

平成 22 年 3 月 12 日

各位

住友信託銀行株式会社

金融円滑化に関する基本方針及び体制の概要について

住友信託銀行株式会社（取締役社長 常陰均、以下「当社」といいます。）は、「お客さまの資金・資産に関する課題の的確な解決と、金融市場・資産市場の発展を支える上質な商品・サービスの提供を通じて、経済・社会の持続的な成長に貢献する」ことを経営方針の第一に掲げてまいりましたが、中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律の施行なども踏まえ、金融機関の業務の公共性および社会的責任に照らし、「金融円滑化管理方針」を制定し、体制の整備を行いましたので、その概要を以下の通り公表いたします。

この体制の下、基本方針を役職員に周知徹底し、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行とこれらを通じた雇用の安定、また、住宅ローンをご利用のお客さまなどの生活の安定に資する、適切かつ積極的な金融仲介機能を十全に発揮してまいります。

1. 基本方針の概要

(1) 基本的な考え方

お客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくことは、金融機関の最も重要な役割の一つであり、金融機関には、適切なリスク管理態勢の下で、金融仲介機能を適切かつ積極的に発揮していくことが強く期待されています。当社では、この期待に応え、金融仲介機能を積極的に発揮していくために、金融円滑化にかかる基本方針を以下のとおり定めております。

(2) 取り組み方針

お客さまからの新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、これに真摯に対応し、お客さまのご事情をきめ細かく把握したうえで、適切な審査（お借入条件の変更等を行った後の資金供給等に関する適切な審査を含みます。）を実施し、迅速な検討・回答に努めるなど、適切に対応してまいります。

お客さまに対する経営相談やお客さまの経営改善に向けたお取り組みに関するご支援を積極的に行ってまいります。

お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力の向上に資する研究、職員等への研修・指導等に努めてまいります。

新規のお借入やお借入条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまに適切かつ十分にご説明します。やむを得ずお断りする場合には、お客さまとのそれまでのお取引内容やお客さまのご経験等を踏まえ、お客さまのご理解とご納得を得られるよう、具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めます。

新規のお借入やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからの問い合わせ、ご相談、ご要望及び苦情に対して、適切かつ十分に対応します。

中小企業のお客さまから特定認証紛争解決手続(産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法第2条第26項に規定する特定認証紛争解決手続(以下「事業再生ADR手続」といいます。))の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者(同条第25項に規定する特定認証紛争解決事業者)より当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めます。

企業再生支援機構からの債権買取申込み又は事業再生計画に従って債権の管理又は処分をすることの同意の求めがあった場合には、適切に対応します。また、同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等に適切に協力するよう努めます。

中小企業のお客さまからのお借入条件の変更等のお申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ってまいります。

住宅ローンをご利用いただいているお客さまからのお借入条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ってまいります。

(3) 円滑化への取り組み体制の概要

「金融円滑化管理方針」に沿った円滑な資金供給を図るため、以下の通り、体制を整備しております。

取締役会は金融円滑化に関する方針を策定し、信用リスク管理や顧客保護等管理の方針との整合性も確保したうえで、社内に周知します。また、取締役会は、金融円滑化管理に関する管理部署の設置や人員の配置・権限の付与などに関する方針を策定するとともに、経営会議や金融円滑化管理担当役員に対する役割や責任の明示を行います。さらに、金融円滑化管

理の状況に関する報告・承認の態勢を整備したうえで、その報告などを踏まえて必要に応じてこれらの体制の見直しを実施します。

経営会議は取締役会が定めた方針に則り、必要な社内規則の承認、金融円滑化管理に関する管理部署の設置と知識と経験を有する人員の配置および権限の付与などにより、態勢を整備します。また、金融円滑化管理の状況に関する報告を踏まえて、必要に応じてこれらの体制の見直しを行います。

当社の役員は金融円滑化が金融機関の信頼の維持業務の健全性・適切性の確保のために必要不可欠であることを十分に認識し、お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善へのご支援を含め、金融円滑化を重視してまいります。また、各役員の担当業務に関して、金融円滑化を図る上での留意すべき問題点を認識し、各業務の適正な運営に万全を期しております。

平成 21 年 12 月 4 日に新たに設置した金融円滑化管理の担当役員は、金融円滑化管理の重要性を十分に理解し、当社の金融円滑化管理の状況を的確に認識して、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けて、方針及び具体的な方策を検討いたします。さらに、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けたお取り組みを積極的にご支援する方針および具体的な方策を検討いたします。

