

独立した公正な立場で無料サービスを提供しています。お気軽にお問い合わせください。

we're  
here to  
**help**  
kei konei  
mātou ki te  
āwhina

中立的な立場でご相談を伺い、適切な質問をお尋ねします。寄せられる苦情の多くは、料金、カスタマーサービス、メーター、サービスの中断や供給に関するものです。

苦情はまず契約会社へ申し立てます。しかし、契約会社とのあいだで苦情が解決されなかった場合は、Utilities Disputesへご相談ください。



### Interpreting NZ

英語でお困りの方や第1言語での会話をご希望の方には、Interpreting NZの通訳サービスを手配いたします。

0508 468 377  
info@interpret.org.nz



### NZ Relay Services

聾啞者協会や盲聾者協会をはじめ、難聴者、言語障害者向けサービスを提供するNZ Relay Services経由のお問い合わせにも応じています。

0800 4713 713 (TTY)  
0800 4715 715 (音声)  
helpdesk@nzrelay.co.nz



☎ **0800 22 33 40**

Eメール info@udl.co.nz  
ウェブサイト udl.co.nz  
郵便宛先 Freepost 192682  
PO Box 5875  
Wellington 6140

困ったときはUtilities Disputesへご相談ください

取り扱い分野：



電気、ガス



水道



共用部分のブロードバンド回線敷設



© 2022

独立した公正な立場の無料サービス

☎ **0800 22 33 40**

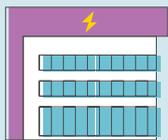
お問い合わせ方法と苦情対応について

# 苦情処理のプロセス

苦情がありますか。

はい

契約会社に苦情を伝えましたか。  
苦情申し立てのお手伝いもします。



はい

問題は解決しましたか。

いいえ

まず、契約会社に連絡してください。

未解決のままですか？



ご相談ください。  
当事者双方を仲介し、  
問題解決を図ります。

we're  
here to  
**help**  
kei konei  
mātou ki te  
āwhina



## エネルギー

Energy Complaints Scheme (エネルギーに関する苦情処理制度) に基づき、電力、ガスに関する苦情のほとんどに対応できます。

## 水道

Water Complaints Scheme (水道に関する苦情処理制度) に任意加盟する企業への苦情は、ご相談に応じます。

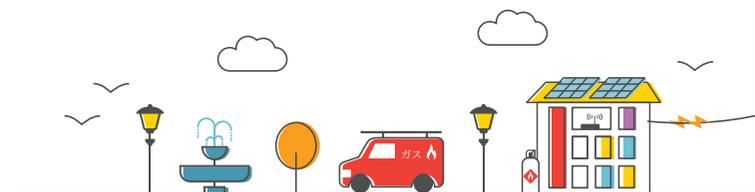
## 共用部分のブロードバンド回線敷設

共用部分のブロードバンド回線敷設に関する苦情には、Broadband Shared Property Access Disputes Scheme (ブロードバンド敷設共用部へのアクセスに関する苦情処理制度) に基づいて対応します。

その他の苦情についてもご相談に応じます。

取り扱い分野：

- ✓ 電力
- ✓ ガス (天然およびLPG)
- ✓ LPG ボンベ (15kg以上)
- ✓ 水道 (契約会社がエネルギー苦情処理制度の加盟企業である場合に限り)
- ✓ ブロードバンド敷設共用部へのアクセス
- ✓ 電力、ガス、水道、ブロードバンドなどの施設が敷設された地所へのアクセスおよび使用を妨げる損害または障害がある



具体的な事例はウェブサイトをご覧ください。  
[udl.co.nz](http://udl.co.nz)