



家庭内暴力に関する ポリシー

バージョン1.1
発効日: 2024年9月19日

目次

1. 目的 (Purpose)	1
2. 対象範囲 (Scope)	1
3. 家庭内暴力の定義 (Definition of Family Violence)	1
4. 当社の取り組み (Our Commitment)	1
4.1 支援依頼者サービス (Customer Services)	1
4.2 アカウントのセキュリティとプライバシー (Account Security and Privacy)	2
4.3 債務管理 (Debt Management)	2
5. 紹介と外部支援 (Referrals and External Support)	3
6. 苦情 (Complaints)	4
7. 個人情報 (Privacy)	5
8. 問い合わせ先 (Contact Details)	5
8.1 CovaU Pty Ltd	5
8.2 通訳サービス (Interpreter Service)	5
8.3 全国リレーサービス (National Relay Service)	5

1. 目的

家庭内暴力は、コミュニティの健康と福祉に大きなリスクをもたらす深刻な問題です。CovaU は、必要不可欠な支援提供者として、家庭内暴力に直面している支援依頼者を支援するための積極的なアプローチをとっています。このポリシーの目的は、家庭内暴力の影響を受けやすい立場にある依頼者に支援を提供するという当社の取り組みと、依頼者の安全と福祉を守るための当社の責任をどのように果たすかを説明することです。

2. 対象範囲

このポリシーは、生き立ち、性別、宗教、文化、年齢に関係なく、家庭内暴力に直面している可能性のあるCovaUの支援依頼者全員を対象としています。

3. 家庭内暴力の定義

家族内暴力には、その人の家族に対する次のような行為、またはその可能性のある行為が含まれます（ただし、これらに限定されません）。

- 身体的または性的虐待
- 感情的または心理的虐待
- 経済的虐待
- 脅迫
- 強制
- その他の方法で家族を抑圧または支配し、その家族にその家族または他人の安全や幸福に対して恐怖を感じさせる行為、または
- 子供が上記の行為を聞いたり目撃したり、その影響にさらされたりする原因となる人物による行為。

4. 当社の取り組み

CovaU は、支援依頼者を第一に考え、地域社会に利益をもたらす優れた支援提供者となることに取り組んでいます。私たちは依頼者に敬意と共感を持って対応します。当社が家庭内暴力の影響を受けている、またはその可能性がある対象者として支援依頼者を特定した場合、または支援依頼者自らが自覚した場合、または独立した財務カウンセラーやソーシャルワーカーから、CovaU に通知があった場合、当社は家庭内暴力に遭遇している支援依頼者に対し、個人的および経済的安全を管理する上で安全で協力的かつ柔軟な支援を積極的に提供します。

4.1 支援依頼者サービス

当社の支援依頼者担当スタッフは、家庭内暴力を受けている可能性のある支援依頼者を認識し、敬意と配慮を持って対応するよう特別な訓練を受けています。当社は、家庭内暴力の経験を当社の支援依頼者サービス担当者に開示することが支援依頼者にとってトラウマとなる可能性があることを理解しています。支援依頼者が家庭内暴力を受けていることを初めて認識した場合、影響を受けた支援依頼者を特定するためにアカウントにアラートのフラグを立て、会話の記録が文書化されるため、支援依頼者との効果的な対応が可能になります。依頼者は、当社に連絡するたびに家庭内暴力の経験を繰り返し伝える必要がなく、当社の家庭内暴力対策支援オプションにアクセスできるようになります。

依頼者の安全を確保し、複雑な状況に負担をかけないようにするため、当社では家庭内暴力の証拠を求めることはありません。当社は依頼者の言葉に真摯に耳を傾け、タイムリーなサポートに努めます。

4.2 アカウントのセキュリティとプライバシー

CovaU は支援依頼者の安全とプライバシーを重視しています。支援依頼者の個人情報はすべて機密情報であり、当社のプライバシー ポリシーに従って保護されます。依頼者は、自分の情報を安全かつ機密に保管し、どのような状況で当該データにアクセスできるかを決定する権利を有します。当社は以下を保証するプロセスを採用しています。

- 当社スタッフは、影響を受ける依頼者の同意なしに、影響を受ける依頼者に関する機密情報を他者に開示したり、アクセス権を提供したりすることはありません。
- 当社は、影響を受ける依頼者が希望する通信方法が使用されていることを確認する措置を講じます。

共同アカウントについては、訓練を受けた当社スタッフが、細心の注意を払って影響を受ける依頼者の情報を保護いたします。影響を受ける依頼者は、個人情報を安全に保つために、必要に応じてアカウント情報にアクセスするためのパスワードを設定できます。影響を受ける支援依頼者の同意があれば、加害パートナーが施設を去った日から、その依頼者単独の名義で別のアカウントを設定することも、新しい施設用に新しいアカウントを作成して、このアカウントのセキュリティと保護を確保することもできます。

さらなる安全性のために、私たちは貴方のアカウントのパスワードを設定したいかどうか貴方に訊くことがあります。貴方は覚えやすい文字、数字または記号の組み合わせを選択することができます。このパスワードは貴方のアカウントに注記され、このパスワードを提供できる者だけがアカウントにアクセスできるため、貴方のアカウントの安全性を保つことに役立ちます。

