

標準契約書

標準契約書について

2018 年留学生への教育および職業訓練の提供者のための豪州行動規範（豪州規範）は、当方と留学生、留学予定の学生、学生の両親または法的保護者との間で書面による契約を結ぶことを求めています。

本標準契約書は、以下から構成される書面による契約の一部となります。

- 本標準契約書
- 追加条件を含む入学同意書、および
- 初回請求書および費用明細書

本標準契約書には、豪州規範を目的とした、2000 年留学生のための教育サービス（ESOS）法に基づく当方のポリシーが含まれています。

学業について

入学条件に関するポリシー

他の[政府認定留学生向け教育機関およびコース（CRICOS）](#)からエデュケーション・クイーンズランド・インターナショナル（EQI）への転校を含む入学条件は、[入学およびコースの条件基準](#)に明記されています。

高校教育課程へ直接入学する場合で、来豪後自分が希望するコースの学力および／または英語力の条件に満たないことが分かった時は、高校正規課程開始に先立ち、クイーンズランド州立校において高校入学準備（HSP）を履修する必要があります。

もし生徒が HSP を履修しても高校正規課程開始に必要な進捗を示さない場合、以下の対応をとる場合があります。

- 以下のいずれかが必要となる
 - 1 つ下の学年に編入する
 - HSP を 1 学期追加履修する、または

- 入学を取り消す

やむを得ない状況で留学生にとって最も教育的な利益がある場合、コースの一環として州立校の遠隔教育で一教科の学習ができるものとします。留学生は遠隔教育で同時に一教科のみ学習ができるものとします。

入学を取り消す意向の通知を当方から受け取った生徒は、[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。

出席率に関するポリシー

コースの出席率は学生ビザの条件とされています。出席率が不十分な場合は当局に報告する義務があり、学生ビザが取り消されることがあります。

学校の授業期間中は毎日出席する必要があります。授業開始日および終了日は学校のウェブサイトを確認してください。

もし生徒が同意したコース開始日に出席せず、以下を行っていない場合、

- 事前連絡
- 同情すべき、またはやむを得ない事情の証拠を提出

生徒は入学を取消したものと扱われます。

欠席

学校は生徒の出席または欠席を毎日記録します。


全日または一部出席できない時は必ず学校に連絡する必要があります。欠席を連絡する詳しい方法は学校のウェブサイトを確認してください。

出席要件を満たせない可能性がある場合

以下のいずれかの場合、

- 連続 5 日以上欠席した
- [学期中](#)の出席率がコース学習時間の 90%に低下した
- 出席記録に関してその他の問題がある

担当の留学コーディネーターと出席記録について面談し、欠席を説明する証拠（医師の診断書など）を提出しなければなりません。



学期中の出席率がコース学習時間の 85% に低下した場合、生徒および両親／法的保護者／内務省が認める後見人（DHA 認定後見人）に書面による警告を送ります。

出席率の不足

生徒の出席率が少なくともコース学習時間の 80% に達しない場合、出席率不足を当局に報告する意向を生徒に書面で通知します。以下の場合には当方の裁量で生徒の状況を報告しないことがあります。

- 生徒が欠席を説明する同情すべき、またはやむを得ない事情の証拠を提出した場合
- すべての状況を考慮し、報告しないことが妥当であると当方が納得した場合
- 出席率が少なくとも 70% の場合（出席率が 70% 未満の場合は報告する義務があります）

当局に報告する意向の通知を当方から受け取った生徒は、[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。

行動に関するポリシー

生徒の行動に問題がある場合は入学を取り消す、または保留することがあります。これは学生ビザに影響を与える可能性があります。

学校での行動

生徒には以下の義務があります。

- 学校活動に積極的に参加する
- 自分自身の行動および学習に責任をもつ
- 学校に関わる他の人々、学校環境、学校施設を尊重する
- 学校職員およびその他権限を有する人に協力する
- 学校の規則を守る – 自分の学校のウェブサイトで学生の行動規範および学校のポリシーおよび手順を確認してください

日常行動

生徒には以下の義務があります。

- オーストラリアの法律と学生ビザの条件を遵守する
- 飲酒、喫煙、処方薬の乱用、違法ドラッグの使用をしない

- 自分自身の安全または他人の安全を脅かすような行為をしない
- 学校または留学生プログラムの評判を落とすような行為をしない

コースの進捗状況に関するポリシー

学生は、学校が求める[入学およびコースの条件基準](#)に明記されている通り、各学期において十分なコースの進捗状況を満たさなければなりません。十分なコースの進捗状況を維持することは学生ビザの条件とされています。学習の進捗が不十分な場合は当局に報告する義務があり、学生ビザが取り消されることがあります。

コースの期間

生徒は当方が送付する入学許可書に示される期間内にコースを修了しなければなりません。

当方は以下の場合にのみ、コースの修了期限を延長することがあります。

- 同情の余地のある状況、またはやむを得ない状況
- 生徒が十分なコースの進捗状況を達成するのが困難なため、学校がコースの数を減らす
- 学校が学習の延期または保留を認める（[延期、保留、取り消しに関するポリシー](#)の条項を参照のこと）

