

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関連取引（第2条において定義する。）に係る業務及び電子決済手段関連業務（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「暗号資産関連取引」とは、暗号資産に関連して行われる一切の取引をいう。

2 この規程において「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及び電子決済手段等取引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。

3 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。

4 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。

5 この規程において「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項及び第62条の16第5項並びに暗号資産交換業者に関する内閣府令（以下「暗号資産交換業府令」という。）第32条第2項及び電子決済手段等取引業者に関する内閣府令（以下「電子決済手段等取引業府令」という。）第42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。

6 この規程において「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。

7 この規程において「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。

8 この規程において「MC連携サービス」とは、当社が別途定める「メルコイン連携サービスに関する特約事項」において定める意味を有する。

（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、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、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、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会（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は、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 暗号資産交換業者又は電子決済手段等取引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又は電子決済手段等取引業登録を受けないで暗号資産交換業又は電子決済手段等取引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又は電子決済手段等取引業に関する情報

(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、暗号資産交換業府令第32条第2項第1号及び電子決済手段等取引業府令第42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も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

(紛争解決措置)

第14条 紛争処理は、本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、東京三弁護士会と締結する協定書の規定を遵守し、紛争解決支援機関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。

(紛争解決支援機関の利用)

第15条 利用者が紛争解決支援機関に対し、紛争解決の申し出を行ったときは、当社は、正当な事由があるときを除き、紛争解決支援機関規則及び協定書並びに本規程に従って当該紛争解決手続に応じるものとする。

- 2 紛争責任部署は、紛争解決支援機関から、利用者が紛争解決の申し出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。
- 3 紛争解決支援機関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13条の規定に基づき、当該手続の進行状況を報告する。
- 4 紛争解決支援機関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、速やかに紛争解決支援機関の要請に応じることとする。
- 5 紛争責任部署は、前項に定める紛争解決支援機関の要請に応じることができないときは、速やかに、当該紛争解決支援機関に対し、その旨及び可能な限り理由を説明しなければならない。

(和解案及び特別調停案への対応)

第16条 紛争責任部署は、紛争解決支援機関から、協定書に規定する和解案又は特別調停案の受諾勧告があったときは、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、和解案又は特別調停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) 申出人の住所・氏名
- (3) 紛争の内容と対応経過
- (4) 和解案又は特別調停案の内容
- (5) 和解案又は特別調停案を受諾した場合の影響
- (6) 和解案又は特別調停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、速やかに紛争解決支援機関にその旨を通知し、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、速やかに紛争解決支援機関に対し、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。

（債権債務の確定と支払い）

第17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18条 債権確保をする際は、物的又は人的保証を行わせる。

- 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19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）申出人の住所・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20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）申出人の住所・氏名
- （3）苦情又は紛争の内容と対応経過
- （4）解決の結果

（和解案・特別調停案の履行状況の検証）

第21条 紛争責任部署は、第16条に基づき、和解案又は特別調停案を受諾したときは、当該和解案又は特別調停案の履行状況を3ヶ月に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22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利用者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。

（秘密保持）

第23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24条 紛争責任部署は、3ヶ月に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25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、利用者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26条 この規程の改廃は、社長執行役員の決定による。

2017年4月1日(制定)
2017年6月7日(改定)
2017年7月31日(改定)
2018年1月26日(改定)
2018年5月1日(改定)
2018年5月25日(改定)
2018年12月14日(改定)
2019年3月29日(改定)
2019年7月22日(改定)
2019年11月18日(改定)
2020年4月1日(改定)
2020年5月1日(改定)
2020年11月1日(改定)
2021年7月1日(改定)
2023年1月1日(改定)
2023年4月1日(改定)
2023年6月27日(改定)
2023年9月1日(改定)
2024年7月1日(改定)
2024年10月1日(改定)
2024年12月16日(改定)
2025年10月1日(改定)
2026年6月8日(改定)
2026年9月25日(改定)

別紙（第3条関係）

1. 苦情受付窓口

（１）当社は、当社の暗号資産関連取引（暗号資産に関連して行われる一切の取引をいいます。）又は電子決済手段等取引業に係る業務（以下「本業務」といいます。）に関するお客様からの苦情又はご相談（ただし、MC連携サービスに関するものを除きます。）を次の窓口で受け付けております。なお、MC連携サービスに関する苦情又はご相談窓口については、下記（２）をご参照ください。

当社開発・AI本部 カスタマーエクスペリエンス部

東京都渋谷区桜丘町1番4号

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

※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。

TEL：03-4405-3842（受付時間9:00から18:00）

※土日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除きます。

※日本語対応のみとなります。

（２）当社は、本業務のうち、MC連携サービスに関するお客様からの苦情又はご相談については、次の窓口で受け付けております。

株式会社メルコイン カスタマーサービス部

〒106-6125東京都港区六本木6-10-1六本木ヒルズ森タワー

お問い合わせフォーム：メルカリアプリ「マイページ>ヘルプセンター>支払い・請求>ビットコイン取引」より内容に沿ったガイドを確認し、「お問い合わせはこちら」からお問い合わせください。

※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。

TEL：03-6387-9445（受付時間10:00～17:00）

※土日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除きます。

※日本語対応のみとなります。

2. 当社の本業務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なでないときにも、誠実に対応いたします。

（３）当社開発・AI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) 当社開発・AI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. 当社の暗号資産関連取引又は電子決済手段等取引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. 暗号資産交換業又は電子決済手段等取引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等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等取引業協会

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