4.3 債務管理

CovaU は、家庭内暴力が支払いを困難にする潜在的な原因または結果であることを認識しています。支援依頼者が滞納金を簡単に支払うことができるように、さまざまな支払い支援オプションが用意されています。私たちは依頼者と協力して、依頼者の個々の状況に応じて最適な解決策を見つけ出します。電気・ガス・水道の使用が制限されることはありません。ハードシップポリシー（Hardship Policy）の完全版と支払い支援のオプションは、<https://www.covau.com.au/terms/hardship> からオンラインで入手できます。

当社は、共同名義の口座の負債は複雑さが増す可能性があることを理解しています。当社は、滞納金を回収するための措置を講じる前に、光熱費に対する連帯債務と財務責任を個別に判断します。当社は、ハードシップポリシー（Hardship Policy）および本ポリシーに基づいて当社と契約している個人支援依頼者からの債務回収の手続きを開始したり、引き継いだりすることはありません。

5. 紹介と外部支援

政府、企業、地域社会部門にはすべて、家庭内暴力に対して協力し、被害者に支援を提供する責任があることが現在では広く認識されています。CovaU は影響を受ける支援依頼者に情報とサポートを提供し、必要に応じて外部の家庭内暴力支援サービス提供者を紹介します。

外部支援とリソースには次のようなものがあります。

組織名	概要	連絡先番号/ メールアドレス レス	ウェブサイト
行政機関			
警察（年中無休）	緊急時や差し迫った危険の場合	000	N/A
福祉サービス省 （Department of Human Services）	ソーシャルワーカーカウンセリングサービス、メンディケア、優遇措置、児童手当サービスなど	社会福祉サービス （Social Work Services）： 132 850 多言語サービス： 131 202	www.humanservices.gov.au
カウンセリング			
1800 RESPECT （年中無休）	全国的な相談ヘルプライン、性的暴行、家族間暴力、家庭内暴力、虐待の被害を受けた方々を支援する	1800 737 732	https://www.1800respect.org.au
Safe Steps （年中無休）	家庭内暴力を受けている女性、若者、子供たちに力を与え、安全を確保する	1800 015 188	https://www.safesteps.org.au

No to Violence (営業時間)	電話相談、情報提供、紹介の提供を通じて、男性と協力して家庭内暴力を根絶する	1300 766 491	https://www.ntv.org.au
QLife	LGBTIQ+ のピアサポートと、セクシュアリティ、アイデンティティ、ジェンダー、身体、感情、人間関係に関する人材への紹介	1800 184 527	https://qlife.org.au/
法律相談			
National Association of Community Legal Centres	恵まれない人々や特別なニーズを持つ人々に焦点を当て、法律および関連サービスを一般の方々に提供する非営利のコミュニティ団体	02 9264 9595	http://www.naclc.org.au
Women's Legal Services Australia	地域法務センターの全国ネットワークは、特に家族法と家庭内暴力の問題について女性にアドバイスと情報を提供している	info@wlsa.org.au	http://www.wlsa.org.au
Aboriginal Family Violence Legal Service	家族内暴力に直面している、または経験したことがあるアボリジニの方々を支援する。法的なアドバイスを提供する	1800 105 303	https://djirra.org.au
財務			
National Debt Helpline (営業時間)	借金問題を抱える方々を支援する非営利サービス	1800 007 007	http://ndh.org.au

6. 苦情

支援依頼者が家庭内暴力の影響を受けており、その記述に関して苦情がある場合、当社は、CovaU のウェブサイト <https://www.covau.com.au/support/contactus>にある当社の苦情および紛争解決手続き（Complaints and Dispute Resolution Procedure）に従って、最初の連絡時に問題を解決します。

支援依頼者は、1300 689 866 に電話して苦情を申し立てることができます。苦情提出後の対応に満足できない支援依頼者は、独立した無料サービスである関連する州のエネルギー オンブズマン（Energy Ombudsman）に問い合わせることができます。

- **Energy and Water Ombudsman Victoria:** 電話- 1800 500 509 ; ウェブサイト- www.ewov.com.au
- **Energy and Water Ombudsman NSW:** 電話- 1800 246 545 ; ウェブサイト- www.ewon.com.au
- **Energy and Water Ombudsman QLD:** 電話- 1800 662 837 ; ウェブサイト- www.ewoq.com.au
- **Energy and Water Ombudsman SA:** 電話- 1800 665 565 ; ウェブサイト- <https://ewosa.com.au/>
- **Energy and Water Ombudsman TAS:** 電話- 1800 001 170; ウェブサイト- www.ombudsman.tas.gov.au
- **ACT Civil & Administrative Tribunal (ACAT):** 電話- (02) 6207 1740; ウェブサイト- www.acat.act.gov.au

7. 個人情報

CovaU は、1988 年プライバシー法 (Cth) (Privacy Act 1988 (Cth)) および全国プライバシー原則 (National Privacy Principles) に従って、プライバシーを尊重し、支援依頼者の個人情報を保護することに取り組んでいます。

CovaU のプライバシー ポリシーの詳細については、www.covau.com.auをご覧ください。

8. 問い合わせ先

8.1 CovaU Pty Ltd

当社は必要な時にはいつでもサポートを提供いたします。このポリシーについてご質問がある場合、または家庭内暴力の影響を受けている可能性がある場合は、下記までご連絡ください。

- 電話: 1300 689 866
- メール: support@covau.com.au
- ライブチャット: www.covau.com.au
- 郵送: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

8.2 通訳サービス

電話通訳サービスが必要な場合は、131 450 に電話するか、

<https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/telephone-interpreting> にアクセスしてください。

8.3 全国リレーサービス (National Relay Service)

- TTY: 133 677
- Speak & Listen: 1300 555 727
- SMS: 0423 677 767