

中華民國虛擬通貨商業同業公會 打擊詐欺犯罪暨產業聯防機制作業自律規範

中華民國虛擬通貨商業同業公會113年11月22日理監事聯席會議表決通過
金融監督管理委員會113年12月23日金管證券字第1130365997號函准予備查
中華民國虛擬通貨商業同業公會114年6月6日理監事聯席會議表決通過
金融監督管理委員會114年6月19日金管證券字第1140140643號函准予備查
中華民國虛擬通貨商業同業公會115年1月7日理監事聯席會議表決通過
金融監督管理委員會115年2月3日金管證券字第1150331819號函准予備查

第一章 總則

第一條（規範依據）

為建立業者共同打擊以及聯合防堵詐欺活動機制，爰制定本自律規範（下稱本規範）。

本規範依下列法規制定：

- 一、詐欺犯罪危害防制條例(下稱詐欺條例)。
 - 二、金融機構及提供虛擬資產服務之事業或人員防制詐欺犯罪危害應遵循事項辦法（下稱防制詐欺犯罪危害應遵循事項辦法）。
 - 三、本會自律公約第十條。
- 會員除遵循本規範外，另應遵循洗錢防制法、資恐防制法等規定。

第二條（規範定義）

本規範用詞定義如下：

- 一、虛擬資產帳號：指虛擬資產客戶於會員所開立之帳號。
- 二、異常虛擬資產帳號：指依本規範第四條訂定之疑似涉及詐欺犯罪之異常虛擬資產帳號認定標準表，經認定為疑似涉及詐欺犯罪之異常虛擬資產帳號（下稱疑似詐欺之異常帳號）。

三、警示虛擬資產帳號：指法院、檢察署或司法警察機關通報會員將虛擬資產帳號列為警示者。

四、發送錢包地址：會員用於為客戶發送虛擬資產之錢包地址。

五、客戶錢包地址：會員配予客戶接收虛擬資產之錢包地址。

第三條（會員保護客戶個人資料義務）

會員依本規範以電子郵件、雲端等電子方式提供客戶個人資料予司法警察機關及本會會員，應對含客戶個人資料之電子文件執行適當之加密措施，以保護客戶個人資料。

第二章 疑似詐欺之異常帳號認定基準及作業程序

第四條（疑似詐欺之異常帳號認定基準）

會員應依本會制定之疑似涉及詐欺犯罪之異常虛擬資產帳號認定標準表（附件1，下稱疑似詐欺之異常帳號認定標準表）制定疑似詐欺之異常帳號審查及照會作業程序，並應於疑似詐欺之異常帳號認定標準表修訂後更新之。

會員應依本會要求提供為修訂疑似詐欺之異常帳號認定標準表所需資料，以利本會更新疑似詐欺之異常帳號認定標準表。

會員對本會訂定之疑似詐欺之異常帳號認定標準表應負保密義務。

第五條（自動化篩查疑似詐欺之異常帳號及交易）

會員得以資訊系統輔助篩查疑似詐欺之異常帳號及交易，並設立預警指標，定期由專人查核、追蹤、作成紀錄，並依內部程序送交權責主

管核閱。

前項之紀錄及核閱軌跡至少應保存五年。

第六條（疑似詐欺之異常帳號加強客戶審查措施）

會員就疑似詐欺之異常帳號應加強確認該客戶身分，並得採取持續審查措施，其中至少應採取下列強化措施：

- 一、在建立或新增業務往來關係前，取得高階管理人員同意。
- 二、採取合理措施以瞭解客戶財富及資金來源。其中資金來源係指產生該資金實質來源。
- 三、持續監督業務往來關係。

第七條（疑似詐欺之異常帳號照會事項）

會員對疑似詐欺之異常帳號執行詐欺條例第八條第一項後段之控管措施時，發現疑似詐欺之異常帳號有移轉虛擬資產至其他會員時，會員應填寫疑似詐欺之異常帳號照會表（附件2，下稱照會表），填載照會客戶資料，並敘明請求之目的及所需資料。

第八條（疑似詐欺之異常帳號照會作業程序）

會員得以下列任一方式照會其他會員以取得所需資訊：

- 一、電話：照會雙方均應記載電話紀錄，嗣後補行照會表及疑似詐欺之異常帳號照會回覆單(附件 3，下稱照會回覆單)之相關流程。
- 二、電子郵件：透過正式信函、電子郵件等完成照會表及照會回覆單之相關流程。

