Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.
オーストラリア個別指導協会

Code of Conduct*
行動規範

<u>参考</u>
ＡＴＡの行動規範は時によって、通知ありで変更される場合があります。変更及び修正事項は電子メール、ニュースレターの更新、またはソーシャルメディアで会員に通知されます。最新の本行動規範を認識していることは会員の義務であります。

オーストラリア個別指導協会（ＡＴＡ）
行動規範

第１章－総則

目的

1. オーストラリア個別指導協会（ＡＴＡ）の行動規範の目的は：

1.1 顧客が倫理的な個別指導機関及び講師から最高のサービスを受けられるようにすること。
1.2 教育目的の個別指導に関する国家基準を作り、維持すること。
1.3 最高の実行方法の履行を指導すること。

行動規範の適用

2. 本行動規範は、オーストラリア個別指導協会の会員が遵守すべき行動の基準であり、協に加入する全会員に適用される。

解釈

3. 本行動規で使用される用語の意味は以下である：

「エージェンシー」とは、児童の自宅、公共の場所（図書館等）、又はオンラインで行われる個別指導の講師を生徒に提供するビジネスのタイプを意味する。

「ＣＡＣ」とは、オーストラリア個別指導協会の行動規範執行委員会を意味する。

「規範」とは、オーストラリア個別指導協会の行動規範を意味する；

「顧客」とは、生徒、及び/又は個別指導サービスの費用を支払う生徒の家族を意味する；

「紛争」とは、会員が１つ以上の規範を遵守せず、顧客がの不満を表明した場合のことを意味する；

「会員」とは、オーストラリア個別指導協会の会員を意味し、個人講師、及び団体とその団体に属する講師を含む；

「盗作」とは、ＡＩによって生成された作品を含め、他者の作品や出版物（書面、電子、言語、又は芸術作品）等を著者の許可なく使用することを意味し、自分のものとして偽る詐欺行為である；

「教師」とは、教育目的の補習、又は個別指導サービスを提供する者を意味する；

「個別指導」とは、商業目的で行われる対面、及びオンラインでの指導を意味し、学業上のコーチング、１対１、小グループ、団体授業環境、及びメンタリングを含む
「補習機関」とは、商業的な教育、又は個別指導サービスを提供する機関を意味合い、「教育センター」、「個別指導センター」、又は「教習センター」と類似の意味を持つ他の用語と互換に使用することができる。

第２章－義務－行動規範

ＡＴＡ会員の義務

4. 各会員は、生徒が最高の教育成果を得られる為にあらゆる資源を活用し、それを生徒の登録前に保護者と議論しなければならない。最高の教育成果には、生徒の自信と能力の向上が含まれている。

5. 個人（自営業）、又は雇用、下請契約として補習機関で雇われている講師は、自分のの能力と知識を最大限に活用し、指導する科目において生徒の自信と能力を向上する為に、適切なスキルと注意を払うべきである。

6. 各会員は、生徒の自信と誇りを高める教育と学習、又は活用している資料に関する声明を持つべきである。

7. 各会員は、顧客がいつでも本行動規範を精読出来るように、常に、保管して置くべきである。

8. **自宅で行われる個別指導に関する追加の義務**

8A. 顧客の自宅に講師（雇用、又は下請契約）を派遣するエージェンシー、及び生徒や会員自分の自宅で授業を行う講師は、本行動規範に従って、必ず児童の成人保護者が常に監督し、アクセスが容易な開放的な場所で授業を行うべきである。寝室での授業はは禁止されている。

8B. エージェンシーの提供で児童の自宅で授業が行われる場合、各授業ごとに児童の成人保護者が自宅におり、授業は児童に対して安全な方法で行われたということを意味する書類に署名するべきである。

8C. エージェンシー（雇用、又は下請契約）と、属する講師は、児童の安全について共同の責任をもつ。

資格

9. 各会員は、ＡＴＡの資格を含む講師の資格を記録しておき、予備顧客の要求に応じて公開できるようにしておくべきである。

10. 各会員は、正式な大学レベルの教育学課程を終了し、証明書、又は学位を取得した講師にのみ「教師」という用語を使用することができる。

11. エージェンシーを含む各会員は、従業員の教育と研究が継続的に行われるようにする責任がある。従業員の教育はカリキュラム、及びプログラムの開発、児童平価や児童保護等の教育に関する事項の実地の教育の形式である。ＡＴＡは継続的専門性開発（ＣＰＤ）サービスを会員に無料、又は低料金で提供する。

12. 会員に雇用された全ての講師は教育的標準を基準を維持する為、最少年1回の評価を受けるか、毎年スキル維持の為の研修を受けるべきである。

13. （エージェンシーを含む）会員が講師を評価する場合、評価前に講師に公開された基準に基づいて評価するべきで、ＡＴＡの講師評価フォームを使用ことができる。ＡＴＡの講師評価フォームはＡＴＡのウェブサイト（www.ata.edu.au）で閲覧可能である。

