

# 電力、ガス、または水道供給事業者に不服がある時は？ エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマンにご相談ください

2017年11月  
改定  
JAPANESE

エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマン・ウェスタン・オーストラリアは、電力・ガス・水道供給事業者に対する苦情を調査・解決する、独立した公正な立場の機関です。

当機関のサービスは、無料です。

## 当機関に苦情を申し立てることができる人は？

家庭または小企業向け電力、ガス、または水道の供給を受けている本人、また水道事業の影響を受けたその他の人々が、口頭または書面にて苦情を申し立てることができます。代理人に委任して申し立てることもできます。

## 申し立てることができるのは誰に対する苦情？

苦情申し立ての対象となる電力・ガス・水道供給事業者は、ウェブサイト [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) のリストをご覧ください。当機関までお問い合わせください。

## 苦情はどの時点で申し立てるべき？

ご連絡いただく前に、電力、ガス、または水道供給事業者と話し、問題の解決を試みてください。それでも解決できない場合や、対応に不当に時間を要する場合、当機関にご連絡ください。苦情はその問題に気づいてから12か月以内に申し立てる必要があります（特別な事情がない限り）。

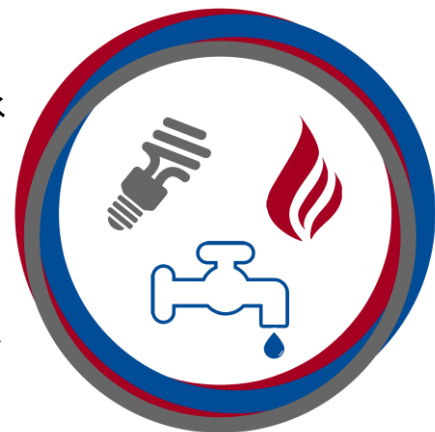
## 当機関が調査できることは？

- 電力、ガス、水道の供給 - 供給の質や信頼性、また排水、灌漑、下水処理の供給などを含む。
- 料金請求 - 請求書、検針、料金、年金受給者向け割引に関する異議申し立てを含む。
- クレジットおよび支払業務 - 特定の顧客の事情の検討を含む。
- 負債回収 - 負債の取り立てを含む。
- 供給停止 - 供給の制限を含む。
- 供給水準にかかわる還付金 - 電気または水道供給事業の水準に達しない場合。
- マーケティング - ガス、供給事業者間におけるガス、電気、または水道の販売や譲渡を含む。
- 土地に関する法的権利の行使 - 土地、近隣の土地または不動産に関する供給事業者による権利の行使を含む。
- 水道供給による影響を受けた人物 - 顧客本人ではないが、影響を受けた人物を含む。

## 当機関が調査できないことは？

- 価格または料金表の設定や、料金体系の決定方法。
- 政府の政策内容。
- 電力、ガス、または水道供給事業免許範囲外の商業活動。
- 裁判所で係争中の苦情、過去に訴訟となった苦情、裁判所が扱うべきであると当オンブズマンが判断した苦情。
- 法律により、他機関による扱いが義務付けられた事項。

苦情申立人に起こった問題ではない場合、苦情が申立人に個人的影響を与えなかった場合、苦情を扱うためのより適切な機関が別に存在する場合、または調査の正当性が認められない場合、調査をお断りすることがあります。



独立・公平な立場による苦情解決策を無料提供

## 苦情を申し立てた後

当機関の苦情への対応は右図に示した通り、解決に向けてすでにどのような行動がとられたのかによって異なります。

まず初めにご自身で電力、ガス、または水道供給事業者と話し、問題の解決を試みるようお願いしています。それでも解決しない場合、当機関が調査を行い、適切であれば解決を図ります。

## 調査が行われた後

当機関は中立であり、どちらかの当事者を代表することはありません。当機関での手続きはできる限りインフォーマルな手順で迅速に行われるように努めます。

当機関は苦情申立人が利用する供給事業者に連絡して、苦情に関する情報収集を行います。また申立人にも連絡して情報を入手し、申立人と供給事業者の両者より聞き取りを行うことがあります。

