メルコイン連携サービスに関する特約事項

第1条（目的）

このメルコイン連携サービスに関する特約事項（以下「本特約」といいます。）は、お客様がMC連携サービス（第2条において定義します。）をご利用される場合のお客様とコインチェック株式会社（以下「当社」といいます。）との間の権利義務関係を定め、また、MC連携サービスにおけるメルペイ（第2条において定義します。）、メルコイン（第2条において定義します。）の関与を説明するものです。但し、本特約は、お客様とメルコインその他の第三者との間の契約関係を定めるものではありません。

第2条（定義）

本特約において使用する以下の用語は、それぞれ以下に定める意味を有するものとします。なお、本特約に定めのない用語の意味は、「Coincheck利用規約」（以下「本利用規約」といいます。）に定めるとおりとします。

(1) 「メルカリ」とは、株式会社メルカリを意味します。

(2) 「メルカリアプリ」とは、メルカリが提供するアプリを意味します。

(3) 「メルコイン」とは、株式会社メルコインを意味します。

(4) 「メルコイン等」とは、メルコイン及びメルペイを総称して意味します。

(5) 「メルペイ」とは、株式会社メルペイを意味します。

(6) 「MC口座」とは、MC連携ユーザーがメルコインに開設している暗号資産取引用の口座を意味します。

(7) 「MC等サービスサイト」とは、MC連携サービスに関してメルカリ、メルペイ又はメルコインが提供するサービスサイトを意味します。

(8) 「MC販売所画面」とは、メルコインが管理するメルカリアプリ内の画面であって、当社が別途ku

(9) 「MC連携口座」とは、MC連携ユーザーが保有する暗号資産を当社が管理するために、当社所定の方法により開設された取引口座（MC販売所画面を通じて開設されたものに限ります。）を意味します。なお、当社は、MC連携口座において、MC連携ユーザーが暗号資産の取引をするための金銭の管理を行いません。

(10) 「MC連携サービス」とは、当社がMC連携ユーザーに対して、MC販売所画面を通じて提供するサービスであって、以下の①又は②に該当するものをいいます。なお、当社は、MC連携ユーザーに対して以下の①及び②以外のサービスは提供しません。

① 暗号資産の販売所現物取引に関するサービス（「Coincheck つみたて」サービス及び大口OTC取引サービスを除きます。）

② 上記①のサービスに基づきMC連携ユーザーが購入した暗号資産を、MC連携ユーザーのために

管理するサービス

(11) 「MC連携サービス利用契約」とは、第5条第2項及び第4項に基づき、メルコインを介して、当社とMC連携ユーザーの間で成立する、本特約及び当社関連規程（第3条第1項において定義します。）の諸規定に従ったMC連携サービスの利用契約を意味します。

(12) 「MC連携登録情報」とは、第5条第1項において定義される「MC連携登録情報」を意味します。

(13) 「MC連携ユーザー」とは、第5条の規定に基づきMC連携サービスの利用者としての登録がなされた個人を意味します。

第3条（適用）

1　MC連携サービスをご利用されるお客様には、本特約に加えて、本利用規約、「Coincheck　暗号資産取引説明書」、ガイドライン、ポリシー、注意事項その他の個別規程（以下総称して「当社関連規程」といいます。）が適用されます。

2　前項にかかわらず、MC連携ユーザーについては、本利用規約の第3条、第6条、第8条第1項、第13条、第14条及び第16条は適用されないものとします。また、MC連携ユーザーについては、本利用規約における各用語を下表のとおり読み替えた上で、同規約を適用するものとします。

読替前	読替後
登録情報	MC連携登録情報
登録ユーザー	MC連携ユーザー
本サービス	MC連携サービス
利用契約	MC連携サービス利用契約
ユーザー口座	MC連携口座

3　MC連携ユーザーは、当社の「Coincheck　つみたて」サービス、大口OTC取引サービス、取引所現物取引サービス、ステーキングサービスその他のMC連携サービスに該当しない当社のサービス（以下「対象外サービス」といいます。）を利用することはできません。そのため、MC連携ユーザーについては、当社関連規程における規定及び記載のうち、対象外サービスに関するものは適用されません。