公開の義務

14. 各会員は、顧客が個指導サービスの必要性に対して客観的な判断が出来るように十分な情報が提供されていることを確認するべきである。特に、会員は必ず以下を行う：

(a) 生徒が個別指導を要するのかの事を評価/判断し、見込み客の顧客に評価の種類と結果を通知するべきである。これは、児童が個別指導の恩恵を受けないと判断する場合も含む；

(b) 関連する州政府（state）および/またはオーストラリアの教育課程と個別指導の関連性がある場合、それを通知するべきである。

(c) 講師が教育学の学歴を持っていない場合も含ま、該当する講師の資格と経験について見込み客に知らせるべきである。

(d) 要請された場合、顧客に（18歳未満の）生徒の学習進行状況に関する報告書を提供するべきである。

事前試験、事後試験、及びその他の評価と報告

15. 評価や試験の種類や用途は評価の前に完全に公開されるべきである。採点に関しては、正確で専門的で正直でなければならない。

16. 生徒の公式的な評価や試験の結果は依頼人に全てを提供するべきである。

17. ストリーミング（能力別学級編成）、入学審査、又は他の目的に施行される事前試験の原本は、法律によって制限させなければ、顧客の熟読のために提供されるべきである。

18. ストリーミング、又は個別指導の提案は適切な解釈と評価の結果の公開に根拠して正当化できるべきである。

19. 顧客に書面、又は口頭で伝われる全てのフィードーバックは明確で曖昧じゃなく、 誤解の所持があってはならない。その上、このフィードーバックによって、顧客が該当業社に登録をする等、 該当業社が事業的利得を取ればならない。

20. 児童に伝えられるフィードバックは、児童の年齢に適しており、礼儀正しく親切で、かつ正確でなければならない。このような形式のコミュニケーションは必ず、生徒の親、又は成人の保護者を含めて行うべきである。

21. 報告は書面や口頭で伝うことが出来る。 個別指導が一学期（半年）を越える場合、報告は最低一学期に一度はするべきである。

広告、及びプロモーション

22. 各会員は、誤解を招く誇張、及び虚偽の広告やプロモーション方法を使用してはならない。これには、個別指導の費用に関する誤った情報、個別指導の効果や必要性に関する誇張、及び虚偽の情報が含まれるが、これに限定されない

23. 本規範に加えて、*Competition and Consumer Act* 2010（Cth）（公正競争と消費者保護に関する連邦法）、ＡＣＬ（オーストラリア消費者保護法）、及びオーストラリアの各州/準州の消費者保護法の条項が適用される。

24. 各メディアを通じたプロモーション、及び広告の過程で、会員が主張する内容は正直で正確であり、検証出来るべきである。

25. 各種の統計を集計し、使用する場合には、故意に顧客を誤解させたり、顧客に誤解を招くような方法を取ってはならない。検証されたデータを通じて集計された適切で関連性のある統計のみを使用しなければならない。各会員は、生徒の成果について事実でないか、検証不可能な主張をしないべきである。

26. 各会員は広報資料が個別指導の成果に対して、非現実的な期待を奨励しないようにするべきである。

27. 各会員は競争社が提供するプログラムに対して、誤った、または誤解の所持を催す比較をしてはならない。

28. ＡＴＡの現在の会員は、メンバーシップを示すた為に「M. A. T. A」という表現を使用する権利がある。

29. 本規範を遵守している各会員は、全てのメディアを通じて自身の広告にＡＴＡのロゴを使用するように求められる。

30. ＡＴＡのロゴは、現在の会員のみが使用できる。メンバーシップが失効、取り消し、又はその他の理由で現在の会員でない場合、ＡＴＡのロゴを使用したり、ＡＴＡと関連しているように行動することは虚偽行為である。

個別指導センター、及び補習校の授業環境の基準

31. 各会員は高い清潔水準を維持する為、定期的に掃除されることを確認するべきである。

32. 各会員は、個別指導センター、及び補習校として運営される全施設が、目的に適した全ての地方自治体、及び地方政府の許可を保有していることを保証するべきである。

33. 各会員は、教室が混雑せず、容易に出入りできるようにしておくできである。

34. 各会員は、ＷＨＳ（労働安全衛生）、児童保護、及び生徒福祉に関する適切な方針を持ち、それを従業員が理解し、試験を通じて確認する為の教育を行うべきである。
35. 会員は目につきやすく、易しく近付ける位置に適切な応急処置キットをおく、全従業員がその位置を分かっているように教育しなければならない。応急処置キットは適切に備蓄されていることを最低で学期ごとに確認するべきである。

