

報道発表資料

平成 30 年 4 月 26 日
独立行政法人国民生活センター

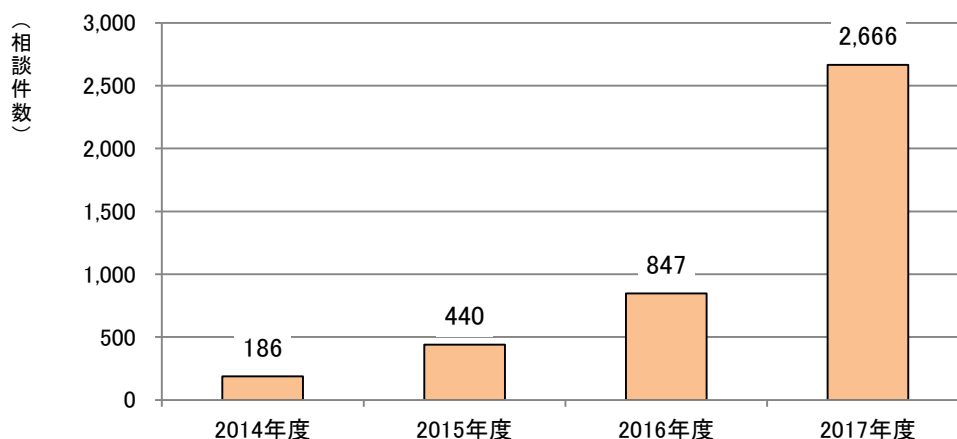
仮想通貨に関する様々なトラブルにご注意

インターネットを通じて電子的に取引される、仮想通貨¹に関するトラブルが増加しています。PIO-NET²によると 2017 年度の消費生活相談の件数³は 2,666 件と 2016 年度のおよそ 3 倍となっています。

国民生活センターでは、2016 年 2 月および 2017 年 3 月に仮想通貨に関する注意喚起を行いました⁴。その後も、「知人から儲かると勧められて仮想通貨に投資したが、言われたとおりに儲からない」などの実態不明な投資話に関する相談が依然として目立つ一方で、最近では ICO⁵やマイニング⁵への投資に関する相談、仮想通貨交換業者の消費者の問い合わせ対応に関する相談なども寄せられています。

仮想通貨に関する取引に当たっては、仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資話の可能性があり、仮想通貨交換業者を通じた取引では価格変動リスクが大きいことや不正アクセスなどのシステムリスクがあることなどに注意が必要です。そこで、消費者に対して仮想通貨に関する契約においては、取引に伴うリスクや内容を正確に理解したうえで取引するよう呼び掛けるとともに、事業者団体に対し消費者対応の体制強化等について要望します。

図 仮想通貨に関する相談件数⁶



¹ 後掲参考 1 参照

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

³ 相談件数は、「仮想通貨」（「暗号通貨」または「価値記録」を含む）に関する相談を集計したものであり、オンラインゲームのアイテム購入等に用いられるゲーム内通貨（電子マネー）などに関するものは対象外としている。

⁴ 後掲参考 2 参照

⁵ 後掲参考 1 参照

⁶ 2018 年 3 月 31 日までの PIO-NET 登録分。なお、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）実態不明な投資話に関する相談事例

2017年度においても「今仮想通貨を購入すれば今後価値が上がる」という相談のほか、「仮想通貨のマイニング事業へ投資すれば高配当が受け取れる」、「ICO に投資すればトークンの価値が上がって儲かる」などと勧誘されお金を支払ったところ、「説明のとおり配当が払われない」、「連絡がとれなくなった」という内容の相談事例がみられます。

【事例1】仮想通貨に関連付けた投資

知人からAI（人工知能）を使った仮想通貨の投資を紹介され、1口25万円購入すれば何もしなくても月に5万円入るという話だった。事業者に連絡して2口買うと伝え、50万円振り込んだところ、その週に約3万円が振り込まれたので、さらに4口買いたいと申込み、家族から100万円借りて支払った後、募集の上限に達したので募集は締め切ったという連絡があった。しかし、その後配当が遅れるという連絡のあと配当が振り込まれなくなり、おかしいと思い事業者に電話したが、連絡がとれずウェブサイトにもアクセスできない。

