

苦情等処理に関する規則

第1条 目的等

本規則は、当社が行う業務に関する苦情等の迅速かつ適切な処理及び対応のため必要な事項を定める。

第2条 定義

1. 本規則における「苦情」とは、当社の行う業務の関係者が、当社の責任又は責務に基づく行為を求めることなど、当社に不満足を表明するものをいう。
2. 本規則における「紛争」とは、苦情のうち当事者間による解決ができないものをいう。
3. 本規則における「苦情等」とは、苦情、紛争及びこれらに準ずる相談等をいう。

第3条 役職員が認識すべき事項

役職員は、利用者からの苦情等によって、当社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを認識しなければならない。

第4条 責任部署及び統括管理責任者

苦情等の処理に関する責任部署はコンプライアンス部とし、統括管理責任者はコンプライアンス部長とする。

第5条 苦情等発生時の報告

第一次的に苦情等を受け付けた者は、以下の事項を記載した書面を直ちにコンプライアンス部長に提出する。

- (1) 申出人（法人の場合には担当者）の連絡先
- (2) 申出内容
- (3) 申出を受けた経路
- (4) 申出を受けた日時
- (5) 申出を受けた担当者名

第6条 対応策の策定及び承認

1. コンプライアンス部長は、前条に規定する書面を受領した場合には、当該事項を所管する業務責任者（以下「所管業務責任者」という。）に速やかに報告し、所管業務責任者に事実関係の確認又は調査を命じることとする。また、併せて代表取締役宛に当該書面に基づき苦情等を受け付けた旨の報告を行う。
2. 前項の確認又は調査にもとづき、所管業務責任者は、苦情等に対する対応策を策定しコンプライアンス部長経由にて代表取締役に報告し、対応策に関する代表取締役の承認を得た上で

申出人に対応することとする。

第7条 対応方法

1. 苦情等への対応は所管業務責任者が当たる。所管業務責任者は、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手續の進行に応じて苦情等の申出人に対して適切な説明（例えば、苦情等対処手續の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を行うものとする。苦情等への対応の経過についてはその都度所管業務責任者からコンプライアンス部長宛に書面にて報告を行うこととする。
2. コンプライアンス部長は、前項に基づく苦情等への対応状況について代表取締役へ報告するものとする。
3. 当社は、苦情等の申出人との間の仮想通貨交換業関連紛争について、第9条が定める紛争解決措置を自ら申し立てる場合には、自らの手續を尽くさずに安易に申立を行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき、代表取締役の承認を得るものとする。
4. 苦情等への対応にあたって、苦情等の申出人等に係る個人情報については、個人情報の保護に関する規則に基づき、適切に取り扱うものとする。
5. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等とは区別し、反社会的勢力による被害の防止に関する規則に基づき、適切に対処するものとする。
6. コンプライアンス部長は、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行うものとする。
7. コンプライアンス部長は、苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段を設定する等、広く苦情等を受け付けることに努めるものとする。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知しなければならない。

第8条 苦情処理措置

1. 当社は、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第25条第1項第1号に掲げる措置を苦情処理措置として講じるものとし、下記を当社における仮想通貨交換業関連苦情の連絡先とする。

<連絡先>

株式会社 deBit コンプライアンス部

(所在地) 東京都渋谷区鶯谷町 19-19 ソフィアハウス 3D

(電子メール) compliance@debit.co.jp

2. 当社における仮想通貨交換業関連苦情処理は本規則及び別紙の業務フローに従って公正かつ的確に行われる。
3. 第1項における申出先及び前項における業務フローについては、当社のホームページに掲載する方法等により、周知を図るものとする。また、本規則についても、当社のホームページに掲載する方法等により、周知を図るものとする。

