

# 華州檢察署消費者志工制度簡介

方國輝\* 著

壹、前言

參、申訴案件之處理

貳、志工與工讀生之招募與訓練

肆、結論

## 壹、前言

結合消費者志工或工讀生之力量，協助政府辦理消費者諮詢服務或受理申訴案件，已成為美國各級政府推動消費者服務之常用模式，即便是負責犯罪偵防之州法院之檢察署，在辦理與消費者相關事務時，亦多採行此種作法。

以華盛頓州(以下簡稱華州)檢察署為例，該署之消費者保護處(The Consumer Protection Division)在該州所設立之七處消費者資訊中心(Consumer Resource Center，以下簡稱消費者中心)，除了各中心主管及庶務人員由該署人員兼任外，有關中心之消費者諮詢與受理申訴之事宜，則全部由志工(Volunteer)或工讀生(Work-Study Students)擔任。根據該署之口頭說明，七個消費者中心受理的電話諮詢件數，每年在二十七、八萬通左右，受理之書面申訴件數也都超過二萬件以上，顯見民眾對該署消費者中心之工作能力具有高度信賴。另據說明，消費者中心介入消費申訴案，致使消費者與企業達成協議，使消費者節省之成本(cost)，每年也在五百萬美元以上。從上述說明，足以顯示結合消費者志工的力量參與政府之消費者事務，如果運用訓練得宜，對改善政府人力不足問題，落實消費者服務品質，的確助益不小。

根據本人實地參訪該州西雅圖區消費者中心之感覺，不僅消費者志工在作業上有條不紊，而且對本身工作之要求非常高。該署消費者中心能使志工發揮其功能，與其周詳之志工招募、訓練與工作規劃，均有密切之關係。為供參考起見，謹將所見所聞略作介紹如后。又此次在該署停留時間有限，文中諸多說明，均屬該署所提供之書面資料，訛誤之處在所難免，尚請不吝指正。

\*作者為中國文化大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會法制組組長。

## 貳、志工與工讀生之招募與訓練

### 一、招募部分

華州檢察署為因應消費者中心之志工與工讀生流動性大的問題，每年都會舉辦四次（第一次在十二月至一月間、第二次在三月至四月間、第三次在六月至七月間、第四次在九月至十月間）之招募活動，透過發布新聞稿（如附件）並分函州內之專科以上學校及高齡者團體傳遞招募之訊息。其招募特色之一，係有意應徵者，必須承諾至少能在消費者中心工作六個月以上及每週工作十二小時以上。至於資格則無任何限制。另應徵消費者中心之工讀機會者，尚須經就讀學校之同意，並須該檢察署與該州高等教育協調委員會訂立契約，過程非常謹慎，以保障工讀生權利。

此次參訪西雅圖消費者中心時，對該中心配置之十三名志工及工讀生，全部均為大專學生頗感興趣，據告係因學生擔任志工之時數可抵實習學分，故很多學生有擔任志工之意願。此種擔任志工可抵學分之做法，不僅可以讓學生養成參與公益之正確觀念及增加公益團體之志工人力來源，也可以讓學生在工作中獲取寶貴之社會經驗及儘早充實有關處理消費者問題之能力，一舉數得，值得國內借鏡。

### 二、訓練部分

由於消費者中心之志工係屬服務消費者的窗口，為提昇志工之服務品質，因此每位經甄選錄用之志工及工讀生均須接受八小時之職前訓練及嗣後之各種不同主題之在職訓練。以下謹就訓練之內容略作說明如次：

#### (一)有關職前訓練部分：

主要包括 1. 介紹消費者資訊中心之組織、功能與任務。2. 介紹其他與消費者事務相關之消費者團體及政府單位之資料。3. 介紹接聽電話準則。

#### 1. 介紹接聽電話之規定方面：

為了使志工及工讀生在答覆消費者之詢問，不致因答覆失當，造成困擾，該署除要求志工及工讀生注意電話禮貌及以愉悅心情、誠懇態度應對外，也要求志工及工讀生把握分際，遵守下列之接聽電話之規定。

(1) 消費者詢問之問題如涉及法律層面事項，志工須了解自己並非檢察官，為免使消費者誤以為志工之說明，係代表該署之立場，因此該署要求志工絕對不可以任何形式，提供法律意見或個人見解。

(2) 答覆消費者詢問事項時，絕不可使用"總是 (always)"、"從來沒有

(never)"、"絕對是(definitely)"、"他們不可以這樣作(they can't do that)"、"妳是對的，他是錯的(you're right and he's wrong)"、"這件事顯然已違反---(there is clearly a violation---)"、"我不是檢察官，但是(I'm not an attorney, but---)"等武斷的用語，以免引起消費者錯誤之認知。

