

BG ポイントサービス
利用規約

Bitgate 株式会社

(目的)

第1条 このBGポイントサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、Bitgate株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するサービスのご利用に関し、お客様の遵守すべき事項および当社とお客様の間の権利義務関係を定めるものです。

(適用)

第2条 本規約は、当社がお客様に提供する本サービス（第3条に定義します。以下同じ。）に関する一切の關係に適用されます。

2 お客様は、本規約の内容に同意した上で、当社所定の方法により、本サービスの利用登録を行い、本サービスを利用するものとします。

(定義)

第3条 本規約において使用する以下の用語は、以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「本サービス」とは、当社が別途定めるBGポイント（以下「ポイント」といいます。）の販売に関するサービス、これに関して当社が別途定める法定通貨（以下「金銭」といいます。）またはポイントの管理をするサービス、その他関連サービス（理由を問わずサービスの名称または内容が変更された場合には、当該変更後のサービスを含みます。）を意味します。
- (2) ポイントの「発行日」とは、お客様の金銭とポイントまたはお客様のドットマネーからポイントへの交換後、当社側がこれを承認した日を意味します。
- (3) 「営業日」とは、当社の営業日であり、当社が別途定めた日時といたします。
- (4) 「保管口座」とは、お客様の金銭の入出金並びに金銭およびポイントの保管をするための口座。または、ポイントと暗号資産の交換をするための口座を意味します。
- (5) 「取引口座」とは、お客様の金銭と暗号資産の交換を行う口座を意味します。
- (6) 「金銭」とは、邦貨（円）であり、ポイントや暗号資産ではありません。

(本サービスの利用)

第4条 お客様および当社は、本サービスの利用または提供に際して本規約その他諸規則を遵守するものとします。

- 2 ポイントから金銭への払い戻しはできません。
- 3 ポイントの購入方法は、専用口座への振り込みによる入金当社が確認した時点で、入金額全額分をポイントに交換し保管口座に反映いたします。従って、キャンセル、返金等はありませんのでご了承ください。また、購入数量の上限はありません。
- 4 ポイントの購入残高は保管口座内で管理しており、マイページの画面上で確認できます。
- 5 ポイントから暗号資産への交換に際しては、暗号資産現物取引サービスの口座開設が必要となります。このため、当社所定の審査によりお客様が暗号資産現物取引サービス基本約款第4条に定める当社の基準に満たないと当社が判断した場合には、ポイントと暗号資産との交換はできません。

6 お客様が本サービスにおいて暗号資産に交換する際の取引価格は、約定処理により決定され、変更することはできないものとします。当該価格に関して、当社は、故意または重大な過失がない限り一切の責任を負わないものとします。

7 ドットマネーからポイントへの交換に際しては、暗号資産現物取引サービスの口座開設が必要となります。このため、当社所定の審査によりお客様が暗号資産現物取引サービス基本約款第 4 条に定める当社の基準に満たないと当社が判断した場合には、ドットマネーからポイントへの交換はできません。また、口座開設の必要に関わらずポイントからドットマネーへの交換はできません。

(ポイントの払戻し等)

第 5 条 お客様は、ポイントの残高を払戻しまたは換金することはできません。ただし、当社が経済情勢の変化、法令の改廃その他当社の都合により本サービスの取扱いを全面的に廃止した場合には、お客様に対して当社所定の方法によりポイントの残高の払戻しをいたします。

(お客様の責任)

第 6 条 お客様は、お客様ご自身の責任において本サービスを利用するものとし、本サービスにおいて行った一切の行為およびその結果について一切の責任を負うものとします。

2 ポイントの有効期限は発行日から 6 月内とし、6 カ月後の応当日の午前零時をもってポイントは消滅します。有効期限の管理はお客様ご自身の責任において管理するものとします。

