

## 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

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

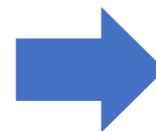
- 利用者自己申告の経歴(年齢や学歴等)に詐称や結婚以外の動機による利用が発覚した際は、利用者に退会していただくこととなっています(〇〇県〇〇センター・利用規約〇条)。
- このようなケースを把握した場合は、すぐにセンターにご連絡ください。



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行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するせずに、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。

- 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

ここでは、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。

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

## ■ 日本国憲法第24条

日本国憲法24条では「家族生活における個人の尊厳と両性の平等」が明記している。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。



## ■ 民法第二章『婚姻』

- ・ 18歳になると、夫婦になることが認められます。(第731条)
- ・ 婚姻届を提出する際には、結婚する二人の署名とそれを証明する二人の成人の証人の署名が必要です。証人は口頭でも良いとされています。(第739条)

女性は長らく16歳でしたが、2022年4月から18歳になっています。

### その他・・・



結婚詐欺にあった場合や、脅されて無理やり結婚をさせられた場合は、家庭裁判所に訴えて結婚を取り消すことができます。(第747条)

### ■ 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ました。
- 利用者の情報を家族や友達に話をしていました。
- 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。

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説明します。

#### ■ 再婚

- 近年、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。

### ■ 養子縁組

- 結婚するカップルどちらかにこどもがいる場合は、こ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』となるケースが高い。

### 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。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。家庭裁判所では、こどもの年齢やこどもが置かれている状況などを総合的に判断し、養子縁組を許可するかどうか判断する。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。



### ※ 特別養子縁組

父母による養子となるこどもの監護が著しく困難又は不適當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ことで成立。

- **養子縁組せず、子を親の戸籍に入れる場合**  
再婚相手とは親子関係にはならず、名字は同じとなる。
- **養子縁組せず、子を親の戸籍に入れない場合**  
再婚相手とは親子関係にはならず、こどもの名字は変わらない。

