

【別紙1】 ゆうちょ銀行の ATM で貯金の預け入れをする際の音声アナウンスと画面の進み方

(2025 年 3 月、ひょうご消費者ネット調べ)

〔図解の見方〕 画面番号の【1】から【14】までは、投入する金種、「硬貨」ボタンを押すタイミングによって、4 種類の進み方が見られた。また、ATM の機種によって、音声アナウンスの内容に少し違いが見られた。

① 紙幣と硬貨を預け入れる場合

(ア) 画面番号【4】で「硬貨」ボタンを押して、同時に紙幣と硬貨を投入するとき

【1】→【2】→【3】→【4】→【5】→【6】→ →【10】→【11】→【12】→【13】→【14】と進む。

(イ) 画面番号【4】でいったん紙幣のみ投入した後、【7】で「硬貨」ボタンを押して、硬貨を投入するとき

【1】→【2】→【3】→【4】→ →【6】→【7】→【8】→【9】→【10】→【11】→【12】→【13】→【14】と進む。

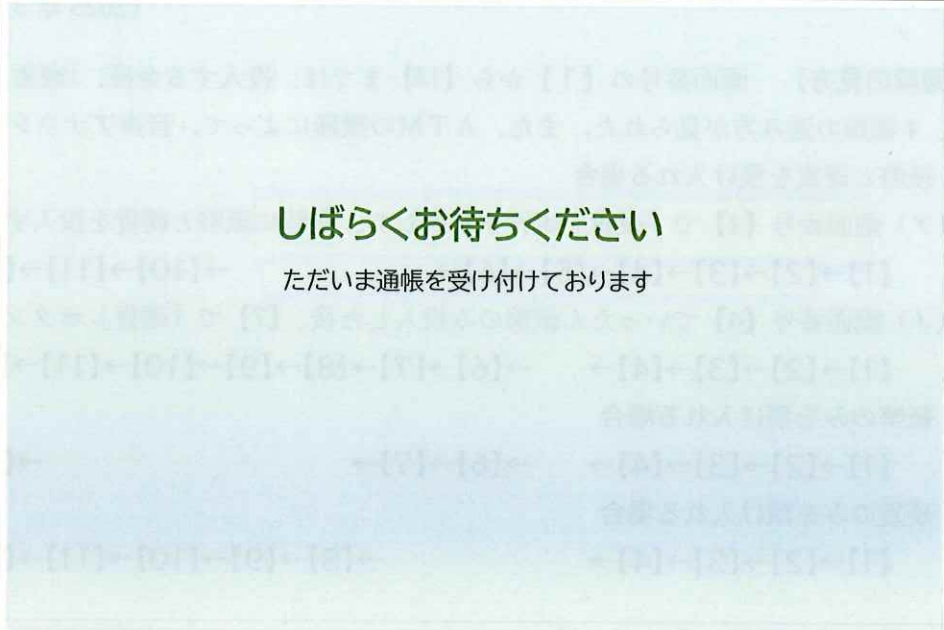
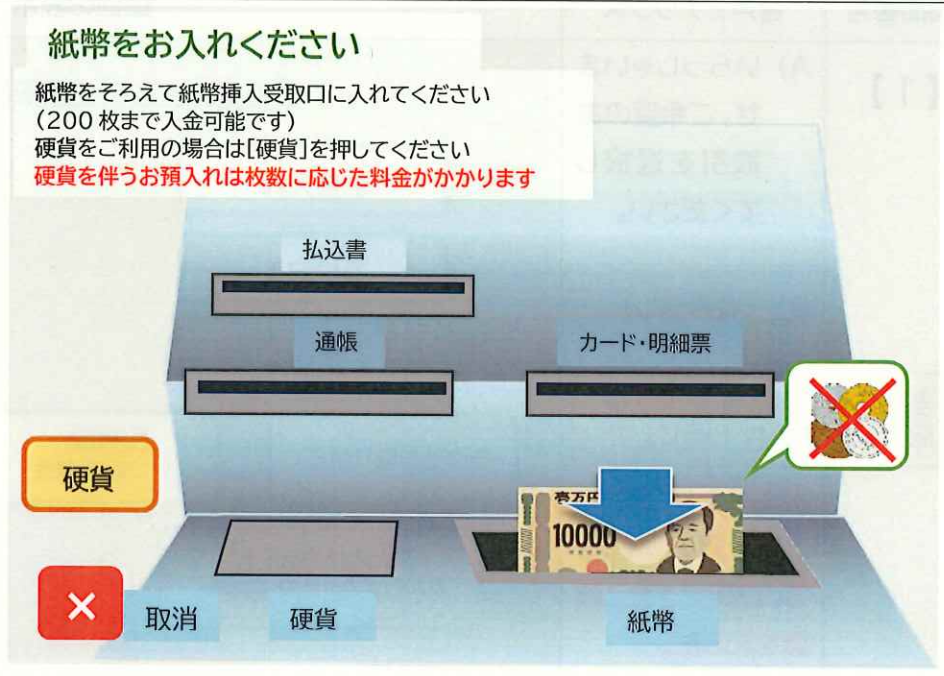
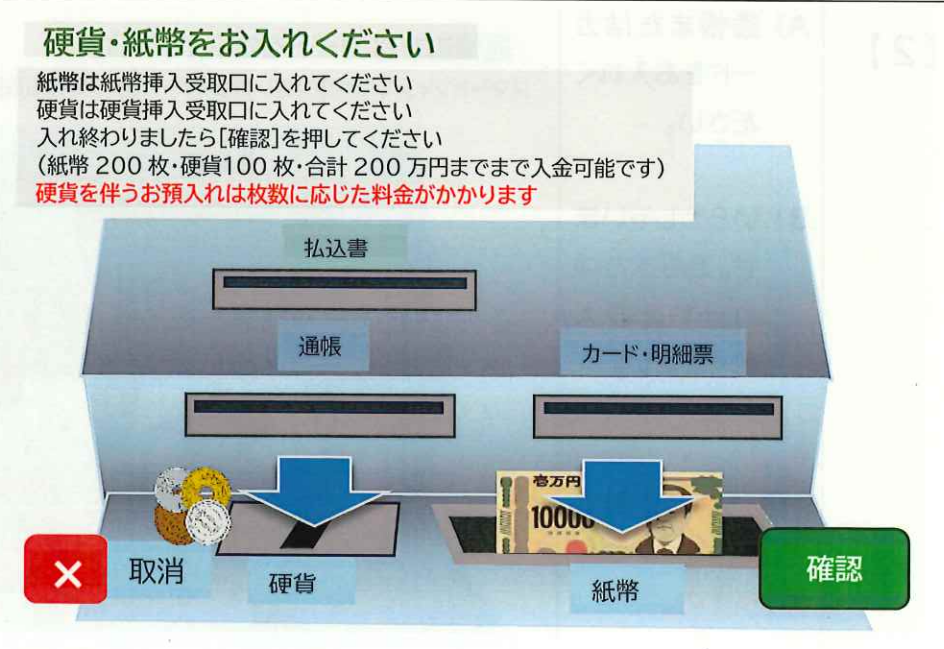
② 紙幣のみを預け入れる場合