コース期間に変更がある場合、学生は内務省に連絡し新規ビザの取得の必要など、ビザに与える影響はないかアドバイスを求めてください。

コースに関する要件

各コースにおいて十分な進捗状況を達成するために必要な基準はコース進捗手順に示されており、[入学およびコースの条件基準](#)で公開されています。

学習課程と評価については学校が説明を行います。[コースの評価方法に関する情報は](#)クイーンズランド州カリキュラム評価機関のウェブサイト（<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>）で確認してください。

当方は生徒が上の学年へ進学できること、またはコースを修了できることを保証するものではありません。


レポート

学校は、クイーンズランド州教育省のウェブサイトで購入できる、[p-12 カリキュラム評価およびレポートに関する枠組み](#)に基づき、毎学期、書面によるレポートを生徒と両親または法的保護者に送付します

<https://education.qld.gov.au/curriculum/school-curriculum/p-12>。

コース進捗が不十分な場合

学校は、生徒が期間内にコースを修了することを確実にし、学習が困難な場合は支援を提供するために、学習量と



成績をモニタリングします。学校は、生徒がコース進捗の要件を満たさない恐れがあるかどうかを確認し、生徒が必要な時間をかけて十分なコースの進捗を達成することができるよう通知し支援するための適切な介入策を実行します。

正式な介入

学期末レポートで生徒がコースの進捗を十分達成していないことが示された場合、校長は生徒と両親または法定保護者に書面による警告を出します。生徒は校長と面談し成績を向上させるための計画を策定しなければなりません。

次の学期レポートでも引き続きコースの進捗が不十分であることが示された場合、当方は十分なコースの進捗を達成するというビザ要件への違反を当局に報告する意向を生徒に書面で通知します。学校側が生徒にはコースの条件を満たす能力が無いであろうと判断する場合、学校は生徒に早期通達する権利を保持するものとします。

当局に報告する意向の通知を当方から受け取った生徒は、[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。

延期、保留、取消に関するポリシー

当方は生徒の入学が延期、保留、取消される場合は当局に報告する義務があり、それによって学生ビザが影響を受けることがあります。

生徒が行う場合

生徒は同情すべき、またはやむを得ない事情がある場合に入学の延期または保留を申請することができます。

入学の取消はいつでも行うことができます。いずれの場合も、生徒は以下の方法に従う必要があります。

- 当方にメール (EQInternational@qed.qld.gov.au) で自分の氏名を含めて直接連絡すること
- メール の 件名 に 以下 を 含める こと
 - 「入学延期申請」「学業保留申請」「入学取消」(状況に応じて)
 - 学校名、および
- 延期または保留については同情すべき、またはやむを得ない事情の証拠を提出する

生徒が延期または保留を申請した場合はできる限り早急に決定を連絡します。生徒はもし当方の決定に納得できない場合、[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。

当方が行う場合

以下のいずれかの場合、生徒の入学を保留する意向を通知することがあります。

- 同情すべき、またはやむを得ない事情がある

- 生徒の行動に問題がある場合（[行動に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）。これは、教室から退去させるなど、状況に応じて必要とみなされる手段に加えて行われます

以下のいずれかが発生した場合、生徒の入学を取り消す意向を通知することがあります。

- 入学申請を評価するため、もしくはコースへの入学手続きを行うために必要な情報を開示または更新しなかった場合
- 虚偽、誤解を招く、または不完全な情報を提供した場合
- 学生ビザの条件に違反した、または学生ビザが取消された場合
- 費用を支払わない場合（[費用および支払いに関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 出席率が不十分である場合（[出席に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 行動に問題がある場合（[行動に関するポリシー](#)、[滞在先と福祉に関するポリシー](#)、および[旅行と諸活動に関するポリシー](#)の各条項を参照のこと）。最初に入学を保留しなかった場合でも取消することがあります
- コースの進捗状況が不十分である場合（[コースの進捗状況に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 生徒がホストファミリーと同居しており、当方が以下のいずれかである場合
 - 生徒の行動または状況を理由として、生徒またはその他の人々の幸福を憂慮する
 - 生徒の滞在先、サポートまたは一般的福祉の状況を承認することができないと決定する
- 上記以外による本入学契約違反

生徒の入学を保留する、または取り消す意向の通知を当方から受け取った生徒は、[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。


転校に関するポリシー

生徒はクイーンズランド州立校、私立校、またはオーストラリアの法律に基づき認可され、留学生に教育を提供するその他の機関への転校を申請することができます。

選択する学校およびコースによって、追加の授業料、ホームステイ費用または授業料以外の費用が新しい学校で発生する場合があります。

生徒は申請前に担当の留学コーディネーターおよびスクールガイダンスオフィサーと面談し、他の学校や教育機関に関連する入学手続期限を確認してください。

他の CRICOS 認定教育機関から EQI への転校



留学生は、通常の EQI 申請手続きを経て他の CRICOS 認定教育機関からの転校を申請することができます。他の CRICOS 認定教育機関から転校する留学生は、[入学およびコースの条件基準](#)に明記された条件を満たさなければなりません。

