

留学生オンブズマン

学生およびその他の苦情申立人のためのよくある質問

オンブズマンとは何ですか？

オンブズマンとはオーストラリアの企業または政府機関に対し問題を抱えている人々を助ける人物のことです。企業の種類や政府の部署により、異なるオンブズマンがいます。

オンブズマンは第三者による中立的な立場の公平なサービスを無料で提供します。

オンブズマンが企業または政府機関による不正な行為または待遇を見つけた場合、オンブズマンは改善策を勧めることができます。改善策の例としては、謝罪、より良い情報の提供、決断のし直し、払戻しなどが挙げられます。

留学生オンブズマンは何をしますか？

留学生オンブズマンはオーストラリアの**私立教育**および**訓練機関**に対する留学生の苦情を調査します。

在学中の公認私立教育機関による決断または行為に対し不満がある場合、まず該当校にて苦情および抗議の手順についてお問い合わせください。該当校に苦情を申し立てた上で、その結果に不満がある場合、オンブズマンに苦情を申し立てることができます。

公立または政府の教育機関に対する苦情がある場合はどうしたらよいですか？

[該当する州または準州のオンブズマン](#)にご連絡ください。

誰が留学生オンブズマンに苦情申立てできますか？

オーストラリア滞在中の留学生、および近く入国予定の学生は、オーストラリア国内の公認私立教育機関による行為または決断について、オンブズマンに苦情を申し立てることができます。また、私立教育機関に対して問題を抱える留学生を心配する家族や友人もオンブズマンに連絡できます。その場合、本人の許可が必要となります。

何についての苦情を申し立てられますか？

教育機関が規則を遵守しなかった場合、または教育機関から不正な待遇を受けた場合、苦情の申立てができます。苦情には次のようなものがあります：

- 入学の拒否
- 料金や払戻しについて
- コース変更や転校について
- 学業成果や出席日数について
- 入学のキャンセル

- 教育機関による宿泊施設または仕事の手配について
- 教育機関の代理業者から誤ったアドバイスを受けた

留学生オンブズマンは、国内外で教育機関の代理業務を行う契約者に対する苦情を調査することができます。

教育機関の非対応、または対応に非常に長い時間がかかっている場合にも苦情申立てができます。例えば、通常の期間内に成績を出さない、書面にて同意したサービスを提供しない、などが挙げられます。

留学生 (overseas student) とは誰のことを指しますか？

留学生 (overseas student) とは学生ビザを取得しオーストラリアで就学する人を指します。「international student」と言っても同様です。

学生ビザでオーストラリアに滞在中、または入国予定で、学校、カレッジ、またはその他の公認私立教育機関に対し問題を抱えている場合、留学生オンブズマンに連絡できます。

教育機関 (education provider) とは何ですか？

オーストラリアでは教育および訓練の場を様々な名称で呼び、それらには学校 (school)、カレッジ (college)、アカデミー (academy)、インスティテューション (institution)、大学 (university)、技術職業専門学校 (institute of Technical and Further Education, TAFE)、公認訓練機関 (Registered Training Organisation, RTO) などがあります。これらすべてが教育機関 (education provider) です。

私立と公立の教育機関の違いは何ですか？

民間企業による教育機関は**私立 (private)** 教育機関と呼ばれます。それに対し、政府による教育機関は**公立 (public)** 教育機関と呼ばれます。

公認 (registered) 教育機関とは何ですか？

留学生を受け入れる教育機関はすべて、留学生のための教育機関およびコースの連邦政府登録 (Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students, CRICOS) が義務付けられています。教育機関およびコースが登録済みか否かはCRICOSウェブサイトでご確認ください。cricos.deewr.gov.au

本人以外がオンブズマンに連絡することはできますか？

はい。友人または家族など、代理者がオンブズマンに連絡できます。その場合、本人の許可が必要となります。

複数の留学生が同様の問題を抱えている場合、まとめて一つの苦情としてオンブズマンに申し立てることもできます。

苦情申立ての際、自分の名前を出す必要がありますか？

いいえ。苦情申立ての際、名前や連絡先を伏せることができます。－これは匿名の苦情（anonymous complaint）と呼ばれます。

ただし、この場合、苦情に関する調査を行っても、その結果をお知らせすることはできません。また、問題によっては、誰がその問題を被っているかが分からないと調査ができない場合があります。

オンブズマンはどのように苦情を調査しますか？

苦情申立てを受理すると、オンブズマンが援助できるかどうかを慎重に検討します。ケースによっては、オンブズマンが苦情の調査を行わないと決断する場合もあります。その理由には次のようなものがあります：

- まず最初に該当教育機関に苦情を申し立てていない。または
- 他の機関の方がより適切に援助できる。

調査を行わないと決断した場合、その理由をお知らせします。

調査を行う場合、該当教育機関に連絡し、事の経緯を尋ねます。必要な情報をすべて収集した上で、該当教育機関が自ら定める規則、方針、および手順を遵守していたか、また申立人に対し公正な待遇をしていたかを判断します。その上で、申立人に判断の内容とその理由をお知らせします。

オンブズマンは学業成果についての決断はできません。例えば、該当教育機関により申立人が学業成果や出席日数に関する要求を満たしていないと判断された場合、オンブズマンはこの件についての新たな決断を下すことはできません。ただし、該当教育機関が決断を下す上で規則を守り、申立人を公正に待遇したかを調べることはできます。

苦情調査にはどのくらいの時間がかかりますか？

苦情調査にかかる時間はまちまちです。簡単に解決するものもあれば、より複雑で調査に時間がかかるものもあります。調査の進展については、随時申立人にお知らせします。

問題を解決するため、オンブズマンには何ができますか？

オンブズマンが該当教育機関の過ちまたは不正待遇を見つけた場合、オンブズマンは例えば次のようなことを該当機関に求めることができます：

- 謝罪
- 決断の変更または再検討
- より良い情報の提供
- 方針または手順の改善
- 払戻し
- その他の行為

オンブズマンに提供する情報が他に漏らされることはありますか？

苦情調査の際、留学生オンブズマンは経緯を調べるために、通常、教育機関に申立人のことをある程度話す必要があります。特定の情報を開示しないよう依頼がない限り、これには申立人の氏名、苦情の内容などが含まれます。

オンブズマンは申立人の個人情報をプライバシー情報として尊重し、オーストラリアのプライバシー法に則った上でのみ、収集、保存、使用、および開示します。

教育機関は申立人が留学生オンブズマンに苦情を申し立てたことで申立人について移民局に報告できますか？

いいえ。オンブズマンに苦情を申し立てたことで移民局に報告することはできません。

留学生オンブズマンに苦情を申し立てれば、教育機関が申立人について移民局に報告するのを止めさせることになりませんか？

苦情が申立人の学業成果または出席日数が要求に満たない旨を移民局に報告するという教育機関の意図に関するものである場合、該当教育機関は報告する前にオンブズマンの調査が終了するのを待たなければなりません。

また、オンブズマンの調査中、該当教育機関は申立人を退学させることはできません。

オンブズマンは申立人と該当教育機関に調査の開始日と終了日をお知らせします。結果によっては、該当教育機関が申立人について移民局に報告しなければならない場合があります。

苦情がその他のことである場合、該当教育機関は報告を行うのにオンブズマンの調査結果を待つ必要のない場合があります。

該当教育機関がすでに報告を行ったと思われる場合、直ちに移民市民権省（DIAC）に連絡し、ビザについてご相談ください。
参照：連絡先は www.immi.gov.au をご覧ください。

誰と話したらよいか分からない場合は、オンブズマンにお問い合わせください。