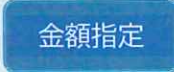
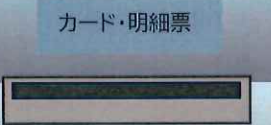
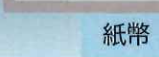
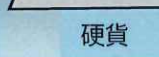
【1】→【2】→【3】→【4】→ →【6】→【7】→ →【12】→【13】→【14】と進む。

③ 硬貨のみを預け入れる場合

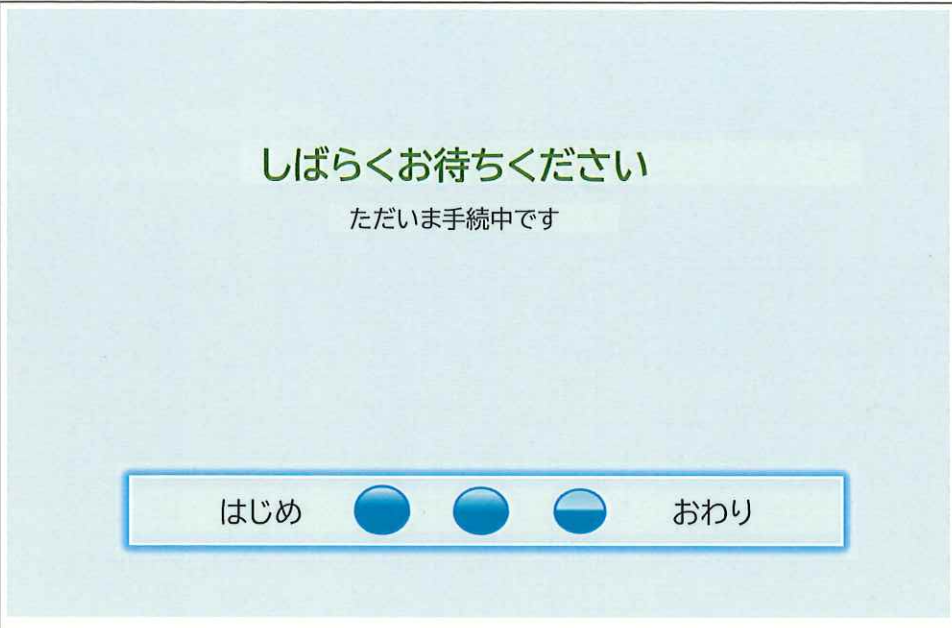
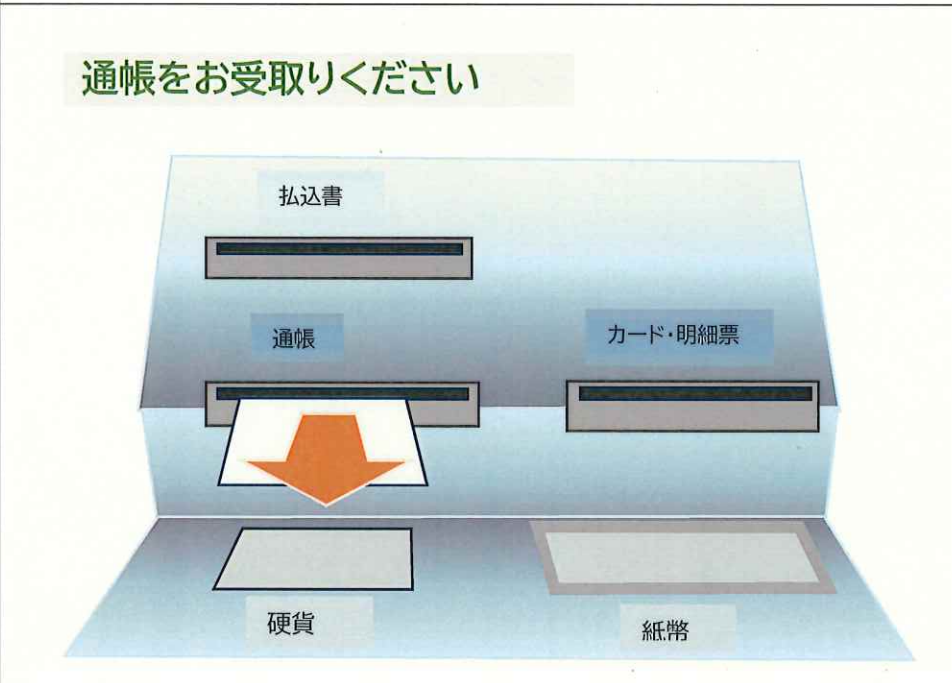
【1】→【2】→【3】→【4】→ →【8】→【9】→【10】→【11】→【12】→【13】→【14】と進む。

画面番号	音声アナウンス	画面の表示
【1】	A) いらっしゃいませ。ご希望のお取引を選択してください。 B) (音声なし) 当法人のコメントを赤字で記入します。以下同じ。 機械により、アナウンスの内容が異なる。確認できた2種類を記した。	
【2】	A) 通帳またはカードをお入れください。 B) いらっしゃいませ。通帳またはカードをお入れください。 機械により、アナウンスの内容が異なる。確認できた2種類を記した。	