4　MC連携ユーザーは、MC連携口座への金銭の入金若しくは暗号資産の預け入れ、又はMC連携口座における暗号資産の送信・受信若しくは金銭の払い出しを行うことができません（但し、MC連携ユーザーは、MC販売所画面を通じて購入した暗号資産の預け入れを行うことはできます。）。そのため、MC連携ユーザーについては、当社関連規程の規定及び記載のうち以下に関するものは適用されません。なお、MC連携サービスにおける暗号資産の売買代金の支払・受領、暗号資産の売買の取消に係る返金等に伴う金銭の授受は、当社がメルコイン等に委託する業務として、MC口座その他メルコイン等が提供する決済サービスを

通じて行われます。

(1) お客様の口座への金銭の入金、当該口座からの金銭の払い出し

(2) お客様の口座への暗号資産の預け入れ（MC連携ユーザーがMC販売所画面を通じて購入した暗号資産の預け入れを除く。）、当該口座における暗号資産の送信・受信

5 MC連携ユーザーについては、「Coincheck　暗号資産取引説明書」に記載される事項に加え、本特約別紙に記載される事項が適用されるものとします。

6 MC連携サービスに関して本特約の内容が当社関連規程と矛盾抵触する場合には、本特約が優先するものとします。

第4条（MC連携サービスにおけるメルコイン及び当社の役割）

1 メルコインは、お客様がMC販売所画面を通じて(i)MC連携口座を開設すること及び(ii)当社の販売所現物取引サービスを利用し当社との間で暗号資産の売買を行うことについてのインフラを提供します。

2 MC連携ユーザーが行う暗号資産の売買の相手方は、当社となりますが、MC連携ユーザーは、MC販売所画面を通じることなく取引を行うことはできません。

3 当社は、MC連携サービスの提供に必要な範囲で、メルコイン等に対し、MC連携サービスにおける、(i)暗号資産の売買代金の受領・交付（収納代行）又は売却代金の支払（立替払い）、(ii)暗号資産の売買の取消に係る返金等と伴う金銭の授受、(iii)本人確認、書面交付、お問い合わせの一次対応その他の事務の委託を行います。この場合、メルコイン等は当社の委託に基づき事務を行うにとどまり、メルコイン等とお客様との間でMC連携サービスに関する契約が成立するものではありません。

4 当社は、メルコインのシステムより、お客様又はMC連携ユーザーの申請又は情報として当社に伝達されたものを、当該お客様又はMC連携ユーザーにより行われた申請又は提供された情報とみなすことができ、これに起因してお客様又はMC連携ユーザーに発生した損害について、当社に責めがある場合を除き、責任を負いません。

第5条（MC連携ユーザーに係る新規登録：本利用規約第3条の特則）

1 MC連携サービスの利用を希望する者（以下「MC連携登録希望者」といいます。）は、MC販売所画面を通じて、本特約及び当社関連規程に同意した上で、当社所定の情報（以下「MC連携登録情報」といいます。）を当社所定の方法で当社に提供することにより、当社に対し、MC連携サービスの利用の登録を申請するものとします。なお、当該登録の申請は、メルコインとの間でMC口座を開設しようとする者又は開設済みの者であって、かつ、法人に該当しない者に限りこれを行うことができるものとし、当社はこれ以外の者からの当該申請を受け付けません。

2 当社は、当社の基準及び手続（本人確認の手続を含みます。）に従って、MC連携登録希望者の登録の

可否を判断し、当社が当該登録を認める場合にはその旨をMC連携登録希望者に通知し、この通知によりMC連携登録希望者のMC連携ユーザーとしての登録は完了したものとします。

3　MC連携登録希望者のMC連携登録情報の内容により、追加でMC連携登録情報の提供が必要になる場合があります。

4　第2項に定める登録の完了時に、本特約及び当社関連規程の諸規定に従ったMC連携サービスの利用契約がMC連携ユーザーと当社の間に成立するものとし、MC連携ユーザーはMC連携サービスをMC販売所画面を通じて利用することができるようになります。

5　当社は、MC連携登録希望者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、MC連携ユーザーとしての登録を拒否することがあります。また、当該登録完了後に該当することが明らかになった場合も、当該登録を取り消すことがあります。

