暗号資産等関連店頭デリバティブ取引業に係る苦情・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。）の行う暗号資産等関連店頭デリバティブ取引に係る業務（以下「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。）の解決及び処理に関し必要な事項を定めるとともに、苦情の解決及びあっせんに関する業務の第三者への委託について、必要な事項を定め、その迅速かつ透明度の高い対応を促進することにより、投資者の信頼を確保し、もって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、本業務に係る商品、サービス及び営業活動等に関して、顧客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、当社と顧客との間で協議による解決ができない事案をいう。

３　　申出人とは、利用者のうち、当社に対し、苦情又は紛争の申し出をした者をいう。

４　　この規程において「あっせん」とは、当社と顧客との間の紛争について、センターの関与のもとで解決を図る手続をいう。

５　　この規程において「センター」とは、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターをいう。

（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、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　　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　　当社は、苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、顧客の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備するものとする。

７　　当社は、顧客との間で暗号資産等関連デリバティブ取引を開始するにあたって、次の各号に掲げる事項の他、顧客の苦情の受付並びに顧客との取引により生じた紛争の

解決に関する事項を取引説明書に記載し、これを交付することにより、顧客にあらかじめ説明するものとする。

(1) 苦情への対応及び紛争の解決に向けた当社の基本方針

(2) 当社への連絡手段として、次に掲げる事項

イ　苦情を受け付ける担当部署の名称又は担当責任者の氏名

ロ　当該部署の所在地又は責任者の勤務地

ハ　苦情受付に用いる電話番号

ニ　電子メールその他の電磁的媒体によって受け付ける場合においては当該電磁的媒体へのアクセスの方法

ホ 苦情受付時間

(3) 当社が利用する ADR の名称及び連絡方法

(4) 一般社団法人日本暗号資産等取引業協会における顧客の苦情受付の方法

8　当社は、センター等の外部機関等において、苦情等の対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である顧客に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常に行う対応等）を行うものとする。

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、開発・AI 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、顧客の利便性にも配慮しつつ、広く顧客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、顧客からの苦情に関して、この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顧客には、顧客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）顧客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顧客に対し、適切な方法により、処理が未了の間は顧客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。

（苦情処理措置）

第８条　　苦情責任部署は、顧客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、顧客からの苦情に関し、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、顧客からの苦情に関し、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。

第３章　　紛争解決手続

（手続実施基本契約及びセンターの案内等）

第９条　　当社は、センターとの間で、手続実施基本契約を締結し、当該手続実施基本契約の内容を誠実に履行するものとする。

２　　当社は、センターを通じて苦情の解決を図る旨及びセンターの連絡窓口を、契約締結前交付書面に記載するとともに、当社のホームページへの掲載その他の方法により、顧客に対し周知を図るものとする。

３　　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、苦情の内容に照らしセンターの利用が適切であると判断したときには、申出人に対し、センターにあっせんの申立てをすることができる旨及びセンターの連絡先を通知することとする。

4　前項の通知を行うときは、紛争責任部署は、センターが行う手続の概要を説明するものとする。

5　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、センター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適切な措置を講ずるものとする。

（当社からのセンターへの申し出）

第 10 条　当社は、センターに紛争解決手続の申立てを行うに当たっては、十分な顧客対応を行い、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センター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、センターに対し、あっせんの申立てを行うこととする。

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）センターの利用が適切であると判断した理由

（紛争解決措置）

第 11 条　紛争処理は、この規程及び紛争処理マニュアルに従って対応するものとする。

2　当社は、センターの規則を遵守し、センターが行う紛争解決処理の手続に従って、紛争の解決に努めるものとする。

（センターの利用）

第 12 条　当社は、顧客からの苦情等の解決のため、センターの業務に誠実に協力するものとする。

2　センターから事実関係の調査、報告又は関係資料の提出を求められたときは、紛争責任部署は、直ちに担当部署にその旨を通知し、これを拒絶する正当な理由のない限り、担当部署の責任者の承諾を得て、速やかにセンターの要請に応じることとする。

3　紛争責任部署は、前項に定めるセンターの要請に応じることができないときは、速やかに、当該センターに対し、その旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。

4　顧客がセンターに対し、あっせんの申立てを行ったときは、当社は、当該紛争につきセンターがあっせんを行うことに応諾し、当該あっせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。

（1）センターの規則で定めるところにより、センターに対して答弁書を提出すること。
（2）センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと。（正当な理由がある場合を除く。）

5　紛争責任部署は、センターから、顧客があっせんの申立てを行った旨の連絡を受けたときは、直ちに当該申し出の内容を確認し、関連部署及び外部弁護士に通知するとともに、事実関係の確認、関係資料の収集など必要な調査を行う。

6　センターにおける手続については、原則として、紛争責任部署の担当者が出席することとし、第 10 条の規定に基づき、当該手続の進行状況を報告する。

（あっせん案への対応）

第 13 条　紛争責任部署は、センターのあっせん委員から、センターの規則で定めるところにより、和解案を提示され、その受諾を勧告されたときは、速やかに受諾の可否を検討することとする。ただし、正当な理由があるときを除き、和解案を受諾するよう努めなければならない。

2　紛争責任部署は、前項の検討にあたり、以下の事項を含む資料を作成し、添付しなければならない。

（1）紛争解決手続の申出日時
（2）紛争に係る顧客の住所・氏名
（3）紛争の内容と対応経過
（4）和解案の内容
（5）和解案を受諾した場合の影響
（6）和解案を拒絶した場合の影響