- (3)消費者請我們提供某特定企業之信用資料或該企業以往被申訴資料時，應請消費者逕洽較佳企業局(Better Business Bureau)等有權提供類似案件之團體辦理。該署認為縱然該署檔案中有相關資料，亦不可告知，除了涉及權責之理由外，被申訴並不代表企業已違法，為免造成企業之傷害，故該署不提供外界是項資訊。
- (4)遇到媒體記者或消費者打聽該署偵查中之消費案件時，應本偵查不公開原則，絕不提供相關資訊，但對於媒體記者之詢問，仍應轉給消費者中心之主管，俾妥為處理。
- (5)對於勞資糾紛等形式上非該署主管之申訴案件，除告知申訴人相關主管機關資料，請逕洽辦裡外，為掌握該被申訴企業有無欺騙消費者之不正行為，志工亦被告知應適時鼓勵申訴人提供相關之資料，以便陳請主管作為偵辦與否之參考。

## 2. 介紹消費者中心之內容方面

中心為便利消費者之利用與減輕志工及工讀生之負荷，已經完成了二種重要的輔助機制。其一係將消費者常見或經常詢問之消費問題，例如廣告(Advertising)、郵購及電話購物(Mail and Telephone Orders)、消費信用與催收(Consumer Credit and Collection)、租賃(Landlord and Tenant)等多達一百二十五種消費者關心之資訊，予以錄音，成立消費者語音專線(Consumer Line)及州民免費專線，以提供消費者二十四小時之語音服務，其次，該署對聽障者之權益也很重視它，設有聽障者專用之電話及免費電話。其二，該署消費者保護處為簡化志工及工讀生處理申訴案件之作業負擔，將志工所需使用之相關函件，擬定不同情況之擬定制式函稿，以供使用。有關詳細說明，請參見後述之「申訴案之處理」節。有關對消費者資訊中心之介紹部分，除前述二點外，尚包括下列重點：

- (1)介紹該中心五種常用之申訴類型表格，包括汽車維修(Auto Repair)、行動房車(Mobile Homes)、電話行銷(Telemarketing)及一般性申訴案件之表格等。另外也告知志工在寄送上述表格給消費者時，應一併

將填表須知及該署編印與申訴案相關之消費資訊，寄給申訴人，俾申訴人可以採取必要之措施，或尋求其他更有效之管道，以維護自身之權益。

- (2)告知志工如何使用電話紀錄單及何種案件應使用電話紀錄單。除志工認為重要之電話應使用電話紀錄單外，該署規定對於檢察署正偵辦或調查之案件或有關於電話行銷公司之申訴案件之來電，一定要使用電話紀錄單，以掌握被申訴人之不法動態。
- (3)介紹消費者中心建置之八種主要電腦檔案及操作方式。此等檔案分別是：①該中心之公佈欄檔 (CRC Bulletin Board)；②被申訴人檔 (Respondent Data)；③依被申訴人姓名序所建置之申訴檔 (Search for Respondent by Name)；④申訴資料檔 (Complaint Data)；⑤快速蒐尋與消費者事務相關機關之資料檔 (Quick Referral List)；⑥依相關機關名稱序建置之資料檔 (Search Referral by Name)；⑦依主題別之新聞稿資料檔 (News Release by Topic)和⑧宣導資料 (含前述之消費者專線) 檔。另外，該中心亦建置有協助志工及工讀生決定是否可受理消費者向該署之申訴或建議向有關機關申訴之參考檔範例 (CP process and Referral)，以利志工最妥適之處理。

該署對志工之工作安全也很重視，例如志工接待消費者之會客室設計，除了志工的座位靠會客室門的這一邊，而消費者的座位安排在會客室之內側，以防有危險狀況時，志工可以先行離開會客室外，中心在訓練時，也會要求志工對於會見情緒激動或有怪異狀況之消費者時，應提高警覺，先將會客室門打開及遵守相關之會客準則，以維護自身之安全。此外，在志工座位旁邊，另裝置有緊急鈕，他們稱之為 Panic button，此鈕一按，警察及保全人員均會及時趕來援助。

## (二) 有關在職訓練部分：

在職訓練之目的，在於提昇志工在消費者諮詢相關問題時之答覆能力，因此在職訓練之重點以常見之消費者問題所應具備之知識為主，訓練項目包括汽車修護、汽車買賣、消費信用、電話行銷、廣告、慈善捐贈、租賃等問題，內容則重在介紹該等問題所涉及之法令。另外志工對於申訴案件負有協助檢察官蒐集相關資料之任務，因此在申訴案之初步調查 (Preliminary investigation) 階段中，志工應行辦理事項亦為訓練之項目，其內容包括如何 1. 蒐集本署有無其他與本申

