

## 簡明投訴指南

### 委員會的工作

澳洲人權委員會是一獨立的全國性組織，針對投訴聯邦政府在某些情況下歧視和違反人權的事件進行調查和調解。委員會處事公正，不偏袒投訴案的任一方。本手冊將協助您提出投訴。

委員會執行五項不同的法律，分為是：

- 1975 年種族歧視條例 (*Racial Discrimination Act 1975*)
- 1984 年性別歧視條例 (*Sex Discrimination 1984*)
- 1986 年澳洲人權委員會條例 (*Australian Human Rights Commission Act 1986*)
- 1992 年殘疾歧視條例 (*Disability Discrimination Act 1992*)
- 2004 年年齡歧視條例 (*Age Discrimination Act 2004*)

### 種族

根據 1975 年種族歧視條例，人們因其種族、膚色、血統或出生國或所屬族裔而在某些公眾生活領域，例如就業以及商品與服務的提供等，受到較不公平的待遇，是一種違法的行為。法律也禁止種族仇恨，這包括在公共場合針對您的種族、膚色或出生國或所屬族裔而做、說或出版某些可能冒犯、侮辱或威嚇您的事。

### 性別

根據 1984 年性別歧視條例，人們因其性別、婚姻狀況或懷孕而在某些公眾生活領域，例如就業以及商品與服務的提供等，受到較不公平的待遇，是一種違法的行為。若因某人的家庭責任而將其解僱也屬不合法。法律也禁止公眾生活中的性騷擾。性騷擾是一種不受歡迎的、帶有性色彩的行為，是一種使正常人感到受攻擊、侮辱或恐嚇的行為。

### 殘疾

根據 1992 年殘疾歧視條例，人們因為殘疾而使其在大多數公眾生活領域，例如就業、教育、進入各類場所以及商品與服務的供應等受到比非殘疾人士較不公平的待遇，是一種違法的行為。「殘疾」的定義非常廣泛，包括各種生理與心理方面得殘疾與身體上顯示有某種疾病。

此法案的範圍也涵蓋您現在、過去、未來可能或相信可能有的殘疾。它也包括您因殘疾所擁有的器材、輔助物或經訓練的動物。

### 年齡

根據 2004 年年齡歧視條例，人們因為年齡而使其在某些公眾生活領域，例如就業、商品、服務或設施的供應、住處、教育受到較不公平的待遇，是一種違法的行為，並受到聯邦法律與計畫的治理。

部分公眾生活領域例如退休公積金、移民、課稅、青少年工資與州法律等，皆不受該法例管轄。若為了符合某特定年齡層的需求而提供好處給該特定年齡層者，則不屬不合法。

### 人權與就業

1986 年澳洲人權委員會條例涵蓋兩個主要的投訴領域。第一個領域是關於澳洲聯邦政府及其代表違反人權。人權的定義包括在某些國際協定與聲明的條款之中，而該條例包括這些協議與聲明，例如*國際民權與政治權利公約* (*International Covenant on Civil and Political Rights*) 以及*兒童權利公約* (*Convention on the Rights of the Child*)。

第二個領域是關於由於宗教、政治觀點、社會背景、年齡、犯罪紀錄、性取向或工會活動的原因而造成就業與職業上受到不公平待遇的投訴。

### 例外、豁免與辯護理由

上述所有法案都有各種例外與豁免規定，因為並非所有不公平的待遇都屬不合法的。此外，也有一些提供給被投訴的一方的辯護理由。

### 提出投訴

委員會提供免費投訴服務。如果您覺得受到歧視或受到違反人權的問題，您可以跟委員會聯絡，尋求建議和幫助。

您不需要請法律代表。是否需要律師的參與，完全由各方人員決定。即使如此，您應特別注意的是，委員會並不提供任何聘請法律代表的財務協助。

許多投訴都從致電跟委員會聯絡開始，投訴事務主任將協助您判斷您的投訴是否屬於委員會的職責範圍。如果是，您將被告知下一步該怎麼做。委員會設電傳打字機 (TTY) 並就電話諮詢提供傳譯服務。

- 投訴資訊專線：1300 656 419
- 翻譯諮詢服務專線：13 14 50

### 向委員會提出投訴

除了部份特殊情況外，所有投訴都需以書面向委員會提出，這可以是任何書面形式（包括電子郵件）和使用任何語言。委員會備有專門的投訴表格，雖然您並不一定要使用此表格，但因為它含所有您提出投訴時必須告訴我們的資訊，因此非常好用。您應該將投訴信寄到：

The Director – Complaint Handling  
Australian Human Rights Commission  
GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001

## 您的投訴將如何處理

投訴過程很有彈性，不過通常大多數投訴都會按照下列方式處理：

委員會收到的所有投訴都由投訴處理總監負責評估。

委員會工作人員可能與您聯繫，取得進一步資訊。然後（假使確認您的投訴需要調查），委員會將寫信給被投訴的一方（您投訴的個人或組織）與提供一份您的投訴的影本，並提出問題要求他們提供意見。被投訴的一方通常有 21 天的時間對委員會的詢問做出答覆。您則可以到一份回覆內容的影本。

調查完成與取得相關資訊之後，主席會做出以下決定：

- 終止（結束）投訴，或
- 嘗試透過調解解決投訴

調解是指委員會與投訴者，以及被投訴者共同努力找出各方都能認同的解決方法。調解過程提供雙方在不到法庭的情況下有一個各自表達意見的機會，而且能以較不正式且各方人員都同意的條件解決投訴問題。

調解可透過面對面、書面或電話進行。

## 終止投訴的理由

如果投訴案件無法透過調解獲得解決，主席將會終止投訴。

主席也可能因其他原因終止投訴，包括他確信：

- 被投訴的行為並非不合法
- 投訴是在可疑歧視事件發生 12 個月之後才提出
- 投訴缺乏實質性的內容
- 已經使用或可能使用更好的補救方法，或
- 此事件為具有重大公共意義的議題，應交由澳洲聯邦法庭處理

一旦投訴依 *1975 年種族歧視條例*、*1984 年性別歧視條例*、*1992 年殘疾歧視條例* 或 *2004 年年齡歧視條例* 被終止，主席將發出「終止通知書」，您能據此向澳洲聯邦法庭提出申請，要求審理與裁定。委員會不能協助您有關法庭訴訟行動。您必須注意的是，若您沒有勝訴，您可能必須支付他方的費用。

如果根據 *1986 年澳洲人權委員會條例*，投訴事件事關於就業或工作中違反人權或歧視問題，主席得根據上述理由拒絕繼續進一步查詢。然而依據此條例，將沒有任何適合的法庭行動。若主席確認有違反人權或歧視狀況發生，主席必須向聯邦律政部長呈報，並可針對如何改善狀況提出建議。律政部長則必須將報告呈交國會。

如何聯絡委員會

- 投訴資訊專線 02 9284 9600 或 1300 656 419（收取本地電話費）
- 電傳打字機（TTY）號碼為 1800 620 241
- 翻譯與資訊服務專線：13 14 50（傳譯服務）
- 電郵信箱：[complaints.info@humanrights.gov.au](mailto:complaints.info@humanrights.gov.au)
- 網址：[www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

所有函件請寄至：

Director – Complaints Handling  
Australian Human Rights Commission  
Level 8, 133 Castlereagh Street  
Sydney NSW 2000

或

GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001