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。

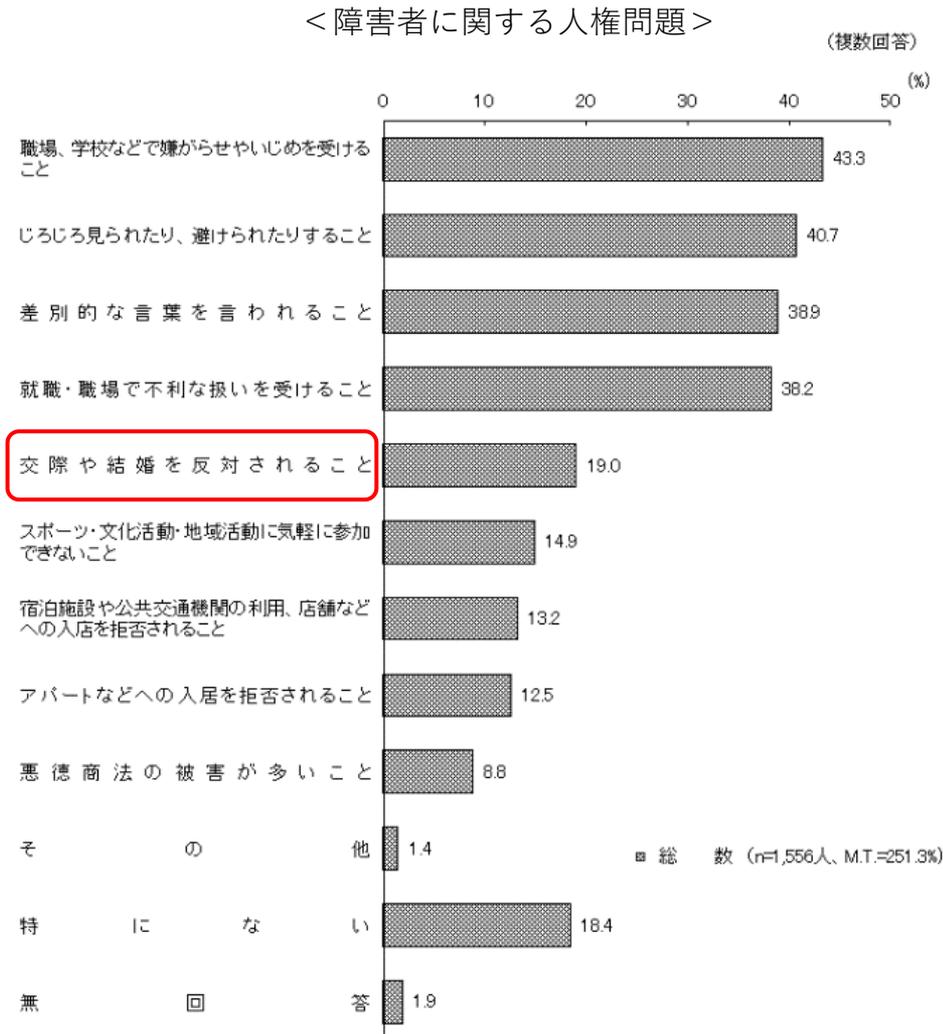
### ■ 人権や個人情報に対する関わり方

- 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。

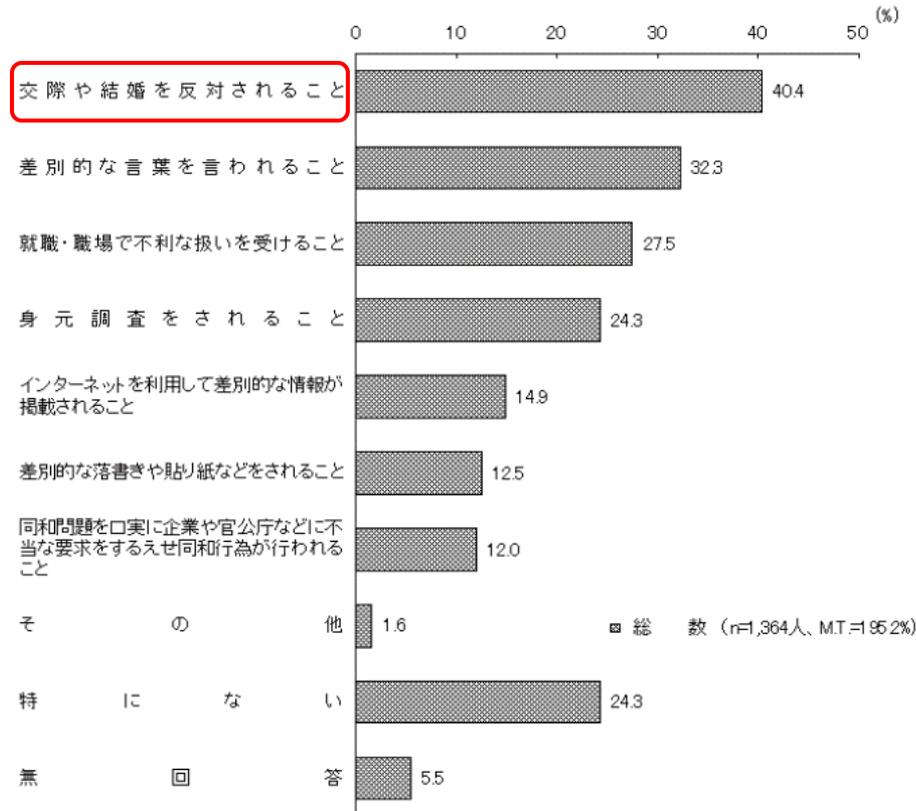
