

## 苦情処理および紛争解決に関する方針

株式会社coinbook（以下、「当社」といいます。）は、  
資金決済に関する法律第 63 条の 12 及び暗号資産交換業者に関する内閣府令第 32 条に  
基づき、お客様から申し出のあった苦情及び紛争（以下、「苦情等」）を適切に解決するため、  
本方針を定め、以下の事項に従って実施体制の整備を行います。

### （基本方針）

- 1 当社は、お客様へのよりよいサービスを追求する上で、苦情等を適切に解決することを重要視し、苦情等の取り扱いに当たっては、お客様の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ります。
- 2 お客様からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てます。
- 3 お客様から預かった個人情報適切に管理します。
- 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、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行います。
- 5 お客様に対し、苦情等の対応状況に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指します。
- 6 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合、その他適切と認める場合、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し、解決を図ります。

### （苦情・相談窓口）

苦情等の対応のための窓口をカスタマーサポートの呼称の下、クライアントサービス部に設け、同窓口において、お客様からの苦情等の申出を受け付けます。

〔苦情等の受付窓口〕

（１）取引所、販売所における取引サービス、IEO、及びカスタディサービス

苦情受付担当部署	当社カスタマーサポート
所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂二丁目 18 番 14 号 赤坂 ST ビル 2 階
苦情受付方法	お問い合わせフォームのご利用又は上記住所への郵送によりご連絡ください。 ・お問い合わせフォーム： <a href="https://coinbook.co.jp/contact/">https://coinbook.co.jp/contact/</a>
苦情受付時間	・受付時間：24 時間 365 日 ・対応時間：月曜日～金曜日 9 時～18 時（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～1 月 3 日）を除く）

## (2) OTC 取引サービス

苦情受付担当部署	当社セールスマーケティング部
所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂二丁目 18 番 14 号 赤坂 ST ビル 2階
苦情受付方法	・お問い合わせメールアドレス： cb_otc@coinbook.co.jp
苦情受付時間	・受付時間：24 時間 365 日 ・対応時間：月曜日～金曜日 9 時～18 時（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～1 月 3 日）を除く）

### (外部機関等について)

当社の暗号資産取引業に関する苦情等（紛争解決）に関し、お客様が外部機関等の紹介を望まれた際、以下の機関による 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。）を利用して紛争の解決を図ることができます。

#### ・一般社団法人日本暗号資産取引業協会

東京都千代田区一番町 18 番地 川喜多メモリアルビル 4F

電話番号：03-3222-1061

受付時間：9:30 から 17:00(年末年始、土日祝祭日を除く)

お問い合わせ：<https://jvcea.or.jp/contact/>

#### ・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 電

話番号：03-3581-0031

受付時間：9:30 から 12:00 / 13:00 から 15:00

(年末年始、土日祝祭日を除く)

#### ・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 電

話番号：03-3595-8588

受付時間：10:00 から 12:00 / 13:00 から 16:00

(年末年始、土日祝祭日を除く)

#### ・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 電

話番号：03-3581-2249

受付時間：9:30 から 12:00 / 13:00 から 17:00

(年末年始、土日祝祭日を除く)

以上

2021 年 4月 22日制定

2022 年 4月 27日改定

2022 年10月 31日改定

2024 年 4月 24日改定

2024 年 8月15日改定