ロ　暗号資産交換業関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するための社内規則（当該業務に関する社内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。）を整備すること。

ハ　暗号資産交換業関連苦情の申出先を利用者に周知し、並びにイの業務運営体制及びロの社内規則を公表すること。

二　認定資金決済事業者協会が行う苦情の解決により暗号資産交換業関連苦情の処理を図ること。

三　消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第十九条第一項又は第二十五条に規定するあっせんにより暗号資産交換業関連苦情の処理を図ること。

四　令第二十四条各号に掲げる指定を受けた者が実施する苦情を処理する手続により暗号資産交換業関連苦情の処理を図ること。

五　暗号資産交換業関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人（法第九十九条第一項第一号に規定する法人をいう。次項第四号において同じ。）が実施する苦情を処理する手続により暗号資産交換業関連苦情の処理を図ること。

２　法第六十三条の十二第五項に規定する紛争解決措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。

一　弁護士法（昭和二十四年法律第二百五号）第三十三条第一項に規定する会則若しくは当該会則の規定により定められた規則に規定する機関におけるあっせん又は当該機関における仲裁手続により暗号資産交換業関連紛争（法第百一条第一項において読み替えて準用する銀行法第二条第二十三項に規定する資金移動業等関連紛争のうち暗号資産交換業務に関するものをいう。以下この条において同じ。）の解決を図ること。

二　消費者基本法第十九条第一項若しくは第二十五条に規定するあっせん又は同条に規定する合意による解決により暗号資産交換業関連紛争の解決を図ること。

三　令第二十四条各号に掲げる指定を受けた者が実施する紛争の解決を図る手続により暗号資産交換業関連紛争の解決を図ること。

四　暗号資産交換業関連紛争の解決に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人が実施する紛争の解決を図る手続により暗号資産交換業関連紛争の解決を図ること。

３　前二項（第一項第五号及び前項第四号に限る。）の規定にかかわらず、暗号資産交換業者は、次の各号のいずれかに該当する法人が実施する手続により暗号資産交換業関連苦情の処理又は暗号資産交換業関連紛争の解決を図ってはならない。

［一～三　略］

（暗号資産交換業に関する帳簿書類の作成及び保存）

第三十三条　法第六十三条の十三に規定する暗号資産交換業に関する帳簿書類は、次に掲げる帳簿書類とする。

一　暗号資産交換業に係る取引記録

二　［略］

三　顧客勘定元帳（暗号資産交換業の利用者との間で暗号資産交換業に係る取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約を締結する場合に限る。）

ロ　仮想通貨交換業関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するための社内規則（当該業務に関する社内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。）を整備すること。

ハ　仮想通貨交換業関連苦情の申出先を利用者に周知し、並びにイの業務運営体制及びロの社内規則を公表すること。

二　認定資金決済事業者協会が行う苦情の解決により仮想通貨交換業関連苦情の処理を図ること。

三　消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第十九条第一項又は第二十五条に規定するあっせんにより仮想通貨交換業関連苦情の処理を図ること。

四　令第二十四条各号に掲げる指定を受けた者が実施する苦情を処理する手続により仮想通貨交換業関連苦情の処理を図ること。

五　仮想通貨交換業関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人（法第九十九条第一項第一号に規定する法人をいう。次項第四号において同じ。）が実施する苦情を処理する手続により仮想通貨交換業関連苦情の処理を図ること。

２　［同上］

一　弁護士法（昭和二十四年法律第二百五号）第三十三条第一項に規定する会則若しくは当該会則の規定により定められた規則に規定する機関におけるあっせん又は当該機関における仲裁手続により仮想通貨交換業関連紛争（法第百一条第一項において読み替えて準用する銀行法第二条第二十三項に規定する資金移動業等関連紛争のうち仮想通貨交換業務に関するものをいう。以下この条において同じ。）の解決を図ること。

二　消費者基本法第十九条第一項若しくは第二十五条に規定するあっせん又は同条に規定する合意による解決により仮想通貨交換業関連紛争の解決を図ること。

三　令第二十四条各号に掲げる指定を受けた者が実施する紛争の解決を図る手続により仮想通貨交換業関連紛争の解決を図ること。

四　仮想通貨交換業関連紛争の解決に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人が実施する紛争の解決を図る手続により仮想通貨交換業関連紛争の解決を図ること。

３　前二項（第一項第五号及び前項第四号に限る。）の規定にかかわらず、仮想通貨交換業者は、次の各号のいずれかに該当する法人が実施する手続により仮想通貨交換業関連苦情の処理又は仮想通貨交換業関連紛争の解決を図ってはならない。

［一～三　同上］

（仮想通貨交換業に関する帳簿書類の作成及び保存）

第二十六条　法第六十三条の十三に規定する仮想通貨交換業に関する帳簿書類は、次に掲げる帳簿書類とする。

一　仮想通貨交換業に係る取引記録

二　［同上］

三　顧客勘定元帳（仮想通貨交換業の利用者との間で仮想通貨交換業に係る取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約を締結する場合に限る。）