

2025年7月8日

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 様

株式会社ゆうちょ銀行

取締役兼代表執行役社長 笠間 貴之

回答書

貴殿から、2025年5月9日付にて、当行あてに送付いただきました要望書に関しまして、下記のとおりご回答申し上げます。

記

【ご要望1】

ATMの操作の早い段階から、窓口硬貨取扱料金を含め、消費者に対し必要な情報を提供し、自主的かつ合理的な選択の機会を確保すること。

【回答1】

ATM硬貨預払料金や窓口での硬貨取扱料金につきましては、当行店舗・郵便局の貯金窓口に配備している料金一覧や当行Webサイトで広く周知しているほか、ATMでの硬貨を伴うお預け入れ・お引き出しの際は、ATM画面上にATM硬貨預払料金の料金表を表示しております。

そのため、当行といたしましては、法令に則った情報提供を実施しており、硬貨を伴うお預け入れ・お引き出しをご利用いただく際は、お客さまご自身で選択された方法により、お取引を行っていただいているものと考えておりますが、ご指摘は真摯に受け止め、お客さまに対して、より分かりやすいご案内ができるよう努めてまいります。

【ご要望2】

ATMの操作の最終段階で、消費者の錯誤を防止するため、ATM硬貨預払料金を特定して明示したうえで、消費者が当該預け入れ等の取引をする意思の有無について、電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律に則った確認措置を講じること。

【回答2】

ATMで硬貨を伴うお取引をいただく際は、ATM画面上に「硬貨を伴うお預入れ／お引出は、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」と表示し、ATM硬貨預払料金表を表示しております。

また、当該料金表の表示画面において、「[確認]」を押下すると、取引が確定し、取消できません」と表示したうえで、[確認] ボタンを押下しないとお取引が先に進まない

設計としており、同画面上に〔取消〕ボタンを設け、お取引の中止を可能としております。

このように、ATM硬貨預払料金表を表示したうえで、電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律に則った一定の確認措置を講じていることから、当行といたしましては、法令違反には当たらないものと認識しておりますが、ご指摘を踏まえ、お客さまに対して、より分かりやすいご案内ができるよう、対応可能な範囲で検討を行ってまいります。

以上

お
問
い
合
わ
せ
先

株式会社 ゆうちょ銀行
お客さまサービス統括部
TEL : 03-3477-0111 (代表)
(平日 9:00~17:00)

整理番号 049