3 お客様は、本サービスを利用して行う暗号資産に交換する際の各種のリスク（価格変動リスク、営業時間外リスク、流動性リスク、システム・通信リスク、盗難リスク等がありますがこれらに限定されません。）があることを理解した上で、お客様の判断と責任において取引を行うものとします。

4 当社は、お客様が本規約等に違反して本サービスを利用していると認めた場合には、当社が必要かつ適切と判断する措置を講ずることができるものとします。但し、当社はかかる違反を防止または是正する義務を負わず、またこれにより生じた損害を賠償する責任を負わないものとします。

(本サービスで提供する情報)

第 7 条 お客様は、当社から得た数値およびニュース等の情報を、自己の取引のみに利用するものとし、当社からの事前の書面による同意なくこれを越えた利用をしてはならないものとします。

2 当社は、お客様に提供する情報の正確性、完全性、最新性、特定目的への適合性等について一切の保証を行うものではありません。お客様が当社の提供する情報を利用したことにより生じたいかなる損害についても一切の責任を負わないものとします。

(手数料およびその他の料金)

第 8 条 お客様は、本サービスの利用にあたり、当社が別途定める手数料を、当社所定の方法で当社に支払うものとします。

(金銭の入金)

第9条 お客様は、本サービスを利用して取引を行うことを目的として、当社指定の銀行口座に対する振込手続および当社所定の方法により、お客様の保管口座への金銭の入金を行うことができるものとします。

2 金銭の入金は、お客様の振込その他の手続の完了時点ではなく、当社がその金銭の入金を合理的に認識し得る時点をもって入金されたものとします。なお、金銭の入金の時限は、当社営業日の午前9時から午後5時までとし、当該時限以降の金銭の入金につきましては、翌営業日となることをお客様はあらかじめ承諾します。

(電磁的交付)

第10条 お客様は、本サービスにおいて当社がお客様に提供する各種交付書面および取引記録等について、紙媒体による書面の交付に代えて、これに記載すべき事項を次に掲げるいずれかの方法により提供することに承諾するものとします。

- (1) 電子メールをお客様に送信する方法
- (2) 当社ウェブサイトもしくは当社の提供する取引システムにおいて、ファイルまたはデータをお客様の閲覧に供する方法
- (3) その他当社が適切と認める電磁的方法

(クーリング・オフ制度の不適用)

第11条 本サービスにおいて取引が成立したときは、当該取引を解除すること（クーリング・オフ）はできないものとします。

(本サービスの停止等)

第12条 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、お客様に事前に通知することなく、本サービスの利用の全部または一部を停止または中断することができるものとします。

- (1) 本サービス用設備の点検または保守作業を定期的または緊急に行う場合
 - (2) 火災、停電、通信障害、天災地変等の不可抗力により本サービスの正常な運営ができなくなった場合
 - (3) 戦争、動乱、暴動、労働争議等により本サービス等の提供ができなくなった場合
 - (4) 法令改正、裁判所の命令、監督官庁の命令により本サービスの提供ができなくなった場合
 - (5) その他、運用上または技術上の理由により、本サービスの一時的な停止または中断が必要であると当社が判断した場合
- 2 当社は、本サービスの停止または中断により、お客様が本サービスを利用できなかったこと等によって生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

(禁止行為)

第13条 お客様は、本サービスの利用に際して以下の各号のいずれかに該当することを行ってはならないものとします。

- (1) 架空名義を用いて行う口座開設、自己以外の第三者になりすまして行う口座開設、自己以外の第三者の名義を借用して行う口座開設
- (2) 当社、本サービスの他のお客様、その他の第三者の財産権、名誉、プライバシーその他の権利または利益を侵害する行為
- (3) 意図的に虚偽または法令もしくは公序良俗に違反する情報を流布する行為
- (4) 本サービスに係るサーバやネットワークシステムに支障を与える行為、BOT、チートツール、その他の技術的手段を利用して本サービスを不正に操作する行為、本サービスの不具合を意図的に利用する行為、当社に対して不当な問い合わせまたは要求をする行為、その他当社による本サービスの運営または他のお客様による本サービスの利用を妨害し、これらに支障を与える行為
- (5) コンピュータウイルスその他の有害なコンピュータプログラムを含む情報を送信する行為（情報を詐取するようなフィッシングサイトへの誘導行為を含みますがこれに限りません。）
- (6) 本サービスの運用に係るシステムに大きな負荷を与えるような行為
- (7) 取引と関係ない入出金を繰り返す行為
- (8) その他当社が不適切と判断する行為