他のクイーンズランド州立校への転校（内部転校）

以下の場合には転校の希望が認められます。

- 生徒の両親または法定保護者が転校をサポートすることの証拠を提出する
- 同情すべき、またはやむを得ない事情の証拠を提出する
- 転校が生徒の最大の利益になると当方が納得する
- 現在の学校および新しい転校先の学校が転校を許可する（当方が生徒の代わりに許可を求めます）
- 未払いの授業料またはその他の費用が残っていない
- 生徒は当方に手数料を支払う。手数料について最新の詳細情報は EQI <https://www.egi.com.au/programs/fees.html> で確認してください。もし、生徒が前提科目を現在の学校で学習することができないために当方が他のクイーンズランド州公立校への転校を提案する場合は、手数料を免除することがあります。および、
- 生徒が両親、法的保護者、または DHA 認定後見人のケアを受けていない – 継続的な福祉の提供が両校により行われます

私立校または他の CRICOS 認定教育機関への転校（外部転校）

以下の場合には転校の希望が認められます。

- 生徒の両親または法定保護者が転校をサポートすることの証拠を提出する
- 新しい学校または教育機関が提供する、入学を許可した証拠を提出する
- 転校が生徒の最大の利益になると当方が納得する
- 未払いの授業料またはその他の費用が残っていない、および
- 生徒が両親、法的保護者、または DHA 認定後見人のケアを受けていない – 継続的な福祉の提供が両校により行われます

却下の理由

以下のいずれかの場合は転校の希望が却下されます。

- 上記の要件が満たされない場合
- 生徒が出席またはコースの進捗状況の要件を満たしておらず、それを入国管理局に報告されることを避けるために転校しようとしていると当方が判断した場合

申請方法

生徒は以下に従う必要があります。

- ウェブサイトから転校申請書入手し記入する
- 申請書を EQInternational@qed.qld.gov.au へメールし、件名を「転校申請」とし、本文に氏名を含める
- 本項に示されたすべての要件を満たすことの証拠を提出する

当方の決定は書面にて連絡します。

- 外部転校の申請：生徒の申請およびすべての関連情報の受領後 10 営業日以内
- 内部転校の申請：生徒の申請およびすべての関連情報の受領後 20 営業日以内

転校が承認された場合はオーストラリアの法律に基づき必要な新しい学校または教育機関へリリースします。もし申請が却下された場合、生徒は[異議申立に関するポリシー](#)の条項に示される権利を有します。

コースを提供できない場合

コースを提供することができない場合は当方の費用で代替コースでの学習が提案されます。生徒はそれを必ず受け入れる必要はなく、もしその提案を断る場合は未使用の授業料の払い戻しを受ける権利を有します。[払い戻しに関するポリシー](#)の条項を参照のこと。

学校がコースを提供できない場合、生徒はオーストラリア政府授業料保護サービスからの支援を受け、代替コースを探るか、適切な代替コースが見つからない場合は未償却の授業料の払い戻しを受けることができます。さらに詳しくは授業料保護サービスのウェブサイトをご覧ください。<https://tps.gov.au/>

生活について

住居および福祉に関するポリシー

ケアの提供

生徒は以下のいずれかの形態で生活する義務があります。

- 両親、法的保護者、または DHA 認定後見人
- 認可ホストファミリーと同居する（ただし、ハイスクール入学を条件とする）

上記は生徒がコース修了前に 18 歳に達した場合にも適用されます。

生徒は当方の書面による許可を得ずにこれらの生活形態を変更してはなりません。

もし生徒の福祉への深刻な、または緊急の脅威がある場合は、直ちに当方へ報告しなければなりません。

生徒が住居および福祉を手配する DHA 認定後見人と同居する場合、当方は当該後見人を生徒の両親とみなし、生徒の入学および授業に関する全て（福祉に関する事項を含む）に関して、当該後見人に連絡を取ります。

以下を含みこれに限定されない場合に、学校が生徒の健康または幸せ、あるいは他者の幸せが危険にさらされる恐れがあると判断し、何らかの理由で学校がこれ以上生徒の福祉の提供を承認することができないと判断する時、

- 本契約に違反する、生徒の行為または不正行為、または
- 深刻な健康問題の発生または当方への医療情報の非開示

生徒の福祉の提供が 5 営業日以内に生徒の両親、法的保護者、または DHA 認定後見人により承認されない場合、当方は生徒の入学を取り消す場合があります。当方は、これ以上生徒の福祉の提供を承認することができず、生徒のビザが影響を受ける場合があることを当局に報告する義務があります。当方が本項に基づき生徒の入学を取り消す場合、本契約書の[異議申し立てに関するポリシー](#)の条項は適用されません。

連絡先

生徒はオーストラリアに到着後 7 日以内にオーストラリアで居住する住所を当方に連絡する義務があります。居住住所を変更する場合は変更後 7 日以内に当方に連絡する義務があります。これを怠った場合、学生ビザに影響を与える可能性があります。

また、生徒は最新の自分の電話番号および電子メールの連絡先、両親または法定保護者および緊急連絡者の詳細情報を伝える義務もあり、何らかの変更があった場合は 7 日以内に当方に通知しなければなりません。