- 三、系統照會：透過照會雙方共享平台或 API 串接完成照會表及照會回覆單之相關流程。
- 四、面談會議：透過會議記錄或會議影像檔完成照會表及照會回覆單之相關流程。
- 五、其他受照會者同意之方式。

第九條（受照會會員作業流程）

會員接獲照會請求時，應進行下列審查：

- 一、確認所收受照會表請求之目的，評估應否提供所需資料。受照會者得依評估結果要求補充文件或限縮提供資料之範圍。
- 二、依據照會表之請求提供資料前，依照會回覆單備齊符合照會請求之客戶資料及交易紀錄。

就以下資訊，受照會會員有依照會會員請求提供之義務：

- 一、受照會虛擬資產帳號之客戶姓名及虛擬資產帳號開立日期。
- 二、前款客戶之年齡、職業類別及虛擬資產帳號開立或交易目的。
- 三、受照會之虛擬資產帳號之交易是否有異常情形及是否對虛擬資產帳號進行監控。

雖非前項之資訊，受照會會員亦得依照會會員為執行詐欺條例第八條第一項後段控管措施之要求而提供。

受照會會員得依本規範第八條規定疑似詐欺之異常帳號照會作業程序辦理回覆照會。

第十條（受照會會員作業期限）

受照會會員應於五個營業日內提供照會資訊。但有實際作業困難，且於前開期限內已向照會者說明，並經雙方同意延長提供照會資訊之期限者，不在此限。

第十一條（疑似詐欺之異常帳號控管）

除另有規定外，客戶之虛擬資產帳號經認定為疑似詐欺之異常帳號者，會員應採取以下處理措施：

- 一、強化確認客戶身分，並得採取客戶身分持續審查、暫停存入或提領、匯出虛擬資產或款項、暫停全部或部分交易功能、拒絕建立業務關係或提供服務等控管措施。
- 二、依洗錢防制法等相關法令規定之處理措施。

第十二條（疑似詐欺之異常帳號通報）

會員採取前條第二款之控管措施時，得向本會提供之司法警察機關指定受理窗口通報。

會員依前項規定通報司法警察機關時，應依疑似詐欺之異常帳號通報表（附件4）提供資料，並檢附疑似詐欺之異常帳號之申請紀錄、客戶之身分資訊、相關交易紀錄或司法警察機關要求應檢附之文件。

第十三條（疑似詐欺之異常帳號處置）

除另有規定外，會員應依司法警察機關提供之公文書通知管理疑似詐欺之異常帳號。

如屬重大緊急案件，司法警察機關得以電話、傳真、電子郵件或其他

可行方式先行為前項之通知，會員應確認其於收受通知後五個營業日內收受司法警察機關補辦公文書資料。

司法警察機關逾二十日法定時間未通知者，會員得持續控管或依其內部控制作業規定決定管理疑似詐欺之異常帳號，並通報原通知司法警察機關其管理方式。

第十四條（疑似詐欺之異常帳號之告誡處分行為人管控方式）

裁處告誡處分行為人（下稱行為人）之虛擬資產帳號依本規範第四條規定應列為疑似詐欺之異常帳號，並應依下列規定辦理：

- 一、拒絕行為人申請開立新帳號。
- 二、行為人原有帳號，應由會員先予暫停全部交易功能，辦理帳號結清後，逕予關閉。

前項帳號控管措施之效力，自行為人違反洗錢防制法第二十二條第一項規定之告誡日起算五年。

於前項限制期間內，行為人再次違反洗錢防制法第二十二條第一項規定者，期間自前項期間屆滿日之翌日起，重新起算五年。

會員為本條第一項第二款之暫停全部交易功能，辦理帳號結清及關閉之措施得免除向本會提供之司法警察機關指定受理窗口通報。

第十五條（告誡處分行為人虛擬資產帳號結清處置）

會員對行為人執行前條第一項第二款之帳號結清，應依下列規定辦理：

- 一、會員應以適當方式確認行為人之身分。

- 二、行為人帳號對應之綁定信託虛擬帳號中留有法定貨幣餘額者，會員應通知行為人於一定期間內為提領或結清，並應待確認行為人已完成帳號結清後始得關閉其帳號，但行為人經會員多次通知而怠於進行結清作業則不在此限。
- 三、行為人帳號中留有虛擬資產餘額者，會員應通知行為人於一定期間內將虛擬資產轉換為法定貨幣後，依前款規定辦理，但行為人經會員多次通知而怠於進行結清作業則不在此限。
- 四、會員辦理行為人帳號結清，行為人帳號內剩餘之個別資產皆低於會員交易或提領規則中就個別資產所訂之最小限制者，視為已結清。

