

## 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った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に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。