訴案同一原因事實之申訴資料，2. 蒐集其他機關（如稅務單位、各級主管商業登記單位與 Better Business Bureau 等）有關與該申訴案相關之申訴案件或其他相關登記資料。

華州檢察署消費者保護處檸檬科掌理新車瑕疵案件之處理及檸檬法之研修、宣導與適用，與消費者權利有密切關係。另檢察署下設之反托拉斯部門及法律服務部門，亦與志工之工作有關，因此有關檸檬法之介紹及上述各部門之運作，亦為在職訓練之介紹事項。

### （三）工讀生之角色

消費者中心之工作雖由志工及工讀生共同負責，但由於工讀生領有報酬，因此在工作之安排及權責之分配上，該中心把工讀生當作是團隊之主力，所期待於工讀生者，亦較對志工之期待為高。

工讀生除應具備志工應備之能力外，該署更期盼工讀生具有下列之能力：

1. 具有與不同教育程度、背景之民眾，圓融溝通之技巧。
2. 對消費者提出之問題，能從消費者保護相關法規之觀點進行分析，並對消費者提出妥適之看法。
3. 熟悉各種與消費者保護相關之法規及運用。
4. 具有蒐集與評估申訴案件之證據及撰寫受理申訴報告之能力。
5. 具有與同仁良性互動之能力。
6. 熟悉企業之運作及具備處理各項事務緩急輕重之能力。

目前該署在華盛頓州所設之七個消費者中心，工讀生均係經由各校財務協助辦公室（financial aid office）推薦而來，一般而言，素質水準比較整齊。又依該州之規定，凡提供工讀生報酬之單位，就所支出報酬之六十五%，得向政府申請退還。此種做法使更多企業樂於提供工讀機會，值得國內教育與稅務單位之參考採用。

### （四）其他

依消費者中心所定之志工及工讀生工作準則之規定，下列數點，似可作為國內運用工讀生之參考。

1. 須依排定之上下班時間，逐次在簽到（退）簿上為簽到與簽退之記載，並依排定時間用餐。
2. 上班時間嚴禁穿著 T 恤、短褲、拖鞋，並且不得在上班時間不假外出或擅離工作崗位。
3. 應迅速接聽民眾來電。

4. 有事離開，須較長時間始能返回座位者，須先向主管報告始可離開，若是不能在排定時間上班，應事先請假。
5. 不可在上班時間談論私事，而且非有必要，亦應避免用公家電話談論私事，如有使用，亦應長話短說。
6. 每日下班前，應將自己之工作區域收拾乾淨，共同維護辦公環境之整齊清潔。
7. 對於任何之宣導品或制式函稿，如僅剩一份時，不得逕自取走，應向主管報告，如所剩無幾，亦應儘早提醒主管補充。
8. 不可假借名義在外招搖，或利用本中心之工作機會，圖謀不當之利益。

### 參、申訴案件之處理

志工和工讀生所擔任之工作，除了答覆消費者之諮詢與提供消費者相關資訊外，處理消費者之書面申訴也是其主要職責（responsibility）之一。為使書面申訴案件得以有條不紊進行，並利管考起見，消費者中心亦訂有作業規範，一般而言，消費者中心受理消費者之書面申訴案件，計有四個處理階段，即一、總收發階段；二、分案階段；三、志工處理階段；四、結案階段，以下僅就各階段之規定擇要說明。

#### 一、總收發階段

總收發室收到消費者之書面申訴函後，應將下列資料鍵入電腦：1. 收文日期；2. 申訴人與被申訴人姓名與地址；3. 案件申訴方式（信函、親自送來、其他單位移來、其他）；4. 本申訴案收文號，共計九碼，前二碼代表七個資訊中心之代碼，次二碼為受理年度代碼，後五碼係申訴案流水碼。

總收發室完成鍵入工作後，電腦即可顯示消費者資訊中心目前收件總數，過去二年收件數與前二項合計數。

#### 二、分案階段

總收發室將上述申訴案送交消費者中心之主管後，主管人員在作業上先審查有無不屬該署主管之案件，如有不屬該署權責之申訴案，原則上逕自移送相關單位，不再轉交志工核辦。

此外，在分辦案件前，主管應製作申訴個案清單（covering sheet），依標準事業代碼（standard industry code）載明代號、共同被申訴人（co-respondent）、交錯資訊（cross reference）等資料後，再逐案分交各志工承辦。所稱共同被申訴人，以出售汽車為例，其被申訴人可能是汽車經銷商，其共同被

申訴人可能是汽車製造商，而所謂交叉資訊，例如被申訴人之營業登記名稱與實際使用之企業名稱不一，或是被申訴人使用之通訊地址與營業地址不同時，則同時將其使用之營業登記名稱或通訊地址一併記明，即為交叉資訊。