（2018年2月受付 契約当事者：30歳代 女性 東京都）

【事例2】仮想通貨のマイニングへの投資

久しぶりに会った友人に、「海外の事業者が運営する仮想通貨のマイニングを行うスーパーコンピューターに出資すれば3カ月で元がとれる」、「人を紹介すると仮想通貨でマージンが入る」等の話を聞いた。友人の勧めなので100万円預けることにし、指示されたサイトの登録番号を友人に伝え手続きをしてもらった。支払いは1カ月以内に行う話だったが、2週間後に突然友人から振り込むようにと連絡があり友人の銀行口座に半額振り込んだ後「残りは手渡しで」と言われたが、まだ払ってない。

毎日作られる仮想通貨が私にも分配されているのはマイページで確認できるが、とても3カ月で元がとれるとは思えず話が違う。スーパーコンピューターは北欧の方にあるそうだ。組織のトップとはスマートフォンで連絡はできるが契約書はない。

（2018年1月受付 契約当事者：50歳代 女性 大分県）

【事例3】ICOへの投資

知人から、SNSを展開する海外事業者を紹介され、権利を買ってお金を払えば、トークンが発行され仮想通貨を受け取れるICOに参加するよう勧誘された。その事業者のセミナーに向くと、「4月に仮想通貨の上場を予定しており、早く参加した方がよい」と説明していた。知人を勧誘した紹介者も信用できる人で、いい話だと思った。支払いは仮想通貨が指定されたが、自分はすぐに仮想通貨の取引ができず、知人の紹介者が代わりに手続きをしてくれるとのことで、その人に約100万円を渡した。契約書や領収書はもらっていないが、ホワイトペーパー⁷はウェブサイトを確認できる。

紹介者たちとのSNSでのやり取りでは全額保証すると言われており、受取予定の仮想通貨は現在流通していないが、ウォレットは作ってくれている。しかしインターネットなどで情報をみると不安になってきた。事業者の所在地は海外で電話番号はわからず、メールでのやり取りだけだが、メールを送っても返信はない。

（2018年2月受付 契約当事者：30歳代 男性 和歌山県）

⁷ 後掲参考1参照

【事例4】仮想通貨自動売買システムの劇場型勧誘

先月システム会社というA社から突然電話があり、「B社からメールが届いているか」と聞かれ「B社の仮想通貨自動売買システムが欲しいが、B社からのメールが届いた人しか購入できない。メールが届いたら連絡してほしい。謝礼も出す」と頼まれた。その後B社からメールが届いたのでA社に報告すると、10台分購入するので金額を確認するように言われB社に連絡し申し込んだ。その後、A社がシステム代金540万円を振り込んだところ、申込者と振込みの名義が異なるためB社が販売を拒否した。するとA社から540万円が戻るのに時間がかかるので、私に用意するように言ってきた。お金はないというクレジットカードのキャッシングの説明をされたが、よく考えるとおかしいと思う。

(2018年2月受付 契約当事者：60歳代 男性 京都府)

(2) 仮想通貨交換業者に関する相談事例

2017年度は、資金決済に関する法律（以下「資金決済法」）による仮想通貨交換業者の登録制度が始まりましたが⁸、「不正アクセスで仮想通貨が消失した」、「現金や仮想通貨を誤って送ってしまった」、「事業者に問合せをしても自動返信メール以外の返信がない」といった仮想通貨交換業者⁹に関する相談が寄せられています。

【事例5】不正アクセスによる仮想通貨の消失

仮想通貨交換業者に口座を持っており、口座へのアクセスや通貨の動きがあると、メールで通知がされる設定にしていた。ある日、パスワード再発行通知、ログイン通知、その後資金の引き出しの通知が続いたため、口座の情報を確認したところ、時価で280万円分の仮想通貨のほぼ全てが引き出されており、資金がほぼすべてなくなっていた。一連の手続きは10分ほどで行われ、どうすることもできなかった。

