



책임성 있는 도박 강령

Korean / 한국어





*The Star Sydney*는 서비스 및 운영의 모든 측면에서 최고를 추구합니다. NSW에서 선도적인 엔터테인먼트 시설 제공 회사로서 *The Star*는 책임성 있는 방식으로 고객에게 게임 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 본 책임성 있는 도박 실천 강령은 그러한 노력의 중요한 점들을 반영한 것입니다.

대다수의 *The Star Sydney* 고객은 도박게임을 즐겁게 체험합니다. 하지만 아주 적은 수의 고객이 도박 행위를 절제하는데 어려움을 느끼며, 심각한 개인적이고 재정적인 어려움에 직면할 수도 있습니다.

문제 있는 도박을 완전히 피하게 할 방도는 없다는 점이 통념이긴 하지만, *The Star Sydney*는 문제 있는 도박 행위를 최소화하고, 도움을 구하는 고객에게 시기적절하며 효과적인 도움을 제공하는 프로그램 및 제도를 제공하기 위해 노력합니다.

본 실천 강령은, 도박 업계 및 지역사회가 문제 있는 도박의 원인에 대한 이해를 더해가는 것에 발맞추어 적절한 때에 갱신될 것입니다.

상무 (Managing Director)

The Star Sydney

강령의 목표와 적용

1.1 강령이란 무엇인가?

본 강령은 *The Star Sydney*의 주도적 실천 계획입니다. 본 강령은 본사의 사업체 전반에 걸친 도박 상품 및 서비스의 책임성 있는 제공에 있어서 본사가 따라야 할 공통 규범 및 요건을 설정합니다.

본 강령은 본사의 기본적 가치관, 그리고 도박과 관련된 잠재적 해악을 최소화하기 위한 본사의 노력을 반영합니다.

핵심 목표는 본사가 봉사하는 고객 및 본사가 사업을 벌이는 지역사회에 대한 기대사항에 대한 단일 지침의 전거를 제공하는 것입니다.

1.2 본 강령의 목표

본 강령의 주요 목표:

- ◆ 본사의 도박 상품 및 서비스에 대한 정보를 제공한다
 - 따라서 고객은 자신의 도박 행위에 대해 정보에 기초한 결정을 할 수 있다.
- ◆ 본사의 도박 상품 및 서비스에 대한 책임성 있는 제공을 뒷받침하여 최고의 규범과 고객보호의 일관성을 촉진한다.
- ◆ 지원서비스를 통해 받을 수 있는 도움 및 자발적 출입금지 이용에 관한 정보를 제공하여 도박 문제가 드러나는 경우 도움을 구할 수 있게 한다.
- ◆ 책임성 있는 도박과 문제 있는 도박에 대한 리서치, 프로그램 및 제도 분야에서 국내외의 발전을 지원하고 모니터한다. 그리고
- ◆ 문제 있는 도박에 대한 이해를 증진하기 위해서 지역사회 단체, 정부기관, 문제 있는 도박을 위한 카운슬러, 전문 연구원, 본사의 직원 및 산업 단체와의 지속적인 협의를 통한 이해 당사자들과 의미 있는 관계를 유지한다.

1.3 본 강령에 포함되는 사항

본 강령은 다음을 망라합니다.

- ◆ 책임성 있는 도박과 관련된 본사의 노력

- ◆ 도박 상품, 책임성 있는 도박 및 문제 있는 도박 상담 서비스 등을 고객에게 알리기 위해 이용할 수 있게 만드는 정보
- ◆ 최고 수준의 고객 보호를 위한 본사의 노력에 따라 The Star 내에서 책임성 있는 도박을 제공하기 위해 본사가 하는 일
- ◆ 도박과 관련된 문제로 도움을 구하는 고객을 본사가 지원하는 방법, 그리고
- ◆ 본 강령의 집행 방법

1.4 본 강령의 적용

개시일 이후로 본 강령은 The Star 및 그 직원들에게 적용됩니다.

가끔 본사는 본 강령을 검토할 수도 있습니다.

본 강령의 개정본은 본사의 웹사이트

www.starentertainmentgroup.com.au에서

이용할 수 있습니다.

1.5 법률과 실천 강령의 대립

본 강령과 연방정부 또는 주 법률 사이에 대립 또는 불일치가 있는 경우, 상위 규범이 적용될 것입니다.

본사의 노력

본사는 고객이 정보에 기초한 결정을 내릴 수 있도록 하기 위해 적절한 정보를 이용 가능하도록 만드는 일에 노력을 경주합니다.