ホームステイ中の行動

生徒はホームステイ先に滞在中以下のような義務があります。

- ホストファミリーの家族、所有物、家庭環境を尊重する
- 家族の一員として積極的に参加する
- 自分自身の行動に責任をもつ
- 家庭内のルールを守る
- 外出や門限など、生徒の行動や福祉に関するホストファミリーの決定事項を遵守する
- 携帯電話を持ち、旅行中は常に携帯する、および
- ホストファミリーに自分の居場所を常に伝え、いつでも連絡ができるようにしておく

生徒がこれらの基準を満たしていない場合、当方は生徒の行動に問題があるとみなし、入学の取消または保留処分とする、もしくは福祉の状況の承認を撤回することがあります。これは学生ビザに影響を与える可能性があります。

ホームステイの変更

もし生徒が他のホストファミリーとの同居を希望する場合、学校を担当するホームステイコーディネーターとスクールガイダンスオフィサーに相談してください。特別な事情がない限り、滞在開始から4週間以内に新しいホームステイの手配を承認することはありません。

もし生徒を他のホストファミリーに移動させる必要がある場合、一般的に少なくとも2週間前に書面による通知を行います。特別な事情がある場合（例えば生徒の安全が危惧される場合など）は、直ちに移動させることがあります。

もしホストファミリーが一時的にホームステイを提供することができない場合、生徒が一時的に暮らす別のホストファミリーを当方が手配します。

旅行と諸活動に関するポリシー

この旅行と諸活動に関するポリシーの条項は生徒がホームステイ先に滞在している場合に適用されます。

もし生徒が本条項を遵守しない場合、当方は生徒の行動に問題があるとみなし、入学の取消または保留処分とする、もしくは福祉の状況の承認を撤回することがあります。これは学生ビザに影響を与える可能性があります。

コースに関する要件

生徒は、遠足や旅行などの校外活動を含め、コース要件の一部であるすべての学校活動に参加することが要求されます。

日常的な活動

生徒は日常的な活動についてホストファミリーと話し合い、決定事項を遵守する義務があります。日常的な活動には、家と学校または校外活動の往復、ホストファミリーとの日常的な外出、および買い物、娯楽、スポーツ、友人訪問や医師の診察など家庭内の普通の活動が含まれます。これにはホームステイ先から離れた場所に一泊する場合は含まれません。

非日常的な活動

生徒は非日常的な活動を行うすべての場合に当方から許可を得る義務があります。これにはホストファミリーの住居を離れて一泊する旅行（ホストファミリーと一緒にまたは別々の両方の場合を含む）または、スポーツ、レジャー、レクリエーションの提供者が両親の同意を求める活動、ホストファミリー以外の監督が必要な活動が含まれます。

生徒の希望を判断する際には、活動の性質、監督の手配、生徒の福祉と年齢および成熟度を含め、すべての関連状況を検討します。また、生徒の両親、法定保護者とホストファミリーの見解も考慮することがありますが、たとえ彼らが同意しても必ず許可が与えられるとは限りません。

許可を求めるには、旅行と諸活動の用紙をウェブサイトから入手して記入し、担当の留学コーディネーターに提出してください。

危険性の高い活動の禁止

生徒は危険性の高い活動について、たとえ両親、法定保護者またはホストファミリーの許可を得ていても、当方から承認を得ない限り行ってはなりません。

「危険性の高い活動」とは、危害、病気または怪我の危険性を本質的に高めるあらゆる活動を意味します。危険性の高い活動の例として、エクストリームスポーツやウォータースポーツ、危険な要素をもつレクリエーション活動があげられます。

「危害」とは、肉体的、心理的、または精神的な健康に対するあらゆる重大な悪影響を意味します（自傷行為を含む）。

交通手段

ホストファミリーの必要に応じて、生徒は学校や校外活動の場所との往復のために適切な公共交通機関またはその他の安全な交通手段を使用しなければならないことがあります。

生徒は無免許の運転者が運転する車に同乗してはいけません。また、両親または法定保護者および当方の書面による許可がない限り、ラーナーズライセンス（Lプレート）の運転者もしくはプロビジョナルライセンス（Pプレート）の運転者が運転する車に同乗してはいけません。

生徒は以下の場合に限って車を運転することができます。

- クイーンズランド州の運転免許証を取得している
- 自動車が自分、両親または法定保護者の名前で登録されている
- 運転者の過失による事故が補償される総合自動車保険に加入している、および
- 生徒は両親または法定保護者の承認を得ている

クイーンズランド州のラーナズライセンスを取得した生徒は、両親または法定保護者の許可を得た上で、プロのインストラクターから運転のレッスンを受けることができます。

医療に関するポリシー

健康に関する情報

生徒は、学校で適切なサポートを提供し、（もしホストファミリーと同居している場合）学生ビザの規定に従いサポートと一般的な福祉の状況を承認し監視することができるように、病歴、健康状態やアレルギー、使用するすべての薬を含め、身体および精神の健康について当方が知るべきすべての情報を伝える義務があります。これは生徒がオーストラリアに到着する前と滞在中に適用されます。

