

当社の苦情等への対応について

当社では、当社の運営する暗号資産取引所においてお客様が暗号資産関連取引（資金決済に関する法律第2条第5項に規定する暗号資産に関する取引をいう。）の実施及びこれに付随する業務に関する、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】

当社顧客管理部カスタマーサポート

（申出方法）

苦情等につきましては、以下の当社のホームページのお問い合わせフォームから、お申出で頂けます。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.taobao-ex.com/hc/ja/requests/new>

なお、以下のメール及びお電話でも苦情等のお申出が可能です。

- メール : support@taobao-ex.com (件名に「苦情相談」と明記頂けますようお願い致します。)
- 電話 : 0570-000987 (受付時間 : 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、当社の暗号資産交換業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手続きを利用できます。

東京弁護士会

紛争解決センター : 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階

東京弁護士会紛争解決センター 電話番号 : 03-3581-0031

月曜日～金曜日午前9時30分～12時 午後1時～午後3時（祝祭日・年末年始を除く）

第一東京弁護士会

仲裁センター：東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階

第一東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3595-8588

月曜日～金曜日午前 10 時～12 時 午後 1 時～午後 4 時（祝祭日・年末年始を除く）

第二東京弁護士会

仲裁センター：東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階

第二東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3581-2249

月曜日～金曜日午前 9 時 30 分～12 時 午後 1 時～午後 5 時（祝祭日・年末年始を除く）

（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、当社の暗号資産交換業に係る苦情を受け付けております。

一般社団法人 日本暗号資産取引業協会

所在地：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

電話番号：03-3222-1061

月曜日～金曜日午前 9 時 30 分～午後 5 時（祝祭日・年末年始を除く）

（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店頭デリバティブ取引業に係る苦情を受付けております。

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

（取扱方針）

1. 苦情等の取扱いに当たっては、日本暗号資産取引業協会の定める自主規制規則も踏まえつつ、代表取締役の指揮の下、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとする。
2. 苦情等は、顧客からの要望として真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。
3. 顧客から受領した個人情報は、個人情報取扱規程等に従い適切に管理するものとする。
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、反社会的勢力取扱規程等に従い、

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うものとする。

5. 顧客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、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
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、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

（苦情等への対応体制）

1. 苦情等対応の統括部署はリスク・コンプライアンス部とする。
 - (1) リスク・コンプライアンス部は、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、顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督とともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。
 - (2) リスク・コンプライアンス部は、前号の対応方針を決定するに当たっては、関連する法令を遵守し、特に損失補てん等の禁止行為に該当することのないよう留意するものとする。
2. 顧客からの苦情等の申出は、顧客管理部にて一元的に受け付けるものとする。又、当社が業務委託している業務に関する苦情等についても、顧客管理部において当該委託先から連絡を受けるものとする。
3. 顧客管理部では対応が困難と判断された苦情等については、リスク・コンプライアンス部の責任者が指名する者（以下、苦情等処理担当者という。）に引き継ぎ、対応するものとする。

（苦情等の記録及び届出）

第6条 苦情や紛争に関する内容は全て記録するものとする。

2. 苦情に関する記録は、顧客管理部にて保管、管理するものとする。
3. 紛争に関する記録は、リスク・コンプライアンス部が保管、管理するものとする。
4. 金融庁及び自主規制機関への紛争等の報告が必要な場合には、リスク・コンプライアンス部の責任者が速やかに行うものとする。

（社内管理態勢の充実）

1. 当社は、苦情等への対応が資金決済法その他の法令及び社内規則に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に内部監査を行うものとする

以上