2 当社は、お客様が本規約に違反しまたは違反するおそれがあると認めるときは、事前の通知なく、取引停止措置をとることができるものとします。

(反社会的勢力への対応)

第14条 お客様が保管口座開設時の「反社会的勢力ではない、もしくは反社会的勢力との関係が一切ない」という確約が虚偽であると認められたときは、当社は、何らの通知および催告を要せずただちに口座を解約できるものとします。

2 お客様が反社会的勢力である、もしくは反社会的勢力と関係がある事実該当すると認められたときは、当社は、なんらの通知および催告を要せずただちに口座を解約できるものとします。

3 お客様が暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為等を行い、当社が取引を継続しがたいと認めるときは、当社は、なんらの通知および催告を要せずただちに口座を解約できるものとします。

(口座の退会および期限の利益喪失)

第15条 お客様が本規約に基づき開設した口座の退会をする場合、お客様は、当社のHP「お問い合わせ」ページのフォーム (<https://www.bitgate.co.jp/inquiry/inquiry/>) より当社に退会の申し入れを行うものとします。

2 お客様が次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、当社に対して負う全ての債務につき当然に期限の利益を喪失するものとします。

- (1) 支払停止または破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始、もしくは特別清算開始の申し立てがあったとき
 - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
 - (3) 当社に対する債権のいずれかについて仮差押、保全差押または差押の命令、通知が發送されたとき
 - (4) 当社に対する本取引に係る債務を担保するため差し入れられている財産について差押または競売手続の開始があったとき
 - (5) 租税公課の滞納処分の受けたとき
 - (6) 死亡したとき、または後見開始、保佐開始、もしくは補助開始審判をうけたとき
- 3 お客様が次の各号のいずれかに該当することとなった場合には、当社の請求により、当社に対して負う全ての債務につき期限の利益を喪失するものとします。
- (1) 本規約またはその他の本取引に係る約款およびその他の関連規定等の条項または記載内容のいずれかに違反し、当社が契約解除の通知を行ったとき
 - (2) 法令等諸規則に違反したとき
 - (3) 口座開設時に PEPs (政府等で重要な地位を占める方等) に関して虚偽の申告をしたことが判明し、当社が退会を申し出たとき
 - (4) 住所または居住地国 (所在地) が日本以外となったとき
 - (5) 日本人または日本国永住権保持者でなくなったとき
 - (6) 名称・住所 (所在地) 変更の届出を怠る等お客様の責めに帰すべき事由によって、当社にお客様の所在が不明となり、または連絡が取れなくなったとき
 - (7) 外国の法令に基づく前各号のいずれかに相当または類する事由が発生したとき
 - (8) 当社に対する本取引に係る債務につき、当社が相当の期間を定めてその支払を催告したにも関わらず、その履行をしないとき
 - (9) その他、お客様が本取引を行うことについてふさわしくないと当社が判断したとき

(補償制度の申出)

- 第16条 お客様は、以下のいずれかの原因により損害を被った場合に、当社に対して補償の申出を行うことができます。
- (1) アカウントに関する情報が盗取または詐取される等の事情に起因する、第三者によるお客様の意図しないポイント残高の不正利用
 - (2) お客様の情報、銀行口座情報等またはこれらが登録されたアカウントに関する情報が盗取または詐取される等の事情に起因する、第三者によるお客様の意図しない当該情報または銀行口座情報等の不正利用
- 2 前項の損害は、前項に定める原因によって、当社のサービスにおけるお客様の意図しない不正 (以下「本件不正利用」といいます) が行われた時点をもって損害発生とします。
- 3 お客様は、第1項の申出にあたっては、以下の対応を行わなければなりません。
- (1) 本件不正利用について、本件不正利用による損害が発生した日 (継続して複数回の損害が発生した

