

苦情・相談および紛争解決窓口のご案内

会社名

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE

お客さま相談・苦情受付窓口

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE

電話：03-3366-1966

メール：info@rpsremit.co.jp

郵送先：〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目14番9-201号

受付日・時間

当社の営業時間は以下のとおりです。

月曜日～金曜日：9時30分～18時30分

土曜日・日曜日：9時30分～16時30分

休業日：祝日及び12月31日～1月3日

電話によるお問い合わせ、相談及び苦情については、当社の営業時間内にご連絡ください。

電子メールによるお問い合わせ、相談及び苦情は、上記メールアドレスで受け付けています。営業時間外に受信したお問い合わせ等については、原則として翌営業日以降に順次対応します。

不正アクセス・不正送金等に関する連絡

身に覚えのない送金、不正アクセス、認証情報の漏えいその他不正利用のおそれがある場合は、速やかに当社の電話又は電子メールによりご連絡ください。

営業時間外に電子メールで不正利用の疑いをご連絡いただいた場合、確認及び停止処理等の対応は原則として翌営業日以降となります。電子メールの送信のみで、アカウントの利用停止や送金停止が自動的に完了するものではありません。営業時間中の緊急のご連絡は電話 03-3366-1966 をご利用ください。

不正利用が疑われる場合は、パスワードの変更その他利用可能な安全対策を実施し、必要に応じて関係金融機関及び警察にもご相談ください。

受付対象

送金の遅延・未着、誤送金、返金、手数料、為替レート、不正利用、個人情報の取扱い、その他当社サービスに関するご相談・苦情を受け付けます。

苦情処理の流れ

お申出を受付後、本人・対象取引を確認し、内容の記録と調査を行います。必要に応じて海外提携先等へ確認し、進捗・結果を利用者にご説明します。

金融 ADR・外部紛争解決措置

当社は、資金決済に関する法律第 51 条の 4 及び関係法令に基づき、利用者からの苦情及び紛争の適切かつ迅速な解決を図るため、以下の苦情処理措置及び紛争解決措置を講じています。

1. 当社の苦情・相談窓口

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE

所在地：〒104-0061 東京都中央区銀座 8 丁目 14 番 9-201 号

電話番号：03-3366-1966

電子メール：info@rpsremit.co.jp

営業時間：

月曜日～金曜日 9 時 30 分～18 時 30 分

土曜日・日曜日 9 時 30 分～16 時 30 分

休業日：祝日及び 12 月 31 日～1 月 3 日

2. 苦情処理措置

当社は、一般社団法人日本資金決済業協会のお客さま相談室を通じた苦情処理措置を講じています。

名称：一般社団法人日本資金決済業協会 お客さま相談室

所在地：〒102-0074 東京都千代田区九段南 3 丁目 8 番 11 号 飛栄九段ビル 7 階

電話番号：03-3556-6261

受付時間：平日 10 時～17 時（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く）

ウェブサイト：<https://www.s-kessai.jp/>

3. 紛争解決措置（金融 ADR）

当社は、一般社団法人日本資金決済業協会を通じた金融 ADR に係る協定に基づき、以下の東京三弁護士会の紛争解決機関を利用する措置を講じています。

（1）東京弁護士会 紛争解決センター

（2）第一東京弁護士会 仲裁センター

（3）第二東京弁護士会 仲裁センター

これらの機関では、弁護士等の専門家が関与する裁判外紛争解決手続を利用することができます。

金融 ADR の利用方法については、一般社団法人日本資金決済業協会のお客さま相談室へお問い合わせください。

金融 ADR 利用案内：

https://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr/

4. 苦情及び紛争への対応

当社は、利用者から寄せられた苦情及び相談について、事実関係を確認し、適切かつ迅速な解決に努めます。

当社での対応によって解決に至らない場合又は利用者が外部機関による解決を希望する場合には、前記の苦情処理措置及び紛争解決措置を利用することができます。

当社は、外部機関による苦情処理及び紛争解決手続に誠実に協力します。

5. 個人情報に関する窓口

個人情報の開示等請求については、本サイトの「個人情報の開示等請求手続」をご参照ください。請求の受付方法、本人確認資料、代理人による請求、回答方法及び費用負担を案内しています。