

c0ban 取引所 重要事項説明書

はじめに

c0ban 取引所のご利用に関する重要事項説明書（以下、「本説明書」）は、株式会社 LastRoots（以下、「当社」）が提供する仮想通貨取引に関するサービス（以下、「本取引サービス」）の重要事項を記載しています。必ず十分にお読みいただき、内容をご確認・ご了解のうえ、本取引サービスをご利用いただきますようお願いいたします。また、本説明書とともに「利用規約」（以下、「本規約」）の内容に関してもあわせてご確認・ご了解のうえ、お取引くださいますようお願いいたします。

2019 年 11 月 27 日

株式会社 LastRoots

代表取締役 古瀬 保弘

本説明書は、仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 16 条及び第 17 条の規定に基づき、本取引サービスの利用規約に同意・承諾されるお客様に対し、予め交付しなければならない「重要事項説明書」です。

➤ 仮想通貨と本邦通貨又は外国通貨との誤認防止

- ・本取引サービスで取り扱う仮想通貨は、本邦通貨又は外国通貨ではありません。
- ・本取引サービスで取り扱う仮想通貨は、特定の者によりその価値を保証されていません。

➤ 商号及び住所、登録番号

本取引サービスを運営する当社の概要は、以下の通りです。

- ① 商号：株式会社 LastRoots
- ② 住所：東京都中央区日本橋人形町 1 丁目 3-6 AIC 共同ビル人形町 5F
- ③ 設立年月日：2016 年 6 月 2 日
- ④ 資本金：598,636,600 円（資本準備金含む）
- ⑤ 代表者氏名：代表取締役 古瀬 保弘
- ⑥ 主要株主：(株)オウケイウェイヴ（名証：3808）、小林 慎和
- ⑦ 業務の種類：仮想通貨交換業
- ⑧ 仮想通貨交換業者の登録番号：関東財務局長第 00018 号

1. 取り扱う仮想通貨の概要

本取引サービスで取り扱う仮想通貨の概要は、以下の通りです。

- ① 名称：c0ban
- ② 読み方：コバン
- ③ 通貨単位：RYO
- ④ ハッシュ関数：Lyra2vc0ban
- ⑤ コンセンサス・アルゴリズム：PoW（プルーフ・オブ・ワーク）
- ⑥ 発行者：なし
- ⑦ 発行可能上限額：8800 万 RYO

2. 金銭及び仮想通貨の分別管理

お客様から預託を受けた金銭および仮想通貨の分別管理の方法は、以下の通りです。

- ① 金銭：お客様から預託を受けた金銭は、銀行への預貯金によって管理します。当社の固有財産とおお客様の財産を区分するため、それぞれの預貯金の口座を分別し、金銭を預け入れます。なお、当社が管理する帳簿上において、お客様毎の金銭残高を直ちに判別できるよう管理します。また、お客様の財産の口座残高と帳簿上の残高を毎営業日照合し、口座残高が下回っている場合、当該不足額を 2 営業日以内に解消します。
 - ・銀行口座：株式会社みずほ銀行、口座名義：か)LASTROOTS リョウケンアズカリケ
- ② 仮想通貨：当社の固有財産とおお客様の財産を区分するため、それぞれの仮想通貨用口座（以下、「ウォレット」）を分別して仮想通貨を保管・管理します。ウォレットは、お客様毎に固有の識別子（以下、「ウォレットアドレス」）を設け、ウォレットアドレスを通じたお客様間の仮想通貨の移転および受払いを記録します。なお、それらの記録が反映された帳簿により、お客様毎の仮想通貨の保有残高が直ちに判別できるよう管理します。また、お客様の財産のウォレット残高と帳簿上の残高を毎営業日照合し、ウォレットの残高が下回っている場合、当該不足額を 5 営業日以内に解消します。仮想通貨の大部分はお客様用のコールドウォレットで保有します。

