

2026 年 2 月 5 日

サービス停止の現状のご説明とお詫び

平素より BTCBOX をご利用いただき、誠にありがとうございます。

先般ご案内しておりましたシステムメンテナンスにつきまして、外部の関係先を含む業務管理体制の確認が必要となったため、現在も慎重に点検確認を進めております。

本件の概要といたしましては、2026 年 1 月 15 日に当社が外部関係先との業務上の提携に際し、資料を共有する過程において、当該関係先における資料の取扱いの結果、第三者が閲覧しうる状態となった事案を確認しました。

本事案判明後、直ちに当該関係先へ連絡を行い、当該データの削除を要請するとともに、状況の確認を継続しております。

当該資料には、39 名のお客様の個人情報(氏名、電話番号、メールアドレス等)が含まれておりました。個人情報が見えられた可能性があるお客様につきましては、すでに、当社よりご連絡させていただいております。現在も、閲覧可能性のある個人情報が無くなっているかどうかの検証作業を慎重に進めております。その他のお客様の個人情報につきましても、この検証作業を進めております。

本件を受け、当社では安全性の確保および適切な対応を最優先とする観点から、現在、全サービスを一時的に停止する措置を講じております。

なお、暗号資産の不正流出や、お客様の資産に関する被害は確認されておりません。

現在、当社では関係先と連携し、業務管理体制およびシステムの点検、ならびに再発防止策の実施を慎重に進めております。

また、当社は、2026 年 2 月 5 日、関東財務局より資金決済に関する法律第 63 条の 15 第 1 項の規定に基づく報告徴求命令を受領しました。命令に対し、速やかに適切かつ誠実に対応してまいります。

サービス再開の時期につきましては、検証作業が完了次第、改めてご案内いたします。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。

本件に関するお問い合わせは、

<https://support.btcbox.co.jp/hc/ja/requests/new>

まで、お願いいたします。

以上