



## 소비자 불만 신고 양식

1-800-441-2555 – PA 전용  
1-570-963-4913

소비자보호국(Bureau of Consumer Protection)  
15th Floor, Strawberry Square  
Harrisburg, PA 17120

consumers@attorneygeneral.gov  
www.attorneygeneral.gov

본 양식은 **영문**으로 작성해야 합니다.

번역자 이름

번역자 전화번호

### 신고자 정보

(\*) 표시된 필드는 필수 입력 항목입니다.

본인 또는 직계 가족이 군인 또는 재향군인인지 확인해 주십시오.

60세 이상인지 확인해 주십시오.

이름\*

상세주소\*

도시\*

주\*

우편번호(5자리)\*

카운티\*

대표 전화번호\*

비상연락처

이메일

이메일 주소를 제공함으로써 귀하는 Pennsylvania 법무장관실(Office of Attorney General)로부터 이메일 연락을 수신하는 데 동의합니다.

연령

### 불만 사항 내용

(\*) 표시된 필드는 필수 입력 항목입니다.

상호\*

대화 상대방

사업장 소재지

도시\*

주\*

우편번호(5자리)

사업장 전화번호



귀하의 불만 사항을 해결하기 위해 업체에서 어떻게 조치하기를 원하십니까?

---

---

---

다른 기관에 문의하신 적이 있습니까?  예  아니요

·예'를 선택하신 경우, 문의한 기관명 및 해당 기관이 취한 조치(알고 있는 경우)

---

---

## 기타 정보

우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?

---

귀하의 인종 또는 민족은 무엇입니까?

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 히스패닉/라틴계                  | <input type="checkbox"/> 아시아인       |
| <input type="checkbox"/> 백인(히스패닉/라틴계 제외)           | <input type="checkbox"/> 아메리카 원주민   |
| <input type="checkbox"/> 흑인/아프리카계 미국인(히스패닉/라틴계 제외) | <input type="checkbox"/> 혼혈         |
| <input type="checkbox"/> 하와이 원주민/태평양 섬 주민          | <input type="checkbox"/> 기타         |
|  | <input type="checkbox"/> 응답하고 싶지 않음 |

## 주의 깊게 읽어주십시오

법무장관(Attorney General)은 귀하의 개인 변호사 역할을 할 수 없습니다. 법 집행 기관으로서 법무장관실(Office of Attorney General)의 주된 기능은 불공정하거나 기만적인 행위를 금지하는 법을 집행함으로써 국민 전체를 대변하는 것입니다. 법무장관은 소비자보호국(Bureau of Consumer Protection)을 통해 소비자에게 중재 서비스를 제공하며, 개별 소비자 불만 사항이 해당 사무소의 관할권에 속하는 경우 이를 통해 해당 불만 사항을 중재할 수 있습니다. **귀하가 제공한 정보는 불만이 제기된 당사자와 공유된다는 점에 유의하시기 바랍니다. 또한, 귀하의 불만 사항은 다른 정부 법 집행 기관 또는 규제 기관과 공유하거나 해당 기관에서 참조할 수 있습니다.** 귀하의 불만 사항은 우리 사무소에도 보관되며, 여기에 포함된 정보는 Pennsylvania 법 위반을 입증하는 데 사용될 수 있습니다. 본 불만 신고 양식에는 불만 신고 양식 작성에 도움이 되는 정보 시트가 첨부되어 있으며, 중재 절차에 대해서도 자세히 설명되어 있습니다. 아래에 서명함으로써, 본인은 소비자보호국이 원만한 해결을 위해 불만을 제기한 당사자(들)에게 연락할 수 있는 권한을 부여합니다. 또한, 본인은 불만을 제기한 당사자(들)에게 소비자보호국과 불만 사항과 관련된 정보를 전달하고 제공할 수 있는 권한을 부여합니다. 본인은 이 절차에 대한 정보 시트를 읽고 이해했으며, 제공된 정보가 본인의 지식, 정보 및 신념에 따라 진실하고 정확함을 확인합니다.

신고자 서명

날짜

**해당 문제와 관련된 모든 문서의 사본을 첨부해 주십시오.  
반드시 원본이 아닌 사본을 보내주시기 바랍니다.**

## 불만은 언제 제기해야 하나요?

업체와 문제를 해결할 수 없는 경우(아래의 ‘문제 해결 요령’ 참조), 법무장관실 산하 소비자보호국(이하 ‘사무국’이라 함)에 불만을 제기할 수 있습니다. 우리 웹사이트 [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)에서 불만 신고 양식을 다운로드하시거나 수신자 부담 전화 1.800.441.2555로 연락하여 해당 양식을 우편으로 받아보실 수 있습니다.