3. 本取引サービスの概要

本取引サービスで提供されるサービスの概要は、以下の通りです。

① 取引所

仮想通貨を売りたいお客様と買いたいお客様とのマッチングによる注文取引の場を提供するサービスです。本取引サービスの利用者登録をされたお客様同士が、売り手と買い手になり、所定の注文方法（指値・成り行き）に従って、価格レート、数量等の注文内容を決め、取引を行います。価格レートは、お客様同士の需給に基づいて決定します。本取引サービスの利用者登録をされたお客様には、金銭（日本円）と仮想通貨の取引用口座（ウェブウォレット）が作成されます。

② 販売所

仮想通貨の購入を希望するお客様に対し、当社が仮想通貨を直接販売するサービスです。本取引サービスの利用者登録をされたお客様が、仮想通貨を購入できます。販売時間帯に本取引サービスの所定画面より、希望する仮想通貨の数量をご指定の上、購入いただけます。お客様が購入した仮想通貨は、本取引サービスのお客様の取引用口座に反映されます。当社の仮想通貨の在庫状況によっては販売を停止することがあります。

③ ウェブウォレット

仮想通貨の預け入れ・引き出し（以下、「入出金」）に用いる仮想通貨用口座（以下、「ウォレット」）を提供するサービスです。本取引サービスの利用者登録をされたお客様毎にウォレットが開設され、ウォレットには固有の識別子（以下、「アドレス」）が設定されています。同アドレスを指定して、仮想通貨の入出金を行います。

4. 本取引サービスの内容

本取引サービスの利用にあたり、仮想通貨の売り付け・買い付け注文取引や購入、金銭・仮想通貨の入出金等のサービス仕様は、以下の通りです。

(1) 各種提供時間帯

- ① 利用者登録や仮想通貨の売り付け・買い付け注文取引、仮想通貨の購入
 - ・ 24 時間 365 日
- ② カスタマーサポート（お客様からの質問・相談等への対応）
 - ・ 平日 10:00 から 17:30(年末年始、土日祝祭日を除く)
 - ・ 電子メール：c0bantrade@lastroots.com
 - ・ お問い合わせフォーム：<https://c0bantrade.jp/top/contact>
- ③ 金銭（日本円）の入出金手続（銀行口座の振込確認）
 - ・ 平日 10:00 から 15:00(年末年始、土日祝祭日を除く)
- ④ 仮想通貨の入出金
 - ・ 24 時間 365 日

(特記事項)

※システムメンテナンス等により、一時的に本取引サービスを停止する場合があります。

※本取引サービスの提供時間帯は、変更される場合があります。変更前には、予め本取引サービスのウェブサイト等で告知いたします。

※お問い合わせの受付は、本取引サービスのウェブサイトより 24 時間 365 日承っております。

※お問い合わせの受付は、上記のお問い合わせフォームより、回答はメールでのみ行っております。電話での受付と回答は行っておりませんので、ご了承ください。

※金銭（日本円）の入出金の申請は、本取引所サービスのウェブサイトより 24 時間 365 日承っております。メール・電話では承っておりません、ご了承ください。

(2) 利用方法

パソコン及びスマートフォンを使用し、インターネットを介して本取引所サービスのウェブサイトへアクセスの上、ご利用いただくことができます。

(3) 取引通貨ペア・販売通貨ペア

本取引サービスで取り扱う取引通貨ペアと販売通貨ペアは、以下の通りです。取引通貨ペアは、随時追加・変更される予定です。

- ・ 日本円(JPY)/c0ban(RYO)

