

仮想通貨に関連すると思われる 消費生活相談の状況について

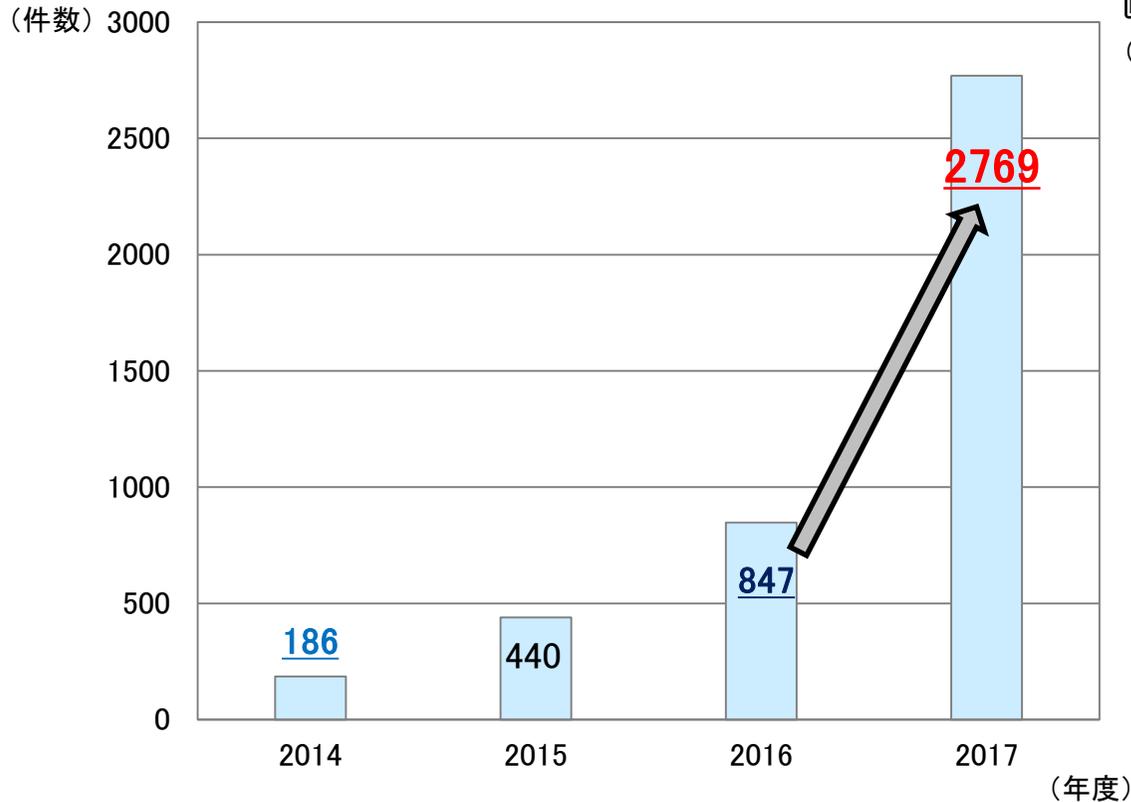
平成30年4月
消費者庁

年度別の推移①

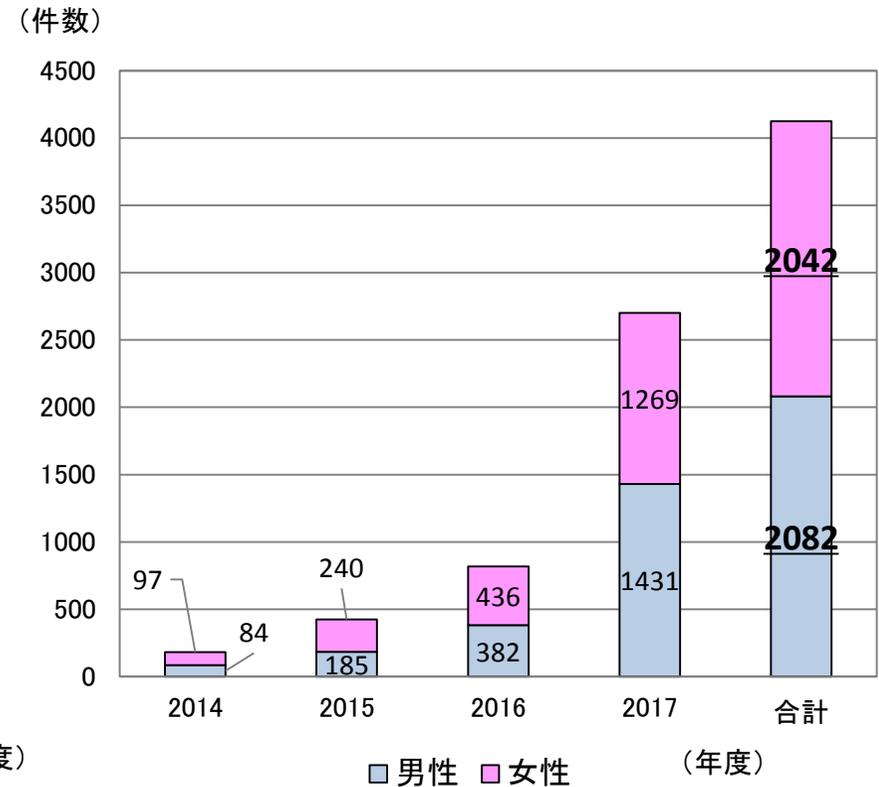
- 最近数年にわたり、仮想通貨に関連すると思われる消費生活相談^(注)の件数は増加傾向。
- 特に、2017年度においては2000件を超える相談が寄せられたところ。

注) 「仮想通貨」、「暗号通貨」又は「価値記録」に関する消費生活相談

1 年度別の相談件数の推移



2 契約当事者の性別から見た相談件数の推移



(※)

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をいう。

2 2018年4月10日までのPIO-NET登録分。

3 「契約当事者の性別から見た相談件数の推移」については、契約当事者の属性を集計しており、不明・無回答等を除く。

年度別の推移②

- 2014年度から2016年度までは、一貫して70歳代の者から寄せられる相談が最多であったところ、2017年度においては、40歳代の者が最多となった。
- また、2014年度においては、70歳代以上で全体の半数を超えていたところ、2017年度においては、20%未満にまで減少。30歳代から50歳代までの人数の伸びが著しい。

