

## 個人のお客さまへのサービス

東京スター銀行は、お客さまに人生の見通しをつけていただくために、ご相談業務に特化した店舗やオンラインでご相談いただけるサービスを整備し、一生を見通した「お金の未来診断」やユニークな商品・サービスを通じて、「身近で信頼できる相談相手」として、お客さま一人ひとりに最適な解決策をご提案しています。

### 東京スター銀行の「フィデューシャリー・デューティー」 見通しを。あなたの人生に。

東京スター銀行は、お客さまのサポーターとして、  
お客さまの課題解決に全力で取り組むことをお約束いたします。

全行員が「徹底的なお客さま目線」を持つ

お客さまの課題をお客さまと共有する

お客さまの相談相手として課題の解決策を考える

「身近で信頼できる相談相手」として、継続的なサポートをする

フィデューシャリー・デューティーの実践と「身近で信頼できる相談相手」  
となれる人材を継続的に育成する

2020年9月からは、新たに保険相談を開始し、預金や投資信託、ローン相談に加え、相続対策や生命保険の見直しもオンラインでのご相談が可能となったほか、ハード面の機能も向上し、より快適にご相談いただけるようになりました。ご自宅から相談できる利便性や担当者の顔が見える安心感、密を避けながら対面で相談できる点をご評価いただき、2020年のご相談件数は、前年の約3倍となりました。このような急速なニーズの高まりを受け、2021年4月には専門スタッフを増員し体制を強化しました。今後は、店頭やインターネットバンキングとあわせ、さらに質の高いサービスを提供してまいります。



ご自宅を担保に

住み続けることができます。

ご返済

ご契約終了時

55歳以上 84歳以下

お客さま

55歳以下

毎月のお支払いはご利用された分のお利息だけ  
※利息と元金別の借入

ローン残高のご返済はおくなりになった後6か月以内に

- ## ■ 新たに「代理人特約」を制定

## ■ 中京銀行との提携

広がる東京スター銀行の地域金融機関との  
リバースモーゲージ提携

