

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(Trusted Advisor)」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。



担当者の顔が見える「オンライン相談」のご利用者が増加

2019年8月、パソコンやタブレットの画面上で担当者と一緒に資料や動画を確認しながらご相談いただける「オンライン相談」を開始しました。銀行に行かなくてもご自宅でお金の相談が簡単にできるサービスで、ご相談後にそのままお電話やインターネットバンキングでのお取り扱いも可能です。「オンライン相談」のご利用者の増加を受け、2020年5月には、「オンライン相談」の空き時間をお客さまにあらかじめご確認いただける予約システムを導入しました。「オンライン相談」を多くのお客さまに便利にご利用いただけるように、引き続き体制を整えてまいります。



リバースモーゲージ国内シェアNo.1

英国のグローバル市場調査会社・ユーロモニター社 (Euromonitor International Ltd.) ※より、リバースモーゲージにおいて2019年の新規融資実行額および2019年末の融資残高について国内シェアNo.1※の認定を受けました。「小額からご利用可能」「資金使途が自由」「戸建てだけでなくマンションも対象」などの使いやすさでご好評いただいているリバースモーゲージ「充実人生」は、累計ご利用者数が1万3,000人を超え、融資残高も1,250億円を突破しています(2020年3月末時点)。

※ユーロモニター社は世界80カ国以上に専属調査員を有する国際市場調査のリーディングカンパニーです。同社が、日本国内でリバースモーゲージローンを販売する全金融機関対象に、2019年の同商品における新規融資額ならびに2019年末時点の融資残高(住宅金融支援機構の提供するリ・バース60を利用した商品を含む)を集計する調査を、公開資料の確認、金融機関や識者とのインタビューなどを基に実施しました。



「WealthNavi for 東京スター銀行」を提供開始

ウェルスナビ株式会社と提携し、2020年4月から「WealthNavi for 東京スター銀行」の提供を開始しました。当行のお客さま向けにカスタマイズした同サービスは、最低投資額を10万円に設定し、主にインターネットバンキングをご利用のお客さまに、資産形成のための投資対象の一つとしてご検討いただけるようにしました。



後見制度支援預金特約の取り扱いを開始

2019年12月から、成年後見制度を利用されているお客さまを対象にした「後見制度支援預金特約」の取り扱いを全店(アドバイザープラザを含む)で開始しました。本特約は、家庭裁判所が発行した指示書に基づいてご利用いただくことができ、本特約付き口座※1の払い戻し、ご解約などのお取り引きは、指示書に限定された取り扱いとなるため、成年被後見人ご本人さまの預金を安全に保全することができます。あわせて、日常生活に必要な資金は、同指示書に基づき、当行の自動振込をご利用いただくことで、日頃お使いの同一名義の「生活資金用口座」※2へ定期的に振り替えることが可能です。

なお、本特約付き口座の開設手数料や維持手数料は無料で、自動振込をご利用いただく際の自動振込取扱手数料や振込手数料も無料としています。

※1 通常の普通預金口座だけでなく、普通預金[決済用]口座もお選びいただけます。

※2 当行の口座だけでなく他金融機関の預金口座も設定できます。