



# 불만사항 처리 절차

종종 소비자들은 서비스를 제공한 피허가자나 시설의 관리자 또는 소유주와 불만스러운 상황에 대해 협의함으로 불만족스러운 서비스에 대한 문제를 해결할 수 있습니다. 그러나, 문제를 해결할 수 없는 경우, 미용국에 불만을 신고할 수 있습니다. 이발, 미용, 전기 분해 요법, 심미적 또는 매니큐어 서비스를 받는 동안에 손상을 입었다고 느끼는 경우, 미용국은 불만을 신고할 것을 권합니다.

**질문** 미용국은 어떤 종류의 불만 사항을 취급합니까?

**대답** 미용국은 무면허 활동, 살롱 내의 비위생적 조건, 사기, 거짓 광고 및 소비자가 서비스로 인해 상처를 입는 경우로 인해 제기되는 불만 사항에 대해 대응합니다.

**질문** 미용국이 불만 사항으로 간주하지 않는 문제에는 어떤 것들이 있습니까?

**대답** 미용국은 다음 사항은 불만 사항으로 간주하지 않습니다:

1. 살롱에서 부과한 가격
2. 빈약한 소비자 서비스
3. 제공된 서비스에 대한 불만

**질문** 서비스를 받는 동안 상처를 입은 경우, 어떻게 해야 합니까?

**대답** 서비스를 받는 동안 상처를 입은 경우, 다음의 조치를 취해야 합니다:

1. 피허가자, 관리자 또는 소유주와 상황에 대해 협의합니다.
2. 상처에 대해 사진을 찍습니다.
3. 필요한 경우 즉시 의사에게 치료를 받습니다.
4. 미용국에 불만 사항을 신고합니다.

**질문** 미용국에 불만 사항을 어떻게 신고합니까?

**대답** 모든 불만 사항들은 서면으로 접수되어야 합니다. 불만 사항 신청서 양식은 [www.barbercosmo.ca.gov](http://www.barbercosmo.ca.gov) 사이트에서 찾아 볼 수 있습니다. 서면으로 작성된 불만 사항 신청서는 우편으로 미용국에 직접적으로 송부할 수 있습니다.

뒷면에 계속

**질문** 미용국이 불만 사항을 처리하는 데 얼마의 시간이 소요됩니까?

**대답** 미용국은 적시에 불만 사항을 해결하기 위해 최선을 노력을 경주합니다. 때때로, 불만 사항의 성격 및 복잡성으로 인해 조사하는데 오랜 시간이 걸릴 수 있습니다. 불만 사항이 종결되면, 소비자에게 그 결과를 고지합니다. 소비자들은 불만 사항의 처리 상태를 확인하기 위해 미용국에 언제든지 문의할 수 있습니다.

**질문** 불만 사항에 대한 처리 결과로 미용국은 피허가자에게 어떤 유형의 조치를 취하게 됩니까?

**대답** 미용국의 조사로 법률 및 규정 위반이 확인되는 경우, 피허가자는 소환장과 벌금을 받게 됩니다. 아주 심각한 경우, 미용국은 면허의 정지나 취소를 포함한 징계 조치를 취하기 위해 피허가자를 캘리포니아 검찰청에 회부합니다.