画面番号	音声アナウンス	画面の表示
【3】	しばらくそのままお待ちください。	
【4】	♪ (ピンポン) この画面で「硬貨」を押さずに紙幣を投入すると【6】に進む。 「硬貨」を押して硬貨と紙幣を投入すると【5】に進む。 「硬貨」を押して硬貨のみ投入すると【8】に進む。	
【5】	♪ (ピンポン)	

画面番号	音声アナウンス	画面の表示										
【6】	♪ (ピンポン)	ただいま計数中です 現金を計数しています 計数できない現金はお返しします										
【7】	♪ (ピンポン) 紙幣を計数した後で、合計金額と紙幣の金種ごとの枚数が表示される。 紙幣のみ預け入れる場合は、この画面【7】で「確認」を押す。	ご確認ください 金額をご確認のうえ「確認」または「取消」を押してください 硬貨をご利用の場合は「硬貨」を押してください 金額を指定される場合は「金額指定」を押してください 硬貨を伴うお預入れは枚数に応じた料金がかかります 取消  当法人コメント。 デフォルトは 000 枚 だが、計数後の金種別の枚数が表示される。 <table><thead><tr><th>金額</th><th>円</th></tr></thead><tbody><tr><td>万円札</td><td>000 枚</td></tr><tr><td>五千円札</td><td>000 枚</td></tr><tr><td>二千円札</td><td>000 枚</td></tr><tr><td>千円札</td><td>000 枚</td></tr></tbody></table> 硬貨  金額指定  確認  合計金額が表示される。	金額	円	万円札	000 枚	五千円札	000 枚	二千円札	000 枚	千円札	000 枚
金額	円											
万円札	000 枚											
五千円札	000 枚											
二千円札	000 枚											
千円札	000 枚											
【8】	♪ (ピンポン) ①(イ)＝紙幣の後に硬貨を投入する場合は、この長方形領域も表示され、【4】で投入した紙幣の合計金額が示される。 ③＝硬貨のみ預け入れる場合は、この長方形領域は表示されない。	硬貨をお入れください 硬貨を硬貨挿入受取口に入れ 「確認」を押してください 硬貨を伴うお預入れは枚数に応じた料金がかかります 金額 : 円 通帳  カード・明細票   紙幣  硬貨  取消  確認 										

画面番号	音声アナウンス	画面の表示												
【9】	♪（ピンポン）	ただいま計数中です 現金を計数しています 計数できない現金はお返しします												
【10】	♪（ピンポン） 硬貨を含む場合は、計数した後で、合計金額、紙幣の金種ごとの枚数、硬貨の金額が表示される。 硬貨の枚数は表示されない。	ご確認ください 金額をご確認のうえ[確認]または[取消]を押してください 硬貨を伴うお預入れは枚数に応じた料金がかかります 次の画面で硬貨取扱枚数に応じた料金をご確認ください 取消 <table><thead><tr><th>金額</th><th>円</th></tr></thead><tbody><tr><td>合計金額が表示される。</td><td>万円札 000 枚</td></tr><tr><td></td><td>五千円札 000 枚</td></tr><tr><td></td><td>二千円札 000 枚</td></tr><tr><td></td><td>千円札 000 枚</td></tr><tr><td></td><td>硬貨 円</td></tr></tbody></table> 紙幣のデフォルトは000枚だが、計数後の金種別の枚数が表示される。 硬貨については金額のみ表示される。 確認	金額	円	合計金額が表示される。	万円札 000 枚		五千円札 000 枚		二千円札 000 枚		千円札 000 枚		硬貨 円
金額	円													
合計金額が表示される。	万円札 000 枚													
	五千円札 000 枚													
	二千円札 000 枚													
	千円札 000 枚													
	硬貨 円													
【11】	硬貨をご利用の場合、料金がかかります。よろしければ確認を押してください。 ここで ATM 硬貨預入料金の一覧表が表示される。 当該預け入れにかかる ATM 硬貨預入料金の明示や、その金額の音声アナウンスはない。	ご確認ください よろしければ[確認]ボタンを押してください 取消 ATM 硬貨預入料金のご案内 ATM での硬貨を伴うお預入れは、料金がかかります ※紙幣のみの場合、料金はかかりません <table><thead><tr><th>取り扱い</th><th>硬貨取扱枚数</th><th>料金</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="3">お預入れ</td><td>1～25 枚</td><td>110 円</td></tr><tr><td>26～50 枚</td><td>220 円</td></tr><tr><td>51～100 枚</td><td>330 円</td></tr></tbody></table> ※[確認]を押下すると、取引が確定し、取消できません ※硬貨取扱枚数に応じた料金がかかりますので、ご注意ください ※料金には消費税(地方消費税を含みます)が含まれています ※貯金担保自動貸付・口座貸越による自動融資をご利用中の場合は、枚数にかかわらず 110 円です 確認	取り扱い	硬貨取扱枚数	料金	お預入れ	1～25 枚	110 円	26～50 枚	220 円	51～100 枚	330 円		
取り扱い	硬貨取扱枚数	料金												
お預入れ	1～25 枚	110 円												
	26～50 枚	220 円												
	51～100 枚	330 円												