2.1 인식, 교육 및 도박자 정보

- ◆ 도박을 하는 결정은 개인이 알아서 할 일이며 선택의 문제입니다. 하지만 그 선택을 책임성 있게 하려면 본사의 도박 상품에 대한 정보를 제공받을 기회가 고객에게 있어야 합니다.
- ◆ 본사는 적절한 정보를 이용 가능하게 만들어, 고객이 자신의 선호와 개인 사정에 부합하게, 정보에 기초한 결정을 하고 도박을 할지 여부를 선택할 수 있게 할 것입니다.

2.2 법률 및 기타 산업 규정 준수

본사는 다음에 관한 사항을 포함하여 도박 상품 및 서비스 제공과 관련된 호주 뉴 사우스 웨일즈 주의 적용 가능한

제반 법률을 준수할 것입니다.

- ◆ 미성년자
- ◆ 신용 제공
- ◆ 도박자 정보
- ◆ 책임성 있는 주류 서비스
- ◆ 광고 및 판촉, 그리고
- ◆ 개인정보보호.

2.3 훈련

본사는 관련된 직원들이 다음 사항을 할 수 있도록 적절하고 책임성 있는 도박 훈련 프로그램 및 재교육을 확립할 필요가 있습니다.

- ◆ 본 강령 및 적용 가능한 규정의 노력 및 제공을 이해한다.
- ◆ 본 강령에 따라 고객에게 본사의 도박 상품 및 서비스를 제공할 수 있게 한다.
- ◆ 문제 있는 도박의 가능성이 엿보이는 행위적 징후를 이해한다.
- ◆ 관련된 연락처를 포함하여 이용 가능한 지원 및 상담 서비스를 이해한다.
- ◆ 고객이 문제 있는 도박의 가능성이 있는 행동을 보이거나, 눈에 띄게 상심하거나 도움을 구하는 징후를 보일 때 이를 인식하고, 그 상황 속에서 어떤 조치를 취해야 하는지 이해한다.
- ◆ 이용 가능한 지원 서비스에 연락할 수 있게 해줌으로써 고객의 요청에 적절히 대응하는 능력을 갖춘다.
- ◆ 사건 기록을 적절히 유지할 수 있게 한다. 그리고
- ◆ 고객을 섬세하게 다루는 기술을 갖춘다.

본사는 때에 따라 책임성 있는 도박 관련 훈련 프로그램을 검토 및 평가하여 직원들이 최고 수준의 고객 보호를 제공하는 업무를 효과적으로 수행하게 할 것입니다.

2.4 부적절한 도박행위

도박과 관련된 문제와 흔히 연관되어지는 특징을 보이는 사람들이 착취를 당해선 안됩니다. 이 원칙에 따라 본사는 고객에게 다음 행동을 장려하지 않을 것입니다.

- ◆ 자신의 잃은 돈을 회복하려는 행동. 그리고
- ◆ 중단하려는 소원을 보인 후에도 도박게임을 계속하는 행동.

2.5 신기술 및 신상품

신기술의 사용을 포함하여, 중요한 신규 도박 상품 및 서비스를 도입하기 전에 본사는 본 강령의 책임성 있는 도박 제공을 위한 공약에 따라 신규 상품 및 서비스가 도박 행위에 끼칠 수 있는 영향을 평가합니다.

2.6 정책 및 절차

본사는 본 강령의 이행 그리고 책임성 있는 도박 상품 및 서비스 제공을 지원하기 위해 적절한 정책 및 절차를 확립할 것입니다.

여기에는 책임성 있는 도박 문제를 다루기 위한 명확한 책임 계통, 보고 체계 및 후속 절차가 포함됩니다.

2.7 본 강령의 소통

본사는 사업체 전반 및 웹사이트를 통해서 본 강령을 소통시키며 장려할 것입니다.

본 강령을 아래 방법으로 이용할 수 있게 합니다.

- ◆ 본사의 호스트 데스크에 요청
- ◆ 본사의 웹사이트 www.starentertainmentgroup.com.au에서 가능
- ◆ 서면으로 요청, 그리고
- ◆ 적절한 경우 고객과의 서신왕래를 통해서.

본사는 본 강령을 영어 이외의 선정된 언어로 이용할 수 있게 합니다. 본 강령은 아래 언어로 번역되어 본 웹사이트 및 건물의 호스트 데스크를 통해 배포되었습니다 (아라비아어, 중국어, 한국어, 터키어, 태국어 및 베트남어).

실무 - 정보 제공

3.1 고객의 상품 이해를 위해서 본사가 이용 가능하게 하는 정보

요청하면 본사는 고객이 아래와 같은 정보를 이용할 수 있게 합니다.

