

## 当社の苦情処理及び紛争処理について

株式会社 bitExpress(以下「当社」といいます。)は、資金決済に関する法律第 63 条の 12 および仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 25 条に基づき、苦情処理措置を講じております。

### 1 苦情処理に係る業務運営体制

#### (1) 苦情処理を図るための措置

当社は、下表の通り苦情処理を実施するための措置を講じます。

##### (業務の種別)

仮想通貨交換業

##### (苦情処理措置)

業務運営体制及び社内規則を整備する措置

#### (2) 苦情の受付窓口

当社は、下記に掲げる受付窓口において、お客様より苦情を受け付けます。

那覇事務所  
〒900-0013  
沖縄県那覇市松尾 1-10-24 ホークシティ那覇ビル 4F  
(098)916・6629

営業所(国際通り店)  
〒900-0014  
沖縄県那覇市松尾 2-8-19 ドン・キホーテ国際通り店地下 1 階  
(098)894・8915

### 2 社内規則(苦情対応規程)の概要

(苦情等処理に関する当社の方針)

- 1 利用者からの苦情等に対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。
- 2 苦情等の内容に応じた説明を行い、可能な限り利用者の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。
- 3 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。

(苦情対応窓口の設置)

苦情等の対応のための窓口として、総務部内に担当者を設けるものとする。

2 総務部は、利用者からの苦情等の申立て(以下「苦情申立て」という。)に関して、本規程に従って必要な対応を行う(なお、苦情等申立てを行うことができる利用者には、利用の相続人及び法定代理人を含むものとする。以下、苦情等申立てを行った利用者を「申立人」という。)

(苦情対応窓口の公開)

総務部は、以下に掲げる事項に留意した苦情等受付窓口及び申し出の方法を定め、ウェブサイト上に掲示することにより利用者に周知する。

- (1) 苦情等の内容や利用者の多様性に応じ、申し出がしやすい受付窓口及び申し出方法を定めること
- (2) 利用者の利便性に配慮した受付時間及び申し出方法を設定すること

### 3. 指定仮想通貨交換業務紛争解決機関

当社は紛争解決支援機関として東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会を利用する予定です(契約準備中であり、契約後、利用できます。)

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

月曜日～金曜日午前 9 時 30 分～12 時 午後 1 時～午後 3 時 (祝祭日・年末年始を除く)

第一東京弁護士会

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 11 階

第一東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3595-8588

月曜日～金曜日午前 10 時～12 時 午後 1 時～午後 4 時 (祝祭日・年末年始を除く)

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

月曜日～金曜日午前 9 時 30 分～12 時 午後 1 時～午後 5 時 (祝祭日・年末年始を除く)