

苦情処理・紛争解決のための基本方針

株式会社 LastRoots（以下、「当社」）は、資金決済に関する法律第 63 条の 12 及び仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 25 条に基づき、お客様から申し出のあった苦情及び紛争（以下、「苦情等」）を適切に解決するため、本基本方針を定め、以下の事項に従って実施体制の整備を行います。

（基本方針）

第 1 条 当社は、お客様へのよりよいサービスを追求する上で、苦情等を適切に解決することを重要視し、苦情等の取り扱いに当たっては、お客様の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ります。

- 2 お客様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ます。
- 3 お客様から預かった個人情報適切に管理します。
- 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います。
- 5 お客様に対し、苦情等の対応状況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します。
- 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、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し、解決を図ります。

（苦情・相談窓口）

第 2 条 苦情等の対応のための窓口をカスタマーサポート部に設け、同窓口において、お客様からの苦情等の申出を受け付けます。

〔苦情等の受付窓口〕

カスタマーサポート部 苦情・相談窓口

電子メール：c0bantrade@lastroots.com

お問い合わせフォーム：<https://c0bantrade.jp/top/contact>

（外部機関等について）

第 3 条 当社の仮想通貨取引業に関する苦情等（紛争解決）に関し、お客様が外部機関等の紹介を望まれた際、東京三弁護士会（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）を利用できるよう、協定締結の手続きを開始しています。

制定：平成 29 年 4 月 1 日

改正：平成 30 年 6 月 21 日

株式会社 LastRoots

代表取締役 CEO 小林慎和

苦情・紛争処理規程（社内規程の一部抜粋）

（目的）

第1条 本規程は、当社と利用者の仮想通貨取引に関する業務に関し、当該利用者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」)の処理について、基準並びに手続を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 本規程において苦情とは、当社の仮想通貨取引に関する業務により提供するサービス及び営業活動等に関し、利用者から不満足の説明のあったものをいう。

2 本規程において紛争とは、次の各号に掲げるものをいう

- ① 当社と利用者との間において争いが発生し又は発生しうるおそれのある場合
- ② 従業員が利用者との間において争いが発生し、利用者若しくは当社に損害を与え又はそのおそれのある場合

3 この規程において紛争当事者とは、紛争を起したものをいう。

（取扱方針）

第3条 苦情等の取扱に当たって、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部門が連携して、その事実と責任を明確にし、利用者の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとする。仮想通貨交換業者に関する内閣府令第25条に掲げる場合等にあつては、これらを尊重するものとする。

2 利用者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 利用者から預かった個人情報、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従い、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 利用者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、可能な限り利用者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、利用者へ外部の紛争等解決機関を紹介し、解決を図るものとする。

（苦情等の受付部署）

第4条 利用者からの苦情等の申出は、カスタマーサポート部において受け付けるものとする。

2 カスタマーサポート部は、利用者利便にも配慮しつつ、広く利用者からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。

(苦情等対応の統括部署)

第5条 管理本部は、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、利用者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、関係部門を指導監督すると共に、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 管理本部は、苦情等の内容及び対処結果について分析し、その分析結果を継続的に利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策に活用することとする。

3 管理本部は、前項の対応方針を決定するに当たって、損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

4 管理本部は、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。

(報告)

第6条 カスタマーサポート部は、利用者から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要を管理本部に報告しなければならない。

2 管理本部は、速やかにカスタマーサポート部と協力して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 管理本部は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、内部管理部門、営業部門、監査部門又は経営会議等に報告するものとする。

4 管理本部は、受け付けた苦情等が以下に掲げる苦情等であり、かつ利用者に重大な影響を発生させる内容であると認めた場合、代表取締役へ速やかにその内容を報告するものとする。

- ① 法令違反に係る苦情等
- ② 利用者情報の取り扱いに係る苦情等
- ③ 利用者対応等に係る苦情等
- ④ その他前各号に準ずる苦情等

5 経営会議において管理本部より報告された苦情等に関し、苦情等の発生が顕著な部門及び業務が見受けられる場合は、経営会議から管理本部、又は代表取締役から内部監査室に調査を命じ、その調査結果を元に利用者対応態勢や事務処理態勢の改善等の再発防止に必要な手立てを講じるものとする。

(第7条から第12条までを省略)

(記録及び届出)

第13条 苦情等に関する記録は、管理本部が保管及び管理するものとする。

2 苦情処理完結日から7年間、これを保存するものとする。

3 金融庁への紛争等の報告が必要な場合、速やかに行うものとする。

4 苦情等に関する記録は、利用者対応・事務手続に関する態勢見直し及び業務改善に役立てるとともに、苦情等の再発防止に活用するものとする。

(苦情等解決のための外部機関等の利用)

第14条 苦情等の解決に当たり、前各条に基づく社内措置を講じるほか、苦情等の申出を行った利用者が第三者機関への案内を望んだ場合、認定資金決済事業者協会その他の団体（以下、「外部機関等」）外部機関等を紹介する。

2 外部機関等との協定締結においては、取り扱う苦情処理・紛争解決の範囲が限定的なものにならないよう、適切な範囲の協定を結ぶものとする。

3 当社が自ら外部機関等による紛争解決手続の申立てを行う際、管理本部は社内検討や苦情対応手続を尽くした上で利用するものとする。

4 外部機関等を利用した場合の標準的な手続を説明し、外部機関等の定めるところに従い、当該苦情等の迅速な解決が図られるよう努めるものとする。

5 外部機関等の紹介に当たっては、利用者の選択を不当に制約することがないようにする。

6 外部機関等において、苦情等の対処に関する手続が係属している間であっても、利用者に対し、必要に応じて適切な対応を行うよう努めるものとする。

7 外部機関等から文書若しくは口頭による説明や資料の提出を求められた場合、速やかに対応するものとする。

8 外部機関等から苦情処理・紛争解決手続への応諾、資料提供等の要請を拒絶する場合、苦情等の内容、事実関係及び外部機関の規則等を踏まえて、当社として適切な対応を検討するものとする。また、可能な限り拒絶の理由を説明するものとする。

9 外部機関等から和解案やあっせん案、解決案（以下、「解決案」）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断するものとする。また、解決案を受諾した場合、管理本部と担当部門が速やかに対応し、その履行状況等を代表取締役へ報告するものとする。なお、内部監査室は、その履行結果を事後検証するものとする。

10 外部機関等の解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するものとする。

(外部機関等への報告)

第15条 苦情対応その他業務を行うに当たって、仮想通貨交換業者が行った利用者の保護に欠ける行為に関する情報、又はその他利用者の利益を保護するために必要な情報として、以下の各号に定めるものを取得したときは、これを外部機関等に報告する。

- ① 無登録で仮想通貨交換業を行っている者を知ったときは、その者及び当該者が行う仮想通貨取引に関する情報
- ② その他利用者の利益を保護するために外部機関等が必要と認める情報（苦情内容等の記録等）

(社外への周知・公表)

第16条 当社は、第4条第1項に規定する苦情等受付専門部門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、利用者への周知を図るものとする。また、本規程は社外へ公表し、

苦情等の対応・処理が適切な手続に則って行われていることを利用者へ示すものとする。

(委託業務に関する苦情等)

第 17 条 管理本部は、仮想通貨取引業の業務を第三者に委託する場合、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、適切かつ迅速に対応するものとする。

(第 18 条から第 21 条までを省略)

附則

1. 平成 29 年 4 月 1 日制定、施行
2. 平成 29 年 8 月 8 日改正、施行
3. 平成 29 年 9 月 29 日改正、施行
4. 平成 30 年 6 月 21 日改正、施行