

平成 30 年 10 月 19 日

「仮想通貨に関するトラブルにご注意ください！」 の修正について

金融庁、消費者庁及び警察庁においては、平成 29 年 9 月、仮想通貨に関するトラブルに対する注意喚起のため、「仮想通貨に関するトラブルにご注意ください！」を公表したところですが、最近の相談事例の傾向などを踏まえ、本公表資料を修正しました。

【これまでの経過等】

金融庁、消費者庁及び警察庁は、平成 29 年 4 月に資金決済法等の一部改正（仮想通貨交換業に係る登録制の創設）が施行されて以来、3 庁で連携して消費者に対する注意喚起を行うなどの対応を進めてきたところです。

その一環として、この度、平成 29 年 9 月に公表した注意喚起について、各地の消費生活センター等に寄せられる相談の内容を更新するなどの修正を行いました。

今後も、仮想通貨に関するトラブルの発生を防止するため、3 庁における密接な連携を確保し、必要な取組を進めてまいります。

【修正概要】

- ① 相談事例について、平成 29 年 9 月以降のものに差し替えを行い、全面的に更新しました。その際、仮想通貨交換業者（みなし事業者やみなし事業者であった者を含む）に関する相談と、仮想通貨交換業の導入に便乗する詐欺などに関する相談とを区分けし、より端的に事例を参照できるようにしました。
- ② 個別の仮想通貨交換業者への処分事案があったことを踏まえ、事業者が金融庁・財務局から行政処分を受けているかも確認すべきであることを明記しました。

本件に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課
澤野、塩崎、吉田
TEL : 03(3507)9197 (直通)
FAX : 03(3507)7557

仮想通貨に関するトラブルにご注意ください！

平成 29 年 9 月 29 日公表
(平成 30 年 10 月 19 日更新)

金融庁
消費者庁
警察庁

インターネットを通じて電子的に取引される、いわゆる「仮想通貨」をめぐるトラブルが増加しています。また、仮想通貨の交換と関連付けて投資を持ち掛け、トラブルとなるケースが増えています。

改正資金決済法等の施行（平成 29 年 4 月）に伴い、仮想通貨交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられています。取引の際には金融庁・財務局に登録された事業者であるか、また、事業者が金融庁・財務局から行政処分を受けているか確認するとともに、別添の注意点に気を付けるようにしてください。

加えて、これまでに寄せられている主な相談事例を紹介しますので、取引を行うかどうか検討する際や、仮想通貨に関する不審な電話、メール、手紙、訪問等に注意していただく際にご活用ください。また、内容に応じて、「困ったときの相談窓口」にご相談ください。

<仮想通貨の概要についてはこちらのウェブサイトへ>

《金融庁ウェブサイト》

http://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency/index.html

《消費者庁ウェブサイト》

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_001/index.html

<困ったときの相談窓口>

《仮想通貨を含む金融サービスに関するご相談はこちら》

●金融サービス利用者相談室 0570-016811

平日 10:00-17:00

※IP 電話・PHS からは、03-5251-6811 におかけください。

《不審な電話などを受けたらこちら》

●消費者ホットライン 局番なしの188（いやや!）

※原則、最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口などをご案内します。

相談できる時間帯は、相談窓口により異なります。

●警察相談専用電話 #9110

又は最寄りの警察署まで

※#9110は、原則、平日の8:30-17:15（※各都道府県警察本部で異なります。土日祝日・時間外は、24時間受付体制の一部の県警を除き、当直又は音声案内で対応）

＜主な相談事例等＞（※平成 29 年 9 月公表のものから、全面的に事例を更新）

《事業者（登録済み事業者又はみなし事業者^(注)）に関する相談》

（注）既に廃業及び登録申請を取り下げた事業者を含む。相談事例の記述中において同じ。

【信用性やトラブルの有無に関するもの】

- 仮想通貨の投資に興味があり、取り扱っている業者をインターネットで調べ資料を請求したが、信用できる業者か知りたい。
- 同居の娘宛てに、仮想通貨を扱っているような会社から、はがきが届いた。仮想通貨に関してセンターに相談は入っていないか。
- 息子宛てに仮想通貨の会社から書留が届いた。不当な請求だったらどうしたらよいか。

