



텔레마케팅

텔레마케팅 전화는 골칫거리일 수 있으며 특히 여러분의 수면, 저녁식사 혹은 가족과 친구들과의 시간을 방해할 때 더욱 그렇습니다. 이 자료는 입법 관계자들과 소비자 보호 기관들이 텔레마케팅 전화를 덜 짜증스럽게 만들고 여러분이 원하지 않는 세일즈 전화의 횡수를 줄이는데 도움을 줄 수 있도록 만든 규정에 대해 설명하고 있습니다. 이것은 또한 여러분 자신을 사기로부터 보호하는 요령과 필요할 경우 불만을 신고하는 방법에 대해 설명하고 있습니다.

텔레마케팅 전화의 식별

- 텔레마케팅 전화는 광고의 기능을 가지고 있습니다.
- 안내 전화, 비영리 단체로부터의 전화, 그리고 여러분과 사업 관계(established business relationship, EBR)를 맺고 있는 사람들이나 회사들로부터의 전화는 텔레마케팅 규정을 적용 받지 않습니다. EBR은 여러분이 그 회사나 그와 관련된 업체와 지난 18개월 이내에 거래를 했거나 혹은 여러분이 지난 3개월 이내에 신청서를 요청했거나 지원서를 제출했을 때 성립됩니다.
- 일부 텔레마케팅 전화들은 설문 조사나 연구를 위한 전화로 가장해 규정을 피하려고 하며 이것은 불법입니다.
- 장난이나 괴롭힘을 주는 전화는 텔레마케팅 규정을 적용 받지 않지만 이들은 다른 법 규정에 의해 불법적인 것일 수 있습니다.

텔레마케팅 규정

- 전화 소비자 보호법(The Telephone Consumer Protection, TCPA)은 텔레마케터로부터의 보호 수단을 부분적으로 제공합니다. 예로 여러분의 집으로 전화하는 텔레마케터들은 그들의 이름과 소속 그리고 그들 회사 내부의 전화금지(do-not-call) 리스트에 여러분의 전화번호를 올릴 수 있는 연락 번호를 반드시 제공해야 합니다.
- 오전 8시 이전이나 저녁 9시 이후에 여러분의 집에 텔레마케팅 전화를 거는 것은 금지 돼 있습니다.
- 텔레마케터들은 “발신자 번호 확인(caller ID)”에 그들의 번호가 표시되도록 해야 합니다. 다시 말해 그들의 번호를 감출 수 없습니다.
- 소비자들이 응답하는 자동 발신 통화(auto-dialed calls)의 최소 97%는 그냥 끊기지 않고 실제 영업사원에게 연결되어야 합니다.
- 휴대폰에 전화할 경우 자동 발신 기능을 사용할 수 없습니다.
- 텔레마케터들은 문서화된 허락이 있지 않는 한 사전에 녹음된 상업적인 메시지(로보콜(robocalls)로 알려진)로 여러분에게 전화할 수 없습니다. 로보콜로 의심될 경우 연방통상위원회(the Federal Trade Commission, FTC)의 www.ftc.gov 혹은 877-FTC-HELP로 신고하십시오.
- 텔레마케터들은 전국 전화금지 등록(National Do-Not-Call Registry), 주의 전화금지 리스트, 혹은 그 회사 내부의 전화금지 리스트에 올라 있는 번호로 전화 할 수 없습니다.

텔레마케팅 전화를 줄이는 요령

- 전국 전화금지 등록(National Do-Not-Call Registry)에 올라 있는 전화번호는 텔레마케터들이 전화할 수 없도록 규정돼 있습니다. 여러분은 집전화 혹은 휴대폰 번호를 온라인(www.donotcall.gov)을 통해 전화금지 리스트에 올리거나 전화 (888-382-1222 / 866-290-4236 TTY)로 전화해 올릴 수 있습니다. (전화해 올릴 경우 등록을 원하는 번호의 전화로 걸어야 합니다.) 비용은 부과되지 않습니다.
- 전국 전화금지 등록 규정의 적용을 받는 텔레마케터들은 여러분이 등록한 날로부터 31일 이후에는 전화를 걸 수 없습니다.
- 여러분의 번호는 여러분이 리스트에서 번호를 제거하거나 서비스를 중지할 때까지 남아 있습니다.

