

苦情処理規程

GMOコイン株式会社

第1章 総則

第1条（目的）

本規程は、利用者からの苦情等（第2条において定義される。）が当社の業務運営にかかる問題提起であり、かつ業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であり、その対応次第によっては自社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを踏まえ、苦情等の取扱いについて定めることを目的とする。

第2条（定義）

本規程における各用語の定義は、資金決済に関する法律（以下「資金決済法」という。）及び金融商品取引法に定めるほか、以下のとおりとする。

- （1）「苦情」とは、暗号資産関連取引に関する業務に対する利用者の不満足の表明であるものをいう。
- （2）「暗号資産関連取引」とは、暗号資産の売買等（暗号資産の交換等、デリバティブ取引、暗号資産又は暗号資産の指数を用いて行われるオプション取引、及び暗号資産の指数を用いて行われるスワップ取引の総称をいう。）その他暗号資産に関連して行われる一切の取引をいう。
- （3）「苦情等」とは、苦情のほか、暗号資産関連取引に関する業務に対する利用者からの問い合わせ、相談及び苦情の総称をいう。
- （4）「紛争」とは、苦情のうち、利用者との協議によっては解決することができない事案をいう。
- （5）「申出人」とは、利用者並びにその親権者、相続人及び法定後見人のうち、当社、協会、紛争解決支援機関に対し、苦情等又は紛争の申出をした者をいう。
- （6）「協会」とは、当社が属する認定資金決済事業者協会（当社の行う暗号資産交換業及び金融商品取引業に関するものに限る。）をいう。
- （7）「紛争解決支援機関」とは、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をいう。
- （8）「指定紛争解決機関」とは、資金決済法及び金融商品取引法に定める指定紛争解決機関（当社の行う暗号資産交換業及び金融商品取引業に関するものに限る。）をいう。

第3条（苦情等処理に関する当社の方針）

当社は、申出人からの苦情等に対し、誠実かつ的確に対応し、公正、的確、迅速かつ透明な解決を図るものとする。

- 2 当社は、苦情等の内容に応じた説明を行い、可能な限り申出人の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。
- 3 当社は、苦情等の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は社内規則等を見直すことにより将来における苦情等の発生の防止を図るものとする。
- 4 当社は、当社の行う暗号資産交換業及び金融商品取引業に関する指定紛争解決機関が指定された場合は、速やかに当該指定紛争解決機関との間において手続実施基本契約を締結する。

第2章 苦情等の処理体制

第4条（苦情対応窓口の設置）

苦情等の対応のための窓口（担当部署）は、業務部カスタマーチームとし、以下の各号に定める業務を担当する。

- （1）苦情等の対応
- （2）苦情等の内容に関する記録の作成、保存等

- (3) 他部署が把握した苦情等の把握及び一元的な管理
 - (4) 苦情等の分析及び再発防止策の企画、立案及び実施
 - (5) 経営陣及び他の部署に対する苦情等に関する報告
 - (6) 前各号に付帯する業務
- 2 業務部カスタマーチームは、申出人からの苦情等の申立て（以下「苦情等申立て」という。）に関して、本規程に従って必要な対応を行う。
 - 3 紛争の対応は、法務部が担当するものとし、業務部カスタマーチームは法務部の指示に従い、調査等に協力する。
 - 4 苦情等を装った不当要求等については、関連する社内規程に従って対応する。

第5条（苦情対応窓口の公開）

業務部カスタマーチームは、以下に掲げる事項に留意した苦情等受付窓口及び申出の方法を定め、ウェブサイト上に掲示すること等により利用者に周知する。

- (1) 苦情等の内容や利用者の属性等に応じ、申出がしやすい受付窓口及び申出方法を定めること。
- (2) 利用者の利便に配慮した受付時間及び申出方法を設定すること。

第3章 苦情対応

第6条（苦情対応）

業務部カスタマーチームは、苦情等申立てに関する処理に関して、以下に掲げる事項に留意した「苦情等処理に関するマニュアル」を作成し、当該マニュアルに従って苦情等に対応する。

- (1) 苦情内容を明確に把握すること。
- (2) 申出人の希望及び要望を確認すること。
- (3) 申出人の権利利益が損なわれている場合には、速やかな復旧を行うこと。
- (4) 申出人の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努めること。
- (5) 関係部署間で連携の上、可能な限り迅速な対応を行うよう努めること。
- (6) 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行うこと。
- (7) 個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いをすること。
- (8) 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処すること。
- (9) 業務改善につながると考えられる申出人の希望及び要望を、業務運営に反映する手続を整備すること。

