補償方針等

（目的）

第１条　　この方針は、コインチェック株式会社（以下「当社」という。）の電子決済手段関連業務に関して、不正取引に対する補償に関する社内規程第3条の規定に従い、不正取引に係る補償方針等を定めるものです。

（補償方針）

第２条　　電子決済手段関連業務に関する不正取引に係る補償方針等は以下のとおりとします。

（１）電子決済手段等取引サービスに関する情報を第三者に知られ、電子決済手段等取引サービスの利用者の意思に反して取引が行われたことなどにより、お客様に損失が生じた場合であって、当該損失が当社の故意又は重過失により生じたものであるときは、当社はお客様に対して当該損失を補償するものとします。

（２）当社は、不正取引が発生した場合又はそのおそれがある場合について、当該不正取引の態様を踏まえ、被害の拡大（二次被害）を防止するために必要があると判断したとき、類似の事案の発生を回避するために有益であると判断したとき、又は、被害額や件数等の事情において社会的な影響が大きいと認められるときは、速やかに必要な情報を公表するものとします。

（補償に関する相談窓口等）

第３条　　不正取引に係る補償に関するご相談は、以下の相談窓口にて受け付けます。

カスタマーエクスペリエンス部

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

電話：03-4405-3842（受付時間：月曜日から金曜日　9:00-18:00（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））

（補償に関する手続）

第４条　　お客様が当社に対して不正取引に係る補償を申し出る場合、以下の対応を行うものとします。

（１）不正取引による損害が発生した日（継続して複数回の損害が発生した場合はその最終日）から60日以内に当社に申告するとともに、損害の発生を正確に当社に遅滞なく通知すること。

（２）当社が不正取引又は不正取引による損害に関する一定の書類又は情報を求めた場合は、遅滞なくこれに応じること。

（３）その他当社所定の手続を履践すること。

2026年9月25日（制定）