一般而言，為減少志工對申訴案之摸索，主管於分案時，多儘量將申訴類型相同之案件，如催收糾紛申訴案、健康俱樂部糾紛或電話行銷糾紛申訴案，分給處理經驗豐富之志工，一方面加速案件之處理，一方面亦可讓志工具專業之水準。

分案時，對於申訴人要求保密之案件，除非申訴人同意該中心將申訴案轉交被申訴人處理，否則該申訴案即予結案。故遇有類似要求之申訴案，主管會在個案分辦清單上載明，要承辦之志工先洽申訴人之意見，如申訴人不同意將申訴案轉請被申訴人答辯，即予結案。

此外，為控管作業之需要，志工第一次函送被申訴人之函稿，均由主管人員視申訴內容，隨申訴案檢送代號 C500 至 R572 之定型函稿，供志工使用，一方面亦具有控管之作用。上述函稿中，目前最常用之第一次函被申訴人之函稿格式為代號 C500 及 R500 二式。

### 三、志工處理階段

#### (一) 處理申訴案件應注意之事項

志工在第一次去函被申訴人前，依消費者中心之作業規範，志工須注意下列事項：

1. 查閱分辦清單上所載之申訴人或被申訴人資料，標準企業代碼（SIC）是否無誤，如有錯誤，應先以紅筆更正，以便文書部門在收到該案件時，可以在電腦上即作更正。
2. 申訴函有無要求以密件處理。
3. 分辦清單有無漏列共同被申訴人（co-respondents）及交錯資訊（cross-reference）。此外，亦應檢查分辦清單上有無在相關欄位載明當事人之爭議金額（amount of dispute）及所載金額是否正確等。
4. 申訴函之內容如果不清楚或檢附之事證與申訴事項不相干時，須先函請申訴人補充相關事證或具體明確說明申訴內容後，再函轉被申訴人答覆，以免被申訴人收到中心之來函後，無從處理或缺乏答覆之意願。
5. 申訴人如果是檢附收據原本或契約之正本時，志工應妥為存放於個別申訴案之檔案夾，並作註明。該等收據原本或契約正本於下次函復申訴人時，應即一併寄還。

此外，為免延誤重大申訴案之處理時限，消費者中心每週會列印未結案件稽

催清單 (hot complaints)，促使志工注意辦理。此外，中心並要求志工本身亦應建立備忘檔 (tickle file)，期使處理申訴案之工作得以按部就班進行。為配合建檔作業，該中心並定有新案、待結案等建檔作業規範，以供志工遵循。該中心之建檔工作落實，對申訴案件之管制考核作業，助益甚大。

## (二) 志工使用之定型化函稿

志工受理申訴案後，通常係先將申訴函轉被申訴人，其後在處理申訴案，須與申訴人或被申訴人溝通，原則上亦多以信函之寄送為之。因此為簡化志工之擬稿作業，消費者中心業依各種不同之情況，定有各種制式函稿，除有特別修改之必要外，志工可以用制式函稿處理，工作上十分方便。

根據消費者中心提供之制式函稿目錄觀之，各種制式函稿類型，幾至鉅細無靡，顯見投入心力之多。以下僅略舉幾種該中心與申訴人及被申訴人間使用之制式函稿種類。

### 甲、與申訴人有關之制式函稿

1. 申訴函中所提之附件，未隨函寄送時，請申訴人補寄該等附件之函稿。
2. 請申訴人來電與承辦人聯絡之函稿。
3. 請申訴人補提相關文件或提供其他資料之函稿。
4. 請申訴人提供被申訴人地址之函稿。
5. 對於申訴人質疑消費者中心不能進一步處理其申訴案時，中心之答覆說明函稿。
6. 對於申訴事項經查被申訴人並無過失情事，答覆申訴人之函稿。

### 乙、與被申訴人有關之制式函稿

1. 第一次寄給被申訴人函後十四日，仍未收到被申訴人之復函，依規定須再函催之函稿。本函稿採一式三份，一份送被申訴人，一份送申訴人，另一份留底。
2. 申訴人不滿意消費者中心結案方式，再行提供證據前來，中心如認確有再續行處理必要時，再函請被申訴人答覆之函稿。
3. 被申訴人如就關鍵問題避重就輕，虛言應付時，再函被申訴人妥善答覆之函稿。
4. 依規定已經二次函催被申訴人，而被申訴人仍未答覆時，所使用之第三次函催稿（註：本函稿之措詞比前二次更為強硬。）

