

# 2016年 教育に関する服務規程



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

## 2016年(留學生の生活保障としての) 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

高等教育・スキル・雇用省の大臣による、教育法(1989年)第 238F項に 以下のように規定されている。

# 目次

	ページ
<b>第1編</b>	
<b>序文</b>	
1 表題	3
2 開始	3
3 旧版の取り消しと改定	3
4 法的手段としての規程	3
5 規程を設ける目的	3
6 規程の適用範囲	3
<b>第2編</b>	
<b>規程の読み方</b>	
7 一般的定義	4
<b>第3編</b>	
<b>加盟</b>	
8 加盟のための申請書の受理と審査を担う規定施行の責任者の役割	6
9 加盟の基準	6
10 規程施行の責任者は、加盟者からの要請を受けて加盟を取り消すことができる	6
<b>第4編</b>	
<b>加盟者がしなければならないこと</b>	
<b>マーケティングと販売促進</b>	
11 結果 1: マーケティングと販売促進	7
12 手順	7
<b>代理業者</b>	
13 結果 2: 管理及び監視する代理業者	7
14 手順	7
<b>提案、入学、契約</b>	
15 結果 3: 提案、入学、契約	8
16 手順	8

<b>入管業務</b>		
17	結果 4: 入管業務	9
18	手順	9
<b>オリエンテーション</b>		
19	結果 5: オリエンテーション	9
20	手順	9
<b>安全と充足した生活</b>		
21	結果 6: 安全と充足した生活	9
22	手順: 一般	9
23	手順: 18歳未満の留学生	10
24	手順: 10歳未満の留学生	10
25	手順: 危害を受ける恐れのある留学生または特別な配慮が必要な留学生	10
26	手順: 宿泊設備	11
<b>学生サポート、アドバイス、サービス</b>		
27	過程 7: 学生サポート、アドバイス、サービス	11
28	手順	11
<b>取り消し及び廃止の管理</b>		
29	結果 8: 取り消し及び廃止の管理	12
30	手順	12
<b>苦情処理の手順</b>		
31	結果 9: 苦情処理	12
32	手順	12
<b>DRS [the International Student Contract Dispute Resolution Scheme (留学生の契約問題に対する解決計画)] の順守</b>		
33	結果 10: 留学生の契約問題に対する解決計画の順守	12
34	手順	12
<b>第5編</b>		
<b>規程違反</b>		
35	規程違反の報告	13
36	規程施行の責任者による苦情もしくは照会への対応	13
37	規程順守の監視	13
38	規程違反に対する処罰	14
<b>第6編</b>		
<b>規程施行の責任者</b>		
39	業務の報告及び公表	15
40	条件の公表とコンプライアンスの公示	15

# 第1編 序文

## 1. 表題

これは、2016年の(留学生の生活保障としての)教育に関する服務規程である。

## 2. 開始

この規程は2016年7月1日から施行する。

## 3. 旧版の取り消しと改定

1. 直前まで施行されていた「留学生の生活保障に関する服務規程」(旧版)は、今回の規程により取り消し及び改定が行われる。
2. に明記したにもかかわらず、2016年7月1日以前に教育機関に就学登録した留学生に関しては、旧版の規程がそのまま(取り消し及び改定もなかったかのよう)に適用され、2016年12月31日までこの規程は施行されない。

## 4. 法的手段としての規程

この規程は法令(2012年)において、法的な意味を持ち、また却下することができる。また、法令(2012年)41条に基づき、代議院に提示しなければならない。

## 5. 規程を設ける目的

この規程を設ける目的は、以下の点によって国際教育に対する政府の方針を支援するためである。

- a. 留学生を保護するために、加盟者にあらゆる面において適正な措置を講ずることを義務づける。
- b. 留学生が学問上の目標を達成できるよう支援して、できる限りニュージーランドで有意義な体験をしてもらえるよう尽力する。

