



즉시 배포용: 2024년 3월 5일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, 2023년 뉴욕주가 고객들에게 약 970만 달러를 상환했다고 발표
공공 서비스 위원회와 소비자 보호국은 2023년 신고를 제기한 뉴욕 주민 51,000명 지원
전국 소비자 보호 주간의 일환으로 뉴욕주 기관은 소비자가 자신을 보호하는 방법에 대해 상세히 알리고 2023년 접수된 상위 5가지 고객 불만 내용 공개

Kathy Hochul 주지사는 오늘 전국 소비자 보호 주간(National Consumer Protection Week)을 맞아 뉴욕주 공공 서비스부(New York State Department of Public Service, DPS) 산하 기관이자 공공 서비스 위원회(Public Service Commission, PSC) 유관 기관인 소비자 서비스청(Office of Consumer Services, OCS)과 뉴욕주 주무부(New York Department of State) 산하 소비자 보호국(Division of Consumer Protection)이 2023년 다양한 고객 보호 조치를 취하여 뉴욕의 약 276,000 가구를 지원했고, 그 결과 고객에게 반환한 금액이 약 970만 달러에 달한다고 발표했습니다.

공공 서비스 위원회는 약 25,000건의 조사를 실시했고, 그 결과 약 700만 달러를 고객에게 돌려주었습니다. 소비자 보호국은 고객 불만 및 질문 26,137건을 처리하여 고객에게 약 270만 달러를 돌려주었습니다. 올해 전국 소비자 보호 주간은 3월 3일부터 9일까지 진행됩니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. “우리는 열심히 일하는 뉴욕 주민들이 유틸리티 기업으로부터 과도한 요금을 청구 받았거나 사기 행위의 피해자가 되었을 경우, 이들에게 돈을 돌려주기 위해 노력했습니다. 제 행정부는 수천 건의 유틸리티 관련 신고를 접수하여 뉴욕의 가정에 수백만 달러를 반환하는 등 많은 노력을 기울였습니다. 우리는 앞으로도 계속 고객을 보호하고 정직하지 못한 기업에게 책임을 물을 것입니다.”

공공 서비스부 산하 소비자 보호국의 소비자 서비스청은 뉴욕주에서 운영하는 모든 유틸리티 기업에 제기된 신고의 수와 종류를 감독하여 이들이 법, 규정, 정책에 따라 고객 보호 노력을 충분히 이행하도록 합니다. 매달, 소비자 서비스청은 신고 관련 활동과 유틸리티 기업의 처리 상황에 대한 상세한 [보고서](#)를 공개하여 고객 및 유틸리티 기업이 참고할 수 있도록 합니다.

뉴욕주 소비자 보호국의 임무는 끊임없이 변화하는 경제에서 소비자를 돕고, 보호하고, 교육하고, 대변하는 것입니다. 소비자 보호국은 민원을 조정하고, 대중들에게 시장 사기에 대한 교육을 제공하고, 입법 및 규제 기관 앞에서 소비자의 이익을 옹호함으로써 시장에서 피해를 입은 개인을 돕기 위해 노력하고 있습니다.

2023년 소비자 불만 DCP 상위 5대 분야:

- 환불/매장 정책: 반품 정책, 재입고 수수료, 파손된 물품에 대한 환불 등 환불 및 매장 정책과 관련된 불만 사항.
- 주문/배송: 분실물, 잘못된 물품 수령, 늦은 배송 또는 지연 배송, 배송되지 않은 물품 등 구매 상품의 주문 및 배송과 관련된 불만 사항.
- 상품/제품: 소비자의 기대에 못미치는 상품 또는 제품과 관련된 불만 사항.
- 신용카드: 잘못된 요금, 청구, 카드 혜택 및 불법 할증료 관련 불만 사항.
- 주택 개선: 주택 개량, 수리 서비스 및 계약자와 관련된 불만 사항.

예를 들어, 컬럼비아 카운티 고객은 5,000 달러가 넘는 주방가전 세트를 구매했지만, 설치 직후 오븐이 작동하지 않는다는 사실을 발견했습니다. 고치려는 노력을 수차례 해봤지만 여전히 가전에 문제가 있었기 때문에 그는 소매점에 물품을 반품하고 환불받으려고 했습니다. 소매업자는 처음에 반품을 거부하면서 새로운 물품으로 교환해주겠다고 했지만, 고객은 반품을 원했습니다. 이후 소매업자는 반품해주겠지만, 이미 가전을 사용했기 때문에 수수료를 적용하겠다고 했습니다. 고객은 DCP에 연락하여 도움을 요청했습니다. DCP는 가전 소매점에 연락을 취해 중재했고, 고객이 전액을 환불받을 수 있도록 조치했습니다.

또한 스타튼 아일랜드의 한 고객은 총 가액이 13,000 달러가 넘는 주방 캐비닛을 대형 소매업자로부터 구매했으나, 물품에 하자가 있었습니다. 캐비닛 제조업체는 제품을 검수하고 교체해주겠다고 했습니다. 일 년 동안 수많은 연락을 했으나 답을 얻지 못했고, 고객은 문 두 개를 교체했을 뿐이었습니다. DCP는 소매업자와 제조업체에게 연락했고 곧 캐비닛 전체를 교환받을 수 있었습니다.

연방거래위원회는 소비자 보호 의식을 증진하는 국가 소비자 보호 주간 동안 여러 가지 공공 이벤트를 주관하고 있습니다. 모든 이벤트 참여는 무료이며 [여기](#)에서 확인할 수 있습니다.