行為人於會員依前項規定完成辦理帳號結清前，經通報為警示帳號者，會員應依第十七條規定對行為人帳號進行聯防通報及圈存作業。

第十六條（疑似詐欺之異常帳號資料保存）

會員依本規範所取得之資料及紀錄，應以紙本或電子方式保存。

前項之資料及紀錄包含但不限於：

- 一、確認客戶身分所取得之所有紀錄，如護照、身分證、駕照或類似之官方身分證明文件影本或紀錄。
- 二、契約文件檔案。
- 三、疑似詐欺之異常帳號之所有異常交易紀錄。
- 四、照會其他會員所取得之資料及紀錄。

前項第三款所稱疑似詐欺之異常帳號之所有異常交易紀錄應足以重建個別異常交易，以備作為認定不法活動之證據。

第三章 聯防通報機制及圈存作業管理

第十七條 (警示虛擬資產帳號之聯防作業流程)

虛擬資產帳號經通報為警示虛擬資產帳號者，會員應確認通報來源，並應查詢警示虛擬資產帳號相關交易，如發現該通報之詐騙虛擬資產已轉出至其他會員，應填寫會員聯防機制通報單(附件5，下稱聯防機制通報單)將該筆虛擬資產轉出之資料通報轉入帳號之會員。倘虛擬資產轉出至多家會員，則須分別填寫聯防機制通報單，以傳真、電子郵件或其他可行之方式通報各會員。

會員在接獲前一會員依前項所為之通報，應立即查詢轉入帳號之交易。如受通報之詐騙虛擬資產已遭轉出，應填寫聯防機制通報單，將該筆虛擬資產轉出之資料接續通報下一轉入帳號之會員；倘虛擬資產轉出至多家會員，則須分別接續填寫聯防機制通報單，以傳真或電子郵件或其他可行之方式通報各會員。

前二項轉入帳號之會員如發現經通報之詐騙虛擬資產已遭提領、已轉出至境外或轉出至非會員之錢包，則應填寫聯防機制通報單，以傳真、電子郵件或其他可行之方式向原通報警示虛擬帳號之機關為通報。

就保管客戶法定貨幣資產與銀行定有信託契約之會員，應依其與合作銀行之約定方式，通知合作銀行暫停會員配予客戶出入金法定貨幣之虛擬帳號之出入金功能。

第十八條 (受詐民眾告知遭受詐騙處置方式)

受詐騙民眾以下列任一方式向任一會員告知遭受詐騙時，會員應依下

列規定 採取合適措施協助民眾：

- 一、受詐騙民眾於會員營業時間親自至任一會員服務提供處所或營業處所向會員告知遭受詐騙：
 - (一)應確認民眾身分、虛擬資產或款項之移轉、匯款或轉帳資訊及瞭解 民眾被詐騙之事由。
 - (二)應請民眾填寫切結書（附件 6）及撥打 165 反詐騙諮詢專線。
 - (三)應通知會員服務提供處所或營業處所附近之警察機關。
- 二、受詐騙民眾透過電話、線上客服或電子郵件方式聯繫會員客服告知遭受詐騙者，會員應轉介民眾撥打165反詐騙諮詢專線。除另有規定外，會員應留存其與受詐騙民眾之電話記錄及線上客服或電子郵件之書面記錄，留存期限自受詐騙民眾通知遭受詐騙之翌日起算，並應留存至少6個月；若發生爭議時，則必須保存至爭議消除為止。

