苦情処理措置及び紛争解決措置について

１．苦情の受付

(1) 当社の受付窓口

当社サービスに関するお問い合わせ・苦情及び紛争のご相談は、電子メール又は電話にて承ります。

電子メールアドレス	support@tokyohash.jp ※ 苦情等に関するご相談につきましては、「苦情等の相談」である旨を内容に明記いただけますようお願いいたします。
お電話での苦情及び紛争の相談に関する受付	苦情及び紛争の相談につきましては、下記の連絡先でもお受けしております。 電話番号：050-3204-4855 受付時間：月曜日～金曜日　午前９時～午後４時（祝祭日(振替休日を含む)、年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）を除く）） 【所在地】 〒100-0005　東京都千代田区丸の内２丁目３番２号 【苦情及び紛争の相談に関する受付窓口】 東京ハッシュ株式会社　業務部

(2) 金融 ADR 制度

当社は、当社とお客さまとの間で苦情等の解決が図れない場合等に、お客さまの必要に応じて、紛争解決手段として外部機関等をご利用できるように次の弁護士会と金融分野における裁判外紛争解決手続きに関する協定書を締結しています。

金融 ADR 制度	〒100-0013 東京都千代田区霞が関１丁目１番３号 ① 東京弁護士会 紛争解決センター 電話番号：03-3581-0031 ② 第一東京弁護士会 仲裁センター 電話番号：03-3595-8588 ③ 第二東京弁護士会 仲裁センター 電話番号：03-3581-2249

(3) 認定資金決済事業者協会

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等取引業協会でも苦情を受付けております。

暗号資産交換業に係る認定資金決済事業者協会	一般社団法人日本暗号資産等取引業協会 苦情受付フォーム ：https://jvcea.or.jp/contact/form-contact

	電話番号：03-3222-1061 （受付時間：月曜日～金曜日　午前9時30分～午後5時（祝祭日(振替休日を含む)、年末年始(12月29日～1月3日）を除く））

２．苦情処理業務に係る業務運営態勢

当社は、苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するため、社内規則として「苦情処理規則」を整備し、当該規則に基づき苦情の処理に関する業務を行います。

「苦情等処理に関する規則」（抜粋）

第４条（担当部門及び統括管理責任者）

苦情の処理に関する担当部門を業務部、紛争の処理に関する担当部門をリスク・法務・コンプライアンス部とし、統括管理責任者をリスク・法務・コンプライアンス部長とする。

第５条（苦情等発生時の対応）

１．顧客から第一次的に苦情等を受け付けた者は、次の対応を行う。

(1) 苦情受付管理表に必要事項を記載し、業務部担当者へ報告する。

(2) 業務部担当者は、苦情等の内容を確認し、速やかに当該申出人へ説明等を行い、苦情の解決に努める。

(3) 業務部担当者は、受信した苦情の対応経過及び結果を苦情受付管理表に記載し、統括管理責任者へ報告する。

２．当社は、顧客から金融庁、日本暗号資産等取引業協会（以下「協会」という。）または消費者庁等に対して苦情解決の申出がなされ、苦情の内容の通知を受けた場合、以下の対応を行う。

(1) 苦情解決の申し出を受けた者は、苦情受付管理表に必要事項を記載し、速やかに統括管理責任者へ報告する。なお、書面にて通知を受けた場合、当該書面を所定の場所に保存する。統括管理責任者は、内容を確認のうえ、業務部担当者へ速やかに調査、対応を指示する。

(2) 業務部担当者は、苦情内容を確認のうえ、速やかに当該申出人へ説明を行い、苦情の解決に努める。

(3) 業務部担当者は、苦情に対する処理経過及び結果を苦情受付管理表に記載し統括管理責任者へ報告するとともに、通知元機関の定める様式により通知元機関へ報告する。

第６条（担当部門で解決できない場合の対応）

１．業務部担当者は、苦情の解決が図れない場合、速やかに統括管理責任者へ報告する。

統括管理責任者は、事実関係を確認のうえ対応策を策定し、担当部長に対応を指示する。

２．統括管理責任者は、対応策に関して必要に応じて代表取締役の承認を得たうえ、担当部長に対応を指示する。

３．担当部長は、対応経過及び結果を苦情受付管理表に記載し、統括管理責任者へ報告する。

第７条（対応方法）

１．担当部門は、申出時から処理後まで、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続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、苦情等対処手続の説明、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苦情受付管理表に記載し、適宜、統括管理責任者へ報告することとする。

２．統括管理責任者は、前項に基づく苦情への対応状況について、適宜、代表取締役に報告するものとする。

３．当社は、苦情等の申出人との間の暗号資産関連取引に関する紛争について、第９条に規定する紛争解決措置を自ら申し立てる場合には、自らの手続を尽くさずに安易に申立を行うのではなく、顧客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．苦情への対応にあたって、苦情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．統括管理責任者は、苦情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．統括管理責任者は、苦情の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、顧客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、顧客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。

以上

２０２４年１１月１日
東京ハッシュ株式会社