仮想通貨交換業者に自分以外の者からのアクセスによって被害にあったことをウェブ上の問合せフォームから申し出たところ、仮想通貨交換業者が推奨する二段階認証のセキュリティ設定をしていなかったことを理由に補償を渋られている。

(2017年6月受付 契約当事者：30歳代 男性 神奈川県)

【事例6】他人のウォレット¹⁰への誤入金

仮想通貨を購入しようと、ネットバンクからアカウントを所有する仮想通貨交換業者の自分のウォレット宛てに現金10万円を振り込んだ。振込みの際には7桁のアカウントIDに続けて自分の名前を入力することが必要となるが、その後ウォレットを確認すると入金されていなかった。交換業者に問い合わせると、アカウントIDが誤っており別人のウォレットに入金されたという。自分の名前は正しく入力しており、名前が一致していないのに入金されてしまったことに納得できず質問したところ、アカウントが一致すれば第三者の口座であっても入金されると説明された。交換業者は、入金されたウォレットの所有者に返金するよう促したが返事がないという。

(2018年3月受付 契約当事者：30歳代 男性 埼玉県)

⁸ 仮想通貨について「仮想通貨と法定通貨の交換業者について登録制を導入」「利用者保護のためのルールの整備」等が行われた。

⁹ いわゆる「みなし仮想通貨交換業者」を含む。

¹⁰ 仮想通貨を保管する場所のこと。

【事例7】仮想通貨の誤送金

仮想通貨を普段使っている交換業者Aから交換業者Bへ送金する際に、誤って交換業者Cへ送金してしまった。交換業者Aへ問い合わせたところ、既に交換業者Cに送金完了しているのでそちらに問い合わせるよう回答があった。そこで交換業者Cにメールで問合せをしたが返答がなかったので、1週間ほど経過した後に再度問い合わせたところ、「時間を要するので調査に数カ月かかる」という返信があっただけで、その後3カ月たっても連絡がない。

(2018年3月受付 契約当事者：30歳代 女性 大阪府)

【事例8】事業者の問い合わせ対応

1週間前に新たに口座開設した仮想通貨交換業者にインターネットバンキングから3千円の入金手続きをした。しかし、今日になっても入金が仮想通貨用のウォレットに反映されない。これまでに数度問合せメールを送ったが、自動返信メール以外に返答がない。メールではなく電話で問合せをしたい。

(2018年2月受付 契約当事者：40歳代 男性 静岡県)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資への勧誘がなされている(事例1～4)

2017年は資金決済法による仮想通貨に関する法規制の導入、仮想通貨の価格高騰など、仮想通貨に関する話題が多く、仮想通貨に対する社会的関心が高まりました。その影響もあってか、仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資への勧誘から生じるトラブルが続いています。これらの事例では、勧誘を受けた仮想通貨や仮想通貨に関連付けた投資が現実に存在するかどうか明らかではなく、仮想通貨が値上がりする理由や仮想通貨に関連付けた投資が高配当を生み出す仕組みが不明確なものや、勧誘の文言に「AI(人工知能)」、「仮想通貨のマイニング」、「ICO」という話題性のあるキーワードが使われているというものがみられます。

また、かつて未公開株や社債、リゾート会員権などでみられた劇場型勧誘トラブルにおいて、仮想通貨が用いられている事例もみられます。

(2) 仮想通貨交換業者の対応が不十分(事例5～8)

仮想通貨交換業者を介した仮想通貨の取引は、インターネット上でやり取りするものであることから、セキュリティ上のリスクを伴いますが、例えば二段階認証といった仮想通貨交換業者が推奨するセキュリティ対策をしないままでも、仮想通貨に関する取引が可能です。その結果、不正アクセスにより仮想通貨が消失しトラブルとなっている事例があります。

