアの業務にも、関係してくる知識である。
- など、なるべく心理的ハードルを下げるように努めることが望ましい。

### この章で学ぶ「結婚に関する法的な問題5項目」

- (1) 結婚に関連する基本的な法律について
- (2) 個人情報保護法の基本
- (3) 戸籍制度
- (4) 関連情報
- (5) 独身証明書

### 研修時のポイント等

#### 【講義展開例】

- ・受講者に、5つの問題であまりよくわからない問題は何か、質問する。

## (1) 結婚に関連する基本的な法律について

### ・憲法第 24 条

日本国憲法第 24 条は、「家族生活における個人の尊厳と両性の平等」を明記している。条文は次のとおり。

【1 項】婚姻は、両性の合意のみに基づいて成立し、夫婦が同等の権利を有することを基本として、相互の協力により、維持されなければならない。

【2 項】配偶者の選択、財産権、相続、住居の選定、離婚並びに婚姻及び家族に関するその他の事項に関しては、法律は、個人の尊厳と両性の本質的平等に立脚して、制定されなければならない。

### 研修時のポイント等

#### 【重点説明ポイント】

- ・ポイントは、第 1 項の「両性の合意のみに基づいて成立」という点。
- ・つまり、結婚する男女双方の合意があれば結婚することができ、両親や周囲の人の反対があっても、最終的には止めることはできない。
- ・第 6 章で、家族が反対している例を紹介したが、本人が結婚に前向きな場合は、最後は、この憲法の条文を紹介するのも一案かもしれない。

### ・民法第二章婚姻のポイント

法的に夫婦になれる年齢、成年被後見人の結婚、結婚の届け出、再婚することが許されない期間、詐欺や脅迫にあつて結婚させられた場合。

### 研修時のポイント等

#### 【重点説明ポイント】

- ・民法第二章「婚姻」の内容について説明。

#### 【講義展開例】

- ・長い間、女性は 16 歳から結婚できる制度となっていたが、2022 年 4 月から 18 歳になった。
- ・昔は、未成年者の結婚には親の合意が必要だったが、今はそもそも 18 歳は成年なので、親の合意が必要な場面もなくなった。

## (2) 個人情報保護法の基本

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

#### 「個人情報」

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合せ」、「顔写真」等。

#### 「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」等。

### ・ 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

研修時のポイント等

#### 【重点説明ポイント】

- ・ 個人情報とは何かについて説明。
- ・ 特に要配慮個人情報については、それによって差別や偏見が生じないように、慎重な取り扱いが必要。

### ・ 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個人情報の提供「勝手に人に渡さない！」
- ④開示請求等への対応「お問合わせに対応！」

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・個人情報で守るべき基本ルール。使わない、なくさない、漏らさない、渡さない。
- ・最後の「お問い合わせに対応」は、「本人からのお問い合わせ」のこと。つまり本人が「私の個人情報を見せてほしい」と言ってきた場合の話。本人以外からの「お問い合わせ」に対応して個人情報を出してしまうのは、情報漏洩。
- ・なお、本人の同意があれば、どれも行いうことができる。
- ・個人情報の扱いの原則は、「本人同意なしにやるのはダメ」。ということ。
- ・良かれと思っても、利用者から聞いた個人情報（健康・宗教・賞罰歴 等）について、本人の同意なく、他のボランティアや他の利用者に伝えないこと。

### 【講義展開例】

- ・受講者に、個人情報に関して困った事が無いか聞く。

### ・個人情報流出の事例

○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。

## 研修時のポイント等

### 【講義展開例】

- ・過去に具体的事例があれば、個人名等がわからないようにしつつ紹介する。

## (3) 戸籍制度

戸籍は、人の出生から死亡に至るまでの親族関係を登録公証するもので、日本国民について編製され、日本国籍をも公証する唯一の制度。ここでは、近年増加している再婚と養子縁組について学ぶ。

### ・再婚

○結婚するカップルのうち、約4組に1組が再婚者を含む結婚である。

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・戸籍は、日本国民全員について作成されており、生まれてから死ぬまで、戸籍に載り続ける。
- ・結婚した男女は同じ戸籍に入ることになる。
- ・現在は、実は4分の1のカップルが再婚。(2(16)離婚・再婚の動向 も参照。)

