

2025年10月21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9月22日付にて、当行あてに送付いただきました質問書
に関しまして、下記のとおりご回答申し上げます。

記

ATM硬貨預払料金に関するATM画面および音声案内の改修には、大規模な
システム開発を伴うことから、現時点で実施時期をお約束することはできませんが、
より分かりやすいご案内ができるよう、引き続き検討してまいります。

なお、ATMコーナーの案内板やデジタルサイネージに表示しているATMのご案内
につきましては、2025年度内を目途に、「ATMと窓口では、硬貨を伴うお預け
入れ・払い戻しの料金が異なる」旨の記載を追記する対応を進めてまいります。

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 265