3　紛争責任部署は、第 1 項の検討にあたり、担当部署と協議を行うとともに、必要に応じて社長執行役員又は外部弁護士の意見を聞くこととする。

4　紛争責任部署は、第 1 項の検討の結果、和解案を受諾するときは、速やかにセンターにその旨を通知し、和解案の内容を履行するために必要な措置を講じなければならない。

5　紛争責任部署は、第 1 項の検討の結果、和解案を拒絶するときは、速やかにセンターに対し、その旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。

6　紛争責任部署は、第 1 項の検討の結果、和解案を拒絶するときは、担当部署及び顧問弁護士と協議の上、訴訟提起の準備その他当該紛争を解決するために必要な措置を講じなければならない。

7　紛争責任部署は、センターのあっせん委員から、センターの規則で定めるところにより、特別調停案を提示され、その受諾を勧告されたときは、センターの規則で定める場合を除き、これを受諾しなければならない。

（債権債務の確定と支払い）

第 14 条　債権債務の確定は、原則として、確認書等書面によるものとする。

2　債権債務の支払い方法、時期等については、原則として、公正証書を作成することとする。

（損害賠償と求償）

第 15 条　債権確保をする際は、物的又は人的保証を行わせるものとする。

2　物的担保については登記を、連帯保証人については信用調査を行うものとする。

第 4 章　報告・記録等

（苦情処理・紛争解決内容の報告）

第 16 条　　苦情責任部署及び紛争責任部署は、この規程に基づき苦情の処理又は紛争解決手続を行ったときは、当該事案に係る苦情又は紛争解決の遂行状況について、速やかに社長執行役員に報告する。

２　　前項に基づく報告事項は、以下のとおりとする。

（１）苦情又は紛争解決手続の申出日時

（２）苦情又は紛争に係る顧客の住所・氏名

（３）苦情又は紛争の内容と対応経過

（４）解決に至った場合は、当該解決の結果

（記録）

第 17 条　　苦情責任部署及び紛争責任部署は、苦情等の処理の遂行状況につき、以下に掲げる事項について記録を作成し、当該事実に関連する資料とともに、当該事案の完了日から 10 年間、これを保存するものとする。

（１）苦情又は紛争解決手続の申出日時

（２）苦情又は紛争に係る顧客の住所・氏名

（３）苦情又は紛争の内容と対応経過

（４）解決の結果

（あっせん案の履行状況の検証）

第 18 条　　紛争責任部署は、第 13 条に基づき、あっせん案を受諾したときは、当該あっせん案の履行状況を３ケ月に１回又は適切に履行がされていないおそれが生じたときに確認しなければならない。

２　　前項の確認の結果、履行状況が不十分であると判断したときは、紛争責任部署は、直ちに苦情責任部署及び当該事案の担当部署に通知し、改善を求めなければならない。

（再発防止）

第 19 条　　社長執行役員は苦情責任部署より受けた苦情の報告について苦情の発生が顕著な部門及び業務について、紛争責任部署に調査及び分析を命じ、その調査及び分析結果を元に、センターより提供された情報等も活用しつつ、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善など、同種の苦情の再発防止に必要な手立てを講じなければならない。

２　　苦情責任部署は、再発防止等の策定等に取り組んだ後に行った取引に関する苦情等の状況を確認し、当該取組みの効果を確認するものとする。

（秘密保持）

第 20 条　　苦情責任部署及び紛争責任部署の業務に従事する者は、職務上知り得た事項について、正当な理由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（苦情処理及び紛争解決に関する業務の検証等）

第 21 条　　紛争責任部署は、３ケ月に１回、この規程に係る業務について、以下に定める事項について確認を行う。

（１）苦情等を適切に対応していること
（２）必要な記録が統一された様式に従い適切に行われていること
２　　苦情責任部署及び紛争責任部署による苦情等の処理の状況については、内部監査室の監査の対象とする。

（周知徹底）
第 22 条　　苦情責任部署は、苦情の対応を適切に行うために、この規程及び苦情対応マニュアルの内容について、役員及び従業員に対して周知徹底を行うものとする。
２　　苦情責任部署は、周知徹底に際して、対象となる役員及び従業員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して周知徹底を行うものとする。
（１）苦情の傾聴姿勢や対応方法及び社内の対応体制
（２）取扱商品の正確な知識と必要な社内規則
（３）記録及び保存の方法
（４）その他苦情の対応を行うにあたって必要となる事項
３　　担当の役員及び従業員に対しての周知徹底方法は、対象となる担当の役員及び従業員に応じて以下のいずれかの方法によるものとする。
（１）社内研修等の実施
（２）社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法
（３）その他苦情責任部署が定める方法
４　　前項で掲げる周知徹底については、最低年１回実施するものとする。
５　　苦情責任部署は、顧客からの苦情が多発する等必要と認められるときは、部署に対し、以下の確認及び検証を行う。
（１）苦情対応マニュアルの内容が周知徹底されていることの確認
（２）苦情が多発するときの原因及び苦情等処理態勢における問題点の検証

第５章　　その他

（改廃）
第 23 条　　この規程の改廃は、社長執行役員の決定による。

2026 年 9 月 24 日（制定）