



# 苦情処理ポリシー

更新日2024年12月

## 1. 重要事項および免責条項

- 1.1. Titan FX(以下で定義)に対しては、お客様の苦情に迅速に対応するため、効果的で透明性のある苦情処理のポリシーおよび手順を確立し、実施し、維持することが求められています。
- 1.2. Titan FXは、以下の法人を通じてサービスを提供しています。
  - a. **Titan FX Limited**: バヌアツ共和国金融サービス委員会に登録番号40313で登録および規制を受けており、登記上の事務所は1st Floor Gorant Building, 1276 Kumul Highway, Port Vila, Republic of Vanuatuに所在。
  - b. **Titan Markets**: モーリシャス共和国金融サービス委員会にライセンス番号GB20026097で登録および規制を受けており、c/oCredentia International Management Ltd, The Cyberati Lounge, Ground Floor, The Catalyst, Silicon Avenue, 40 Cybercity, 72201 Ebene, Republic of Mauritiusに登録上の事務所が所在。
  - c. **Goliath Trading Limited**: セーシェル共和国金融サービス庁に、ライセンス番号SD138で登録および規制を受けており、IMAD Complex, Office 12, 3rd Floor, Ile Du Port, Mahe, Seychellesに登録上の事務所が所在。
  - d. **Atlantic Markets Limited**: イギリス領バージン諸島の金融サービス委員会により、ライセンス番号SIBA/L/23/1124で登録および規制され、Trinity Chambers, PO Box 4301, Road Town, Tortola, British Virgin Islandsに登録上の事務所を有する会社。  
(以下、「Titan FX」または「当社」といいます)
- 1.3. この点において当社は、本苦情処理ポリシー(「本ポリシー」といいます)を策定し、当社のお客様からの問い合わせや苦情を公正かつ迅速に処理するためのプロセスについて定めています。本ポリシーには、お客様の苦情を迅速に処理するための監視プロセスからなる強固な枠組みが定められています。

- 1.4. 本ポリシーでは、特に、お客様が当社に問い合わせや苦情を行うために必要なプロセスについて説明します。
- 1.5. 当社は、適用される法律、規則、および規制に沿って、苦情の記録および講じられた措置を保存し、苦情の迅速な解決に役立てています。
- 1.6. 本ポリシーは、記載されたプロセスが有効かつ効果的であり続けるよう、毎年、または必要に応じて見直すことになっています。これらの手続きについて更新または変更が必要になった場合は、本ポリシーに反映します。本ポリシーは、当社の[ウェブサイト](#)で閲覧可能です。

## 2. 苦情処理プロセス

- 2.1. 当社の苦情処理ポリシーは、すべてのお客様が無料で閲覧できます。
- 2.2. 当社は、受け取った苦情の根本原因分析を実施し、より大きな問題を特定し、当該問題を是正し、対処するための措置を講じるよう義務付けられています。
- 2.3. 当社では、苦情処理プロセスの透明性を確保するとともに、苦情を処理する従業員が、受け付けた苦情に関連して生じた利益相反を申告するよう徹底しています。利益相反が生じた場合は、可能な限り別の従業員を任命して対応させています。利益相反を抱えた従業員が、苦情を処理できる唯一の要員である場合、または苦情に関連する決定を最終的に承認しなければならない場合であっても、利益相反が適切に申告されている限り、その従業員が問題を処理できます。
- 2.4. 機密保持は苦情処理プロセスの重要な要素です。当社は、お客様またはその代理人から受け付けたすべての苦情が、常に機密情報として取り扱われるよう徹底しています。

### 3. 問い合わせおよび苦情を申し立てる手続き

#### 3.1. 問い合わせを行う

3.1.1. 自分の口座に関する問い合わせがある場合、または当社のサービスに関する説明を求めている場合、お客様（以下、「問い合わせ者」といいます）は、まず、当社のカスタマーサポート部（以下、「CS部」といいます）まで以下の方法で連絡をとることができます。

- 電子メール([support.jp@titanfx.com](mailto:support.jp@titanfx.com))
- ライブチャット
- Titan FXの担当者と直接話す（電話番号は050 5050 8849です）  
当社のウェブサイト上で利用できる、その他の正式な連絡方法。上記のように連絡いただく理由は、問い合わせや問題の大部分はこのレベルで対処できるためです。

