

## 金融円滑化に関する基本方針及び体制の概要

弊行は従前より、中小企業及び個人のお客様<sup>1</sup>からご返済条件の変更等に関するお申込みをいただいた場合は、弊行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意し、お客様の申込み・相談があった場合には他の金融機関と連携しつつ、お申込みに至った背景やご事情、財産その他の状況を総合的に勘案し、ご返済条件を変更させていただくなど、ご返済の負担軽減に向けて、積極的かつ柔軟にご相談を承るよう努めてまいりました。

弊行では、金融円滑化法期限到来後においても、上記方針に変わりはなく、お客様の申込み・ご相談には引き続き真摯に対応してまいります。

### 1. 金融円滑化に関する対応措置に関する基本方針

#### (1) 一般方針

- お客様より新規融資または債務の弁済負担軽減等の申込みやあるいは申込みに関する相談を受けた場合には、弊行は、当該申込み等を妨げたりまたお客様の意思に反してそれを取り下げさせたりすることのないよう、真摯に申込み等を取扱うものとします。
- お客様から債務の弁済負担軽減等の申込みを受け、それを受諾する場合に追加の条件等が発生した場合には、弊行はそれをお客様に速やかに通知しまた適切にその理由を説明するものとします。
- お客様から債務の弁済負担軽減等に関する申込みを受け、それを謝絶しなければならない場合、弊行はこれまでのお客様との取引関係、お客様の経験や知識等を踏まえ、謝絶の理由を可能な限り具体的にかつ丁寧に説明を行うものとします。
- お客様から債務の弁済負担軽減等に関する申込みを受け、それを審査する場合には、弊行は、弊行の貸出方針やその関連規程に従い審査を行います。
- 信用供与に際して、弊行は必要とされる諸条件を勘案して審査を行い、貸付条件の変更等の履歴があることのみを理由に、新規融資や貸付条件の変更等の申込みの謝絶を行うことはいたしません。

<sup>1</sup> 2015年11月、弊行は吸収分割により株式会社 SMBC 信託銀行に対して弊行が営む個人金融事業に関する権利義務を継承させることに致しました。

## (2) 中小企業者のお客様に対する基本方針

中小企業者のお客様に対しては、一般方針に加え以下の方針を適用するものとします。

- お客様から新規融資または債務の弁済負担の軽減等に関する申込みあるいは申込みに関する相談を受けた場合には、これを真摯に議論するものとします。
- お客様が経営再建計画の策定意思をもって、弊社に対して当該計画の策定等に関する支援の依頼を行った場合には、そのような計画の策定のための支援を行い、また業務改善計画の策定や実施についてお客様との間で真摯に検討を行うものとします。
- お客様により経営再建計画が策定された場合には、必要に応じお客様に対し助言を行うとともに、当該計画の進捗状況について管理を行うものとします。
- 他の金融機関(政府系金融機関を含み、信用保証協会が関与している場合にはこれも含まれます)に対しても債務を有しているお客様から債務の弁済負担の軽減等に関する申込みを受けた場合には、お客様から文書による同意を取得した金融機関の守秘義務を考慮したうえで、当該申込みについての情報確認を行うために、弊社は、このような金融機関と案件毎に密に連絡をとるよう努めるものとします。
- 債務の弁済負担の軽減等に関する申込みを受けた他の金融機関から当該申込みに関する情報についての照会を受けた場合には、お客様から文書による同意を取得した金融機関の守秘義務を考慮したうえで、弊社は、このような金融機関と案件毎に密に連絡をとるよう努めるものとします。
- お客様から債務の弁済負担の軽減等に関する申込みがあった場合で、他の金融機関(政府系金融機関を含む)が当該お客様の債務の弁済負担軽減等に関する申込みを受諾したことを確認できた場合には、弊社は、お客様の事業の改善または再生の可能性について審査をし、また必要に応じ他の金融機関が申込みを受諾したことを考慮のうえ、可能な限り当該申込みを受諾するように努めるものとします。

## 2. 対応措置を適切に行うための体制整備の概要

### (1) 経営委員会

- 経営委員会及び経営委員会のメンバー(総称して経営委員会と呼びます)は、「中小企業者」等への金融の円滑化が金融機関への信頼の維持に必要であることを認識し、弊社の健全で適切な業務運営を確保し、お客様に対する経営相談や経営指導、経営改善支援のために適切な態勢作りを行うものとします。
- 経営委員会は本「方針」の策定を行うとともに、「中小企業者」等の金融円滑化に関与す