(4) 取引時の注文方法

取引通貨ペアの売り付け・買い付けの注文方法等の詳細は、以下の通りです。

▼注文方法の概要

項目	内容	
注文の実行	ウェブサイト上の注文取引画面から注文を指示。注文価格は1円単位。	
注文の種類	指値	売り付け・買い付け価格（レート）を指定して注文。売り付け注文の場合は、指定した価格以上の場合に注文が約定。買い付け注文の場合は、指定した価格以下の場合に注文が約定。同一価格の注文は注文受付が早かったものから優先。最低受付金額は1,000円。
	成り行き	価格（レート）を指定せず、仮想通貨の注文数(RYO)のみを指定して注文。成り行きの買い付け注文を行うと、その時の最も低い価格の売り付け注文から順番に約定。同様に売り付け注文は、最も高い価格の買い付け注文から順番に約定。注文受付が早かったものから優先。最低受付量は10RYO。
注文の有効期間（約定待ち）	48時間。48時間経過後、当該注文は自動キャンセル。	
注文のキャンセル	指値・成り行き共に約定待ちの間はキャンセル可能。 ※システム障害等による不適切な注文が確認された場合、電話等にてお客様の承諾を得た後、当社にて注文をキャンセルすることがあります。	
注文の訂正	不可。 一旦、該当の注文をキャンセルし、新たに注文を実行。	
注文の中断	システム障害等による約定処理の一時中断後の再開時は、再開した時点での価格に基づき約定処理を再開。	
注文の上限	日本時間での1日の約定金額の合計が5,000万円を超過した場合、その日の注文受付不可。	
注文履歴・取引履歴	ウェブサイト上の取引履歴画面から確認可能。	

① 売り付け・買い付け注文の実行

本取引サービスの提供時間帯に、本取引サービスのウェブサイト上からの売り付け・

買い付け注文を行っていただくことができます。メール・電話による注文の実行は承ることができません。

② 指値注文

指値注文とは、売り付け・買い付け価格（レート）を指定して注文する方法です。売り付け注文の場合は、指定した価格（日本円）以上で、指定した注文数（c0ban）の売り付けが成立（約定）し、買い付け注文の場合は、指定した価格（日本円）以下で、指定した注文数（c0ban）を買い付けが成立（約定）します。なお、指値注文の場合には、指定した注文数によっては一部の注文数のみが約定し、一部の注文数が約定待ちとなる場合があります（「部分約定」と言います）。約定待ちとなった残りの注文数は、お客様による注文のキャンセルが行われるまで、引き続き有効です。

③ 成り行き注文

成り行き注文とは、価格（レート）を指定しない注文方法です。売り付け・買い付けの注文実行時に、c0banの注文数(RY0)のみを指定します。注文時の最低買い付け注文数及び最低売り付け注文数は、それぞれ「10RY0」です。

成り行きの買い付け注文を行うと、その時に出ている最も低い価格の売り付け注文から順番に、注文数に応じて成立（約定）します。同様に売り付け注文の場合は、最も高い価格の買い付け注文から順番に、注文数に応じて成立（約定）します。

④ 注文の有効期間

売り付け・買い付け注文を行った後、約定待ちとなった注文の有効期間は、指値注文・成り行き注文ともに48時間です。

⑤ 注文のキャンセル・訂正

指値注文は、約定するまでの間、お客様が注文をキャンセル・取り消しすることが可能です。成り行き注文も同様に、約定するまでの間、お客様が注文をキャンセル・取り消しすることが可能です。メール・電話による注文キャンセルは承っておりません。ご了承ください。

お客様が一度実行された注文の内容（価格と注文数）は、訂正・変更することはできません。注文内容を訂正・変更したい場合、約定する前に該当の注文をキャンセルしていただき、新たに注文を行っていただきますようお願いいたします。

⑥ 注文履歴・取引履歴の確認

お客様が行った売り付け・買い付け注文のステータス（注文日時、価格、注文数、約定待ちか否か等）や取引履歴（約定日時、価格、注文数等）は、本取引サービスのウェブサイト上から確認することができます。

⑦ 表示価格

本取引所の表示価格の詳細は、以下の通りです。

項目	内容
取引相場	約定履歴の直近 25 件分の平均価格
売気配	その時の最も低い価格の売り付け注文価格
買気配	その時の最も高い価格の買い付け注文価格
高値	直近 3 時間の約定価格の高値
安値	直近 3 時間の約定価格の安値

(5) 販売通貨の購入方法

販売通貨ペアによる仮想通貨の購入方法等の詳細は、以下の通りです。

▼購入方法の概要

項目	内容
購入の実行	ウェブサイト上の販売画面から購入。購入の実行と同時にお客様と当社との間で取引が成立。購入受付が早かったものから優先。購入価格は 1 円単位。
購入の訂正・キャンセル	不可。
購入履歴	ウェブサイト上の購入履歴画面から確認可能。