- ◆ 게임 규칙을 포함한 테이블 도박게임의 성격 및 운영
- ◆ 큰 상금을 딸 가능성에 관한 정보, 그리고
- ◆ 도박게임기의 작동 방법.

3.2 문제 있는 도박 지원 서비스 및 책임성 있는 도박에 관한 정보

본사는 책임성 있는 도박 메시지 및 도박문제에 대해 도움을 받을 수 있는 장소에 관한 정보를 게시할 것입니다.

본사의 웹사이트에서 책임성 있는 도박 및 도박 관련 문제에 대해 도움을 구할 장소 및 방법에 관한 정보를 이용할 수 있게 할 것입니다.

또한 문제 있는 도박 지원 서비스에 관한 정보를 선정된 지역사회 언어로 이용할 수 있게 할 것입니다.

이용 가능한 정보 및 메시지는 정기적으로 검토 및 갱신될 것입니다.

또한 본사는 고객이 자신의 플레이어 보상 카드 (player rewards card)를 사용하여 도박게임을 하는 경우, 요청하면 고객의 도박게임 활동에 관한 정보를 이용할 수 있게 할 것입니다.

실무 - 책임성 있는 도박 제공

4.1 게임 환경

고객이 시간의 경과를 인식할 수 있도록 돕기 위해 게임 구역에 시계가 놓여있을 것입니다.

4.2 용인될 수 없는 행동 또는 상심의 징후

카지노에 있는 어떤 사람이 용인될 수 없는 방식으로 행동하거나, 눈에 띄게 술에 취해 있어서 카지노를 하는 다른 사람들의 안전 및 즐거움을 해칠 위험이 있다고 직원이 생각하는 경우, 카지노 측은 적절한 조치를 취할 것이며 여기에는 카지노 건물로부터의 퇴장이 포함될 수 있습니다.

카지노에 있는 어떤 사람이 상심의 징후 또는 도박과 관련된 문제를 잠재적으로 가리키는 행동을 하거나 보여주고 있는 경우, 카지노 측은 고객의 필요사항에 적절히 부응하기 위해 고안된 절차를 이행할 것입니다.

이러한 상심, 행위 또는 상황의 징후에 포함될 수 있는 사항:

- ◆ 주중에 매일 도박
- ◆ 장시간 휴식도 취하지 않고 도박을 계속
- ◆ 현장의 현금자동인출기에서 누차 현금 인출
- ◆ 도박을 하기 위해 '사기' 돈을 빌리거나 다른 사람에게 귀중품을 팔려는 시도
- ◆ 거액의 상금을 기계에 다시 넣고 도박을 계속하는 것
- ◆ 분노 표출, 기계 걷어차기, 슬퍼 보이는 것 및/혹은 우는 것
- ◆ 그 사람이 여전히 카지노를 하고 있는지 문의하려고 친구나 친척이 전화하거나 방문하는 것
- ◆ 돈을 잃은 것 때문에 카지노, 직원 또는 게임기를 비난하는 것
- ◆ 돈을 딸 가능성/확률에 대하여 비현실적 인식을 갖는 것
- ◆ 도박 행위로 인해 우울증으로 고생하는 것 그리고/혹은 자살할 생각을 하는 것
- ◆ 특정 기계에서 따기 위한 강박적 시도
- ◆ 도박에 너무 많은 시간 및/혹은 돈을 사용하는 것

직원이 어떤 사람을 문제 있는 도박자인지 아닌지 평가해선 안 된다는 점을 본사는 이해합니다. 하지만 직원이 이러한 상심, 행위 또는 요구의 징후에 대해서 적절한 시간 안에 민감하게 인식하고 대응하는 것이 본사에 필요한 바입니다. 또한 본사가 필요로 하는 것은 이런 상황에서 취한 조치를 해당 카지노가 적절히 관리되는 사건기록부에 기록하는 것입니다.

4.3 미성년자

미성년자가 도박을 하는 것은 불법입니다. 본사는 미성년자가 카지노 내의 지정된 게임 구역에 입장하는 것을 엄격히 금지합니다.

본사는 미성년자에게 다음 사항이 허용되지 않는다는 점을 명시하는 적절한 표지판을 배치합니다.

- ◆ 카지노 내에서 도박을 하는 것, 그리고
- ◆ 지정된 게임 구역에 입장하거나 남아있는 것

본사는 지정된 게임 구역에 출입하는 사람의 신분증 확인 절차를 확립하여 18세 이상만 이 게임 구역에 출입할 수 있게 할 것입니다.

4.4 방치된 어린이

본사는 표지판을 적절히 배치하고, 카지노 건물 안에서 동행자 없는 미성년자가 발견되는 경우 조치를 취할 것입니다.