3.1.2. 当社のCS部門は、速やかに受領を確認し、また、お客様からの問い合わせを直ちに解決するよう努めます。問い合わせが直ちに解決できない場合でも、当社は、迅速な方法（通常3営業日以内）で対応し、解決するよう引き続き取り組みます。追加の時間が必要な場合、当社は、問い合わせ者が登録した電子メールを介して現在保留中である旨の回答を書面で行なった上で、問い合わせを受領したことを確認するとともに、フォローアップ手順と解決に関して今後ご連絡するスケジュールをお知らせします。

3.1.3. 問い合わせ者が、CS部門が行った最終的な回答以上の明確化または支援を必要とし、特定の問題または問い合わせに対する当社の解決策に対して明らかに不満である場合、問い合わせ者は、第3.2項「苦情の提出」を参照し、他のフィードバック・チャネルを検討することができます。なお、問い合わせは、その名のとおり、不満の表明ではないものの、その問題に対してより配慮が必要と問い合わせ者が感じた場合は、苦情申し立てにつながる可能性があります。

#### 3.2. 苦情の申立て

3.2.1. 当社のサービスまたは商品に関して不満または懸念を表明することを希望するお客様は、最初に問い合わせを行うことなく、直接苦情を申し立てることがで

きます(以下、「苦情申立人」といいます)。一方、お客様が最初に問い合わせを行い、CS部門から受領した最終的な回答に満足できない場合でも、本項に記載されているとおり、正式な苦情を申し立てることにより問題をエスカレートさせることができます。

3.2.2. 苦情申立人の代理を務める第三者(授權代理人)が苦情を申し立てた場合、当社は、苦情申立人が書面により当該第三者に権限を与え、その証拠として申立人が登録した電子メールを通じて授權書を当社に提供した場合に限り、その苦情を受理できるものとします。苦情が授權代理人によって申し立てられた場合、当社はその法的根拠を調査します。授權書が入手できない場合、当社は手続きを迅速に行うため、苦情申立人に直接連絡します。

3.2.3. 授權代理人から苦情が申し立てられた場合、以下の情報が必要となります。

- 授權代理人と苦情申立人の両方の本人確認情報。当社の内部AMLポリシーおよび手続きにより、当社の裁量によって、授權代理人と苦情申立人の実体を確認する文書もしくは情報、またはその両方を要求することになります。
- 授權代理人と苦情申立人との関係。
- 苦情申立人が自ら苦情を申し立てることができない理由。

- 苦情申立人に代わって苦情を申し立てる権限を授権代理人に付与する授権書もしくは正式文書、またはその両方であって、苦情申立人が署名したもの。

3.2.4. 苦情申立人は、本ポリシーの「別紙2」に記載されている苦情申立書に記入する必要があります。苦情申立書には、真実、完全かつ正確な情報を記載する必要があります。苦情申立人は、自らの苦情において補足文書を添付することもできます。

### 3.3. 問い合わせおよび苦情に関するその他の説明

3.3.1. 当社は、苦情申出人からの問い合わせおよび苦情の検討および処理の過程で、いつでも書面により追加的な情報、説明および書類のいずれか、または複数の提出を求めることができます。当社の調査を効果的に完遂するためには、苦情申立人の全面的な協力が不可欠です。

3.3.2. 申立人が回答に長期間を要した場合、または合理的な期間もしくは指定された期間内に回答を提供しなかった場合、当社は調査期間の延長を決定することができます。ただし、回答を得ようと当社が合理的に試みたにもかかわらず、苦情申立人が協力または回答しない場合、当社は、苦情申立人からフィードバックを得るためのすべての試みを文書化した上で、問題が解決されたとみなせるものとします。

3.3.3. 苦情申立人が本ポリシーに記載されている正式な手順で苦情申立書を提出することが困難な場合、[ウェブサイト](#)の関連セクションに記載のとおり、電子メール([info@titanfx.com](mailto:info@titanfx.com))または電話などの代替手段を用いて当社に通知することができます。その後、当社はお客様が苦情を申し立てるのを支援します。

3.3.4. 苦情申立書に必要事項を記入し、署名した後、苦情申立人は電子的手段で苦情受付専用メールアドレス ([askcompliance@titanfx.atlassian.net](mailto:askcompliance@titanfx.atlassian.net)) にこれを提出するものとします。苦情申立書は当社の[ウェブサイト](#)からも入手可能です。

