

## 苦情処理措置及び紛争解決措置について

### 苦情処理措置について

#### 仮想通貨交換業に関連する苦情の申出先

##### ■ 電話でのご相談

当社の提供するサービスに関して、お困りの点、ご不明な点がございましたら、以下の電話番号からオペレーターにご質問いただけます。

カスタマーセンター 03-6779-5110

なお、受付時間は、平日の 9:00 から 17:00 までです。ただし、年末年始を除きます。

#### 当社の社内規則における苦情処理業務にかかる業務運営体制

当社の「苦情・紛争処理規程」は、以下のとおり、「苦情処理業務にかかる業務運営体制」を定めています。

##### ■ 標準的な業務フロー

お客様から当社にお寄せいただきました苦情及びお客様との紛争（以下「苦情等」といいます。）は、当社のマーケティング部にて記録管理のうえ、内容を精査させていただいております。（苦情・紛争処理規程第 3 条第 1 項第 1 文、第 12 条第 1 項）

マーケティング部は、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、お寄せいただいた苦情等への対応方針を決定します。そのうえで、関係部署を指揮監督し、対応の進捗を管理する等、苦情等への対応全般を行います。（苦情・紛争処理規程第 4 条第 1 項）

苦情等のうち、経営上重要と判断されるものについては、マーケティング部長から代表取締役及び担当取締役に報告されます。（苦情・紛争処理規程第 3 条第 1 項第 2 文）

##### ■ 苦情等の当局への報告

監督官庁及び協会への紛争等の報告が必要な場合には速やかに行います。（苦情・紛争処理規程第 12 条第 2 項）

## ■ 苦情等の分析等

苦情等の分析及び評価、並びに顧客対応・事務処理の態勢改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に資するために、マーケティング部は、コンプライアンス部との間で、定期的に、苦情等の内容及び対応結果を検討し、必要に応じて、取締役会に報告します。(苦情・紛争処理規程第5条)

## ■ 調査等

コンプライアンス部は、紛争に至った案件について、原因及び責任の所在を明確化するうえで必要な調査を行います。紛争当事者及び責任者の処分は、社内規則に基づいてこれを行います。(苦情・紛争処理規程第7条及び第11条)

以上は、資金決済法第63条の12第4項、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第25条第1項第1号に基づく、当社の苦情処理措置とその公表です。

## 紛争解決措置について

### 外部機関へのご相談

当社に対する苦情のうち、裁判によらない話し合いでの解決を希望され、かつ紛争解決の経験豊富なあっせん人・仲裁人が中立・公正な立場で間に入ることを希望される場合は、以下の弁護士会の紛争解決センター・仲裁センターにお問い合わせいただくことができます。

#### ■ 東京弁護士会 紛争解決センター

電話番号： 03-3581-0031

受付時間： 月曜～金曜(祝日・年末年始を除く)9時30分～12時、13時～15時

受付場所： 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階

なお、東京弁護士会 紛争解決センターの手続の流れは、以下のウェブサイトをご覧ください。

<https://www.toben.or.jp/bengoshi/adr/nagare/>

#### ■ 第一東京弁護士会 仲裁センター

電話番号： 03-3595-8588

受付時間： 月曜～金曜(祝祭日・年末年始を除く)10時～12時、13時～16時

受付場所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階

なお、第一東京弁護士会 仲裁センターの手続の流れは、以下のウェブサイトをご覧ください。

<http://www.ichiben.or.jp/soudan/adr/adr/>

■ 第二東京弁護士会 仲裁センター

電話番号: 03-3581-2249

受付時間: 月曜～金曜(祝祭日を除く)9 時 30 分～12 時、13 時～17 時

受付場所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 9 階

なお、第二東京弁護士会 仲裁センターの手続の流れは、以下のウェブサイトをご覧ください。

<http://niben.jp/soudan/service/chuusai/info01.html>

以上は、資金決済法第 63 条の 12 第 5 項、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 25 条第 2 項第 1 号に基づく当社の紛争解決措置です。

## 加入協会における苦情の受付

■ 当社の加入する認定協会: 一般社団法人日本仮想通貨交換業協会

電話番号: 03-3222-1061

受付時間: 月曜～金曜 9 時 30 分～17 時

【祝日(振替休日を含む)および年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)を除く】

メールアドレス:<https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/>