## 6. 規程の適用範囲

1. この規程の適用範囲は、教育法(1989年)に他の品質保証とともに定められている。これは、
  - a. 留学生のために加盟者が求めた結果;そして、
  - b. 留学生の充足した生活、目的の達成、権利を支援するために、加盟者に求められている重要なプロセスである。
2. 加盟者は、ニュージーランド国外で勉強をする学生について、この規程を適用しない。
3. 規程施行の責任者は、以下の生徒に対して規程のすべて、または一部を適用しない可能性がある:
  - a. 国内学生から留学生へと状況が変わった生徒
  - b. 遠隔教育プログラムに登録している生徒

## 第2編 規程の読み方

### 7. 一般的定義

1. この規程のなかで別途表記がない限り、各用語の定義は以下に示すとおりである。

**法令** 教育法(1989年)を意味する。

**代理業者** 教育機関もしくは加盟者の代理人となる個人、団体、機関を意味する。下請け代理業者も含まれる。

**規程施行の責任者** 法令238FA(1)項により任命された個人もしくは機関を意味する。

**指定世話人** 18歳未満の留学生の親もしくは法的後見人から、その生徒の世話人及び宿泊提供者として、書面により指名された親族や親しい友人を意味する。

**国内学生** 法令2項の定義と同じ意味である。

**DRS** 法令238J項で制定されている、the International Student Contract Dispute Resolution Scheme(留学生の契約問題に対する解決計画)を意味する。

**DRS規約** 法令238M項に定められている規則を意味する。

**相当な注意(デューデリジェンス)** 拘束力のある契約を結ぶ前に、第三者について、開示を受け証明をもらう一連のプロセスを意味する。

**教育審査機関** 加盟者について、審査機能を発揮するよう法令によって権限を与えられた機関を意味する。

**教育指導** 授業、コース、カリキュラム、職業訓練計画を含む一

- a. 法令の4E項、18編、もしくは20編に従って、認可されたかもしくは除外されたものである
- b. 教育機関は、(法令18編もしくは20編に規定する) 認証評価で承認されている
- c. 教育機関は、(法令18編もしくは20編に規定する) 関連した評価基準に照らした評価をすることに同意している

**就学登録する** 加盟者からの教育指導の申し出を受諾し、加盟者によって供給された教育指導を受ける生徒として就学登録、もしくは承認を受けているという意味。**入学** も同様の意味である。

**国外追放** 1つの国もしくは地域から別の国もしくは地域に人を移動させる一連のプロセスを意味する。

**無料の保護機構** 法令253(1)(e)項に基づいて作成された規則に承認された機構を意味する。

**ホームステイ** 4名以下の留学生が一家庭/世帯に下宿することを意味する。

**留学生** 法令238D項と同義である。

**法的後見人** 留学生に関して、法廷もしくは遺言書による指名によって、生徒の幸せに責任を持ち経済的支援を行い、生徒の母国では生徒の世話をする人物を意味する。

**認可を受けた寄宿舍** 教育(寄宿舍)法(2005年)の許可を得た寄宿舍を意味する。

**親** 留学生に関して、生徒の父親もしくは母親を意味する。生徒の幸せに責任を持ち経済的支援を行う。

**教育機関** 法令238Dと同義である。

**本国送還** 留学生の出生国もしくは市民権を持つ国へ生徒を帰す措置を意味する。

**宿泊先の世話人とは—**

- a. ホームステイ先の世話人
- b. 認可を受けた寄宿舎の管理人もしくは寄宿舎にいる留学生の世話を受け持っている人物
- c. 指定世話人
- d. 一時宿泊施設にいる場合は監督者

**学生寮** 1年生から6年生もしくは10歳以下の生徒として教育機関に就学登録している留学生のために、学校によって所有または管理され、規程施行の責任者によって認可されている寄宿舎を意味する。

**加盟者** 規程に加盟している教育機関を意味する。

**下請け代理業者** 代理業者との契約により、代理業者に代わって業務を行う、個人、団体、機関を意味する。

2. この規程の中で言及する年齢は、一番最近の誕生日の学生の年齢を意味する。
3. この規程の中で使用されている用語で定義されていないものは、法令で定義されたのと同じ意味である。

