

## 当社の苦情・紛争解決について

### 1. 苦情受付窓口

- (1) 当社は、お客様からの苦情等を次の窓口で受付けております。

**【当社：窓口】**

〒550-0013 大阪市西区新町 1-28-3 四ツ橋グランスクエア 9F

電話: 0800-808-0480 (10:00 ~ 17:00 土日祝日を除く)

お問い合わせフォーム：<https://www.gaia-btm.com/inquiry/> (24 時間受付)

- (2) 当社が加入する一般社団法人日本暗号資産等取引業協会の窓口は以下の通りです。

**【一般社団法人日本暗号資産等取引業協会 (JVCEA)】**

〒102-0082 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：03-3222-1061

受付時間：平日 9:30 ~ 17:30 (土・日・祝・休日、年末年始を除く)

苦情受付フォーム：<https://form.run/@jvcea-contact>

- (3) 当社に対する苦情等について、当社とお客様との間で解決が図れない場合その他の必要がある場合には、お客様は、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・運営する紛争解決センター又は仲裁センターにおけるあっせん手続等（金融 ADR）をご利用することができます。

あっせん・仲裁申立先： 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3

① 東京弁護士会紛争解決センター： 電話：03-3581-0031

② 第一東京弁護士会仲裁センター： 電話：03-3595-8588

③ 第二東京弁護士会仲裁センター： 電話：03-3581-2249

### 2. 社内規則（苦情等への対処に関する規程）の概要

#### (1) 苦情等処理の責任部署

- ① 苦情等処理の受け付け並びに責任部署は管理部とし、管理部は、受け付けた苦情等の処理について、関係部署と連携して対応いたします。なお、管理部は、苦情等への対処に必要と認めた場合、適切な担当者を別途配置します。
- ② 管理部は、苦情等の対応の窓口として、利用者からの苦情等の申立てに関して、社内規則に従って必要な対応を行います（なお、苦情等申立てを行うことができる利用者には、利用者の代理人（親権者、相続人、法定後見人又は弁護士をいいます。）を含むものとします。

- (2) 管理部は、苦情等申立てに関する説明及びフォローアップに際しては、以下に掲

げる事項に留意します。

- ① 苦情内容を明確に把握すること
- ② 申立人の希望及び要望を確認すること
- ③ 申立人の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努めること
- ④ 関係部署間と連携し、可能な限り迅速な対応を行うよう努めること
- ⑤ 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行うこと
- ⑥ 個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱うこと
- ⑦ 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携した上で、適切に対処すること
- ⑧ 業務改善につながると考えられる申立人の希望及び要望を、業務運営に反映するよう努めること
- ⑨ 苦情等を受け付けた場合、管理部は、速やかに受付の旨を申立人に通知し、関係部署と連携して事実関係、経緯、原因、責任の所在、利用者への影響、損害又は補償の要否等を確認します。管理部は、必要に応じて処理経過を申立人に説明し、苦情等の受付日から起算して60日以内を目途に、申立人に対して対処結果を報告します。

### (3) 代表取締役への報告

- ① 管理部は、苦情等の発生、対応状況及び対応結果について、当該苦情等の内容が、経営に重大な影響を与えると判断した場合には、直ちに、代表取締役に報告します。
- ② 代表取締役は、利用者等からの苦情等により、当社の信用失墜その他の不利益が生じるおそれがあることを十分に認識し、管理部を通して適切な方策を講じさせます。この方策には、必要に応じて、外部機関等に対し当社自ら紛争解決手続の申立てを行うことを含みます。
- ③ 当社は、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会又は紛争解決支援機関から苦情等に関する説明又は資料提出を求められた場合、正当な理由がある場合を除き、速やかに必要な説明又は資料提出を行うよう努めます。また、紛争解決支援機関から提示された和解案、あっせん案その他の解決案については、その内容を尊重し、誠実に対応します。

以上

2021年6月18日制定

2023年8月31日改定

2025年2月19日改定

2025年9月26日改定

2026年5月22日改定