第十九條 （受詐民眾告知遭受詐騙之虛擬資產帳號聯防流程）

會員憑前條規定取得切結書者，會員應依下列規定採取合適措施：

- 一、受詐騙民眾轉入或轉出之錢包地址或轉入款項之虛擬帳號經確認為會員客戶所屬者，會員應查詢該客戶虛擬資產帳號相關交易，並依下列規定採合適措施：
 - (一)受詐騙民眾轉入之款項經會員確認已遭提領，應填寫會員收受受詐民眾聯防機制通報單（附件7，下稱受詐民眾聯防機制通報單）並檢附受詐騙民眾填寫之切結書，以傳真、電子郵件或其他可行之方式向本會提供之司法警察機關指定受理窗口

為通報。

(二)如發現該受詐騙民眾通報之詐騙虛擬資產已轉出至其他會員，應填寫受詐民眾聯防機制通報單並檢附受詐騙民眾填寫之切結書將該筆虛擬資產轉出之資料通報轉入帳號之會員。倘虛擬資產轉出至多家會員，則須分別填寫受詐民眾聯防機制通報單，以傳真、電子郵件或其他可行之方式通報各會員。

(三)受詐騙民眾轉入或轉出之錢包地址或轉入款項之虛擬帳號經確認非屬任一會員客戶所屬者，會員應留存相關查閱紀錄，並比照第一目之規定辦理。

二、受詐騙民眾轉入之錢包地址或轉入款項之虛擬帳號經確認為其他會員客戶所屬者，會員應填寫受詐民眾聯防機制通報單並檢附受詐騙民眾填寫之切結書將該筆虛擬資產轉出之資料通報轉入帳號之會員。

三、受詐騙民眾轉入之錢包地址或轉入款項之虛擬帳號經確認非屬本會會員所屬者，會員應留存相關查閱紀錄，並比照第一款第一目之規定辦理。

會員接獲其他會員依前項所為之通報，會員應查詢轉入帳號之交易。如受通報之詐騙虛擬資產已遭轉出，應填寫受詐民眾聯防機制通報單，將該筆轉出之虛擬資產資料接續通報下一轉入帳號之會員；倘虛擬資產轉出至多家會員，則須分別接續填寫受詐民眾聯防機制通報單，以傳真或電子郵件或其他可行之方式通報各會員。會員如發現經通報之詐騙虛擬資產已遭提領、已轉出至境外或已轉出至非會員之錢包，會員應留存相關查閱紀錄，並應填寫受詐民眾聯防機制通報單，

以傳真、電子郵件或其他可行之方式向本會提供之司法警察機關指定受理窗口為通報。

會員依前二項為聯防措施者，應同時將受詐民眾聯防機制通報單及受詐騙民眾填寫之切結書以傳真、電子郵件或其他可行之方式向本會提供之司法警察機關指定受理窗口為通報。

第二十條 （警示虛擬資產帳號及受詐民眾告知遭受詐騙之虛擬資產帳號之管制措施及圈存數額）

虛擬資產帳號經第十七條及第十九條為通報者，會員對該警示虛擬資產帳號及受詐民眾告知遭受詐騙之虛擬資產帳號（下稱該虛擬資產帳號），應依下列規定管制該虛擬資產帳號：

- 一、應設定該虛擬資產帳號為警示虛擬資產帳號。
- 二、應對該虛擬資產帳號暫停全部交易功能。
- 三、應對被通報之虛擬資產帳號內存放之款項或虛擬資產（下稱通報資產）依下列規定進行圈存：

（一）如該虛擬資產帳號內存放之款項或虛擬資產數額大於或等於通報之款項或虛擬資產數額：

1. 通報資產為法定貨幣：會員應依其與合作銀行之約定方式通知合作銀行對該客戶虛擬帳號進行管制；如該虛擬資產帳號內之法定貨幣餘額不足圈存者，會員應就不足額部分圈存該虛擬資產帳號內之等值虛擬資產。
2. 通報資產為虛擬資產：會員應圈存與通報資產相同幣種、數量之虛擬資產；如相同幣種、數量之虛擬資產不足額，則會員應就不足額部分先圈存該虛擬資產帳號內之其他等值之虛