## 第3編 加盟

### 8. 加盟のための申請書の受理と審査を担う規定施行の責任者の役割

規程施行の責任者がしなければならないこと—

- a. この規程に加盟したい教育機関から申請書を受け取る
- b. 以下の点に関して、申請書を評価する—
  - i. 9条に定められた加盟の基準
  - ii. 5条、6条に定められたこの規程の目的と範囲

### 9. 加盟の基準

この規程に加盟したい申請者の判断基準は、以下の通りである：

- a. 申請者は教育機関である。
- b. 申請者は教育指導を行う、または行う予定である。
- c. 申請者は財務管理の実務と実績において条件を満たしている。
- d. 申請者はこの規程に義務づけられている望ましい結果を出し、プロセスを実現することができる、適切な方針と手順を持っている。
- e. 規程施行の責任者は、申請者がこの規程の加盟者として相応しくない場合は加盟を検討しない。

### 10. 規程施行の責任者は、加盟者からの要請を受けて加盟を取り消すことができる

加盟者からの要請で、規程施行の責任者はこの規程の加盟を取り消すことができる



## 第4編 加盟者がしなければならないこと

### マーケティングと販売促進

#### 11. 結果 1: マーケティングと販売促進

加盟者は、留学希望者に対するマーケティングと販売促進において、生徒が提供されたサービスについてインフォームド・チョイスを行えるよう、十分な量のわかりやすく正確な情報を伝えなければならない。

#### 12. 手順

各加盟者がしなければならないこと—

- a. 留学生が何を必要としているか理解しようと積極的に努める。
- b. 留学生に対して情報を入手、提供し、その情報が最新のものであるか見直しをする。
- c. 留学生が以下の情報を最低限として受け取れるようにする：
  - i. 加盟者の品質保証結果
  - ii. 留学生のための教育指導、職員、施設、機器
  - iii. DRS
  - iv. 留学生に適応した将来の学習や就職のための進路を含む、留学生のための将来性のある学習の成果内容
  - v. 留学生にかかるおおよその学費と生活費
  - vi. 宿泊設備と交通機関、またはその類の情報を得る方法

### 代理業者

#### 13. 結果 2: 管理及び監視する代理業者

加盟者は効果的に代理業者(加盟者の代理人を務めるといふ契約を結んでいる)が以下の点を実行しているかを管理、監視しなければならない。

- a. ニュージーランドでの学習、労働、暮らしについて、正確な情報とアドバイスを留学生に提供する。
- b. 留学希望者に対して、プロ意識をもって誠実に行動する。

#### 14. 手順

各加盟者がしなければならないこと—

- a. 代理業者希望者について、不正、虚偽、欺瞞といった行為、法律違反などがないか、できる限り調べ身元照会を記録する。
- b. 代理業者ごとに書面での契約を結ぶ。
- c. 代理業者、もしくはその下請けの代理業者が以下の状態でその証拠がある場合、契約を解除する。
  - i. 深刻で、意図的、かつ現在も続いている行為が、不正、虚偽、欺瞞であったり、法律違反があったりした場合。
  - ii. 加盟者の規程順守を損なう。
- d. 代理業者が、加盟者との契約に定められている業務に関して最新の情報を閲覧できるようにしているか、またその状態を維持しているかを確認する。

## 提案、入学、契約

### 15. 結果 3: 提案、入学、契約

加盟者がしなければならないこと—

- a. 十分に情報を得たうえで、求めていた教育成果に合うように入学の決定ができるよう留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）を支援する。
- b. 留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）が、加盟者と法的拘束力のある契約を結ぶ前に、利益や義務を理解するために必要な情報を得られるようにする。
- c. 正式な文書が保管され、必要に応じて、留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）に供給することができるようにする。