当機関は苦情の解決にあたり、次のような点を考慮しなければなりません。

- 供給事業者の合理的支配を超える現象
- 監督機関が供給事業者に対し、実行を求めた行為

調査の所要時間はケースにより異なります。複雑な場合、当機関が全ての関係情報を入手し、検討するには時間がかかります。調査中進展が見られたら、当機関は苦情申立人へ連絡します。通常より時間を要する場合は、調査の進展について申立人と連絡を取り合います。

## 苦情の解決方法

調査中、当機関は苦情申立人と供給事業者に対し、和解による解決を試みます。もし申立人が和解策に合意すれば、当機関は調査を中止し、苦情処理手続きを終了します。

供給事業者が和解策に合意しない場合

- 当機関は苦情内容の正当性が認められない、またはこのような状況にあっても合理的な解決法が既に提供されたものとみなして、調査を終了する決定を行うことがあります。
- オンブズマンは問題解決のために、供給事業者が取る行為について拘束力のある決定を行い、苦情を解決することができます。オンブズマンは最高 2 万ドル、または供給事業者の合意があれば 5 万ドルを上限として拘束力のある決定を行う権利を持っています。供給事業者にはオンブズマンの決定に従う義務がありますが、苦情申立人には決定の受け入れを検討することが認められています。申立人が決定を受け入れない場合は、その他の方法にて解決することとなります。

## 当機関への連絡方法

下記の連絡先へ連絡して情報を求める、または口頭か書面にて苦情を申し立てる、さらには当機関サイトのオンライン・フォームやその印刷版を利用した上で連絡することができます。

## エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマン ウェスタン・オーストラリア

所在地: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (営業時間 9:00am から 4:30pm まで)

郵送先住所: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

電話: 08 9220 7588 フリーダイヤル: (固定電話より料金無料) 1800 754 004

TIS通訳サービス: 131 450 (通訳をご希望の方)

全国リレーサービス: (発話又は聴覚障害をお持ちの方)

TTY またはモデム利用者は 133 677 へ電話し、08 9220 7555 と伝える

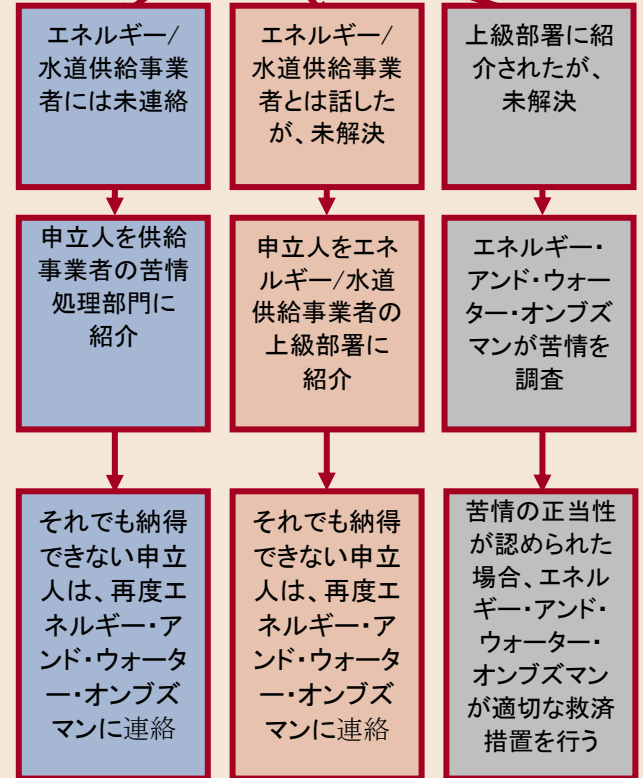
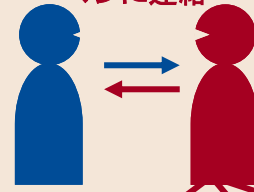
ボイス・オンリー(スピーク・アンド・リッスン)方式の利用者は1300 555 727へ電話し、08 9220 7555 と伝える

SMS リレーテキスト 0423 677 767 に 08 9220 7555 とテキストする

Eメール: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

ウェブサイト: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

苦情申立人が電話、書面、または対面にてエネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマンに連絡



当機関の苦情対応法