### ・養子縁組

○結婚するカップルどちらかに子どもがいる場合は、子どもの名字や戸籍を決める必要がある。

○一般的に再婚のときは普通養子縁組となる。(父母による養子となる子どもの監護が著しく困難又は不相当であること等の事情がある場合において、子の利益のため特に必要があると家庭裁判所に認められる必要があり「特別養子縁組」という仕組みもある。)

#### 「普通養子縁組」

養い親（養親）と養子の双方に制限が少なく、養子が成年の場合は養親と養子の同意によって成立する。制度上、養子が未成年の場合は、「養子縁組許可」を求める審判を家庭裁判所に申し立てることが必要だが、妻子が配偶者の子（いわゆる連れ子）等の場合は家庭裁判所の許可は不要。普通養子縁組では、養子になっても実父母との親族関係は残り、戸籍に実親の名前が記載され、養親と養子の続柄は「養子（または養女）」と記される。

#### (4) 関連情報

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などに配慮する。

##### ・人権

「人権」とは「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」。

##### ・人権や個人情報等に関する関わり方

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、要配慮個人情報に該当する場合があります、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、不快感を与えるような言葉を避けるよう、気を付けること。

##### ・注意する点

○障害者に対して、応対が横柄、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

## 研修時のポイント等

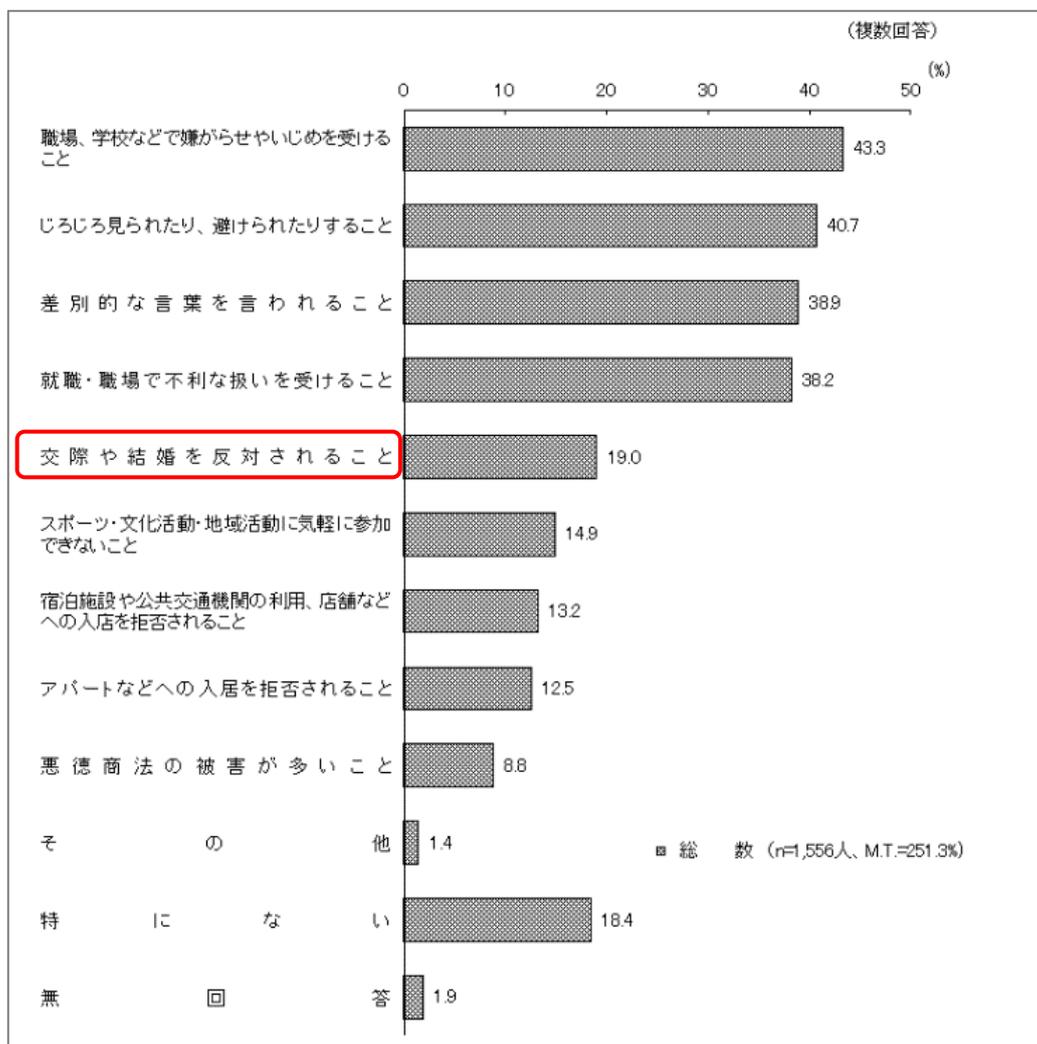
### 【重点説明ポイント】

- ・ボランティアは利用者とコミュニケーションする場面も多いことから、ふとした一言で利用者を傷つけることのないよう、特に人権にかかわることには注意が必要。
- ・また、ボランティアが利用者よりも相当年長であることも多いが、親しみのつもりで敬語を使わないなどの言葉遣いが、失礼・乱暴と利用者に受け取られる可能性もある。
- ・利用者が障害者、外国人、LGBTQであって、支援者自体、こうした利用者に接する経験やノウハウが足りないと考えられる場合、経験やノウハウが足りないことを率直に認めつつ、利用者に対して失礼な言動をしていることがあれば遠慮なく指摘してほしいと最初に伝えておくのも一案である。

