

苦情処理措置及び紛争解決措置に係る業務運営体制

Coinbase株式会社は、暗号資産交換業者として、「苦情等処理に関する規則」を定め、役職員一同これを遵守することにより、業務の適切性及び利用者への説明責任の確保に努め、次のとおり苦情処理・紛争解決手続を実施するための措置を講じます。

1 苦情処理措置

業務運営体制及び社内規程を整備する措置

詳細は、サポートページ(具体的な掲載内容は別紙)をご参照下さい。

2 紛争解決措置

東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センター(以下「紛争解決支援機関」といいます。)を利用する措置

3 苦情・紛争の受付窓口

＜苦情＞

当社に対する苦情は、こちらの[フォーム](#)からお申し出ください。

また、当社が所属する一般社団法人日本暗号資産取引業協会(JVCEA)におきましても、苦情受付を行っております。

〒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4階

電話番号:03-3222-1061

月曜日～金曜日午前9時30分～午後5時(祝祭日・年末年始を除く)

[苦情受付フォーム](#)

＜紛争解決＞

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ていただきます。

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1-1-3 弁護士会館6階

東京弁護士会紛争解決センター 電話番号:03-3581-0031

月曜日～金曜日午前9時30分～12時 午後1時～午後3時(祝祭日・年末年始を除く)

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1-1-3 弁護士会館11階

第一東京弁護士会仲裁センター 電話番号:03-3595-8588

月曜日～金曜日午前10時～12時 午後1時～午後4時(祝祭日・年末年始を除く)

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1-1-3 弁護士会館9階

第二東京弁護士会仲裁センター 電話番号:03-3581-2249

月曜日～金曜日午前9時30分～12時 午後1時～午後5時(祝祭日・年末年始を除く)

別紙: サポートページの内容

苦情の提出方法(日本)

はじめに

過去にお客様サポートにお問い合わせされ、ご期待に沿うかたちで解決されなかった場合、当社の苦情提出をご利用になれます。

当社の苦情提出に関する手順は、[利用規約](#)に記載されています。利用規約に記載されている内容をお読みになり、手続きの詳細をご確認ください。

苦情フォームをご利用の前に

利用規約に記載の通り、お客様は規制当局への連絡や裁判所への申し立てや仲裁を行う前に、当社宛の苦情提出を完了する必要があります。これにより、当社はお客様の苦情を審査し、正しい解決策を提供することができます。

正式な苦情の提出方法

当社のお客様サポートがお客様の問題を解決できなかったと感じた場合、または解決方法にご不満がある場合は、[こちら](#)の苦情フォームより苦情を提出してください。

苦情フォームには、過去にお問い合わせされた件のケース番号を必ず記載してください。ケース番号はお客様サポートからのメールの件名に記載されています。

お問い合わせの件がない場合は、苦情を提出する前に、まず[お客様サポート](#)にお問い合わせください。

苦情フォームの記入方法

苦情を提出する際には、苦情の原因をできるだけ詳しくご記入ください。お客様が期待される問題解決の方法と、その理由の明記もあわせてお願いいたします。

次のステップ

苦情を提出すると、当社が苦情を受け取ったことを確認するメールが届きます。当社の苦情解決担当者は、お客様の苦情で提起された問題の対応を、お客様の口座に登録されているメールアドレス宛に15営業日以内にメールします。お客様の苦情の内容の把握のために、当社よりお客様に直接ご連絡する場合もございます。当社は迅速に対応できるよう最善を尽くします。