擬資產；仍圈存不足額者則應圈存該虛擬帳號內之法定貨幣餘額。

(二)如該虛擬資產帳號內剩餘虛擬資產或款項小於被通報之數額，則圈存帳號目前虛擬資產及款項。

各會員就同一通報案件所圈存之虛擬資產或款項，以原警示虛擬資產帳號通報機關所通報或受詐騙民眾切結之受詐騙虛擬資產或款項為限。

會員依本條第一項規定就警示虛擬資產帳號所為管制措施及圈存結果，應向原通報警示虛擬資產帳號之機關及 165 反詐騙諮詢專線為通報。

會員依本條第一項規定就受詐民眾告知遭受詐騙之虛擬資產帳號所為管制措施及圈存結果應向本會提供之司法警察機關指定受理窗口為通報。

第二十一條 (管制期限)

會員依前條規定對該虛擬資產帳號執行管制後，得依下列事由解除管制措施：

- 一、警示虛擬資產帳號經通報解除警示者。
- 二、會員執行管制後四十八小時內未接獲被通報圈存之該虛擬資產帳號應列為警示之通報，則逕予解除管制措施。
- 三、會員經審慎查證確定被通報圈存之虛擬資產帳號無不法或異常之情事者，得提前解除管制措施。

會員應對該虛擬資產帳號為持續監控，如認定該虛擬資產帳號為疑似詐欺之異常帳號，得依本規範第十一條規定辦理。

會員依本條規定為解除管制或為持續監控措施者，均應敘明理由，並留存相關記錄至少五年。

第二十二條（依法令強制處分優先）

虛擬資產帳號之虛擬資產或款項若已依其他法令遭扣押、保全、禁止或類此處分者，復接獲通報將該虛擬資產帳號內之詐騙虛擬資產或款項為圈存，會員仍應圈存該詐騙虛擬資產或款項，但該等虛擬資產或款項優先依扣押、保全、禁止或類此處分命令規定辦理。

第二十三條（聯防專責人員及窗口）

會員應指派副總經理以上或相當層級之主管督導打擊詐欺犯罪暨產業聯防事宜。

會員應指派管理層級一人擔任聯防專責人員，賦予其協調與監督打擊詐欺犯罪暨產業聯防之充分職權，並確保該等職務暨其從屬人員無職能衝突之疑慮。

提供二十四小時交易服務之會員應儘可能設置二十四小時聯防通報窗口，負責聯防通報機制作業。會員若無法設置二十四小時聯防通報窗口，應敘明理由並函報公會備查。

會員應將聯防專責人員、聯防通報窗口資訊通報本會及司法警察機關指定之窗口，如有異動時，亦同。

第二十四條（管制帳號救濟管道）

受圈存虛擬資產或款項之虛擬帳號客戶對其虛擬資產或款項受圈存如

有疑義，應由客戶洽原通報警示虛擬資產帳號之司法警察機關處理，會員於必要時並應提供協助。

第二十五條（剩餘款項或虛擬資產發還管理政策及結清程序）

會員應制定警示虛擬資產帳號剩餘款項或虛擬資產發還管理政策及程序：

- 一、會員應指定副總經理或相當層級之主管專責督導警示虛擬資產帳號內剩餘款項或虛擬資產之處理事宜。
- 二、會員應制定警示虛擬資產帳號剩餘款項或虛擬資產處置及結清程序。

第二十六條（剩餘款項或虛擬資產處置及結清程序）

會員應制定司法警察機關通知發還被害人之審查及返還程序，其要點應至少包含：

- 一、確認該公文書上是否至少載明以下要點：
 - （一）司法警察機關已副知虛擬資產帳號客戶。
 - （二）會員應發還之款項及虛擬資產數額。
- 二、與司法警察機關以電話或電子郵件確認收受文書是否為正本，並留存記錄。被害人應檢具以下申請文件：
 - （一）身分證明文件。
 - （二）警方開具之受（處）理案件證明單
 - （三）申請不實致會員受有損失，由該被害人負一切法律責任之切結書（附件 8）。

三、剩餘款項或虛擬資產處置流程：

(一)會員應發還資產為法定貨幣：

1. 警示虛擬資產帳號尚有法定貨幣款項餘額者，依匯(轉)入時間順序逐筆認定其尚未被提領或移轉部分，由最後一筆數額往前推算至虛擬資產帳號內之法定貨幣款項數額為零止，發還警示虛擬資產帳號內之剩餘虛擬資產或款項。
2. 警示虛擬資產帳號之剩餘法定貨幣款項不足額者，且該警示虛擬資產帳號尚有虛擬資產餘額者，會員得依司法警察機關書面公文指示，於不足額範圍內將該警示虛擬資產帳號尚有剩餘虛擬資產出售換取等值之法定貨幣後發還。