이 절차에는 방치된 채 남아있을 지도 모를 어린이를 위한 주차장 점검과 아울러, 카지노의 공공 구역에 대한 정기적 점검이 포함될 것입니다.

방치된 어린이가 발견되면, 직원들은 다음 조치를 취할 것입니다.

- ◆ 어린이의 안전 확보를 위한 조치
- ◆ 어린이를 부모 또는 보호자가 찾으러 하기
- ◆ 부모 또는 보호자가 카지노 건물에서 떠나게 하기
- ◆ 부모 또는 후견인의 카지노 출입금지, 및
- ◆ 문제를 경찰서 또는 유관 정부 기관에 의뢰하기.

4.5 회사 관리자 및 직원에 대한 도박 제한

본사는, The Star Sydney의 직원이 The Star Sydney에서 도박하는 것은 언제든지 허용되지 않는다고 규정하는, 직원 도박 정책 (Employee Gambling Policy)을 직원들이 준수하길 요구합니다

4.6 현금자동지급기 (ATM) 시설

본사는 The Star ATM에 대해 다음을 요구합니다.

- ◆ 지정된 게임 구역 안에 위치하지 않을 것, 그리고
- ◆ 도박 관련 문제로 도움 요청이 필요한 경우 누구에게 연락하는지에 관한 정보를 ATM 위 또는 근처에 게시할 것.

4.7 상금 지급 및 계약 철회 냉각기간 (cooling off)

모든 상금은 적용 가능한 규정, 산업 강령 또는 정책에 따라 지급될 것입니다. 고객은 원하는 경우 상금을 수표로 수령함으로써 본인에게 냉각기간을 부여할 수 있습니다. 본사는 어떠한 금액이든 수표를 이용할 수 있게 함으로써 고객에게 그러한 기회를 제공할 것입니다.

실무 - 고객에 대한 지원 제공 및 지역사회와의 협력

5.1 지원 서비스

본사는 도박 관련 문제로 고통 받는 개인 및/혹은 가족들이 지원 서비스 연락처 정보를 이용할 수 있게 할 것입니다. 또한 이 정보를 본사의 웹사이트

www.starentertainmentgroup.com.au 상에도 제공할 것입니다.

5.2 자발적 출입금지 프로그램

본사에는 이용 가능한 자발적 출입금지 프로그램이 있으며 요청하면 다음 사항을 이용할 수 있습니다.

- ◆ 고객이 최소 12개월 동안 게임 구역에 출입금지 될 것을 요청할 수 있는 자발적 출입금지 프로그램 이용 권한
- ◆ Star Sydney에 가지 않고 자발적 출입금지를 주선할 도박 상담사에게 연락할 방법에 관한 정보
- ◆ 자발적 출입금지에 수반되는 사항, 신청 방법, 수반되는 절차, 고객이 제공해야 하는 정보 및 문제 있는 도박 지원 서비스를 받기 위한 연락처 등에 관한 정보.

5.3 자발적 출입금지의 철회

출입금지를 위한 최소 기간인 12개월이 경과한 후 카지노에 다시 출입하길 희망하는 고객은 자신의 도박 행위를 관리하기 위한 조치를 취했다는 증거를 제시해야 하며, The Star의 승인을 받고 자격을 갖춘 도박 상담사의 도박 평가서를 제출해야 합니다.

고객은 또한 본인에게 중요한 다른 사람으로부터 지원 서신을 제공해야 합니다.

5.4 지역사회와 협력

본사는 문제 있는 도박과 관련된 지원 서비스, 지역사회 단체, 모든 관련 정부기관, 산업 단체 및 전문 연구원들과 지속적으로 협력하며 협의해 나갈 것입니다.

또한 책임성 있는 도박 기금 (Responsible Gambling Fund)에 내는 연례적 의무 기부를 통해서 도박, 문제 있는 도박, 책임성 있는 도박 수단의 효과 등에 관한 리서치 사업 비용에 계속 기부할 것입니다.

관리 및 불만제기

6.1 책임성 있는 도박 위원회 (Responsible Gambling Committee)의 역할

강령을 집행하기 위해서 본사는 책임성 있는 도박 위원회를 설립하였습니다. 이 위원회는 임명된 선임 경영 대표자의 감독을 받으며 다음 사항을 책임집니다.