生徒は当方が求めるすべての医療記録を提供する義務があります。

生徒の健康情報は極秘扱いとなりますが、生徒に適切なケアを提供するために学校、ホストファミリー、および治療を行う医療関係者と共有することがあります。

もし生徒が健康情報を提供しない場合、サポートや一般的な福祉の状況を承認することができないと判断することがあります。これは生徒の入学に影響を与える可能性があります。

[プライバシーに関するポリシー](#)の条項も参照してください。

医療処置

生徒が医療処置またはその他の治療を必要とする場合（軽度の病気や怪我のための日常的な手当を除く）、当方は合理的に可能な限り速やかに生徒の両親、法定保護者およびホストファミリーに連絡するために最善の努力を尽くします。

当方は適切かつ生徒の最大の利益となると思われる場合、以下の行為を行うことがあります。

- 処方箋なしで購入できる薬もしくは処方薬を提供または投与する
- 応急処置を行う

生徒が医療関係者による治療を必要としていると判断する場合、当方は生徒の最大の利益となると思われる医療

処置およびその他の専門的治療を承認することがあります。これには病院への搬送、救命処置、および薬の投与が含まれます。これを行うために、当方は生徒の代理として医療処置およびその他の処置の同意書に署名することがあります。

生徒は当方が生徒のために承認した医療処置およびその他の処置に関連するすべての費用を返済する義務があります。

この**医療処置**の条項では、「当方」という言葉にはホストファミリーが含まれます。

保険

海外留学生健康保険（OSHC）は留学生が医療処置および病院での治療の基本的な費用を払えるようサポートするための保険で、生徒がオーストラリアで薬や救急車が必要になった場合、その費用を規定範囲内で補償します。OSHCは生徒が支払う可能性のあるすべての医療費をカバーするものではありません。

入国管理当局から通知がない限り、生徒は学生ビザを保有している間はOSHCを取得し維持しなければなりません。

生徒は重傷、病気または死亡の場合の帰国費用を含め発生する可能性のある医療費をより総合的にカバーする健康保険や旅行保険に追加で加入することを推奨します。

その他の権利と責任について

ビザ

生徒の入学は、オーストラリアの法律に基づく学生ビザを取得し維持することを条件としています。もし生徒が学生ビザの条件に違反した、または学生ビザが取り消された場合、当方は入学を取り消す意向の通知をすることがあります（[延期、保留、取消に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）。

もし生徒が本契約に違反した場合、当方はその違反を当局へ報告しなければならないことがあります。もし生徒の入学が何らかの理由で取り消された場合、当方は当局へ取り消しを報告する義務があります。いずれのケースでも学生ビザが取り消される場合があります。

もし生徒がコースへの参加にあたってオーストラリアの法律により学生ビザの保持が必要ではない場合（例、6歳未満の子供）、本契約に基づく生徒の学生ビザ保持義務は以下のいずれか早い方になる時まで適用されません。

- オーストラリアの法律により学生ビザを保持する必要がある
- 生徒が学生ビザを取得する

苦情に関するポリシー

最初の話し合い

教育省に苦情を申し立てる前に、生徒は問題解決のために学校に連絡を取ると良いでしょう。生徒が自分のコース、住まい、あるいは福祉に関する問題を抱えている場合、担当の留学コーディネーターと話し合ってください。

担当の留学コーディネーターあるいはその留学コーディネーターの決定事項に関する問題を抱えている場合、校長と話し合ってください。

生徒はどの話し合いにも支援者を同席させることができます。

苦情の取り扱いについて

当方は教育省苦情取扱いに関する枠組み(<http://ppr.det.qld.gov.au/corp/governance/Pages/Customer-complaints-management.aspx>)および本標準契約書に基づき苦情を取扱います。

生徒のコースに関連したサービスを提供するために行った、学校、教育省、その職員、または留学エージェントのサービスあるいは行為に関して不満がある場合、生徒は正式に苦情を申し立てることができます。苦情処理手続きの利用にあたって手数料はかかりません。

生徒の苦情が当方の決定に関するもので異議申立手続きがその決定に適用される場合（[異議申立に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）苦情処理手続きは適用されません。

生徒は以下の手段により苦情を申し立てることができます。

- 学校に連絡を取る
- クイーンズランド州政府 – 苦情および賛辞のウェブサイト <https://www.complaints.services.qld.gov.au/>にあるフォームに記入する
- オーストラリア国内から 13QGOV (13 74 68) に電話をする
- オーストラリア国外から +617 3022 0001（協定世界時 + 10 時間）に電話をする、または
- クイーンズランド州政府の窓口（<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>）を訪問する