### 【講義展開例】

- ・受講者に、人権問題で「うっかり間違えそうな事とは何か」尋ねる。

・『結婚問題で周囲の反対を受けること』は障害者にとって人権問題の上位



内閣府『令和4年度 人権擁護に関する世論調査』「図10 障害者に関する人権問題」

## 研修時のポイント等

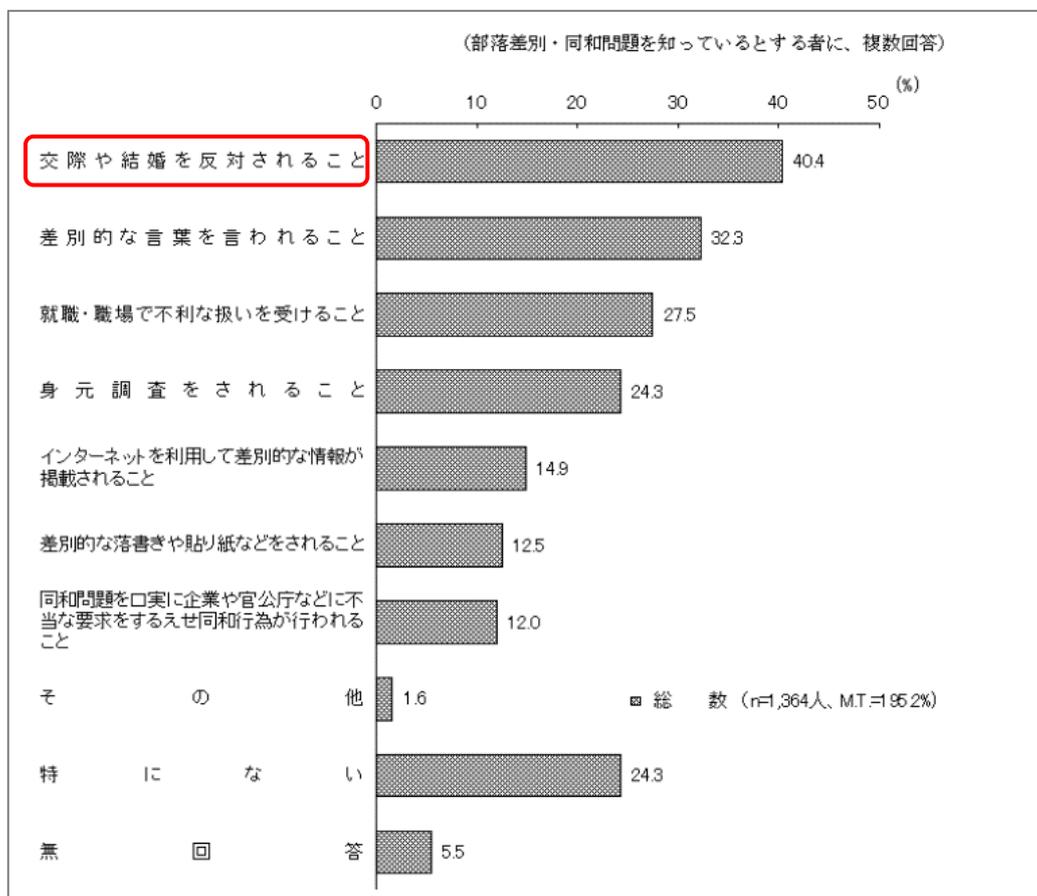
### 【重点説明ポイント】

- ・障害者も、当然、結婚支援サービスの利用者になることができる。
- ・障害者に聞いたアンケートでは、「結婚について周囲の反対を受けること」が人権問題の上位にあがっている。
- ・結婚する・しない、する場合誰とするか、は、本人の意思が大事であり、それをいつまでも反対し続けるのは、人権の問題でもあり、プライバシーの問題でもある。
- ・障害者は、こういった反対を受けながらも、結婚相手を探して努力しているかもしれないので、その可能性も考えながら、言動に気を付けつつサポートしていくことが必要。
- ・障害の有無は個人情報であり、お相手等に伝えるタイミングはご本人の意思次第。
- ・なお「障害者」という表記を気にする方もいるが、これについては現行のままとすべき意見も含めて様々なご意見がある。国の制度等の表記は「障害者」となっている。