### 16. 手順

1. 各加盟者は、留学生が以下の情報を最低限として受け取れるようにしなければならない。
  - a. 教育審査機関による最新の評価結果
  - b. 規程施行の責任者が指示した、法令に課せられたコンプライアンスの公示と条件は、留学希望者に公開されなければならない。
  - c. 実際に行っている教育の内容とその成果、資格認定を受けたかどうかなど
  - d. 成果に伴う払い戻し条件と29条と30条にある処理方法
  - e. 職員、施設、機器
  - f. 利用できるサービスと支援
  - g. 加盟者から教育指導を受けるために必要な保険と査証
  - h. 規程とDRS規約
  - i. 教育指導にかかる全費用
2. 各加盟者は提供する教育指導が法令に則った内容で、学生の期待や英語の能力、学力に沿ったものに行なければならない。I
3. 各加盟者は、留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）が、加盟者と法的拘束力のある契約を結ぶ、もしくは加盟者に就学登録をする前に、この規程に基づく権利を含む、加盟者から受ける教育指導に関連した生徒の権利や義務について伝えなければならない。
4. 加盟者と各留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）の間で結んだ、就学登録の始まりと終わりの日にち、入学の取り消し条件、契約の解除条件などに関する明確な情報を含んだ紙面の契約書がなければならない。
5. 留学生が2週間以上の教育指導の就学登録をした場合、留学生は以下をカバーする適切な保険に入らなければならない。
  - a. 生徒の旅行—
    - i. ニュージーランドへの行きと帰り
    - ii. ニュージーランド国内
    - iii. 旅行が、受けているコースの一部で、ニュージーランド国外だった場合、
  - b. ニュージーランド国内での医療ケア（診断、処方、手術、入院を含む）
  - c. 重病もしくは重症による生徒の本国送還もしくは国外追放。その場合に付き添う家族にかかる旅費の負担も含む
  - d. 生徒が死亡した場合—
    - i. ニュージーランド往復の家族の旅費
    - ii. 亡骸の本国送還もしくは国外追放の費用
    - iii. 葬式の費用
6. 各加盟者は、必要に応じて、生徒に影響を及ぼす決定などに関して、18歳未満の留学生の親もしくは法的後見人の同意書を持っていなければならない。

## 入管業務

### 17. 結果 4: 入管業務

加盟者がしなければならないこと—

- a. 教育指導をするために必要な入管法（2009年）における資格を取っていない人物には、教育指導を許可してはならない。
- b. 就学登録した留学生在が、教育指導をするために必要な入管法（2009年）における資格を取っているかどうか確かめるために、妥当な警戒をして、しかるべき注意を払わなくてはならない。

### 18. 手順

各加盟者がしなければならないこと—

- a. 就学登録した各留学生在が、ニュージーランドで学習するために必要な在留資格を持っているか確認しなければならない。
- b. 留学生のビザの条件に違反があることが発覚もしくは疑わしい点がある場合、ニュージーランドの入国管理事務所に報告する。
- c. 入学の取り消しをニュージーランドの入国管理事務所に通知する。

## オリエンテーション

### 19. 結果 5: オリエンテーション

加盟者は、留学生在が教育指導の最初に、生徒にとって必要な情報やアドバイスがもらえる、わかりやすい構成の年齢に合ったプログラムに参加する機会を作らなければならない。

### 20. 手順

1. 各加盟者がオリエンテーション・プログラムでしなければならないこと—
  - a. 各留學生にすべての関連施設の方針における、十分な情報とアドバイスを与える。
  - b. 各留學生に加盟者が提供するサービス、支援、施設についての十分な情報とアドバイスを与える。
  - c. 留學生の支援に責任を持つ、指名を受けた職員の名前や連絡先など詳細を知らせる。

- d. 留學生の健康と安全に関する適切な情報を与える。
- e. 留學生のための、施設内外両方の苦情処理の手順についての情報を与える。
- f. 入学の取り消しに関する情報を与える。

2. 18歳未満の留學生において、加盟者は必要に応じて、生徒の親、法的後見人、または宿泊先の世話人が生徒に同行する場合、生徒に与えたのと同じオリエンテーションの情報やプログラムにアクセスできるようにしておく。

## 安全と充足した生活

### 21. 結果 6: 安全と充足した生活

加盟者がしなければならないこと—

- a. 留學生に安全な学習環境を用意する。
- b. 留學生が充足した生活を送られるよう、十分な支援をする。
- c. できるかぎり留學生が安全な環境で過ごせるようにする。

