



NSW 州在住の電気・ガス・水道 利用者向け情報

電気・ガス・水道供給会社について、何か問題はありますか？
私たちが力になります。

問題があるときは

まず、電力・ガス・水道会社に連絡をし、あなたの問題について相談してください。通訳が必要な場合は、サービス供給会社にお知らせください。または、あなたに代わり、友人や家族にサービス供給会社に電話をしてもらうことも可能です。

サービス供給会社に電話をする場合には、電話の相手の名前と日時を記録しておきましょう。また、利用会社から届いた手紙や書類は保存しておきましょう。

コールセンターのスタッフでは対応できない場合には、マネージャーの対応を依頼しましょう。

問題が解決しない場合はニューサウスウェールズ州エネルギー水道オンブズマン（EWON）（フリーコール 1800 246 545）までお電話ください。

EWON について

EWON は、電気・ガス供給会社との間に問題を抱えているニューサウスウェールズ州在住者を支援する機関です。一部の水道に関する苦情についても支援可能です。

EWON は、公正、中立的な立場から無料でサービスを提供しています。

私たちが支援を行う問題には、以下が含まれます。

- 高額請求
- 債務と支払い困難
- 電気・ガス・水道のサービス停止
- 口座の開設・閉鎖
- 電気・ガスの契約
- エネルギー・マーケティング
- 低品質の顧客サービス
- 供給の品質
- 補償請求

EWON は、サービス供給会社の紛争解決チームの専門家にあなただけの問題について連絡を要請したり、あなたの苦情について独自に調査を行うことができます。

EWON への連絡方法



フリーコール 1800 246 545
月曜～金曜 9am ～ 5pm

携帯電話からおかけの場合、折り返しお電話しますので、お知らせください。



www.ewon.com.au



Email omb@ewon.com.au



TTY (テレタイプ) 133 677



Free post Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

通訳サービス

通訳サービスが必要な場合は、翻訳・通訳サービス (TIS) (TEL 131 450) にお電話の上、TIS に EWON (TEL 1800 246 545) に電話するように依頼してください。



電気・ガス・水道の口座管理について

口座の開設と閉鎖

新居に引っ越したら、電気の供給が止められないよう、新たな電気口座を開設することが重要です。新居にガスの供給があり、使用を希望する場合には、ガスの口座の開設も必要です。電力・ガス会社は自由に選択し、変更することができます。www.energymadeeasy.gov.au をご参照の上、あなたのご家庭に最適なプランをお探してください。このウェブサイトでは、あなたがお住まいの地域で利用できるサービス、料金の比較、さらにサービスを供給する電力・ガス会社の連絡先へのリンクをご紹介します。エナジー・メイド・イージー (Energy Made Easy) サービス (TEL 1300 585 165) までお電話でお問合わせいただくことも可能です。

また、退去の際には、あなたの使用していない電気、ガス、水道の使用料を請求されることのないよう、必ず口座を閉鎖するようにしましょう。手続きは電話で行うことができます。

水道口座

ハウジング NSW の住宅やキャラバンパーク、または、独自の水道メーターのある民間の賃貸住宅に引っ越した場合、ご使用になった水道の料金を支払わなければならない場合があります。水道料金の支払い義務については、家主にお問い合わせください。

料金の支払い

電気・ガス・水道料金の請求書の発行は3カ月ごとの場合と毎月の場合があります。請求書が届かない場合は、サービス供給会社にお問い合わせください。

料金の支払いは、通常、郵便局、電話 (クレジットカード利用)、オンライン、センターペイ (CentrePAY) を通して行うことができます。センターリンク (Centrelink) の給付金がある場合、センターペイを利用して、給付金の一定額を直接電気・ガス・水道料金の支払いにあてることができます。くわしくは、センターリンク (TEL 131 202) までお電話にてお問い合わせください。

