

2020年10月2日
三菱UFJ信託銀行株式会社

金融円滑化に関する基本方針・体制について

三菱UFJ信託銀行株式会社（取締役社長 長島 巖、以下「三菱UFJ信託銀行」といいます）は、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が金融機関として最も重要な社会的役割の一つであることを認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

以下、基本方針として弊社が制定する「金融円滑化管理方針」、および当該方針に基づき整備している体制について公表いたします。

1. 金融円滑化管理方針の概要

三菱UFJ信託銀行では、金融の円滑化に関する基本方針を定めた「金融円滑化管理方針」を、以下の通り制定しております。

金融円滑化管理方針（概要※）

1. 新規のご融資・お借入条件の変更等のお申込みに対する適切な審査
2. お客さまの経営相談等、経営改善に向けた取組みへの支援
3. お客さまの事業価値を見極める能力の向上
4. 新規のご融資・お借入条件の変更等のご相談・お申込みに対する適切かつ十分な説明
5. 新規のご融資・お借入条件の変更等に関する苦情相談への適切かつ十分な対応
6. 他の金融機関・外部機関等との緊密な連携

※ 全文については、後掲資料をご参照下さい。

本方針の内容を、お客さまごとに、具体的にお示ししますと、次の通りとなります。

【中小企業のお客さま、事業資金（アパートローン等）をお借入の個人のお客さまに向けた対応】

- (1) お客さまからの新規のご融資やお借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまの経営実態等を十分に踏まえたうえできめ細かな検討を行うなど、お客さまに過度の負担をおかけすることのないよう配慮のうえ、お客さまの実情に応じて、迅速かつ的確な融資判断・条件等の検討・回答を行い、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力いたします。

- (2) お客さまからの経営相談等のご要請に真摯に対応するとともに、お借入条件の変更等に関するお客さまとの協議にあたり、お客さまからご要請がある場合には、経営改善計画の策定に向けて可能な限り支援を行うほか、信託機能の提供等を含めて、お客さまの経営改善に向けた取組みを可能な限り支援します。
- (3) 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努め、弊社職員に対する教育・研修、営業店指導等を継続的に実施します。
- (4) お客さまからの新規のご融資やお借入条件の変更等に関するご相談・お申込みに対しては、丁寧にご説明することに心がけ、お客さまに誤解を与えないよう、適切かつ十分な情報をご提供します。
- 特に、お客さまからのお申込み等をお断りする場合には、これまでのお取引関係等を踏まえたうえで、お断りする理由・根拠を示して、可能な限りお客さまのご理解・ご納得をいただけるよう説明に努めます。
- (5) 新規のご融資やお借入条件の変更等に関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情等については、誠意を持って迅速、適切かつ十分な対応に努めます。
- (6) お客さまからのお借入条件の変更のお申込み等について、他の金融機関や政府関係金融機関、信用保証協会、株式会社地域経済活性化支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、守秘義務および独占禁止法に留意しつつ、お客さまから同意を頂くことを前提に、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。
- また、他の金融機関等がお客さまに対するお借入条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、可能な限りお申込みにお応えできるように検討を行います。
- (7) お借入条件の変更等を行ったお客さまへの新規のご融資についても、適切かつ柔軟に対応するよう努めます。
- 例えば、過去にお借入条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のご融資やお借入条件の変更等のお申込みをお断りすることはいたしません。

※2018年9月28日をもって、弊社アパートローン等の新規お申込みの受付は終了させていただきます。

【住宅ローンをご利用の個人のお客さまに向けた対応】

- (1) お客さまからのお借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまの現在のご資産や収入の状況、将来の収入の見通しなどを十分お伺いして、お客さまに過度のご負担をかけることのないよう配慮のうえ、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、きめ細かな検討を行うなど、お客さまのご事情に応じて、迅速かつ的確な条件等の検討・回答に努めます。
- (2) お客さまからのお借入条件の変更等に関するご相談・お申込みに対しては、丁寧にご説明することを心がけ、お客さまに誤解を与えないよう、適切かつ十分な情報をご提供します。
特に、お客さまからのお申込み等をお断りする場合には、お断りする理由・根拠を示して、可能な限りお客さまのご理解・ご納得をいただけるよう説明に努めます。
- (3) お借入条件の変更等に関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情等については誠意を持って迅速、適切かつ十分な対応に努めます。
- (4) お客さまからのお借入条件の変更のお申込み等について、住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまから同意を頂くことを前提に、住宅金融支援機構等と緊密な連携を図るよう努めます。
また、住宅金融支援機構等がお客さまに対するご返済条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、可能な限りお申込みにお応えできるように検討を行います。