① 購入の実行

本取引サービスの提供時間帯に、本取引サービスのウェブサイト上から購入していただくことができます。メール・電話による購入を承ることはできません。購入時の価格は、購入時点における本取引所サービスの「取引相場」もしくは「売り気配」および、指値の売買注文状況から当社が指定した価格となります。購入時の数量は、お客様が希望する数量を指定していただきます。購入の実行と同時にお客様と当社との間で取引が成立いたします。当社保有仮想通貨以上の購入注文があった場合、注文の全部を受けることができず、その旨を表示します。

② 購入のキャンセル・訂正

お客様が一度実行された購入の内容（価格と数量）は、キャンセル・訂正することはできません。

③ 購入履歴の確認

お客様の購入履歴（購入日時、価格等）は、本取引サービスのウェブサイト上から確認することができます。

(6) サーキットブレーカー制度

取引価格の急変を防止することを目的に、下記の条件でサーキットブレーカーを発動させ、注文受付を中断します。

発動条件	約定価格が制限値幅の範囲外になった場合
適用サービス	取引所 販売所（取引所にて発動時に連動して発動）
基準価格	15 分前の直近の約定価格
制限値幅	基準価格の上下 40%
中断時間	15 分

(7) 金銭・仮想通貨の入出金

本取引サービスの利用者登録をされたお客様には、金銭（日本円）と仮想通貨の取引用口座（ウェブウォレット）が作成されます。同口座への入出金の方法は、以下の通りです。

① 金銭の入金

お客様は、本取引サービスの取引用口座に日本円を預託することができます。入金方法は、当社指定の銀行口座への振込に限ります。日本円の入金にあたり、最初に本取引サービスのウェブサイト上から入金申請を行っていただく必要があります。入金申請は、本取引サービスのお客様の日本円口座へデータを反映（加算）する手続となります。

入金申請を行った後、申請した金額（以下、「入金申請額」）をお客様の銀行口座から、当社指定の銀行口座へ振り込んでいただきます。振込時の口座名義の入力方法の詳細は、入金申請後にお客様宛に送付される「入金申請の受け付け」メールの本文に記載されていますので、内容をご確認頂いた上で振込手続を行っていただきます。

お客様による振込時の口座名義と、本取引サービスに登録されたお客様氏名等の情報の一致を確認できない場合、当社では他人名義による振込として取り扱います。その場合、お客様にて組戻しの手続を行っていただきます。組戻しの手数料は、お客様負担となりますので、予めご了承ください。また、当社の判断により、お客様のアカウントをロックするなどの措置を行う場合があります。

当社指定の銀行口座への振込額と、本取引サービスの入金申請額の一致が確認された時点で、当社が入金申請の完了手続を行います。完了次第、本取引サービスの日本円口座に反映（加算）されます。入金申請の完了までに数営業日がかかる場合がありますので、予めご了承ください。

(特記事項)

※入金申請の有効期限は、申請した日から10日間となります。有効期限を超過された場合、当該申請は自動キャンセルとなるため、再度、お客様にて入金申請を行っていただく必要があります。予めご了承ください。

② 金銭の出金

お客様は、本取引サービスの取引口座から日本円を引き出すことができます。出金方法は、お客様本人名義の銀行口座へ振込により行うものとします。

日本円の出金にあたり、最初に本取引サービスのウェブサイト上から出金申請を行っていただく必要があります。出金申請は、本取引サービスのお客様の日本円口座にデータを反映(減算)する手続となります。

出金申請が行われた後、当社がお客様本人名義の銀行口座へ出金申請時の金額(以下、「出金申請額」)を振り込みます。お客様が出金申請を行う際、本取引サービスの日本円口座の残高が出金手数料を下回る場合、出金申請を行うことはできません。

出金申請額は、当社からお客様本人名義の銀行口座へ振込が完了した時点で、本取引サービスの日本円口座から差引かれます。

③ 仮想通貨の入金

お客様は、本取引サービスのウォレットに仮想通貨を入金することができます。入金方法は、別ウォレットから本取引サービスのウォレットのアドレス及び入金額(RYO)を指定して入金手続を行う方法になります。

