

## 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」）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）

第 1 条 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 は適切に管理します。

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）

第 2 条 苦情等の対応のための窓口を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）取引所における取引

クライアントサービス部 カスタマーサポート

お問い合わせフォーム：<https://coinbook.co.jp/contact/>

##### （2）OTC 取引

セールスマーケティング部

お問い合わせメールアドレス：cb\_otc@coinbook.co.jp

### （外部機関等について）

第 3 条 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等取引業協会

〒102-0082

東京都千代田区一番町 18 番地 川喜多メモリアルビル 4F

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：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

〒100-0013

東京都千代田区霞が関 1-1-3

東京弁護士会紛争解決センター

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

〒100-0013

東京都千代田区霞が関 1-1-3

第一東京弁護士会仲裁センター

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

〒100-0013

東京都千代田区霞が関 1-1-3

第二東京弁護士会仲裁センター

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)

制定：2020年3月24日

改定：2022年9月28日

改定：2023年6月21日

改定：2024年11月27日