苦情を書く時には援助を求めることができ（例、両親、ホストファミリーまたは弁護士）、苦情の話し合いにはいつでも支援者を同席させることができます。

当方が苦情を受け取ってから 10 営業日以内に受領確認書を発行し、苦情処理手続きを開始します。決定を行った後、できる限り早くその結果と理由を通知します。

さらに詳しくは、教育省賛辞、提言、苦情に関するウェブサイトを参照してください。

<https://qed.qld.gov.au/contact/customer-compliments-complaints>

異議申し立てに関するポリシー

生徒は以下に関して当方が行った決定に異議を申し立てることができます（内部異議申立）。

- 生徒について当局に報告する（[出席に関するポリシー](#)および[コースの進捗に関するポリシー](#)の各条項を参照のこと）
- 生徒が申請した入学の延期または保留を行わない（[延期、保留、取消に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 生徒の入学を保留する、または取り消す処分を当方が行った（[延期、保留、取消に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 転校の申請を却下した（[転校に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）
- 生徒の正式な苦情申立の結果（[苦情に関するポリシー](#)の条項を参照のこと）

異議申立手続きの利用にあたって手数料はかかりません。

異議申立の方法

異議を申し立てるには決定通知書の受領後 20 営業日以内に以下を行う必要があります。

- 当方にメール（OADG_RRI@qed.qld.gov.au）で自分の氏名を含めて直接連絡すること
- メールの件名に「Appeal to Assistant Director-General, State Schools – Rural, Remote and International」を含めること
- 当方の決定を変更すべきであると考え理由を含む、すべての関連情報を含めること

また、郵送で異議申立をすることもできます（送付先：Assistant Director-General, State Schools – Rural, Remote and International, PO Box 15050, City East Qld 4002）。ただし、メールによる異議申立の方がより迅速に対処することが可能なため好ましいです。

異議申立を書く時には援助を求めることができ（例、両親、ホストファミリーまたは弁護士）、異議申立の話し合いにはいつでも支援者を同席させることができます。

決定

当方が異議申立を受け取ってから 10 営業日以内に受領確認書を発行し、異議申立手続きを開始します。決定を行った後、できる限り早くその結果と詳細な理由を書面にて通知します。

不満な場合

生徒はもし当方の決定に納得できない場合、決定を受け取ってから 10 営業日以内にクイーンズランド・オンブズマンにメール (ombudsman@ombudsman.qld.gov.au) または郵送 (送付先: Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001) で苦情を申し立てる (外部異議申立) ことができます。当方はオンブズマンが行うあらゆる決定に従います。

また、生徒は苦情がある場合いつでもオーストラリア政府教育省に連絡することができます。注意すべき点は、同省が介入するのは当方の行動が「2018 年留学生受入れ教育訓練機関に対する国家倫理綱領」の要件を満たさないと考える場合に限られること、また、同省の決定は当方が行った決定に代わるものではないことです。同省への苦情は異議申立手続きの一部ではありません。

異議申立手続き中の当方の対応

生徒が異議申立を行う場合、当方は以下の決定を実行しません。

- 入学の取消または保留に関する決定 — 生徒の福祉に関連する酌量すべき事情がある場合を除き、内部異議申立手続きが終了し、その手続きが当方の決定を支持するまで実行しません
- 生徒について当局に報告する決定 (出席およびコースの進捗に関するポリシーの各条項を参照のこと) — 外部異議申立手続きが終了し、その手続きが当方の決定を支持するまで実行しません

「酌量すべき事情」とは、当方が生徒もしくはその他の人の健康、安全、または福祉について懸念があることを意味します。

異議申立を行わない場合

生徒が定められた期間内に異議申立を行わない場合、決定は即時発効されます。

プライバシーに関するポリシー

当方は生徒の入学申請時および在籍中に、本契約の履行に伴い取得する情報を含む個人情報を収集します。この情報の一部はオーストラリアの法律 (2000 年留学生のための教育サービス法および留学生受入れ教育訓練機関に対する国家倫理綱領など) に基づく義務を当方が遵守するために必要なものです。

当方は、本契約および生徒の入学の手続き、生徒へのコース提供、生徒への注意義務遂行、オーストラリアの法令遵守のために、本契約および留学生プログラムに関連して生徒が提供する個人情報を記録、使用、開示することがあります。

当方は、クイーンズランド州カリキュラム評価機関への生徒の登録およびアカウント作成を目的として、生徒の個人情報を記録、使用、開示することがあります。

もし生徒がホストファミリーと同居している場合、当方はホームステイ期間中の滞在先、サポートおよび一般的な福祉の承認とモニタリングを目的として、生徒の個人情報を記録、使用、開示することになり、ホストファミリーと当方の間で、Q ペアレンツなどの安全なオンラインサービスを利用する場合を含め継続的に生徒の個人情報を交換することになります。

生徒が入学申請のために留学エージェントを利用した場合、在籍中に個人情報をエージェントに開示することがあります（書面により開示を禁止した場合を除く）。

当方は生徒の個人情報を移民担当部門または教育サービス部門を含む連邦政府機関、OSHC 保険会社（当方が生徒の OSHC を手配している場合）、クイーンズランド州公立校およびホストファミリーに開示することがあります。また、法律に基づきまたは法律によって要求される場合、生徒の個人情報を開示することがあります。

[医療に関するポリシー](#)の条項も参照してください。

当方が保持する生徒の個人情報へ生徒がアクセスする方法を含む、当方の詳細なプライバシーポリシーは <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti> で確認することができます。

