

苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制等について

当社では、お客様より苦情・紛争の申し出を受けた際に、公正かつ適正に対応できるよう「苦情紛争処理規程」を定めております。別紙「苦情紛争処理規程（抜粋版）」をご参照ください。

暗号資産取引サービスに関するお問い合わせ、苦情および紛争のご相談につきましては、下記窓口にてお受けしております。

苦情および紛争の相談に関する窓口

株式会社メルコイン CS部

〒106-6118 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

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。

お電話による受付

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）および年末年始（12月29日～1月3日）を除く

※日本語対応のみとなります。

※通常のお問い合わせはアプリ「マイページ>お問い合わせ」よりお問い合わせください。

外部の苦情及び相談の窓口

当社は、資金決済法に従い、金融 ADR 制度（訴訟手続きによらずに、民事上の紛争を解決しようとする紛争当事者のため、その解決を公正な第三者が関与して図る手続き）を導入しており、以下の窓口にお申し出いただくことが可能です。

東京弁護士会 紛争解決センター：東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階

・電話番号：03-3581-0031（受付時間 平日 9:30～12:00、13:00～16:00）

第一東京弁護士会 仲裁センター：東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階

・電話番号：03-3595-8588（受付時間 平日 10:00～12:00、13:00～16:00）

第二東京弁護士会 仲裁センター：東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階

・電話番号：03-3581-2249（受付時間 平日 9:30～12:00、13:00～17:00）

暗号資産交換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

・電話番号：03-3222-1061（受付時間 平日 9:30～17:00、日本語対応のみ）

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

別紙「苦情紛争処理規程(抜粋版)」

(目的)

本規則は、当社の提供する暗号資産関連取引に対する利用者等からの苦情及び紛争の解決及び処理に関し必要な事項を定め、迅速・公平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して定める。

(定義)

1. 本規則において「業務」とは、当社の提供する暗号資産関連取引に関する業務をいう。
2. 本規則において「苦情」とは、前項に定める業務に対する利用者等の不満の表明であるものをいう。
3. 本規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決ができない事案をいう。
4. 本規則における「苦情等」とは、苦情、紛争及びこれらに準ずる相談等をいう。

(担当部門及び統括管理責任者)

苦情の処理に関する担当部門及び紛争の処理に関する担当部門は、別途「組織・職務権限・業務分掌規程」に定めるものとし、統括管理責任者をリスクに関する担当部門長とする。

(苦情発生時の対応)

1. 利用者から苦情等を受け付けた苦情の処理に関する担当部門の担当者は、次の対応を行う。
 - (1) 苦情の処理に関する担当部門の担当者は、顧客対応システムを使い苦情等の内容を確認し、速やかに当該申出人へ説明等を行い、苦情の解決に努める。
 - (2) 苦情の処理に関する担当部門の担当者は、受信した苦情の対応経過及び結果を顧客対応システムに記載する。
 - (3) 苦情の処理に関する担当部門の担当者は、苦情の解決が図れない場合や、苦情等の内容、利用者への影響度等を総合的に判断し、重要度の高いものは、速やかに担当部長に報告し対応を協議する。
 - (4) 担当部長は、対応経過及び結果を統括管理責任者へ報告する。
2. 当社は、利用者から金融庁、日本暗号資産等取引業協会(以下「協会」という。)または消費者庁等に対して苦情解決の申出がなされ、苦情の内容の通知を受けた場合、以下の対応を行う。
 - (1) 担当者は顧客対応システムに必要な事項を記載し、速やかに統括管理責任者へ報告する。なお、書面にて通知を受けた場合、当該書面を所定の場所に保存する。統括管理責任者は、内容を確認のうえ、苦情の処理に関する担当者へ速やかに調査、対応を指示する。
 - (2) 苦情の処理に関する担当部門の担当者は、苦情内容を確認のうえ、速やかに当該申出人へ説明を行い、苦情の解決に努める。
 - (3) 苦情の処理に関する担当部門の担当者は、苦情に対する処理経過及び結果を顧客対応システムに記載し統括管理責任者へ報告するとともに、通知元機関の定める様式により通知元機関へ報告する。

(対応方法)

1. 担当部門は、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等処理の手続の進行に応じた適切な説明(例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等)を行う。苦情等への対応経過は顧客対応システムに記載し、適宜、統括管理責任者へ報告することとする。
2. 統括管理責任者は、前項に基づく苦情への対応状況について、適宜、代表取締役等に報告するものとする。
3. 当社は、苦情等の申出人との間の暗号資産関連取引に関する紛争について、第9条に規定する紛争解決措置を自ら申し立てる場合には、自らの手続を尽くさずに安易に申立を行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき、代表取締役等の承認を得るものとする。
4. 苦情への対応にあたって、苦情の申出人等に係る個人情報については、「個人情報保護規程」に基づき、適切に取り扱うものとする。
5. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情とは区別し、「反社会的勢力排除に関する規程」に基づき、適切に対処するものとする。
6. 担当部長は、苦情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。
7. 担当部長は、苦情の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者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、広く苦情を受け付けることに努めるものとする。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、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知しなければならない。

（紛争解決措置）

1. 当社は、協会が協定書を締結する弁護士会（以下「紛争解決支援機関」という。）によるあっせん又は仲裁手続により、紛争の解決を図るものとする。
2. 当社は、統括管理責任者の指導・監督のもとで、紛争の処理に関する担当部門が、紛争解決支援機関の行う手続に関する規程等及び協会と紛争解決支援機関との間の協定書並びに協会及び紛争解決支援機関に対する確認書に従い対応するものとする。
3. 当社は、紛争解決支援機関を通じて紛争の解決を図る旨、当社ホームページに掲示する方法等により、周知を図るものとする。
4. 当社は、紛争が、紛争解決支援機関が行うあっせん又は仲裁手続に係属している間にあっても、当該手続きの他方当事者である利用者に対して、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に対して通常行う対応等）を行うものとする。
5. 当社は、紛争解決支援機関による紛争の解決の処理状況等のモニタリングを継続的に行い、必要に応じ、紛争解決措置の検討及び見直しを行う。
6. 当社は、紛争解決支援機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下「解決案」という。）を提示された場合には、当該解決案を速やかに検討し、受諾の可否について代表取締役の承認を得るものとする。ただし、当該紛争解決支援機関から、特別調停案が提示された場合には、資金決済法第101条で準用する銀行法第52条の67第6項各号に規定する場合を除き、当社はこれを受諾するものとする。
7. 当社は、解決案を受諾した場合には、当該事項を所管する部門において速やかに対応するとともに、その履行状況等について統括管理責任者が事後検証を行う。
8. 当社は、解決案の受諾を拒絶する場合には、当該紛争解決支援機関の規則等に従い、速やかにその理由を説明するとともに、統括管理責任者の指導・監督のもとで、適切な対応を行うものとする。
9. 紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等による取扱いがふさわしいときは、可能な範囲で他に適切な外部機関等を利用者に紹介するものとする。
10. 当社は、協会から、苦情申出人が紛争解決支援機関の利用を求めている旨の通知を受けた場合、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、苦情申出人からの協会の紛争解決支援機関の利用の求めに応じるものとする。この場合、当社は、正当な理由がある場合を除き、協会の紛争解決支援機関において和解のあっせんに必要な資料の提出を求められたときには、これに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。
11. 当社は、紛争解決支援機関の利用に係る紛争の処理経過及び結果について、協会の定める形式で協会に報告するものとする。