また、仮想通貨交換業者への入金や仮想通貨自体の送金の際に、利用者が入金や送金先を誤った場合、仮想通貨交換業者であっても、誤送金されたウォレット保有者の同意なく法定通貨や仮想通貨を取り戻すことはできないことから、トラブルとなっているという事例も寄せられています。

さらに、仮想通貨交換業者においては、電子メールやウェブサイト上の問い合わせフォームの利用が原則的な運用となっている場合があり、「問合せをしても自動返信メール以外の返信がない」、「いつまで待っても連絡がない」、「電話で問い合わせたいが受け付けてくれない」といった事例がみられます。このように必ずしも消費者の問い合わせに丁寧に対応していないケースもみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 仮想通貨に関連付けた投資の実態や内容に不安がある場合は取引をしないでください

仮想通貨に関連付けた投資は、消費者がその実態を確認することが難しいことに加えて、勧誘を受けた仮想通貨が将来的に適切に取引されるかどうか判断することや、仮想通貨に関連付けた投資が高配当を生み出す仕組みについて調べることは非常に困難です。また、単に話題となっている仮想通貨が、詐欺的な投資案件の勧誘に利用されているだけの可能性もあります。そのため、知人や友人からの誘いであっても、仮想通貨や仮想通貨に関連付けた投資の実態や内容に不安がある場合は取引をしないでください。

また、仮想通貨に関連付けた投資を事業者が募る際、その仕組みによっては、金融商品取引業の登録が必要な場合があるため、勧誘を受けた際には、その事業者が金融商品取引業の登録業者かどうか、金融庁等のウェブサイトを確認するようにしてください。なお、事業者が金融庁等に届け出ているからといって、投資の信用性が保証されるわけではありません¹¹。

(2) 登録業者であることを確認しリスクを理解した上で可能な対策をとりましょう¹²

仮想通貨の取引を行うに当たっては、仮想通貨交換業の登録業者であるか金融庁のウェブサイトですべて確認をしてください¹³。そして、仮想通貨の取引に伴うリスク（価格変動リスクや不正アクセスなどのシステムリスク等）について理解をしたうえで取引をするようにしましょう。なお、仮想通貨交換業者の中には、不正アクセス等による被害防止のため、二段階認証システム利用といったセキュリティ対策を設けている場合があります。消費者自身が行うことのできるセキュリティ対策について仮想通貨交換業者に確認して利用しましょう。

(3) 少しでも不安を感じたら、すぐにお近くの消費生活センター等に相談してください※

仮想通貨に関する取引でトラブルにあった場合や不安を感じた場合には、すぐにお近くの消費生活センター等に相談してください。

※ 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

¹¹ 金融商品取引業の登録を受けた業者については、「免許・許可・登録を受けている業者一覧」（金融庁）で確認できます。<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html#kinyushohin>

¹² 仮想通貨交換業者に係る情報や利用者の方向けの注意喚起等に関する情報は、金融庁「仮想通貨の利用者のみなさまへ」https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency/index.html 消費者庁「仮想通貨に関するトラブルにご注意ください!」http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_001/ などでも確認できます。

¹³ 仮想通貨に関する規制が導入された改正資金決済法の施行日（平成29年4月1日）以前から仮想通貨交換業を行っていた事業者は、平成29年9月30日までに仮想通貨交換業者の登録申請を行っている場合に限り、登録申請に係る処分が行われるまでの間「みなし仮想通貨交換業者」として仮想通貨交換業を営むことが可能です。また、海外に拠点を置く仮想通貨交換業者であっても日本国内で仮想通貨交換業を行う場合や仮想通貨交換業に係る取引の勧誘を行う場合には、資金決済法の規定に基づき仮想通貨交換業者として登録が必要です。

4. 業界団体への要望

各仮想通貨交換業者において、利用者が安心して仮想通貨関連サービスを利用できるよう、次の点について一層取り組むよう要望します。

- ・ 消費者が安心して仮想通貨関連サービスを利用できるよう、セキュリティ確保のための方策やシステムリスクについて利用者への周知、情報提供を一層行うこと
- ・ 利用者からの問い合わせや苦情への対応に関して、利用者の利便性に配慮したアクセス手段を設定すること、苦情処理期間を適切に管理すること等、苦情等処理の実施体制を強化し周知すること

【要望先（カッコ内は法人番号）】

- ・ 一般社団法人日本仮想通貨交換業協会（2010005028315）
- ・ 一般社団法人日本仮想通貨事業者協会（9010005025074）
- ・ 一般社団法人日本ブロックチェーン協会（8010005022989）

5. 情報提供先（カッコ内は法人番号）

消費者庁消費者政策課（5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（2000012010019）

警察庁生活安全局生活経済対策管理官（8000012130001）

金融庁（6000012010023）

監督局総務課金融会社室

総務企画局政策課金融サービス利用者相談室

(参考1) 本資料中の用語について

○仮想通貨

資金決済法第2条第5項において、次のように定義されています。

- ・ 物品を購入し、若しくは借り受け、又は役務の提供を受ける場合に、これらの代価の弁済のために不特定の者に対して使用することができ、かつ、不特定の者を相手方として購入及び売却を行うことができる財産的価値（電子機器その他の物に電子的方法により記録されているものに限り、本邦通貨及び外国通貨並びに通貨建資産を除く。次号において同じ。）であって、電子情報処理組織を用いて移転することができるもの（第1号）
- ・ 不特定の者を相手方として前号に掲げるものと相互に交換を行うことができる財産的価値であって、電子情報処理組織を用いて移転することができるもの（第2号）

○ICO (Initial Coin Offering)

- ・ 平成29年10月27日に金融庁から公表された「ICO (Initial Coin Offering) について～利用者及び事業者に対する注意喚起～」¹⁴では、ICOについて「一般に、ICOとは、企業等が電子的にトークン（証券）を発行して、公衆から資金調達を行う行為の総称です。トークンセールスと呼ばれることもあります。」と説明しています。

なお、トークンには、仮想通貨と交換できるものや保有することで配当を受け取れるものなど様々なタイプがありますが、ICOにおいて発行される一定のトークンは資金決済法上の仮想通貨に該当し、その交換等を業として行う場合は、資金決済法上の登録が必要になります。

○ホワイトペーパー

- ・ ICOにより調達した資金によって実施するプロジェクトの内容やトークンの販売方法などをまとめた文書のこと。

○マイニング

- ・ 仮想通貨の二重払いや不正を防ぐため、仮想通貨の取引の承認や確認作業を行うことを金や銀の鉱物の採掘になぞらえて「マイニング（採掘）」といわれています。

(参考2) 過去の公表資料

- ・ 2016年2月18日「投資や利殖をうたう仮想通貨の勧誘トラブルが増加ー『必ず値上がりする』などの説明をうのみにせず、リスクが理解できなければ契約しないでくださいー」
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160218_2.html
- ・ 2017年3月30日「知人からの勧誘、セミナーでの勧誘による仮想通貨の購入トラブルにご注意ー『必ず儲（もう）かる』という言葉は信じないで！ー」
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170330_1.html

¹⁴ 参照 URL : https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency/06.pdf

(参考3) PIO-NET からみる仮想通貨に関する相談の傾向

図1 契約当事者年齢 (不明・無回答を除く)