### 【講義展開例】

- ・受講者に、障害者の利用者への対応で気を付けるべきことを聞いてみる。

・『結婚問題で周囲の反対を受けること』は、部落差別の問題として最も高い結果に

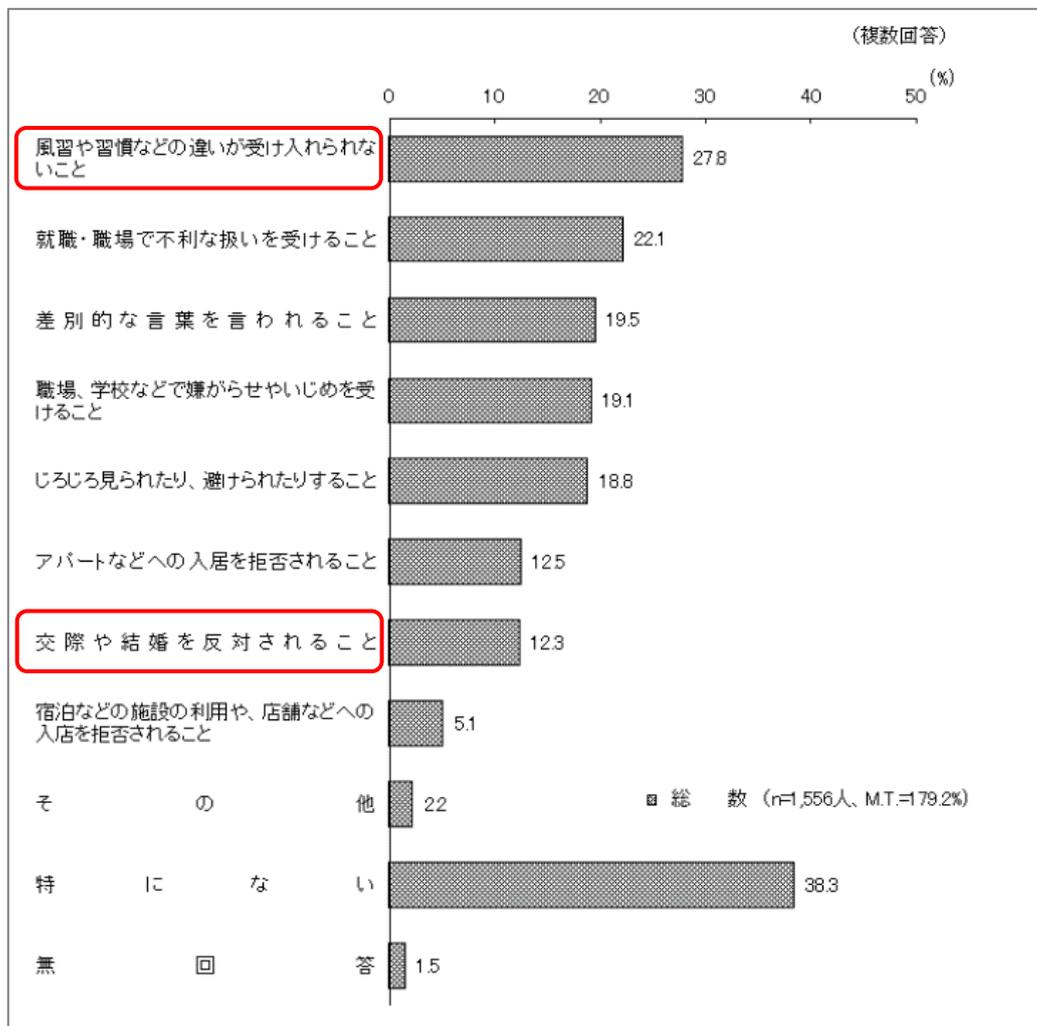


内閣府『令和4年度 人権擁護に関する世論調査』「図12 部落差別・同和問題に関する人権問題」

研修時のポイント等

- 【重点説明ポイント】
- ・「結婚への反対」は、アンケートを取ると、部落差別問題の第1位の問題になっている。
  - ・部落差別問題はデリケートなので、不用意に出身地域を掘り下げて聞かないことが必要なケースもある（ただし、地域により異なる）。

・外国人の風習や習慣等の違いを理解および許容することが大事



内閣府『令和4年度 人権擁護に関する世論調査』「図16 外国人に関する人権問題」

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・センターにおいては、外国人の利用者を〇〇〇の条件で受け入れている。(受け入れていない場合は、適宜このスライドは削除。)
- ・外国人であるからといって特別な対応は必要なく（在留資格や各国独身証明の確認除く）、分け隔てなくサポートすること、文化・風習・宗教の違いにも配慮すること、迷ったらセンターに相談すること、を心がけてほしい。

【講義展開例】

- ・受講者に、外国人の利用者への対応の仕方を、話しあってもらおう。

## ・ 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。それぞれの言葉の意味は一般に以下のとおり。

○性的指向…どのような性別の人を好きになるか、ということ。

※性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律（以下「理解増進法」という。）においては「性的指向とは、恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向」と定義されています。

L…Lesbian（レズビアン）女性の同性愛者（心の性が女性で恋愛対象も女性）。

G…Gay（ゲイ）男性の同性愛者（心の性が男性で恋愛対象も男性）

B…Bisexual（バイセクシャル）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…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。

