

当社の苦情等への対応の方針について

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、仮想通貨同士と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】

当社顧客管理部カスタマーサポート

【申立方法】

苦情等につきましては、以下の当社のホームページのお問い合わせフォームから、お申立て頂けます。その際には、該当する取引内容の区分を選択頂き、「苦情相談」である旨を明記頂けますようお願い致します。

<https://support.taotao-ex.com/hc/ja/requests/new>

なお、以下のメール及びお電話でも苦情等のお申立てが可能です。

- メール：support@taotao-ex.com（件名に「苦情相談」と明記頂けますようお願い致します。）
- 電話：0570-000987（受付時間：平日 9時00分～18時00分、土日祝・年末年始は休）

【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及び日本仮想通貨交換業協会の定める自主規制規則も踏まえつつ、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25条に掲げる内容を遵守するものとする。
2. 苦情等は、顧客からの要望として真摯に受け止め、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。

(苦情等の受付部署)

1. 顧客からの苦情の申出は、顧客管理部にて一元的に受け付けるものとする。
2. 顧客管理部では対応が困難と判断された苦情については、リスク・コンプライアンス部の責任者が指名する者（以下、苦情等処理担当者という。）に引き継ぎ、対応するものとする。
3. 紛争については、苦情等処理担当者が対応するものとする。
4. 当社が業務委託している業務に関する苦情等についても、顧客管理部において当該委託先から連絡を受けるものとする。

(苦情等対応の統括部署)

1. リスク・コンプライアンス部は、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. 顧客管理部にて受け付けた苦情については、カテゴリーごとに集約し、定期的に関連部署と連携し、業務改善に活用するものとする。
2. 苦情等処理担当者に引き継がれた苦情について、苦情処理担当者は、リスク・コンプライアンス部の責任者と協力して、当該、苦情の解決に努めるよう適切な措置を講ずるものとする。
3. リスク・コンプライアンス部長は、前項に規定する苦情の処理状況について、適宜、関連部署と連携を図ると共に、経営会議等において経営陣を含め、情報の共有化を図るものとする。
4. 本報告及び措置は、紛争についても準用する。
5. 自主規制機関から苦情等に関する報告を受けた場合には、迅速に対応を行うようにするものとする。
6. 自主規制機関より当社から苦情申出人に苦情等に関する説明を依頼された場合には以下の場合には説明を行うものとする。
 - (1) 当社が自ら説明する旨を通知している場合
 - (2) 自主規制機関から当該申出人に対しての説明が不十分な場合

(苦情等解決の為の外部機関等の利用)

1. 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、次の窓口にも申出も可能となっている。

東京弁護士会

紛争解決センター：東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階

東京弁護士会紛争解決センター 電話番号：03-3581-0031

月曜日～金曜日午前9時30分～12時 午後1時～午後3時（祝祭日・年末年始を除く）

第一東京弁護士会

仲裁センター：東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階

第一東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3595-8588

月曜日～金曜日午前10時～12時 午後1時～午後4時（祝祭日・年末年始を除く）

第二東京弁護士会

仲裁センター：東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階

第二東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3581-2249

月曜日～金曜日午前9時30分～12時 午後1時～午後5時（祝祭日・年末年始を除く）

一般社団法人 日本仮想通貨交換業協会

所在地：東京都千代田区一番町18番地 川喜多メモリアルビル4階

電話番号：03-3222-1061

月曜日～金曜日午前9時30分～午後5時（祝祭日・年末年始を除く）

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）

1. 当社は、苦情等受付専門部署又は当社の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）

1. 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