



苦情を申し立てられる先は？



電話サービスや請求書に関するサポートは以下のような方法で受けることができます：

- 利用している電話会社に連絡する
- CPUCに連絡する
- FCCに連絡する

問題が発生したらできるだけ早く利用している電話会社にサポートを求める

電話サービスや請求書に関して問題が発生した場合は、問題を解決するために、利用している電話会社にできるだけ早く連絡してください。

- 電話会社が提供しているフリーダイヤルに電話をかけたり、インターネットを通じてカスタマーサービスに問い合わせたりすることができます。
- カスタマーサービスの担当者の対応で満足に問題が解決しなかった場合は、責任者と話したいと求めてください。より上位の担当者であれば、より満足いく形で問題を解決できる権限を持っている可能性があります。

電話会社の実際の担当者につながるまでには数分ほどかかる場合があるので、電話連絡は忙しくないときにするようにしましょう。

電話会社がサポートを提供できなかった場合はCPUCにサポートを求める

利用している電話会社に連絡しても問題の解決をサポートできなかった場合は、CPUCの消費者担当部に苦情を申し立てることができます。CPUCは電話サービスや請求書に関する苦情についてサポートを提供してくれます。これには、承認していない料金を請求された場合や、電話サービスを提供する会社を勝手に切り替えられた場合などが含まれます。CPUCには以下の連絡先を通じて電話と、インターネット、および手紙で連絡することができます：

- 電話：1-800-649-7570
- インターネット：<https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>
- 手紙：CPUC Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 94102

裏面へ継続



California Public
Utilities Commission

505 Van Ness Ave. San
Francisco, CA 94102

800-848-5580 (Toll Free)
cpuc.ca.gov



苦情を申し立てられる先は？

表面から継続



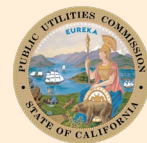
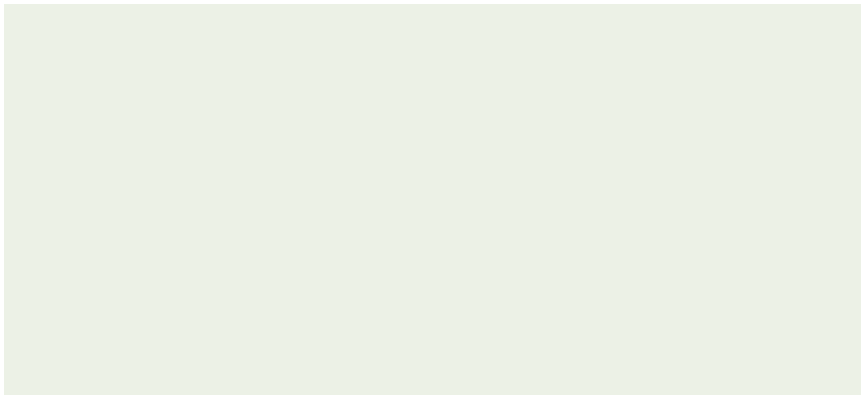
CPUCがサポートを提供できなかった場合は他の機関にサポートを求める

利用している電話会社もCPUCもサポートを提供できなかった場合で、問題が別の州からの通話または別の州への通話、もしくは別の国からの通話または別の国への通話についてもものである場合は、FCCに連絡することができます。FCCには以下の方法で連絡することができます：

- メール：fccinfo@fcc.gov
- インターネット：www.fcc.gov/cgb/complaints.html
- 手紙：Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
- ファックス：1-866-418-0232
- 音声電話：1-888-225-5322 TTY：1-888-835-5322

利用している電話会社に連絡する前に準備を整えておきましょう。請求書や、領収書、連絡中に参照したい情報を手元に用意しておき、連絡した日時や、対応した担当者、担当者が実行すると約束した対応の内容を記録してください。

CBOの連絡先情報：



California Public Utilities Commission

Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages

/多言語通信・支援(Team)プログラム

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

teemandchanges@cpuc.ca.gov

サービスプロバイダーとの紛争を解決できない場合は、TEAMのCBOに連絡してください。