3.3.5. 苦情を受け付け次第、その苦情は関連部署または当社内の苦情処理担当者（通常、カスタマーサポート部およびコンプライアンス部内）にアサインされます。

### 3.4. 苦情の受領確認

3.4.1. 苦情申立書が正常に提出され次第、当社は、

苦情の受付から48時間以内に電子的に苦情の受領を確認し、苦情申立人に固有の参照番号を提供します。

3.4.2. 受領確認の一環として、苦情申立人に対して、回答を受け取るまでの期間を通知します。苦情の受領確認は、書面で、またはデジタル手段などの保存可能なその他の耐久性のある媒体で行います。

3.4.3. その後当社と連絡を取る際には、前述の固有の参照番号を使用する必要があります。固有の参照番号により、苦情申立人はいつでも苦情処理の状況をフォローアップできます。

### 3.5. 苦情の解決

3.5.1. 受領確認後、当社は公平な立場で問題の検証を行い、苦情申立人に対し、当社の調査結果を書面で通知し、該当する場合は改善策を提案します。

3.5.2. 当社が苦情を受け付けた日から解決するまでの期間は、国際市場に関する苦情については30営業日を目安としています。

3.5.3. 万が一、30日以内に苦情を解決できない場合は、遅延理由を書面にて通知し、調査を完了できる期間を示します。調査結果を通知するまでの期間については、事案の複雑さおよび苦情申立人の協力に依存するものの、当社は、いかなる場合においても、受領確認日から45営業日以内に調査結果を苦情申立人に通知します。

### 3.6. 苦情処理の担当部門

#### CS部門

3.6.1. CS部門の従業員は、当社内において、すべての苦情を受け付け、管理する責任を負っています。また、苦情申立人が苦情内容をまとめたり苦情を申し立てたりするのに苦労している場合には、苦情申立人を支援することもあります。苦情は、利用規約に基づき提供されたサービスに関して申し立てる必要があります。

さらに、CS部門の部門長は、当社に寄せられたすべての苦情や問い合わせを文書化する役割を担っています。

- 3.6.2. 可能な限り、すべての苦情を遅滞なく受領確認し解決するものとします。当社の従業員は、書面で申し立てられたすべての苦情をCS部門に転送するものとし、CS部門は苦情の解決について責任を負います。CS部門の役職者は、苦情申立人に対し、従うべき適切なプロセスを通知します。当社は、苦情の性質に照らして適切な期間内に対応することを目指しており、最大でも本ポリシーの3.4.2項および3.4.3項に定める期間を超えない時間内に対応するようにしています。

#### コンプライアンス責任者(Compliance Officer、CO)

- 3.6.3. 苦情がCS部門で解決できない場合は、COに申し送られます。より深刻な苦情については、COが解決プロセスを統括します。COおよび取締役会は、その性質や重大性にかかわらず、すべての苦情について通知を受けます。

#### 当社の取締役

- 3.6.4. 当社内では、当社の取締役が苦情の解決を決定する最高レベルの権限を有します。最も深刻とみなされた苦情は、取締役にエスカレートされ、取締役は、最も深刻とみなされ、COが管理できない苦情の解決にあたります。取締役は、すべての場合において、当社のCOの意見を考慮します。CS部門は、苦情および会社にとって最善の利益となるよう、COや取締役による苦情の処理・検討の過程で、可能な限り早期の解決を目指してあらゆる合理的な支援を提供しなければなりません。

### 3.7. 解決した際の苦情申立人への伝達

- 3.7.1. 問い合わせまたは苦情の処理が完了した時点で、当社から苦情申立人に通知します。
- 3.7.2. 記載された時間軸に従って、当社は、提起された問題、調査の結果および結論、改善策の提案、ならびに苦情申立人が回答する期限を要約した書面を苦情申立人に送付します。
- 3.7.3. 当社は、以下の場合などにおいて、問い合わせまたは苦情の処理が完了したとみなす権利を有しています。
- a. 当社による最終決定が出された時点で、お客様や当社による更なるアクションが必要ないと判断された場合。

- b. お客様と当社の間で問題が解決された場合。
- c. お客様が、当社からの質問及び要請に迅速かつ適切に回答しなかった場合。
- d. 当社が実質的な回答を行い、お客様が合理的な期間内に、その回答に不満足である旨の意思表示をせず、または関連するデータを用いて請求内容を立証しなかった場合。

