

# 暗号資産関連デリバティブ取引業に係る苦情処理及び紛争解決に関する規則

(2020年4月24日 制 定)

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 本規則は、会員の行う定款第3条第6項に規定する暗号資産関連デリバティブ取引に対する顧客からの苦情の処理に関し必要な事項を定めるとともに、苦情の解決及びあっせんに関する業務の第三者への委託について、必要な事項を定め、公正中立な立場からの迅速かつ透明度の高い対応を促進することにより、投資者の信頼を確保し、もって業務の健全な発展に資することを目的とする。

### (定義)

第2条 本規則において「業務」とは、会員及び金融商品仲介業者（会員を所属金融商品取引業者等とするものに限る。以下同じ。）の行う暗号資産関連デリバティブ取引に関する業務をいう。

- 2 本規則において「苦情」とは、前項に定める業務に係る商品、サービス及び営業活動等に関して、当該会員又は当該金融商品仲介業者に対する顧客による不満足の表明をいう。
- 3 本規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決ができない事案をいう。
- 4 本規則において「苦情」及び「紛争」を総称して「苦情等」という。
- 5 本規則において「あっせん」とは、金融商品取引法（以下「法」という。）第78条の7に規定するあっせんをいう。

## 第2章 会員による苦情等への対応

### (顧客からの苦情に関する対応)

第3条 会員は、顧客から業務に関する苦情等の申出がなされた場合に対し、以下の内容を含む苦情処理体制を構築する。

- (1) 苦情等に対し迅速かつ適切な処理、対応ができるよう、苦情等に係る担当部署及び処理手続の制定
- (2) 顧客が簡便かつ容易に苦情等の申出ができるよう、苦情等窓口の充実化
- (3) 苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告する等、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制
- (4) 苦情等申出を行った顧客に対し、対応状況についての説明等、適切なフォローアップがなされる体制
- (5) 苦情等の内容は、正確かつ適切に記録、保存されるとともに、蓄積と分析を行

うことによって、勧誘体制や事務処理体制の改善、再発防止策の策定に十分活用される体制

### 第3章 苦情等解決の業務の委託

#### (業務の委託)

第4条 協会は、次の各号に掲げる業務を、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（以下「センター」という。）に委託する方法により行う。

- (1) 会員及び金融商品仲介業者（以下「会員等」という。）の業務に対する顧客からの苦情を相手方会員等に取り次ぎ、その解決を図ること
- (2) 会員等と顧客との間の紛争の解決のため、あっせん委員によるあっせんの業務を行うこと。
- 2 本協会は、前項の規定にかかわらず、必要と認めるときは、苦情についての解決の業務について関与することができる。
- 3 第1項の業務委託に関し、苦情解決又はあっせんの業務委託の範囲、費用負担の方法その他必要な事項は、協会とセンターとの協定により定める。
- 4 第1項の業務の実施に付随して、協会は、暗号資産関連デリバティブ取引業に関する顧客からの相談に応じる事務をセンターに行わせることができる。
- 5 本規則に定めるもののほか、センターに委託する苦情解決及びあっせんの業務に関し必要な事項は、センターの規則で定めるところによる。

#### (会員の責務)

第5条 会員は、顧客からの苦情又は紛争の解決のため、センター及び協会の業務に誠実に協力しなければならない。

- 2 会員は、その顧客からの苦情の解決のため、センターから、その規則で定めるところにより、事情の説明、見解の表明、顧客への回答、顧客との相対交渉、対応結果の報告等を求められた場合は、これに協力しなければならない。
- 3 会員の顧客からセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てがあった場合には、当該紛争の相手方である会員は、当該紛争につきセンターがあっせんを行うことに応諾し、当該あっせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。
  - (1) センターの規則で定めるところにより、センターに対して答弁書を提出すること。
  - (2) センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと。（正当な理由がある場合を除く。）
- 4 センターのあっせん委員が、センターの規則で定めるところにより、あっせん案を作成し、当事者双方に提示し、その受諾を勧告した場合、会員は、センターの規則で定めるところにより対応しなければならない。

#### (周知)

第6条 協会及び会員は、センターの業務の周知に努めるものとする。

- 2 協会は、同種の事案の再発の防止に資するため、センターが行った相談、苦情の解決又はあっせんの状況について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を会員等に周知する。

(会員の規則遵守状況の報告)

第7条 協会は、第4条第1項に基づきセンターに委託した会員に係る業務に関して、法令並びにセンター及び協会の規則の遵守状況について、センターから報告を受けることができる。

附則 (2020年4月24日決議)

この規則は、2020年5月1日から施行する。