2. お借入条件の変更等に関するお申込みへの対応状況を適切に把握するための体制の概要

当社では、金融円滑化に適切に対応するとともに、その対応状況を適切に把握するために、平成 21 年 12 月 4 日より以下の体制を整備しております。

当社では、ホールセール事業統括役員、リテール事業統括役員、コンプライアンス統括部統轄役員の 3 役員を円滑化管理の担当役員としております。ホールセール事業統括役員とリテール事業統括役員は、主として適切な金融円滑化管理運営態勢の整備・確立に向けた方針・施策を検討・推進してまいります。コンプライアンス統括部統轄役員は主として金融円滑化管理運営の状況の分析と、方針策定プロセスの有効性検証・改善提案等を行います。

金融円滑化に関する全社的情報の共有や対応協議等を行う組織として、金融円滑化管理担当役員と関係する本部各部の部長等で構成される「金融円滑化部会」を設置し、管理運営状況の分析・評価やプロセスの有効性検証などを行います。

当社における金融円滑化の管理部署として、ホールセール事業とリテール事業の共管で「金融円滑化推進室」を設置し、中小企業のお客さま向けのご融資や住宅ローンの円滑化に関する企画・立案を行い、お客さまからの各種ご相談やお申込みに適切にお応えしていくための体制の構築や各店部に対する周知・指導・監督を行います。また管理運営状況を調査し、報告を行います。

当社における金融円滑化管理全般を統括する責任者として、金融円滑化推進室長とコンプライアンス統括部長を当社の「金融円滑化管理責任者」としてしています。金融円滑化推進室長は社内規則の整備やその周知徹底、円滑化に関連する情報の収集と分析、金融円滑化管理運営体制の構築・指導・監督等を行います。コンプライアンス統括部長は、円滑化に関する対外的な開示や報告に関する態勢を確立し、金融円滑化管理運営状況の実効性検証や改善の提言等を行います。また、金融円滑化管理責任者は金融円滑化管理の状況について、取締役会および監査役に定期的に報告することとしています。

営業店部における態勢

全営業店部に「金融円滑化責任者」を配置して、金融円滑化管理責任者や本部各部と各営業店部との連携を推進するとともに、お客さまからのご相談等に適切に対応するために各営業店部における体制を推進しています。

3. お借入条件の変更等に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 苦情相談窓口

当社ではお客さまからの苦情相談を受け付ける窓口として、お客さまサービス推進室を設置しております。

お客さまからのお借入条件の変更等に関する苦情は、お客さまサービス推進室にてお受けし、迅速な対応を実施します。

窓口名： お客さまサービス推進室

電話番号： 0120 328 682（フリーダイヤル）

受付時間： 9：00～17：00（銀行休業日をのぞく 月～金曜日）

(2) 営業店部による苦情の受付

お客さまからの苦情相談は営業店部においてもお受けしております。全営業店部に配置した「金融円滑化責任者」が中心となり、お客さまへの適切かつ十分な対応に努めることとしております。

4. お客様の事業の改善または再生のためご支援を適切に行うための体制の概要

当社では、「金融円滑化管理方針」において、お客様に対する経営相談・経営指導及びお客様の経営改善に向けたお取り組みに関するご支援を適切に行うことを定め、主に以下の取り組みを積極的に行っております。

(1) 事業改善・再生支援等の取り組み

営業店部は経営再建計画の策定が必要なお客様に対しては、再建計画策定に向けて、所管審査部署と十分協議のうえ、経営相談・経営指導等により真摯に議論を重ね、計画策定を積極的にご支援いたします。

営業店部は策定された経営再建計画については、その後の状況を定期的に検証し、計画を下回った場合でも、機械的・画一的に判断せず、所管審査部署と十分協議のうえ、その要因分析を行い、必要に応じて適切な助言を行ってまいります。

(2) 経営相談を必要とするお客様への対応

営業店部はお客様にきめ細かな経営相談・経営指導を行うと共に、ホールセール企画部、企業情報部と協議の上、ビジネスマッチングやM&Aに関する情報等を活用したご支援を行ってまいります。

延滞等がある場合、営業店部はその発生原因分析を行い、適時に相談を受けて、所管審査部署と協議の上、適切な助言を行ってまいります。

営業店部はシンジケートローン等について、コベナンツを機械的・形式的に取り扱うことなく、仮にコベナンツに抵触した場合であっても、お客様の経営実態や再建可能性について所管審査部署とも十分協議・検討し、お客様からのご相談に適切に対応し、関係他金融機関とも協力して一体的な対応に努めます。

(3) お借入条件の変更等を実施したお客様へのご支援等の取り組み

営業店部はお借入条件の変更等を行ったお客様に対する適切な信用供与に努めます。

お借入条件の変更等実施後の経営状況及び業況の把握、経営改善計画の進捗状況の管理等につき、所管審査部署・営業店部が十分なすりあわせの下で、フォローアップ事項を決定します。

フォローアップ事項、経営状況等に改善が認められない場合、営業店部・所管審査部署が協議し、関係各部の機能も駆使して、経営改善に資する適切な助言を行ってまいります。

営業店部はお借入条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みを謝絶することは厳に慎みます。

以上