

本書類のうち、「貸付条件の変更等の実施状況」については、平成25年6・9・12月末、平成26年3・6・9・12月末、平成27年3・6・9月末、平成28年3・9月末、平成29年3月末の計数情報を記載しております（P.6）。それ以前の計数は、平成25年11月14日に公表した『「中小企業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」附則第2条第1項に基づく措置の実施状況』に記載しております。

平成29年5月12日

株式会社 三菱東京UFJ銀行

## 金融の円滑化に関する基本方針及び体制の概要

株式会社三菱東京UFJ銀行（頭取 小山田 隆）の「金融円滑化に関する基本方針及び体制の概要」と「貸付条件の変更等の実施状況」を公表いたします。

弊行は、お客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置付け、その実現に取り組んでおります。

弊行では、金融円滑化を推進するための基本方針として、『金融円滑化管理規則』を定めております。また、弊行における金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行うために、金融円滑化管理担当取締役を設け、『金融円滑化推進室』を設置するとともに、各営業店に「金融円滑化責任者」を配置し、全行あげて金融円滑化の強化に取り組んでおります。

### 「金融円滑化に関する基本方針及び体制の概要」

#### 第1 弁済負担軽減等の実施に関する方針の概要

弊行では、金融円滑化に関する基本方針として『金融円滑化管理規則』（別紙）を定め、同規則および以下の事項について、行内に周知徹底しております。

##### （共通事項）

- (1) 金融円滑化管理規則は、お客さまの経営実態や特性に応じた適切なリスクテイクによる円滑な資金供給の確保と、きめ細かいリスク管理による弊行財務の健全性維持の両立に資することを目的とします。
- (2) 取締役は、金融円滑化の重要性を認識したうえで、業務の適正な運営を行うものとし、経営会議等は、その実現のための態勢整備を行います。
- (3) 金融円滑化管理担当取締役は、金融円滑化の状況を的確に認識し、お客さまの経営改善支援なども含めた金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行います。

(4)金融円滑化管理規則の改廃は、経営会議においてこれを決定し、経営会議は、定期的にまたは必要に応じて随時、これを見直すものとします。

(5)弊行は、お借入の弁済負担軽減などへの対応状況を営業店の評価基準に盛り込み、必要な体制の整備やその改善も含め、金融円滑化の実効性を高めるよう努力いたします。

#### (中小企業者であるお客さまに関する対応)

弊行は、お客さまから以下のご相談・お申出をお受けした場合には、お客さまの事業についての改善または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、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。

(1)弊行は、お客さまからのお借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などには、親身な対応を心がけ、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)弊行は、お客さまから特定認証紛争解決手続(いわゆる事業再生 ADR 手続)の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より当該特定認証紛争解決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、できる限り当該依頼をするよう努力いたします。

(3)弊行は、地域経済活性化支援機構又は東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理若しくは処分をすることの同意の求めがあった場合には、できる限り応じるよう努力いたします。また、当該同意に係る事業再生計画について、できる限り弁済負担軽減などに応じるよう努力いたします。

(4)弊行は、お客さまから、お借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などがあつた場合であつて、お客さまからご要請があつた場合、他の金融機関などから確認依頼があつた場合やその他必要な場合には、守秘義務および独占禁止法に留意しつつ、お客さまのご同意を得たうえで、他業態も含め関係する他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、中小企業再生支援協議会などとの緊密な連携を図るよう努力いたします。

- (5) 弊行は、他の金融機関などがお客さまのお借入の弁済負担軽減などに応じたことが確認できた場合などには、できる限りお借入の弁済負担軽減などを行うよう努力いたします。
- (6) 弊行は、お客さまからご要請があった場合や、お客さまにとって必要と判断した場合には、できる限り経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを行うよう努力いたします。
- (7) 弊行は、お借入の弁済負担軽減などを行ったお客さまに対する信用供与についても適切かつ柔軟に検討いたします。たとえば、お借入の弁済負担軽減などの履歴があることのみをもって、新規融資やお借入の弁済負担軽減などのお申出をお断りすることはいたしません。
- (8) 弊行は、お客さまからのお借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などにお応えできない場合などは、結論に至った理由や経緯について、できる限り丁寧にご説明いたします。