モバイルアプリ、ユア・パスポート・トゥ・クイーンズランド

クイーンズランド州での生活に備える一助として、モバイルアプリ、“ユア・パスポート・トゥ・クイーンズランド”を開発しました。アップル社のアップストアまたはグーグルプレイからダウンロードできます。このアプリのダウンロードおよびインストールにより、教育省国際出発前オリエンテーション情報アプリの利用規約に同意することになります。利用規約は随時更新され、EQI のウェブサイト <https://eqi.com.au/for-students/your-passport-to-queensland/terms-and-conditions> でご覧いただけます。

費用および支払いに関するポリシー

費用の種類

生徒は以下のすべてを支払う義務があります。

- 授業料
- 授業料以外の費用（ホームステイ費用や OSHC 保険料、入学に関連する手数料など）
- 本契約書に定められたその他の金額（例、生徒の代理として負担した医療費の返金）

生徒は支払った授業料および授業料以外の費用の領収書すべてを保存しなければなりません。また、生徒は当方が提供した本契約書のコピーを保管する責任があります。

金額

授業料および授業料以外の費用は当方が決定する通りで、通常毎年上昇します。生徒が支払う実際の費用はコー

入、学年、滞在地域および学習場所、コース参加時期によって変動します。同じ状況の留学生はすべて同じ費用を支払うことになります。

費用の一覧は、EQI のウェブサイト <https://eqi.com.au/study-options/fees> で公開されています。すべての費用はオーストラリアドルで支払われる必要があります。

生徒がコース開始前にコースの詳細および／または福祉に関する要件の変更を複数回要請した場合は手数料が発生することがあります。

授業料以外の費用に関する追加情報（カリキュラム外および任意の校外学習）は、生徒の学校のウェブサイトでご覧いただけます。

本契約の日付の時点で最新の諸費用に基づき生徒が支払うコース総費用の見積りは、本契約書に添付された費用明細書に示されています。

請求書

授業料および授業料以外の費用に関する請求書はコース開始前に、また、費用が分割で支払われる場合もしくはその他の支払金額がある場合はコース中に請求書を送付します。

生徒は請求書に明記された期日までに請求額を支払う義務があります。コース開始前に請求額以上の費用を支払うことも選択可能です。

請求額を超えて受領された金額は将来発生する費用のためのデポジット（預かり金）に割り当てられます。受領済みの費用が不足した場合など将来発生する費用は、該当する年の公示額が請求されることになります。

ホームステイ費用

生徒はホームステイ先に滞在する場合、コースの全期間プラス 1 週間分のホームステイ費用をコースの開始時および終了時に支払う必要があります。

コースに 12 月～ 1 月の学校休暇期間が含まれている場合、その期間のホームステイ費用、または不在期間に適用される最新のホームステイ維持手数料のいずれかを支払う必要があります。

上記の場合を除き、生徒は実際に認可ホストファミリーの家に滞在しているかどうかにかかわらず期間中のホームステイ費用を支払う必要があります（例、承認された旅行期間中に不在の時）。

支払いを怠った場合

期日までに授業料が全額支払われていない場合、当方は未使用の授業料以外の費用（ホームステイ費用を除く）を未払いの授業料の支払いに充当することができます。

生徒が期日までに費用を支払わない場合、当方は生徒の入学を取り消すことができ、それによって学生ビザが影響を

受けることがあります。

払い戻しに関するポリシー

生徒の権利

生徒はコースを修了しない場合、以下に定める特定の状況に応じて支払い済み費用の一部払い戻しを申請することができます。支払われた授業料および授業料以外の費用には返金不可のものもあります。

また当方は、オーストラリアの法律に基づくその他の払い戻しも行います。もし生徒が同情すべき、またはやむを得ない事情があることを証明する場合、当方の裁量でその他未使用の費用の払い戻しに同意することがあります。

OSHC 保険料の払い戻しは OSHC 保険会社に申請する必要があります。

本契約書、および苦情申立、決定に対する異議、各種手続きを求める権利は、豪州消費者法が適用される場合それに基づいて生徒が訴訟を起こす権利には影響しません。

払い戻し金額

払い戻し金額は以下の記載通り状況に応じて決まります。

状況	払い戻し金額
ビザ申請の却下。	支払い済みの授業料および授業料以外の費用の払い戻しは、以下のいずれか少ない方の額を引いたものとする。オーストラリアの法律に従い（2000 年留學生のための教育サービス法、2014 年留學生のための教育サービス（払い戻しの計算）細則）、500 ドルまたは支払い済みの授業料および授業料以外の費用の 5%
授業料を支払う義務がなくなる（例、オーストラリア永住権を取得した証拠を写面で提出する）。	未使用の授業料を払い戻しする。
ホームステイプログラム	
少なくとも 14 日前に通知書を提出し、ホームステイプログラムを辞退する。	未使用のホームステイ費用を払い戻しする。
14 日前以降に通知書を提出し、ホームステイプログラムを辞退する。	通知書の日付の 14 日後を起算日として計算された未使用のホームステイ費用を払い戻しする。