※理解増進法においては、「ジェンダーアイデンティティとは、自己の属する性別についての認識に関するその同一性の有無又は程度に係る意識」と定義されています。

T…Transgender（トランスジェンダー）「身体の性」は男性でも「心の性」は女性というように、「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。「心の性」にそって生きたいと望む人も多くみられる。

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。クエスチョニングとは、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を指す。また、クィアとは、規範的とされる性のあり方以外を包括的に表す言葉である。

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。

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・センターの利用者及び利用者の家族や友人等に LGBTQ の人がいるケースも考えられるので、差別的言動には気を付けなければならない。

### 【講義展開例】

- ・受講者に、LGBTQ に関して知っている事を話しあってもらおう。

○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ので、下記のような発言・行動をとらないように注意する。

・「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）。

## 研修時のポイント等

### 【講義展開例】

- ・受講者に、LGBTQ の利用者への発言で注意すべき事を、話しあってもらおう。

### ・名字について

○現在の民法のもとでは、結婚に際して、夫婦ともに男性又は女性のいずれかの氏（名字）を名乗ることになっている。

○女性の社会進出等に伴い、結婚後も旧姓を名乗る「旧姓使用」が広がっている。

○また、旧姓使用してもなお残る職業生活上の不便・不利益、アイデンティティの喪失など様々な不便・不利益が指摘されてきたことなどを背景に、近年、選択的夫婦別氏制度の導入を求める意見がある。

○夫婦の名前については、様々な考え方があるので、「夫婦になったら名字を一つにするのが当たり前」や逆に「早く選択的夫婦別姓を導入すべき」というような発言も、慎むようにする。