『結婚問題で周囲の反対を受けること』は障害者にとって人権問題の上位



『『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』

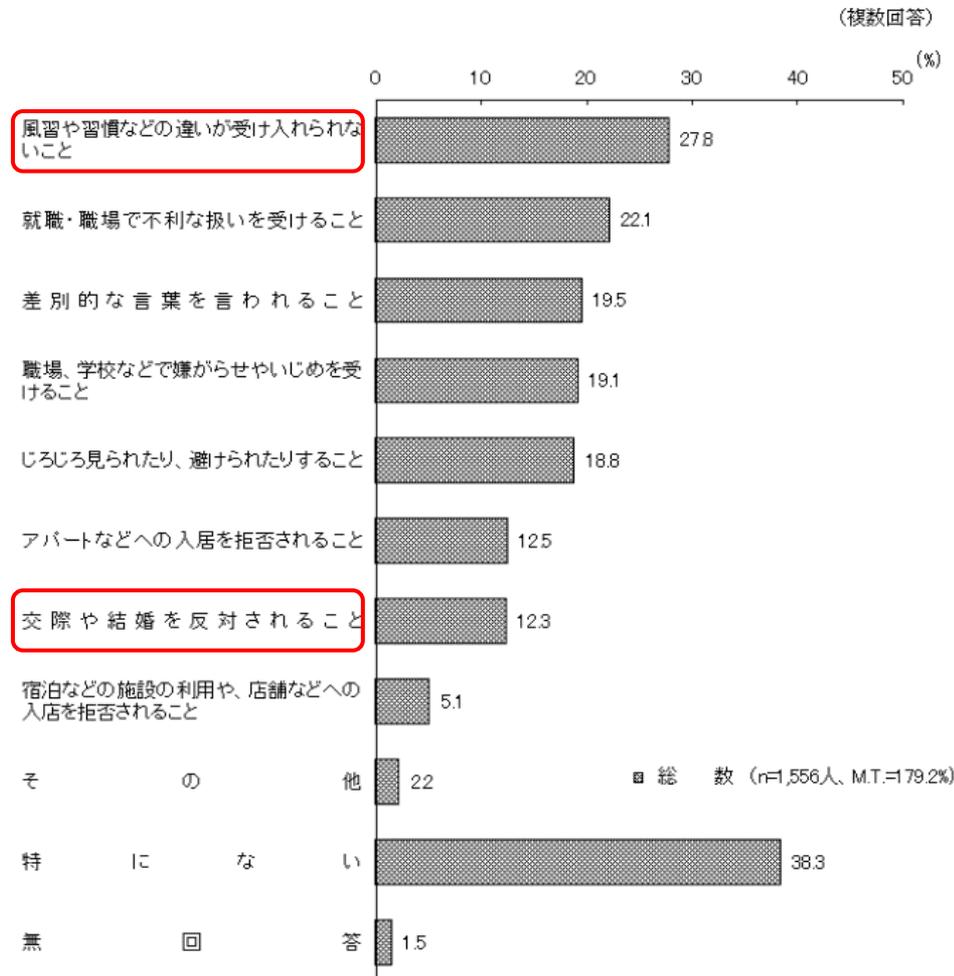
< 部落差別等の同和問題に関する人権問題 >

(部落差別・同和問題を知っているとする者に、複数回答)