場合はその最終日) から 60 日以内に当社および警察署に申告するとともに、損害の発生ならびにお客様が当社以外の第三者から受けられる補償の有無および内容(既に補償を受けた場合には、その事実を含みます)を正確に当社に遅滞なく通知すること

(2) 当社が特に必要とする書類、情報または証拠となるもの(当社がお客様による警察署への被害届出の提出を求める場合は、これを証する情報も含みます)を求めた場合は、遅滞なく、これに応じること

4 当社は、お客様が申し出た内容、当社による調査の結果その他一切の事情を審査し、以下のいずれにも該当しないと判断した不正利用について、補償を行います。

(1) お客様の故意もしくは重大な過失に起因する不正利用である場合

(2) お客様の家族、近親者、同居人、お客様の委託を受けて身の回りの世話をする者等、お客様の関係者またはお客様の許可に基づき対象端末等を利用する者が行った不正利用である場合

(3) お客様が当社の定める各種規約に違反している場合

(4) 当該申出の全部または一部が虚偽であるまたはその疑いがある場合

(5) お客様が不正利用に関して不当な利益を得ているもしくは不正利用に協力をしていた場合またはその疑いがある場合

(6) お客様が第三者に強要されて不正利用を行った場合

(7) お客様が補償の申出をした日から 1 年以内に再び補償の申出をした場合

(8) 不正利用者の発見および損害の調査に努力または協力をしない場合

(9) 損害の発生および拡大の防止に必要な努力または協力をしない場合

(10) 戦争、地震等著しい社会秩序の混乱の際に生じた不正利用である場合

(11) その他、当社が不相当と判断する場合

5 当社がお客様に提供する補償内容は以下に規定する内容とします。

(1) 当社は、本件不正利用の内容に応じてポイント残高または現金でお客様が本件不正利用によって直接被った損害を補償するものとします。また、補償を行う際に発生する手数料は、当社負担とします。

(2) 前項にかかわらず、当社は、本件不正利用された金額から、当社以外の第三者から回収できた金額を差し引いた金額を補償します。

(3) 第 1 項にかかわらず、本件不正利用による損害について、お客様が当社以外の第三者から補償を受けられる場合は、損害の額が第三者からの補償額を超過する場合にかぎり、その超過額について補償します。

6 当社が第 4 項に基づく補償を行った場合、お客様は、本件不正利用に関する権利の一切を当社に譲渡することに同意するものとします。

7 当社は、システム保守、通信回線または通信手段、コンピュータの障害等によるシステムの中止または中断の必要があると認めたときは、お客様に事前に通知することなく、補償制度を中止または中断することができるものとします。当社は、補償制度を停止または中断している間にお客様に損害が生じた場合、責任を負いません。

(免責事項)

- 第17条 当社は、提供するサービスの内容について、事実上の瑕疵やバグ（セキュリティ等に関する欠陥、エラーも含む）がないこと（完全性）を保証するものではありません。また、当社はおお客様に対して、かかる瑕疵やバグを除去してサービスを提供する義務を負わないものとします。
- 2 当社は、ポイント残高の利用に起因してお客様に生じたあらゆる損害について、当社に故意または重過失がある場合を除き、責任を負わないものとします。
- 3 当社サイトから他のウェブサイトへのリンクまたは他のウェブサイトから当社サイトへのリンクがされている場合であっても、当社は当社ウェブサイト以外のウェブサイトおよびそこから得られる情報について一切の保証を行わず、その利用に関して、お客様に対し一切の責任を負わないものとします。
- 4 当社は、本サービスの第三者による不正利用、本サービス運営用システムへの不正アクセス、本サービス運営用システムの障害等が検知された場合には、本サービスにおける暗号資産の約定を取り消し、または本サービスの提供を中断または停止することができるものとします。その際、当社は、当該約定の取消、本サービスの中断または停止に関連してお客様が被った損害につき、お客様に対し一切の責任を負わないものとします。
- 5 当社は、本サービスおよび暗号資産に関する法令、規則、ガイドラインその他の規制（以下「法令等」といいます）もしくは関連する税制の改正等（法令等が過去に遡及して適用される場合を含みますがこれに限りません）によりお客様に損害が発生した場合であっても、お客様に対し一切の責任を負わないものとします。

