



## 苦情を訴える方法

**Bank of Melbourne**

**日本語**

**プレーン・ランゲージ版**

## この冊子について



これは Bank of Melbourne からの冊子です。

当社は銀行です。



これは苦情を訴える方法について書かれた冊子です。



苦情とはあなたが

- 当社のサービスにご不満を感じ

そして



- 当社にその対処を求めることです。



私たちは間違いを正し、あなたに当社のサービスに満足していただきたいと考えています。

## ご意見をお聞かせください



もしあなたが以下に関わる**ご不満**を感じたら、お知らせください。

- 口座に関すること



- 当社スタッフの応対



- これら以外のこと



あなたから苦情をお受けした時は、

- いち早く支援するために努力し、



- 親身に公平に、



- 問題を解決するのにどのくらい時間がかかるかお知らせします。



当社の苦情手続きは無料です。

## 苦情を訴える方法



あなたはさまざまな方法で当社に苦情を訴えることができます。



当社にお電話いただけます。

13 22 66

その際に、当社のスタッフに通訳者をご依頼ください。



当社の支店にご来店いただけます。



当社のウェブサイトアクセスいただけます。

[www.bankofmelbourne.com.au](http://www.bankofmelbourne.com.au)



フィードバックと苦情について検索してください。



Bank of Melbourne アプリをご利用いただけます。



当社にお手紙をいただけます。



Bank of Melbourne Customer Solutions  
Level 5  
150 Collins Street  
Melbourne VICTORIA 3000

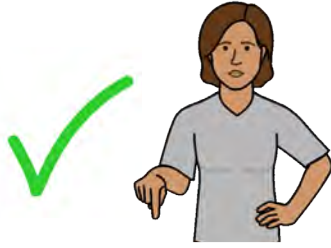


もしあなたから苦情をお受けしたら、最善を尽くして私たちのやり取りをご希望の言語に翻訳します。



またあなたは家族や友人に、苦情手続きを手助けしてもらうこともできます。

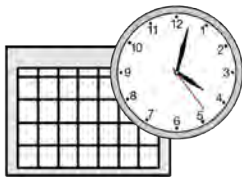
## 当社のご対応



問題をすぐに解決するために努力します。

| 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |   |

もし問題をすぐに**解決できない**場合は、5営業日以内に解決するよう努めます。



もしさらに時間が必要な場合はお知らせします。



苦情に対する当社の決定の理由をお伝えします。



もし私たちが問題を**解決できない**時は、

- なぜ解決できないのかお伝えし、

そして

- あなたを支援するために何ができるか考えます。

## 苦情を訴える際の支援



あなたは苦情を訴えるための支援を受けられます。



信頼する人から支援を受けられます。

例えば、家族や友人です。



弁護士から支援を受けられます。



もしあなたが話したり聞いたりすることに支援が必要なら、全国リレーサービスをご利用ください。

電話 1800 555 660

ウェブサイト

[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)



障害のある人向けの情報や資料など、私たちは利用可能な情報の提供に努めます。



もし利用可能な情報についてお知りになりたければ、当社にお問い合わせください。

13 22 66



利用可能な情報は当社のウェブサイトでご覧いただけます。

[www.bankofmelbourne.com.au/accessibility](http://www.bankofmelbourne.com.au/accessibility)



## もし問題が解決されない場合



もしあなたが苦情を訴えても、問題が解決されない場合は、豪州金融苦情局にご相談できます。



電話 1800 931 678



Eメール [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)



ウェブサイト [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

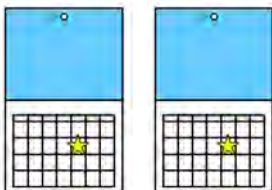


豪州金融苦情局は、

- Bank of Melbourne の一部門ではなく、



- 無料のサービスです。

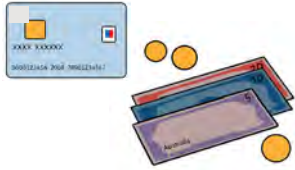


申し立てから2年以内であれば、苦情について豪州金融苦情局にご相談できます。

## 当社にできるその他のご支援



私たちはお客様が、人生のさまざまな時に、さまざまな方法で支援が必要なことを理解しています。



もしあなたの財産や請求書の管理に支援が必要なら、当社にご相談ください。

- 財産

または



- 請求書



私たちがあなたを支援できる方法についてお知りになりたければ、お問い合わせください。

13 22 66



さらに情報が必要な時は、当社のウェブサイトをご覧ください。

[www.bankofmelbourne.com.au](http://www.bankofmelbourne.com.au)

特別な注意について検索してください。



© Bank of Melbourne は Westpac Banking Corporation ABN 33 007 457 141 の一  
部門です。AFSL および豪州クレジット・ライセンス 233714。豪州著作権法で許可の  
ある場合を除き、無断での複製、複製、転載を禁じます。この平易な言葉で書かれた出  
版物に収載された文章、画像、情報は Scope (Aust) Ltd と Tobii Dynavox が作成し  
たものです。

Westpac Banking Corporation は第三者機関がこの冊子やその内容を所有している  
場合、その使用や複製にあたって許可を得ているか正当な調査をしています。この冊子  
を使用、複製、修正するには、第三者機関の許可を得なければならない場合がありま  
す。The Picture Communication Symbols ©1981–2021 は Tobii Dynavox が著作権  
を所有しています。いかなる国でも無断での複製、複製、転載を禁じます。この冊子で  
は許可を得て使用しています。Boardmaker™ は Tobii Dynavox の登録商標です。