

カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

ビットトレード株式会社（以下「当社」といいます）は、暗号資産交換業者として、暗号資産およびブロックチェーン技術の健全な発展と普及を通じて、お客さまに安全で信頼性の高いサービスを提供することを使命としております。

当社は、「良いプロダクト・良いサービス」を経営理念に掲げ、お客さまとの信頼関係を何よりも大切にし、公正かつ誠実な対応を心がけております。同時に、すべてのお客さまおよび当社の業務に従事する者が安心して関われる環境を維持することも重要であると考えております。

本方針は、より良いサービス提供と健全な関係性の維持を目的として、当社のカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方をお示しするものです。

当社の基本姿勢

当社は、お客さまからのご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努めてまいります。また、法令、各種規約および社内規程を遵守し、公平かつ適切な対応を行うことを基本方針としています。

同時に、当社の業務に従事する者一人ひとりの人格と尊厳が尊重される環境を守ること、持続的なサービス提供に不可欠であると考えております。

カスタマーハラスメントの考え方

当社では、厚生労働省が示す考え方を踏まえ、お客さま、取引先、当社サービスに関するお問い合わせを行う方その他当社の事業に関係を有する方（以下「お客さま等」といいます）による言動であって、当社の役員、従業員、派遣社員その他当社の業務に従事する者（以下「役職員等」といいます）が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と位置づけております。

なお、正当な理由に基づき、社会通念上相当な方法で行われる苦情、ご意見、ご要望、異議申立て等は、カスタマーハラスメントには該当しません。また、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正や合理的配慮を求める旨の申出自体も、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、これらの申出を真摯に受け止め、適切に対応します。

カスタマーハラスメントへの該当性については、言動の内容・態様、頻度・継続性、当該言動に至った経緯、当社のサービスまたは対応における不備の有無等を踏まえ、客観的かつ総合的に判断します。

具体的には、以下のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつける行為その他の身体的な攻撃
 - ・ 威圧的な言動、暴言、侮辱、脅迫、土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪の強要
 - ・ 契約内容を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求その他の過度な要求
 - ・ 同一または類似の要求を執拗に繰り返す行為
 - ・ 長時間にわたる電話、居座り、同一内容のメール・チャット等の反復その他役職員等を長時間拘束する行為
 - ・ 役職員等の人格を否定する言動、性的な言動、または性別、国籍、人種、年齢、障害等の属性を理由とする差別的な言動
 - ・ インターネットや SNS 上における役職員等への誹謗中傷、個人情報・画像等の無断公開、名誉・信用を不当に毀損する投稿または虚偽情報の故意の拡散
 - ・ 偽計または威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
 - ・ その他、役職員等の安全または就業環境を害するなど、当社の業務遂行に著しい支障を及ぼす行為
- なお、上記は例示であり、これらに限られるものではなく、個別の状況に応じて総合的に判断いたします。

当社の対応方針

当社は、お客さま等に対して引き続き誠実に対応いたします。ただし、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為があった場合は、事実関係を確認し、行為の内容・態様、頻度・継続性、経緯その他の事情を総合的に考慮します。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した際には、必要かつ相当な範囲で、以下の対応を行うことがあります。

- ・ 行為者に対する注意または警告
- ・ 複数名での対応、対応窓口・連絡方法・対応時間の限定
- ・ お問い合わせ等への対応の中断または終了
- ・ 法令、各種規約その他の契約に基づく、取引またはサービスの利用制限・停止、ユーザー資格の停止・抹消その他必要な措置
- ・ 警察等の関係機関への通報・相談および弁護士等の専門家との連携
- ・ 損害賠償請求その他の法的措置

役職員等の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合その他緊急性が高い場合には、安全確保を優先し、直ちに警察への通報等を行うことがあります。

これらの措置を講ずる場合においても、利用者財産の取扱いその他必要な手続については、法令および各種規約等に従って適切に行います。

これらの対応は、役職員等の安全と就業環境を確保するとともに、すべてのお客さまに対して安全かつ安定的にサービスを提供するために実施するものです。

社内における取り組み

当社は、適切な対応を実現するために必要な体制を整備するとともに、以下の取り組みを継続的に実施してまいります。

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本方針、判断基準および対応手順の整備・周知
- ・ 役職員等に対する教育・研修の実施
- ・ 役職員等が安心して相談・報告できる相談窓口および社内連携体制の整備
- ・ 事実関係の迅速かつ正確な確認ならびに対応経緯の記録・保存
- ・ 該当事案への組織的対応、原因分析、再発防止および必要に応じた商品・サービス・顧客対応の改善
- ・ 被害を受けた役職員等の安全確保および心身への配慮
- ・ 相談者その他関係者のプライバシーの保護
- ・ 役職員等が相談・報告または事実確認に協力したことを理由とする不利益な取扱いの禁止
- ・ 役職員等が取引先その他の関係者に対してカスタマーハラスメントを行わないための教育・啓発
- ・ 必要に応じた産業医、弁護士その他の専門家との連携

お客さま等へのお願い

当社は、お客さま等と長期的に信頼関係を築き、安心してご利用いただけるサービスの提供を目指しております。

お客さま等におかれましても、相互の尊重とご理解のもと、適切なコミュニケーションにご協力いただくとともに、カスタマーハラスメントに該当する言動を行わないようお願いいたします。

お客さま等および役職員等が安心して関わることのできる環境の維持に、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日
ビットトレード株式会社