



立即發佈：2024 年 3 月 5 日

凱西·霍楚爾州長

**霍楚爾州長宣佈紐約州在 2023 年幫助消費者挽回近 970 萬美元**

**公共服務委員會和消費者保護司在 2023 年合作幫助 51,000 多名紐約民眾處理投訴**

**州府機構在全國消費者保護週期間詳細介紹其為消費者直接提供幫助的方式；公佈 2023 年前五類受理的消費者權益保護投訴**

作為全國消費者保護週 (National Consumer Protection Week) 工作內容，凱西·霍楚爾州長今天宣佈，紐約州公共服務署 (New York State Department of Public Service, DPS) 消費者服務辦公室 (Office of Consumer Services)——即公共服務委員會 (Public Service Commission, PSC) 的人員部門——與紐約州州務院 (Department of State, DOS) 消費者保護司 (Division of Consumer Protection, DCP) 在 2023 年已協助 27.6 萬戶紐約家庭處理各種消費者保護事件，幫助消費者挽回近 970 萬美元的損失。

公共服務委員會展開了近 2.5 萬次調查，最終得以為消費者挽回近 700 萬美元的損失。消費者保護司處理了 26,137 起消費者投訴和諮詢，為消費者挽回近 270 萬美元的損失。今年全國消費者保護週時間為 3 月 3 日至 9 日。

「我們正在為辛勤工作的紐約民眾挽回金錢損失。這些民眾遭遇欺詐，或是被公用事業公司多收費用。」霍楚爾州長表示。「我的政府竭盡全力工作，以處理數千宗投訴，並為紐約家庭挽回數百萬美元的損失。我們將會繼續致力於消費者保護工作，並追究有違誠信企業的責任。」

公共服務署消費者服務辦公室監督針對紐約州內所有公用事業公司的投訴數量和類型，以確保公用事業公司依照法律、規定、法規和政策履行責任，提供有效的客戶服務。消費者服務辦公室每個月都會公佈投訴活動和公用事業回應的詳細[概況](#)，為消費者和公用事業公司提供資訊。

紐約州消費者保護部的使命是在不斷變化的經濟中協助、保護、教育和為消費者發聲。消費者保護部透過其投訴調解工作努力協助在市場中受到侵害的個人，對公眾進行市場詐騙教育，並在立法和監管機構面前為消費者的利益發聲。

**2023 年消費者保護司收到的前五類消費者投訴：**

- 退款/商店政策：退款和商店政策相關投訴，包括退貨政策、補貨費和損壞商品退款。
- 訂單/送貨：購物訂單和送貨相關投訴，包括商品丟失、收到錯誤商品、延遲送貨或商品從未發貨等。
- 商品/產品：與不符合消費者期望的商品或產品有關的投訴。
- 信用卡：與錯誤收費、記帳、信用卡福利和非法附加費相關的投訴。
- 家居裝修：與居家改善、修理服務和承包商相關的投訴。

例如，哥倫比亞郡 (Columbia County) 的一位消費者花了 5,000 多美元購買了一套新廚房電器，但烤箱安裝後就無法正常工作。烤箱經多次維修後仍有故障，因此消費者聯繫零售商退貨退款。零售商先是拒絕退貨，表示只能更換新的電器，但消費者不同意這種處理方式。之後零售商表示可以退貨，但需要收取補貨費，因為電器已經使用過了。消費者隨後聯繫消費者保護司以尋求幫助。消費者保護司與家電零售商聯繫，並透過調解為消費者爭取到全額退款。

此外，史坦頓島 (Staten Island) 有一位消費者從一家大型零售商購買總額超過 13,000 美元的廚櫃，但發現廚櫃有缺陷。櫥櫃製造商檢查櫥櫃後表示他們將會提交更換訂單。消費者多次致電，但電話均無人接聽，一年後消費者只收到了兩扇更換櫃門。消費者保護司與零售商和製造商聯繫，此後不久就更換了全套櫥櫃。

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission) 在全國消費者保護週期間主導了多項公共活動，以提高消費者保護意識。所有活動均可免費參加，可於[此處](#)查看。