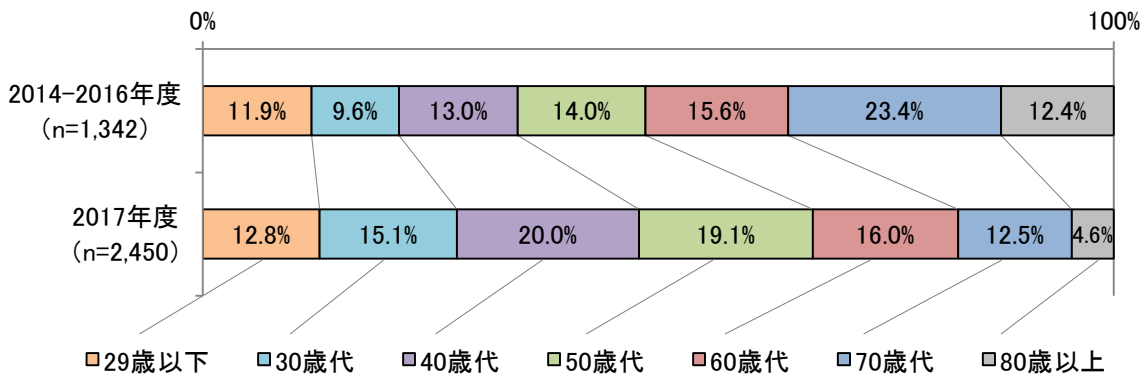


図2 契約当事者性別 (不明・無回答等を除く)

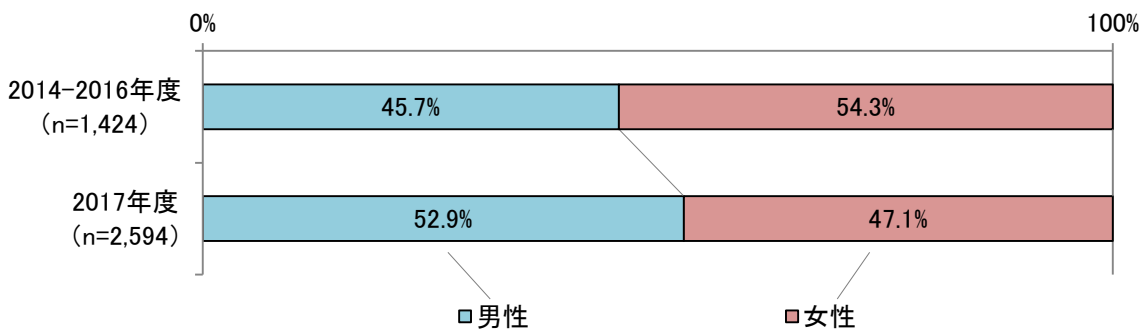


図3 契約購入金額 (不明・無回答を除く)

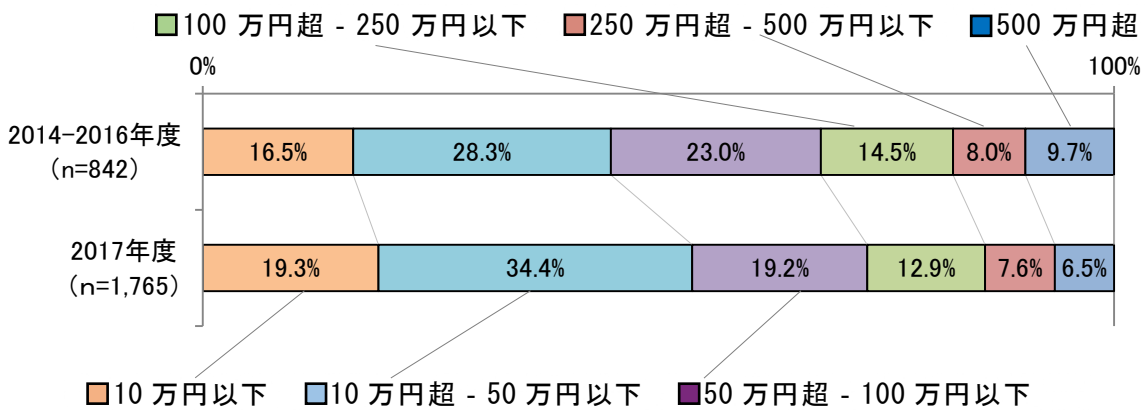


図4 販売購入形態 (不明・無回答を除く)