入金手続を行った後、本取引サービスのウォレット以外のアドレス(以下、「外部ウォレットアドレス」)からの入金は、仮想通貨のブロックチェーン上にその取引データが記録されるまで約24時間を要します。予めご了承ください。

④ 仮想通貨の出金

お客様は、本取引サービスのウォレットから仮想通貨を出金することができます。出金方法は、本取引サービスのウォレットから別ウォレットのアドレスと出金額(RYO)を指定して、送金手続を行う方法になります。

出金額が本取引サービスのウォレット残高を上回る場合、出金することはできません。

(特記事項)

※本取引サービスは、お客様同士による取引の場を提供するものであり、例外的に当社が注文取引の当事者となる場合を除き、当社が注文取引の当事者となるものではありません。また、当社は、注文取引の成立をお客様に約束又は保証するものではありません。

※売り手と買い手の注文の価格が合致した時点で、注文取引が成立（約定）したものとみなされます。注文取引が成立した時点から、当該注文を撤回又は変更することはできません。

※金銭及び仮想通貨の預託は、お客様による銀行口座への振込又は入金手続の完了時点ではなく、当社が振込又は入金を合理的に認識し得る時点をもって、完了されたものとみなします。

※仮想通貨の入金に要する時間は、セキュリティリスクや分岐リスク等への対策の都合上、変更になる場合があります。

(8) 手数料等

各種手数料の詳細は、本取引サービスのウェブサイトをご参照ください。注文取引を行う際、金銭・仮想通貨の入出金時に手数料をお支払いいただきますので、予めご了承ください。

- ・各種手数料：<https://c0bantrade.jp/statics/charge>

(特記事項)

※各種手数料は、本取引サービスを運営する中で変更される場合があります。当社は、変更前に本取引サービスのウェブサイト等で告知します。

(9) 利用者登録の停止・退会

お客様が利用者登録の停止・退会を希望される際は、本取引サービスのお問い合わせフォームよりお申出ください。なお、利用者登録の停止・退会時の日本円残高が出金手数料を下回る場合、当該残高を「退会手数料」として申し受けます。

- ・お問い合わせフォーム：<https://c0bantrade.jp/top/contact>

(10) ハードフォーク時の対応方針

ハードフォークを適用する場合、原則、取引所及び販売所を一時停止します。一時停止を行う場合、前日迄に当社ウェブサイト及びメールにて連絡します。一時停止は、ブロックチェーンソフトウェアの入替、ソフトウェアの広範囲な変更、及び各種パラメータ（ハッシュ関数、暗号化方式、難易度調整アルゴリズム、コンセンサスアルゴリズム、マイニング報酬等）の変更等を行うために必要となります。変更適用後、ブロックチェーンのアドレス生成・送受金機能及びブロックチェーンのネットワークの正常な稼働を確認し、一時停止を解除します。ハードフォーク後は、ハードフォーク前のブロックチェーンを利用する外部アドレスとの送受金ができなくなることがあります。

(11) 自己売買の方針

当社は、取引所にて仮想通貨の自己売買を実施するにあたり、当社の経営会議にてお客様との利益相反防止の観点を含め公正妥当と判断された数量について、取扱い仮想通貨ポジション管理の目的で売買を行います。

5. 本取引サービスにおけるリスク

本取引サービスで取り扱う仮想通貨には、様々なリスクが存在します。それらのリスクが顕在化した際、仮想通貨の取引価格の変動や価値が下落し、お客様に損失が生じるおそれがあります。以下のリスク内容を必ず十分にお読みいただき、内容をご確認・ご了解のうえ、本取引サービスをご利用いただきますようお願いいたします。

(1) 価格変動リスク

仮想通貨の取引価格は、仮想通貨市場の動向、天災・戦争・暴動・テロ等の有事、仮想通貨関連の政策変更、仮想通貨の移転の仕組みの破たんなど、様々な要因によって価格影響を受ける可能性があります。そのため、お客様が保有する仮想通貨の価値が大幅に下落することや、仮想通貨取引の取引価格が急激に変動すること、無価値になることがあります。この場合、お客様に予期しない損失が生じるおそれがあります。当社はその状況に応じて、以下の措置を講じる場合があります。