### 22. 手順：一般

各加盟者がしなければならないこと—

- a. 留學生による不適切な行動や留學生に影響が及ぶ場合、公平かつ効果的に対応する。
- b. 職員と生徒に伝え、効果的に使われるよう、不適切な行動を管理するための方針を立て維持する。
- c. 留學生に以下の点をアドバイスする。
  - i. 健康と安全面での問題（キャンパス内外どちらの活動も）を報告、対処する方法
  - ii. 緊急事態（キャンパス内外どちらの活動も）の対処方法
  - iii. 医療サービス、カウンセリング・サービスへのアクセス方法
  - iv. ニュージーランド警察、Child, Youth and Familyといった関連政府機関との関わり方
- d. 各留學生とその近親者の最新の連絡先を把握する。
- e. いかなる時でも（24時間）留學生が緊急に連絡を取ることができるよう、最低でも1名の職員を必ず待機させる。

### 23. 手順：18歳未満の留学生

1. 18歳未満の留学生に関して、各加盟者がしなければならないこと—
  - a. 以下の場合を除いて、親もしくは法的後見人と一緒に住んでいない10歳以上18歳未満の留学生は就学登録を認めない。
    - i. 3カ月に満たない教育指導を受けた、適切な監視下にある団体生徒の中の一人
    - ii. 宿泊先の世話人の世話になっている生徒
  - b. 生徒の親、法的後見人、宿泊先の世話人の最新の連絡先を把握する。
  - c. 生徒の暮らしや学習の進展状況などを考慮して、生徒の親、法的後見人、宿泊先の世話人と効果的なコミュニケーションを維持する。
  - d. 18歳未満の留学生を積極的に監視し、学生に関するあらゆる懸念を伝える役割を持つ職員を最低でも1名指名する。
  - e. 留学生の就学終了時に、留学生の世話を引き渡す計画について、生徒の親もしくは法的後見人から確認書を受け取っておく。
2. この条項は、22条の要件に加えて適用する。

### 24. 手順：10歳未満の留学生

1. 学生寮に滞在していない限り、10歳未満の留学生は親もしくは法的後見人と一緒に住んでいなければならない。
2. この条項は、22条、23条の要件に加えて適用する。

### 25. 手順：危害を受ける恐れのある留学生または特別な配慮が必要な留学生

1. 各加盟者がしなければならないこと—
  - a. 危害を受ける恐れのある留学生または特別な配慮が必要な留学生の窮状や問題に取り組むことのできる適切な処置。
  - b. 18歳未満の生徒の親もしくは法的後見人、18歳以上の生徒の近親者が危害を受ける恐れのある留学生または特別な配慮が必要な留学生の状況の把握。
  - c. 必要に応じて、またプライバシー保護法（1993年）の原則に従って、生徒に関係のある問題はニュージーランド警察やChild, Youth and Familyといった関連機関と規程施行の責任者に報告される。
2. 加盟者が生徒の健康、安全、暮らしなどに関連した深刻な事態の発生を信じ正当な理由があるとして認めた、危害を受ける可能性のある生徒とは、以下の例を含む。
  - a. 生徒が深刻な危害や搾取から自身をうまく守れない。
  - b. 生徒が健全な暮らしを送るための自己防衛がうまくできない。
3. 特別な配慮が必要な生徒には、以下の例が含まれる。
  - a. 身体的障害、感覚障害、認知的困難、心理社会的困難、行動的困難、もしくはこの組み合わせを経験し、これらの障害が参加する、学習する、達成するといった能力に影響を与えている。
  - b. カリキュラムにアクセスする、参加する、学習する、達成するといったことを支援する適合したプログラムや学習環境、もしくは特殊な器具などが必要である。
4. この条項は、22条、23条、24条の要件に加えて適用する。

