

## 苦情・紛争処理規程

### (目的)

第1条 この規程は、当社と利用者との仮想通貨取引等（資金決済法第2条第8項に規定する仮想通貨交換業者が行う、資金決済法第2条第7項に定める行為又は業務並びに関連するデリバティブ業務をいう。以下、「仮想通貨交換業」という。）の締結及びこれに付随する業務に関して、当該顧客から異議申し立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下、「苦情等」という。）処理についての基準並びに手続きを定めることを目的とする。

### (定義)

- 第2条 この規程において苦情とは、当社の仮想通貨交換業の業務により販売・提供する商品・サービス及び勧誘及び営業活動等に関し顧客から不満足の表明のあったものをいう。
- 2 この規程において紛争とは、次の各号に掲げるものであって当社の仮想通貨交換業の業務に関するものをいう。
- (1) 当社と利用者との間において争いが発生しまたは発生しうるおそれのある場合
  - (2) 従業員が利用者との間において争いが発生し、利用者又は当社に損害を与え若しくはその恐れのある場合
- 3 この規程において紛争当事者とは、紛争を起こしたものをいう。

### (取扱方針)

- 第3条 苦情等の取扱いに当たっては、ADR制度及び日本仮想通貨交換事業者協会規則も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、利用者の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決をはかるものとする。
- 2 利用者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 利用者から預かった個人情報、個人情報保護に関連する法制諸制度及び社内規程の取扱いを遵守し、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、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 利用者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、可能な限り利用者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、第14条に定める外部機関等を紹介し解決を図るものとする。

### (苦情等の受付部署)

第4条 利用者からの苦情等の申出は、別途定めて利用者へ通知する「苦情等相談窓口」に定める方法にて内容を受領することとし、運用管理部において受け付け、運用管理部が苦情等を受

け付けた場合、速やかに業務管理部に報告するものとする。

- 2 運用管理部は、利用者利便にも配慮しつつ、広く利用者からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。
- 3 当社が業務委託している業務に関する苦情等については、運用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)

第5条 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、利用者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。

- 2 コンプライアンス部は、前項の対応方針を決定するに当たっては、損失補てんの禁止を原則とし、また、関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

(報告)

第6条 運用管理部長は、利用者から苦情等の申出を受けた場合は、遅滞なくその概要を業務管理部及びコンプライアンス部に報告しなければならない。

- 2 コンプライアンス部長は、速やかに業務管理部長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 コンプライアンス部長は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、取締役에게報告するものとし、重要案件については、速やかに代表取締役에게報告するものとする。

(処理担当者)

第7条 コンプライアンス部長は、苦情、紛争の性質及び内容に応じ処理にあたるべき者（以下「苦情等処理担当者」という。）を指名することができる。

- 2 苦情等処理担当者は、紛争の進捗状況、経緯、結果、紛争発生後に行なった処置及び今後の処理、意見等を適宜、コンプライアンス部長に報告しなければならない。

(調査)

第8条 コンプライアンス部長は、少なくとも紛争の報告に基づき次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。ただし、苦情等処理担当者に調査を指示することができる。

- (1) 関係者
- (2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- (3) 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
- (4) 損害または賠償額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- (5) 求償または回収見込み（求償相手方、方法等）

(紛争処理)

第9条 紛争の処理は、確実、完全に行なわなければならない。

- 2 紛争により当社が負担する損害金については、取締役の決定を経て処理しなければならない。
- 3 紛争処理に関する訴訟行為は、取締役の決定を得なければならない。

(債権債務の確定と支払い)

第10条 債権債務の確定にあたっては原則として確認書及び念書を受領する。

- 2 債権債務の取立て、支払いの方法、時期、場所については、原則として公正証書の作成により明確にする。

(損害賠償と求償)

第11条 債権確保の場合、物的保証または人的保証を行なわせる。

- 2 物的担保については、登記を、連帯保証人については信用調査を行うものとする。
- 3 支払い、取り立て、回収不能の会計処理は、経理規程に従って行うものとする。

(紛争当事者及び責任者の処分)

第12条 紛争当事者及び責任者の処分は、懲罰規程に沿い、懲罰委員会規程に基づいてこれを行うものとする。

(記録及び届出)

第13条 苦情等に関する記録は、コンプライアンス部が保管、管理するものとする。

- 2 コンプライアンス部長は、当社が訴訟又は調停の当事者となった場合または訴訟又は調停が終結した場合に、速やかに業務管理部長へ報告を行うものとする。
- 3 前項の報告を受けた業務管理部長は、速やかに関係機関への届出を行うものとする。

(苦情等解決の為の外部機関等の利用)

第14条 当社の仮想通貨交換業等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ほか、次の金融ADR制度を導入するものとする。

- (1) 東京弁護士会「東京弁護士会紛争解決センター」
  - (2) 第一東京弁護士会「第一東京弁護士会仲裁センター」
  - (3) 第二東京弁護士会「第二東京弁護士会仲裁センター」
- 2 当社は、苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等の紛争等解決の業務に適切に協力するものとする。

(苦情等相談窓口又は外部の紛争等解決機関の周知)

第15条 当社は、第4条第1項に規定する苦情等相談窓口又は前条の規定により利用する外部の紛争等解決機関について、顧客への周知を図るものとする。

(社内管理態勢の充実)

第16条 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について、定期的に内部監査を行うものとする。

(教育・研修)

第17条 当社は、役職員に対し、毎年1回以上、苦情・紛争処理に係る教育・研修を実施しなければならない。

#### 付 則

この規程は、平成29年8月1日から施行する。

この改正は、平成29年9月11日から施行する。

この改正は、平成30年1月11日から施行する。