

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)

メール: <https://www.gaia-btm.com/inquiry/> (24 時間対応)

- (2) 当社の加盟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) 金融 ADR 制度について当社に対する苦情のうち、当社とお客様の間で苦情等の解決が図れない場合等には、お客様の必要に応じて、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）センターでのあっせん手続（金融 ADR）がご利用できます。

あっせん・仲裁申立先（東京弁護士会）: 〒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、受け付けた苦情等の処理について対応いたします。なお、管理部は、苦情等へ対処するため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（以下「苦情等申立て」という。）に関して、本規程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指す。））を含むものとします。
- ③ 苦情対応窓口の業務

(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 関係部署間で連携の上、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いをすること
- 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を取った上で、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手続をすること

(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、対応等について、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、代表取締役に対し、当該苦情等の内容について報告します。
- ② 代表取締役は、利用者等からの苦情等によっては、自社の信用失墜等の不利益を被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（外部機関等に対して自ら紛争解決手続の申立てを行うことも含む）。

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