#### **(住宅資金借入者であるお客さまに関する対応)**

弊行は、お客さまから以下のご相談・お申出をお受けした場合には、お客さまの財産および収入の状況を勘案しつつ、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。

- (1) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出には親身な対応を心がけ、将来の返済計画に無理のないよう、きめ細かなご相談に応じ、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) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまで、住宅金融支援機構などがお借入の弁済負担軽減などに応じたことが確認できた場合には、できる限り弁済負担軽減などを行うよう努力いたします。
- (3) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などにお応えできない場合などは、結論に至った理由や経緯について、できる限り丁寧にご説明いたします。

## 第2 弁済負担軽減等の状況を適切に把握するための体制の概要

### (1)『金融円滑化推進室』の設置

弊行では、金融円滑化管理態勢を整備・確立するため、『金融円滑化推進室』を設置し、金融円滑化推進室が、金融円滑化の推進、金融円滑化管理にかかわる企画立案・総括、金融円滑化管理にかかわる主務官庁その他関係機関との連絡・折衝、経営への報告などを担っております。

弊行では、金融円滑化推進室長を金融円滑化全般の統括をする金融円滑化管理責任者に任命し、権限と責任を明確にしております。そして、金融円滑化推進室に専門的な知見を有する担当者を置くとともに、関係各部署の担当者を金融円滑化推進室の兼務とすることにより、金融円滑化を推進するために弊行全体が組織的かつ深度のある活動をできるようにしております。

また、金融円滑化推進室長は、金融円滑化推進室所管の事項の実施状況について、定期的にまたは必要に応じて随時、経営会議等または金融円滑化管理担当取締役に報告します。

### (2)「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」の任命

上記の本部組織を新設することに加え、各営業店において「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」を任命し、本部と各営業店との連携を緊密に図るとともに、お客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などに対して、迅速、的確、かつ丁寧な対応を行ってまいります。

### (3)お客さまからのお申出への迅速な対応及び記録の保存

お客さまからのお借入の弁済負担軽減などのお申出に迅速に対応するために、お申出の受付から対応の完了までの進捗管理を徹底し、具体的な記録を適切に作成・保存してまいります。

## 第3 弁済負担軽減等の苦情相談を適切に行うための体制の概要

### (1) 融資・住宅ローンのご相談窓口

中小企業のご融資に関するご相談はお取引店にて、住宅ローンに関するご相談はお取引店または『住宅ローンご返済相談受付ダイヤル』にて承っております。

## (2) 苦情・お問い合わせの窓口

お客さまからの苦情・お問い合わせについては、本店内の『三菱東京 UFJ 銀行お客さまご相談室』のほか、専用の『金融円滑化苦情ホットライン』にて承っております。各営業店においても、ポスターを掲示するなどにより、ご相談の窓口をご案内させていただきます。

苦情については、内容を適切に記録・保存してまいります。また、弊社全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

## 第4 弁済負担軽減等を行った中小企業者であるお客さま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

### (1) 経営改善支援や企業・事業再生支援の実施

弊行は、弁済負担軽減などを行った中小企業のお客さまについて、経営状況を継続的に確認させていただき、お客さまにとって必要と判断した場合には、できる限り経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを、本部各部室および各営業店が協働して行ってまいります。

また、お客さまのご要望がある場合には、必要に応じてコンサルティング会社の紹介を検討いたします。

### (2) 経営改善支援や企業・事業再生支援の能力向上

弊行は、弁済負担軽減などを行った中小企業のお客さまについて、経営状況に関する継続的な確認および経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを行うため、定期的にまたは必要に応じて随時、必要な教育研修、臨店指導、現場指導(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)などを行い、弊社行員の能力向上に取り組んでまいります。

