

# 불만 사항 처리 절차

본 안내 시트는 기록용으로 보관해 두십시오.

**1. 귀하께서는 불만 사항을 접수하시고(온라인, 직접 방문, 우편) DCA로부터 도움을 구하시게 됩니다.** 귀하의 불만 사항에 대한 모든 증빙 서류(매장 영수증, 판매 청구서, 보증서, 계약서, 지불 완료 수표, 업무에 대한 통보서, 판결문 등)를 첨부하셔야 합니다. **DCA는 이러한 증빙 서류 없이 불만 사항을 처리하지 않습니다.**

**2. DCA는 귀하의 불만 사항과 증빙 서류를 검토합니다.**

DCA가 귀하의 문제를 해결할 수 있는 적절한 기관이 아닌 경우, DCA는 귀하의 불만 접수 서류를 되돌려 드리며, 대부분의 경우에는 귀하를 도울 수 있는 기관에 대한 연락처 정보를 알려드립니다.

**3. DCA가 귀하를 도울 수 있는 적절한 기관인 경우, DCA는 귀하의 불만 사항을 접수해서 중재를 시작하게 됩니다.** DCA는 귀하께서 진행 상황을 확인하실 수 있도록 소송 번호를 알려드립니다.

중재가 진행되는 동안 DCA는 귀하의 불만 사항 신고서 사본을 업체에게 보내서 서면상 답변을 요구하게 됩니다. 그 다음에, 대부분의 경우 DCA는 전화를 통해 귀하와 해당 업체 모두에게 전화해서 상호 합의 하에 사안이 종결되도록 합니다.

45일이 지났는데도 DCA로부터 연락을 받지 못하시면 311번으로 전화하셔서 불만 사항의 처리 상태를 확인해 주십시오. 소송 번호를 준비하고 게셔야 합니다.

**4. 불만 절차가 종료됩니다.**

경우에 따라 사안이 원만히 해결되지 않은 경우, DCA의 행정법 판사가 불만 사항에 대한 공청회를 열거나, DCA가 해당 사안을 법원에서 해결할 수 있다는 사실을 귀하께 알려드립니다.

**참고:** DCA는 귀하의 변호사 역할을 하거나 귀하께 법적인 조언을 드릴 수 없습니다. 귀하께서 주고 받으신 모든 서신의 사본은 귀하의 불만 신고 대상인 업체에게도 보내야 하며, 정부 기관에도 제공해야 할 수 있습니다. 공적 기록 요청에 의거하여 기록을 공개해야 하는 경우에는 DCA는 귀하의 개인 신상 정보를 제거할 것입니다.

## DCA로부터 면허를 받는 업종

오락실  
게임 장비(고정형/휴대용/임시용)  
경매인  
경매 회사(경매장)  
빙고 게임 운영자  
부팅 컴퍼니  
카바레(디스코텍 포함)  
캐atering 업체  
담배 소매업  
상업용 임대(빙고/확률게임)  
장애인 용품 업체  
채권 추심 업체  
전자 및 가전 기기 딜러  
전자제품 판매점  
직업 소개소  
확률 게임  
게임 피씨방  
주차장  
일반 업체  
일반 업체 배급업자  
집 수리 업체  
집 수리 영업 사원

마차 소유주 및 마차 마부  
세탁  
세탁 중계업  
자물쇠 제조공 및 견습생  
영사실 기사  
가판대  
전당포  
페디캡 사업 및 페디캡 드라이버  
당구장  
집달리(조직) 및 집달리(개인)  
저울 대리점/수리점  
고물상  
중고 자동차 대리점  
중고 총기류 대리점  
노천 카페  
관광 버스 및 관광 가이드  
특별 판매(폐업, 파산 등)  
상점 좌대  
보관 창고  
임시 스트리트 페어 업체  
견인차 운전사 및 견인차 회사  
견인차 면제

# What Happens to Your Complaint?

*Please keep this information sheet for your records.*

## 1. You file a complaint (online, in person, by mail) and want help from DCA.

You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCA cannot process your complaint without these documents.**

## 2. DCA receives and reviews your complaint and supporting documents.

If DCA is not the correct agency to assist you, DCA returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.

## 3. If DCA is the correct agency to assist you, DCA docket your complaint and begins mediation. DCA gives you the docket number which you should reference during any follow-up.

During the mediation process, DCA sends a copy of your complaint to the business for written response. Then, mostly over the phone, a DCA mediator speaks with both you and the business to reach an agreement and settle the matter.

If you have not heard from DCA after 45 days, please dial 311 to check the status of your complaint. Have your docket number handy.

## 4. Complaint closed.

In some cases, if the matter cannot be settled, DCA's administrative law judges will hear the complaint or DCA may inform you of the option to go to court.

*Please note: DCA cannot serve as your attorney or give you legal advice. Please be aware that copies of all of your correspondence will be forwarded to the business that is the subject of your complaint, and may be provided to other governmental agencies. It is DCA's policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.*

## Industries Licensed by DCA

Amusement Arcade  
Amusement Device (Permanent / Portable / Temporary)  
Auctioneer  
Auction House (Premises)  
Bingo Game Operator  
Booting Company  
Cabaret (including discos)  
Catering Establishment  
Cigarette Retail Dealer  
Commercial Lessor (Bingo/Games of Chance)  
Dealer in Products for the Disabled  
Debt Collection Agency  
Electronic & Home Appliance Service Dealer  
Electronics Store  
Employment Agency  
Games of Chance  
Gaming Café  
Garage and Parking Lot  
General Vendor  
General Vendor Distributor  
Home Improvement Contractor  
Home Improvement Salesperson

Horse Drawn Cab Owner & Horse Drawn Cab Driver  
Laundry  
Laundry Jobber  
Locksmith & Locksmith Apprentice  
Motion Picture Projectionist  
Newsstand  
Pawnbroker  
Pedicab Business & Pedicab Driver  
Pool or Billiard Room  
Process Serving Agency & Process Server (Individual)  
Scale Dealer/Repairer  
Scrap Metal Processor  
Secondhand Dealer Auto  
Secondhand Dealer & Secondhand Dealer Firearms  
Sidewalk Café  
Sightseeing Bus & Sightseeing Guide  
Special Sale (Going Out of Business, Liquidation, etc.)  
Stoop Line Stand  
Storage Warehouse  
Temporary Street Fair Vendor  
Tow Truck Driver & Tow Truck Company  
Tow Truck Exemption