

# 2016年 教育に関する服務規程



## 2016年(留学生の生活保障としての) 教育に関する服務規程

留学生とその家族の方々への  
重要なお知らせ



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

このパンフレットには、2016年の(留学生の生活保障における)教育に関する服務規程が要約されています。生徒の皆さん、またそのご家族が、ニュージーランドの教育機関もしくはその代理業者の対応に不満がある場合、どうすべきかといった情報を提供しています。

---

## 規程とは？

ニュージーランドの教育機関は、留学生が充足した生活を送ることができるよう、重要な役割を担っています。規程は、留学生に対して、教育機関から提供されるべきアドバイスや待遇の最低基準を設定しています。これにより、海外からニュージーランドへ勉強するためにやってきた生徒の皆さんが、情報を十分に得ることができ、安全で、適切な待遇を受けられることが保証されます。

ニュージーランド政府は、留学生を国内学生以外と定義しています。詳細は、ニュージーランド教育省のウェブサイト[www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz)をご覧ください。

教育資質局(NZQA)は、ニュージーランド政府を代表して、この規程を施行しています。

---

## 規程の適用対象

ニュージーランドにおいて、留学生を受け入れているすべての教育機関は、規程に加盟し要件を順守しなければなりません。

規程に署名した教育機関のリストは、教育資質局(NZQA)のウェブサイトでご覧になれます。[www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz)。

---

## 規程の写しを入手するには？

教育資質局(NZQA)のウェブサイトにて、数カ国語で掲載されています。是非ご覧ください。

規程に関してご質問がある場合は、こちらのメールアドレスにお問い合わせください。[code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

---

## 教育機関の役割

生徒とその家族に対する教育機関の役割は以下の通りです：

- 教育についてインフォームド・チョイスを行うことができるよう、十分な量のわかりやすく正確な情報を提供します。
- 教育機関とどんな契約を結んだとしても払い戻し条件や就学登録の取り消しなどを含む法的義務や権利に関する情報を明確に、かつわかりやすく伝えます。
- 生徒が所定の保険に加入しているか確認します。
- 安心して学習に取り組める環境を整えています。
- 可能な限り、生徒が安全で適切な滞在施設で暮らしていることを保証します。
- 学習を支援するため、総合的なオリエンテーション・プログラムを提供し、学生の義務について要点を説明します。
- 生徒の代理業者が、ニュージーランドでの学習、労働、暮らしに関する信頼できる情報やアドバイスを提供しているか、監視します。
- 提供する教育指導が、生徒の期待や英語の能力、学力に適したものであることを確認します。
- 支払った学費を保護し、中途退学やコースが中止となった場合に適正な返金をすることができるようにするための適切な方針、手順があります。
- 苦情（懸念もしくは不満）への対応が適切かつ公正な手順でできることを保証します。

---

## 問題が起きた場合、どうすれば？

教育機関、もしくは代理業者の対応に懸念を抱く場合は、まず教育機関に連絡をとり、その教育機関の苦情処理方法に従ってください。

教育機関は、公正な結果を保証するため、いかなる懸念もしくは不満にも耳を傾け対応するよう、学内に苦情処理方法を設定しなければなりません。教育機関では、相談することができ、懸念もしくは不満をどのように対処すべきかアドバイスしてくれる人物を指名します。それは、校長もしくは留学生担当者かもしれません。

もし教育機関の苦情手続きが問題にうまく対処できていない場合は、以下に連絡をとることができます：

- 教育資質局 (NZQA) (**教育機関の規程違反に関する懸念や苦情**) もしくは
- iStudent Complaints (**金銭もしくは契約に関する懸念や苦情**)。

## 教育機関の規程違反に関する苦情

規程施行の責任者である教育資質局 (NZQA) は、規程違反の可能性を捜査する法的権限を持っています。その権限において、懸念もしくは苦情が根拠のあるものかどうか、また、教育機関が規程に違反しているかどうかを調査する手続きをとります。この手続きには、懸念を提起した、もしくは苦情を申し立てた生徒と教育機関の両方からの情報を得ることも含みます。

苦情の申し立て方法に関する詳細は、教育資質局 (NZQA) のウェブサイトを参照してください。 [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

## 金銭もしくは契約に関する苦情

iStudent Complaints は、教育機関に対する金銭もしくは契約について、懸念もしくは苦情がある場合に解決に向けて手助けすることを目的に、ニュージーランド政府によって設立された独立機関です。このサービスは無料です。

**iStudent Complaints**  
への連絡方法は幾通りかあります：

### ウェブサイト

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

### Email

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

### 国際電話

64 4 918 4975

### フリーダイヤル

(ニュージーランド国内)

0800 00 66 75

### Fax

64 4 918 4901

### ソーシャルメディア：

#### Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

#### WeChat

(「NZ iStudent Complaints」と検索。中国語のみ)

#### Post:

**iStudent Complaints**

**P.O. Box 2272**

**Wellington 6014**

**New Zealand**

画像提供：Brand Lab



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

2016年12月

New Zealand Government