본 사무국은 소비자에게 중재 서비스를 제공하며, 본 사무국의 관할권에 속하는 개별 불만 사항을 중재할 수 있습니다. 귀하가 제공한 정보는 불만 사항을 해결하기 위해 사용되며, 불만이 제기된 당사자(들)와 공유됩니다. 또한, 귀하의 불만 사항은 다른 정부 법 집행 기관 또는 규제 기관과 공유하거나 해당 기관에서 참조할 수 있습니다.

**참고:** (1) 중재 절차 참여는 자발적인 것으로 사무국은 업체에 협력을 강요할 수 없습니다. (2) 이미 법적 조치가 진행 중이거나 진행되었던 사안은 중재할 수 없습니다.

작성된 불만 신고 양식이 접수되면, 담당자가 이를 검토한 후 불만 사항의 성격에 따라 다음 조치 중 하나를 취할 수 있습니다.

■ 사무국은 귀하의 불만 사항을 해당 사안에 대한 1차 관할권을 가진 지역, 주 또는 연방 기관에 회부할 수 있습니다. 귀하의 불만 사항이 해당 기관이나 단체에 회부된 경우, 해당 기관 또는 단체의 이름 및 소재지가 우편으로 통지되므로 귀하는 불만 사항에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.

■ 귀하의 불만 사항이 본 사무국의 관할권에 속하는 경우, 사무국은 업체와 자발적 중재 절차를 개시할 수 있으며, 이 경우 귀하의 사건 번호 및 중재를 처리할 대리인의 이름이 포함된 서신을 보내드립니다. 이후 본 사무국과 연락 시 참조할 수 있도록 사건 번호를 보관하시기 바랍니다.

**참고:** 사무국에 접수되는 불만 신고가 많으므로 귀하의 불만 사항을 검토 및 처리하는 데 다소 시간이 소요될 수 있습니다. 이점 양해해 주시기 바랍니다.

**참고:** 불만 제기를 문서화하고 최신 상태로 유지하기 위해, 사무국은 귀하와 업체의 통신을 서면으로 요청합니다.

■ 귀하의 사건에 관한 정보가 접수되면 우편으로 통지해드립니다.  
신속한 업무 처리를 위해 ‘현황보고서’ 요청을 자제해 주시기 바랍니다.

중재 노력이 성공하지 못한 경우에는 개인 변호사 또는 치안지방법원(Magisterial District Court)을 통해 구제를 요청할 수 있습니다. 사무국은 귀하에게 개인 법률 상담을 제공하거나 법률 자문을 제공할 수 없습니다. 사무국은 불공정거래행위 및 소비자 보호법(Unfair Trade Practices and Consumer Protection Law, 이하 ‘소비자 보호법’이라 함)의 시행에 있어 국민 전체를 대변합니다. 소비자 보호법에서는 개별 소비자에게 불공정하고 기만적인 비즈니스 관행을 인용하는 개인 소송을 제기할 수 있는 권한을 부여하고 있습니다.

## 문제 해결 요령

사무국에 연락하기 전에 직접 불만 사항 해결을 시도하는 것이 좋습니다. 그러나 문제 해결을 위한 모든 노력을 기울였음에도 불구하고 성공하지 못한 경우, 신속하게 법무장관실에 연락하여 도움을 받으십시오.

**참고:** 신용 카드 또는 청구 명세서에 청구된 대금에 대해 이의를 제기했거나 판매자가 환불 또는 신용거래 취소를 약속했으나 이를 이행하지 않은 경우, 귀하는 해당 청구대금에 대한 이의를 제기할 권리를 보호하기

위해 신속하게 조치를 취해야 합니다. 연방 공정신용청구법(Federal Fair Credit Billing Act)에 따라, 신용 카드 회사는 분쟁 대금이 포함된 최초 청구서가 우편으로 발송된 날로부터 60일 이내에 귀하로부터 서면 분쟁 통지서를 수령해야 합니다. 본 사무국은 해당 청구대금에 대해 귀하를 대신하여 이의를 제기할 수 없습니다. 분쟁 제기 절차에 관한 구체적인 정보는 신용 카드 명세서 뒷면을 참조하시기 바랍니다. 반드시 신용 카드 회사에 분쟁을 제기해야 하며, 대금을 청구한 판매자나 업체에 불만을 제기하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 신용 카드 분쟁을 제기한 후에도, 본 사무국에 불만을 제기할 수 있습니다.

