

澳洲國際學生投訴機制面面觀

駐澳大利亞代表處文化組

國際學生支付高額學費來澳留學，越來越多國際學生找律師申訴不利的學習結果，最新成立的澳洲聯邦國際學生保護官(federal Overseas Student Ombudsman)(申訴處理機關)，第一年運作忙得不可開交，近 600 件氣憤學生不滿就讀學校提出教育申訴。

澳洲蒙那許大學(Monash University) 教授暨國際學生困境處理律師尼蘭(Chris Nyland) 表示，澳洲已目睹與教育機構打官司的新興訴願案件；國際學生支付高額學費，將教育機構視為服務業提供者，日趨期望他們的投資有回報；許多國際學生認為他們正購買一項優勢，對他們支付的金錢想要一些東西。

澳洲高等教育提供者一直都像在做生意，而且澳洲政府也鼓勵他們如此做，走出去並為自己的營運找到補助經費。如同任何其他生意，這些高等教育機構也會有不滿的顧客／國際學生。

道格拉斯律師事務所(Walsh Halligan Douglas)律師鮑爾(Jack Power)表示，澳洲在這方面尚未被檢測，但英國 2000 年所發生之判例可引以為鑑，這可以視為是一個沉睡的巨人，但不想危言聳聽。如果依照英國模式，剛開始看見一些成功案例，但這些案例可發現有明顯疏失。自英國 2000 年判例後，已有許多訴訟案件，但嚴重損失尚未發生。

鮑爾律師表示公立與私立教育機構在官司案件易受傷，不高興的學生可以訴諸違約、歧視、疏失或違反貿易實務法(the Trade Practices Act)，英國大部分案例皆在庭外和解。澳洲聯邦政府已轉向提高教育機構須符合達到的基準，依此標準可計算申訴之案例件是否符合應達之基準。

澳洲聯邦前國會議員貝爾德(Bruce Baird)於 2010 年進行獨立教育評估報告(the Baird Review)發現澳洲有五分之一私立國際教育學院／機構不符合基本的教育標準。澳洲新設立之「聯邦國際學生保護官」調查國際學生對澳洲私立教育與訓練機構之申訴。尼蘭教授表示，此舉意謂交由學生負責自己的期望，同時阻止澳洲教育水準下滑，以確保學生支付修習學位費用，能真正得到所想要的。

Source：2012 年 09 月 16 日 雪梨晨峰報 (The Sydney Morning Herald),

"International students sue to get bachelor for their buck"

<http://www.smh.com.au/national/tertiary-education/international-student-s-sue-to-get-bachelor-for-their-buck-20120915-25yx3.html>