## 26. 手順：宿泊設備

1. 宿泊先の世話人に預けられている18歳未満の留学生に関して、加盟者がしなければならないこと—
  - a. 生徒の宿泊施設が安全であること、満足のいく状態であること、規制上の条件や立法の基準をすべて満たしていること。
  - b. 宿泊先の世話人のための適切な安全点検が完了していること。
  - c. 宿泊設備のことで問題が発生した場合、生徒と生徒の親もしくは法的後見人と効果的なコミュニケーションを維持する。また関連機関に報告し、生徒を適切な宿泊施設に移すことを含んだ、これらの問題を取り扱うことに責任を持たなければならない。
  - d. 生徒の年齢、宿泊期間の長さ、その他関連要因を考慮に入れながら、宿泊先での保護監督の質を監視し調査する目的で、生徒に対して十分な面接と家庭訪問を行う。
  - e. 指定の世話人は加盟者の承認を必要とし、また生徒が指定の世話人の保護監督の下に置かれているときは、加盟者は生徒の保護監督に責任を負わないという契約書に生徒の親もしくは法的後見人の署名を必ずもらっておく。
  - f. 宿泊設備内で、異なった年齢の留学生を適切に分けるようにする。
  - g. 生徒が宿泊設備内で適切に監視されている。
2. 加盟者が指定、もしくは手配した宿泊設備に住む18歳以上の留学生に関して、加盟者がしなければならないこと—
  - a. 生徒の宿泊施設が安全であること、満足のいく状態であること、規制上の条件や立法の基準をすべて満たしていること。
  - b. 宿泊設備のことで問題が発生した場合、生徒と効果的なコミュニケーションを維持する。また関連機関に報告することを含んだ、これらの問題を取り扱うことに責任を持たなければならない。
3. 自分で宿泊先を手配した18歳以上の留学生に関して、加盟者は生徒がニュージーランドの賃借人としての権利と義務について理解できるよう、適切なアドバイスと情報に従わせなければならない。
4. この条項では、宿泊施設での問題IIに生徒の宿泊先もしくはそれに関係することから起こる健康と暮らしの問題を含む。

## 学生サポート、アドバイス、サービス

### 27. 結果 7: 学生サポート、アドバイス、サービス

加盟者は、留学生が自分たちの教育成果をサポートする適切なアドバイスやサービスに関して、十分に情報を与えられているようにしなければならない。

### 28. 手順

各加盟者がしなければならないこと—

- a. 加盟者が留学生に供給する情報やアドバイスは正確で、年齢に合った、最新のものにする。
- b. 留学生には法的な権利や義務、可能であれば、生徒が受けたり、アドバイスやサービスを受けたりしたときに起こりうる危険性についての情報を与えるようにしておく。
- c. 留学生への情報とアドバイスに含まれるもの—
  - i. 異なる文化的背景を持つ人たちとの効果的な交流法
  - ii. 留学生に対する文化的支援、コミュニティ・サポート
- d. 必要に応じて、留学生は将来の学習もしくはキャリア形成のための進路における情報やアドバイスが与えられるようにしておく。
- e. 必要な場合、留学生が以下のことについての情報やアドバイスを受けられるようにしておく。
  - i. ニュージーランドでの最低賃金と労働条件
  - ii. ビザの条件下で許可される労働時間の上限。

## 取り消し及び廃止の管理

### 29. 結果 8: 取り消し及び廃止の管理

加盟者は、留学生が支払ったニュージーランドでの教育指導の授業料が、万一生徒の取り消し、教育指導の終了、加盟者の廃止といったことが起きた場合のために、安全に保護されていることを保証しなければならない。

