



가정 폭력 지원 정책

제1.1판

발효일: 2024년 9월 19일

목차

1. 목적	1
2. 적용 범위	1
3. 가정 폭력의 정의	1
4. 당사의 약속	1
4.1 고객 서비스	1
4.2 계정 보안 및 개인정보보호	2
4.3 미납금 관리	2
5. 인계 및 외부 지원 기관	3
6. 민원 접수	5
7. 개인정보보호	5
8. 연락처	5
8.1 CovaU Pty Ltd	5
8.2 통역 서비스	5
8.3 전국 릴레이 서비스(National Relay Service)	6

1. 목적

가정 폭력은 우리 지역사회와 웰빙에 실질적인 위협을 가하는 심각한 문제입니다. CovaU는 기본 서비스 공급업체로서 가정 폭력을 겪고 있는 당사 고객을 적극적인 태도로 지원합니다. 본 정책의 목적은 가정 폭력에 취약한 고객에 대한 지원책을 제공한다는 당사의 약속과 이들의 안전과 웰빙을 지키고자 당사가 책임을 다하는 방식을 명시하기 위함입니다.

2. 적용 범위

본 정책은 배경, 성별, 종교, 문화, 연령과 관계없이 가정 폭력을 겪고 있는 모든 CovaU 고객을 대상으로 합니다.

3. 가정 폭력의 정의

가정 폭력은 한 개인이 자신의 가족 구성원에게 다음과 같이 행동하는 경우를 포함하지만 이에 국한되지 않습니다.

- 신체적 또는 성적 학대, 또는
- 감정적 또는 정서적 학대, 또는
- 재정적 학대, 또는
- 협박, 또는
- 강압적 태도, 또는
- 가족 구성원을 통제하거나 지배하여 가족 구성원이나 다른 사람의 안전 또는 웰빙에 대해 두려움을 느끼도록 하는 행동, 또는
- 어린 아이가 위와 같은 학대를 듣거나 목격한 경우 혹은 그러한 학대의 영향에 노출된 경우

4. 당사의 약속

CovaU는 고객을 최우선으로 생각하고 지역사회에 기여하는 우수한 에너지 공급업체가 되고자 노력하겠습니다. 저희는 고객을 존중하며, 고객의 입장에 공감합니다. 고객이 가정 폭력 상황에 있거나 그러한 상황에 처할 가능성이 있다고 CovaU가 인식하거나, 고객 스스로 인식하거나, 외부 재무 상담사 또는 사회 복지사가 CovaU에 통지한 경우, 저희는 가정 폭력을 겪고 있는 고객에게 상황에 맞는 안전하고 적극적인 도움을 제공하여 고객 자신 그리고 재정 안전을 관리하도록 지원할 것입니다.

4.1 고객 서비스

고객과 대면하는 직원들은 가정 폭력을 경험한 고객을 인지하고, 이들을 존중하는 조심스러운 태도로 응대하도록 특별히 훈련받았습니다. 고객이 직접 고객 서비스 담당자에게 가정 폭력에 대한 경험을 말할 경우

정신적 충격을 유발할 수 있다는 점을 충분히 알고 있습니다. 가정 폭력을 겪고 있는 고객을 처음 인지한 경우, 당사는 해당 고객을 파악하고자 해당 계정에 주의 표시를 하고 피해 고객과 효과적으로 소통할 수 있도록 대화 내용을 문서로 기록합니다. 그러므로, 고객은 CovaU와 연락할 때마다 가정 폭력 경험을 반복해서 언급하지 않고서도 당사의 가정 폭력 지원책을 활용할 수 있습니다.

고객의 안전을 보장하고 고객의 상황을 더 복잡하게 만들지 않도록 우리는 가정 폭력의 증거를 요구하지 않으며, 고객의 진술을 신뢰하고 적절한 시점에 고객을 지원하도록 업무에 임할 것입니다.

4.2 계정 보안 및 개인정보보호

CovaU는 고객의 안전과 개인 정보를 신중하게 다룹니다. 모든 고객의 개인 정보는 기밀로 유지되며, 당사의 개인정보 처리방침에 따라 보호됩니다. 고객은 자신의 개인정보를 안전하게 기밀로 보호하고, 해당 데이터의 접근을 허용할 상황을 결정할 권리가 있습니다. 당사는 다음을 확인하기 위한 절차를 도입하였습니다.