(本規約等の変更)

- 第18条 本サービスに係る法律等の施行・改正、あるいは当社の本サービスの状況に係る判断等により本規約の条項を変更する必要があると当社が判断した場合には、当社は本規約を変更し、当社ウェブサイト（以下「当社サイト」といいます）に掲載する他、適宜適切な方法により告知するものとします。また、ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える場合には、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとします。
- 2 お客様は、前項の定めにより本規約等の変更が公表された後も本サービスを利用し続けた場合には、変更後の本規約に対し、有効かつ取消不能な同意をしたものとみなされます。

(個人情報の取扱い)

- 第19条 当社は、お客様に関する個人情報を当社サイトに掲載する「個人情報保護の基本方針」に基づき、適切に取り扱うものとします。

(ダウンロード等についての注意事項)

- 第20条 お客様は、本サービスの利用に際して、当社サイトからのダウンロードその他方法により、データファイルまたはソフトウェア等を、お客様のコンピュータ等にダウンロードまたはインストー

ルする場合には、お客様ご自身でバックアップを取る等、保有する情報の消滅または改変、コンピュータ等機器の故障、損傷等が生じないように自らの責任で適切に対処するものとします。

2 当社は、当社が提供するデータファイルまたはソフトウェア等のダウンロードまたはインストールに関して、情報の消滅、機器の故障等が生じたとしても、当社側に瑕疵の無い限り、お客様に対し一切責任を負わないものとします。

(当社からの諸通知および効力)

第21条 当社は、サービスに関する諸条件に変更が生じた場合、その他取引に関して通知が必要な場合、遅滞なく合理的な手段によりお客様に通知するものとします。当社からお客様がお届けのメールアドレスあるいは、住所（所在地）または事務所宛てに送付された諸通知が、アドレス相違、転居、不在その他お客様の責めに帰すべき事由により延着し、または到着しなかった場合、当社は通常到達すべき時に到着したものとみなし、お客様はそのことに同意するものとします。

(法令等による報告書等)

第22条 当社は日本国の法令、諸規則等に基づきまたは司法、行政もしくは自主規制機関等の公的な機関からの適法な要請に基づき、報告書等の作成および提出その他の方法により報告等を求められた場合には、お客様に係る本サービスの内容その他の事項を当該機関等に報告するものとし、お客様はそのことに対し異議申し立てを行わないものとします。また、この場合は、お客様は当社の要請に応じて、かかる報告書その他の書類の作成に誠実に協力するものとします。

2 前項の規定に基づく報告書、その他の書類等の作成および提出その他の方法による報告等に関して発生したお客様の一切の損害について当社は免責されるものとします。

(適用法)

第23条 本規約は日本国の法令に準拠し、日本国の法令に従い解釈されるものとします。

(合意管轄)

第24条 本サービスに関するお客様と当社との間の訴訟については、法令に別段の定めのある場合を除き、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(その他)

第25条 本規約に規定のない事項については、当社の社内規程によるものとします。

(分離可能性)

第26条 本規約等において定めた用語あるいは条項の一部が違法あるいは無効と判断された場合であっても、それ以外の用語あるいは条項は当然に有効であり、準拠法の範囲内で最大限の効力を有するものとします。

本サービスのルールおよび概要

1. 取り扱いポイントの名称

BG ポイント (BP)