カリキュラムとプログラミング

36. 会員は、自身の教育プログラムが関連する州政府（state）、オーストラリア教育課程、及び教育要綱と関連がある場合、それを明示しなければならない。また、従っている教育課程について正確に明示するべきである。

37. 登録後、顧客の要求がある場合、関連する教育課程、又は書面によるプログラムを顧客に提供できるようするべきである。

盗作

38. 会員はどんな形であり、不正な行為をしてはならない。 生徒の依存性の生成はどんな位でも勧奨されない。会員はＡＴＡの盗作政策と一致する政策を実践しなかればならない。ＡＴＡの盗作政策は常にアップデートされ、いつでもＡＴＡのウェブサイト（www.ata.edu.au）で閲覧可能である。

人工知能（ＡＩ）の使用

39. 人工知能の使用は、会員が提供するサービスを向上させることができる。人工知能を活用する場合、各会員は資格を持つ人材を通じてその資料を評価し、承認するべきである。

40. 各会員は、個別指導の授業中に人工知能を使用することについて慎重でなければならず、スタッフがＡＴＡの研修コースを修了し、責任がある人工知能の使用について教育を受けることができるようするべきである。

教員研修を受けた講師

41. 教員研修を受けた会員は、教師に要求される職業の基準に準じて行動するべきである。つまり、顧客が専門的教育者である教師に対する信頼によって「二重に脆弱」になり得ることを認識しなければならない。

42. 教員研修を受けた講師は当然ながら、生徒の学習について深い理解をすべきである。これには、不安や講師が調整する必要のあるその他の学習に影響を与える要因に対する理解も含まれる。

経営方針

43. 各会員は関連地域や州、連邦法規(例：児童保護、貿易慣行、税金、年金、勤労者補償、産業保健や反人種差別主義)を遵守し、自分の事業を道徳的で専門的に管理するべきである。

44. 各会員は、初回の個別指導が行われる前に、全ての講師が児童保護照会（child protection clearance）を通過していることを確認するべきである。児童保護照会は、講師によって毎年再認証されなければならない。

45. 各会員は、対面授業を行う予定の講師とは必ず直接（オンラインではなく、対面で）面談し、面談時に見込み客に対して児童の安全、保護、及び指導の方法に関する質疑応答を実施できる。

46. 各会員は、自身の事業を代理する代理人、及び雇用者が倫理的で専門的に行動し、個別指導、及び教育サービスを不当な方法（例：脅迫、恐怖、暴力、強制）で販売しないようするべきである。

47. 各会員は、個別指導費用の値上げ、授業品質の低下、又はその他の制限を伴う場合、個別指導の全期間、又は一部が無料、割引価格で提供されると表現することはできない。

48. 会員は全職員が本行動規範を理解していることを確認しなければならない。

個別指導に関する書面による協約書、及び契約書（該当する場合）

49. 会員は個別指導協約書が：

(a) オーストラリア会社番号（ＡＣＮ）とオーストラリア事業者番号（ＡＢＮ）、協約の両方の当事者の名前と住所等を表示することを確認するべきである；

(b) 会員と顧客の権利と責任を正確し、曖昧ではないように設定していないことを確認するべきである；

(c) クーリングオフ期間、又は試用期間の有無とその期間が明記されているべきである；

(d) 提供される個別指導の全価を公開するべきである。全価に含まれた費用とは（該当する場合）:

i. 加入料金、申し込み手数料やそれに該当する前払い金；
ii. 各個別指導授業の価格；
iii. 支給金、納入の頻度や契約の最小限度期間；
iv. 個別指導プログラムの総費用；
v. その他の支給金や個別指導の契約で発生される費用；
vi. 解約するなどの際、解約金などが発生する場合、費用を払わなければならない費用。

50. 契約書には通常、自動契約な延長条項は含まれない。このような条項が含まれる場合は、必ず顧客に通知するべきである。顧客が自動延長契約を拒否したい場合、いかなる金銭的な不利益（延長期間中に発生する全ての費用の支払い等）なく、拒否できるようにするべきである。

51. 各会員は見込み客の要請により、個別指導契約書を提供しなければならないし、登録時、署名した契約書の写本を提供するべきである。

返金

52. 全ＡＴＡ会員は顧客の為、返金政策を書面で具備して置くべきである。

53. 会員の返金政策は全関連連邦や州の法律と一致するべきである。

54. 会員は誤解の所持の無い為、「返金不可」という文具を展示することは絶対に出来ない。法的条件の違反がある場合、顧客は返金の権利がある　－　公正競争および消費者保護に関する連邦法（2010年制定）。このような条件は適切な管理と技術、約束や広告された水準のサービスを提供する義務が含まれる。