(1) 当社に提供されたMC連携登録情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合

(2)　未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合

(3) 本利用規約第15条に定める者と当社が判断した場合

(4) 他の暗号資産交換業者の役職員である場合（当社が認めた場合を除きます。）

(5) 当社より提供される書面の電子交付に同意されない場合

(6) マネー・ローンダリング、テロ資金及び大量破壊兵器の拡散に対する資金供与（以下、これらの行為を総称して「マネー・ローンダリング等」といいます。）の危険性が高いと判断した場合

(7)　携帯電話事業者による本人確認が行われていない携帯電話の電話番号、又は音声通話ができない電話番号を登録された場合

(8) 一時的な利用を目的としたメールアドレスを提供する業者から取得したメールアドレス、又は当社が常時連絡を取ることが困難と想定されるメールアドレスを登録された場合

(9) その他、当社がMC連携ユーザーとしての登録を適当でないと判断した場合

6　第2項に定める登録の完了後、関連法規所定の本人確認が必要な場合その他当社が必要と認めた場合は、再度、MC連携ユーザーに対し、当社が指定する必要書類の提出や必要な情報の提供を求めることがあります。これらの必要書類の提出や必要な情報の提供がない場合（当社が定める期日までに当社に連絡がない場合、MC連携ユーザーお届けの住所へ発送した提出を求める通知書が不着のため当社に返送された場合、及びお届けの電話番号等への連絡がとれない場合等を含みます。）、当社は、当社の判断に基づき、当該MC連携ユーザーとの取引の全部若しくは一部を停止し、又はMC連携ユーザーとしての登録を抹消することがあります。これにより生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。

7　第2項の定めによりMC連携登録希望者がMC連携ユーザーとしての登録を認められなかった場合でも、当社は、当該MC連携登録希望者にその理由を明らかにする義務を負わないものとします。またこの場合、当社は、MC連携登録希望者から受領した書類等を返還する義務を負わないものとします。

8　第1項の定めにかかわらず、本利用規約に従いユーザー口座を開設済みのお客様については、当面の間、MC連携サービスの利用の申請を行うことはできないものとします。

第6条（MC連携サービスに係る登録メールアドレス及びパスワードの管理：本利用規約第6条の特則）

1　MC連携ユーザーは、自己の責任において、MC連携サービスの利用に必要なメルカリアプリの登録メールアドレス（以下「登録メールアドレス」といいます。）及びパスワードを管理及び保管するものとし、これを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。

2　登録メールアドレス又はパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はMC連携ユーザーが負うものとし、当社は責任を負いません。

3　MC連携ユーザーは、登録メールアドレス又はパスワードが盗まれたり、第三者に使用されていることが判明した場合には、直ちにその旨を当社又は当社がメルコインに委託して設置する窓口に通知するとともに、当社からの指示に従うものとします。

第7条（MC連携口座：本利用規約第8条第1項の特則）

MC連携ユーザーは、第5条に定める登録手続の完了により、MC連携口座を保有します。MC連携ユーザーは、MC連携口座を保有して、MC販売所画面を通じてMC連携サービスを利用した取引をすることができます。

第8条（MC連携サービスの停止等：本利用規約第13条の特則）

1　当社は、以下のいずれかに該当する場合には、MC連携ユーザーに事前に通知することなく、MC連携サービスの利用の全部又は一部を停止又は中断することができるものとします。なお、以下における「コンピューター・システム」、「コンピューター」、「通信回線等」には、メルカリ又はメルコインが管理するものが含まれるものとします。

(1) MC連携サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合
(2) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
(3) 火災、停電、天災地変等の不可抗力によりMC連携サービスの運営ができなくなった場合
(4) ハッキングその他の方法により当社の資産が盗難された場合
(5) MC連携サービス提供に必要なシステムの異常の場合
(6) アカウントの不正利用等の調査を行う場合
(7) 暗号資産の流動性が低下した場合
(8) その他、当社が停止又は中断を必要と判断した場合

2　当社は、当社の都合により、MC連携サービスの全部又は一部の提供を終了することができます。この場合、当社は、メルコインを介して、MC連携ユーザーに事前に通知するものとします。