## 문제 파악

업체에 불만을 제기하기 전에 문제가 무엇인지, 문제 해결을 위해 이미 어떤 조치를 취했는지, 공정한 해결책이 무엇이라고 생각하는지 확인해야 합니다. 예를 들면, 환불을 원하시나요? 제품 수리를 원하시나요? 제품 교환을 원하시나요?

## 기록 수집

불만 사항에 관한 자료를 정리하여 보관하십시오. 귀하의 불만 사항을 뒷받침하고 업체에서 문제를 해결하는데 도움이 되는 판매 영수증, 수리 요청서, 보증서, 취소된 수표, 계약서 사본 등을 포함합니다.

구매처로 가서, 귀하에게 해당 상품을 판매하거나 서비스를 수행한 담당자에게 문의하십시오. 차분하고 정확하게 문제가 무엇인지, 어떤 조치를 취하고 싶은지 설명합니다. 해당 담당자가 도움이 되지 않는다면, 상사나 관리자에게 귀하의 상황을 다시 설명하십시오. 대부분의 소비자 문제가 이 수준에서 해결됩니다. 따라서 귀하의 문제 역시 이 단계에서 해결될 가능성이 큼니다.

다른 사람에게 연락하기 전에, 이미 연락한 담당자가 문제를 해결할 수 있도록 시간을 주십시오.

귀하가 해결을 위해 노력한 내용을 기록하고, 대화한 사람의 이름과 문제에 대해 어떤 조치를 취했는지 기록해두십시오. 업체와 주고받은 서신의 사본을 보관하십시오.

## 불만 사항에 관한 서신 작성

서신에는 귀하의 이름, 주소, 자택 및 직장 전화번호, 필요한 경우 계좌 번호가 포함되어야 합니다.

서신은 명확하고 간결하게 요점만 작성하십시오. 구매 날짜 및 장소, 일련번호 또는 모델 번호 등 제품에 대해 제공할 수 있는 모든 정보를 포함하여 구매에 관한 모든 중요한 사실을 명시합니다. 귀하가 받은 서비스에 대한 불만을 제기하기 위해 서신을 작성하는 경우에는 해당 서비스 및 서비스를 수행한 사람에 대해 설명하십시오.

문제에 대해 원하는 조치가 무엇인지, 문제 해결을 위해 얼마나 기다릴 의향이 있는지 정확히 명시합니다. 합리적인 기대치를 설정하세요.

문제와 관련된 모든 문서의 사본을 첨부합니다. 반드시 원본이 아닌 ‘사본’을 보내십시오.

화를 내거나, 빈정대거나, 협박조로 서신을 작성하지 마십시오. 서신을 읽는 사람이 문제에 대한 책임이 없는 사람일 수도 있지만, 문제 해결에 큰 도움이 될 수도 있습니다.

가능하면 서신을 타이핑하여 작성하시고, 손글씨로 쓰는 경우에는 깔끔하고 읽기 쉬운 글씨체로 작성하십시오.

업체와 주고받은 모든 서신의 사본 및 귀하의 불만 사항에 관한 사본을 보관하세요.

## 기타 지원

답변이 만족스럽지 않더라도 포기하지 마십시오. 전국적으로 운영되는 업체 또는 제품이 내셔널 브랜드인 경우, 본사의 소비자 불만 처리 담당자(예: 홍보 담당자 또는 대표)에게 전화하거나 서신을 보내세요. 대부분의 업체가 수신자 부담 전화번호를 가지고 있으며, 제품에 인쇄된 경우가 많습니다. 업체에 시외전화를 걸기 전에 먼저 수신자 부담 전화번호가 있는지 확인하십시오.

법률의 구체적인 적용 또는 해석에 관한 질문이 있는 경우에는 개인 변호사와 상담해야 합니다. 변호사가 없는 경우, 카운티 변호사 소개 서비스 또는 카운티 변호사협회에 연락할 수 있습니다. 기타 기관은 전화번호부의 블루 페이지를 통해 이용하실 수 있습니다.

사무국은 소비자 보호법을 위반할 수 있는 비즈니스 관행의 패턴을 파악할 책임이 있습니다. 따라서 불만 사항을 해결한 경우에도, 사무국이 참고할 수 있도록 귀하의 경험에 관한 진술서를 첨부 문서와 함께 전달할 수 있습니다.

*이 문제를 알려주셔서 감사합니다. 우리가 귀하에게 도움이 될 수 있기를 바랍니다.*