

## 第6章. 結婚支援業務に関するトラブルおよび その対応

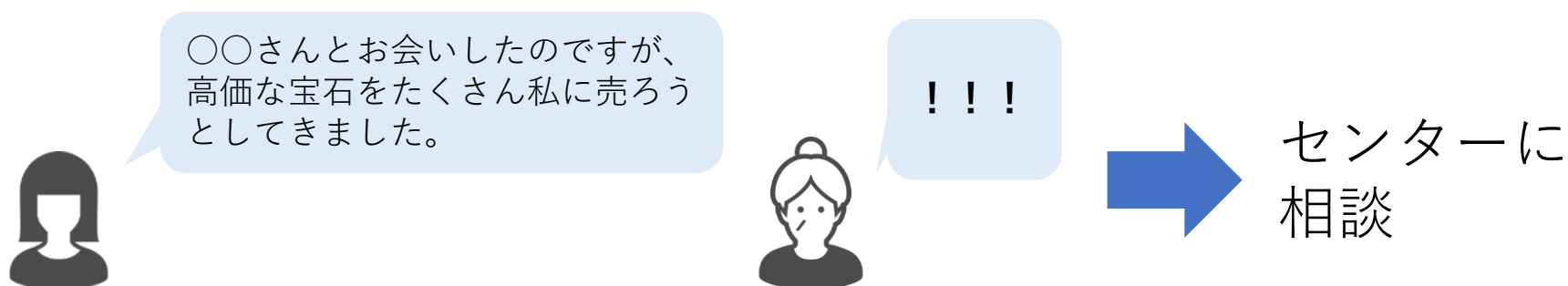
1 利用者・家族、地域、ペアの問題

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。




### 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かもしれません。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...？



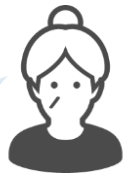
先方もあなたに会いたいといっているので、本当にうまく都合が合わないだけかと思いますよ。こういうこともよくあります。決めつけしないで、会ってみてから判断しましょう。

### 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す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せずに、状況に応じた相談窓口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

上記について記載をしてください

### 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
- 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

※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、L G B T Q、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。多くの人は「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L G B T Q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)