



iStudent  
Complaints

# 苦情処理の 仕組み

iStudent Complaintsに苦情を申立て

メールまたは郵送により  
苦情受領書が送付されます

または

苦情が契約や金銭に関する問題  
でない場合には、苦情をNZQA  
に転送し、追跡を依頼します

## 調査

- 留学生から追加情報を収集する
- 必要であれば通訳・翻訳の補助を手配する
- 苦情を調査する
- 該当のプロバイダに連絡し、苦情があったことを通知し、既に行われた調査に関して話し合う

## 結果

- 留学生が苦情を取り下げる
- 留学生とプロバイダの間で問題が解決される

## 交渉

- 留学生とプロバイダの間で両者が納得できる解決が得られるように、交渉を援助する

## 結果

- 交渉や調停により合意に達する

## 調停

- 初期段階で両者が合意に達することができない場合には、両者との調停を手配します

## 結果

- 裁定人により裁決が下される

## 裁定

- 調停によっても和解が得られない場合には、事例は裁定人に提示され、拘束力のある裁決が下されます