

苦情等処理規程

第1章 総則

第1条(目的)

この規程は、当社が行う仮想通貨交換業に関して、顧客等より申し出のあった苦情等や顧客等との間に生じた紛争等を迅速かつ公正に処理するための基本的事項及び手続を定め、さらに苦情等や紛争等の再発防止を図ることを目的とする。

第2条(定義)

1. この規程において「苦情等」とは、顧客等の当社の仮想通貨交換業に対して申し出のあった苦情その他の不平不満等をいう。
2. この規程において「紛争等」とは前項の苦情等のうち、当社と顧客等との間で解決に至らず、第三者の仲裁を必要とするものをいう。

第2章 苦情処理体制

第3条(苦情処理責任者及び苦情処理担当者)

1. 苦情処理責任者は顧客管理部部長とする。
2. 苦情処理責任者は、苦情等の性質及び内容に応じて処理に当たるべき者（以下、「苦情処理担当者」という。）を指名し、苦情等の処理を行わせること又は自ら苦情等の処理を行うことができる。

第4条(苦情等の報告)

1. 役職員は、顧客等の苦情等の申し出を受けた場合には、速やかに前条第1項に定める苦情処理責任者に報告しなければならない。
2. 苦情処理責任者は、速やかに苦情等の発生、内容、処理状況等につき、代表取締役に報告し、適宜その指示を仰ぐものとする。

第5条(苦情等の処理)

1. 前条第1項の報告を受けた苦情処理責任者は、必要に応じ、当事者及び関係者、事実関係及び苦情等の内容等を調査し、原因及び責任の所在を明確にするよう努めるものとする。
2. 前条第1項の報告を受けた苦情処理責任者は、迅速かつ適切に苦情を処理するため、苦情処理担当者を指名し、顧客対応方針、調査の要否及び調査する場合の調査方針等の決定その他の必要な措置を講ずるものとする。なお、苦情処理責任者が自ら苦情処

理担当者となることも妨げられない。

3. 苦情処理担当者は、苦情処理責任者の指示のもと苦情等を適宜苦情処理責任者に報告し、その指示を仰ぐものとする。
4. 苦情処理責任者及び苦情処理担当者は、第1項の調査結果に基づき、顧客に対し申し出のあった事項に関して十分に説明を行うものとする。
5. 顧客から当該顧客の取引状況等に係る情報について開示要請があった場合、個人情報保護法の規定等に従い適切に開示等の対応を行うものとする。
6. 苦情処理責任者及び苦情処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客が苦情等の処理を承諾するか、苦情処理責任者又は苦情処理担当者が苦情等の処理が終了したと合理的に判断し、代表取締役等に報告した場合には苦情等の処理を終了することができる。

第6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＞

バイクリメンツ株式会社 顧客管理部

（所在地）東京都港区六本木2丁目2-6-202

（電話番号）03-6455-5108

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3章 紛争解決体制

第7条（紛争解決手続への移行）

前条の苦情処理により、苦情等の解決がなされない場合には紛争解決手続へ移行する。

第8条（紛争解決責任者及び紛争解決担当者）

- 1 紛争解決責任者は顧客管理部部長とする。
- 2 紛争解決責任者は、紛争等の性質及び内容に応じて解決に当たるべき者（以下、「紛争解決担当者」という。）を指名し、紛争等の解決を行わせること又は自ら紛争等の解決を行うことができる。

第9条（紛争等の報告）

紛争解決責任者は、前条の紛争等が生じた場合には、紛争等に至った経緯、紛争等の内容等を代表取締役役に報告し、適宜その指示を仰ぐこととする。

第10条（紛争解決措置）

- 1 当社は、内閣府令第25条第2項第1号に掲げる措置を仮想通貨交換業に関する紛争解決措置として講じ、当社が協定書を締結した、以下に定める東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センター（以下「紛争解決機関」という。）が行うあっせんにより、仮想通貨交換業関連紛争の解決を図るものとする。

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1-1-3 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

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1-1-3 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

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

第二東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3581-2249

- 2 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紛争解決責任者が事後検証を行う。
- 3 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、紛争解決責任者の指導・監督のもとで、適切な対応を行うものとする。
- 4 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11条（紛争解決機関の利用）

1. 紛争解決機関にあっせんの申立てを行う場合には、事前に代表取締役役に報告することとする。

2. 前項によるあっせんの申立て、又は顧客等からのあっせんの申立てにより、あっせんが開始された場合には、当該あっせんに協力するものとする。

第4章 その他

第12条（苦情等の記録及び報告）

1. 苦情処理責任者及び苦情処理担当者は、苦情等処理結果及び原因調査結果を常時記録するものとする。また、各苦情案件に関して再発防止策を検討し、これも併せて記録するものとする。かかる記録は、苦情処理責任者がまとめて管理するものとする。
2. 苦情処理責任者は、苦情等処理の結果、苦情等の原因調査結果及び再発防止策を整理し、年1回以上取締役会に報告しなければならない。
3. 苦情処理責任者は、苦情等の記録の蓄積と分析を行い、業務運営態勢の改善、研修等の再発防止策の策定等に活用するよう努める。

第13条（紛争等の記録及び報告）

1. 紛争解決責任者及び紛争解決担当者は、紛争等のあっせんの結果及び紛争等の原因調査結果を常時記録するものとする。また、各紛争案件に関して再発防止策を検討し、これも併せて記録するものとする。かかる記録は、紛争解決責任者がまとめて管理するものとする。
2. 紛争解決責任者は、紛争等のあっせんの結果、紛争等の原因調査結果及び再発防止策を整理し、年1回以上取締役会に報告しなければならない。
3. 紛争解決責任者は、紛争等の記録の蓄積と分析を行い、業務運営態勢の改善、研修等の再発防止策の策定等に活用するよう努める。

第14条（改廃）

本規程の改廃は、取締役会の決議による。

附則

1. 本規程は平成29年9月26日から施行する。

平成29年9月15日 制定

(別紙) 苦情処理措置の業務フロー

