

## 苦情処理及び紛争解決への対応に係る態勢について

当社は、資金決済に関する法律第 63 条の 12 及び暗号資産交換業者に関する内閣府令第 32 条、並びに金融商品取引法第 37 条の 7 及び金融商品取引業等に関する内閣府令第 115 条の 2 に基づき、苦情処理措置および紛争解決措置を講じております。

### 1. 苦情及び紛争の受付窓口

#### (1) 当社の受付窓口

当社の提供する暗号資産関連取引及び暗号資産デリバティブ取引に関するお問い合わせ、苦情及び紛争のご相談は、以下の WEB サイトのお問い合わせフォーム又は電話にて承ります。

連絡先	<p>○お問い合わせフォーム： <a href="https://huobi.zendesk.com/hc/ja/requests/new">https://huobi.zendesk.com/hc/ja/requests/new</a> 該当する取引内容の区分を選択いただき、「苦情相談」であることを内容に明記いただけますようお願いいたします。</p> <p>○電話番号：03-5786-3192 受付時間：月曜日～金曜日 10:00～17:00(祝祭日・年末年始を除く) 営業所の所在地：〒106-0032 東京都港区六本木 6 丁目 2 番 31 号 受付窓口：フォビジャパン株式会社 業務部カスタマーサポート</p>
-----	--

#### (2) 一般社団法人日本暗号資産取引業協会の設置する窓口

暗号資産交換業に係る認定資金決済事業者協会であり、第一種金融商品取引業に係る認定金融商品取引業協会である一般社団法人日本暗号資産取引業協会においても、苦情及び紛争のご相談を受付けております。

協会の設置する窓口	<p>○お問い合わせフォーム： <a href="https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/">https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/</a></p> <p>○電話番号：03-3222-1061 受付時間：月曜日～金曜日 10:00～17:00(祝祭日・年末年始を除く)</p>
-----------	---

#### (3) 暗号資産関連取引に係る紛争解決機関

当社は、金融 ADR 制度（訴訟手続きによらずに、民事上の紛争を解決しようとする紛争当事者のため、その解決を公正な第三者が関与して図る手続き）を導入しています。当社の暗号資産関連取引（暗号資産デリバティブ取引は対象となっておりません。）に関する紛争の解決については、以下の紛争解決機関を利用できます。

金融 ADR 制度に係	○東京弁護士会 紛争解決センター
-------------	------------------

<p>る紛争解決機関</p>	<p>所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館  電話番号：03-3581-0031</p> <p>○第一東京弁護士会 仲裁センター  所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館  電話番号：03-3595-8588</p> <p>○第二東京弁護士会 仲裁センター  所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館  電話番号：03-3581-2249</p>
----------------	---

(4) 暗号資産デリバティブ取引に係る紛争解決機関

当社の暗号資産デリバティブ取引（暗号資産関連取引は対象となっていません。）に関する紛争の解決については、金融商品取引法上の指定紛争解決機関である以下の紛争解決機関を利用できます。

<p>金融商品取引法上の指定紛争解決機関</p>	<p>○特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)  住所：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号 第二証券会館  電話番号：0120-64-5005  受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝日（振替休日を含む）及び年末年始（12月31日～1月3日）を除く</p>
--------------------------	---

2. 苦情処理業務に係る業務運営態勢

当社は、苦情処理業務を公正かつ的確に遂行するため、社内規程として「苦情・紛争処理規程」を整備し、当該規程に基づき苦情処理業務を行います。

「苦情・紛争処理規程」（抜粋）

（目的）

第1条 この規程は、当社の行う暗号資産交換取引及び暗号資産デリバティブ取引に関する顧客からの苦情及び紛争の解決及び処理について必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることにより、顧客の利益の保護を図るとともに、業務の健全な発展に資することを目的とする。

（苦情処理等措置）

第3条 当社は、当社業務に関する、顧客からの当社又は当社の役職員に対する苦情・紛争については、業務部が受け付け、その内容を記録するとともに、遅滞なく苦情・紛争の統括を行うリスク・コンプライアンス部長へ報告する。リスク・コンプライアンス部長は、苦情等の受付・処理状況を定期的に内部監査部門及び代表取締役役に報告するほか、関係者間で必要な情報共有を行うものとする。但し、経営上重要と判断される苦情等については、速やかに内部監査部門及び代表取締役役への報告を行わなければならない。

2. 当社は、別表1のとおり、苦情・紛争の受付窓口を当社ウェブサイト等により、周知するものとする。
3. 当社の役職員は、苦情・紛争を発見したときは、速やかにリスク管理・コンプライアンス部門長に、その内容を報告しなければならない。
4. リスク管理・コンプライアンス部長並びに業務部は協力して、速やかに苦情・紛争の処理にあたらなければならない。
5. 苦情・紛争の処理にあたっては、顧客属性に関わらず、誠意をもって対応するものとする。
6. 苦情・紛争の処理にあたる役職員は、顧客の個人情報について、個人情報保護の観点から適切に取り扱うこととする。
7. 反社会勢力による苦情・紛争を装った圧力については、業務部は速やかにリスク管理・コンプライアンス部長と連絡をとり、また、必要に応じて警察等関係機関と連携し断固たる対応を行うものとする。
8. リスク管理・コンプライアンス部は、苦情・紛争処理に関して、社内規則に基づいて業務が運営されるよう、研修等により、社内に周知・徹底しなければならない。
9. 内部監査室は、苦情・紛争の処理が適切に実施されているかについて、定期的及び必要に応じて、関係部署を監査するものとする。

(苦情・紛争の調査・分析)

第4条 リスク管理・コンプライアンス部長は、苦情・紛争の事案に応じ、業務部及びに他の部署の協力の下に次の事項等を調査・分析し、原因及び責任の所在を明らかにして、苦情・紛争の収拾及び再発防止に努めなければならない。

- (1) 関係者
- (2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の進捗状況）
- (3) 苦情・紛争の性質及び内容（苦情等の性質、申立金額等）
- (4) 損害又は賠償額（当社が負担すべき金額、社内処理の方法、求償又は回収見込み）
- (5) 苦情の原因分析及び必要な改善策・再発防止策の策定

(苦情・紛争に関する記録及び協会、関東財務局への報告)

第7条 苦情・紛争に関する記録は、リスク管理・コンプライアンス部が保管・管理するものとする。

2. リスク管理コンプライアンス部（または準ずる部門責任者：以下同）は、記録・保存された苦情等を分析し、顧客対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発・未然防止策の策定等に継続的に活用するものとする。
3. 紛争報告については、リスク管理・コンプライアンス部長がその内容につき、法令等により報告が必要か否かを確認したうえで、関東財務局、協会に対して速やかに行うものとする。

以上

2021年12月16日  
フォビジャパン株式会社