第9条 紛争解決措置

1. 当社は、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第25条第2項第1号に掲げる措置を紛争解決措置として講じ、弁護士会が行うあっせん又は仲裁手続により仮想通貨交換業関連紛争の解決を図るものとする。
2. 当社は、コンプライアンス部長の指導・監督のもとで、弁護士会が定める規則等を遵守し、弁護士会が行うあっせん又は仲裁手続に従って、これに適切に協力し、紛争の解決に努めるものとする。
3. 当社は弁護士会を通じて紛争の解決を図る旨を、当社のホームページに掲載する方法等により、周知を図るものとする。
4. 当社は、仮想通貨交換業関連紛争が、弁護士会が行うあっせん又は仲裁手続に係属している間にあっても、当該手続きの他方当事者である利用者に対して、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者に対して通常行う対応等）を行うものとする。
5. 当社は、弁護士会による紛争の解決の処理状況等のモニタリングを継続的に行い、必要に応じ、紛争解決措置の検討及び見直しを行う。
6. 当社は、弁護士会から和解案、あっせん案等の解決案（以下「解決案」という。）を提示された場合には、弁護士会の規則等も踏まえつつ、コンプライアンス部長の指導・監督のもとで、当該解決案を速やかに検討し、受諾の可否について代表取締役承認を得るものとする。
7. 当社は、解決案を受諾した場合には、当該事項を所管する部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等についてコンプライアンス部長が事後検証を行う。
8. 当社は、解決案の受諾を拒絶する場合には、弁護士会の規則等に従い、速やかにその理由を説明するとともに、コンプライアンス部長の指導・監督のもとで、適切な対応を行うものとする。
9. 紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等による取扱いがふさわしいときは、可能な範囲で他に適切な外部機関等を利用者に紹介するものとする。

第10条 記録の管理及び改善・再発防止への対応

1. 苦情等の処理の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在したものを含め、コンプライアンス部長が適切かつ正確に記録・保存を行う。
2. コンプライアンス部長は、所管業務責任者から受けた報告及び前項の記録に基づき、苦情等の発生原因等を分析・把握し、その分析結果を活用し、継続的に必要に応じて所管業務責任者に利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定を命じるものとする。
3. 所管業務責任者が態勢改善・再発防止策等を策定した場合は、コンプライアンス部長経由にて代表取締役役に報告し、態勢改善・再発防止策等に関する代表取締役役の承認を受けるものとする。
4. コンプライアンス部長は、苦情等への対応の徹底のために、役職員に対して苦情等の記録等を活用した研修を行い再発防止に努めるものとする。
5. 苦情等の処理の過程で、事務処理ミスが生じた場合には、担当者は、所管業務責任者に報告をするものとする。所管業務責任者は、コンプライアンス部長と協議して、適切な対応を講じるものとする。

第11条 関係官公署との窓口

苦情等への対応に関する金融庁等との窓口は、コンプライアンス部長の担当とする。

第12条 苦情等に発展する可能性がある事項

1. 将来において苦情等に発展する可能性がある事項につき、第三者から報告又は情報提供を受けた者は、遅滞なくコンプライアンス部長にこれを報告する。
2. コンプライアンス部長は当該報告の内容を必要に応じて代表取締役役に報告するものとする。

第13条 定例協議会の開催

1. 顧客苦情の適切かつ迅速な処理対応のため、また苦情発生要因及び傾向等を分析して今後の再発を予防するため、代表取締役、苦情発生に関わる所管業務責任者及びコンプライアンス部長を交えての定例協議会を定期的に開催する。また、代表取締役は、訴訟に発展する事案の有無を確認する。
2. 利用者からの苦情等が多発している場合には、苦情発生に関わる所管業務責任者に対し、社内規則等の周知・徹底状況を確認し、定例協議会において実施態勢面の原因と問題点を検証するものとする。

第14条 内部監査

内部監査に当たっては、苦情の迅速かつ適切な処理及び対応その他法令及び本規則の遵守状況についても監査しなければならない。

第15条 改廃

本規則の改廃は、取締役会の決議による。

附 則

本規則は平成29年7月1日から施行する。

(別紙) 苦情処理措置の業務フロー