- ・売り付け及び買い付け注文価格、注文数に制限を設ける。
- ・本取引サービスの提供時間帯を制限するか、一時的に全サービスを停止する。

(2) 法令制度変更リスク

仮想通貨取引は、「資金決済に関する法律」、「仮想通貨交換業者に関する内閣府令」、「個人情報保護法」、「犯罪による収益の移転の防止に関する法律」など、様々な法令の規制を受けております。社会情勢の変化に応じて、これらの法制度の改正、強化、解釈の変更が行われることや、政策の変更によって仮想通貨取引そのものが禁止又は制限され、将来的に仮想通貨を保有することで不利な扱いを受ける可能性があります。この場合、お客様に予期しない損失が生じる可能性があります。

(3) 流動性リスク

仮想通貨取引は、その市場動向の変化や利用者数の増減、取引量の多寡などによって、売り付け・買い付けの注文が一方に偏り、著しく不利な取引価格でしか取引できないケースや、注文そのものが成立（約定）しない事態が生じる可能性があります。そうした場合、当社はその状況に応じて、以下の措置を講じる場合があります。当社判断によって決定されますので、そ

の決定内容に応じて、お客様が不利益を被るおそれがあります。

- ・本取引サービスの提供時間帯を制限するか、一時的に全サービスを停止する。
- ・1日当たりの最小最大取引額に制限を設ける。
- ・金銭及び仮想通貨の入出金額に制限を設ける。
- ・売り付け及び買い付け注文価格、注文数に制限を設ける。

(4) 破綻リスク

仮想通貨取引は、その市場動向の変化や法制度の改正、当社が業務を委託する委託先の破綻等の外部環境の変化によって、当社にとって新たな負担の発生や事業展開の変更を求められることが予測され、当社の業績及び財務状況が悪化する等の影響を受ける場合があります。

当社の仮想通貨取引事業が継続できなくなった場合、お客様の資産（金銭及び仮想通貨）については、倒産法、会社法、会社更生法、民事再生法等に基づき手続が行われます。なお、当社はお客様から預託された資産を当社の資産とは分別して管理しておりますが、信託業務を営む金融機関への信託保全等の措置は講じておらず、当社が破綻した場合はお客様の資産を返還することができなくなり、お客さまに損失が生じる可能性があります。

(5) セキュリティリスク

仮想通貨は、サイバーセキュリティ攻撃等の脅威により、本取引サービスへログインするためのユーザーID・パスワードが盗難された場合、不正アクセスによって仮想通貨の入出金が行われ、保有資産の全部又は一部を消失する可能性があります。

本取引サービスは、同様の事象に対してログインパスワードとは別に取引パスワードを設けるなど、セキュリティ対策を施しております。しかしながら、未知の脅威や予期しないアタック等のセキュリティ侵害により、安定した本取引サービスの稼働が脅かされる状況が生じた場合、当社の判断により本取引サービスを緊急で停止することがあります。当社判断によって決定されますので、その決定内容に応じて、お客様が不利益を被るおそれがあります。

(6) システムリスク

本取引サービスのウェブサイトは、インターネットを介してお客様に取引サービスを提供する電子取引システムです。当該システムを構成するハードウェア・通信機器等の故障や異常に伴い、システム障害が発生し、お客様の注文取引に支障が生じるおそれがあります。また、お客様が利用されるパソコン・スマートフォン等の電子機器の故障、ネットワーク通信障害など様々な原因により、一時的又は長期間に渡り、本取引サービスのウェブサイトを利用できない事態が生じる可能性もあります。

そうした場合、お客様の売り付け・買い付け注文の実行が遅延することや、本取引サービスに到達せず、注文の実行が無効となる場合があります。また、システム障害時に取引データの異常やお客様の資産（金銭及び仮想通貨）の不整合が認められた際、当社の判断により、本取引サービスを一時的に停止する、該当のお客様のアカウントをロックする、該当のお客様の約定待ち注文をキャンセルさせていただくことがあります。

(7) 仮想通貨の分岐リスク

仮想通貨では、ブロックチェーンと呼ばれる分散型台帳に入出金の取引記録を連ねる処理が行われますが、そのブロックチェーンの運営ルールの変更等により、ブロックチェーンが二つに分裂してしまう「フォーク」という状態が発生するおそれがあります。