3 契約当事者の年齢階層別の相談件数の推移

【凡例】

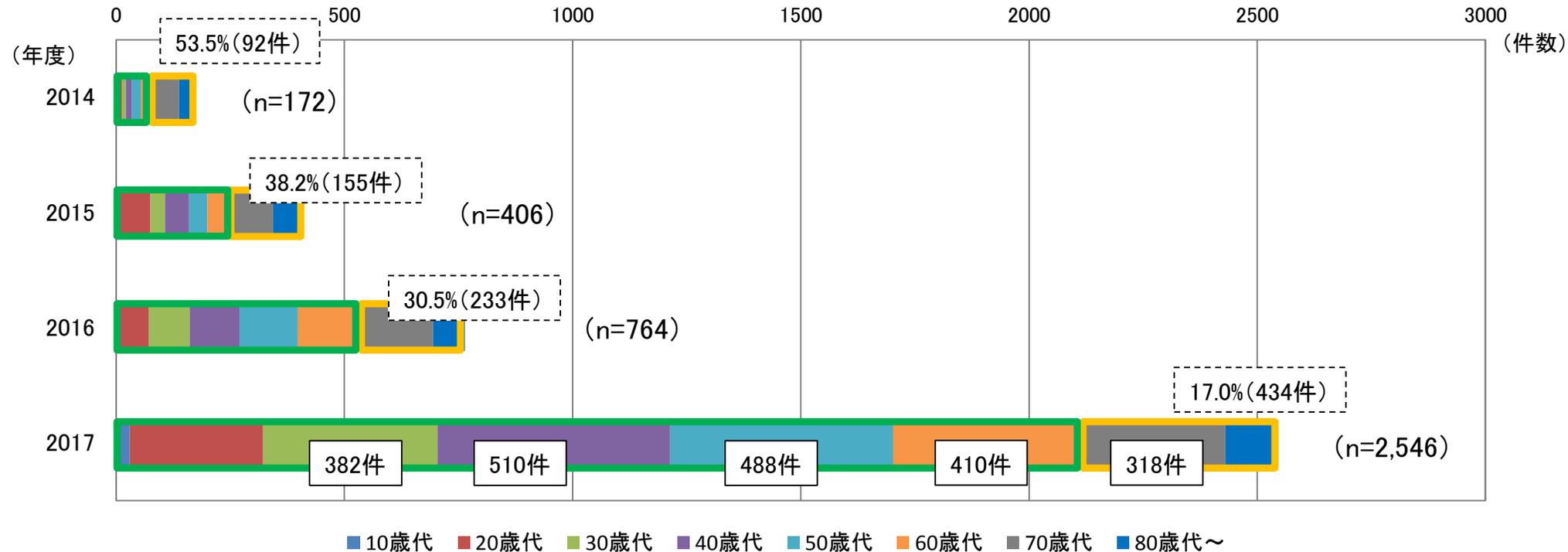


:60歳代まで



:70歳代以上

70歳代以上の割合(件数)



(※)

- 1 2018年4月10日までのPIO-NET登録分。
- 2 契約当事者の属性を集計しており、無回答を除く。

年度別の推移③

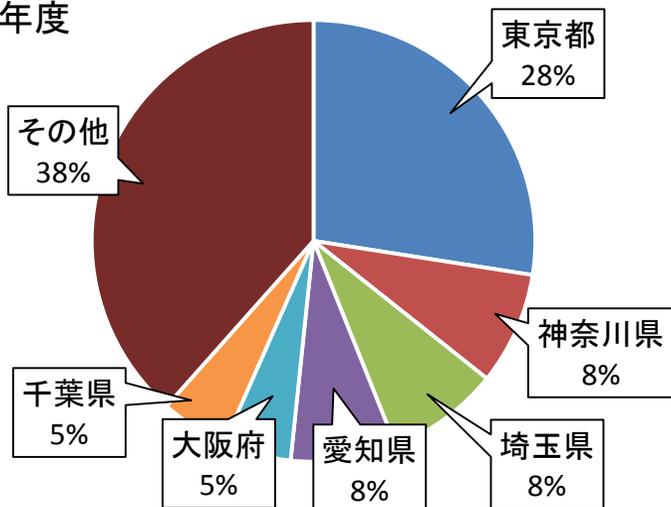
- 各年度とも、大都市を有する広域自治体において相談の受付件数が多い。
- 2016年度・2017年度は全都道府県で相談を受け付けるようになっている。

4 契約当事者の居住地別の相談件数割合

(※)

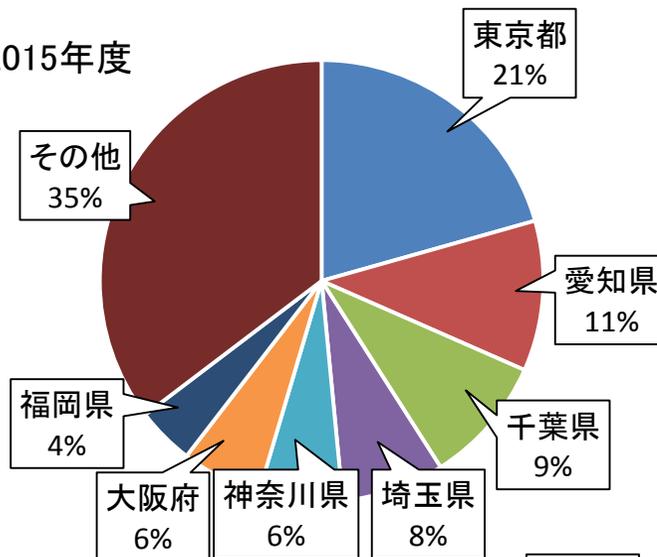
- 1 2018年4月10日までのPIO-NET登録分。
- 2 契約当事者の属性を集計しており、無回答を除く。

