

2025年（令和7年）9月22日

金融トラブル連絡調整協議会

（事務局）

金融庁金融トラブル解決制度推進室長 高島さや香 様

（委員）

消費者庁地方協力課長 赤井久宣 様

国民生活センター審議役 浦川有希 様

東京都消費生活総合センター所長 小菅秀記 様

日本司法支援センター本部第一事業部情報提供課長 山口昭典 様

全国消費者団体連絡会政策スタッフ 大出友記子 様

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会元理事 唯根妙子 様

全国消費生活相談員協会参与 渡邊千穂 様

全国銀行協会金融ADR部長 寺内美穂子 様

アンダーソン・毛利・友常法律事務所 斎藤輝夫 様

東京合同法律事務所 坂 勇一郎 様

学習院大学大学院法務研究科教授 神作裕之 様

メディアエーターズ代表理事 田中圭子 様

上智大学法学部教授 森下哲朗 様

京都大学大学院法学研究科教授 山田文 様

金融庁監督局総務課長 木村隆 様

金融庁金融サービス利用者相談室長 森田哲次 様

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

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <https://hyogo-c-net.com>

ご 依 頼

当法人は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

このたび、金融トラブル連絡調整協議会の事務局、委員の方にご依頼の件がございま

すので、文書を差し上げます。

近年、金融機関で預金の預け入れや払い戻しを行う際に硬貨を伴う場合、金融機関が硬貨の取扱い手数料を徴収するようになってきました。

そこで、当団体が2025年3月、ゆうちょ銀行を含む銀行6行について、硬貨取扱い手数料を徴収する場合や、徴収金額を調査しました。

ゆうちょ銀行については、郵便局の窓口で硬貨を伴うときは硬貨100枚までは手数料が無料であるのに対し、ATMで硬貨を伴うときは硬貨1枚から手数料が徴収されていることが分かりました。他の金融機関とは異なる仕組みです。

これは、消費者が従来もっている「手数料は窓口よりATMの方が安い」という常識に反するものです。当団体の会員はまさかこんなことになっているとは知りませんでした。窓口では手数料が無料であることを知らずにATMで硬貨を預けて手数料を徴収された経験を持つ者もいました。いわゆる少額多数の消費者被害に当たるといえましょう。

当団体は、金融機関が硬貨取扱い手数料を徴収することは市場の競争に任せればよいと考えますが、それは消費者に対する情報提供が適切に行われたうえでの競争であることはいうまでもなく、ゆうちょ銀行のATMの硬貨取扱い手数料の説明には改善が必要だと考えました。

そこで、当団体は、2025年5月9日付けでゆうちょ銀行に要望書を送付しました（要望書を同封いたします。なお、当会の調査結果を別紙1～別紙4に添付します）。

これに対して、ゆうちょ銀行から2025年7月8日付けで回答書が届きました（回答書を同封いたします）。

（以上の経過は当団体のウェブサイトの「申入れ・差止め請求」の欄に掲載）

ゆうちょ銀行から届いた回答書には、前向きな姿勢は記されていますが、すぐATMにおける情報提供の改善、例えば画面及び音声アナウンスの改修などに着手するとは記されていません。そこで当面、ゆうちょ銀行のATMでは、従前の状況が続くであろうと予想されます。

ゆうちょ銀行のATMは、ユニバーサルサービスを標榜する郵便局に設置されています。ここで、多数の消費者が重要な情報を知らされないまま貯金の取引を行っている現状は、金融トラブルの一つの面であると考えられます。

この問題が迅速に改善されるようにご尽力いただけるよう、ご依頼申し上げます。