### 丙、其他

1. 被申訴人非屬本州之企業，移請該企業所在地州檢察署辦理之函稿。

2. 寄送給被申訴人之函件經郵局退回，函覆申訴人請逕洽被申訴人之函稿。
3. 被申訴人為郵購業者，移請郵局辦理之函稿。
4. 被申訴人已經停業關閉，經多方聯絡，未能查獲被申訴人之最新電話與地址時，答覆申訴人該申訴案業已結案之函稿。（註：依消費者中心規定，志工以此方式結案時，應同時在該申訴案分辦清單所附之電話聯絡表中，記載曾與各相關單位，包括①州政府主管商業執照部門（State Dept of Licensing），②郡等地方政府主管商業執照部門，③州稅務局及其他單位之聯繫情形，以利日後查閱）。
5. 所受理同一申訴原因之多數申訴案件，因被申訴人地址不明，請郵局協查之函稿。
6. 所受理之申訴案件，經查其他單位已進行調查者，移請該等單位併案辦理之函稿。

### （三）申訴案之處理時限

根據華州檢察署消費者保護處之規定，志工於函送被申訴人之第一次信函後十四日內，如被申訴企業未函覆時，承辦之志工或工讀生，應使用相關之制式函稿（通常為 R600 或 R601），再函請被申訴人答覆。

若第二次之函件於寄出後十四天內仍未獲被申訴人答覆，依規定，志工應以電話洽被申訴人，詢問是否已收到該消費者中心之去函，及對受申訴案之回應意見及所持理由。倘受申訴人在電話中已表達其態度，為利日後存檔以及答覆申訴人之用，仍應請該受申訴之企業將其意見及理由，以書面答覆該中心。

此外，對於已無法聯繫之被申訴人，依規定，志工仍須持續聯絡達二個星期以上，確無結果，始可結案，並將聯絡情形載明於電話紀錄中。

### 四、結案階段

志工受理之申訴案，在結案時，須配合辦理下列事項，分別為：

1. 在分辦清單上填載結案日期、處理結果分類代碼、經調解成功案件，使申訴人實際節省之金額，若未能精確計算，則記載預估節省金額。由於此項數據與中心之服務成效有關，因此要求志工一定要在相關欄位中載明，志工若有困難，應直接向申訴人查詢。
2. 對於移轉由相關機關處理之案件，分辦清單上亦須載明其移辦情形。
3. 志工對申訴案之處理如有感受或意見，不應記載於分辦清單或申訴案相關資料中，但可以寫備忘錄，一併放入檔案中。
4. 志工完成結案手續後，應即將申訴案及分辦清單呈送主管或指派之專人覆

核，並經檔案部門在結案檔上鍵入相關資料，始完成結案作業。

## 肆、結語

華盛頓州檢察署消費者保護處結合志工之力量，從事消費者諮詢與申訴案之處理，深獲肯定，與其制度之設計、運作等相關環節妥為規劃，落實執行有密切關係，個人以為下列四點作法，似可作為今後政府辦理消費者事務之各機關，引進志工制度之參考。

- 一、在轄區內普設消費者資訊中心，並與學校合作，使學校承認參與志工服務之學生，在具備一定之條件下，得抵充學分。讓學生有機會參與政府消費者事務之推動，並使青年學生及早體會消費者事務之重要性，是奇特色之一。
- 二、志工之服務品質與職前訓練及在職訓練之成果有密切關係。該中心能妥善規劃訓練課程與教材，並透過有效之訓練方法，使志工迅速建立正確之服務觀念與具備服務消費者之知識，亦為其制度之特色。其次，該署對建立志工作業之管理與規範機制十分用心與周詳，亦有助於志工服務品質之提昇，均可作為借鏡。
- 三、為使志工之工作內容單純、簡化，使志工得以勝任愉快，所規劃之制式函稿作法，亦為重要特色之一。其次，所建置之消費者二十四小時語音服務專線，能提供一五〇種以上（如附件二）之消費資訊，雖在美國十分普遍，但國內尚不多見，故亦可作為國內辦理消費者服務事項之參考。
- 四、為使一般消費者及聽障重聽之消費者能獲得該署所提供之服務，該署所設之消費者專線及州內免費電話及聽障者專線與免費電話，在國內亦少採行，其次，該署在保障志工安全所設統計之會客室及求救按鈕（panic button）亦均有參考之價值。

結合消費者志工力量，以落實對消費者之保護，為未來之潮流。但如何方能喚起政府與社會大眾對消費者志工制度之重視，並使消費者志工透過制度之運作，發揮其功能，使政府之消費者志工制度得以蓬勃發展，無論在理論或實務之觀點，個人認為仍有諸多可供研討之課題。今後仍有賴各關心消費者志工制度之先進，共同致力於相關理論與作業之規劃與充實。

附件

APPENDIX



Christine O. Gregoire

## ATTORNEY GENERAL OF WASHINGTON

900 Fourth Avenue #2000 • Seattle WA 98164-1012

### INTERNSHIP OPPORTUNITIES

### VOLUNTEER AND WORK-STUDY

THE CONSUMER PROTECTION DIVISION IS RECRUITING WORK-STUDY AND VOLUNTEER STUDENTS TO ASSIST THE DIVISION IN RESPONDING TO INQUIRIES FROM THE PUBLIC, MEDIATING CONSUMER COMPLAINTS AND PROVIDING SUPPORT SERVICES TO INVESTIGATORS AND ATTORNEYS.

