

平成21年12月28日

各 位

中央三井トラスト・ホールディングス株式会社
中央三井信託銀行株式会社

金融の円滑化に関する基本方針について

中央三井信託銀行株式会社（社長 田辺和夫）は、中小企業や住宅ローンなどをご利用のお客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的使命の一つと位置付け、その実現に向けて取組んでおります。

今般、中小企業や住宅ローンなどをご利用のお客さまからの各種ご相談や貸付条件の変更等のお申し込みに迅速かつ適切にお応えするとともに円滑な金融仲介機能を発揮していくため、別紙のとおり「金融の円滑化に関する基本方針」を策定いたしました。

本基本方針に基づき、本部において、以下のとおり金融円滑化に向けた態勢を整備しており、引続き、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行と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の発揮に努めてまいります。

【本部組織の概要】

名称	主な役割など
金融円滑化委員会	金融の円滑化に関する対応状況の把握、全社的な情報共有 構成員：信用リスク管理部門、審査部門および関連部の各部長
金融円滑化室	金融円滑化に係る施策の企画・立案、推進など (中央三井信託銀行 融資企画部内)

【相談・苦情受付体制の概要】

相談受付窓口	内容
ホームページ	中央三井信託銀行ホームページ (http://www.chuomitsui.co.jp) の「金融円滑化に関するご意見・ご要望」にアクセスいただき、お申し込みください。(24時間受付)
フリーダイヤル (住宅ローン専用)	住宅ローンのご返済条件変更の専用相談受付窓口 フリーダイヤル番号 0120-682-647 受付時間 平日9:00~17:00 (土日・祝日・振替休日等、銀行休業日はご利用できません。)

以上

「金融の円滑化に関する基本方針」

平成 21 年 12 月 25 日制定

わたくしたち中央三井信託銀行は、中小企業ならびに住宅ローンをご利用のお客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的・公共的使命の一つと位置付け、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および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発揮してまいります。

1. 中小企業ならびに住宅ローンをご利用のお客さまからお借入のご相談・お申し込み、又は貸付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頂いたうえで、適切かつ迅速にその解決に努めてまいります。
2. 貸付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、貸付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. 貸付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の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取り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. お客さまからの貸付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と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に対する経営相談など、お客さまの経営改善に向けた取り組みを積極的に行ってまいります。

以上