(二)會員應發還資產為虛擬資產：

1. 警示虛擬資產帳號尚有相同幣種之虛擬資產，會員得依匯(轉)入時間順序逐筆認定其尚未被提領或移轉部分，由最後一筆數額往前推算至警示虛擬資產帳號內之相同幣種數額為零止，發還警示虛擬資產帳號內之剩餘虛擬資產。
2. 如相同幣種之虛擬資產不足應發還數額，且該虛擬資產帳號尚有剩餘其他虛擬資產者，會員得依司法警察機關書面公文指示，於不足額範圍內將該虛擬資產帳號尚有剩餘其它虛擬資產出售換取等值之法定貨幣後發還。
3. 如警示虛擬資產帳號之剩餘虛擬資產不足額，且尚有法定貨幣餘額者，會員得依司法警察機關書面公文指示，於不足額範圍內將發還警示虛擬資產帳號內之法定貨幣款項數額為零止。

(三)會員於收受本條第二款被害人應檢具之完備申請文件後七個

工作天內，依前二目所列執行發還剩餘資產，並應以書面通知來文司法警察機關，並敘明該警示虛擬資產帳號之剩餘虛擬資產或款項。

(四)符合下列任一情事者，會員得結清警示虛擬資產帳號：

1. 剩餘虛擬資產或款項在一定數額以下，不符作業成本者。
2. 自警示通報時起超過三個月，仍未接獲原通知機關通知辦理發還虛擬資產或款項，或無法聯絡被害人者。
3. 被害人不願報案或不願出面領取虛擬資產或款項者。

(五)會員結清帳號後，仍須經通報解除警示或警示期限屆滿後，方得解除對該虛擬資產帳號之警示效力。

四、警示虛擬資產帳號內之虛擬資產或款項若已依其他法令遭扣押、保全、禁止或類此處分者，復接獲原通知機關通知會員發還該帳號內之剩餘虛擬資產或款項時，該等虛擬資產或款項優先依扣押、保全、禁止或類此處分命令規定辦理。

五、會員依本條規定執行發還及結清之紀錄及其相關資訊，至少應保存五年。

第二十七條 (提供發送錢包地址義務)

會員應按下列任一方式提供高等檢察署、司法警察機關及本會其發送錢包地址：

- 一、依本會規定方式提供發送錢包地址，異動時亦同。
- 二、其他經高等檢察署及司法警察機關指定之方式。

第二十八條（提供客戶錢包地址義務）

會員應按下列方式之一提供高等檢察署及司法警察機關其客戶錢包地址：

- 一、依本會規定方式提供客戶錢包地址，異動時亦同（包含客戶錢包地址變更、增減）。
- 二、其他經高等檢察署及司法警察機關指定之方式。

第二十九條（串接自動化調閱資料系統義務）

會員有建置電子化系統保存客戶資料、交易明細者，應於電子化系統完成建置後三十日內洽高等檢察署及司法警察機關聯繫串接自動化調閱資料系統事宜。

會員得提供本會會員串接前項自動化調閱資料系統，但會員得調閱之客戶資料以客戶錢包地址為限。

附則 其他

第三十條（禁用現金）

會員與客戶應採以可留存金流軌跡之方式進行虛擬資產交易，不得以現金為之。

第三十一條（除外情形）

疑似交易糾紛或案情複雜等案件，不適用本規範剩餘款項或虛擬資產發還之規定，應循司法程序辦理。

第三十二條（適用範圍）

本規範未規定事項，悉依本會自律公約及相關法令辦理，如有衝突，優先適用相關法令辦理。

若無明文排除，本規範相關條文於所有類型之會員原則上應一體適用。但業務種類或形態本質上不適用者，不在此限。

本規範之解釋，應考量規範目的及風險控管之實效性。

第三十三條（違規處理程序）

會員違反本自律規範，依本公會會員自律公約及其他有關之規定辦理。

第三十四條（本規範施行政序）

本規範經本會理事會議通過，並報請主管機關備查後施行，修正時亦同。