#### FUNCTIONS OF THE OFFICE

- \*MEDIATE CONSUMER COMPLAINTS
- \*EDUCATE THE PUBLIC ABOUT CONSUMER ISSUES
- \*INVESTIGATE UNFAIR AND DECEPTIVE BUSINESS PRACTICES
- \*LITIGATE CASES THAT INVOLVE VIOLATIONS OF CONSUMER PROTECTION STATUTES

#### RESPONSIBILITIES AND LEARNING OPPORTUNITIES

- \*RESPOND TO PUBLIC INQUIRIES AND MEDIATE DISPUTES BETWEEN CONSUMERS AND BUSINESSES
- \*IDENTIFY AND INVESTIGATE UNFAIR AND DECEPTIVE BUSINESS PRACTICES
- \*PREPARE REPORTS FOR INVESTIGATION
- \*COMPLETE A COMPREHENSIVE TRAINING SEMINAR ON CONSUMER ISSUES
- \*RECEIVE ONGOING TRAINING IN SPECIFIC AREAS OF CONSUMER LAW

#### WE REQUIRE INDIVIDUALS WHO ARE:

- \*MATURE, HIGHLY MOTIVATED AND ENJOY WORKING WITH THE PUBLIC
- \*ABLE TO WORK AT LEAST 12 HOURS PER WEEK
- \*WILLING TO MAKE A 6-MONTH COMMITMENT

#### FOR MORE INFORMATION CONTACT:

KATHY MUIR  
CONSUMER RESOURCE CENTER  
OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL  
900 4TH AVENUE, SUITE 2000  
SEATTLE, WA 98164  
206-587-4289

ATTORNEY GENERAL'S OFFICE SEEKS VOLUNTEERS FOR LOCAL CONSUMER RESOURCE CENTER

SEATTLE--The Attorney General's Office is now seeking volunteers to work with the public and businesses in resolving consumer complaints.

"The volunteer program is beneficial to both the office and the individual," says Attorney General Christine O. Gregoire. "Volunteers acquire a working knowledge of consumer law and improve their own skills by seeing the problems others have encountered. Volunteers are invaluable in dealing with the workload during these tight budget times."

The Attorney General's Office has seven Consumer Resource Centers located in Seattle, Tacoma, Bellingham, Olympia, Spokane Vancouver and Kennewick. Volunteers in these centers handled more than 22,000 written complaints last year, and answered over 266,000 telephone calls from consumers requesting assistance.

Volunteers' duties include answering phone inquiries, and evaluating and mediating complaints, and may also include assisting staff investigators and attorneys.

Volunteers must be available to work a minimum of 12 hours a week over a period of at least six months. College students may receive class credits for their work, and reimbursement for transportation costs is available.

For further information and to schedule an interview, call Kathy Muir at (206) 587-4289.



## Office of the Attorney General

Christine O. Gregoire, Attorney General

Statewide Toll Free Number: 1(800) 551-4636

Hearing Impaired: 1(800) 276-9883

### CONSUMERLINE

#### HOW TO USE CONSUMERLINE

**CONSUMERLINE** has more than 125 recorded messages on consumer protection topics. To reach **CONSUMERLINE**, call:

**TOLL-FREE STATE-WIDE:** (800) 692-5082  
OR (800) 276-9883 (TDD) Hearing Impaired

**In Seattle:** 464-6811 or 464-7291 (TDD) Hearing Impaired  
The Seattle number is available 24 hours a day to callers with touch-tone phones.

Have a pencil and paper ready when calling.

Copies of the scripts are available from the Attorney General's Office.

#### ADVERTISING

- 101 Rainchecks: When to ask for one
- 104 Bait and switch advertising

#### APPLIANCES

- 121 Before you call the repair person
- 122 Repair problems
- 147 Service contracts
- 960 Warranties: Your rights

#### AUTOMOTIVE (See also Lemon Law)

- 140 Choosing an auto repair shop
- 141 State auto repair law
- 163 Taking your car to the repair shop
- 142 Auto repair problems
- 143 Tips on buying a new car
- 144 Tips on buying a used car
- 145 New car warranties
- 146 Used car warranties
- 147 Service contracts
- 149 Leasing
- 150 Recalls and safety defects
- 153 Repossession: Your rights
- 160 Auto emissions testing
- 161 After your car fails the emissions test

**BOOKS AND MAGAZINES**

- 200 Mail order clubs
- 201 Rules for negative option mail order clubs
- 202 Magazine subscription sales.