画面番号	音声アナウンス	画面の表示
【12】	しばらくそのまま で、お待ちください	
【13】	通帳をお取りく ださい	
【14】	ありがとうございました 預け入れが終了	

(2025年3月、ひょうご消費者ネット調べ)

ゆうちょ銀行がＡＴＭ硬貨預払料金を収受することは、ＡＴＭの画面のほか、ＡＴＭコーナーの壁面の掲示にも表示されている（写真１）。また、いくつかの郵便局では、ＡＴＭ機器にテプラやステッカーの表示が貼られている（写真２（１）～（４））。いずれも、窓口に行けば硬貨 100 枚まで硬貨取扱料金は無料であることは、顧客に知らされていない。

1. ATMコーナーの壁面の掲示



2. A T M機器に貼られた表示 (それぞれ異なる郵便局です)

(1) 硬貨投入口のテプラ



(2) 紙幣投入口の横のステッカー



(3) 通帳差入れ口の左上のステッカー



(4) A T Mの左手前の隅のステッカー



銀行名	硬貨取扱い手数料					
ゆうちょ銀行	郵便局内のＡＴＭを利用したとき（注１）			郵便局の窓口を利用したとき		
		硬貨枚数	ＡＴＭ硬貨預払料金		硬貨枚数	硬貨取扱料金
	預け入れ（注２）	１枚～２５枚	１１０円	預け入れ・ 払い戻し	１枚～１００枚	無料
		２６枚～５０枚	２２０円			
		５１枚～１００枚	３３０円			
	払い戻し	１枚以上	１１０円			
	（注１）郵便局外に設置したＡＴＭは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 （注２）ＡＴＭで扱う枚数は１００枚が上限。				１０１枚～５００枚	５５０円
				５０１枚～１,０００枚	１,１００円	
			１,００１枚以上	５００枚ごとに５５０円加算		
三菱ＵＦＪ銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注３）			店舗の窓口を利用したとき		
		硬貨枚数	大量硬貨取扱手数料		硬貨枚数	大量硬貨取扱手数料
	預け入れ（注４）	１枚～１００枚	無料	預け入れ	１枚～１００枚	無料
	（注３）店舗外に設置したＡＴＭは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 （注４）ＡＴＭで扱う枚数は１００枚が上限、回数に制限なし。				１０１枚～５００枚	５５０円
					５０１枚～１,０００枚	１,１００円
					１,００１枚以上	５００枚ごとに５５０円を加算
三井住友銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注５）			店舗の窓口を利用したとき（注７）		
		硬貨枚数	硬貨入金整理手数料		硬貨枚数	硬貨入金整理手数料
	預け入れ(注６)	１枚～７５・１００枚	無料	預け入れ	１枚～３００枚	無料
	（注５）店舗外に設置したＡＴＭは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 （注６）ＡＴＭで扱う枚数は、５００円硬貨は７５枚まで、それ以外 の硬貨は１００枚まで。				３０１枚～５００枚	５５０円
					５０１枚～１,０００枚	１,１００円
					１,００１枚以上	５００枚ごとに５５０円を加算
					（注７）窓口で硬貨の入金を取り扱わない店舗がある。	

