

店頭暗号資産証拠金取引説明書【みんなのコイン】(新旧対照表)

(下線部分変更)

改訂後	現行
<p style="text-align: center;">店頭暗号資産証拠金取引説明書 【みんなのコイン】</p> <p>(省略)</p> <p><b>本件暗号資産CFD取引の手続きについて</b> お客様が当社と本件暗号資産CFD取引を行われる際の手続きの概要は、次のとおりです。</p> <p>(1)～(7) (省略)</p> <p>(8)その他 当社からの通知書や報告書の内容は必ずご確認のうえ、万一、記載内容に相違又は疑義があるときは、直ちに「みんなのFX」<u>カスタマーサービス</u>に直接ご照会ください。とりわけ、日次の取引報告書及び残高報告書の内容は、その報告書の対象となる日の翌営業日までにご照会又は異議申し立て等がない場合、その内容においてお客様は承諾したものとします。 本件暗号資産CFD取引の仕組み及び手続き等について、詳しくは「みんなのFX」<u>カスタマーサービス</u>にお尋ねください。</p> <p><b>店頭デリバティブ取引行為に関する禁止行為</b> (省略)</p> <p><b>【当社の概要】</b> (省略)</p> <p><b>【当社への連絡先及び苦情受付窓口】</b> 当社における、本件暗号資産CFD取引に関する苦情への対応及び紛争の解決に向けた苦情受付窓口は、以下の連絡先で承ります。 「みんなのFX」<u>カスタマーサービス</u> 所在地 〒150-6028 東京都渋谷区恵比寿4丁目20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー28階 フリーダイヤル:0120-637-104 受付時間 午前 7 時～午後 10 時(土日を除く) メール:support@min-fx.jp</p> <p><b>【指定紛争解決機関の連絡先】</b> (省略)</p> <p><b>【当社の苦情対応方針】</b> 当社における、本件暗号資産CFD取引に関する苦情への対応及び紛争の解決に向けた基本方針は、関係部署が連携して、事実関係と責任の所在を明らかにし、お客様の立場を尊重した上で、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ることに努めることとし、解決に至らない場合は紛争解決機関との連携も踏まえつ</p>	<p style="text-align: center;">店頭暗号資産証拠金取引説明書 【みんなのコイン】</p> <p>(省略)</p> <p><b>本件暗号資産CFD取引の手続きについて</b> お客様が当社と本件暗号資産CFD取引を行われる際の手続きの概要は、次のとおりです。</p> <p>(1) ～(7) (省略)</p> <p>(8)その他 当社からの通知書や報告書の内容は必ずご確認のうえ、万一、記載内容に相違又は疑義があるときは、直ちに「みんなのFX」<u>カスタマーサポート</u>に直接ご照会ください。とりわけ、日次の取引報告書及び残高報告書の内容は、その報告書の対象となる日の翌営業日までにご照会又は異議申し立て等がない場合、その内容においてお客様は承諾したものとします。 本件暗号資産CFD取引の仕組み及び手続き等について、詳しくは「みんなのFX」<u>カスタマーサポート</u>にお尋ねください。</p> <p><b>店頭デリバティブ取引行為に関する禁止行為</b> (省略)</p> <p><b>【当社の概要】</b> (省略)</p> <p><b>【当社への連絡先及び苦情受付窓口】</b> 当社における、本件暗号資産CFD取引に関する苦情への対応及び紛争の解決に向けた苦情受付窓口は、以下の連絡先で承ります。 「みんなのFX」<u>カスタマーサポート</u> 所在地 〒150-6028 東京都渋谷区恵比寿4丁目20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー28階 フリーダイヤル:0120-637-104 受付時間 午前 7 時～午後 10 時(土日を除く) メール:support@min-fx.jp</p> <p><b>【指定紛争解決機関の連絡先】</b> (省略)</p> <p><b>【当社の苦情対応方針】</b> 当社における、本件暗号資産CFD取引に関する苦情への対応及び紛争の解決に向けた基本方針は、関係部署が連携して、事実関係と責任の所在を明らかにし、お客様の立場を尊重した上で、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ることに努めることとし、解決に至らない場合は紛争解決機関との連携も踏まえつ</p>

つ、社内規則に基づき対応を行います。

- ・お客様から寄せられた苦情は、当社のカスタマーサービスにて記録管理のうえ内容等を慎重に精査し、内部管理部門にて苦情等に対する詳細内容を検討のうえ管理し、対応方針を決定します。
- ・苦情等の詳細な内容は、月次にて内部管理部門から管理担当役員への報告を経てコンプライアンス委員会及び取締役会へ報告され、必要に応じて監督官庁及び協会への報告を速やかに行います。
- ・苦情等の分析及び評価、並びに顧客対応の改善事項や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定は、定期的に内部管理部門と顧客管理部門との間で、苦情等の内容及び対応結果を検討し、コンプライアンス委員会及び取締役会に報告されます。

(以下省略)

令和6年6月29日 改訂

以上

つ、社内規則に基づき対応を行います。

- ・お客様から寄せられた苦情は、当社のカスタマーサポートにて記録管理のうえ内容等を慎重に精査し、内部管理部門にて苦情等に対する詳細内容を検討のうえ管理し、対応方針を決定します。
- ・苦情等の詳細な内容は、月次にて内部管理部門から管理担当役員への報告を経てコンプライアンス委員会及び取締役会へ報告され、必要に応じて監督官庁及び協会への報告を速やかに行います。
- ・苦情等の分析及び評価、並びに顧客対応の改善事項や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定は、定期的に内部管理部門と顧客管理部門との間で、苦情等の内容及び対応結果を検討し、コンプライアンス委員会及び取締役会に報告されます。

(以下省略)