

当社の苦情対応方針について

当社では、当社の運営する仮想通貨取引所においてお客様が仮想通貨売買取引（資金決済に関する法律第2条第5項に規定する仮想通貨をもって、仮想通貨同士の交換又は仮想通貨と法定通貨の交換契約を指します。）の実施及びこれに付随する業務に関して、お客様から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争(以下「苦情等」という。)処理については、業務運営体制及び社内規則（苦情・紛争処理規程）を整備する措置を講じています。

【苦情等の申立窓口】

当社管理部門総務人事担当

【申立方法】

当社WEBページのサポート/ヘルプより、メールにて申立てを行ってください。その際、件名に「苦情」と入れて頂けると助かります。

【社内規則（苦情・紛争処理規程）の概要】

（取扱方針）

- 1 苦情等の取扱いに当たっては、指定仮想通貨交換業務紛争解決機関制度も踏まえつつ、代表取締役の指揮の下、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとし、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第24条及び同第25条に掲げる内容を遵守するものとする。
- 2 顧客からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。
- 3 顧客から受領した個人情報、個人情報取扱規程等に従い適切に管理するものとする。
- 4 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、反社会的勢力取扱規程等に従い、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行うものとする。
- 5 顧客に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
- 6 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

（苦情等対応の統括部署）

管理部門総務人事担当は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。

（報告及び措置）

- 1 苦情等処理担当者は、顧客から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要を管理部門人事総務担当の責任者に報告しなければならない。
- 2 管理部門人事総務担当の責任者は、速やかに苦情等処理担当者と協力して苦情等の解決に努め適切な処置を講じなければならない。

3 管理部門人事総務担当の責任者は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、内部管理部門、営業部門、監査部門又は役員会等に報告するものとし、重要案件については、速やかに監査部門及び役員会等に報告するものとする。

（苦情等解決の為の外部機関等の利用）

当社の資金決済法上の業務に関する苦情等の解決については、前各条に基づく社内措置を講じる他、資金決済法に従い、金融ADR制度を導入している。したがって、当社への苦情等については、当社のカスタマーサポートの他、次の窓口に出訴も可能となっている。

東京弁護士会「東京弁護士会紛争解決センター」

所在地: 東京都千代田区霞が関1丁目1番3号

連絡先: 03-3581-0031

第一東京弁護士会「第一東京弁護士会仲裁センター」

所在地: 東京都千代田区霞が関1丁目1番3号

連絡先: 03-3595-8588

第二東京弁護士会「第二東京弁護士会仲裁センター」

所在地: 東京都千代田区霞が関1丁目1番3号

連絡先: 03-3581-2249

なお、外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合、顧客の費用負担については、損失補てんとの関係に留意しつつも、一般常識的に苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならない範囲で納めるものとする。

（苦情受付専門部署又は外部の苦情等解決機関の周知）

当社は、第4条第1項に規定する苦情等受付専門部署又は前条の規定により利用する外部の苦情等解決のための外部機関について、顧客への周知を図るものとする。

（社内管理態勢の充実）

当社は、苦情等への対応が資金決済法その他の法令及び社内規則に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に内部監査を行うものとする。

以上