● 2014年度



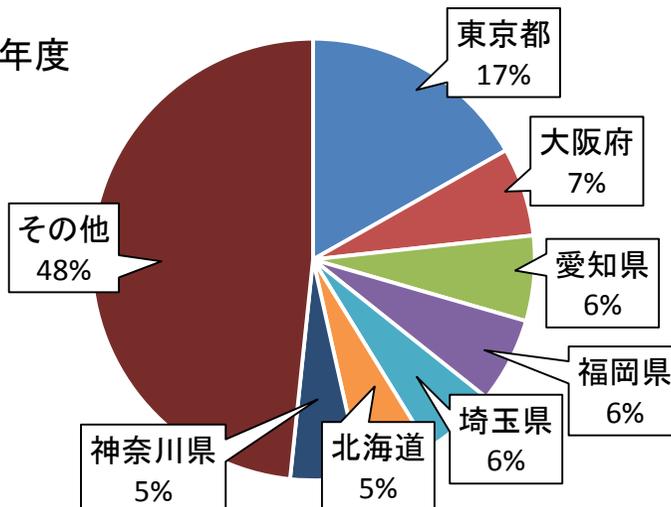
(n=182)

● 2015年度



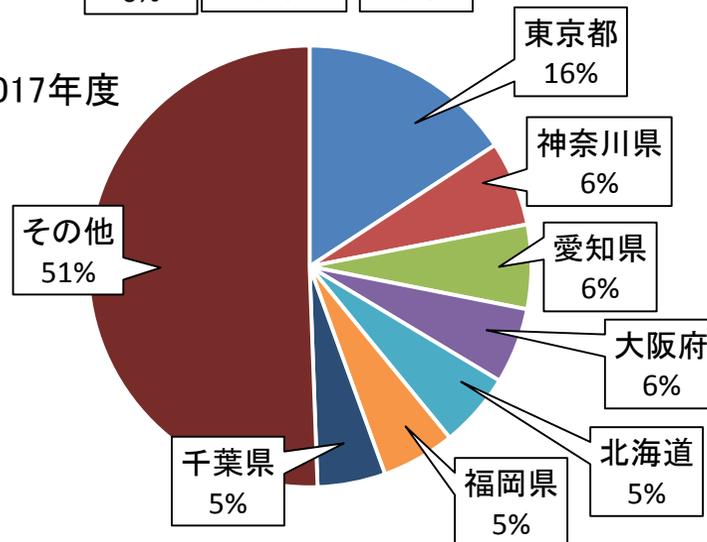
(n=427)

● 2016年度



(n=817)

● 2017年度



(n=2,707)

相談事例①

- 消費生活相談においては、仮想通貨交換業者(みなし事業者を含む。)に関するもののほか、仮想通貨の話題性に便乗した投資事案に関するものなど、多様な観点での相談が寄せられているところ。

1 システム、セキュリティ等についての相談

- 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。
- 仮想通貨取引口座に不正アクセスされ勝手に仮想通貨を買われ海外に送金された。購入に使われた借入金と金利を払いたくない。
- 自分保有の仮想通貨が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。

2 事業者の対応についての相談

- 仮想通貨を19歳の息子が口座開設して取引していた。この取引所は規約上19歳なら親の同意が不要とのことだが、納得しがたい。
- 誤ってスマホ用仮想通貨取引のアプリを消去、パスワードも忘れ、自分のIDに接続できない。業者はメール対応のみで返信遅く不満。
- 仮想通貨を他の取引所に送金したが、5回のうち3回が反映されていない。現金の出金要請も記録がなく消えている。調査してほしい。
- 仮想通貨の取引所の口座を間違えて振込した。返金を求めているが対応されない。

3 トラブルの有無等についての相談

- 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。
- 同居の娘あて、仮想通貨を扱っているような会社から葉書が届いた。仮想通貨に関してセンターに多く相談は入っていないか。
- 息子宛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。

相談事例②

1 ICOに関連すると考えられる相談

- 将来上場するとネットで話題になっているICOのプロジェクトに参加したがトークンが発行されない。
- 去年仮想通貨のICOで儲かる話をSNSで8人に紹介し、お金を振込ませたが、その後上場もなく紹介した人たちから返金を迫られている。

2 仮想通貨交換業者関連とは見込まれない相談

- 仮想通貨の交換所の名前で「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。
- 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代理店にならないかと勧誘された。この事業者に苦情はあるか。
- 友人が今年3月に発足する仮想通貨を使った投資グループの会員になり、複数の会員を勧誘している。勧誘行為等を止めさせたい。