

苦情・紛争処理規程（抜粋）

（目 的）

第1条 本規程は、コインチェック株式会社（以下、「当社」という。）と顧客との間の仮想通貨交換業務及び仮想通貨の差金決済取引である「仮想通貨レバレッジ取引」に係る業務（以下、合わせて「本業務」という。）に関し、当該顧客から申立てのあった苦情及び紛争（以下、「苦情等」という。）の処理についての基準及び手続きを定めることを目的とする。

（定 義）

第2条 本規程において「苦情」とは、本業務に係るサービス及び営業活動等に関し、顧客が当社に対して不満足を表明することをいう。

2 本規程において、「紛争」とは、苦情のうち、当社と顧客との間で解決できないものをいう。

（取扱方針）

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

2 顧客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職員は、顧客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圧力については、必要に応じて警察等関係機関と連携し、断固たる対応を行う。

5 顧客に対しては、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、可能な限り顧客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場合その他適切と認める場合には、顧客に第7条から第9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、当該顧客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当社ホームページ及び顧客交付書面等により、周知することとする。

（苦情等の責任部署）

第4条 苦情等の責任部署は、カスタマーサクセス事業部とし、カスタマーサクセス事業部は、顧客の利便性にも配慮しつつ、広く顧客からの苦情等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等についても、カスタマーサクセス事業部を責任部署とし、第1項と同様の対応を行うものとする。

(紛争解決等処理)

第7条 当社は、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・仲裁により、本業務に関する苦情処理及び紛争の解決を図るものとする。

(苦情処理措置)

第8条 当社は、仮想通貨交換業者に関する内閣府令（以下、「府令」という。）第25条第1項第1号に掲げる措置を本業務に関する苦情処理措置として講じる。

(紛争解決措置)

第9条 紛争処理は、确实、完全に行わなければならない。当社は、府令第25条第2項第1号に掲げる措置を本業務に関する紛争解決措置として講じ、東京三弁護士会が行う紛争の解決により処理を行う。

- 2 当社は、東京三弁護士会と締結する協定書の規定を遵守し、東京三弁護士会が行う紛争解決処理の手続きに従って、紛争の解決に努めるものとする。

【別 紙】

1. 苦情受付窓口

①当社は、お客様からの苦情を次の窓口で受付けております。

カスタマーサクセス事業部

東京都渋谷区渋谷 3-28-13

渋谷新南口ビル 3F

TEL 03-4540-2339

受付時間：土日、祝日を除く10時～17時

2. 当社の仮想通貨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

以上