## (5) 独身証明書

### ・ 独身証明書とは

独身証明書とは、「氏名」「生年月日」「本籍地」が記載され、民法第732条（重婚の禁止）の規定に抵触しないことを証明するもの。

独身証明書は、本籍地の市区町村役場で作成し発行している。

### ・ 独身証明書を認する意義

結婚支援を行うにあたり、独身であることは重要な情報であり、公的に実施する事業においては、一律に求める必要がある。

ただし、単に出会いの場の提供する程度の場合は、本人同士で身元や資格を確認しあうことでも構わない。

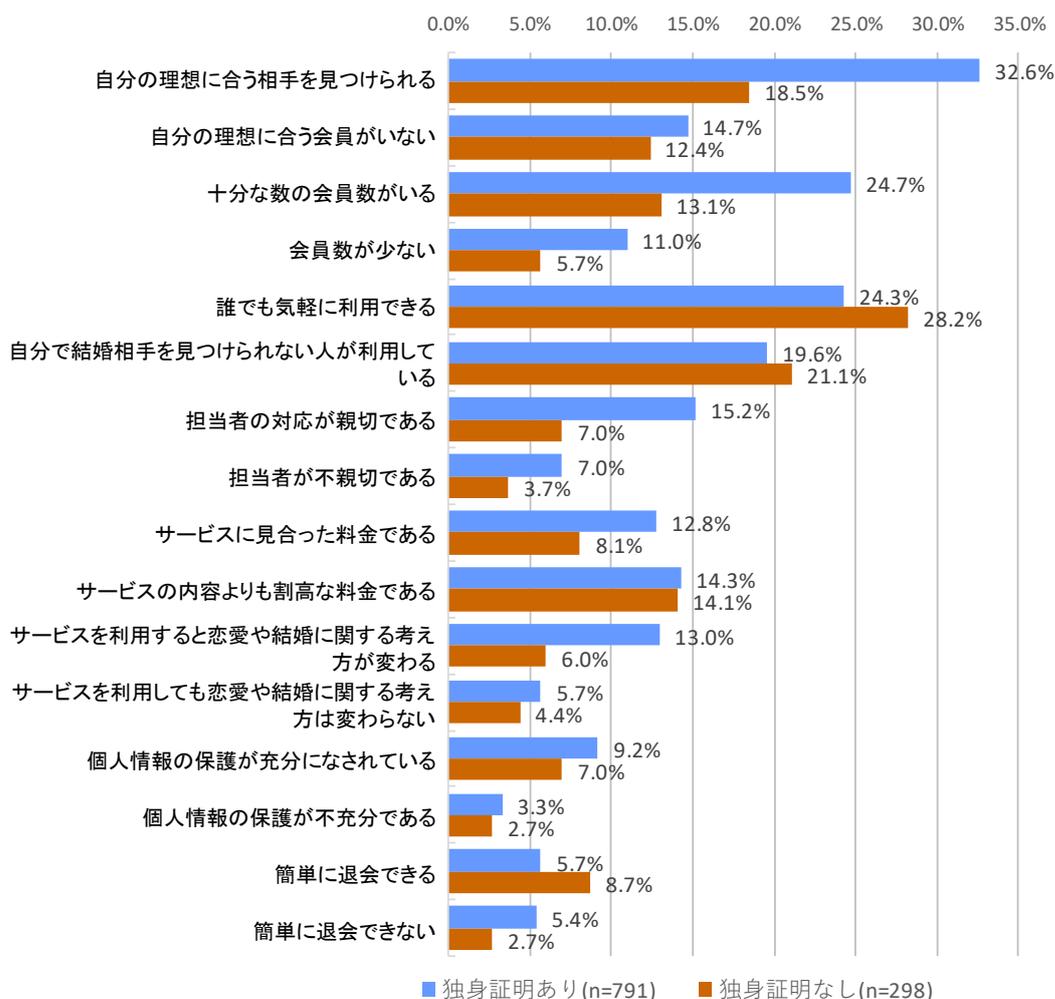
研修時のポイント等

#### 【講義展開例】

- ・ 独身証明書を受講者に見せて、感想を聞いてみる。

### ・独身証明の有無によるサービスイメージの比較

20歳～49歳の独身者のうち、結婚相手紹介サービス・結婚相談所（独身証明あり）を現在利用中の方は、婚活サイト・婚活アプリ（独身証明なし）を利用中の方と比較して、「自分の理想の相手を見つけられる」「十分な会員数がある」「担当者の対応が親切」などの項目が特に強くイメージされている。（複数回答）



一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会  
2019年8月19日プレスリリースより

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・官民含めて、様々な結婚支援サービスがあるが、独身証明を求めるサービスの方が、理想の相手探しに役立つ、というイメージを持たれている。

・ **独身証明書の請求方法**

独身証明書の窓口での請求は、忙しくて取りに行けない、利用者にとって羞恥心等の問題がある。地域によっては窓口以外でも郵送や電子申請ができる場合があり、手続きの迅速化にもつながるので利用者にも案内する。

研修時のポイント等

**【注意点】**

- ・ 独身証明書の請求は、ボランティアが利用者に直接促すような場面は想定されないが、ボランティアの基礎知識・参考情報として説明しておくもの。