

# TIO ファクトシート

## 通信業界オンブズマン (Telecommunications Industry Ombudsman: TIO) とは?

TIO は、電話会社またはインターネット会社との問題を自身で解決することができない場合に支援を提供する無料のサービスです。

ただし、TIOに電話する前に、苦情を自分で解決しようと試みる必要があります。



## 調査できる内容

TIOは、次の内容に関連した携帯電話、電話、インターネットの問題に関する苦情を調査することができます:

- 請求 (間違ったプラン、不正確な請求金額、遅延請求を含む)
- 携帯電話で購読するテキストメッセージに関する問題 (止めることができない)
- 故障とサービスの品質
- 接続の遅れ
- 負債回収活動 (支払いプランや債務不履行の困難を含む)
- 契約 (不公正または不明瞭な条件を含む)。

## 調査できない内容

次の内容に関する苦情は調査できません:

- TIOに連絡する前に1年以上認識していた問題 (場合によっては、この制限を2年間に延長できる場合があります)
- 通信業界に関する政府の方針
- 個人が所有する通信機器 (全額支払いを済ませた携帯電話またはコンピュータを含む)
- 携帯電話購読の着信音やウェブサイトなどのサービスの内容
- 企業がサービスと製品に対して請求する金額
- 裁判所または簡易裁判所で審議されたことのある (または審議されることになっている) 問題。

## 通訳サービス

通訳が必要な方は、131 450まで電話してください。このサービスは無料です。英語で話すことに自信がない方は、代理人に苦情を申し立ててもらうように委任することもできます。

## TIOの連絡先

無料電話: 1800 062 058\*

TTY: 1800 675 692

以下までご連絡ください:

無料ファックス: 1800 630 614

電子メール: [tio@tio.com.au](mailto:tio@tio.com.au)  
[complain@tio.com.au](mailto:complain@tio.com.au)

郵送: PO Box 276  
Collins Street West Vic 8007

\* 携帯電話からかける場合、費用のかかる場合があります。この金額はサービスプロバイダーによって異なります。携帯電話からかける場合はお知らせください。こちらから折り返し電話いたします。