る信用リスク管理担当部署（審査部署及び与信管理担当部署を含みます）、ビジネス部門等の関係部門・部署及びその従業員に「中小企業者」等に対する金融円滑化の重要性について周知徹底を行うものとしします。

- 経営委員会は金融の円滑化管理のために本方針を実施するにあたって、それを主導するものとしします。
- 経営委員会はビジネス部門の業績評価を行うにあたって、本方針との間で齟齬のないように行わなければなりません。
- 経営委員会は「金融円滑化管理責任者」を指名し、金融円滑化管理責任者は円滑な金融のための対応プロセスの管理責任を有するものとし、チーフ・コンプライアンス・オフィサーが金融円滑化管理責任者の役割を担うものとしします。また、経営委員会は、「金融円滑化管理責任者」を通じ、信用リスク管理担当部署や顧客説明管理責任者、あるいはビジネス部門において、金融円滑化管理の実効性が確保されるように努めるものとしします。
- 経営委員会は上記の職責の実行をサポートするものとしします。サポートするに際して、経営委員会は、中小企業等による債務の弁済負担軽減等の申込みの取扱いに関する措置の実施状況の評価を実施し、またそれに対する必要な勧告を行い、弊行が適切に金融円滑化対応を図ることができるよう努めるものとしします。

## (2) 金融円滑化管理責任者とビジネスコンプライアンス各部の部長

- 「金融円滑化管理責任者」は、「中小企業者」等への金融の円滑化に関係する従業員に対して、本方針の内容の周知徹底を図るために、信用リスク管理部署やビジネス部門と協調して行動するとともに、これらの部門と協力して「中小企業者」等に対する金融についての一貫した対応プロセスの管理を行うものとしします。
- 「金融円滑化管理責任者」は、債務の弁済負担軽減等の申込みやそれについての相談をお客様より受けた場合、それらの申込みが適切に取扱われ、また対応がなされるよう態勢の整備を図るものとしします。
- バンキング・コンプライアンス部長（ビジネスコンプライアンス部長）は「金融円滑化管理責任者」の上記二つの役割についてこれをサポートするものとし、有効な管理態勢の確立のために、関係するビジネス部門及びリスク管理部署と緊密に協調を行うものとしします。

## (3) 信用リスク管理担当部署、ビジネス部門とチーフ・エグゼクティブ・オフィサー

- 信用リスク管理部署の中小企業者に対する貸付に対して責任を有する部署は、債務の弁済負担軽減等の申込みの取扱いについて関係するビジネス部門と協調して対処するとともに、信用リスク管理の観点から当該申込みについての審査とそれについての与信判断に第一義的に責任を有するものとしします。

- お客様から債務の弁済負担軽減等の申込みを支店等で受け付けた場合には、速やかに信用リスク管理担当部署およびリスクマネジメント部門長に通知を行い、当該受付部署で申込受付案件の進捗状況管理を行う。ビジネスコンプライアンス部で取扱の適切性の確認を実施することにより、確実にお客様対応を図るものとします。また、返済・利払等が遅延している延滞先に対しては、指針等の趣旨を踏まえ、信用リスク管理担当部署で関連ビジネス部門と協力して、金融円滑化対応に係る説明を行うこととします。
- 与信管理の責任部署である信用リスク管理担当部署は、中小企業者の与信に関しては、一般的に景気感応度が高く、突発的な要因により業況が急激に悪化しやすいという経営上、財務面での特性を踏まえた与信管理を顧客担当部署であるビジネス部門と連携して行うものとします。
- チーフ・エグゼクティブ・オフィサーは担当信用リスク管理部署からの審査と与信判断の結果について、お客様に結果を通知する前に、勧告を受け、このような申込みを受諾するか謝絶するか最終意思決定が行われる前に当該勧告を検討し確認を行うものとします。

### 3. 金融円滑化に係る苦情のご相談窓口

中小企業者のお客様からのご相談及び苦情は、下記「中小企業貸付相談窓口」にて受付けております。ご連絡を受付けたのち、任命された担当者等より折り返しお電話を差し上げ、具体的なお相談及び苦情を承っております。承ったご相談及び苦情は、担当者より信用リスク管理部署へ報告し、適宜検討・対応させていただきます。

<中小企業貸付相談窓口>

電話番号:03-6270-6011

受付時間:月一金曜日 9:00 – 17:00(祝日を除きます)

以上