



消費者ガイド

移住手続認定代行業者は高度な技能を有する人たちで、専門家としての基準を満たし、行動規範に従い、かつ移住法及び手続について最新の知識を維持しなければなりません。

代行業者は、適格な人物のみが移住手続の補助を行なうために登録されていることを確保する移住手続代行業者認定局(Office of the Migration Agents Registration Authority - Office of the MARA)に認定されていることが必要です。代行業者が認定されているか否かを確認するには、ウェブサイト www.mara.gov.au をご覧ください。

移住手続代行業者と行動規範

行動規範によって、あなたの移住手続認定代行業者が以下を行なうことが保証されます。

- ビザ取得の可能性についてあなたに正直に伝える。
- あなたのビザ申請の進捗状況とそれに影響しうる変更点を伝える。
- 営業時間中は連絡がつくようにし、連絡先に変更があればこれを伝える。
- 法律の範囲内で行動し、あなたの利益を優先しかつあなたのプライバシーを守る。
- あなたの申請に影響しうる利害関係を明らかにし、利害の衝突がある場合にはあなたの代理人として行動しない。
- 業務開始前に、提供されるサービスの内容、予想される料金とその他費用を明記した明細書を提供する。
- 妥当な料金を請求し、前払いの場合には、別の銀行口座にこれを保管する。
- 完了した実際のサービスと支払額を明記したインボイスをあなたに渡す。
- 適時で正確なアドバイスを行ない、申請の結果をできる限り早急に書面で知らせる。

苦情

あなたの移住手続認定代行業者との間に何らかの問題が生じる場合には、まずは直接に問題解決を試みて下さい。援助が必要な場合には、Office of the MARAにご連絡下さい。

Office of the MARA に苦情を申し立てても、あなたのビザ申請には影響はありません。

Office of the MARA

オーストラリアの法律に基づき、Office of the MARA は以下を行ないます。

- 移住手続代行業者認定の申請の審査と決定を行なう。
- 代行業者向けの継続的な能力開発活動を承認する。
- 移住手続認定代行業者の行動を監視する。
- 移住手続認定代行業者に対する苦情を調査し、適切な場合には懲戒措置をとる。

ただし Office of the MARA はあなたの申請/スポンサーシップの援助をしたり、移住手続認定代行業者に対し料金返却の命令を行なったりすることはできません。

以下に関してのあなたに役立つ詳しい情報は www.mara.gov.au に掲載されています。

- 行動規範
- あなたの権利 – 移住手続認定代行業者利用のアドバイス
- 平均的な代行業者料金

連絡先

Office of the MARA
www.mara.gov.au または 1300 226 272

代行業者の認定の有無を調べるには www.mara.gov.au で右の項目をクリックして下さい:

