

## 暗号資産売買の重要事項説明書

(仮想通貨交換業者に関する内閣府令第 16 条および第 17 条に基づく説明書面)

お客様は、楽天ウォレット株式会社（以下「当社」といいます。）の仮想通貨（以下「暗号資産」といいます。）の取引に係るサービス（以下「本サービス」といいます。）のご利用にあたっては、本説明書をあらかじめよくお読みいただき、ご理解、ご同意の上で取引を行ってください。

本サービスにおける取引は、取引の対象暗号資産の価格変動により損失が生じることがあります。取引を開始する場合または継続して行う場合には、本説明書や取引の仕組み、リスクについて十分に理解し、自己の資力、取引経験および取引目的等に照らして適切であるとお客様が判断する場合にのみ、自己の責任において行ってください。

### I. 本サービスのリスク等重要事項

#### 1. 取り扱う暗号資産と本邦通貨または外国通貨との違い

- (1) 当社が取り扱う暗号資産は、本邦通貨または外国通貨ではありません。
- (2) 当社が取り扱う暗号資産は、特定の者によりその価値を保証されていません。
- (3) 当社が取り扱う暗号資産は、電子的方法により記録される財産的価値であり、消失・価値が減少することがあります。

#### 2. 本サービスのリスク

暗号資産取引には様々なリスクが存在します。お客様はお取引を開始される前に暗号資産取引に伴うリスクについて十分にご理解して頂く必要があります。下記の内容をお読みになり、暗号資産取引のリスク、仕組み、特徴について十分に理解した上で本取引を開始して頂きますようお願いいたします。

なお、下記のリスクは、暗号資産取引の典型的なリスクを示したもので、すべてのリスクを示すものではありません。

##### (1) 価格変動リスク

暗号資産の価値は、暗号資産取引の需給バランスとともに、様々な外部環境の変化により日々刻々と変動しています。天災地変、戦争、政変、規制強化、他の類似の暗号資産の相場状況、また、予期せぬ特殊な事象などにより暗号資産の価格が急激に変動し、大きく下落する可能性があり、結果として、暗号資産の価値が購入時の価格を大きく下回るおそれがあります。

また、法定通貨との交換が完全に停止する措置がとられるなどの場合、暗号資産の価値がゼロとなる可能性もあります。

##### (2) 営業時間外リスク

当社の営業時間外（システムメンテナンス時間を含みます。）においては、取引ができない状況が発生いたします。営業時間外において暗号資産価格が大きく変動する場合があります。

営業時間外において、暗号資産の取引ができない場合について、当社はその一切の責任を負いませ

ん。

### (3) サイバー攻撃のリスク

当社は、サイバー攻撃等に対して十分なセキュリティ対策を行っておりますが、予期せぬ大規模なサイバー攻撃等により、ネットワークの安全性や、システムサーバー稼働の安全性が脅かされる状況が予想される場合、当社の判断によりサービスの緊急停止を行うことがあります。

また、万が一当社ネットワークが第三者の不正侵入等のサイバー攻撃を受けた場合等には、当社が管理している仮想通貨の全部又は一部が流出する可能性があります。当社の財政状態次第では、かかる流出に伴うお客様の損失を十分に補てんすることができない可能性があります。

### (4) システムリスク

「(3) サイバー攻撃のリスク」を含めた外部環境の変化等によってシステム障害が発生し、取引に支障が生じるリスクがあります。当社のシステムの緊急メンテナンスやシステム障害などによる機会損失（例：お客様の注文が受注できず、お客様が注文する機会を逸したことにより、本来であれば得られたであろう利益を逸した等）につきましては、お客様が発注しようとした注文の内容を当社において特定ができないため、過誤訂正処理を行うことができません。

また、当社のシステムが算出している暗号資産の購入および売却価格が異常値となる可能性があります。

異常値での取引成立が発覚した場合、当社の判断で当該取引を取消させて頂く場合があることを、予めご了承ください。

### (5) 流動性リスク

市場動向や取引量等の状況により、例えば、注文が購入または売却のどちらか一方に偏り、取引が不可能、もしくは困難となる、または著しく不利な価格での取引を余儀なくされる可能性があります。そのような状況が発生した場合、当社は、最小取引額、最大取引額、売買単位その他注文内容に制限を設ける場合があります。

### (6) 決済完了性がないリスク

暗号資産における取引は十分な取引確認までに保留状態が続く場合があります。お客様が暗号資産を当社に送付される場合において、暗号資産の保有・移転管理台帳記録者のネットワーク（以下「ブロックチェーン」といいます。）において十分な取引確認が取れ、また、当社での確認が行われるまで残高への反映が完了いたしません。取引がブロックチェーンにおいて否決される場合、暗号資産の価値を喪失する可能性があることを予めご了承ください。

### (7) ハードフォークによる分岐リスク

ハードフォークにより暗号資産が 2 つに分岐し、相互に互換性がなくなるリスクがあります。その場合、当社の判断で分岐前の暗号資産の入庫および出庫を制限することや取引を一時中断することがあります。また、ハードフォークにより新たな暗号資産が発生した場合でも、その取扱い方法は当社が独自に定めるものとし、①当社が安全性等を確認するためハードフォークの直後には分岐した暗号資産を付与しないこと、②当社が適切でないと判断した場合には、分岐した暗号資産を当社は取り扱わずお客様に付与されない場合があることを予めご了承ください。

ハードフォークに関連する暗号資産の入庫および出庫並びに売買の一時中断、分岐した暗号資産の付与が行われなかったことにより、お客様に発生したいかなる損失も当社は一切の責任を負いません。

#### (8) 51%攻撃リスク

悪意ある者がマイニング計算量の 51%以上を有した場合、暗号資産の保有・移転管理台帳記録者のネットワークが前提としている認証が正常に機能しなくなる可能性があります。その結果、不正な取引が行われるリスクがあることを、予めご認識ください。

※マイニングとは、暗号資産の送付に係る取引データをチェックし、「承認する作業」のことです。

#### (9) 当社破綻リスク

外部環境の変化等によって当社の事業が継続できなくなるリスクがあります。万が一、当社が事業を継続できなかった場合、お客様の資産については、破産法、会社更生法、民事再生法、会社法等に基づき手続きが行われます。

なお、当社は、お客様からお預かりした本邦通貨については、楽天信託株式会社（以下「楽天信託」といいます。）の預託金信託口座へ信託設定します。その上で、当社は、楽天信託を通じ、楽天銀行株式会社（以下「楽天銀行」といいます。）にてお客様が預託する金銭であることがその名義により明らかな方法により管理します。ただし、お客様が当社に入金を行ってから当該方法による管理が行われるまでの間、一部資産についてはその対象にならず、お客様に返還できなくなり、損失が生じる可能性があります。

また、暗号資産については、当社の資産とは分別して管理しておりますが、信託保全等の措置はとられておらず、当社が破綻した場合には、お客様の資産を返還することができなくなり、損失が生じる可能性があります。

#### (10) 法令・税制変更リスク

将来的に法令・税制等が改正される可能性があります。将来的に、法令、税制または政策の変更等により、暗号資産取引が禁止、制限または課税の強化等がなされ、結果として、暗号資産の保有や取引が制限される可能性があります。その場合、お客様に予期せぬ損失が生じる可能性があることを、予めご認識ください。当社は、お客様および第三者の税務申告、税負担等における、いかなる損害についても一切の責任を負いません。

#### (11) スリッページリスク

成行注文を行う場合、発注時に取引画面に表示されている価格と、実際の約定価格との間に差が生じる場合があります。当該価格差（スリッページ）は、お客様端末と当社システムの間での通信および、注文を受け付けた後の当社システムにおける約定処理に要する時間の経過に伴い発生するもので、有利になる場合もあれば、不利になる場合もあります。なお、成行注文は約定処理を行うサーバーに到達した時点から一定時間、約定すべき有効な価格の配信が行われなかったとき、流動性が低下しているときには、注文が失効する場合があります。

#### (12) 当社の提示する価格に関するリスク

当社では、複数の流動性供給者（以下「カバー取引先」といいます。）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。そのため、当社が提示する価格は、カバー取引先や同業他社

が提示している価格と必ずしも一致するものではなく、市場価格や他社の提示する価格等と大きくかい離することがあります。場合により、お客様にとって不利な価格で約定することがあること、お客様の取引画面に配信されていない価格で約定することがあります。なお、相場急変時や、カバー取引先の状況に変更が生じたことにより、カバー取引先から有効な価格を安定的に受信できなくなった場合や、カバー取引先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などには、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、カバー取引先から有効な価格提示を継続的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。

また、市場における注文が購入または売却のどちらか一方に偏り、お客様が意図した取引が成立しないリスクがあります。

### (13) その他リスク

(1) から (12) に記載する暗号資産に伴うリスクは、典型的なものについて概要を説明するものであり、取引に生じる一切のリスクを漏れなく示すものではありません。暗号資産が法定通貨の仕組みとは異なること、さまざまな予期せぬ事象によるリスクが起こりうること、その結果、お客様が損失を被る可能性があることを、予めご了承ください。

## II. 本サービスの内容

### 1. 取引方式

本サービスは、お客様の取引注文について、当社が相手方となり取引が成立する店頭取引です。暗号資産の購入および売却が可能です。

### 2. 取引口座

本サービスでは、暗号資産の現物取引に利用する本邦通貨および取扱い暗号資産の口座を提供します。当該本邦通貨の口座は、お客様の楽天銀行の口座との間で本邦通貨の入金および出金、並びに暗号資産の購入および売却の代金の受渡に利用します。当該暗号資産の口座は、外部ウォレットとの間で暗号資産の入庫および出庫、または暗号資産の購入および売却の受渡に利用します。

※ ウォレットとは、暗号資産を保管する場所・機能を指します。

### 3. 口座開設

本サービスをご利用されるお客様は、本サービスの口座開設が必要となります。当社ウェブサイトの申込ページからお申し込みください。

本サービスの申込には、楽天会員の登録および楽天銀行の口座が必要となります。楽天会員でないお客様および楽天銀行の口座を保有されていないお客様は、事前にご準備のうえお申し込みください。

お客様のお申込後、当社所定の審査を行います。審査の結果はお客様のご登録メールアドレスへお送りします。

#### 4. 営業時間

本サービスの一日の区切り（計算区域）は日本時間午前 7：00 から翌午前 6：59 となります。

取引は 365 日 24 時間可能となります。ただし、毎日午前 6：55 から午前 7：00 までのメンテナンス（以下、「日次メンテナンス」といいます。）、毎週水曜日午後 2：00 から午後 5：00 までのメンテナンス（以下、「週次メンテナンス」といいます。）の間は、取引を行うことができません。また、臨時にメンテナンスを行う場合があり、その間も取引を行うことができません。

日次メンテナンス中は、ログインすることができますが、取引価格や残高等の更新はされず、取引はできません。週次メンテナンス中は、ログインすることができず、取引もできません。

#### 5. 取扱い暗号資産

本サービスにて取扱う暗号資産は、下記のとおりです。

ビットコイン（BTC）、イーサリアム（ETH）、ビットコインキャッシュ（BCH）
--

#### 6. 取り扱う暗号資産の概要

当社が取り扱う暗号資産の概要は、下記のとおりです。

##### （1）BTC：ビットコイン

ビットコイン（Bitcoin）とは、2008 年に考案された暗号技術を利用した分散型台帳であるブロックチェーン（インターネット上の台帳に取引の情報を記録して資産の保存や移転の手段として使われるネットワーク）技術に基づき、価値の保存・移転が可能な暗号資産です。発行主体を持たず、発行上限があるなどの特徴を持ち、決済手段や投資に利用されています。

##### （2）ETH：イーサリアム

イーサリアム（Ethereum）とは、ブロックチェーンにスマートコントラクト（契約情報）・財産を扱うことができる柔軟性のある暗号資産です。ビットコインは、ブロックチェーンによって全ての取引履歴を管理していますが、イーサリアムは、取引で行われる契約をブロックチェーンに書き込み、その書き込まれた契約内容が実行されるという仕組みです。

※スマートコントラクトとは、プログラムに基いて自動的に実行される契約のことです。

##### （3）BCH：ビットコインキャッシュ

ビットコインキャッシュ（Bitcoin Cash）とは、2017 年 8 月 1 日にビットコインから分裂する事により誕生した暗号資産です。基本的な機能はビットコインと変わりませんが、ブロックチェーン上のブロックサイズを拡張してより多くの取引処理が可能となった事やセキュリティ面が向上されるなど、技術的な面で異なっております。

#### 7. 本邦通貨の入金

お客様が外部金融機関より当社に送金し預託することができる法定通貨は本邦通貨のみとなります。

お客様による預託金の入金、口座開設時にご登録されたお客様名義の楽天銀行口座からの口座引落に限られます。当社に振込まれた預託金については、かかる入金を当社が認識した時点でお客様の取引口座に反映されるため、取引口座への反映までに時間を要する場合があります。

1 回あたりの最低入金額は 1,000 円となります。

本邦通貨の入金手数料は、無料となります。

## 8. 本邦通貨の出金

お客様は、取引口座に預託している本邦通貨をお客様の依頼により、ご登録されたお客様名義の楽天銀行の口座へ出金することができます。

当社は、お客様の依頼により出金の処理を開始し、お客様の出金依頼日から原則 3 銀行営業日以内にお客様のご登録された楽天銀行口座にお振込みします。

当社ではマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与（以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。）対策等の観点から、1 回および 1 営業日における出金金額および出金回数について、当社の裁量により制限を設けています。なお、当該金額および回数は、お客様に通知することなく変更することがあります。当社ウェブサイトのサービス概要（URL: <https://www.rakuten-wallet.co.jp/service/overview.html>）にて当該制限の詳細をご確認いただけます。その他、当社が必要と認めた場合に限り、お客様の出金依頼を一時的に中断または取消する場合があります。

本邦通貨の出金には、当社所定の手数料がお客様負担となり、出金依頼額とは別にお客様の当社口座残高より差引かれます。

※銀行営業日とは、銀行法第 15 条第 1 項に規定された休日を除いた営業日のことをいいます。

## 9. 暗号資産の入庫

お客様は、外部ウォレットから当社が指定するお客様専用のウォレットアドレスに暗号資産を送付することで、当社の取引口座に入庫することができます。

当社に送付された暗号資産については、かかる入庫を当社が認識し、かつ所定の確認工程を経た後にお客様の取引口座に反映されるため、取引口座への反映までに時間を要する場合があります。

暗号資産の入庫手数料は、当社への支払は無料となりますが、通常、外部ウォレットから出庫する際に定められた計算方法で算出される手数料を支払う必要があります。

なお、当社の呼び値（後記「11. 呼び値」参照）未満の桁数の暗号資産を送付された場合、当社は処理できないため、切上げて取引口座に反映します。また、極小数量の暗号資産を送付された場合、当社では正常に受付できない場合がありますので、予めご了承ください。

ETH の入庫において、外部からスマートコントラクトを利用して当社指定のウォレットアドレスへ送付することは、正常に処理できない場合がありますので、お控えください。

また、お客様が当社に本邦通貨を預託の上、現物取引により暗号資産に交換することで暗号資産を取引口座で受取ることができます。当該交換における取引手数料は無料となります。

## 10. 暗号資産の出庫

お客様は、当社に預託していた暗号資産をお客様の依頼により、お客様が指定したウォレットアドレスへ出庫することができます。なお、お客様が暗号資産の出庫を当社に依頼する際には、当社に対して日本国内または日本国外およびその理由について申告するものとします。

当社は、お客様の依頼により出庫の処理を開始し、お客様の依頼日から原則 3 営業日以内にお客様が指定したウォレットに出庫します。

1 回あたりの最低出庫数量は、全ての暗号資産において 0.00001 となります。

当社ではマネロン・テロ資金供与対策等の観点から、1 回および 1 営業日における出庫数量および出庫回数について、当社の裁量により制限を設けています。なお、当該数量および回数は、お客様に通知することなく変更することがあります。当社ウェブサイトのサービス概要（URL: <https://www.rakuten-wallet.co.jp/service/overview.html>）当該制限の詳細をご確認いただけます。その他、当社が必要

と認めた場合に限り、お客様の出庫依頼を一時的に中断または取消する場合があります。

暗号資産の出庫には、当社所定の手数料がお客様負担となり、出庫依頼額とは別にお客様の当社口座残高より差引かせていただきます。

当社口座残高が出庫手数料以下であった場合には、出庫依頼を受付できません。

## 11. 呼び値

本邦通貨の呼び値の単位は、1 円となります。

暗号資産の呼び値の単位は、0.00000001BTC/ETH/BCH となります。

## 12. 取引単位

お客様が発注可能な取引単位は、「11. 呼び値」に記載の単位となります。ただし、1 回の注文における最小または最大の量に制限があります。制限は下記のとおりです。

暗号資産	購入		売却		1営業日における 売買数量
	最小発注金額	最大発注金額	最小発注数量	最大発注数量	
BTC	100円	3,000,000円	0.0001BTC	5 BTC	100BTC
ETH			0.001ETH	100ETH	2,000ETH
BCH			0.001BCH	100BCH	2,000BCH

※1 営業日における売買数量は、1 営業日以内に暗号資産ごとに購入した数量と売却数量を合計した数量となります。

※上記最低発注金額および最小発注数量は、お客様が注文をすることができる最小値であり、約定においては当該最低値を下回る場合があります。

### 13. 取引価格

当社は通常、複数のカバー取引先の配信価格をもとに当社で生成された独自の価格をお客様に提示します。

当該取引価格は、参考価格であり、当社が生成するすべての価格がお客様に提示されず、実際に取引をした際に約定する価格と異なることがあります。また、約定価格は 1 つの価格とならない場合があり、分割して約定することがあります。

売却価格と購入価格にはスプレッド（価格差）があり、通常、購入価格は売却価格より高くなっています。スプレッドは、暗号資産市場の急変および市場の流動性の減少等により変動します。

当社は相場急変時、市場の流動性が乏しい状況等により、複数のカバー取引先から最新の価格を安定的に参照できなくなった場合や、価格が市場実勢を反映していないと当社が判断した場合、お客様への価格配信および注文執行を一時停止することがあります。その後、複数のカバー取引先から継続的かつ安定的に参照す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価格であると当社が判断した場合、お客様への価格配信および注文執行を再開します。

### 14. 注文

注文の種類は成行注文のみとなります。

暗号資産を購入する場合は、本邦通貨にて金額を指定して発注します。

暗号資産を売却する場合は、暗号資産にて数量を指定して発注します。

### 15. 注文執行方法

#### （1）注文執行方法

注文の執行方法は下記のとおりです。

注文種類	執行方法
成行注文	<p>成行注文は、お客様が注文価格を指定せずに行う注文方法です。</p> <p>お客様の注文を当社システムで受け付け、受付（受注）順に執行します。約定価格は、実際にお客様の注文を約定処理する時点において、お客様向けに配信した価格となります。</p> <p>※前記 2（11）スリッページリスクで記載したとおり、お客様が成行注文を行う場合、お客様の発注時に取引画面に表示されている価格と、実際の約定価格との間に価格差が生じている場合があります。当該価格差は、お客様端末と当社システムとの間の通信に伴う時間および当社システムの約定処理に要する時間により発生するもので、お客様に有利になる場合もあれば、不利になる場合もあります。</p> <p>お客様の約定価格は、1つの価格とならない場合があり、分割して約定することがあります。特に、注文数量が多量の場合、お客様が注文時に画面に提示された価格と比して乖離した価格で約定する場合があります。</p>



	<p>お客様が指定した注文数量の全部が約定せず、一部のみ約定となることがあります。この場合、未約定の部分の注文は失効します。</p> <p>約定金額に呼び値未満の端数が発生した場合、切上げ処理となります。</p>
--	--

## (2) 取引再開時の注文の執行

当社がメンテナンス等のため取引を停止し、再開した場合においては、通常と同様に当社による気配情報の提示を再開し、時間優先の原則のもと、お客様の注文の処理を行うものとします。

## 16. カバー取引

当社は、店頭取引に関して、リスク軽減を目的として、当社が契約するカバー取引先との間でカバー取引を行っております。

なお、当社の主要なカバー先は以下のとおりです。

- ・QUOINE 株式会社
- ・B2C2 Limited

当社では、かかる取引において利益相反が生ずるおそれがありますが、適正な価格を提示し、お客様との利益相反を防止するよう努めております。

## 17. 手数料

手数料は下記のとおりです。

手数料	1回あたりの金額	
口座開設	無料	
口座管理	無料	
取引	無料	
本邦通貨入金	無料	
本邦通貨出金	300円 (税込)	
暗号資産入庫	無料	
暗号資産出庫	BTC	0.001BTC (税込)
	ETH	0.01ETH (税込)
	BCH	0.01BCH (税込)

## 18. 残高照会

本サービスに関する本邦通貨および暗号資産の状況は、当社取引アプリからお客様の残高情報にてご確認いただけます。

## 19. 分別保管の方法

当社は、資金決済に関する法律（以下「資金決済法」といいます。）に基づき、お客様の財産を保護するため、適切に人員を配置し、お客様が預託した金銭および暗号資産と当社自らの財産を明確に区分し、かつ、お客様ごとの保有額が直ちに判別できる状態で分別管理を行うものとします。

#### （１）金銭

当社は、お客様からお預かりした本邦通貨については、楽天信託の預託金信託口座へ信託設定します。その上で、当社は、楽天信託を通じ、楽天銀行にてお客様が預託する金銭であることがその名義により明らかな方法により分別管理します。

なお、当社は当社毎営業日の当社が定める時間において、お客様からお預かりした本邦通貨の額を計算し、銀行営業日（銀行法第 15 条第 1 項に規定された休日を除いた営業日）につき 1 回、楽天信託に信託設定を行うものとします。信託設定をするまでの間、お客様からお預かりした本邦通貨は、楽天銀行にてお客様が預託する金銭であることがその名義により明らかな口座により管理します。

#### （２）暗号資産

当社は、お客様からお預かりした暗号資産については、当社の区分管理ウォレットにおいて管理し、当社の資産と明確に区分して分別管理します。

なお、当社は当社毎営業日の当社が定める時間において、お客様からお預かりした暗号資産の額を計算し、分別管理を行うものとします。

### 20. サイバー攻撃による資産喪失時の対処方針

当社に対するサイバー攻撃の結果、当社の責めに帰すべき事由によりお客様から預託を受けた仮想通貨が漏えいした場合、法令に従いお客様が被った損害を賠償します。その時期及びその方法は、漏えいした仮想通貨の種類ごとに、その調達の困難性、漏えいした後の値動き、その他関連する事情を踏まえ、決定することとします。

### 21. 解約

お客様は、本サービスを解約する場合、取引アプリまたは当社ウェブサイトにあるマイページにログインのうえ、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

### 22. 登録情報の変更

お客様は、当社に登録した情報を変更する場合、取引アプリまたは当社ウェブサイトにあるマイページにログインのうえ、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

### 23. 報告書

お客様は、当社が作成した報告書を取引アプリよりご確認いただけます。

当社からの報告書の内容は必ずご確認のうえ、万一、記載内容に相違または疑義があるときは、直ちに当社ウェブサイトのお問い合わせフォームよりご照会ください。とりわけ、日次の取引報告書兼受領書の内容は、その報告書の対象となる日の翌営業日までにご照会また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。

## 24. セキュリティに関する事項

### (1) 2段階認証

当社は、お客様のアカウントに対するセキュリティを確保するため、2段階認証を導入しています。ログイン、出金、出庫、2段階認証の解除の際は、必須となります。

### (2) アクセス制限

当社は、特定の国や地域から当社ウェブページ並びに取引アプリへのアクセスを制限することがあります。お客様は、日本以外の国や地域において当社ウェブページ並びに取引アプリにアクセスできない場合があることを予めご了承ください。

## 25. 計画されたハードフォーク等に関する対応方針

### (1) 計画されたハードフォークに関する対応

- ①当社は、ハードフォークの計画等に関する情報を収集することに努めます。
- ②当社は、ハードフォークに発生時期および内容、目的、効果、お客様に生じるリスク等、お客様が暗号資産の利用することの判断に必要な情報を、適宜、お客様に提供します。
- ③当社は、ハードフォークにより、お客様資産に何らかの支障が生ずる恐れがある場合には、ハードフォークの発生に備えてあらかじめ業務を一時中断するなどの措置を講じます。その際は、お客様に対し、事前に告知します。
- ④ 当社は、業務を一時停止した理由が全て解消されていること、および再開のための点検において全て正常値であることが確認された場合に、一時中断していた業務を再開いたします。
- ⑤当社は、業務の一時中断の開始および中断していた業務の再開について、当社ウェブサイト等にて適宜適切にお知らせします。
- ⑥当社は、本説明書Ⅰ. 本サービスのリスク等重要事項2. 本サービスのリスク(7) ハードフォークによる分岐リスクに記載のとおり、ハードフォークに関連する暗号資産の入庫および出庫並びに売買の一時中断、分岐した暗号資産の付与が行われなかったこと等により、お客様に発生したいかなる損失も当社は一切の責任を負いません。

### (2) 新たに作られる暗号資産に関する対応方針

- ①当社は、新たに作られる暗号資産を付与する判断基準は、以下のとおりとします。
  - 新たに作られる暗号資産について、二重移転を防止する措置が講じられていること。
  - 新たに作られる暗号資産について、お客様の資産を侵害する仕組みが講じられていないこと。
  - 新たに作られる暗号資産の有する機能が、不法、不正な行為を誘引するものではないこと。
  - ハードフォークを計画する者による過剰なプレマイニングなどの利益独占行為が認められないこと。
  - その他、新たに作られる暗号資産の健全な流通を妨げる事象が認められないこと。
- ②当社は、ハードフォークによりブロックチェーンを支える機能が新たに作られる暗号資産に割譲されたことに伴い、ハードフォークの基となる暗号資産（以下「オリジナル暗号資産」という。）の価値が新た

に作られる暗号資産に移転したと認められる場合には、原則として、ハードフォークにより組成された新たな暗号資産をお客様に付与します。①の判断基準を新たな暗号資産が満たしていない場合等、新たな暗号資産をお客様に付与することが適切でないと当社が判断した場合を除きます。なお、当社は、お客様に新たな暗号資産を付与した場合であっても、当該新たな暗号資産を暗号資産交換業の取扱い暗号資産としないことができるものとします。

③当社は、②の場合において、新たな暗号資産の付与に代え、新たな暗号資産相当額の本邦通貨をお客様に交付することがあります。

④当社は、現に当社の取扱う暗号資産について、ハードフォークにより新たに作られる暗号資産が組成され、お客様の保有するオリジナル暗号資産の価値に影響を与える可能性がある場合には、あらかじめ、信頼できると当社が判断した情報に限り、当該ハードフォークの計画およびハードフォークにより組成される新たな暗号資産の付与対応について、当社ウェブサイト等にてお知らせします。

### Ⅲ. 当社の概要等

1. 当社の概要は下記のとおりです。

商号：楽天ウォレット株式会社

住所：〒158-0094 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号

事業内容：仮想通貨交換業

仮想通貨交換業者の登録番号：関東財務局長第00015号

加入協会：一般社団法人日本仮想通貨交換業協会

一般社団法人日本仮想通貨ビジネス協会

2. 当社は、当社ウェブサイトにて、定期的に事業報告書、直近の財務書類および監査報告書等の内容等を公表します。

### Ⅳ. 苦情または相談

1. 当社は、次の窓口において、お客様の苦情または相談を受け付けています。

当社は、苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するため、お客様から当社ウェブサイトのお問合せフォームおよび電話にて相談を受付けるカスタマーサポート部を設置し、適宜、他部署と連携することができる体制を整備するとともに、社内規則として「苦情及び紛争等の処理に関する規程」を整備しています。また、お客様の個人情報保護の重要性について認識し、個人情報の保護に関する法律を遵守するとともに、「個人情報保護方針」を制定して、取扱いおよび保護に努めます。

楽天ウォレット株式会社

所在地：〒158-0094 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号

連絡先：当社お問合せフォーム

URL <https://www.rakuten-wallet.co.jp/support/inquiry/inquiry.html>)  
苦情等専用電話  
050-5433-9969 (平日 10:00~17:00)

2. 当社が加入する日本仮想通貨交換業協会において、苦情相談およびお問い合わせを受け付けています。

日本仮想通貨交換業協会  
所在地：東京都千代田区一番町18番地  
連絡先：03-3222-1061  
URL：<https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/>

### 3. 指定仮想通貨交換業紛争解決機関

当社は、資金決済に関する法律に従い、当社への苦情等については、当社ウェブサイトのお問合せフォームのほか、当社が協定書を締結している、東京弁護士会「東京弁護士会紛争解決センター」、第一東京弁護士会「第一東京弁護士会仲裁センター」および第二東京弁護士会「第二東京弁護士会仲裁センター」を紛争解決機関として利用しております。

東京弁護士会「東京弁護士会紛争解決センター」  
所在地：東京都千代田区霞が関1丁目1番3号  
連絡先：03-3581-0031

第一東京弁護士会「第一東京弁護士会仲裁センター」  
所在地：東京都千代田区霞が関1丁目1番3号  
連絡先：03-3595-8588

第二東京弁護士会「第二東京弁護士会仲裁センター」  
所在地：東京都千代田区霞が関1丁目1番3号  
連絡先：03-3581-2249

2019年4月1日制定  
2019年7月31日改訂  
2019年11月15日改訂  
2019年11月27日改訂