

苦情・紛争処理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、コインチェック株式会社（以下「当社」という。）と利用者との間の暗号資産交換業務（以下「本業務」という。）に関し、当該利用者から申立てのあった苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）の解決及び処理に関し必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることにより、利用者等の利益の保護を図るとともに、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 この規程において「苦情」とは、本業務に係るサービス及び営業活動等に関し、利用者が当社に対して不満足を表明することをいう。

2 この規程において、「紛争」とは、苦情のうち、当社と利用者との間で解決できず、当該利用者から、紛争解決支援機関の利用申し出のあった事案をいう。

3 申出人とは、利用者のうち、当社、紛争解決支援機関に対し、苦情又は紛争の申し出をした者をいう。

4 紛争解決支援機関とは、当社が資金決済に関する法律第63条の12第5項及び暗号資産交換業者に関する内閣府令（以下「府令」という。）第32条第2項に基づく紛争解決措置として協定書を締結した東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センターをいう。

5 協定書とは、当社と紛争解決支援機関との間で締結した暗号資産交換業に関する紛争について紛争解決支援機関を利用する旨の協定書をいう。

6 紛争解決支援機関規則とは、紛争解決支援機関が行う紛争解決手続を定めた規則をいう。

(取扱方針)

第3条 苦情等の取扱いに当たっては、ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して事実と責任を明確にするとともに利用者の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切に解決を図るものとする。

2 利用者からの意見等を真摯に受止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。

3 苦情等の処理に当たる役員及び従業員（雇用形態の如何を問わず、当社に勤務する者をいい、派遣従業員、業務委託社員及びアルバイト従業員をも含む。以下同じ。）は、利用者の個人情報について、個人情報保護の観点から適切に取扱うこととする。

4 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるも

のとし、必要に応じて法務・コンプライアンス本部 法務・コンプライアンス部及び警察等関係機関と連携等を適切に行うものとする。

- 5 利用者に対しては、苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことも含め、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
- 6 社内で苦情等の解決を図ることができないとき、その他適切と認めるときには、利用者に第8条から第10条に規定する外部の苦情等解決機関（以下、「外部機関」という。）を紹介し、解決を図るものとする。なお、外部機関で手続きが行われている間であっても、当該利用者に当社が適切な対応を行うことを免れるものではない。
- 7 当社は、苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関に対し適切に対応するものとする。
- 8 当社は、別紙の通り、苦情等の受付窓口を含む苦情処理に関する業務運営体制を当社ホームページ及び利用者交付書面等により、周知することとともに、ホームページに本規程の一部を公表するものとする。
- 9 法務・コンプライアンス本部 法務・コンプライアンス部は、前項の周知・公表について、苦情処理に関する業務運営体制変更又はこの規程の改定の都度、利用者交付書面及びホームページにおける公表内容を確認し、変更の必要がある場合は、各周知・公表箇所を改定・更新するものとする。

第2章 体制整備

（苦情及び紛争の責任部署）

- 第4条 苦情についての責任部署は、Crypto Asset 事業本部 カスタマーエクスペリエンス部（以下「苦情責任部署」という。）とし、苦情責任部署は、利用者の利便性にも配慮しつつ、広く利用者からの苦情を受け付ける態勢を整備するとともに、苦情の受付、対応及び管理運用を行うものとする。
- 2 外部委託業務に関する苦情についても、苦情責任部署が苦情の受付、対応及び管理運用を行うものとする。
 - 3 苦情責任部署は、苦情へ対処するために適切な担当者を設置し、苦情の対応の窓口として、利用者からの苦情に関して、本規程に従って必要な対応を行う。（なお、苦情の申立てを行うことができる利用者には、利用者の相続人及び法定代理人を含むものとする。）
 - 4 紛争についての責任部署は法務・コンプライアンス本部 法務・コンプライアンス部（以下「紛争責任部署」という。）とする。

（報告等）

- 第5条 苦情責任部署は、苦情の申し出を受けたときは、苦情を類型化するとともに、受け付

けた内容を記録する。

- 2 苦情責任部署は、関係部署と連携して苦情の解決に努め、速やかに適切な措置を講じなければならない。

(1) 事務処理ミスを起因とした苦情については、原状回復を原則とする。

(2) 利用者未収金が発生したときは、速やかな解消に努めるものとする。

- 3 苦情責任部署は、苦情の発生、処理状況及び対策等について、適宜社内で共有するとともに、コンプライアンス委員会を通じて、社長執行役員に報告する。ただし、経営上重要と判断されるときは、速やかに社長執行役員に報告するものとする。