3　前項の場合で、当社が事前に通知するサービス提供終了に関連する暗号資産の売却期限を経過した場合、当社所定の時点で、当社はMC連携口座の当該暗号資産を売却できるものとし、当社は当社所定の時点において、出金手数料等を差し引いた上で、日本円をMC連携ユーザーのMC口座（当該MC連携ユーザーのMC口座に係る契約が解約又は解除済みの場合は、当該MC連携ユーザーが別途指定する当該MC連携ユーザー名義の銀行口座）に払戻しできるものとします。

4　当社は、本条に基づき当社が行った措置によりMC連携ユーザーに生じた損害について責任を負いません。

第9条（権利帰属：本利用規約第14条の特則）

1　当社ウェブサイト、MC等サービスサイト及びMC連携サービスに関する所有権及び知的財産権は全て当社、メルカリ、メルペイ、メルコイン又はこれらの者にライセンスを許諾している者に帰属しており、本特約に定めるMC連携ユーザーとしての登録に基づくMC連携サービスの利用許諾は、当社ウェブサイト又はMC連携サービスに関する当社、メルカリ、メルペイ、メルコイン又はこれらの者にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。MC連携ユーザーは、いかなる理由によっても当社、メルカリ、メルペイ、メルコイン又はこれらの者にライセンスを許諾している者の知的財産権を侵害するおそれのある行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含みますが、これらに限定されません。）をしないものとします。

2　当社ウェブサイト、MC等サービスサイト又はMC連携サービスにおいて、MC連携ユーザーが投稿その他送信を行った文章、画像、動画その他のデータについては、当社において、無償で自由に利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含みます。）することができるものとします。

第10条（MC連携ユーザーに係る登録取消等：本利用規約第16条の特則）

1　当社は、MC連携ユーザーが、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該MC連携ユーザーについてMC連携サービスの利用を一時的に停止し、又はMC連携ユーザーとしての登録を取り消し、MC連携サービス利用契約を解約することができます。

(1) 本特約又は当社関連規程のいずれかの条項に違反した場合

(2)　MC連携登録情報に虚偽の事実があることが判明した若しくは虚偽である可能性があると当社が判断した場合

(3)　当社、他のMC連携ユーザーその他の第三者に損害を生じさせるおそれのある目的若しくは方法でMC連携サービスを利用した、又は利用しようとした場合

(4) 手段を問わず、MC連携サービスの運営を妨害した場合

(5)　支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始等の申立てを受け、若しくは

自ら申し立てた場合
(6) 営業の廃止、変更又は譲渡をしたとき
(7) 自ら振出し、若しくは引受けた手形若しくは小切手につき、不渡りの処分を受けた場合、又は手形交換所の取引停止処分その他これに類する措置を受けたとき
(8) 差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
(9) 租税公課の滞納処分を受けた場合
(10) 死亡した場合
(11) 当社からの連絡に対して応答がない場合
(12) 本利用規約第15条第1項各号又は同条第2項各号に該当する場合
(13) MC連携ユーザーが当社若しくは当社従業員に対して、社会通念上不適切な言動を行った場合
(14) 当社が本人確認に応じるように求めたにもかかわらず、これに応じない場合
(15) マネー・ローンダリング等の危険性が高いと判断した場合
(16)　MC連携ユーザーが日本国外に居住することとなった場合、又は居住していると当社が判断した場合（日本国外に一定期間の滞在が判明した場合には、取引を制限することがあります。）
(17) その他、当社がMC連携ユーザーとしての登録の継続を適当でないと判断した場合
2　前項各号のいずれかの事由に該当した場合、MC連携ユーザーは、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して全ての債務の支払を行わなければなりません。
3　第1項各号のいずれかの事由に該当した場合において、当社がMC連携ユーザーについて登録の取消を行う場合、当社は当該MC連携ユーザーに事前に通知することなく、当社所定の時点で、当該MC連携ユーザーがMC連携口座に保有している全ての暗号資産を売却できるものとし、当社は当社所定の時点において、出金手数料等を差し引いた上で、当該MC連携ユーザーのMC口座（当該MC連携ユーザーのMC口座に係る契約が解約又は解除済みの場合は、当該MC連携ユーザーが別途指定する当該MC連携ユーザー名義の銀行口座）に日本円を払戻しできるものとします。
4　当社は、本条に基づき当社が行った行為によりMC連携ユーザーに生じた損害について責任を負いません。
5　MC連携ユーザーは、そのMC連携口座において保有している全ての暗号資産（端数暗号資産（第11条に定義します。）を除きます。）を売却した上で、当社が別途定める手続きに従い、自己のMC連携ユーザーとしての登録を取り消し、MC連携サービス利用契約を解約することの申請（以下「解約申請」といいます。）をMC販売所画面を通じて行うことができます。当社は、解約申請を受領した場合、速やかに、登録取消し及び解約の手続きを行います。

