

## 当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制等について

当社は資金決済に関する法律第 63 条の 12、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 25 条、その他諸法令に基づき、苦情処理措置および紛争解決措置を講じております。

下記に記載されております方法により苦情・紛争のお申出を受け付けさせていただきます。

### ■ 商号及び住所

会社名 エフ・ティ・ティ株式会社  
本社所在地 〒231-0014  
神奈川県横浜市中区常盤町 2-11 KY 常盤町ビル 4 階

### ■ 仮想通貨交換業者である旨及び当該仮想通貨交換業者の登録番号 関東財務局長 第 00012 号

### ■ 苦情処理・相談対応の社内受付窓口

所在地：〒231-0014  
神奈川県横浜市中区常盤町 2-11 KY 常盤町ビル 4 階  
電話：045-226-5750（営業日 9:00~18:00）  
メール：cs@bitgate.co.jp（24 時間）  
担当部署：コンプライアンス部

### ■ 紛争解決の方法

当社は次の団体が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることにしています。

東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1 丁目 1 番 3 号 弁護士会館 6 階 電話：03-3581-2201
第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階~13 階 電話：03-3595-8585
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階 電話：03-3581-2255

## ■ 苦情処理・紛争解決に関する方針

- 【①誠実な対応】 利用者からの苦情等に対し、誠実、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。
- 【②利用者の理解】 利用者からの苦情等の内容に応じて、適切な説明を行い、可能な限り利用者の理解を得るように尽力した解決を図るものとする。
- 【③再発防止】 苦情等の原因を究明し、必要に応じて社内態勢又は社内規程等を見直すことで苦情等の再発防止を図るものとする。

### 【苦情・紛争処理規程の概要 [抜粋]】

#### (目的)

第1条 この規程は、エフ・ティ・ティ株式会社（以下、「当社」という。）の投資助言・代理業（金融商品取引法第28条第3項に規定する投資助言・代理業をいう。）及び仮想通貨交換業（資金決済に関する法律第2条第5項に規定する仮想通貨交換業をいう。）の遂行及びこれに付随する業務に関して、当該顧客から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）処理並びに利用者保護についての基準及び手続きを定めることを目的とする。

#### (取扱方針)

- 第3条 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、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 苦情等の取扱いに当たっては、顧客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るものとする。
  - 3 顧客から預かった個人情報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、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。この場合にあつては、顧客に特定の外部紛争解決機関しか用いることができないかのような誤解を生じさせることのないよう、苦情等処理担当者は適切な説明をしなければならない。

#### (苦情等対応の統括部署)

第5条 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、関係部署を指揮監督するとともに、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 コンプライアンス部は、苦情等の解決に努め適切な処置を講じなければならない。
- 3 コンプライアンス部は、前項の対応方針を決定するに当たっては、法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

(報告)

第6条 カスタマー事業部は、顧客から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要をコンプライアンス部に報告しなければならない。

- 2 コンプライアンス部は、苦情等の発生、処理状況、対策等について、適宜（重要案件については速やかに）、代表取締役様に報告するものとする。

(処理担当者)

第7条 コンプライアンス部長は苦情、紛争の性質及び内容に応じ処理にあたるべき者（以下「苦情等処理担当者」という。）を指名することができる。

- 2 苦情等処理担当者は、苦情調査の進捗状況、経緯、結果、苦情発生後とった処置及び今後の処理、意見等を適宜、コンプライアンス部長に報告しなければならない。

(調査)

第8条 コンプライアンス部長は、カスタマー事業部及び苦情等処理担当者の報告に基づき、少なくとも次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。ただし、苦情等処理担当者に調査を指示することがある。

- (1) 関係者
  - (2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
  - (3) 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
  - (4) 損害又は賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
  - (5) 求償又は回収見込（求償の相手方、方法等）
- 2 コンプライアンス部長は、前項の報告の詳細及び前項により判明した原因及び責任の所在を前提として、業務改善・再発防止等必要な措置を講じる必要があるかについての意見とともに、その詳細を代表取締役様に報告するものとする。
  - 3 代表取締役は、前項の報告を踏まえ、苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しを行うとともに、必要な措置がある場合にはこれを実施するよう指示をするものとする。

(紛争処理)

第9条 紛争の処理は、コンプライアンス部が担当し、確実、完全に行わなければならない。

- 2 紛争により当社が負担する損害金については、稟議手続きを経て処理しなければならない

ない。

3 紛争処理に関する訴訟行為は、代表取締役の決裁を得なければならない。

(報告等)

第12条 コンプライアンス部は、苦情についてその進捗状況を適宜代表取締役に報告するものとする。

2 代表取締役は、外部機関の利用等も含めた苦情等の適切かつ迅速な解決に努めるものとし、案件が長期に渡り未解決のまま放置されないようにしなければならない。

(記録及び届出)

第13条 苦情等に関する記録は、コンプライアンス部が保管、管理するものとする。

2 コンプライアンス部は、監督官庁への紛争等の報告が必要な場合には速やかに行うものとする。

(苦情等解決の為の外部機関等の利用)

第14条 当社の業務に関する苦情等の解決については、前各条に基づく社内措置を講じるほか、次の各号に掲げる業務の種別ごとに掲げる措置を講じるものとし、その詳細を顧客に対して周知するものとする。

(1) 当社の投資助言・代理業務に関する苦情の処理に関しては、金融業府令第115条の2第1項第2号に掲げる措置を特定投資助言・代理業務に関する苦情処理措置として講ずるものとする。

(2) 当社の仮想通貨交換業務に関する苦情の処理に関しては、東京弁護士会紛争解決センターの解決を図るものとする。

2 コンプライアンス部は、外部機関等の利用をするに先立ち、手続の流れ、費用負担に関する事項について調査を実施し、代表取締役はかかる調査の結果を勘案し、特に顧客の不利益になることがないことを十分に精査した上で、外部機関等の利用を決定しなければならない。

3 当社が第1項の申立をするには、代表取締役の承認を経ることを要する。

4 当社は、苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等の紛争等解決の業務に適切に協力するものとする。

(苦情等受付部署又は外部の紛争等解決機関の周知)

第15条 当社は、第4条第1項に規定する苦情等受付部署又は前条の規定により利用する外部の紛争等解決機関について、当社ホームページ上に掲載するなど、顧客へ周知を図るものとする。

2 当社は、外部の紛争等解決機関を利用するにあたり、紛争の早期かつ適切な解決のため

必要な協力をするものとする。

(社内管理態勢の充実)

第16条 当社は、苦情等への対応が資金決済法その他関係諸法令及び社内規程等に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に内部監査による監査を受けるものとする。

(利用者保護)

第18条 当社の利用者保護措置の責任部署をコンプライアンス部と定める。

2 当社は、当社顧客が適正な判断の下仮想通貨の取引をすることができるよう、利用者の知識・経験に照らし、適切な情報提供を行うよう努めるものとする。

3 当社は、利用者保護措置の実効性について、提供するサービスの内容、取引のための情報提供の方法、利用者からの問い合わせに対する回答状況などについて定期的に検証し、その結果を踏まえて、仮想通貨交換業に係る業務の態勢を見直すとともに、必要に応じて規程及びマニュアルを改訂するものとする。

4 当社は、仮想通貨の取引に関する情報を利用者へ周知するため、別紙「当社仮想通貨販売所利用に際するご説明事項」を当社ウェブサイトに掲載する方法により顧客に周知するものとする。

以上