- 4 社長執行役員は、前項で報告された内容を踏まえ、業務改善や再発防止策等の継続的な見直しについて、指揮監督するものとする。

(調査)

第6条 紛争責任部署は、苦情責任部署と連携して、紛争に関する少なくとも次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。

- (1) 関係者
- (2) 経緯
- (3) 苦情・紛争の性質及び内容（紛争金額）
- (4) 損害額又は賠償額
- (5) 求償又は回収見込

(結果の報告等)

第7条 苦情責任部署は、当該苦情の申立てを行った利用者に対し、適切な方法により、処理が未了の間は利用者からの問い合わせに応じて処理経過を、及び処理が完了した時に対応結果を、それぞれ報告又は説明するものとし、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。

(第三者機関の紹介等)

第8条 苦情の申立てを行った利用者が、当該苦情に関して第三者機関への案内を要望したときには、一般社団法人暗号資産取引業協会（以下「協会」という。）等の第三者機関を紹介し、その標準的な手続の概要等を説明するなどの方法により、当該苦情の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。

- 2 前項で紹介した第三者機関において、苦情対処に関する手続が係属している間にあっても、利用者に対し、必要に応じ適切な対応を行うよう努めなければならない。

(第三者機関との連携)

第9条 協会等の第三者機関における解決に積極的に協力し、第三者機関の定めるところに従

い、苦情の迅速な解決に努めるものとする。

- 2 第三者機関から文書若しくは口頭による説明を求められ、又は資料の提出を求められたときは、正当な理由がない限り、速やかに、第三者機関に対し、必要な説明を行い、又は必要な資料の提出を行うものとする。
- 3 第三者機関から苦情の処理を求められたときは、申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情の早期解決に努めるものとする。
- 4 前項における苦情に対する処理結果については第三者機関へ報告を行うものとする。
- 5 暗号資産交換業者が行った利用者の保護に欠ける行為に関する情報その他利用者の利益を保護するために必要な情報として次のものを取得したときは、協会に報告するものとする。
 - (1) 暗号資産交換業登録を受けないで暗号資産交換業を行っている者を知ったときは、その者及び当該者が行う暗号資産交換業に関する情報
 - (2) その他利用者の利益を保護するために第三者機関が必要と認める情報

(紛争解決等処理)

第10条 当社は、府令第32条第2項第1号に基づく紛争解決措置として、東京三弁護士会（東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会）と協定書を締結し、東京三弁護士会が公正かつ迅速に紛争を解決することを目的として設置・運営する各センターのあっせん・仲裁を利用して、本業務に関する紛争の解決を図るものとする。

(苦情処理措置)

- 第11条 苦情責任部署は、利用者から苦情の申立てがあったときには、この規程及び苦情対応マニュアルに従って誠実に対応するものとする。
- 2 苦情責任部署は、利用者からの苦情に関し、必要に応じて、決裁権限規則及びその下位規程に規定する手順に従って、その内容を報告するものとする。また、苦情責任部署は、利用者からの苦情に関し、必要に応じて、紛争責任部署経由で外部弁護士にも相談してその内容を検討するものとする。
 - 3 苦情責任部署は、申出人の住所、苦情等の内容その他の事由により、当社内での解決が困難であるとき若しくは他の機関による取扱いがふさわしいと判断したとき、又は、申出人が他の機関への案内を要望したときは、可能な限り他の団体を紹介する方法により、当該申出人による苦情等の最終的な解決が図られるように努めなければならない。

第3章 紛争解決支援機関手続き

(紛争解決支援機関の案内等)

第12条 紛争責任部署は、この規程に従って対応したにもかかわらず、解決が困難であり、当該苦情の内容に照らし紛争解決支援機関の利用が適切であると判断したときには、申出人に対し、紛争解決支援機関に紛争解決の申し出をすることができる旨及び同機関の連絡先を通知することとする。