- 당사 직원이 피해 고객에 대한 기밀 정보를 당사자의 동의 없이 제3자에게 공개 또는 접근을 허용하지 않도록 합니다.
- 피해 고객이 선호하는 소통 방식을 활용하고 있는지 단계적으로 확인합니다.

공동 계정의 경우, 당사의 훈련 받은 직원이 피해 고객의 정보를 보호하기 위해 더 주의를 기울일 것입니다. 피해 고객이 원할 경우, 계정 정보에 접근하기 위한 비밀번호를 설정하여 자세한 개인정보를 지킬 수 있으며, 피해 고객의 동의 하에 가해자가 세대를 떠난 날짜부터 피해 고객 자신의 이름으로 별도의 계정을 만들거나 새로운 세대의 계정을 만들어 해당 계정의 보안과 안전을 확실하게 지킬 수 있습니다.

보안을 강화하기 위해 여러분의 계정에 비밀번호를 설정할지를 저희가 물을 수도 있습니다. 기억하기 쉬운 문자, 숫자 또는 기호의 조합을 선택하실 수 있습니다. 이 비밀번호는 여러분의 계정에 입력되어, 이를 제공할 수 있는 사람만 액세스할 수 있으므로 여러분의 계정 보안을 유지하는 데 도움이 됩니다.

4.3 미납금 관리

CovaU는 요금 납부가 어려운 경우, 이것이 잠재적으로 가정 폭력의 원인 또는 결과가 된다는 점을 인지하고 있습니다. 이에 따라 고객이 미납 요금을 더 쉽게 지불할 수 있는 보조금 옵션을 다양하게 마련했습니다. 우리는 고객과 함께 고객 개인의 형편에 맞는 가장 적합한 방안을 찾을 것이며, 에너지 공급을 제한하지 않겠습니다. 긴급 지원 정책(Hardship Policy) 전문과 보조금 옵션은 <https://www.covau.com.au/terms/hardship>에서 확인 가능합니다.

공동 계정에서 발생하는 미납금은 처리하기가 더욱 복잡할 수 있습니다. 따라서 CovaU는 미납금 회수 조치를 취하기 전에 에너지 서비스에 대한 공동 미납금과 재정적 책임을 개별 사례에 따라 평가합니다. 아울러 당사는 긴급 지원 정책 및 본 정책의 적용을 받는 실거주 고객으로부터 미납금 회수에 대한 법적 조치를 시행하거나 지속하지 않습니다.

5. 인계 및 외부 지원 기관

정부, 기업, 지역사회 모두 가정 폭력을 근절하고 피해자를 지원할 책임이 있다는 점은 현재 우리 모두가 알고 있는 사실입니다. CovaU는 피해 고객에게 정보와 지원을 제공하고 적절한 외부 가정 폭력 지원 서비스 기관에 이들을 인계합니다.

다음은 외부 지원 기관 및 리소스의 일부입니다.

기관명	소개	전화번호/이메일	웹사이트
정부			
경찰(24시간, 상시)	긴급 및 즉각적인 위험 상황 발생시	000	N/A
휴먼 서비스 부(Department of Human Services)	사회 복지사 상담 서비스, 의료보장제도, 노인 지원, 아동 지원 서비스 등	사회 복지 서비스(Social Work Services): 132 850 다국어: 131 202	www.humanservices.gov.au
상담			
1800 리스펙트(1800 RESPECT)(24시간, 상시)	성폭력, 연인 간의 폭력 또는 가정 폭력 및 학대 피해자를 지원하는 호주 전역 상담전화	1800 737 732	https://www.1800respect.org.au
세이프 스텝스(Safe Steps)(24시간, 상시)	가정 폭력을 겪고 있는 여성, 청소년, 어린이를 지원하고 이들의 안전을 보장	1800 015 188	https://www.safesteps.org.au

