

〔発表文〕株式会社ゆうちょ銀行に対する要望書等の送付について 2025年5月12日

適格消費者団体である特定非営利活動法人「ひょうご消費者ネット」は、2025年5月9日、株式会社ゆうちょ銀行のATMにおける「ATM硬貨預払料金」の徴収に関する問題について、下記の要望書などを送付しました。

- ① 株式会社ゆうちょ銀行に対して、「要望書」
- ② 金融庁長官に対して、「行政手続法第36条の3に基づく申出書」

1. 問題の所在

株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」と略する）は、2022年1月から、ATMを利用して貯金の預け入れまたは払戻し（以下「預け入れ等」と略する）をする際に、硬貨が含まれる場合には1回110円から330円の「ATM硬貨預払料金」を徴収している（下表を参照）。

〔表〕ゆうちょ銀行のATM硬貨預払料金と、窓口で預け入れ等をする際の硬貨取扱料金の金額

ATM 硬貨預払料金		
	硬貨枚数	料金
預け入れ	1～25枚	110円
	26～50枚	220円
	51～100枚	330円
払戻し	硬貨枚数	料金
	1枚以上	110円

郵便局の窓口の硬貨取扱料金		
	硬貨枚数	料金
預け入れ・ 払戻し	1～100枚	無料
	101～500枚	550円
	501～1,000枚	1,100円
	1,001枚以上	500枚ごとに550円 加算

（ゆうちょ銀行パンフレット「料金一覧」より作成）

ゆうちょ銀行の他の取引（払込み、振替、振込み）では、ATMを利用した料金の方が、郵便局の窓口を利用した料金より安い。消費者の間では「ATMの方が安い」ことが常識であるが、貯金の預け入れ等の取引の硬貨の取扱いにおいては、常識とは逆に、「ATMでは有料」で、「窓口では（硬貨100枚までは）無料」とされている。

ところが、ATMコーナーの掲示、ATMの画面等ではこのことが消費者に知らされていない。また、ATMの操作の最終段階において、ATM硬貨預払料金の金額が特定して明示されない。

2. 「要望書」の骨子

- (1) ATMの音声アナウンス及び画面表示で、消費者に対し、窓口では硬貨100枚までは無料であることを知らせて、ATMを利用するか、窓口を利用するかを選択できるようにすること。
- (2) ATMの操作の最終段階で、その預け入れ等にかかるATM硬貨預払料金が、110円、220円、330円のどれなのかを明示するなどの確認措置を講じること。

3. 「行政手続法第36条の3に基づく申出書」の骨子

この問題は銀行法及び銀行法施行規則に違反する可能性があるため、行政手続法36条の3（処分等の求め）に基づき、金融庁が調査を行い、必要があると認めるときは監督措置をすること。

適格消費者団体 特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット（理事長 鈴木尉久）
〒650-0011 神戸市中央区下山手通5丁目7番11号 兵庫県母子会館2階C
電話 078-361-7201 FAX 078-361-7205 URL : <https://hyogo-c-net.com>