2. ポイント販売内容

発行者	Bitgate 株式会社
対価受取	有り (1 ポイント 1 円)
単位	1
有効期限	発行日から 6 月内 (6 カ月後の応当日の午前零時をもってポイントは消滅)
邦貨への交換	不可
暗号資産への交換	可
ドットマネー by Ameba 「ドットマネー」からの交換	300 マネー ⇒ 300 ポイント ※交換は 300 マネーから 1 マネー単位

※『ドットマネー by Ameba』は株式会社サイバーエージェントの商標または登録商標です。

3. 暗号資産との交換価格

- (1) お客様は当社が提示するアスク (Ask) 価格で交換することができます。当社では、LP からの配信価格をもとに当社で生成した独自の価格を提示しています。
- (2) 相場急変時や、LP の状況に変更が生じたことにより、LP から有効な価格を安定的に受信できなくなった場合や、LP からの配信価格が市場実勢を反映していないと当社が判断したとき等には、価格の配信を停止することがあります。価格の配信停止後、LP から有効な価格提示を継続かつ安定的に受けることが可能となり、また、それらの価格が市場実勢を反映したものであると当社が判断した場合に、価格の配信を再開します。

4. 取引時間

本サービスポイント販売及び暗号資産への交換の取引時間は土・日・祝日を除く平日の 9:00 から 17:59 になります。

営業時間外の 18:00~翌 8:59 までの時間と毎週水曜日 18:00 から 20:00 までのメンテナンス時間 (以下「週次メンテナンス」といいます。) ではレート配信を停止していますので、その間は取引致しません。さらに週次メンテナンス時はログインすることができないため、本取引の注文及び、マイページ (当社が提供するお客様用のプラットフォーム) 画面上で、お客様の資産を保管するための口座 (以下「保管口座」といいます。) から暗号資産への交換を行うための口座 (以下「取引口座」といいます。)、または取引口座から保管口座への金銭及びポイント (以下「資産」といいます。) 振替ができなくなります。

また、臨時にメンテナンスを実施する場合も取引はできません。この場合は、当社ホームページにてご案内いたします。なお、メンテナンス時間は、メンテナンス処理内容により前後する場合があります。

5. 金銭及びポイントの情報

お客様の資産は、保管口座と、取引口座を一元的にご覧になることが可能です。マイページにて金銭の入出金の手続き、また取引口座への資産の振替等をお客様に実施していただきます。

(1) 金銭の入金

当社が定める金銭は、日本円のみになります。その他の金銭の入金は対応しておりません。入金には、当社が指定する銀行口座への振り込みに限られ、振込手数料はお客様負担となります。当社指定銀行口座に振り込まれた金銭については、かかる入金を当社が確認した時点で入金額全額分をポイントに交換いたします。従って、キャンセル、返金等はありません。ポイントの残高は保管口座内で管理しており、マイページ画面上に反映されるため、振込からマイページへの反映までの間に一定の時差が生じる可能性がありますのでご注意ください。なお、当社における振込入金のマイページ画面への反映可能な時間は、土・日・祝祭日を除く、平日 9:00 から 17:00 となっております。

また、クイック入金（オンライン入金）はご利用頂けません。（暗号資産購入の場合はご利用頂けます。）クイック入金をご利用頂いた場合には、返金、もしくはご利用の金融機関での取消し（組み戻し）をお願いする場合があります、発生する費用等は、全てお客様にご負担いただきますのでご注意ください。

振込名義人名とお客様名（マイページ上の口座名義人名）が相違することが判明した際は、本取引システムにおける入金処理および、売買発生後といえども当該振込入金の取消を行うこととします。これにより発生するリスクおよび、ご利用の金融機関での取消し（組み戻し）で発生する費用等は、全てお客様にご負担いただきますのでご注意ください。