支払期日までに料金を支払うのは、あなたの義務です。料金が支払えない場合は、速やかに電気・ガス小売業者に連絡し、早急に支援を求めるようにしましょう。

推定請求

料金は、通常、電気・ガスの使用量に応じて請求されます。使用量は各家庭を訪問するメーター検針員による検針にもとづいて判断されます。メーター検針員は最低12カ月に1回はメーターの検針を行うことが義務付けられています。

請求期間中にメーターの検針が行われなかった場合、料金は過去の電気・ガス使用量、または、条件が近い顧客の平均使用量をもとに推定される場合があります。請求金額が、実測値に基づくものか、推定によるものかは、請求書に明示されています。推定請求金額が、実際の使用量よりも少なく見積もられていた場合、実測値に基づく次の請求が予想より高額になる可能性があります。実際の使用量に対して多く見積もられていた場合には、次の請求時に調整されます。

推定請求は、門が施錠されていたり、犬、へび、クモ、ハチ等が障害となってメーター検針員がメーターにアクセスできなかつ



ケーススタディ：電気・ガス会社に届出をせずに退出したテナント

ヒヨリは、8月に賃貸アパートから退去しましたが、その際、電気・ガス会社への届出は出ませんでした。11月になり、6月から11月までのアパートの電気・ガス使用料485ドルの請求が届きました。

ヒヨリは、電力・ガス会社に連絡して8月に退去したことを告げ、以前の家主もこのことを会社に確認しました。ところが、新しい賃借人は、家賃には電気・ガス等の使用料も含まれており、家主に直接支払っていると主張し、料金の支払いを拒否しました。

そこで、ヒヨリはEWONに助けを求めました。ヒヨリは、彼女の退去日以降の料金については、一切支払う義務はないと考えていました。私たちはヒヨリに、口座の持ち主は、以前の住所から退出したことをサービス供給会社に通知するまで、または新たな顧客が同じ住所に新たな口座を開設するまでの期間の料金については、支払いを義務付けられる可能性があることを説明しました。

私たちはヒヨリに、電力・ガス会社にアパートの退去日を証明する書類を提示することを提案し、ヒヨリはその通り実践しました。会社は、それでもヒヨリは料金を支払う義務があると主張しましたが、顧客サービスの一環として料金を219ドルに減額することを提案し、ヒヨリはこれを受け入れました。

た場合などに適用される場合が多いです。推定請求を避けるためにも、検針員がメーターに安全にアクセスできるよう心がけてください。これを怠った場合、特別検針の予約 (有料) が求められる場合があります。

エネルギー・マーケティング

電力・ガス会社の販売員は、電話、ショッピングセンター、個別訪問などを通して、電力・ガス契約の勧誘を行っています。こうしたエネルギー・マーケッターからアプローチを受けた場合、契約をよく読み、理解するまで、一切署名はしないようにご注意ください。オファー内容に疑問がある場合は、信頼できる人にチェックをしてもらうようにしましょう。契約書に関してご質問がある場合には、EWONにお問い合わせいただくこともできます。



料金の支払い支援

料金の支払いが困難な場合には、様々な支援サービスがあります。期日までに支払いができない場合、サービス供給会社に連絡し、早急に支援を求めるようにしましょう。支援を受けることで、債務がふくらむことを防止し、サービスを継続することが可能になります。あなたに代わり、友人やコミュニティワーカーに電気・ガス小売業者に電話をしてもらうことも可能です。顧客向けの様々な支援サービスは以下の通りです。

支払いプラン

支払いプランは、金額と支払回数を明記した合意書です。一定の期間の間に料金、または、債務を完済することを可能にします。電気・ガス小売業者は、経済的困難を抱える顧客には支払いプランを提案する法的義務があります。一部の水道水小売業者も同様のプランを提供しています。サービス供給会社との交渉に支援が必要な場合は、EWON までご相談ください。

