



ご利用の電話サービスや
インターネット・サービスに
何か問題があるときは、
当機関にお任せください。

tio.com.au

1800 062 058



Telecommunications
Industry
Ombudsman



当機関は、電話サービスやインターネット・サービスに関する苦情解決のお手伝いをします。

これは独立機関による無料サービスで、料金は発生せず、当機関は中立の立場で対応します。

当機関（通信産業オンブズマン）は、以下のようなときにお手伝いできます。

- **契約：**サービス等に契約したのに、そのサービスが提供されない場合
- **請求書：**請求内容が間違っていると思う、または支払いが難しい場合
- **故障やサービス障害：**ご利用の電話/インターネット・サービスが機能していない場合
- **回線の停止：**電話/インターネット回線を停止されてしまった場合
- **債権回収：**自分のものではない債務（未払い料金等）の支払いを求められている場合
- **営業慣行：**自分では支払えないようなプランや機器を売りつけられた場合



当機関と消費者・通信業者との関係

ご自身や、あなたが代理をされている方が電話やインターネットをご利用ならば、当機関がお助けできます。サービスを利用しているのが個人でも小規模企業でも、当機関が対応できます。当機関ご利用時の流れは以下のとおりです。

1. 利用者と業者との間で直接、苦情の解決を試みて下さい。
2. 業者との間で苦情を解決できなければ、当機関にお電話下さい。
3. 当機関でその苦情を取り扱えるか判断します。
4. 当機関は利用者・業者の双方と協力しながら苦情解決を目指します。
5. 利用者・業者間で合意に至らない場合、オンブズマンがその苦情の解決方法を決定することがあります。

他の人に手伝ってもらう

友人や家族、ファイナンシャル・カウンセラーなど誰か他の人に、あなた個人や企業の代理となっていて苦情を申し立ててもらうこともできます。代理申し立て許可書はお電話でご請求いただくか、当機関のホームページよりご利用ください。

苦情申立て先

苦情申し立ては、当機関ホームページ www.tio.com.au または**1800 062 058**までお電話でご連絡ください。

書簡であれば PO Box 276, Collins Street West VIC 8007 宛に、ファックスであれば 1800 630 614 までお送り下さい。



英語以外の言語をお使いの方は、**131 450** の Translating and Interpreting Serviceまでお電話いただければ、通訳サービスを介して当機関にご相談いただけます。通訳サービスは無料です。

各番号への携帯電話からの通話には料金が発生する場合があります。