(2) 保管口座から取引口座への振替

お客様は、暗号資産への交換を利用する場合は保管口座内で行うため、ポイントを取引口座への振替を行うことはできません。振替は金銭（金銭で暗号資産を購入する場合）のみとなります。

6. システム障害

システム障害とは、パソコンを通じてご注文いただけない状態や、お取引に係るシステムの誤作動、誤表示等が発生し、かつ当社取引システムに不具合があると当社が判断した場合をいいます。

システム障害時においては、当社の判断により、取引を制限することや成立した取引を取り消す場合もあります。これは、システム障害時、当社内においてもお客様の情報にアクセスすることが困難となるおそれがあり、また、そのような状況下において受注を行って事故を誘発し、ひいてはお客様の不利益につながることを防止するためです。

この場合に生じた損失、機会利益の逸失、費用負担について当社は一切の責任を負いません。

7. 手数料

各種手数料につきましては当社ホームページ下部 “手数料” にて別途定めるものとします。

8. お客様のアカウントについて

(1) パスワードを忘れた場合

パスワードを忘れた場合またはアカウントロック解除のご依頼につきまして、お問い合わせメールアドレスからご連絡いただきますようお願いいたします。

お問い合わせの受付時間は、土・日・祝祭日を除く、平日9:00から18:00までとなっておりますので、ご了承ください。

[お問い合わせメールアドレス]

cs@bitgate.co.jp

(2) 退会について

当社にて口座開設を頂くことを通じて、本サービスを継続的にまたは反復して行うことを内容とする契約が締結され、契約期間には特段の定めはないものとなります。

お客様が当社に開設したアカウントを解約することにより、当社とのお取引は終了となります。

- ・退会後は金銭の入出金はできなくなります。
- ・退会までにお客様で所有されている金銭につきましては出金の手続きをしていただきますようお願いいたします。また、ポイントの残高につきましては、発行業務を廃止しない限り、ポイントの金銭による払い戻しを行うことはございません。従いまして、ポイントを全額消費または期限到来により消滅しない限り、契約の解除はできず、清算手続きは実施いたしません。
- ・退会をご希望のお客様は、当社のHP「お問い合わせ」ページのフォームよりお問い合わせください。

9. お取引履歴およびお預かり残高のご確認

お客様の金銭の入出金、ポイントの振替入出庫、暗号資産への交換等すべてのお取引履歴はログイン後の画面メニューから365日24時間（メンテナンスによるサービス停止時間を除きます）ご確認いただくことが可能です。

お取引に関する通知書等は電磁的方法によって交付（電子交付）いたします。

電子交付書面の内容は必ずご確認の上、お客様はお取引の都度、ご自身にて取引履歴をご確認頂きますようお願いいたします。

万一、記載内容に相違または疑義があるときは、速やかに当社までお問合せください。ご不明な点、また、お取引履歴およびお預かり残高について承諾されない事項がある場合にもお問い合わせください。

10. 苦情および紛争の相談窓口

当社は苦情等の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するため、社内規程として「苦情・紛争処理規程」を定めております。

当社の苦情および紛争の対応につきましては、通常のお問合せを対応いたします業務管理チームとは別に、当社の「苦情等処理担当者」よりお客様にご連絡をさせていただき、ご本人確認をさせていただきます。苦情等の内容をお伺いして適切に対応いたします。

当社サービスに関するご確認・ご相談や苦情等につきましては、以下のお問い合わせメールアドレスからご連絡いただきますようお願いいたします。なお、電話での受付には対応しておりませんので、ご了承ください。

○当社への苦情または相談に応じる営業所の所在地および連絡先

〒231-0013

神奈川県横浜市中区住吉町 1-12-1

メールアドレス：css@bitgate.co.jp

※受付時間：土日祝祭日を除く、平日 9：00～17：00

【2021年2月12日制定】

【2021年3月3日改定】

【2021年3月30日改定】

【2021年7月13日改定】

【2021年8月5日改定】

【2021年10月5日改定】

【2021年10月11日改定】