状況	払い戻し金額
未使用のホームステイ費用の払い戻し（12月～1月の学校休暇期間に適用）。払い戻し請求フォームに、承認された7泊以上の旅行の証拠を添えて提出する。	一週間のホームステイ費用とホームステイ維持手数料の差額を払い戻しする。
当方による取消または契約不履行	
生徒がコースを開始する前に当方が入学を取り消す。	支払い済み費用を払い戻しする（授業料およびホームステイ費用）。
生徒と合意した開始日にコースを指定場所で提供できない。	オーストラリアの法律（2000年留学生のための教育サービス法および2014年同法払い戻し計算規定）に基づき、未使用の授業料を払い戻しする。
コース修了前に提供を中止する。	オーストラリアの法律（2000年留学生のための教育サービス法および2014年同法払い戻し計算規定）に基づき、未使用の授業料を払い戻しする。
その他の取消または契約不履行	
生徒のビザ条件違反を通報したことによる入学許可書の取消（ 出席 および コース進捗に関するポリシー の各条項を参照のこと）。	入学の取消日から10週間後の日付を起算日として計算された未使用の授業料を払い戻しする。
生徒がコースを開始した後に当方が入学を取り消す（ 延期、保留、取消に関するポリシー の条項を参照のこと）。	入学の取消日から10週間後の日付を起算日として計算された未使用の授業料を払い戻しする。
生徒のビザ条件違反を理由として、生徒がコースを開始した後に当方が入学を取り消す。	入学の取消日から10週間後の日付を起算日として計算された未使用の授業料を払い戻しする。
生徒による辞退	
開始日の少なくとも10週間前にコースを辞退する。	支払い済み費用（授業料およびホームステイ費用）から辞退の影響として回収する合理的費用の手数を差し引いた額を払い戻しする。
開始日の10週間前以降にコースを	通知書の日付から10週間後の日付を起算日として計算された支払い済み

状況	払い戻し金額
辞退する。	費用（授業料およびホームステイ費用）から辞退の影響として回収する合理的費用の手数料を差し引いた額を払い戻しする。
生徒がコースを開始した後、少なくとも 10 週間前に通知書を提出しコースを辞退する。	未使用の授業料を払い戻しする。
生徒がコースを開始した後、10 週間前以降に通知書を提出しコースを辞退する。	通知書の日付から 10 週間後の日付を起算日として計算された未使用の授業料を払い戻しする。

払い戻し手続き

払い戻しを受けるには払戻請求書（ウェブサイトから入手可能）を記入のうえ提出し、裏付けとなる証拠を提示（必要な場合）しなければなりません。

当方がコースを提供できなかった場合は、生徒が払い戻しを申請する必要はありません。

払い戻しの支払い

当方がコースを提供することができない場合、オーストラリアの法律に基づき 14 日以内に未使用の授業料を払い戻します。それ以外の方法として、生徒が記入した払戻請求書の受領後 28 日以内にあらゆる払い戻しを行います。

当方が返金する義務のある払い戻し金額から、生徒が返金する義務のある金額を差し引くことがあります。

すべての払い戻しは費用の種類に応じて決定されるため、費用の種類が異なる場合は払い戻し金額を別の費用で相殺できないことがあります。

すべての払い戻しは生徒の両親、法定保護者、または彼らの指名人にオーストラリアドルで支払われます。ただし、生徒が 18 歳以上であり自分で費用を支払っている場合は生徒に払い戻しを行うことになります。

当方は生徒が随時行う指示に従ってすべての支払いを行います。指示を変更する必要がある場合は EQInternational@qed.qld.gov.au まで連絡してください。

同情すべき、またはやむを得ない事情

本契約に基づき、生徒に同情すべき、またはやむを得ない事情がある場合は優遇措置をとることがあります。

当方が考える同情すべき事情とは以下の状況です。

- 生徒がコントロールできない状況、または生徒が作り出していない状況

- 生徒の福祉またはコースの進捗に悪影響を与える状況（例、病気、死別または心の傷となるような出来事が該当することがあります）。

同情すべき、またはやむを得ない事情があると生徒が考える場合はできる限り早く当方に伝える必要があり、当方は生徒の立場を考慮します。

同情すべき、またはやむを得ない事情があると生徒が考える場合はできる限り早く当方に伝える必要があり、当方は生徒の立場を考慮します。生徒は適切な証拠を提示しなければなりません。

標準契約書の変更

本標準契約書は随時変更されることがあります。あらゆる変更はすべての留学生に同様に適用されます。変更が発効する少なくとも3ヶ月前に当方は生徒に事前通知を行います。

変更の発効後にコースに参加する生徒は変更に同意するものとして扱われます。

もし生徒が変更不同意の場合は変更の発効前にいつでもコースへの入学を取り消すことができます。入学を取消した場合、未使用料の費用はすべて払い戻されます。

方針と手続き

本標準契約書には、2018年留学生への教育および職業訓練の提供業者のための豪州行動規範を目的とする、ESOS法に基づく当方のポリシーが含まれています。これらのポリシーは本標準契約書の一部となります。

また当方は、書面による契約の管理をサポートするその他のポリシーおよび手順を公開しています。これらはEQIのウェブサイト www.eqi.com.au でご覧いただけます。これらのポリシーおよび手順は本標準契約書の一部ではありません。