【解約、返金に関するもの】

- アカウントを登録していた仮想通貨交換業者から、廃業する、と連絡があった。出金をしたいがメールの返信がない。今後、どう対応したらよいか。
- 亡くなった弟が仮想通貨取引をしていたようだ。解約の仕方をメールで問い合わせたが仮想通貨交換業者から連絡がない。
- 仮想通貨購入のため交換業者内の自身のウォレットに 10 万円を振り込んだつもりが、IDを誤り第三者のウォレットに振り込まれてしまった。返金してほしい。

【システムやセキュリティに関するもの】

- 仮想通貨交換業者に 45,000 円送金したが、10 日以上経っても入金反映されない。どのように対応したらよいか。
- 仮想通貨交換業者のサーバに問題があり、売買したい時に即座に売り買いができない。業者への指導を希望する。
- 仮想通貨を 700 万円分保有していたがハッキング被害に遭い全て失った。返金してほしい。
- 保有していた仮想通貨が 5 倍に高騰したので売り、円に替えたところ、システムエラーを理由にトレード前に巻き戻された。

【事業者の対応に関するもの】

- 仮想通貨を持っているが、仮想通貨交換業者のサイトからパスワードでログインができなくなった。1か月経っても解決しない。
- 仮想通貨交換業者から別の交換業者への送金を依頼したところ、入金が反映されておらず、依頼した交換業者からは連絡がこない。
- 今月仮想通貨を購入し、2万円増えたので出金しようとしたらログインできずに困っている。業者に問い合わせても返事がない。
- 仮想通貨の取引をしているが、売買の反映にタイムラグがある。問合せメールをしても、反応がない。
- 交換業者に対して、問合せしたいが、電話番号がどこに掲載されているのかわからない。
- 業者の相談窓口で電話したにもかかわらず、メールでしか受け付けないと断られた。

【事業者の名前をかたった詐欺と思われるもの】

- 仮想通貨交換業者から「登録変更完了のお知らせ」と書かれたメールが届いたが、覚えがない。

《仮想通貨交換業の導入に便乗する詐欺などに関する相談》

- 息子から、「借金して仮想通貨を購入したが、今日中に返済しないと裁判になると言われた。300万円が必要だ。」と電話が来た。【特殊詐欺の電話のとおりの支払いをする前に相談が寄せられ、消費生活相談員の助言によって被害が防止された例】
- インターネット上で知り合った人から、ICOで発行された仮想通貨で大手交換業者に上場するものがあるというので購入したが、上場が実現しない。騙されたと思うので返金希望。
- 自宅に市役所をかたった仮想通貨についてのアンケートの電話があった。お礼に仮想通貨を渡すと言われたが不審なので情報提供する。
- 知人から仮想通貨のネットワークビジネスの勧誘を受けたが息子に大反対されている。業者の信用性を知りたい。
- 知人に外国の政府が公認している仮想通貨の販売代理店にならないかと勧誘された。この事業者に関する苦情はあるか。

仮想通貨を利用する際の注意点

- 仮想通貨は、日本円やドルなどのように国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。
インターネット上でやりとりされる電子データです。
- 仮想通貨は、価格が変動することがあります。
仮想通貨の価格が急落し、損をする可能性があります。
- 仮想通貨交換業者^(※)は金融庁・財務局への登録が必要です。
利用する際は登録を受けた事業者か金融庁・財務局のホームページで確認してください。
(※) 仮想通貨と法定通貨、仮想通貨同士を交換するサービスなどを行う事業者
- 仮想通貨の取引を行う場合、事業者が金融庁・財務局から行政処分を受けているか^(※)を含め、取引内容やリスク（価格変動リスク、サイバーセキュリティリスク等）について、利用しようとする事業者から説明を受け、十分に理解するようにしてください。
(※) 金融庁・財務局が行った行政処分については、こちらをご覧ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency02/index.html
- 仮想通貨や詐欺的なコインに関する相談が増えています。
仮想通貨の持つ話題性を利用したり、仮想通貨交換業の導入に便乗したりする詐欺や悪質商法にご注意ください。