



Te Oranga me  
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

# 留学生のウェルビー ーイングと安全

留学生とその家族向けの  
重要情報

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority

# このパンフレットは、ニュージーランドの教育（第3期の学習者および留学生のパストラルケア）に関する2021年行動規範（本規範）の概要をまとめたものです。

## 本規範の概要？

本規範は留学生の保護を目的としたものです。留学生がポジティブな学生生活を送り、目標達成に向けた支援を受けられるようにします。

本規範の下では、あなたの通う学校は、あなたが歓迎され、守られ、適切なケアを受けられるよう努める必要があります。

## 本規範の対象者は？

本規範はニュージーランドの学校に入学する、すべての留学生を対象としています。これには、ニュージーランド国内、オンライン、または国外で学ぶ学習者も含まれます。

本規範はまた、ニュージーランドの教育機関で学ぶ、すべての第3期の学習者も対象としています。

The New Zealand Qualifications Authority (NZQA) は、ニュージーランド政府の代理として本規範を管理しています。NZQA が、学校による本規範の遵守を監視および支援します。

ニュージーランドでは、本規範に署名した学校のみが、留学生を入学させることができます。その学校が本規範に署名しているかどうかについては、のウェブサイト (<https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>) で確認することができます。

## 本規範のコピーの入手方法は？

本規範は NZQA のウェブサイトに掲載されています。本規範の詳細やこれに関する助言については、サポートチームのメンバーに電子メール ([code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)) でお問い合わせください。

また、[Code for learner wellbeing and safety](#) (PDF, 925KB) を参照してください。

## 本規範の具体的な内容は？

本規範はニュージーランドの教育機関に期待される、留学生の健全な生活に関する基準を定めたものです。

## 本規範の第 13-22 項は、学校に通う留学生に関するものです。

**第13項 - マーケティングと販促活動:** こうした活動は、留学生とその家族が、ニュージーランドで生活し、学ぶことについての具体的で現実的なイメージを得られるものでなくてはなりません。

**第14項 - 教育エージェントの管理と監視:** 教育エージェントは留学生とその家族に対し、信頼できる情報と支援を提供する必要があります。

**第15項 - オファー、入学、契約、保険:** 学校側は以下を管理するための、優れたシステムと書類を備えている必要があります。

- 学習オファー
- 入学プロセス
- 入学契約
- ビザと保険の加入状況および記録

入学契約に署名する前に、学校側は留学生とその家族が、想定される教育成果と、留学生としての権利と責任について明確に理解できるようにする必要があります。

**第16項 - 移民問題:** 学校側は留学生が入学する前に、ニュージーランドで学ぶための移民要件を満たしていることの確証を得る必要があります。

**第17項 - オリエンテーション:** 留学生はニュージーランドでの生活と学習に慣れるため、オリエンテーション・プログラムに参加できます。

**第18項 - 安全とウェルビーイング:** 留学生はニュージーランドで生活および学習しながら、安全とウェルビーイングを享受する権利があります。

**第19項 - 留学生への支援、助言、サービス:** 留学生はニュージーランドで完全に生活および学習するのに必要な情報を得る権利があります。

**第20項 - 退学と閉鎖の管理:** 留学生とその家族は、学校を退学する、出席しない、または学校側がプログラムをキャンセルする、あるいは何らかの理由で閉鎖する場合、その際の権利と責務を理解しておく必要があります。

**第21項 - 苦情への対応:** 留学生が抱く不満を解決するための、透明で利用しやすく、効果的なプロセスを確立する必要があります。

**第22項 - 留学生との契約における紛争解決スキーム (DRS) の遵守:** 学校側は、留学生が利用可能な紛争解決スキーム (DRS) に精通し、その規則を遵守する必要があります。

## 何か問題が生じた場合はどう対応すべきか？

学校または教育エージェントについて懸念がある場合、まずは学校に問い合わせ、苦情処理手続きに従う必要があります。

本規範の下では、学校側は苦情に耳を傾け、これに対応するための、明確で公平な内部手続きを定めている必要があります。

学校側は、あなたの苦情を相談できる指定された人物を用意することになります。こうした人物は学長、または留学生担当責任者である場合があります。

学校の苦情処理プロセス、または苦情への対応に不満がある場合、以下にお問い合わせください。

- NZQA（在籍する学校のCode遵守に関する苦情の場合）、または
- iStudent Complaints（金銭または契約に関する苦情の場合）

## 教育プロバイダーが本規範を遵守していないことに関する苦情がある場合は？

NZQA は本規範の管理者として、本規範違反に関する調査を実施する法的権限を有しています。NZQAには、苦情が有効であるか、また学校側が本規範を遵守していないかどうかを判断するためのプロセスがあります。これには、苦情を申し立てた学生と、教育プロバイダーの双方からの情報収集が含まれます。

苦情を申し立てる方法については、NZQAのウェブサイト [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/) をご覧ください。

## 金銭または契約に関する問題についての苦情がある場合は？

iStudent Complaints は、教育プロバイダーとの金銭問題または契約問題に関する紛争解決を支援する、ニュージーランド政府が提供する独立サービスです。このサービスは無料で利用できます。

### ▶ iStudent Complaints の問い合わせ先

ウェブサイト	<a href="http://www.istudent.org.nz">www.istudent.org.nz</a>
電子メール	<a href="mailto:complaints@istudent.org.nz">complaints@istudent.org.nz</a>
国際電話番号	64 4 918 4975
フリーダイヤル(ニュージーランド国内)	0800 00 66 75

### ▶ ソーシャルメディア

Facebook	<a href="http://www.facebook.com/istudent.complaints">www.facebook.com/istudent.complaints</a>
WeChat	(NZ iStudent Complaints を検索、中国語のみ)

### ▶ 郵便

iStudent Complaints	PO Box 2272 Wellington 6140 New Zealand
---------------------	---

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government