ケーススタディ：過大推定による高額請求

ケンジは、ソーシャルハウジング（社会住宅）のユニットに居住しています。使用している電化製品はごくわずかです。ケンジは、908 ドルの推定電気料金の請求を受け取りました。ケンジはあまり英語が話せないため、支援者のユタカが電気・ガス小売業者に連絡し、請求金額が通常の料金の二倍以上であること、また請求期間中に不在にしていた期間もあることを根拠に異議を唱えました。小売業者は、推定請求額を改めることを拒否したため、ユタカは EWON に支援を求めました。ユタカはケンジが高額の債務を抱えたことに大きなストレスを感じていることを伝えました。私たちは、エネルギー口座支払い支援（EAPA）制度について説明し、ユタカは面接の手配を行うと言いました。

EWON の調査の結果、メーターがユニットの内部にあったためにメーター検針員がアクセスできず、検針ができなかったことから小売業者がケンジに推定請求を行ったことがわかりました。推定料金は、昨年の同時期のケンジの使用量に基づいて算出されていました。けれども、今年は期間中に長期間不在にしていたことから、推定料金は実際の使用量よりも過大であったことがわかりました。

小売会社は卸業者から実際の使用量のデータを入手し、ケンジの使用量に基づいた再請求を行いました。請求金額は 506 ドルに減額されました。一方で、ケンジはこの間に EAPA バウチャーを入手しました。請求金額の減額に加え、EAPA の支援を得て、ケンジは料金を支払うことができました。

割戻金（リベート）

NSW 州政府及び連邦政府は該当する顧客の電気・ガス料金の支払いを支援するために、数々の割戻金制度を提供しています。政府の給付金を受給している人は、サービス供給会社にその旨をお伝えください。割戻金が受けられる場合があります。割戻金とその申請方法について、くわしくはサービス供給会社、センターリンクにお問い合わせいただくか、www.energy.nsw.gov.au をご参照ください。

EAPA 及び PAS

エネルギー口座支払い支援（EAPA）バウチャーは、電気・ガス料金の支払いにご利用いただけます。また、一部の水道供給会社では、水道料金の支払いに支払い支援制度（PAS）バウチャーをご利用いただけます。

EAPA や PAS バウチャーは、セント・ビンセント・デ・ポール（St Vincent de Paul）や移民センター等、地域の福祉団体で申請できます。バウチャーを扱っている福祉団体がわからない場合は、EWON までお電話ください。福祉団体では、あなたがこうしたサービスに該当するかどうかを調べるための面接の手配を行います。バウチャーの申請ができるのは口座の持ち主だけです。申請の際は、未払いの金額を証明する請求書をご持参ください。

ハードシップ・プログラム

電気・ガス小売業者は、該当する顧客に対し、ハードシップ・プログラムを通して支援を行う義務があります。これらのプログラムは、経済的困難を抱えている顧客に対し、電気・ガスの利用を継続し、計画的な支払いを行っていくための支援を行うものです。ハードシップ・プログラムは、一部の水道水小売業者でも実施しています。あなたが該当するかどうかは、ご利用の会社までお問い合わせください。

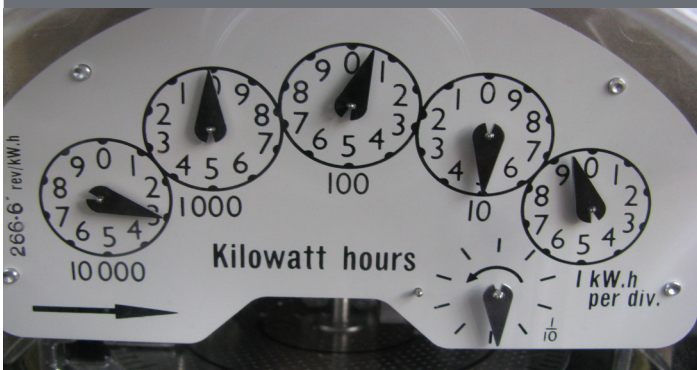
料金の支払いが困難な場合には、早急にサービス供給会社に連絡し、支援を得て、サービスの供給停止を防ぎましょう。