- 2 前項の通知を行うときは、苦情責任部署は、紛争解決支援機関が行う手続の概要を説明するよう努めなければならない。
- 3 紛争責任部署は、申出人の住所、苦情の内容その他の事由により、紛争解決支援機関への相談が困難であるとき若しくは他の機関による取扱いがふさわしいと判断したとき、又は、申出人が他の機関への案内を要望したときは、可能な限り他の団体を紹介するなどの方法により、当該申出人による苦情等の最終的な解決が図られるように努めなければならない。

(当社からの紛争解決支援機関への申し出)

第13条 当社は、紛争解決支援機関に紛争解決手続きの申立てを行うに当たっては、十分な利用者対応を行い、当該申立てについて社内で適切な検討を経なければならない。

- 2 紛争責任部署は、前項の検討を経たうえで、この規程に従って対応したにもかかわらず解決が困難であり、当該苦情の内容に照らし紛争解決支援機関の利用が適切であると判断したときには、社長執行役員の承認を得て、紛争解決支援機関に対し、紛争解決の申し出を行うこととする。
- 3 紛争責任部署は、前項の承諾を得るにあたり、以下の各号に掲げる事由を決裁権限規則及びその下位規程に規定する手順に従って報告しなければならない。
 - (1) 苦情の申出日時
 - (2) 申出人の住所・氏名
 - (3) 苦情の内容と対応経過
 - (4) 解決が困難と判断した理由
 - (5) 紛争解決支援機関の利用が適切であると判断した理由

2023年9月1日（改定）

別紙（第3条関係）

1. 苦情受付窓口

- ①当社は、お客様からの苦情又はご相談を次の窓口で受け付けております。

Crypto Asset 事業本部 カスタマーエクスペリエンス部

東京都渋谷区円山町3番6号

お問い合わせフォーム：https://coincheck.com/ja/info/help_contact

TEL：03-4405-3842

受付時間：お問い合わせフォームにつきましては、24時間365日受付を行いますが、お問い合わせ内容に対する回答は順次対応させていただきます。

お電話につきましては、月曜日から金曜日 9:00から18:00（国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月31日から1月3日まで）を除く）の対応となります。

2. 当社の暗号資産交換業務（以下「本業務」といいます。）に関する苦情又はご相談に対しては、当社所定の規程に基づき、以下のとおり、誠実に対処いたします。

- （1）苦情等の申し出は、お客様ご本人のほか、お客様の相続人又はその代理人も行うことができます。
- （2）お客様は、当社の苦情受付窓口において、当社の本業務に関する苦情等を申し立てることができます。お客様からの苦情等が当社の本業務に関するものかどうか明らかでないときにも、誠実に対応いたします。
- （3）当社Crypto Asset 事業本部 カスタマーエクスペリエンス部は、お客様からの苦情等の内容に応じ、社長執行役員にも当該苦情等を報告し、適切に対処いたします。
- （4）当社社長執行役員は、必要に応じて、法務・コンプライアンス本部 法務・コンプライアンス部に調査及び分析を指示し、再発防止策を講じます。
- （5）当社法務・コンプライアンス本部 法務・コンプライアンス部は、定期的に、お客様からの苦情等への対応状況を検証いたします。
- （6）当社Crypto Asset 事業本部 カスタマーエクスペリエンス部は、必要に応じて、お客様に対し、紛争解決支援機関のご紹介もいたします。

3. 当社の暗号資産交換業に関する紛争の解決については、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会がそれぞれ設置し運営する仲裁（紛争解決）センターでのあっせん手続（金融ADR）が利用できます。

<あっせん・仲裁申立先>

東京都千代田区霞が関1丁目1番3号

東京弁護士会 紛争解決センター

TEL：03-3581-0031

第一東京弁護士会 仲裁センター

TEL：03-3595-8588

第二東京弁護士会 仲裁センター

TEL：03-3581-2249

4. 暗号資産交換業に係る認定資金決済事業者協会である一般社団法人日本暗号資産取引業協会でも苦情を受け付けております。

一般社団法人日本暗号資産取引業協会

苦情受付フォーム：<https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/>

TEL：03-3222-1061

対応時間：月～金曜日 9:30～17:00 【祝日（振替休日を含む）及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く】

以上