6　本条の定めによりMC連携ユーザーについてMC連携サービスの利用を一時的に停止し、又はMC連携ユーザーとしての登録を取り消し、MC連携サービス利用契約を解約した場合（但し、前項の場合を除きま

す。）でも、当社は、当該MC連携ユーザーにその理由を明らかにする義務を負わないものとします。また、この場合、当社は、当該停止又は取消の時までにMC連携ユーザーから受領した書類等を返還する義務を負わないものとします。

7　当面の間、MC連携ユーザーのMC口座に係る契約が何らかの理由で解約又は解除される場合、当該MC連携ユーザーに係るMC連携ユーザーとしての登録は取り消され、MC連携サービス利用契約は解約されるものとします。この場合、当社は、当社所定の時点で当該MC連携ユーザーがMC連携口座において保有している全ての暗号資産を売却できるものとし、また、当社所定の時点において、出金手数料等を差し引いた上で、当該MC連携ユーザーのMC口座（当該MC連携ユーザーのMC口座に係る契約が解約又は解除済みの場合は、当該MC連携ユーザーが別途指定する当該MC連携ユーザー名義の銀行口座）に日本円を払戻しできるものとします。

第11条（MC連携口座内の暗号資産売却時の端数処理）

1　MC連携口座にて保有される暗号資産が売却される場合において、当社関連規程の他の規定にかかわらず、当該暗号資産のうち1円未満に相当する暗号資産（以下「端数暗号資産」といいます。）は売却されません。

2　MC連携口座に係る契約が解約又は解除される際に、当該MC連携口座に端数暗号資産が存在する場合、当該端数暗号資産は当社により収受されるものとし、MC連携ユーザーへ交付されないものとします。

3　MC連携口座に係る契約の解約又は解除に関連して、当該MC連携口座にて保有される暗号資産が売却された（第10条第5項に従いMC連携ユーザーが売却する場合を含みます。）結果、当該MC連携口座に端数暗号資産が残存した場合において、その後の時価の変動により、端数暗号資産に該当していた暗号資産の時価が1円以上になったとしても、当該暗号資産はなお端数暗号資産とみなし、第2項が適用されるものとする。

第12条（MC連携ユーザーによるユーザー口座の開設の可否）

当社関連規程の他の規定にかかわらず、MC連携ユーザーは、本サービスの利用（ユーザー口座の開設）の申請を行うことができないものとします。

以上

2026年8月31日
コインチェック株式会社
株式会社メルコイン

別紙　Coincheck 暗号資産取引説明書に係る特則

1. 取扱暗号資産ペア・暗号資産

MC連携サービスにおける販売所現物取引において当社が取り扱う暗号資産ペア・暗号資産の範囲は、当社の通常の販売所現物取引よりも限定されています。具体的には次のとおりです。

［LTC/円・BCH/円・XLM/円・SAND/円・DOT/円・LINK/円・AVAX/円・SHIB/円・DOGE/円・PEPE/円・MANA/円・GRT/円・SOL/円］

2. 販売所現物取引における決済方法

お客様がMC連携サービスにおける販売所現物取引において暗号資産を購入する場合は、お客様のMC口座内の金銭が差し引かれることにより、その購入対価が支払われます。また、お客様がMC連携サービスをおける販売所現物取引において暗号資産を売却する場合は、その売却代金相当額の金銭は、お客様のMC口座に付与されます。なお、当該差引き又は付与は、当社がメルコイン等に委託し、メルコイン等がこれを実施します。当社の委託を受けてメルコイン等が行う当該差引き又は付与が完了した時点で、MC連携サービスにおける販売所現物取引において成立した暗号資産の売買代金について、当社に対する支払又は当社からの支払がそれぞれ完了したものとします。