公共服務委員會主席羅里·M·克利斯蒂安 (Rory M. Christian) 表示，「公共服務委員會和保護部仍在重點處理紐約州的消費者公用事業投訴，確保公用事業公司能夠遵守消費者保護法規。這項重點工作讓我們能夠代表公眾利益，促進我們的歷史使命和活動，也有助於確保公用事業公司在出錯時向消費者退款。」

州務卿羅伯特·J·羅德里格茲 (Robert J. Rodriguez) 表示，「我們的首要任務是保護消費者免受欺詐性商業行為、缺陷產品及危險商品和服務的侵害。州務院消費者保護司很榮幸能夠幫助個人，為其提供保護自己免受欺詐分子侵害的資訊，並為企業提供法律指導，從而為所有紐約民眾建設一個公平的市場。」

公共服務部消費者服務辦公室也監督針對紐約內的競爭性能源服務公司 (energy service companies, ESCO) 和分散式能源 (distributed energy resources, DER) 的投訴，分散式能源是紐約州向清潔能源轉型的關鍵要素。在提高消費者保護力度方面，公共服務部也於 2023 年開始規管能源經紀人，並繼續負責確保受監管實體達到或超過客戶服務規範和條例。

除了對中央哈德遜電氣公司 (Central Hudson Gas & Electric Corp.) 持續展開的賬單調查以外，公共服務部也將調查範圍拓展至紐約州電氣公司 (New York State Electric & Gas Corp., NYSEG) 和羅徹斯特電氣公司 (Rochester Gas and Electric Corp., RG&E)，以調查其公用事業賬單系統和協議存在的管理不善潛在問題。

作為調查工作的內容，部門消費者倡議辦公室 (Consumer Advocate) 也於 2023 年 1 月和 2 月在受影響地區舉辦了一系列公共論壇，以直接聽取消費者的顧慮。該部門在注意到消費者投訴數顯著上升時，紐約州電氣公司和羅徹斯特電氣公司賬單系統存在的問題就顯而易見了。

由於消費者投訴數量空前上升，因此部門員工就公司消費者資訊和賬單系統變更開展審查和調查工作。部門收到的投訴包括：向消費者發送不正確的帳單、發送帳單延期過久、發送多份不一致的帳單或難以向可再生能源客戶發送帳單等。

在 2023 年，消費者針對中央哈德遜電氣公司、紐約州電氣公司和羅徹斯特電氣公司的投訴數量分別激增至 1742、4260 和 2293 多起，超過 2021 年數量的 4 倍，比 2022 年增加 14%。

公共服務委員會在 2 月份通過了一項 2 億美元的紐約州能源法案抵減計畫。計畫由電力和天然氣公用事業公司管理，並由「2023 至 2024 年預算案」提供資金，以抵消能源商品價格上漲、公用事業公司提高交付率要求和一般的可負擔能力壓力。能源帳單抵減是一種一次性抵減方式，將為 700 多萬電力和天然氣公用事業客戶提供能源帳單減免。

作為公共服務委員會消費者援助教育計畫的組成，委員會為消費者提供全面、清晰的教育材料和指導，以幫助消費者降低能源帳單，為冬夏兩季的極端寒冷和高溫做好準備，並根據紐約州領先全國的公用事業消費者保護法《家庭能源公平實踐法案》(Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) 學習和行使消費者權利。部門員工還將透過在全州範圍內直播外展演講，發放充足的消費者教育資源，以及及時在社交媒體上開展消費者資訊活動來告知和教育消費者，並為他們賦予權力。

如需提交針對公用事業公司的消費者投訴或獲取更多消費者服務資訊，請造訪 <http://www.dps.ny.gov/complaints> 或致電保護部的熱線電話 800-342-3377，電話開通時間為週一至週五上午 8:30 至下午 4:00。您也可以寫信至以下地址與保護部聯繫：NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350。

紐約州消費者保護司致力為州內消費者提供教育資訊、協助資源和賦權。消費者可以造訪以下網站向消費者保護部投訴：<https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>。

###

可造訪網站 [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov) 瀏覽更多新聞  
紐約州 | 州長辦公室 | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
註冊州長辦公室的最新動態：[ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | 傳送簡訊「NEW YORK」至 81336

[退出訂閱](#)