## 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

<外国人に関する人権問題>



### ■ 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)

### ■ 「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。

### ■ 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。

### Check !

### ■ 独身証明書を確認する意義

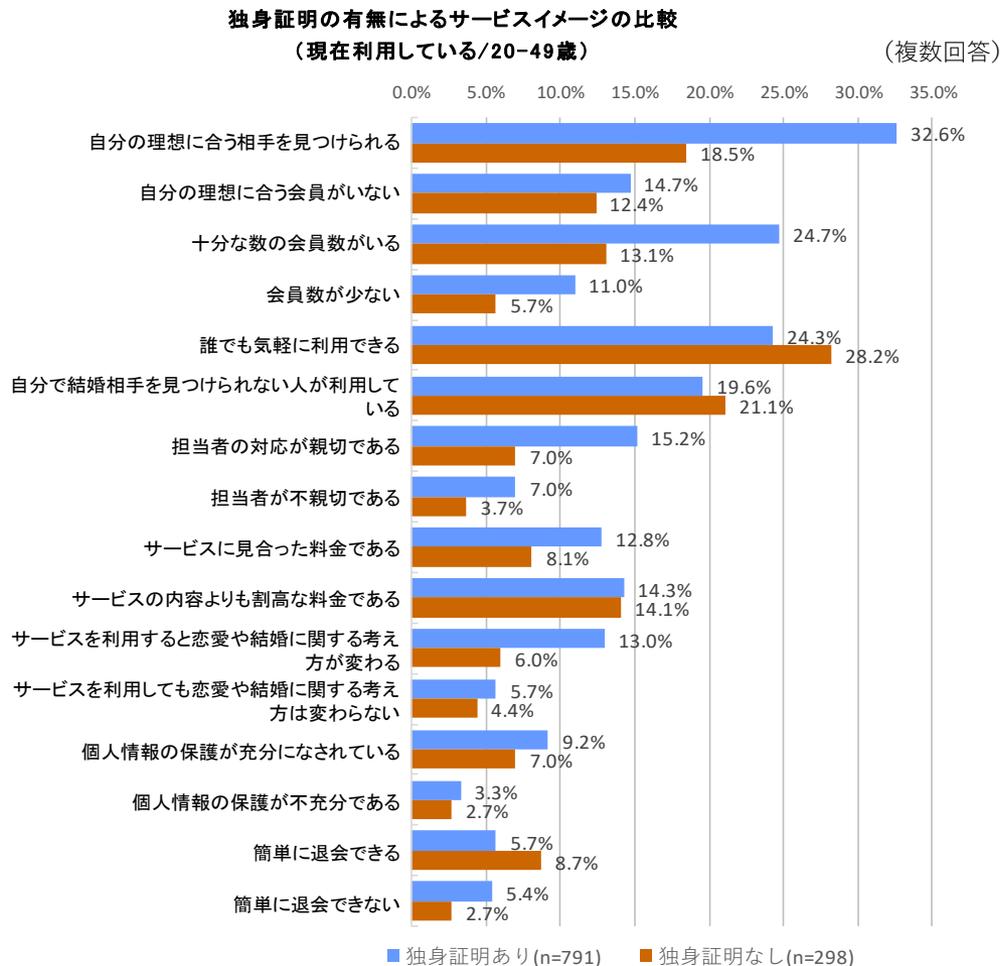
結婚支援を行うにあたり、独身であることは重要な情報であり、

**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。

## ■ 独身証明の有無によるサービスイメージの比較

### 『理想なパートナーが見つけれられる』イメージを醸成するツール！



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。

## ■ 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は、手続きの迅速化にもつながるため利用者にも案内する。  
自地域については、以下の申請方法が可能である。

### 請求先

独身証明書は市内の区役所市民課等の窓口、郵送や電子申請での請求により取得可能です。

### 窓口来庁の際の請求先

市内の区役所・北須磨支所市民課、西神中央出張所のいずれでも取得できます。  
神戸市内に本籍がある方のみ、取得することができます。

[区役所等の平日夜間特別窓口](#)

### 郵送請求の際の請求先

郵送請求は神戸市郵送請求処理センターへ送付ください。  
なお、神戸市郵送請求処理センターの所在や郵送請求の方法等、郵送請求に関するお問い合わせ先を必ずご確認ください。

[郵送による証明書の請求について（神戸市郵送請求処理センター）](#)

### 電子申請での請求

マイナンバーカードに搭載できる署名用電子証明書を利用することで、自宅のパソコンからインターネット回線を利用して独身証明書の交付請求（電子申請）ができます。  
詳細は、下記「電子申請による証明書の請求」のリンク先をご確認ください。

### 請求できる方

本人申請に限る

### 必要なもの

持ちいただいても結構です。

### 手数料

1通につき300円

各都道府県（市町村）のもの

自地域申請方法について利用者に案内できるよう資料を編集してください。  
窓口のみの場合は当該スライドを削除願います。