### 30. 手順

1. 各加盟者が保証しなければならないこと—
  - a. 払い戻し方針が妥当であり、法的要件に従っている。
  - b. 留学生（または18歳未満の留学生の場合は、その親もしくは法的後見人）に、この払い戻し方針における彼らの権利や義務を理解できるような十分な情報を与える。
2. 払い戻し方針には、以下の状況の場合の払い戻しの条件を含めなければならない。
  - a. 生徒が学生ビザを取得しなかった場合
  - b. 学生による自主退学
  - c. 加盟者が生徒と交わした契約通りの教育指導のコースをとりやめるのが、自発的もしくは教育審査機関の要求に応じて中止する場合
  - d. 加盟者が加盟者であることをやめる場合
  - e. 加盟者が教育機関であることをやめる場合
3. (2)(c) もしくは (d) の状況の場合、加盟者は実施されなかったサービスに支払われた学費、もしくは支払われた学費の未使用分について、以下のように対応しなければならない。
  - a. 問題となっている学費の総額を生徒（または生徒の親もしくは法的後見人）に払い戻す。
  - b. 生徒、もしくは規程施行の責任者、または学費保護策に関与する代理業者からの指示である場合、生徒（または生徒の親もしくは法的後見人）との合意に従って別の加盟者に総額を移動する。

## 苦情処理の手順

### 31. 結果 9: 苦情処理の手順

加盟者は、すべての留学者が苦情の取り扱いについて適切かつ公正な手順でできることを保証しなければならない。

### 32. 手順

1. 各加盟者がしなければならないこと—
  - a. 当該留学生の苦情申し入れに対する効果的な学内での処理
  - b. 当該留学生がその処理について知らされていること
2. 各加盟者が当該留学生にアドバイスしなければならないこと—
  - a. 生徒が学内の苦情処理を利用できない、もしくは結果に満足していない、当該処理を既に利用したことがあるなどの場合、生徒は規程施行の責任者かDRS、もしくは関連機関を頼ることができること
  - b. 規程施行の責任者への苦情申し立ての仕方、またはDRSに基づく金銭的な問題の解決法

## DRS [the International Student Contract Dispute Resolution Scheme(留学生の契約問題に対する解決計画)] の順守

### 33. 結果 10: DRSの順守

加盟者はDRS規約を順守しなければならない。

### 34. 手順

1. 各加盟者はDRS規約を熟知しておかなければならず、またこの規約を自らが順守するようにしなければならない。
2. DRS規約を順守できない場合、この規程の違反とみなされ、規程施行の責任者による制裁が下されることになるかもしれない。



## 第5編 規程違反

### 35. 規程違反の報告

1. 誰でもしてよいこと—
  - a. 規程が違反されていることを規程施行の責任者に伝える。
  - b. 規程違反に関連した問題を規程施行の責任者に伝える。
2. 規程施行の責任者は—
  - a. 苦情もしくは照会の受諾と処理の手順を公表しなければならない。
  - b. 苦情や照会の申し立てに使用する所定の書式を作ってもよい。

### 36. 規程施行の責任者による苦情もしくは照会への対応

1. 35条に基づく苦情もしくは照会の受諾において、規程施行の責任者はその苦情もしくは紹介がさらなる調査が必要になる規程違反を含んでいるかどうか判断しなければならない。
2. 規程施行の責任者がさらなる調査が必要だと判断した場合、
  - a. 違反と思われる件について記録を残し、調査をしなければならない。
  - b. 苦情もしくは照会を申し出た人物に、調査決定のことを知らせなければならない。
3. 規程施行の責任者がさらなる調査は必要ないと判断した場合、以下の選択肢を考慮し、しかるべき処理をしなければならない
  - a. その苦情もしくは照会について、別の代理業者に問い合わせる。
  - b. その苦情もしくは照会を非公式に取り扱う。
  - c. その苦情もしくは照会を終結させる。

4. 苦情もしくは紹介を調査する際に、助けが必要な場合には（例えば、異なる言語間の通訳）、規程施行の責任者はその苦情もしくは照会を申し立てた人物を手助けしてもよい（または支援を申し出てもよい）。