フォークが生じた場合、仮想通貨が分岐し、分岐した仮想通貨同士が相互に互換性を持たなくなることで、お客様が保有する仮想通貨の価値が大幅に下落することや、取引記録が過去に遡って無効になり、保有する仮想通貨の全部又は一部が消失する可能性があります。

分岐が予想される事態が生じた場合、当社の判断により、一時的に本取引サービスの全機能を停止する、お客様資産の保全のために金銭及び仮想通貨の入出金を制限するといった措置を講じる場合があります。また、分岐が生じた際の仮想通貨の取り扱いは、当社判断によって決定されますので、その決定内容に応じて、お客様が不利益を被るおそれがあります。

(8) 51%リスク

仮想通貨では、ブロックチェーンと呼ばれる分散型台帳に入出金の取引記録を連ねる処理が行われますが、その処理は通称「マイニング」と呼ばれます。悪意ある者がこのマイニングの51%以上の処理を占有した場合、ブロックチェーンへ取引記録を連ねる処理が正常に機能せず、不正な取引が台帳に記録される場合があります。その結果、お客様が保有する仮想通貨の全部又は一部が消失するなど、損失が生じるおそれがあります。

(9) 決済完了性がないリスク

仮想通貨では、ブロックチェーンと呼ばれる分散型台帳に入出金の取引記録を連ねる処理が行われます。当該処理にて各取引が正しいものであるか、確認（承認）が積み重ねられますが、仮想通貨は確定的に取引が成立したと確認できる仕組みがないため、お客様の約定した注文取引の結果（価格）がウォレットへ反映されないケースや、ウォレットからの入出金がキャンセルされる場合があります。なお、仮想通貨の残高、ブロックチェーンへの取引の記録は、電子的に行われるため、消失するおそれもあります。

(10) サービス提供時間外リスク

仮想通貨に関する本取引サービスを運営する上で、システムメンテナンスのような計画的なサービス停止に限らず、予期しないシステム障害や自然災害、大規模停電等の不可抗力によって、本取引サービスの停止を余儀なくされる場合があります。一時的に本取引サービスが停止された期間に、仮想通貨の取引価格が大きく変化して予想外の方向に動き、お客様が損失を被る事態が生じる可能性があります。サービス提供時間外に仮想通貨の取引価格の大幅な変動が生じた場合でも、当社は一切の責任を負いません。

(11) その他リスク

上記に掲載する各リスクは、仮想通貨取引において、過去から現在にかけ実際に発生した事態や一般的に予想される事象に基づく想定リスクを説明したものです。本取引サービスにおける全てのリスクを網羅したものでなく、今後、想定外のリスク事象や環境変化が起こり得ること、仮想通貨が法定通貨の仕組みとは異なること、その結果、お客さまが損失を被る可能性があることを、予めご了承ください。

6. 苦情処理・紛争解決

苦情等の対応のための窓口をカスタマーサポート部に設け、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。

(1) 基本方針

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。

- ・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。
- ・お客様から預かった個人情報適切に管理します。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

(2) 苦情等の受付窓口(当社内)

- ① 商号：株式会社 LastRoots
- ② 住所：東京都中央区日本橋人形町1丁目3-6 AIC 共同ビル人形町5F
- ③ 部門：カスタマーサポート部 苦情・相談窓口
- ④ 電子メール：c0bantrade@lastroots.com
- ⑤ お問い合わせフォーム：<https://c0bantrade.jp/top/contact>
- ⑥ 受付時間：平日 10:00 から 17:30(年末年始休暇、土日祝祭日を除く)

(3) 外部機関等

当社の仮想通貨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。

<p>一般社団法人 日本仮想通貨交換業協会</p>	<p>〒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 一般社団法人日本仮想通貨交換業協会 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/</p>
<p>東京弁護士会 紛争解決センター</p>	<p>〒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)</p>
<p>第一東京弁護士会 仲裁センター</p>	<p>〒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)</p>
<p>第二東京弁護士会 仲裁センター</p>	<p>〒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)</p>

以上