

電話サービスや請求書の問題に関して、援助を受ける数々の方法があります。

- 電話会社に連絡を取る
- カリフォルニア公益事業委員会(CPUC)に連絡を取る
- 米連邦通信委員会(FCC)に連絡を取る



誰に苦情を申し立てるべきですか？

CALIFORNIA
PUBLIC
UTILITIES
COMMISSION

電話通信サービスや請求書に関する問題解決に援助が必要な場合には、まずご利用の電話会社に連絡してください。問題が解決されない場合には、www.calphoneinfo.com からオンラインで苦情を届け出るか、**1(800) 649-7570** の消費者問題課 (Consumer Affairs Branch) または公共サービス詐欺ホットライン (Utility Fraud Hotline) に電話して、苦情を申し出ることができます。



CPUC



誰に苦情を申し立てるべきですか？



問題がある時には、すぐに電話会社に助けを求めましょう

電話サービスや請求書の内容に問題がある時には、すぐに電話会社に連絡を取り、問題の解決に努めましょう。

- 電話会社のフリーダイヤルからカスタマーサービスに電話をするか、インターネットによるカスタマーサービスセンターがある場合には、そちらへ連絡を取りましょう。
- カスタマーサービス担当者では満足のない問題解決が出来ない場合には、マネージャーと話をさせてもらえるよう頼みましょう。地位の高い従業員は、問題に解決をもたらすより多くの権限を持っていることがあります。

電話会社では解決しなかったら、CPUC(カリフォルニア公益事業委員会)に助けを求めましょう

携帯電話に連絡をとっても問題が解決しなかった場合、CPUCの消費者問題課(Consumer Affairs Branch)に苦情を申し立てることができます。

CPUCは、許可していない請求内容や認めていない別の会社のサービスへの切り替えを含め、電話サービスや請求書の問題を解決する援助をします。電話、インターネット、または郵便で、CPUCへご連絡ください。

電話:	1-800-649-7570
オンライン:	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
郵便:	CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

もしCPUCが解決出来なかったら、その他の機関に助けを求めましょう

電話会社もCPUCも問題を解決することが出来なかった時には、あなたの問題が他州からかかった電話、他州へかけられた電話、または他国への電話及び他国からの電話に関するものだった場合に、米連邦通信委員会(FCC)に連絡を取る方法もあります。FCCにコンタクトする方法は:

Eメール:	fccinfo@fcc.gov
オンライン:	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
郵便:	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
ファックス:	1-866-418-0232
電話:	Voice: 1-888-225-5322 TTY (テレタイプ): 1-888-835-5322



カスタマーサービスのスタッフに電話がつながるまで、少し時間がかかることがあります。忙しくない時に、電話をかけましょう。

準備を整えた上で、電話会社に連絡を取りましょう。請求書、領収書など、参照するかもしれないものを何でも揃えましょう。そして、いつ電話会社に連絡を取ったか、誰と話をしたか、その人が何をすることを同意してくれたかということ、忘れずにメモしておいてください。