

통신 서비스를 위한 가족 및 가정 폭력 지원 안내문

AGL Telecommunications



개요

AGL Energy Limited (AGL) 그리고 Southern Phone Company Limited 를 포함한 관련 회사들(AGL 그룹)은 고객의 건강, 안전 및 복지에 전념하고 있습니다. 저희는 가족 및 가정 폭력, 가정 외 성폭력을 용납하지 않습니다.

가족 및 가정 폭력의 영향을 받고 계시다면, 본인이 혼자가 아니라는 것을 명심해 주세요. 저희는 여러분의 안전을 최우선으로 하고, 따뜻한 배려와 돌봄 그리고 비밀유지를 바탕으로 지원을 제공하는 정책과 절차를 갖추고 있습니다. 이러한 조치들은 여러분이 처한 상황을 저희에게 알려주시고 필요한 지원을 받을 수 있는 안전하고 지원적 환경 조성에 도움이 됩니다.

가족 및 가정 폭력은 다양한 관계와 공동체에서 발생할 수 있으며, 그 책임은 항상 폭력을 사용하는 사람에게 있음을 저희는 이해합니다. 저희는 또한 일부의 경우 사람들이 지원을 받는 데 더 큰 위험과 장벽을 겪고 있으며, 차별과 불평등의 경험이 도움을 요청하거나 신뢰 받는다고 느끼기 어렵게 만들 수 있다는 점도 알고 있습니다.

여러분을 위한 지원 약속

저희 팀원들은 가족 및 가정 폭력의 징후를 존중하는 마음으로 대하며 선불리 판단하지 않고 트라우마에 대한 정보에 기반하여 대응할 수 있도록 특별히 훈련받았습니다. 저희는 여러분이 본인의 상황을 공유하고 지원을 받을 수 있는 안전하고 비밀이 보장된 공간을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

여러분의 안전이 저희의 최우선 사안이며, 저희는 여러분이 통신 서비스에 계속 연결될 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 여러분이 가족 및 가정 폭력, 또는 가정 외 성폭력으로 영향을 받았다는 사실을 저희에게 안전한 상황에서 편안한 마음으로 알려주실 수 있다면, 저희는 신속하게 여러분의 계정에 가장 적합한 지원 옵션을 적용해 드릴 수 있습니다. 여러분은 본인이 가장 안전하다고 느끼는 방식으로 저희에게 연락하실 수 있습니다. 연락처는 이 안내문의 마지막 부분에 있습니다.

여러분의 안전이 최우선입니다

여러분이 계정 보유자이든, 승인된 연락 담당자이든, 서비스 최종 사용자이든 또는 기타 피해자이든, 저희는 여러 방법을 통해 여러분의 안전을 지원합니다.

전문 직원

가족 및 가정 폭력의 영향을 받았음을 알려주시면 저희가 전문 팀과 연결해 드리며 이들은 여러분의 필요에 맞는 지원이 무엇인지 파악해드릴 수 있습니다. 여러분은 자신의 이야기를 반복하거나 증거를 제시하거나 폭력을 사용하는 사람과 접촉하라는 요구를 받지 않을 것입니다.

안전한 소통

저희는 모든 소통을 시작할 때 안전하게 대화할 수 있는지 여부를 확인합니다. 가정 폭력 관련 사안에 대한 상담이 필요하시면, 선호하는 안전한 시간 및 안전한 소통 방법을 저희에게 알려주세요. 그러면 저희가 또한 여러분이 선호하는 고지서 전달 방법을 확정하겠습니다. 저희는 이러한 선호 사항을 기록하고 여러분이 달리 통보하지 않는 한 이 정보를 가정 폭력 관련 대화에만 사용할 것입니다.

개인정보 보호 및 계정 보호



가족 및 가정 폭력의 영향을 받았음을 알려주시면, 여러분의 정보에 대한 접근은 특별히 승인된 직원으로만 제한됩니다.

저희는 여러분의 통신 서비스에 대한 안전, 개인정보 보호 및 보안 우려 사항에 대해 논의할 것이며, 다른 당사자의 서비스 접근 제한 옵션을 포함한 여러분의 계정에 대한 추가 보안 조치를 제공할 것입니다.

가족 및 가정 폭력 피해 고객의 개인 정보는 오용, 간섭, 손실 또는 공개로부터 보호됩니다. 여러분의 정보는 본인의 명시적인 동의 또는 서명된 법적 위임장이 있는 경우에만 공개됩니다. 저희는 지역 유통업체, 재정 상담사 또는 정부 기관과 같은 제 3 자에게 저희가 정보를 공유해야 하는 법적 의무가 있을 때 또는 계정 서비스 제공을 위해 필요할 때 여러분에게 공지할 것입니다. 이 과정에서 저희는 여러분의 정보를 안전하게 보호하기 위한 조치를 취합니다. 개인정보 보호 정책 사본은 저희 웹 사이트 agl.com.au/privacy 에서 보실 수 있습니다.