第7条（委託業務に関する苦情等）

業務部カスタマーチームは、業務を第三者に委託する場合において（以下、委託する業務を「委託業務」という。）、当該委託業務に関する苦情等についても、これを受け付けるものとし、当該苦情等に対し、迅速かつ適切に対応するものとする。

第8条（他団体の紹介等）

業務部カスタマーチームは、①苦情等申立てを行った申出人が、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合、②本規程に従って対応したにもかかわらず、苦情等の解決が困難であると判断した場合には、協会、紛争解決支援機関又は指定紛争解決機関（存在する場合）を紹介し、その標準的な手続の概要等を説明する等の方法により、当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。

- 2 業務部カスタマーチームは、前項で紹介した機関において、苦情等対処に関する手続が係属している間であっても、申出人に対し、必要に応じ、適切な対応を行うよう努めなければならない。

第9条（利用者から協会への苦情解決の申出）

業務部カスタマーチームは、暗号資産関連取引に係る業務の利用者から、協会に対して苦情解決の申出がなされ、当該協会から苦情の内容の通知を受けた場合、誠意をもってこれに対応し、速やかに苦情の解決に努めなければならない。

- 2 前項の場合には、業務部カスタマーチームは、法務部の指示に従い、事実関係の確認、関係資料の収集その他の必要な調査を行う。
- 3 協会又は協会が苦情等解決の業務を委託する団体から、申出人に対して直接連絡し、説明を行うよう要請された場合、法務部は、業務部カスタマーチームに対して直ちに申出人に連絡し、本規程に従って対応するよう指示することができる。
- 4 協会又は協会が苦情等解決の業務を委託する団体から、事実関係の調査、報告又は関係資料の提出を求められた場合、これを拒絶する正当な理由がない限り、業務部カスタマーチームは、法務部を通じて速やかに報告し、また資料を提出する。なお、要請に応じることができない場合は、速やかにその旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。
- 5 業務部カスタマーチームは、苦情に対する処理結果を、法務部を通じて協会又は協会が苦情等解決の業務を委託する団体へ報告する。

第10条（結果の報告等）

業務部カスタマーチームは、当該苦情等申立てを行った申出人に対し、適切な方法により、処理が未了の間は申出人からの問い合わせに応じて処理経過を、及び処理が完了した時に対応結果を、それぞれ報告又は説明するものとし、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。

第4章 紛争解決支援機関等による紛争解決

第11条（紛争解決支援機関等による解決）

業務部カスタマーチーム及び法務部は、暗号資産関連取引に係る業務の利用者から、紛争解決支援機関又は指定紛争解決機関（合わせて以下「紛争解決支援機関等」という。）に対して紛争解決の申出がなされた場合、当社は、正当な事由がある場合を除き、紛争解決支援機関等との間で締結された契約等及び紛争解決支援機関等の定める規則等並びに本条に従って当該紛争解決手続に応じるものとする。

- 2 法務部は、紛争解決支援機関等から利用者が紛争解決の申出を行なった旨の通知を受けた場合は、直ちに、当該申出の内容、事実関係の確認、関係資料の収集その他の必要な調査を行う。
- 3 紛争解決支援機関等における手続については、法務部の責任者又は担当者が出席する。
- 4 紛争解決支援機関等から事実関係の調査、報告又は関係資料の提出を求められた場合、これを拒絶する正当な理由がない限り、法務部は、速やかに当該要請に応じる。なお、紛争解決支援機関等の要請に応じることができない場合は、速やかに紛争解決支援機関等に対し、その旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。

第12条（和解案への対応）

紛争解決支援機関等から、紛争解決支援機関等との間で締結された契約等及び紛争解決支援機関等の定める規則等に基づく和解案等の受諾勧告があった場合には、法務部は、速やかに受諾の可

否を検討することとする。ただし、正当な理由がある場合を除き、和解案等を受諾するよう努めなければならない。

- 2 前項の検討にあたり、法務部は、必要に応じて代表取締役社長、取締役会又は顧問弁護士の意見を聞くこととする。
- 3 第1項の検討の結果、和解案等を受諾する場合には、法務部は、速やかに紛争解決支援機関等にその旨を通知し、和解案等の内容を履行するために必要な措置を講じなければならない。
- 4 第1項の検討の結果、和解案等を拒絶する場合には、法務部は、速やかに紛争解決支援機関等に対し、その旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。
- 5 前項の場合、法務部は、顧問弁護士と協議の上、訴訟提起の準備その他当該紛争を解決するために必要な措置を講じなければならない。
- 6 法務部は、紛争解決支援機関等の利用に係る紛争の処理経過及び結果について、別途協会が指定する方法により協会に報告する。