**BUSINESS OPPORTUNITIES AND INVESTMENTS**

- 220 Franchises and business opportunities
- 222 Vending machines
- 226 Illegal pyramid schemes

**CAMPING CLUBS AND TIME-SHARES**

- 243 Time-shares
- 322 Camping clubs

**CONDOMINIUMS**

- 240 Answers to basic questions about condos
- 241 A condo as your main residence

**CONSUMER ACTION**

- 260 Resolving your own problems
- 261 Complaints: How the Attorney General's Office can assist you
- 262 Addresses and phone numbers of the Attorney General's Offices
- 263 Have you considered the media, your legislator, or consumer groups?
- 290 What is ConsumerLine?

**CONTRACTS**

- 300 Before you sign that contract!
- 320 Contract Cancellation Rights

**CREDIT**

- 340 Credit bureaus: What's in my file?
- 341 Your right to a fair credit report
- 342 Errors in credit card billing
- 343 Credit cards: You can withhold payment for defective merchandise
- 344 Lost or stolen credit cards
- 351 How do I establish credit?
- 352 Co-signing a loan
- 354 Credit discrimination
- 355 Women and credit
- 356 "Bounced checks"
- 357 Overdue bills: Ways you can avoid problems
- 358 Collection agencies: Your rights
- 360 The wage earner's plan: An alternative to bankruptcy
- 361 "Credit Repair" Companies

**CRIME**

- 370 Crime Prevention Introduction and Operation Identification
- 371 Making your home safer
- 372 BlockWatch: Neighbor helping neighbor
- 373 Crime Prevention: The Older Person
- 375 Bunco: How not to lose the old "con games"
- 380 Resources for crime victims
- 382 Missing persons
- 384 Crime Victims Compensation

**EDUCATION AND TRAINING**

- 400 Vocational schools

**EMPLOYMENT**

- 420 Work-at-home schemes
- 421 Tips on finding a job
- 422 Private employment agencies

**FUNERALS AND OTHER RELATED SERVICES**

- 460 Preplanned arrangements
- 465 Funeral cost and service options
- 470 Cemeteries and related arrangements

**HEALTH AND FITNESS**

- 500 Can I Save Money on Drug Purchases?
- 501 Health and fitness clubs
- 502 The Health Club Law
- 503 Buying a hearing aid
- 504 Water filtration systems

**HOME IMPROVEMENTS**

- 530 Selecting a contractor
- 531 Home improvement contracts

**IN-HOME SALES/SOLICITATIONS**

- 550 Door-to-door sales
- 551 Telephone sales
- 552 Charities
- 553 Telephone fraud
- 320 Contract Cancellation Rights

**INSURANCE**

- 570 Mail order insurance

**LANDLORD/TENANT**

- 600 Landlord's responsibilities
- 601 Tenant's responsibilities
- 602 Deposits
- 603 Repairs: Requirements of the law
- 604 Raising the rent and other changes in the rental agreement
- 605 Evictions
- 606 Lockouts, shut-offs and other illegal actions
- 608 Rights of all tenants
- 609 How to find a place to rent
- 610 Rental listing agencies
- 611 Notice to Leave: Ending rental agreements and leases
- 615 Notice to Leave: Repair disputes and condo conversions
- 612 Leases and rental agreements: What is the difference?
- 613 Leases and rental agreements: Before you sign
- 614 Abandonment

**LAND BUYING**

- 630 In-state land sales
- 631 Out-of state land sales

**THE LAW AND YOU**

- 650 Small Claims Court
- 651 Small Claims Court: Collecting what you've won
- 655 Arbitration Hearings

**LEMON LAW (NEW CAR WARRANTY ACT)**

- 170 A General Overview of the Lemon Law
- 171 Vehicles covered by the Law
- 172 What is a Lemon?
- 173 Records you need for a Lemon Law Claim &k12H
- 174 What Should you do if you have a Lemon?
- 175 Filling out the Request For Arbitration Form
- 176 How Arbitration Requests are processed
- 177 After you've been accepted for Arbitration
- 178 The Arbitration Hearing
- 179 Do you want a Replacement Vehicle or a Refund?
- 180 The Arbitration Decision
- 181 Special information on Leased Vehicles
- 182 Spanish Overview
- 183 Video Information "Lemon Law: A Guide to Arbitration"

**MAIL**

- 700 Mail order problems
- 701 Mail Fraud
- 702 Mail order: When can I expect delivery?
- 703 Mail order: That's not what I ordered!
- 704 Unordered merchandise: Is it a gift?
- 705 How to get of a mailing list
- 706 Chain letters
- 707 Current Mail Order Frauds
- 200 Mail Order Clubs
- 201 rules for negative option mail order clubs
- 570 Mail order insurance
- 420 Work-at-home schemes

**MERCHANDISE**

- 720 Can You Return or Exchange Your Purchase?