秘密保持、及び個人情報保護

55. 各会員はオーストラリア国家個人情報原則（National Privacy Principles）を遵守することで、個人情報保護に関する連邦法（1998年制定）を遵守するべきである。

56. 評価、出席、行動観察、請求書、成績や個人情報等、顧客の個人情報は顧客の要請による熟読の為に提供出来るべきである。

紛争解決、及び顧客不満処理の手続き

ＡＴＡ事務所に不満が最初に提出された場合の処理方法は、まず受理者にＡＴＡ所定の顧客不満報告書を作成させ、不満内容を文書化することである。不満を処理する過程では、まずＡＴＡの行動規範の問題点を詳しく確認する。その後、該当する教育機関や講師の立場を確認する。ＣＡＣは、該当する教育機関、又は講師の立場が確認されるまで召集されない。

57. 各会員は公正で速やかに顧客からの苦情を処理するように努めるべきである。

58. 口頭の苦情がある場合、口頭の苦情を受けた会員は:

(a) 自分の身元を明らかにし、苦情を聞き、情報を記録して苦情の内容を把握する；

(b) 苦情で受けた情報を確認する；

(c) 苦情処理の手続きに対して説明し、代替法に対して助言を言う；

(d) 可能であればすぐ苦情事項を解決し、不可能であれば与えられた時間以内に苦情事項を処理するために努力し；

(e) 苦情事項に対して適切な措置をする。例: 苦情者に会員が苦情事項を処理する為にした行動とその結果を知らせる。

59. 書面の苦情がある場合、書面の苦情を受けた会員は:

(a) 苦情の日から１０日以内に苦情のした者に会員が苦情事項を処理する為にした行動とその結果を書面で知らせる；

(b) 苦情の日から１０日以内に苦情事項を処理することができない場合、苦情の日から７日以内に苦情事項受付確認書を提供し、会員が苦情事項を処理する為にした行動とその結果が出るまでの期間を決めて苦情した者に提供する。

60. 各会員は全ての従業員が苦情処理の手続きを理解していることを確認する必要がある。

61. 会員と顧客の間で苦情事項が解決しない場合、会員は顧客に ＡＴＡに苦情が出来る権利があることを知らせる必要がある。

62. 苦情がＡＴＡにお問い合わせされる場合、お問い合わせの後可能な速い時間内に行動規範管理委員会（ＣＡＣ）を通じて議会に伝達され、当事者に決定事項を書面で通知する。

63. ＡＴＡが会員が本行動規範を違反した最終判断した場合、ＡＴＡ定款に基づく制裁措置を講じる。

第３章－ＡＴＡ行動規範の執行

64. 本行動規範は、ＡＴＡ（Ltd）によって執行される。ＡＴＡ傘下の委員会は議会役員 2 名以上の行動規範管理委員会（ＣＡＣ）を任命する。

ＣＡＣの手続き

ＣＡＣは、不満申立者の不満内容と一緒に提出された証拠を検討する。その後、該当会員がＡＴＡ行動規範に従って（顧客との）紛争を処理したことを示す証拠を含む全ての会員提出証拠を検討する。ＣＡＣは、ＡＴＡの行動規範に規定された不満処理手続きに基づいて、どのような過程で顧客の不満が処理されたのかに関する明確な証拠を求める。各会員には、行動規範に従った不満処理の義務があるため、その手続きを理解しておくべきである。

ＡＴＡの行動規範は、ＡＴＡが信頼性を確保するための重要な手段であるため、会員がＡＴＡの権限を黙殺した場合、該当会員はＡＴＡ会員としての資格を剥奪されることになる。

行動規範の広報

65. ＡＴＡは本行動規範の広報を担当する。

66. 本行動規範はＡＴＡのウェブサイトに掲載される。

会員制裁

67. 行動規範の違反が決まった場合、ＡＴＡは該当の会員に対する是正措置をする。措置では：

(a) 広告の修正、又は撤回；

(b) 修正された広告の配置；

(c) 関連顧客への修正された内容の通知；

(d) 文学や文具の修正、又は撤回；

(e) 行動規範の標準を達しないプログラムや資料の撤回。

68. ＡＴＡは独自の判断で、行動規範を遵守しない会員に対して警告、及び懲戒処分を下すことが出来る。

69. 会員が指定された期間内にＡＴＡの指示に従った是正措置を行わない場合、ＡＴＡは該当会員のＡＴＡ会員資格を一時的に停止することが出来、違反行為が続く場合は会員資格を永久に剥奪することができる。

70. ＡＴＡ会員資格を剥奪された会員は、広告や通信で会員資格を維持していると主張することが出来ず、即座にＡＴＡ、及びＡＴＡ行動規範に関する全ての言及を中止するべきである。非会員はＡＴＡとのいかなる関係も主張してはならない。