第13条（和解案の履行状況の検証）

法務部は、前条第3項に基づき、和解案等を受諾したときは、当該和解案等の履行状況について、年1回以上、確認しなければならない。

- 2 前項の確認の結果、履行状況が不十分であると判断したときは、法務部は、直ちに改善措置を講じなければならない。

第5章 業務改善等

第14条（苦情等の内容等の記録）

業務部カスタマーチームは、苦情等の内容及び処理の遂行状況（自ら対応した事案に加え、紛争解決支援機関の利用に係る事案をも対象とする。）につき、正確かつ適切に記録を作成し、苦情処理完結日から10年間、これを保存するものとする。

第15条（周知徹底）

業務部カスタマーチームは、苦情等の対応を適切に行うために、苦情等処理に関するマニュアルの内容について、役員及び従業員に対して周知徹底を行うものとする。

- 2 業務部カスタマーチームは、周知徹底に際して、対象となる役員及び従業員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して周知徹底を行うものとする。
 - (1) 苦情等の傾聴姿勢や対応方法及び社内の対応体制
 - (2) 取扱商品の正確な知識と必要な社内規則
 - (3) 記録及び保存の方法
 - (4) その他苦情等の対応を行うにあたって必要となる事項
- 3 担当の役員及び従業員に対しての周知徹底方法は、対象となる担当の役員及び従業員に応じて以下のいずれかの方法によるものとする。
 - (1) 社内研修等の実施
 - (2) 文書、Eメール等により社内規則等の内容を通知する方法
 - (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法
 - (4) その他業務部カスタマーチームが定める方法
- 4 業務部カスタマーチームは、利用者からの苦情等が多発する等必要と認められる場合、以下の確認及び検証を行う。
 - (1) 苦情等処理に関するマニュアルの内容が周知徹底されていることの確認
 - (2) 苦情等が多発する場合の原因及び苦情等処理態勢における問題点の検証

第16条（苦情処理に関する業務の検証等）

業務部カスタマーチームは、本規程に係る業務について、以下に定める事項について確認を行う。

- （1）苦情等に適切に対応していること。
- （2）必要な記録が統一された様式に従い適切に行われていること。

第17条（経営陣等への報告等）

業務部カスタマーチームは、代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役に対し、月1回以上、受け付けた苦情等に関して、苦情等及び対処結果等並びに前条に定める検証結果を報告する。また、これらを蓄積・分析し、必要に応じて、勧誘態勢や事務処理態勢の改善案、再発防止案を提案するものとする。

- 2 業務部カスタマーチームは、関係部署に対し、受け付けた苦情等に関して、苦情等を類型化すると共に、その対処結果等を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求めることができる。
- 3 業務部カスタマーチームは、受け付けた苦情等が以下に掲げる苦情等であり、かつ、申出人に対し重大な影響を発生させる内容であると認めた場合には、所定の方法により速やかに代表取締役社長、業務担当取締役、法務担当取締役及び内部監査室に対し、その内容を報告するものとする。
 - （1）法令等違反に係る苦情等
 - （2）顧客情報の取扱いに係る苦情等
 - （3）顧客対応等に係る苦情等
 - （4）弁護士等介入、又は協会、紛争解決支援機関若しくは裁判所等の手続きに付された苦情等
 - （5）経営に重大な影響を与える苦情等
 - （6）その他前各号に準ずる苦情等

第18条（経営陣による改善指示等）

代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役は、業務部カスタマーチームより受けた苦情等の報告について苦情等の発生が顕著な部門及び業務について、関係部署に調査を命じ、その調査結果を元に顧客対応態勢や事務処理態勢の改善等、苦情等の防止及び業務の改善に必要な手立てを講じなければならない。

付 則

第1条（規程の改廃）

本規程の改廃は、別に定める「規程等管理規程」に従う。

第2条（施行日等）

本規程は、下表の通り施行する。

- 2 本規程の新設及び改廃に係る履歴、並びに版は、下表の通り管理する。

版	改定日	施行日
①新設		2017/04/25
②改定	2019/1/29	2019/1/29
③改定	2020/5/1	2020/5/1

【引用規程等】

- ・「苦情等処理に関するマニュアル」