

苦情等への対応方針

コイネージ株式会社（以下、当社）では、お客様からの苦情等に適切に対応するため、以下の通り業務運営体制及び社内規則を整備する措置を講じています。

1. 受付窓口

(1) 当社受付窓口

当社サービスに関するご確認・ご相談や苦情等につきましては、以下のウェブサイトのお問い合わせフォーム、電話またはメールアドレスから「苦情相談」であることを内容に明記の上ご連絡くださいますようお願いいたします。

① ウェブサイトお問い合わせフォーム：<https://coinage.co.jp/support/contact/>
上記 URL から「お問い合わせフォーム」へお進みください。

② コイネージ株式会社 カスタマーサポート部

電話番号：0570-037-851

メールアドレス：customer@coinage.co.jp

チャット：当社ウェブサイトにて問い合わせ可能

受付時間 9：00～17：00（土日祝日・年末年始除く）

事業所所在地：東京都港区六本木 3-2-1 住友不動産六本木グランドタワー8階

尚、上記宛先にご連絡が付きにくい場合は下記にご連絡いただくことも可能です。

コイネージ株式会社 内部管理統括部

電話番号：03-4572-0815

受付時間 9：00～17：00（土日祝日・年末年始除く）

事業所所在地：東京都港区六本木 3-2-1 住友不動産六本木グランドタワー8階

③ 一般社団法人日本暗号資産取引業協会への相談・問い合わせ受付

暗号資産交換業にかかわ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取引業協会でも苦情相談・問い合わせを受け付けております。当社への苦情等については当社の「苦情等相談窓口」のほか、次の窓口にお申し出ください。

・一般社団法人日本暗号資産取引業協会

苦情受付フォーム：<https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/>

連絡先：03-3222-1061

対応時間：9:30～17:00（土日祝日、年末年始（12/29～1/3）は除く）

(2) 金融 ADR 制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）

ADR 制度とは裁判外紛争解決制度のことで、訴訟手続きには寄らず民事上の紛争を解決しようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与してその解決を図る手続きをいいます。ご利用の場合は下記窓口までお問合せください。

① 東京弁護士会「紛争解決センター」

〒100-0013

東京都千代田区霞が関1丁目1番地3号 弁護士会館6階
電話番号：03-3581-0031
月～金曜日9：30～12：00、13：00～15：00（祝祭日・年末年始除く）
ウェブサイト：<https://www.toben.or.jp/bengoshi/adr/>

② 第一東京弁護士会「仲裁センター」
〒100-0013
東京都千代田区霞が関1丁目1番地3号 弁護士会館11階
電話番号：03-3595-8588
月～金曜日10：00～12：00、13：00～16：00（祝祭日・年末年始除く）
ウェブサイト：<http://www.ichiben.or.jp/soudan/adr/adr/>

③ 第二東京弁護士会「仲裁センター」
〒100-0013
東京都千代田区霞が関1丁目1番地3号 弁護士会館9階
電話番号：03-3581-2249
月～金曜日9：30～12：00、13：00～17：00（祝祭日・年末年始除く）
ウェブサイト：<https://niben.jp/chusai/>

各弁護士会において当社が行う暗号資産交換業者としての業務に伴う紛争のお申出を受け付けさせていただきます。

2. 社内規程について

当社は苦情・紛争処理について、日本暗号資産取引業協会の自主規制規則に則り、社内規程等を定めており、お申し出に対して、お客様からの信頼を第一に誠実に対応して参ります。以下に規程等（抜粋）をご案内します。

（役職員が認識すべき事項）

役職員は、利用者等からの苦情等によって、当社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを認識しなければならない。

（統括管理責任者）

苦情等の処理に関する統括管理責任者は、内部管理統括部長とする。

（苦情等発生時の受付）

当社への苦情等申出受付はカスタマーサポート部、利用者の利便性のためまたは内部管理統括部とする

（対応策の策定及び承認）

カスタマーサポート部長および内部管理統括部は、苦情内容に応じて対応策を立案し、内部管理統括部を含む関係部と利用者保護の観点等から充分性を検討し、内部管理統括部長の承認の上で対応する。

（対応方法）

苦情等についての利用者対応はカスタマーサポート部長が当たる。カスタマーサポート部長は、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手續の進行に応じて苦情等の申出人に対して適切な説明を行うものとする。

内部管理統括部長は、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行うものとする。

苦情等への対応にあたって、苦情等の申出人等に係る個人情報については「個人情報取扱基本規程」に則り適切に取り扱うものとする。

反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては通常苦情等とは区別し「反社会的勢力による被害の防止に関する規程」に基づき必要に応じて警察等と連携し適切に対処するものとする。

(紛争解決措置)

あっせん、仲裁による紛争解決は内部管理統括部が所管する。内部管理統括部長は紛争解決支援機関が定める規則等を遵守し、紛争解決支援機関が行うあっせん又は仲裁手續に従い、利用者の過大な費用負担やその他紛争解決の申立ての障害がないよう、適切に協力し紛争の解決に努めるものとする。

カスタマーサポート部長は、暗号資産交換業関連紛争が、紛争解決支援機関が行うあっせん又は仲裁手續に係属している間にあっても、当該手續の他方当事者である利用者等に対して、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者等に対して通常行う対応等）を行うものとする。

以上

令和元年10月15日制定、施行
令和元年12月17日改訂、施行
令和2年3月12日改訂、施行
令和2年4月16日改訂、施行
令和2年5月15日改訂、施行
令和2年7月8日改訂、施行