3. 取引の態様

MC連携サービスにおける取引の態様は次のとおりです。

① 販売所現物取引：資金決済法第2条第15項第1号に定義する暗号資産の売買又は他の暗号資産との交換

② お客様が販売所現物取引において購入した暗号資産の管理：資金決済法第2条第15項第4号に定義する利用者の暗号資産の管理

4. 取引所現物取引におけるサーキットブレーカー発動に伴う約定処理及び注文受付の一時停止

サーキットブレーカーの発動により取引所現物取引におけるBTCの取引が一時停止した場合は、MC連携サービスにおける販売所現物取引において、全ての暗号資産ペアの約定処理及び注文受付が一時停止します。また、取引所現物取引における特定の暗号資産ペアの取引が一時停止した場合は、MC連携サービスにおける販売所現物取引において、当該暗号資産ペアの約定処理及び注文受付が一時停止します。

5. 手数料（消費税含む。）

手数料については、下記の当社ウェブサイトをご参照ください。

https://coincheck.com/ja/info/fee

6. 本取引におけるリスク

(1) 営業時間リスク

当社、メルカリ、メルペイ又はメルコインの営業時間外（メンテナンス時間中を含みます。以下同じです。）で暗号資産価格が大きく変動する場合があります。当社、メルカリ、メルペイ又はメルコインの営業時間外で暗号資産の取引ができない場合でも、当社は一切の責任を負いません。

(2) システムリスク

お客様が行う取引は、電子取引システムを利用する取引です。お客様が注文の入力を誤った場合、意図した注文が約定しない、又は意図しない注文が約定する可能性があります。

当社、メルカリ、メルペイ若しくはメルコイン又はお客様ご自身の通信・システム機器の故障、通信障害、災害など様々な原因で一時的又は一定期間にわたって電子取引システムを利用できない状況が起こる可能性、あるいはお客様の注文指示の当社、メルカリ、メルペイ又はメルコインのシステムへの遅延・未着により注文が無効となる可能性があります。また、電子取引システム障害時にはお客様の取引執行を中止することがあります。

市場が急激に変動した場合などには、価格情報が遅れ気味となり電子取引システム上の価格情報と市場の実勢価格との間で乖離が発生する可能性があります。

電子取引システムでは、電子認証に用いられるログインID・パスワードなどの情報が、窃盗・盗聴などにより漏洩した場合、その情報を第三者が悪用することによってお客様に損失が発生する可能性があります。

外部環境の変化等によってシステム障害が発生し、お客様の取引に支障が生じるリスクがあります。システム障害とは、当社、メルカリ、メルペイ又はメルコインのサービスを提供するためのシステムに明らかな不具合（回線の障害やお客様のパソコン等の不具合は含まれません。）が発生していると当社が判断した場合をいうものとします。

システムの緊急メンテナンス・システム障害などによる機会損失（例：お客様の注文の受付ができず、お客様が注文する機会を逸したことにより、本来であれば得られたであろう利益を逸した等。）につきましては、お客様が発注しようとしたご注文の内容（原注文）を当社において特定ができないため、過誤訂正処理を行うことができませんのであらかじめご了承ください。システムが算出している暗号資産購入・売却価格が異常値となる可能性があります。異常値での取引成立があったと当社が判断した場合、当社の判断で当該取引を取り消させていただくことがございますのであらかじめご了承下さい。

7. MC連携口座の解約

MC連携口座を解約する場合は、MC販売所画面内に表示される指示に従って下さい。

8. 苦情受付・苦情処理・紛争解決・金融ADR制度

(1) 苦情受付窓口

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。

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。

※お問い合わせフォームでは24時間365日受付ますが、回答は順次対応させていただきます。

電話番号:03-6387-9445（受付時間10:00～17:00）

※土日祝日（振替休日を含む）及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く

※日本語対応のみとなります

(2)　当社の暗号資産交換業（MC連携サービスに係るものに限ります。）に係る業務（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場合にも、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。