みずほ銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注８）		店舗の窓口を利用したとき			
		硬貨枚数	大量硬貨取扱手数料		硬貨枚数	大量硬貨取扱手数料
	預け入れ(注 9)	1 枚～100 枚	無料	預け入れ	1 枚～100 枚	無料
	(注 8) 店舗外に設置したＡＴＭは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 (注 9) ＡＴＭで扱う枚数は 100 枚が上限。		101 枚～500 枚	550 円		
			501 枚～1,000 枚	1,320 円		
		1,001 枚以上	500 枚ごとに 660 円を加算			
みなと銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注 10）		店舗の窓口を利用したとき			
		硬貨枚数	硬貨入金整理手数料		硬貨枚数	硬貨入金整理手数料
	預け入れ(注 11)	1 枚～100 枚	無料	預け入れ	1 枚～500 枚	660 円（注 12）
	(注 10) 店舗外に設置したＡＴＭは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 (注 11) ＡＴＭで扱う枚数は 1 日 1 回 100 枚が上限。		(注 12) 1 日 1 回に限り 100 枚まで無料			
			501 枚～1,000 枚	1,320 円		
		1,001 枚以上	500 枚ごとに 660 円を加算			
但馬銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注 13）		店舗の窓口を利用したとき			
		硬貨枚数	硬貨精査手数料		硬貨枚数	硬貨精査手数料
	預け入れ(注 14)	1 枚～100 枚	無料	預け入れ	1 枚～500 枚	880 円（注 15）
	(注 13) 店舗外に設置したＡＴＭでは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 (注 14) ＡＴＭで取り扱う枚数は 100 枚が上限。		(注 15) 1 日 1 回に限り 100 枚まで無料			
			501 枚～1,000 枚	1,760 円		
		1,001 枚以上	500 枚ごとに 880 円を加算			
池田泉州銀行	店舗内のＡＴＭを利用したとき（注 16）		店舗の窓口を利用したとき			
		硬貨枚数	硬貨入金手数料		硬貨枚数	硬貨入金手数料
	預け入れ（注 17）	1 枚～50 枚	無料	預け入れ	1 枚～50 枚	無料
	(注 16) 店舗外に設置したＡＴＭでは硬貨を扱わない。紙幣のみ。 (注 17) ＡＴＭで取り扱う枚数は 50 枚が上限。		51 枚～500 枚	880 円		
			501 枚～1,000 枚	1,760 円		
		1,001 枚以上	500 枚ごとに 880 円を加算			

調査対象：ゆうちょ銀行、メガバンク3行、兵庫県内に本店を持つ銀行2行、大阪市に本店を持ち阪神間に店舗が多い銀行1行、あわせて7行。

出典：ゆうちょ銀行のパンフレット『料金一覧』、三菱UFJ銀行の『ATM手数料ガイド』、三井住友銀行の『硬貨入金整理手数料 手数料一覧表』、みずほ銀行の『大量硬貨取扱手数料の新設について』、みなと銀行の揭示、但馬銀行の『手数料のご案内』、池田泉州銀行の『入金票』。各行のウェブサイト、窓口での聴き取り。

【別紙4】 画面の表示が同じなのに、ATM硬貨預払料金が異なる事例

(2025 年 3 月、ひょうご消費者ネット調べ)

別紙1のATMの画面番号【10】には、計数された硬貨の枚数の表示がない。顧客が、投入した枚数を記憶している場合に限り、画面番号【11】のATM硬貨預入料金一覧表に当てはめることができる。

預け入れ金額は同額だが硬貨の枚数が異なると、ATM硬貨預入料金が変わってくる。下記の図解の左欄(ア)には100円硬貨3枚を投入した場合、右欄(イ)には10円硬貨30枚を投入した場合を、対比して示した。

画面の表示はまったく同じなのに、(ア)では110円、(イ)では220円のATM硬貨預払料金が徴収された。

(ア)



