苦情処理措置及び紛争解決措置について

当社は、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、電子決済手段等取引業者に関する内閣府令第 42 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、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じております。

1. 基本方針

（1） 当社は、苦情等の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するため、苦情等の取扱いに当たっては、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、お客様の立場 を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ります。

（2） お客様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ます。

（3） お客様から預かった個人情報は適切に管理いたします。

（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います。

（5） お客様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、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決することを目指します。

（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、お客様に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図ります。

２．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://www.sbivc.co.jp/faqs/form_top

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

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。https://www.sbivc.co.jp/faqs

（対応時間：平日 10 時 00 分～17 時 00 分、土日祝・年末年始を除く）

■ 担当部署

企画営業部 〒106-6021 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー
SBI VC トレード株式会社内

【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
・電子決済手段等取引業

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： 平日 9 時 30 分～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 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(土日祝日を除く)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（土日祝日を除く）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。https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/adr.html

（２） 暗号資産交換業及び電子決済手段等取引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等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
・電子決済手段等取引業

一般社団法人日本暗号資産等取引業協会

電話番号： 03-3222-1061
受付時間： 月曜～金曜 9 時 30 分～17 時 30 分
【土日祝日および年末年始（12 月 30 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
電話番号：0120-64-5005
受付時間： 月曜～金曜 9 時～17 時
【土日祝日および年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）を除く】

３．社内規則（苦情・紛争処理規程）の概要　（一部抜粋）

（苦情等解決の推進）

1　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）

1　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）

1 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。