

金融円滑化に関する基本方針および体制の概要について

三井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、銀行としての社会的責任と公共的使命を踏まえ、「金融円滑化に関する基本方針」を制定し、体制の整備を行っておりますので、その概要を以下の通り公表いたします。

この体制の下、基本方針の内容を役員および社員に周知徹底し、健全かつ適切な業務運営の確保に配慮しつつ、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発揮してまいります。

1. お借入条件の変更等に係る対応方針の概要

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、金融円滑化に関する基本方針を以下の通り定めております。

(1) 金融円滑化に関する基本方針の概要

- ①お客さまからお借入のご相談・お申し込み、又はお借入条件の変更等のご相談・お申し込みがあった場合には、これを真摯に受け止め、お客さまのご事情を十分に検討させていただくうえで、適切かつ迅速にその解決に努めてまいります。
- ②お借入条件の変更等を行ったお客さまから所要資金のお借入のご相談・お申し込みがあった場合には、これを真摯に受け止め、お借入条件の変更等を行ったことのみをもって、ご相談・お申し込みをお断りすることはいたしません。
- ③お借入条件の変更等のお申し込みのあったお客さまにおいて、お客さまが他の金融機関等とお取引がある場合には、お客さまの同意を前提に、守秘義務ならびに個人情報の取扱いに十分留意しつつ、お取引金融機関等との緊密な連携を図るよう努めてまいります。
- ④お客さまからのお借入条件の変更等のご相談・お申し込みをやむを得ずお断りする場合には、可能な限り、時間的な余裕をもって行うとともに、これまでのお客さまのお取引の内容に照らして、お客さまのご理解とご納得を得られるよう十分な説明を尽くしてまいります。

- ⑤お客さまからのお借入に関するお問い合わせ、ご相談、ご意見・ご要望、苦情については、適切かつ迅速な対応に努めてまいります。
- ⑥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25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24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行うよう努めてまいります。
- ⑦地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申し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、適切に対応するよう努めてまいります。
- また、当該同意にかかる事業再生計画について、お借入条件の変更等に適切に協力するよう努めてまいります。
- ⑧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支援を積極的に行ってまいります。
- ⑨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。
- ⑩「経営者保証に関するガイドライン」を尊重し、お客さまと保証契約を締結する場合などには、誠実かつ柔軟な対応に努めてまいります。

（2）金融円滑化への取組み体制の概要

「（1）金融円滑化に関する基本方針」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。

- ①取締役会は、上記基本方針のもと、金融円滑化管理に関する基本事項ならびに社内体制の整備等について、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、「金融円滑化管理規程（以下、「管理規程」といいます）」を制定し、同規程の内容を役員および社員に周知徹底しております。

- ②取締役会は、管理規程において、金融の円滑化を当社における経営上の最重要課題と位置付け金融円滑化管理を統括するとともに、適正な金融円滑化の実現に向けた管理態勢、社内体制の整備を行っていくことを定めており、当社の金融円滑化管理全般の状況の適切な把握・管理や金融円滑化に関するコンプライアンス態勢、顧客保護態勢、審査管理態勢の強化を目的として、後記記載のとおり金融円滑化管理担当役員、金融円滑化委員会、金融円滑化管理責任者を設置し、金融円滑化管理に係る関連部署を含め、役割を定めております。
- さらに、金融円滑化管理担当役員からの金融円滑化への対応状況の報告を踏まえ、必要に応じて、重要な規定や体制の見直しを実施する等、経営陣の主体的な関与のもと、役員および社員が一体となって、金融円滑化への取り組みを推進していくこととしております。

2. お借入条件の変更等に関するお申し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、お客さまからのお借入条件の変更等のお申し込みへの対応状況を適切に把握するために、以下の体制を整備しております。

- ①当社では、コンプライアンス統括部統括役員、ホールセール事業統括役員、リテール事業統括役員を金融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括役員は、主として金融円滑化管理運営の状況の分析、方針策定プロセスの有効性検証・改善提案等を行います。
- ②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「金融円滑化委員会」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。
- ③金融円滑化管理担当役員の包括的な指示のもと、金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する責任者として、コンプライアンス統括部長、ホールセール企画部長、ローン業務推進部長を当社の「金融円滑化管理責任者」としております。
- コンプライアンス統括部長は、主として、管理運営状況の実効性検証や改善提言等を行います。ホールセール企画部長およびローン業務推進部長は、主として関係各部と協働して社内規則の整備やその周知徹底、金融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。
- ④コンプライアンス統括部は、管理運営状況の実効性検証や改善提言等を行い、金融円滑化管理の状況について定期的に取り締り役会などへ報告を行います。また、ホールセール企画部とローン業務推進部にそれぞれ「金融円滑化推進室」を設置し、お客さまからの各種ご相談やお

