



意見または苦情の申立てについて



意見または苦情はどこに申し立てれば良いのでしょうか？

当省へご意見または苦情をお持ちの方は、以下の方法でご連絡ください：

- フィードバック受付担当課「Global Feedback Unit」までお電話ください。TEL: 133 177（通常業務時間内のみ。オーストラリア国内のみフリーダイヤル）
- ウェブサイト：www.immi.gov.au のフィードバック用フォームをご利用ください。
- 書面にて、下記まで郵送してください：
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- 最寄りの移民・市民権省 (DIAC) オフィスにご連絡ください。

何について意見または苦情を申し立てることができるのでしょうか？

当省が提供または資金援助を行っているサービスのあらゆる面にについてご意見または苦情をお申し立ていただくことができます。ビザの発給に関する当省の決定にご不満をお持ちの場合は、その見直しを求める旨申立てを行える場合があります。さらに詳しい情報をお求めの方は、当省のウェブサイト：www.immi.gov.auをご参照ください。

苦情を申し立てたことが、誰か他の人に知られることはありますか？

当省は、ご意見または苦情をお申し立ていただいた方々のプライバシーおよび個人情報を尊重し、保護します。匿名をご希望の方は、申立ての際にお名前をご記入いただく必要はありません。ご記入の有無によって対応や処理に差が生じることはありません。

申立てへの対応には、どのくらい時間がかかりますか？

電話またはEメールをご利用いただいた場合、一両日中に申立ての受領が確認され、10日以内に対応が行われます（土・日・祝祭日を除く）。

書面を郵送いただいた場合、5日以内に申立ての受領が確認され、20日以内に対応が行われます（土・日・祝祭日を除く）。

申立ての際に何らかの援助が必要な場合は、どうすれば良いのでしょうか？

電話をご利用の際に通訳を必要とされる方は、翻訳通訳サービス (TTS) までご連絡ください。TEL: 131 450（オーストラリア国内のみフリーダイヤル）

聴覚障害、言語障害またはコミュニケーション上の障害をお持ちの方は、ナショナルリレーサービス (NRS) を通じて当省へご連絡いただくことができます。テキスト専用電話 (TTY) またはモデムをご利用の場合は、TEL: 133 677までご連絡ください（オーストラリア国内のみフリーダイヤル）。

スピーチ・トゥ・スピーチリレー (SSR) が必要な場合は、ナショナルリレーサービス (NRS) までご連絡ください。TEL: 1300 555 727（オーストラリア国内のみフリーダイヤル）

申立てへの対応に不満がある場合は、どうすれば良いのでしょうか？

苦情申立てに対する当省の対応にご満足いただけない場合は、以下のオプションよりご選択いただけます：

- フィードバック受付担当課 (Global Feedback Unit) に直接ご連絡になり、その理由をご説明ください。
- 連邦オンブズマンにご相談ください。TEL: 1300 362 072
月曜日～金曜日、9 am ~ 5 pm、市内通話料金ががかかります
Eメール：ombudsman@ombudsman.gov.au
- オーストラリア国内の国会議員にご相談ください。

その他の連絡先

オーストラリア国内

一般のお問い合わせ、または情報請求をご希望の方は、TEL: 131 881（フリーダイヤル）までお電話いただくか、ウェブサイト：www.immi.gov.auをご覧ください。

オーストラリア国籍に関するお問い合わせは、専用ライン：131 880までお電話いただくか、ウェブサイト：www.immi.gov.auをご覧ください。

オーストラリア国外

最寄りのオーストラリア大使館、領事館、または高等弁務官事務所へご相談いただくことができます。それぞれの連絡先は、地元の電話番号またはウェブサイト：www.immi.gov.auでご確認ください。

プライバシー保護に関する詳しい情報をお求めの方は、ウェブサイト：www.privacy.gov.auをご覧ください。

オーストラリアのパスポートに関する情報をお求めの方は、オーストラリア外務貿易省 (DFAT) のウェブサイト：www.passports.gov.auをご覧ください。TEL: 131 232（オーストラリア国内のみフリーダイヤル）までお電話ください。最寄りのオーストラリア大使館、領事館、または高等弁務官事務所へお問い合わせいただくこともできます（ウェブサイト：www.dfat.gov.auをご参照ください）。

当省のサービスについてご意見または苦情の申立てをご希望の方は、TEL: 133 177（オーストラリア国内のみフリーダイヤル、通常業務時間内のみ）までお電話いただくか、ウェブサイト：www.immi.gov.auをご覧ください。最寄りのオーストラリア大使館、領事館または高等弁務官事務所へご連絡いただくこともできます。