

特集

3

仮想通貨に関する 消費者トラブル



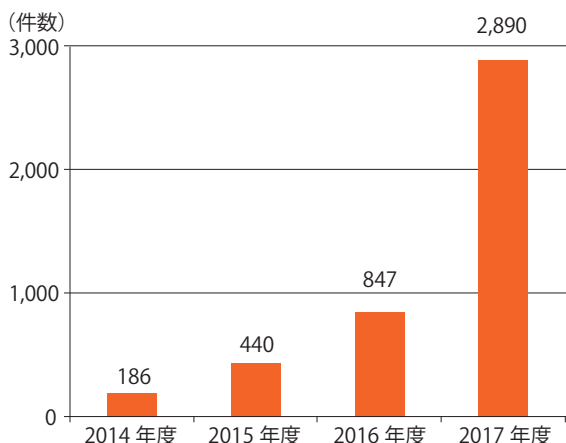
国民生活センター相談情報部

相談件数が急増

全国の消費生活センター等に寄せられる仮想通貨に関する相談が急増しています(図)。PIO-NET^{*1}によれば、2017年度に寄せられた仮想通貨に関する相談件数は2,890件で、2016年度に比べ3倍以上となっています。なお、2018年度の相談件数は5月末時点で334件であり、前年度の同時期件数(212件)を上回るペースで相談が寄せられています。

国民生活センターでは、仮想通貨に関する相談が急増していることを踏まえ、仮想通貨に関する取引について、消費者への注意喚起および事業者団体への要望を行っています^{*2}。本稿では、この注意喚起資料に基づき、仮想通貨に関する消費者トラブルの現状やトラブル防止のための注意点について紹介します。

図 仮想通貨に関する相談件数



主な相談事例

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、実態が不明な投資トラブルに関する相談が寄せられている状況が続いているのに加え、資金決済法に基づく登録制度が始まった仮想通貨交換業者(いわゆる「みなし仮想通貨交換業者」を含む)に関する相談も寄せられています。

1. 実態が不明な投資に関する相談事例

事例1

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5万円入るといった話だった。2口買うため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・100万円分を申し込んだ。しかし、その後配当がなくなった。おかしいと思い事業者に電話したが連絡がとれない。

事例2

友人に「海外の事業者が運営する仮想通貨のマイニング^{*3}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

*1 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(2018年5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)。

*2 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」(2018年4月26日公表)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180426_1.html

*3 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。

特集3 仮想通貨に関する消費者トラブル

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。毎日作られる仮想通貨が私にも分配されているのはサイトの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。

事例3

知人から海外の事業者を紹介され、権利を買ってお金を払えばトークン（証票）が発行され、仮想通貨を受け取れるICO*4に参加するよう勧誘された。その事業者のセミナーでは「4月に仮想通貨の上場を予定しており、早く参加したほうがよい」と説明があり、いい話だと思い約100万円を支払った。ホワイトペーパー*5はウェブサイトを確認できるが、インターネットなどで事業者の情報を見ると心配になってきた。

2. 仮想通貨交換業者に関する相談事例

事例4

仮想通貨交換業者に口座を持っている。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のメールが続いたため、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すべてが引き出されていた。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被害にあったことを申し出たところ、その仮想通貨交換業者が推奨する二段階認証*6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。

事例5

仮想通貨を購入しようと、ネットバンクから

仮想通貨交換業者の自分のウォレット*7宛てに現金10万円を振り込んだ。振り込みの際には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だが、その後入金を確認できなかった。仮想通貨交換業者に問い合わせると、アカウントIDが誤っており他人のウォレットに入金されたという。仮想通貨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。

事例6

1週間前に新たに口座開設した仮想通貨交換業者にネットバンクから入金手続きをした。しかし、今日になっても入金が反映されない。これまでに何回か問い合わせのメールを送ったが、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い合わせをしたい。



トラブルの特徴

1. 実態が不明な投資に関する相談事例の特徴

実態が不明な投資に関する事例では、勧誘を受けた仮想通貨や仮想通貨に関連づ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づけた投資が高配当を生み出すしくみが不明確なものが多くみられます。

また、勧誘の際に「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用語や仮想通貨に関連性の高いキーワードが使われているというのも特徴です。

さらに、かつて未公開株やリゾート会員権などでみられた劇場型勧誘によるトラブルにおいて、仮想通貨を勧誘のキーワードに用いている事例もみられます。

*4 企業等が電子的にトークンを発行して、公衆から資金調達を行う行為の総称。
 *5 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。
 *6 通常のパスワードに加えて、もう1つ本人確認の要素を増やすことによって安全性を高めること。その技術や方式。
 *7 仮想通貨を保管する場所のこと。

特集3 仮想通貨に関する消費者トラブル

2. 仮想通貨交換業者に関する相談事例の特徴

仮想通貨の取引は、インターネット上のみでやり取りするものであり、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る事例があります。

また、仮想通貨交換業者への法定通貨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、トラブルとなってしまう事例も寄せられています。

さらに、仮想通貨交換業者では、消費者からの問い合わせについて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ます、「問い合わ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」「電話で話をしたいが受け付けてくれない」など、必ずしも消費者の問い合わせに丁寧に対応していない事例がみられます。



トラブルを防ぐために

1. 投資の実態がよく分からない場合は取引をしないようにしましょう

仮想通貨に関連づけた投資は、消費者がその実態を確認するの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、投資先が高配当を生

み出すしくみについて調べることは非常に困難です。また、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づけた投資の実態や内容がよく分からず不安な場合は取引をしないようにしましょう。

また、仮想通貨に関連づけた投資を事業者が募る際、そのしくみによっては、金融商品取引業の登録が必要な場合があるため、投資に関する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^{*8}。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。

2. 仮想通貨交換業の登録業者であっても取引を行う際は、消費者自身も対策をとりましょう

仮想通貨の取引を行うに当たっては、取引を行う事業者が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必ず確認をしてください^{*9}。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^{*10}。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。消費者自身がとる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利用するようにしましょう。

*8 金融商品取引業の登録をしている事業者は、金融庁のウェブサイトを確認できる。

<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/kinyushohin.pdf>

*9 登録している仮想通貨交換業者は、金融庁のウェブサイトを確認できる。

<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/kasoutuka.pdf>

*10 仮想通貨交換業者に係る情報や利用者向けの注意喚起に関する情報は、

・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/index.html

などで確認できる。