### 37. 規程遵守の監視

1. 各加盟者は、要求された結果やこの規程に設定された手順に照らした行動による自己評価（規程施行の責任者によってよく定義される）を実施し、文書で記録をとらなければならない。
2. 規程施行の責任者は、加盟者の自己評価とその他の妥当と思われる情報を精査することによって、要求された結果と手順に照らして各加盟者の行動を監視しなければならない。
3. 規程施行の責任者は、加盟者がこの規程に従わない場合、もしくは従わない恐れのある場合、加盟者の行動を監視することができる。
4. 監視は—
  - a. 規程施行の責任者が自発的に始める場合と、この規程の違反に対する苦情や報告を含む提供された情報による結果、始める場合とがある。
  - b. 各手順には加盟者の承認を必要とする、以下の手順（これに限定はしない）を規程施行の責任者により実施することを含む場合もある；
    - i. 現場の訪問；
    - ii. 加盟者が所有している文書の調査と入手；
    - iii. 必要に応じて、職員と生徒の面談
5. 加盟者は、文書の閲覧や職員、生徒との面談をする調査の過程で、規程施行の責任者による妥当な要求には応じなければならない。

6. 規程施行の責任者がしてもよいこと—
  - a. 実用的で適切であるなら、規程の改善もしくは順守のために介入に同意する目的で、教育審査機関や関連政府機関に相談し情報を共有する。
  - b. 同じ目的で、教育審査機関や関連政府機関からの情報を受け取り、考慮する。

### 38. 規程違反に対する処罰

規程施行の責任者は、法令の238G項に従ってこの規程の違反に制裁を科することができる。



## 第6編 規程施行の責任者

### 39. 業務の報告及び公表

1. 規程施行の責任者は、年次報告書にこの規程を施行している際の自身の活動報告も盛り込まなければならない。
2. 調査の最中に、規程施行の責任者が教育の質に関連した組織的な問題もしくはこの規程の重大な違反を見つけた場合は、規程施行の責任者はその問題もしくは違反を教育審査機関や関連政府機関に報告しなければならない。
3. (4)に制定された限られた場合において、規程施行の責任者は調査の要約と規程違反の結果を、プライバシー保護のための適切な予防策と改定を条件に、公表してもよい。
4. (3)に言及した理由とは—
  - a. 教育機関、生徒、その他の教育に関心のある団体に逐次報告をする。
  - b. 調査の過程やこの規程に基づいた意思決定を明示する。
5. 規程施行の責任者は、この規程を教育機関と留学生に公表するのに妥当な措置を取らなければならない。

### 40. 条件の公表とコンプライアンスの公示

規程施行の責任者は、法令18A編に基づいて課された一定の条件と発されたコンプライアンスの公示について、留学希望者に後悔しなければならないかを決定することができる。

2016年3月2日 ウェリントンにて

スティーブン・ジョイス,  
高等教育・スキル・雇用省大臣.

## 注記

この注記は規程には入っていないが、その概要を示唆しようとしている。

留学生の生活保障のための枠組みを形成するこの服務規定は、2016年7月1日から施行する。この規程は、教育法(1989年)の18A編に基づいて、高等教育・スキル・雇用省大臣により発表されている。

規程は、この規程に署名をした当事者(署名者)となる留学生に対して、規程施行の責任者と教育機関に要件を課している。

規程施行の責任者に課された規程の要件には、規程の加盟者になりたい教育機関からの申請書の受け取りと評価、年次報告書の発表が含まれている。

加盟者に課された規程の要件には—

- 留学希望者に対するマーケティングと販売促進
- 加盟者の代理を務める代理業者の管理と監視
- 提案、入学、加盟者と契約を結ぶことに関して、十分な情報を得たうえで判断を下せるよう留学生を支援すること
- 入管法(2009年)の順守を確保

- 適切で有益なオリエンテーション・プログラムの提供
- 留学生のための安全で支持的な環境の提供
- 留学生が利用できるサービスやアドバイスについて知らされているかの確認
- 留学生の就学登録の取り消し、もしくは教育機関か加盟者のコースの廃止を適切に管理すること
- 苦情処理の手順の提供

規程は、留学生が規程違反の苦情を申し立てる手順にも言及している。

法令(2012年)の効力に基づき発効。  
『ガゼット』紙 告知日2016年3月10日  
この規程は教育省によって施行される。

ウェリントン、ニュージーランド  
ニュージーランド政府の顕現において公表—2016年12月

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 AO!

New Zealand Government