

苦情処理措置及び紛争解決措置について

当社では、当社の行う暗号資産関連取引（一般社団法人日本暗号資産取引業協会（以下「協会」という。）が定める定款第 3 条第 6 項に規定する暗号資産関連デリバティブ取引を含む。以下同じ。）及び暗号資産の消費貸借取引に関して、資金決済に関する法律第 63 条の 12 及び暗号資産交換業者に関する内閣府令第 32 条、並びに金融商品取引法第 37 条の 7 及び金融商品取引業等に関する内閣府令第 115 条の 2 に基づき苦情処理措置および紛争解決措置を講じております。

1. 苦情及び紛争の相談窓口

【当社における苦情等の申出窓口】

■ VCTRADE サービスについて

VCTRADE サービスに関する苦情等は、以下の当社ホームページのお問い合わせフォームから、お申し出頂けます。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.sbivc.co.jp/hc/ja/requests/new>

なお、以下の有人チャットでも苦情等のお申出が可能です。

- 有人チャット (<https://www.sbivc.co.jp/faqs>)：ホームページの「お問い合わせ」のページからアクセスし「有人チャットで質問する」を選択していただきます。（対応時：平日 10 時 00 分～17 時 00 分、土日祝・年末年始は休）

【外部の苦情及び相談の窓口】

- (1) 当社は、資金決済法に従い、金融 ADR 制度（訴訟手続きによらずに、民事上の紛争を解決しようとする紛争当事者のため、その解決を公正な第三者が関与して図る手続き）を導入しており、以下のサービス等に関する紛争の解決については、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会がそれぞれ設置し運営する仲裁（紛争解決）センターでの金融 ADR 手続きを利用いただけます。

■対象のサービス等

- ・暗号資産交換業
- ・暗号資産の消費貸借取引

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>

- (2) 暗号資産交換業に係る認定資金決済事業者協会である一般社団法人日本暗号資産取引業協会においても、以下のサービス等に関する苦情を受け付けております。

■対象のサービス等

- ・暗号資産交換業
- ・暗号資産の消費貸借取引

一般社団法人日本暗号資産取引業協会

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/>

- (3) 金融商品取引業に係る指定紛争解決機関である特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）では、当社の暗号資産関連デリバティブ取引業（協会が定める「自主規制規則定義集」第 15 号に規定する）に係る、以下のサービス等に関する苦情を受け付けております。

■対象のサービス等

- ・暗号資産関連デリバティブ取引業

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）

所在地：東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館（東京本部）

電話番号：0120-64-5005

2. 社内規則（苦情・紛争処理規程）の概要（一部抜粋）

当社における苦情等の担当部署は、顧客管理部とする。

（苦情等解決の推進）

当社は、顧客等から苦情等の申し出があったときは、その相談に応じ、必要な助言を行い、必要に応じて苦情等に係る事情を調査するとともに、苦情等の対象となった事案に対して、苦情等の処理を進め、迅速な解決に努めるものとする。

- 2 当社は、苦情等の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

（苦情解決への対応）

当社は、前条第 1 項に基づき苦情の処理を行う場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情の早期解決に努めるものとする。

- 2 当社は、前項の苦情の処理経過及び結果について、協会細則に定める要領に則り協会に報告するものとする。

（苦情申出人への説明）

苦情の申出人からの求めがあった場合に、前条第 2 項により協会に報告した当該苦情に関する処理経過又は処理結果を、当社から説明することが適当と協会が判断し

たものに関しては、当社から当該申出人に対し説明を行うものとする。

(紛争等解決機関の利用)

当社は、前条による説明では納得が得られない苦情の申出人、苦情の処理によらずに紛争解決支援機関による解決を求める申出人又は苦情の申し出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする苦情の申出人から、その旨の申し出を受けたときは、東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター又は第二東京弁護士会仲裁センター（以下、これらを総称して「紛争解決支援機関」という。）の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する苦情申出人の意思を確認するものとする。

- 2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがあり、または協会から通知があった場合には、当社は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、苦情申出人からの紛争解決支援機関の利用の求めに応じるものとする。
- 3 当社は、前項により利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、紛争解決支援機関において和解のあっせんに必要な資料の提出を求められたときには、これに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。
- 4 当社は、紛争解決支援機関の利用に係る紛争の処理経過及び結果について、協会細則に定める要領に則り協会に報告するものとする。
- 5 当社は、第1項の紛争解決支援機関の周知に努めるものとする。

(苦情等の処理結果の周知と再発防止)

当社は、協会より周知される苦情等に係る事情、その解決結果等を参考に、再発防止、拡大防止及び未然防止に努めるものとする。