- 일부 주들은 자체적인 전화금지 리스트를 가지고 있습니다. 여러분의 주 이름에 “do not call list”를 더해 온라인에서 검색하거나 여러분 주의 소비자 보호 기관(<http://consumeraction.gov/state.shtml>을 방문하거나 여러분 지역 전화번호부의 정부 페이지에서 번호를 찾아 보십시오.)에 연락해 여러분이 거주하는 주가 자체 리스트를 제공하는지 알아 보십시오.
- 여러분이 전화금지를 직접 요청할 경우 텔레마케터는 여러분에게 다시는 전화할 수 없으며 EBR(established business relationship)의 경우도 마찬가지입니다. 통화 중에 여러분의 번호를 그 텔레마케터의 자체 전화금지 리스트에 올려 줄 것을 명확히 요청하십시오. 그 업체는 여러분의 요청을 반드시 받아 들여야 하며 5년 동안 유지해야 합니다. 5년 후 여러분은 다시 요청해야 합니다. 여러분의 요청은 또한 연계된 회사로부터의 전화도 멈추게 할 것입니다. (여러분이 전화하지 말 것을 요청한 텔레마케터들의 리스트를 보관하는 것이 좋습니다. 비영리 단체들은 전화금지 리스트를 가지고 있어야 할 의무가 없습니다.)
- 전화금지 등록은 팩스 번호와 상업용 번호에는 적용되지 않습니다. <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html>에서 요청하지 않은 팩스 광고 금지에 대한 FCC의 규정에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.
- 약간의 비용을 부담할 경우 여러분의 전화회사는 여러분의 번호를 전화번호부와 번호 안내에 올라가지 않도록 할 수 있으며 이것은 텔레마케터들과 사기꾼들이 여러분의 번호를 손에 넣는 것을 그만큼 어렵게 만듭니다. 여러분의 전화회사는 “익명 발신자 거부(anonymous call rejection)”와 같이 원하지 않는 전화를 줄일 수 있는 추가 서비스를 제공 할 수도 있습니다. 이들 추가 서비스를 위해 비용을 부담해야 할 수도 있으며 이 서비스들은 여러분과 가까운 지역에서 걸려오는 전화에만 해당될 수도 있습니다.

텔레마케팅 사기 방지

- 여러분의 크레딧 카드 번호, 소셜 시큐리티 번호, 은행 계좌 번호 혹은 그 밖의 개인 정보를 잘 모르는 회사들에게 혹은 여러분이 먼저 전화를 걸지 않은 경우에는 절대 알려줘서는 안됩니다. 텔레마케터가 판매하려고 하는 상품이 여러분이 구입을 고려하는 물건일 경우 혹은 그 단체가 여러분이 기부하고 싶은 곳일 경우 텔레마케터에게 상세한 정보를 우편으로 여러분에게 보내거나 웹사이트 주소를 제공할 것을 요청하십시오. 그리고 그 회사나 단체가 합법적인 곳인지를 여러분 스스로 조사해 보십시오. (여러분이 요청한 정보를 받지 못한다면 그들이 합법적이지 않다는 것을 알 수 있습니다.)
- 여러분이 경품에 당첨됐고 처리 비용, 우송료 혹은 그 밖의 비용 등을 지불 할 것을 요구하는 텔레마케터들의 말을 믿지 마십시오.
- 잘 알려진 자선 단체를 위해 기부금을 모금한다고 말하는 텔레마케터들을 조심하십시오. 의심스럽지만 여러분이 도움을 주고 싶을 경우 여러분이 직접 그 단체의 웹사이트나 전화번호부에 있는 번호로 연락해 보십시오.
- 언제든지 의심이 가는 경우 그 텔레마케터에게 다시 전화하지 말 것을 요구하고 전화를 끊으십시오. 통화가 길어질수록 여러분이 피해자가 될 가능성이 높아집니다.
- 여러분이 다시 전화하지 말 것을 요구할 경우 텔레마케터가 여러분에게 다시 전화하는 것은 불법입니다. 그러나 사기꾼들은 텔레마케팅 규정을 지키는 것에는 관심이 없을 가능성이 높습니다. 만약 텔레마케터가 여러분을 괴롭힐 경우 최대한 많은 정보(발신자 번호 확인(caller ID)에 표시되는 이름과 전화번호 혹은 그 밖의 이름과 통화 중 텔레마케터가 공유하는 정보 등)를 수집해 FCC와 FTC에 신고하고 여러분의 전화회사에 통보하십시오.
- 관련 기관에 신고하십시오.
- 웹사이트 <http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>을 방문하거나 fccinfo@fcc.gov로 이메일을 보내거나 888-225-5322(888-835-5322/TTY)로 전화해 FCC에 신고를 접수할 수 있습니다. FCC가 여러분의 신고를 처리하기 위해서는 텔레마케터가 자신을 어떻게 소개했는지, 발신자 번호 확인에 어떤 번호가 표시됐는지, 다시 전화가 오지 않도록 여러분의 전화 번호를 리스트에서 제거할 수 있는 연락 번호를 제공했는지, 여러분이 그 텔레마케터와 사업상 거래관계(EBR)에 있는지 등의 정보를 여러분이 반드시 제공해야 합니다.
- 연방통상위원회(the Federal Trade Commission)는 사기, 속임수, 그리고 불공정한 거래 등을 방지하기 위한 일을 합니다. FTC의 온라인 신고 센터(www.ftccomplaintassistant.gov)를 방문하거나 888-382-1222(866-290-4236 TTY)로 전화해 텔레마케터를 신고할 수 있습니다.

소비자 행동은 캘리포니아 소비자 보호 재단(California Consumer Protection Foundation)의 재정 보조를 받아 임파워 유 프로젝트(Empower U project)를 제작했습니다. 소비자 행동은 중·저 소득층과 영어에 익숙하지 않은 전국의 소비자들에게 교육과 지지를 통해 재정적 번영을 위한 도움을 줍니다. www.consumer-action.org에서 상세한 정보를 얻을 수 있습니다.