財務カウンセリング

財務カウンセリングは、多くの地域福祉団体が提供している無料サービスです。財務カウンセラーが、あなたの口座の請求額のうち、いくら支払うことができるかを算出します。この情報をもとに、電気・ガス小売業者に対して実現可能な支払いプランを交渉することができます。カウンセラーをお探しの際は、NSW 州財務カウンセラー協会（Financial Counsellors' Association of NSW）（TEL 1300 914 408）までお電話、または www.fcan.com.au をご参照ください。

未払いの請求と債務の回収

未払いの請求があり、債務回収業者（別名「マーカントイル・エージェント」）から連絡があった場合には、信用 & 債務ホットライン（Credit & Debt Hotline）（TEL 1800 808 488）に無料アドバイスを求めるか、EWON にご連絡ください。





サービス停止

サービスの供給が停止された場合には

サービスの供給が停止された場合には、サービス供給会社に連絡をして、供給再開の手続きを行ってください。サービス停止は手違いで起こる場合もありますが、料金の未払いが原因である場合には、供給を再開する前にサービス供給会社と合意に達する必要がある場合があります。また、再接続費用を支払う必要がある場合もあります。合意に達するのが困難な場合、EWON に連絡し、支援を求めましょう。

サービスの供給が停止されそうな場合には

サービスの供給が停止されそうな場合には、早急にサービス供給会社に連絡をして、あなたの状況について相談してください。サービス停止の原因が料金の未払いである場合には、供給停止と再接続費用の加算を防ぐために、直ちに支援を求めましょう。財務カウンセラー、または地域の福祉団体と EAPA バウチャーに関する面接の予約をしている場合には、サービスの供給を停止することはできませんので、予約が入っている場合には、ご利用のサービス供給会社にその旨をお知らせください。



ケーススタディ：電気とガスの供給停止に直面した年金生活者

料金未払いによりフィールドオフィサーが電気の供給停止手続きに訪れたとき、ミユは肺疾患の管理のために噴霧器を利用していることを告げました。オフィサーは電気を停めることなく帰っていきました。ミユは電気・ガス使用料を滞納していましたが、供給停止は避けなかったため、EWON に連絡をして支援を求めました。

ミユは障害年金を受給しており、彼女のパートナーはつい最近再就職を果たしていました。ミユは、600ドルと思い込んでいた請求額の全額を一度に支払うことはできないものの、直ちに200ドルを、そして残金は2週間に100ドルずつ支払うことで滞納金を減らしていきたいと説明しました。

そこで、電気・ガス小売業者と話をしたところ、実際の電気の未払い額は1200ドル、ガスの未払い額は305ドルであることが告げられました。小売業者は口座を一時停止し、ミユが支払い可能と考える支払いプランを受け入れることになりました。小売業者は、ミユがすでに低所得世帯割戻金を受け取っていることを確認した上で、彼女の状況から医療エネルギー割戻金の受給対象にも該当する可能性があるかと判断し、この申請用紙を送ることに合意しました。

私たちはミユに、滞納金を減らすために地域の福祉団体に EAPA バウチャーの申請を行うことができるとアドバイスし、地域の EAPA 機関への紹介を行いました。ミユは、医師に医療割戻金用紙の記入を依頼すると言いました。

問題があるときは

- 1 まず、電力・ガス・水道会社に連絡をし、あなたの問題について相談してください。
- 2 コールセンターのスタッフでは対応できない場合には、マネージャーの対応を依頼しましょう。
- 3 問題が解決しない場合は、EWON（フリーコール 1800 246 545）までお電話ください。

EWON に連絡



フリーコール 1800 246 545
携帯電話からおかけの場合、
折り返しお電話しますので、お知らせください。



www.ewon.com.au



E メール omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw