

## お客様からのご相談に関する当社の対応

当社の仮想通貨交換業に関する苦情又はご相談に対しては、当社所定の規程に基づき、以下のとおり、誠実に対応いたします。

- 1 当社の仮想通貨交換業に関する苦情等の申立ては、お客様ご本人の他、お客様の相続人又はその代理人も行うことができます。
- 2 お客様は、当社の苦情等対応窓口において、当社の仮想通貨交換業に関する苦情等を申し立てることができます。お客様からの苦情等が当社の仮想通貨交換業に関するものかどうか明らかでない場合にも、誠実に対応いたします。
- 3 当社は、お客様からの苦情等への対応状況について、速やかにコンプライアンス部に報告し、コンプライアンス部の長は、必要に応じて、社内に調査を命じ、調査結果に基づき再発防止に必要な対策を講じます。
- 4 当社は、定期的に、お客様からの苦情等への対応状況を検証し、必要に応じて、組織体制等を見直します。
- 5 当社は、お客様からの苦情等の内容に応じて、お客様に対し、紛争解決支援機関のご紹介もいたします。

<当社の相談窓口へのご相談>

QUOINE 株式会社 カスタマーサポート責任者 小笠原

住所：東京都中央区京橋2丁目2番1号

リクエストフォーム：<https://quoinexjp.zendesk.com/hc/ja/requests/new>

※ 電話でのご相談は受け付けておりません。上記リクエストフォームよりお問い合わせください。

窓口対応時間：ウェブサイト上でのお問い合わせは24時間受け付けておりますが、担当者による対応は午前10時から午後5時とさせていただきます。

<協会へのご相談>

一般社団法人日本仮想通貨交換業協会

お問い合わせウェブサイト：<https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/>

住所：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

<紛争解決支援機関へのご相談>

名称	住所	電話番号
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	03-3581-0031
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	03-3595-8588
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	03-3581-2249