※2018年3月30日をもって、弊社住宅ローンの新規お申込みの受付は終了させていただきます。

三菱UFJ信託銀行では、このような基本方針のもと、金融円滑化管理に関する基本事項・社内の態勢整備等について定めた「金融円滑化管理規則」を制定しております。

同規則において、弊社は、金融円滑化の重要性を十分認識のうえ、適切な金融円滑化の実現に向けた社内態勢の整備を行っていくことを定めています。

また、弊社における金融円滑化管理全般の状況を認識・評価し、これを適切に管理していくために、「金融円滑化管理担当役員」を設置し、「金融円滑化管理担当役員」が、経営会議等に対して必要な報告を行うこととするなど、経営陣の主体的な関与のもとで、基本方針を遵守のうえ金融円滑化に関する業務を遂行することとしております。

なお、同規則では、金融円滑化管理の有効性について、内部監査を通じて検証することも定めています。

2. 金融円滑化管理方針に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

お客さまからのお借入条件の変更等に関するお申込みについては、お客さま担当部にて承っております。お客さま担当部においては、お客さまからのお申込み内容の記録化、案件の進捗管理フローの整備・徹底を行うほか、お客さま担当部に「金融円滑化推進責任者」を配置し、本部と密接かつ円滑に連携しながら、適切な対応を行うように努めています。

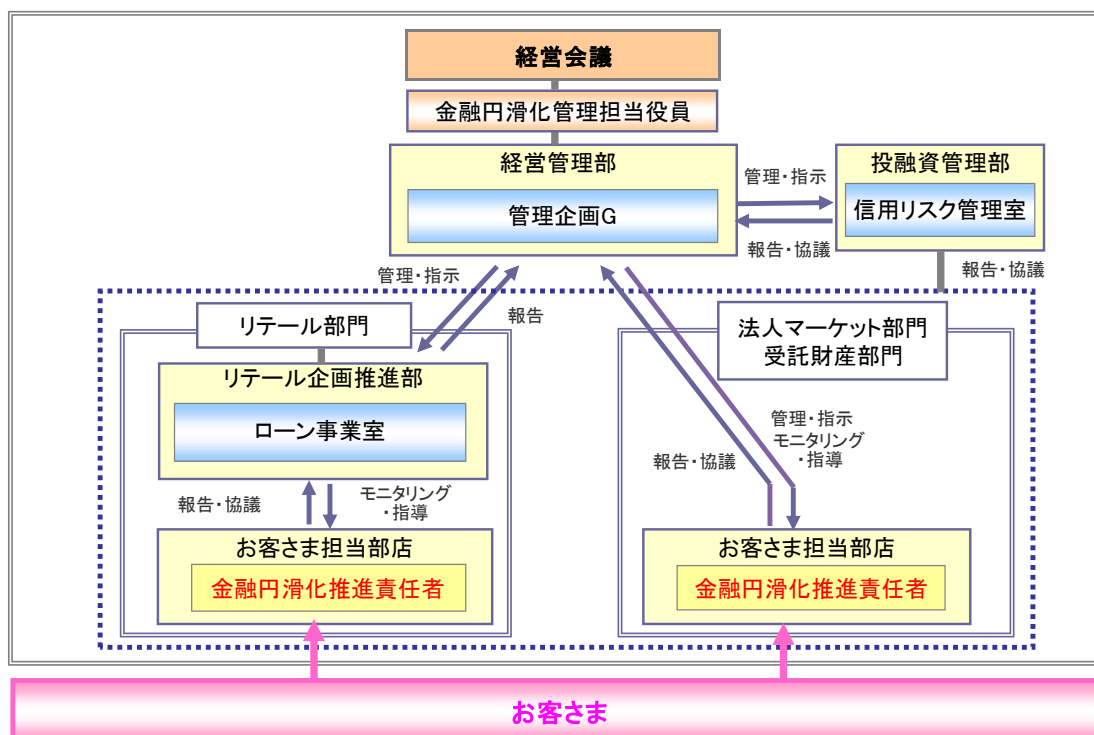
本部においては、リテール企画推進部ローン事業室が、リテール部門における金融の円滑化に関する企画立案・推進・管理を担っています。