申し込みに適切かつ十分にお応えしていくための体制整備や各営業店に対する周知、指導、監督を行います。

⑤全ての営業店に「金融円滑化責任者」を配置して、金融円滑化管理責任者と連携するとともに、各営業店において、お客さまからのご相談等に適切に対応する体制を整備し、適切に運営しています。

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

当社では、金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談に適切かつ迅速に対応するために以下の取り組みを実施しております。

(1) お借入条件の変更等に関するご相談窓口

お客さまからのお借入条件の変更等に関するご相談は、各営業店にて承っております。

また、住宅ローンのお借入条件の変更等に関するご相談に関しては、専用ダイヤルでも承っております。

上記各窓口において承ったお客さまからのお借入条件等に関するご相談に対しては、お取引店の担当者が、お客さまのご契約内容やご事情を十分に検討させて頂いたうえで、適切かつ迅速に対応いたします。

なお、専用ダイヤルでのお借入条件の変更等に関するご相談受付窓口は以下のとおりです。

受付窓口	ご利用いただけるお客さま	ご利用時間
個人ローンご返済相談 受付デスク	住宅ローンをご利用のお客さま 事業者ローンをご利用のお客さま 専用ダイヤル番号：0120-682-647	平日 9：00～17：00

・専用ダイヤルは、土日、祝日、振替休日など、銀行休業日はご利用できません。

(2) 金融円滑化に関する苦情窓口

金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談は、各営業店ならびに本部の苦情相談専用窓口にて承っております。

金融円滑化に関する苦情相談に関しては、お取引店の「コンプライアンス担当者」若しくは本部の苦情相談専用窓口である「お客様サービス室」までお申出ください。

また、お客様サービス室では、当社ホームページでの苦情相談も承っております。

お客さまからの金融円滑化に関する苦情相談につきましては、本部・営業店ともに、これを真摯に受け止め、誠意をもって迅速かつ適切・十分な対応に努めてまいります。

金融円滑化に関する苦情に関しては当社全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

なお、本部における金融円滑化に関する苦情の受付窓口は以下のとおりです。

受付窓口	ご利用いただけるお客様	ご利用時間
専用ダイヤル (窓口：お客様サービス室)	中小企業のお客様 ビジネスローンをご利用のお客様 住宅ローンをご利用のお客様 事業者ローンをご利用のお客様 専用ダイヤル番号：0120-328-682	受付時間：9:00～17:00 (銀行休業日をのぞく月～金曜日)
ホームページ	中小企業のお客様 ビジネスローンをご利用のお客様 住宅ローンをご利用のお客様 事業者ローンをご利用のお客様	24時間受付

4. 中小企業のお客様の事業の改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- ①当社は、「金融機能と信託機能を駆使して社会のニーズに応え、国民経済の発展に寄与していく」との基本的な考え方のもと、これまで信託銀行として培ってきたノウハウを活用し、お客様の経営・財務戦略上のニーズに幅広くお応えできるよう、適切なサービスとソリューションを積極的にご提供してまいります。
- ②お借入条件の変更等を行ったお客様の経営状況や経営再建計画の進捗状況を継続的に確認するとともに、本部と営業店が連携し、必要に応じて社外の専門家の協力等を活用しながら、経営相談・経営指導、経営再建計画の策定支援を行う等、お客様の実情を踏まえた事業改善・再生に向けた支援等の取り組みを行うよう努めてまいります。
また、営業店においては、きめ細かな経営相談等の一環として、「ビジネスマッチング」、「M & A」、「事業承継」、「保有不動産の有効活用」などお客様の幅広い経営課題解決ニーズへのサポートを積極的に行ってまいります。
- ③営業店は延滞等がある場合、その発生原因分析を行い、お客様から適時に相談を受けて、所管審査部と協議の上、適切な助言を行ってまいります。
- ④営業店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。
- ⑤営業店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、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し込み

を謝絶することは厳に慎みます。

以上