<p>노 투 바이올런스(No to Violence) (업무 시간 내)</p>	<p>남성이 가정 폭력을 근절할 수 있도록 전화 상담, 정보, 지원 기관 소개를 제공</p>	<p>1300 766 491</p>	<p>https://www.ntv.org.au</p>
<p>Q라이프(QLife)</p>	<p>성적 취향, 성 정체성, 젠더, 신체, 감정 또는 관계에 대한 성소수자(LGBTIQ+) 공동 지원 및 기관 소개</p>	<p>1800 184 527</p>	<p>https://qlife.org.au/</p>
<p>법적 자문</p>			
<p>호주 지역 사회 법률 사무소 협회(National Association of Community Legal Centres)</p>	<p>장애인 또는 특별한 주의를 기울여야 하는 이들이 주 상담 대상으로, 민간인 대상 법적 및 관련 서비스를 제공하는 비영리 기관</p>	<p>02 9264 9595</p>	<p>http://www.naclc.org.au</p>
<p>호주 여성 법률 서비스(Women's Legal Services Australia)</p>	<p>호주 전역의 지역 사회 내 법률 사무소 네트워크로서 여성에게 주로 가정법 및 가정 폭력에 관한 자문과 정보를 제공</p>	<p>info@wlsa.org.au</p>	<p>http://www.wlsa.org.au</p>
<p>호주 원주민 가정 폭력 법률 서비스(Aboriginal Family Violence Legal Service)</p>	<p>가정 폭력을 겪고 있거나 겪었던 호주 원주민에게 법률 자문 제공 등을 지원</p>	<p>1800 105 303</p>	<p>https://djirra.org.au</p>
<p>채무</p>			
<p>호주 채무 헬프라인(National Debt Helpline) (업무 시간 내)</p>	<p>개인 채무 문제를 상담하는 비영리 서비스 제공 단체</p>	<p>1800 007 007</p>	<p>http://ndh.org.au</p>

6. 민원 접수

가정 폭력의 피해를 입은 고객이 자신의 계정에 대한 민원을 제기할 경우, CovaU 웹사이트 <https://www.covau.com.au/support/contactus>에서 확인할 수 있는 당사 민원 및 분쟁해결 절차(Complaints and Dispute Resolution Procedure)에 따라 최초 접수시에 해당 민원을 해결합니다.

고객 민원 접수시 1300 689 866로 전화하세요. 민원 해결 결과가 만족스럽지 않은 고객은 해당 주의 무료 서비스 독립체인 에너지 옴부즈만(Energy Ombudsman)에 연락하실 수 있습니다.

- 빅토리아 에너지 및 수도 공급업체 옴부즈만: 전화- 1800 500 509 ; 웹사이트- www.ewov.com.au
- NSW 에너지 및 수도 공급업체 옴부즈만: 전화- 1800 246 545 ; 웹사이트- www.ewon.com.au
- QLD 에너지 및 수도 공급업체 옴부즈만: 전화- 1800 662 837 ; 웹사이트- www.ewoq.com.au
- SA 에너지 및 수도 공급업체 옴부즈만: 전화- 1800 665 565 ; 웹사이트- <https://ewosa.com.au/>
- TAS 에너지 및 수도 공급업체 옴부즈만: 전화- 1800 001 170; 웹사이트- www.ombudsman.tas.gov.au
- ACT 민사 및 행정 재판소(ACAT Civil & Administrative Tribunal, ACAT): 전화- (02) 6207 1740; 웹사이트-www.acat.act.gov.au

7. 개인정보보호

CovaU는 최선을 다해 1988 개인정보보호법(Privacy Act 1988 (Cth)) 및 호주 개인정보보호 원칙(National Privacy Principles)에 따라 당사 고객의 사생활을 존중하고 개인정보를 보호합니다.

CovaU 개인정보방침은 www.covau.com.au에서 확인하실 수 있습니다.

8. 연락처

8.1 CovaU Pty Ltd

당사는 언제나 고객을 돕기 위해 열려 있습니다. 본 정책에 대한 문의 사항이 있거나 가정 폭력으로 고통받고 있다면 연락주세요:

- 전화: 1300 689 866
- 이메일: support@covau.com.au
- 라이브챗: www.covau.com.au
- 우편: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

8.2 통역 서비스

전화 통역 서비스가 필요한 경우, 131 450로 전화하시거나

<https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>을 방문하세요.

8.3 전국 릴레이 서비스(National Relay Service)

- TTY: 133 677
- 스피크 앤 리슨(Speak & Listen): 1300 555 727
- SMS: 0423 677 767