## 4. 苦情のモニタリングと記録の保存

- 4.1. 当社では、苦情が解決されるまですべての苦情を記録する苦情登録簿を保持しています。
- 4.2. また、手続きの各段階においてトレースおよび管理が可能な透明性のあるシステムで苦情を管理しています。
- 4.3. 情報は、必要なもののみを収集するとともに、苦情を解決するためにデータを記録する場合を除き、苦情申出人に関して不必要にデータを収集しません。
- 4.4. 苦情の解決後、当社は、当該苦情に関連するすべての書面および電子文書、もしくはやり取りの内容、またはこれらのすべてを、関連する記録保持の法的要件に常に従った上で、7年間保存します。さらに、苦情を管理する過程で収集されたすべての個人情報や詳細事項は、同じ7年間、識別可能な状態を維持した上で保持および保護します。

## 5. 苦情の解決

- 5.1. 当社による調査の結果、お客様の苦情を当社が拒絶した場合、または解決されなかった場合、苦情申立人は関連する規制当局（別紙1に記載）に異議申し立てを行い、さらなる検討と調査を要請することができます。ただし、各規制当局にエスカレーションする前に、まず苦情申立人が当社と直接問題を解決するよう試みることが重要です。
- 5.2. あるいは、<https://titanfx.com>に記載されている当社のポリシーでは苦情が解決できない場合、苦情申立人は、以下の連絡先情報を参照の上、規制当局（苦情申立人の取引相手である法人によって異なります）に連絡することができます。

別紙1:規制当局の連絡先

管轄地域	規制当局	登記上の所在地
バヌアツ	<p>バヌアツ金融サービス委員会</p> <p>ウェブサイト<a href="mailto:info@vfsc.vu">info@vfsc.vu</a>  <a href="#">VFSC Guidance Note Addressing Complaints Against a Financial Dealer Licensee</a> (認可済み金融取引業者に対する苦情対処に関するVFSCガイダンス)</p>	First Floor, Govant Building, Kumul Highway, Port Vila Vanuatu
セーシェル	<p>セーシェル金融サービス局（メールアドレス: <a href="mailto:complaints@fsaseychelles.sc">complaints@fsaseychelles.sc</a>)</p> <p><a href="https://fsaseychelles.sc/complaint-handling">https://fsaseychelles.sc/complaint-handling</a></p>	PO Box 991, Bois De Rose Avenue, Victoria, Mahe, Seychelles
モーリシャス	<p>モーリシャス金融サービス委員会ウェブサイト  <a href="mailto:ombudspersonfs@ofismauritius.org">ombudspersonfs@ofismauritius.org</a>金融サービス委員会苦情処理  <a href="#">オンライン苦情フォーム</a></p>	<p>The Cyberati Lounge, C/.Credentia International Management Ltd, Ground Floor, The Catalyst, Silicon Avenue, 40 Cybercity, 722201 Ebene, Republic of Mauritius</p>

英領バージン諸島	英領バージン諸島金融サービス委員会  メールアドレス: <a href="mailto:Commissioner@bvifsc.vg">Commissioner@bvifsc.vg</a> <a href="#">FSCへの苦情</a>	Trinity Chambers, PO Box 4301, Road Town, Tortola, British Virgin Island
----------	---	--

## 別紙2:TITAN FX 苦情申立書

### A. 苦情申立人の詳細

- a. 氏名
- b. 取引口座番号
- c. 連絡先
- d. 電話番号

e. メールアドレス

f. 住所または会社所在地

**B. 苦情申立人の代理となって苦情を申し立てる者の詳細 (該当する場合) a.**

氏名

b. 口座番号

c. 連絡先

d. 電話番号

e. メールアドレス

f. 住所または会社所在地

g. 苦情申立人との関係

h. 苦情申立人の代理となって苦情を申し立てる理由

## C. 苦情内容の概要

- a. 苦情の対象となっている製品またはサービスについて説明してください(内容説明、証拠、金額、および解決方法の提案)
- b. 当社が本苦情を効率的に処理する上で役立つ可能性のある関連文書を添付してください。c. 苦情申立日\*

日本語版と英語版に不一致または矛盾がある場合は、英語版が優先するものとします。



直通の電話番号:  
+050 5050 8849

メールアドレス:  
[support.jp@titanfx.com](mailto:support.jp@titanfx.com)

ウェブサイト:  
[www.titanfx.com](http://www.titanfx.com)