また、投融資管理部信用リスク管理室が円滑な与信運営を図る役割を担い、経営管理部管理企画グループが弊社における金融円滑化管理全般を統括しています。

お客さま担当部および本部が緊密に連携することにより、金融の円滑化に関する管理態勢が有効に機能するよう努めています。

三菱UFJ信託銀行における、お借入条件の変更等に関する申込みに対する対応体制は、次図の通りです。

【お借入条件の変更等に関する申込みに対する対応体制】



3. 金融円滑化管理方針に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

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

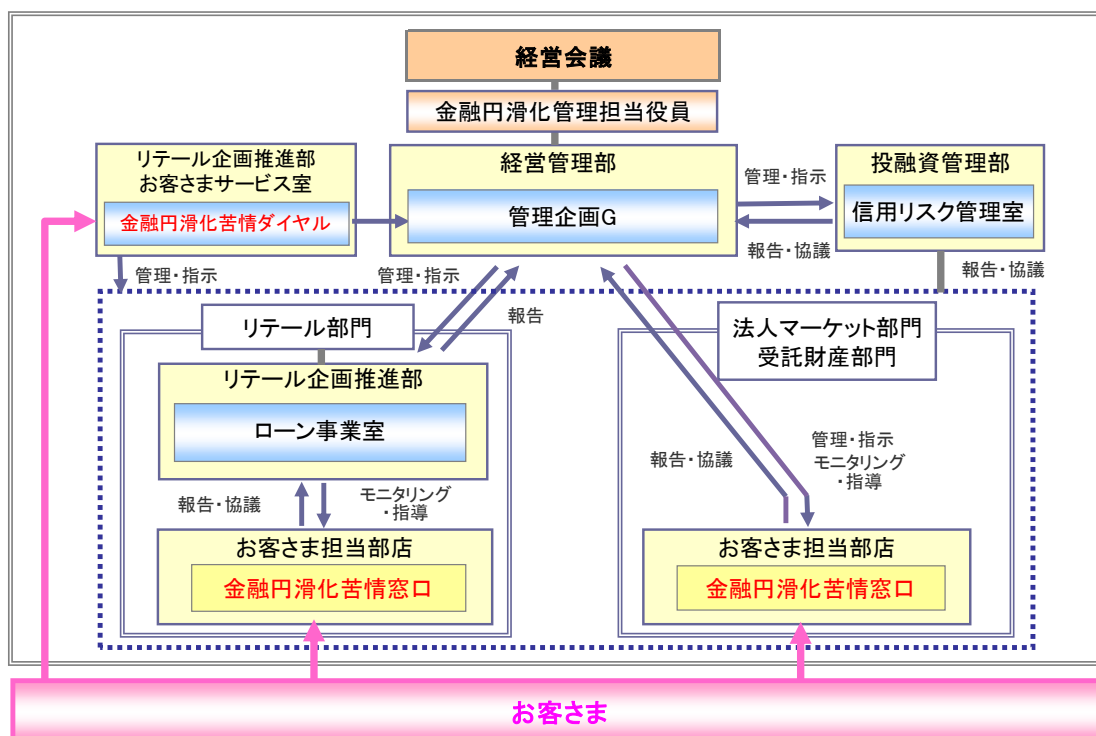
お客さまからの苦情に関しては、お客さま担当部店の「金融円滑化苦情窓口」にて承ります。また、本部における苦情窓口として、リテール企画推進部お客さまサービス室内の専用フリーダイヤル「金融円滑化苦情ダイヤル」でも承ります。

以上の苦情相談窓口は、弊社のホームページに掲載することによりご案内しております。

お客さまからの苦情につきましては、本部も含めて、誠意を持って迅速・適切かつ十分な対応に努めます。

三菱UFJ信託銀行における、お借入条件の変更等に関する苦情相談に対する対応体制は、次図の通りです。

【お借入条件の変更等に関する苦情相談に対する対応体制】



4. お借入条件の変更等の措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

お借入条件の変更等を行った中小企業のお客さま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、営業部店と本部が連携し、必要に応じて社外の専門家の協力等を得ながら経営相談、経営再建計画の策定支援を行う等、お客さまの事業の改善・再生に向けた取組み支援を行うよう努めます。

また、経営相談、経営再建計画の策定支援等、お客さまの事業の改善・再生に係る支援に関する能力向上のため、弊社職員に対して、必要な教育研修、指導を行ってまいります。

以 上

金融円滑化管理方針

当社は、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が金融機関として最も重要な社会的役割の一つであることを十分に認識し、金融の円滑化を図るための管理態勢の整備・確立に努めるため、以下にその方針を定めます。

(適切な審査)

1. お客さまからの新規のご融資やお借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまの経営実態等を十分に踏まえたうえできめ細かな検討を行うなど、お客さまの実情に応じて、迅速かつ的確な融資判断・条件等の検討・回答に努めます。

(経営相談・支援)

2. お客さまからの経営相談等のご要請に真摯に対応するとともに、信託機能の提供等を含めて、お客さまの経営改善に向けた取組みを可能な限り支援します。

(事業価値に対する評価力の向上)

3. 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努めます。

(適切かつ十分な説明)

4. お客さまからの新規のご融資やお借入条件の変更等に関するご相談・お申込みに対しては、丁寧にご説明することに心がけ、お客さまに誤解を与えないよう、適切かつ十分な情報をご提供します。

特に、お客さまからのお申込み等をお断りする場合には、お断りする理由・根拠を示して、可能な限りお客さまのご理解・ご納得をいただけるよう説明に努めます。

(要望・苦情等への適切な対応)

5. 新規のご融資やお借入条件の変更等に関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情等については、誠意を持って迅速、適切かつ十分な対応に努めます。

(他の金融機関等との緊密な連携)

6. お客さまからのお借入条件の変更のお申込み等について、他の金融機関や政府関係金融機関、信用保証協会、株式会社地域経済活性化支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまから同意を頂くことを前提に、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

以上