여러분이 승인된 연락 담당자일 경우, 여러분은 개인 정보와 더불어 계정 삭제를 요청하실 수 있습니다. 여러분은 생명을 위협하거나 원하지 않는 전화 또는 문자에 대해 조사를 요청하거나, 저희에게 통화 추적을 요청하거나, 특정 번호 차단에 대한 조언을 구하실 수 있습니다.

연결을 유지해 드립니다

서비스 정지, 제한 또는 단절이 여러분의 안전에 영향을 미친 경우, 저희에게 연락해 주시면 저희가 즉시 해당 조치를 철회할 것입니다. 서비스가 복구되지 않을 경우, 최대한 신속하게 동등한 서비스를 제공해 드리겠습니다.

필요하다면 여러분의 휴대폰 번호를 여러분의 이름으로 된 새 계정으로 이전할 수 있도록 조치해 드릴 수 있습니다.

청구서 때문에 어려움을 겪고 계신가요?

저희는 가족 및 가정 폭력이 재정적 어려움으로 이어질 수 있다는 점을 이해하고 있습니다. 청구서 납부에 어려움을 겪고 계시다면, 저희가 도와드리겠습니다. 저희는 통신 서비스 사용 및 계정 관리에 도움이 되는 다양한 지원을 제공해드립니다. 개인마다 상황이 다르므로 더 자세한 정보가 필요하시면 알려주세요.

AGL 은 통신 재정 곤란 기준 2024 에 따른 맞춤형 결제 옵션과 지원을 제공해드립니다. 자세한 내용은 [여기](#) 에서 확인하실 수 있습니다. 미지급 부채가 가족 및 가정 폭력과 관련된 경우, 저희는 여러분의 상황을 고려하여 가장 적합한 지원을 결정할 것입니다.

저희는 또한 여러분을 무료 재정 상담 서비스에 연결해 드릴 수 있습니다. 13 14 64 번으로 연락하시거나 아래 외부 지원 목록을 참고하세요.

조력자를 지명하세요

여러분이 계정 보유자이실 경우, 해당 통신 계정에 대해 여러분을 대신해 저희와 상담할 사람을 지명하실 수 있습니다. 그 사람은 다음에 해당할 수 있습니다:



- 재정 상담사
- 사회복지사
- 가족 구성원이나 친구
- 전화나 인터넷 요금 관리를 도와주는 사람

저희가 여러분의 동의 사항을 기록해둘 수 있도록 여러분이 지명한 조력자가 누구인지 알려주시기 바랍니다. 여러분의 동의 하에, 저희는 여러분의 지시 및 [개인정보보호 방침](#)을 준수하여 그들과 협력할 것입니다.

지원 서비스 이용

저희는 비밀 보장 하에, 존중심을 가지고, 선부른 판단 없이 여러분을 돕고자 합니다. 가족 및 가정 폭력, 혹은 가정 외 성폭력의 피해를 입은 경우 안전한 상황에서 저희에게 연락해 주세요.

연락 방법

전화 - 131 245 오전 8 시 - 오후 6 시 AEST(호주 동부 표준시) 월 - 금

온라인 실시간 채팅 - 월 - 금, 오전 8 시 - 오후 6 시 AEST

내셔널 릴레이 서비스 - 1800 452 566 문자: 0423 677 767(자세한 정보는 accesshub.gov.au 를 참조하세요)

통역 서비스 - 1300 307 245

추가 도움

추가 지원이 필요하실 때 연락할 수 있는 전국 서비스들을 소개합니다:

- **1800RESPECT** (24/7 비밀 보장 상담 및 지원), 전화: 1800 737 732 | 웹: www.1800respect.org.au
- **1800 노인 지원** 1800 353 374
- **Full Stop** 1800 385 578
- 전국 부채 상담 전화 1800 007 007
- 전국 장애 학대 및 방임 핫라인 1800 880 052
- 레인보우 성폭력, 가정 폭력 헬프라인 1800 497 212
- 원주민 및 토레스 해협 섬주민 위기 지원- 13YARN (13 9276)
- **Lifeline** (위기 지원 및 자살 예방)
전화: 13 11 14 | 웹: www.lifeline.org.au
- **Beyond Blue** 1300 22 4636 (무료 상담, 지원 및 자살 예방)



- **MensLine Australia**

전화: 1300 789 978 | 웹: www.mensline.org.au