**MOBILE HOMES**

- 771 Tips on Buying a Mobile Home
- 772 Mobile home parks: Your rental rights
- 773 Mobile home parks: Rental rights and responsibilities
- 775 Mobile home parks: Rent increases and other changes in park rules
- 774 Mobile home rental repairs

**MOVING**

- 790 When you move within Washington State
- 791 When you move across state lines
- 792 Do-it-yourself moves

**REAL ESTATE**

- 850 So you want to buy a home?
- 852 Considerations when buying a new home
- 854 Considerations when buying an older home
- 856 Earnest money agreements

**TRAVEL**

- 900 Airline overbooking
- 901 Travel clubs and charters
- 902 Delayed and cancelled flights

**UTILITIES**

- 940 Utility deposits
- 941 Overdue bills: What should you do?
- 942 Complaints: Where to get assistance

**WARRANTIES**

- 960 Warranties: Your rights

**TEL-LAW**

TEL-LAW has taped information on many legal topics including family law, estate planning, criminal law, senior citizen information and legal services. To reach Tel-Law call:

Tacoma: (206) 383-3624

**CONSUMER RESOURCE CENTERS - ATTORNEY GENERAL'S OFFICE**

**STATEWIDE TOLL-FREE (800) 551-4636 INQUIRIES AND COMPLAINTS &k12H**

**(800) 692-5082 CONSUMERLINE**

OR (800) 276-9883 (TDD) Hearing Impaired

Bellingham: Island, San Juan, Skagit and Whatcom Counties  
103 E Holly Suite 308  
Bellingham WA 98225 (360) 738-6185

Kennewick: Southeast Washington  
500 N Morain St Suite 1250  
Kennewick WA 98336-2607 (509) 734-7140

Olympia: Thurston County (905 Plum St SE #3)  
Mail to: PO Box 40118  
Olympia WA 98504-0118 (360) 753-6210

Seattle: King, Snohomish, Clallam and Jefferson Counties  
900 Fourth Ave Suite 2000  
Seattle WA 98164-1012 (206) 464-6684

Spokane: Northeast Washington  
West 1116 Riverside  
Spokane WA 98201-1194 (509) 456-3123

Tacoma: Pierce, Mason, Kitsap and Grays Harbor Counties  
1019 Pacific Ave S 3rd Fl  
Tacoma WA 998402-4411 (206) 593-2904 &k12H

Vancouver: Southwest Washington  
500 W 8th Suite 55  
Vancouver WA 98660-3007 (360) 690-4751

**REFERENCES**

Brochures also available at Attorney General's Offices in Yakima and Everett.

**LEMON LAW INFORMATION**

King County (206) 587-4240  
Statewide (800) 541-8898

**BETTER BUSINESS BUREAUS**

Located in SeaTac, Spokane, Yakima, Kennewick and Portland.  
Consult local phone directories for addresses and phone numbers.

**DEPARTMENT OF LICENSING**

Highways-Licenses Bldg  
Olympia WA 98504  
(360) 902-3600

**FEDERAL TRADE COMMISSION**

2806 Jackson Federal Bldg  
915-2nd Ave  
Seattle WA 98174  
(206) 220-6363

**FOOD AND DRUG ADMINISTRATION**

PO Box 3012  
Bothell WA 98041  
(206) 486-8788

**DEPARTMENT OF LABOR AND INDUSTRIES**

Contractor Registration  
805 Plum St SE Bldg 6  
Olympia WA 98504  
(800) 647-0982 or (360) 956-5226

**LAWYER REFERRAL SERVICE**

King County (206) 623-2551  
Pierce County (206) 383-3432  
Spokane County (509) 456-6032  
Thurston County (360) 753-0072

**SECRETARY OF STATE**

Charities Division  
PO Box 40234  
Olympia WA 98504  
(800) 332-4483

**POSTAL INSPECTOR**

U.S. Post Office  
PO Box 400  
Seattle WA 98111-4000  
(206) 442-6300

**UTILITIES AND TRANSPORTATION COMMISSION**

1300 Evergreen Park Drive SW  
Olympia WA 98504-8002  
(800) 562-6150

**WORKFORCE TRAINING AND VOCATIONAL EDUCATION BOARD**

Bldg 17 Airdustrial Park  
Olympia, WA 98504  
(360) 753-5662

Rev. 6/19/96 KAM

參考資料

1. Consumer Resource Manual, Attorney General of Washington, 1995.
2. Recruitment and Training Manual for Consumer Resource center Supervisoes, Attorney General of Washington, 1995.

