

2026年3月17日

お客さま各位

株式会社東京スター銀行

**【重要】東京スターダイレクト等にアクセスしづらい事象に関するお知らせ**

いつも東京スター銀行をご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在、当行の東京スターダイレクト（インターネットバンキング）等において、一部のお客さまにおいて画面が表示されにくいなど、ご利用しづらい状況が生じております。日頃よりご利用いただいているお客さまには、ご不便をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

**【発生日時】**

2026年3月16日（月）以降、継続中

**【対象サービス】**

- ・東京スターダイレクト（個人向けインターネットバンキング）
- ・東京スター銀行スターダイレクトアプリ
- ・Web口座開設申し込みフォーム（マイナンバー認証）
- ・ワンタイムパスワードアプリ
- ・東京スター銀行ホームページ為替レート表示

**【事象の内容】**

ログイン画面が表示されない、または画面表示までに時間を要する場合があります。

現在、原因の確認を進めておりますが、当行のシステムに起因する障害は確認されておられません。一部の環境において、Wi-Fiをご利用中に同様の事象が発生する場合があります。が分かっております。

※なお、Wi-Fi環境でのご利用時に必ず発生するものではありません。

**【お客さまへのお願い（対処方法）】**

お手数をおかけし誠に恐れ入りますが、Wi-Fiからモバイル通信（4G、5G）へ切り替えていただくことで、通常どおりご利用いただける場合があります。

上記の方法でもご利用いただけない場合には、恐れ入りますが、お近くのセブン銀行 ATM 等のご利用もご検討くださいますようお願い申し上げます。

今後、状況に進展があり次第、本ページにてご案内いたします。

**【本件に関するお問い合わせ先】**

東京スターダイレクトサポートデスク

0120-595-733

受付時間：平日 9:00～17:00