

## 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、トラブルに関する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

## n 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( 県 センター・利用規約 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。



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

## n 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？

## n 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。

## n 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のも、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。

## n 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　　さんに好意を持っているのですが、母がと  
ても　　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。




## n 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、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に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。  
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、LGBT、夫婦の名字の問題など）