100円玉×3枚

↓

別紙1の画面番号【8】で、上記の硬貨を投入した。

↓

画面番号【9】で、硬貨が計数された。

↓

画面番号【10】の計数結果の部分を抜粋して示す。

金額	300 円
万円札	000 枚
五千円札	000 枚
二千円札	000 枚
千円札	000 枚
硬貨	300 円

↓

画面番号【11】の
ATM硬貨預払料金一覧表の部分を抜粋して示す。

ATM 硬貨預入料金のご案内

ATMでの硬貨を伴うお預入れは、料金がかかります
 ※紙幣のみの場合、料金はかかりません

取り扱い	硬貨取扱枚数	料金
お預入れ	1～25 枚	110 円
	26～50 枚	220 円
	51～100 枚	330 円

※[確認]を押下すると、取引が確定し、取消できません
 ※硬貨取扱枚数に応じた料金がかかりますので、ご注意ください
 ※料金には消費税(地方消費税を含みます)が含まれています
 ※貯金担保自動貸付・口座貸越による自動融資をご利用中の場合は、枚数にかかわらず110円です

(イ)



10円玉×30枚

↓

別紙1の画面番号【8】で、上記の硬貨を投入した。

↓

画面番号【9】で、硬貨が計数された。

↓

画面番号【10】の計数結果の部分を抜粋して示す。

金額	300 円
万円札	000 枚
五千円札	000 枚
二千円札	000 枚
千円札	000 枚
硬貨	300 円

↓

画面番号【11】の
ATM硬貨預払料金一覧表の部分を抜粋して示す。

ATM 硬貨預入料金のご案内

ATMでの硬貨を伴うお預入れは、料金がかかります
 ※紙幣のみの場合、料金はかかりません

取り扱い	硬貨取扱枚数	料金
お預入れ	1～25 枚	110 円
	26～50 枚	220 円
	51～100 枚	330 円

※[確認]を押下すると、取引が確定し、取消できません
 ※硬貨取扱枚数に応じた料金がかかりますので、ご注意ください
 ※料金には消費税(地方消費税を含みます)が含まれています
 ※貯金担保自動貸付・口座貸越による自動融資をご利用中の場合は、枚数にかかわらず110円です

画面番号【11】で、「確認」ボタンを押した。

画面番号【12】で、しばらく待つ。

画面番号【13】で、通帳を受け取った。
明細票も出てきたので受け取った。

ご利用明細票

お取扱日	店 番	お取引内容
07-03-26	43051	***
記 号	番 号	
*****	*****1811	
取扱番号	お取引金額	
N173	***	
42P1	残 高	
料金		*110円

金融機関全体の取り組みとして、お客さま情報の定期的な確認をお願いしております。当行「お客さま情報の提出等」からの回答にご協力をお願いいたします。

財布を忘れても大丈夫、ゆうちょ通帳アプリでらくらくATM入出金！

ご利用いただきましてありがとうございました。

ゆうちょ銀行

通帳（下記写真）では、15 欄と 16 欄に記入された。

画面番号【11】で、「確認」ボタンを押した。

画面番号【12】で、しばらく待つ。

画面番号【13】で、通帳を受け取った。
明細票も出てきたので受け取った。

ご利用明細票

お取扱日	店 番	お取引内容
07-03-26	43051	***
記 号	番 号	
*****	*****1811	
取扱番号	お取引金額	
N174	***	
42P1	残 高	
料金		*220円

金融機関全体の取り組みとして、お客さま情報の定期的な確認をお願いしております。当行「お客さま情報の提出等」からの回答にご協力をお願いいたします。

財布を忘れても大丈夫、ゆうちょ通帳アプリでらくらくATM入出金！

ご利用いただきましてありがとうございました。

ゆうちょ銀行

通帳（下記写真）では、17 欄と 18 欄に記入された。

(ア)と(イ)の預け入れの結果を示す、通帳の記載

年月日	取扱店	お 預 り 金 額	お 支 払 金 額	現在高(貸付高)
7-03-26	43051	300	通 帳	*66,090
		硬貨料金	110	*65,980
7-03-26	43051	300	通 帳	*66,280
		硬貨料金	220	*66,060

○ 現在高(貸付高)の金額に－(マイナス)がある場合は貸付高を表します。
○ 通帳をATM(現金自動預払機)に挿入するときは、矢印の方向に挿入してください。