PSC 위원장인 Rory M. Christian은 이렇게 말했습니다. “PSC와 서비스부는 뉴욕주 소비자를 위해 유틸리티 불만 신고를 해결하고 유틸리티 기업의 소비자 보호 규정 준부를 보장하는 데 집중해왔습니다. 따라서 우리는 공공 이익을 위해 목표를 설정하고 행동할 수 있었으며, 또한 유틸리티 기업에 문제가 있을 때 소비자가 환불을 받을 수 있도록 보장할 수 있었습니다.”

Robert J. Rodriguez 주무장관은 이렇게 말했습니다. “우리의 최우선 과제는 기만적인 기업 활동, 불량 제품, 위험한 상품 및 서비스로부터 소비자를 보호하는 것입니다. 주무부

산하 소비자 보호국은 고객에게 사기꾼으로부터 스스로를 보호하는 방법을 알리는 한편, 기업이 모든 뉴욕 주민을 대상으로 공정한 시장활동을 하도록 지침을 제공하는 10의 노력을 통해 주민들을 도울 수 있어 기쁩니다.”

공무부 산하 소비자 보호청(Office of Consumer Services)은 뉴욕주에서 운영하는 에너지 서비스 기업(energy service companies, ESCOs)을 비롯해 뉴욕주 청정 에너지 전환의 핵심 요소 중 하나인 할당 에너지 자원(distributed energy resources, DERs), 에 대해 제기된 신고 사항을 감독합니다. 소비자 보호를 강화하기 위해, 서비스부는 2023년부터 에너지 브로커에 대한 규제를 시작했으며, 규제 대상 단체가 고객 서비스 제공 관련한 규정 및 규제를 준수하거나 그 이상을 제공하도록 관리하는 업무를 맡고 있습니다.

Central Hudson Gas & Electric Corp. 청구 관련 조사를 비롯해, 서비스부는 유틸리티 기업의 청구 시스템 및 프로토콜의 방만 운영 가능성에 대하여 New York State Electric & Gas Corp (NYSEG) 및 Rochester Gas and Electric Corp (RG&E) 조사를 확대했습니다.

조사의 일환으로, 서비스부의 고객 지원팀(Consumer Advocate)은 2023년 1월, 2월 직접 고객의 의견을 듣기 위해 피해 지역에서 일련의 공개 포럼을 진행했습니다. NYSEG 및 RG&E의 비용 청구 시스템 관련 문제는 서비스부가 고객 신고 건수의 폭발적 증가를 확인한 후 가시화되었습니다.

고객 불만 접수가 전례 없는 수준으로 증가한 상황의 직접적인 결과로, 서비스부는 기업의 고객 정보 및 비용 청구 시스템에 대한 검토 및 조사를 시작했습니다. 서비스부가 접수한 불만 신고는 잘못된 청구서 발송, 과도하게 낮은 청구서 발송, 다수의 청구서 동시 발송, 재생 에너지 고객에 대한 요금 청구의 어려움 등 다양합니다.

2023년 Central Hudson, NYSEG, RG&E 등에 제기된 고객 불만 신고의 수는 각각 1742, 4260, 2293건 등으로 급증했습니다. 이는 2021년 신고의 4배에 해당하며, 2022년 신고 건수보다 14 퍼센트 증가한 수준입니다.

2월 PSC는 2억 달러 규모의 뉴욕 에너지 공과금 크레딧을 시행해 전기 및 가스 유틸리티 기업이 운영하도록 했습니다. 이는 유틸리티 기업의 서비스 제공 요금 증가에 대한 요구 및 적정가격 유지에 대한 전반적인 압력을 고려하여 에너지 공과금 가격 증가분을 상쇄하기 위해 2023-2024 예산에서 자금을 지원한 것입니다. 에너지 공과금 크레딧은 일회성 크레딧으로 뉴욕주 유틸리티 고객 700만 명 이상에게 에너지 공과금 지원 혜택을 제공합니다.

소비자 지원 교육 프로그램의 일환으로, 서비스부는 에너지 비용 절감, 동계 및 하계 약천후 대비, 전국을 선도하는 뉴욕주의 유틸리티 소비자 보호법인 가정 에너지 공정법(Home Energy Fair Practices Act, HEFPA)가 보장하는 소비자 권리 교육 관련 내용을 알리기 위해 소비자들에게 종합 자료를 배포하고 있습니다. 서비스부는 또한 라이브 지원 예방, 풍부한 소비자 교육 자원, 시기 적절한 소셜 미디어 소비자 정보

캠페인 등을 통해 소비자들에게 알맞은 정보를 제공하여 교육하고 이들이 자신의 권리를 누릴 수 있도록 노력하고 있습니다.

유틸리티 기업에 대한 불만 접수 또는 소비자 서비스 정보는 <http://www.dps.ny.gov/complaints>에서 확인하거나 서비스부의 헬프라인 800-342-3377번에 월요일부터 금요일 오전 8시 30분부터 오후 4시까지 전화하면 가능합니다. 다음의 주소로 우편 발송 또한 가능합니다. NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

뉴욕주 소비자 보호국(New York State Division of Consumer Protection)은 뉴욕주 소비자를 교육, 지원하고 권리를 보장하는 역할을 수행합니다. 소비자들은 소비자 보호국(<https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>)에 불만을 제기할 수 있습니다.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: www.governor.ny.gov
뉴욕주 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
주지사실의 새로운 소식을 받아보십시오. ny.gov/signup | 81336번으로 NEW YORK 이라는 문자 메시지를 보내세요.

[구독 취소](#)