- ◆ The Star Sydney 내에서 본 강령이 준수되도록 하기 위한 정책 및 절차의 확립
- ◆ 본 강령과 관련된 적절한 직원 훈련 프로그램 확립
- ◆ 고객 보호 정책 및 실무의 지속적 평가 및 개선
- ◆ 준수 프로그램에 대한 호주 표준 요건에 의거, 본 강령의 준수를 모니터링하기 위한 절차 확립
- ◆ 본 강령의 준수에 관한 보고서 받기
- ◆ 본 강령을 위반했다는 주장에 대한 조사, 그리고 직원에 의한 본 강령의 위반행위에 상응하는 적절한 벌칙의 결정
- ◆ 본 강령의 준수에 대한 독자적이고 주기적인 검토 시행
- ◆ 본 강령에 대한 검토 보고서 수령 및 거기에 제기된 문제에 대한 재검토, 그리고
- ◆ 책임성 있는 도박 및 문제 있는 도박과 관련된 발전사항 및 연구 모니터링.

6.2 불만제기

본 강령의 운영과 관련하여 불만사항이 있는 경우, 아래 담당자와 주소로 서면으로 불만을 제기해야 합니다.

Managing Director

The Star, PO Box Q192, QVB Post Office NSW 1230

대안으로, 서신을 본사의 웹사이트

www.starentertainmentgroup.com.au에 있는

'Contact Us' 섹션을 통해서 보내십시오.

본사는 내부 분쟁 처리 절차에 따라 불만제기를 다룰 것이며, 제기된 불만사항에 대한 시기적절하고 섬세한 후속조치를 보장합니다.

불만제기는 본 강령의 위반 주장으로 범위가 국한되어야 합니다.

정의

강령 (Code)은 본사가 개시일에 채택한 Star Sydney의 책임성 있는 도박 강령 (The Star Responsible Gambling Code)을 의미한다.

개시일 (Commencement date) 본사가 특정일로부터 본 강령을 채택한다고 공식적으로 발표하는 그 날짜이며, 본 강령에 가해진 추후 수정과 관련하여서는, 본사가 특정일로부터 그러한 수정안을 채택한다고 발표하는 그 날짜를 의미한다.

도박 (Gambling)은 가능성 또는 가능성과 기술에 의해 좌우되는 불확실한 우발적 결과에 돈을 거는 행위를 수반한다.

도박 상품 또는 서비스 (Gambling product or service) 카지노 관리법 (Casino Control Act 1992) 하에서 정식으로 인가된 도박 활동 또는 제도.

게임 (Gaming) 내기 이외의 모든 합법적 형태의 도박, 여기에는 전자 도박 기계 (흔히 포커 머신으로 통함), 카지노 테이블 게임, 복권 및 키노 (Keno)가 포함된다.

미성년자 (Minor) 18세 미만의 사람.

문제 있는 도박 (Problem gambling)은 도박에 쓰여지는 돈 및/혹은 시간을 제한하지 못해 어려움을 겪는 것을 특징으로 하며, 도박하는 사람이나 다른 사람 또는 지역사회에 좋지 않은 결과를 초래한다.

문제 있는 도박 지원 혹은 치료 서비스 (Problem gambling support or treatment service)는 도박 관련 문제와 연관된 개인 및/혹은 가족들에게 비밀 상담을 제공하는 심리치료사, 카운슬러 및 사회복지사 등과 같은 훈련된 전문가를 지칭한다. 이러한 서비스에는 도박 도움 전화, 라이프라인 (Lifeline) 및 기타 관련 기관 등이 포함될 수 있다.

책임성 있는 도박 (Responsible gambling)은 도박과 관련된 해악의 가능성이 최소화되고, 사람들이 도박에 참여할지 여부를 정보에 근거하여 결정을 할 수 있는 안전하고, 사회적으로 책임성이 있으며, 지원을 아끼지 않는 도박 환경의 제공이다. 책임성 있는 도박은 개인, 지역사회, 도박 산업 및 정부의 총체적 활동과 주인의식이 공유된 결과로 생겨난다.

방치된 어린이 (Unattended children) 아래 상황 하의 어린이:

- ◆ 적절한 보호 감독을 받지 않고 있거나 그렇게 보임.
- ◆ 카지노 건물 안이나 근처에서 목적 없이 배회하거나, 느릿느릿 빈둥거리거나 그렇게 하고 있는 것처럼 보임.

자발적 출입금지 (Voluntary self exclusion) 고객 주도의 카지노 내 모든 게임 구역에 대한 출입금지.

본사 (We, us, our) The Star Pty Limited를 지칭한다.

상금 (Winnings) 도박 상품 혹은 서비스에서 딴 금액.

THE  STAR
SYDNEY

여러분의 선택을 재고하십시오. 전화: Gambling Help 1800 858 858
www.gamblinghelp.nsw.gov.au www.gamblinghelponline.org.au
내기는 과도하지 않게 이성적으로.