以上

「貸付条件の変更等の実施状況」

第5 貸付条件の変更等の実施状況〔債務者が中小企業者である場合〕

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

(単位:百万円)	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 3月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	10,796,545	11,504,535	12,125,785	12,792,049	13,337,832	13,912,882	14,411,391	14,959,494	15,382,804	15,846,049	16,707,792	17,445,776	18,179,799	
うち、実行に係る貸付債権の額	10,250,582	10,995,699	11,574,489	12,246,554	12,798,033	13,371,078	13,837,055	14,382,283	14,806,519	15,266,455	16,097,967	16,828,908	17,546,282	
うち、謝絶に係る貸付債権の額	196,256	210,043	219,819	229,521	238,118	243,629	248,371	257,585	267,042	273,559	288,623	305,851	315,040	
うち、審査中の貸付債権の額	206,484	149,172	176,265	152,564	132,241	121,379	140,831	131,003	114,088	105,733	110,497	91,895	90,205	
うち、取下げに係る貸付債権の額	143,221	149,619	155,211	163,408	169,439	176,793	185,133	188,621	195,154	200,301	210,703	219,120	228,271	

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(単位:件)	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 3月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	208,657	221,497	234,267	246,811	258,062	269,168	279,836	291,097	300,557	309,989	328,758	345,405	361,576	
うち、実行に係る貸付債権の数	194,359	207,733	219,317	231,766	243,022	253,860	263,721	274,683	284,070	293,609	311,421	327,721	343,138	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	4,979	5,312	5,584	5,891	6,153	6,393	6,604	6,866	7,097	7,318	7,827	8,262	8,667	
うち、審査中の貸付債権の数	5,092	4,035	4,756	4,320	3,879	3,717	4,096	3,984	3,632	3,149	3,284	2,880	2,940	
うち、取下げに係る貸付債権の数	4,227	4,417	4,610	4,834	5,008	5,198	5,415	5,564	5,758	5,913	6,226	6,542	6,831	

第6 貸付条件の変更等の実施状況〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

(単位:百万円)	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 3月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	398,663	416,490	434,400	449,808	463,351	476,000	486,592	497,289	507,484	516,562	532,680	548,085	560,565	
うち、実行に係る貸付債権の額	349,475	365,929	382,027	395,421	407,490	418,964	428,687	436,673	445,123	453,237	467,580	481,189	492,603	
うち、謝絶に係る貸付債権の額	32,680	34,878	37,040	39,208	41,378	43,430	45,278	47,071	48,872	50,461	52,763	54,208	55,523	
うち、審査中の貸付債権の額	8,536	7,367	6,865	6,580	5,698	4,748	3,554	4,340	4,261	3,491	2,713	2,881	2,476	
うち、取下げに係る貸付債権の額	7,971	8,314	8,467	8,597	8,784	8,856	9,072	9,205	9,228	9,372	9,624	9,805	9,962	

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(単位:件)	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 3月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	21,651	22,619	23,589	24,425	25,189	25,911	26,511	27,148	27,736	28,263	29,231	30,109	30,863	
うち、実行に係る貸付債権の数	18,873	19,735	20,608	21,327	21,989	22,634	23,163	23,642	24,125	24,590	25,416	26,190	26,872	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1,869	2,004	2,129	2,251	2,372	2,499	2,609	2,727	2,836	2,938	3,090	3,179	3,260	
うち、審査中の貸付債権の数	454	407	371	353	323	265	216	249	243	195	169	172	151	
うち、取下げに係る貸付債権の数	455	473	481	494	505	513	523	530	532	540	556	568	580	

[別紙]

## 【金融円滑化管理規則】

### 第1章 総則

(目的)

第1条 本規則は、金融円滑化に関する当行の基本方針を定めることにより、お客さまの経営実態や特性に応じた適切なリスクテイクによる円滑な資金供給の確保と、きめ細かいリスク管理による当行財務の健全性維持の両立に資することを目的とする。

(取締役および経営会議等の役割)

第2条 取締役は、金融円滑化の重要性を認識した上で、業務の適正な運営を行うものとする。

- ② 経営会議等は、金融円滑化の重要性を認識し、その実現のための態勢整備を行うものとする。

(金融円滑化管理担当取締役)

第3条 法人部門長およびリテール部門長を金融円滑化管理担当取締役とする。金融円滑化管理担当取締役は、金融円滑化の状況を的確に認識し、お客さまの経営改善支援等も含めた金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行う。

- ② 法人部門長は、当行全体の金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行う。

(改廃)

第4条 本規則の改廃は、経営会議においてこれを決定する。

- ② 経営会議は、定期的に又は必要に応じて随時、本規則を見直すものとする。

(所管)

第5条 本規則の所管は、金融円滑化推進室(法人企画部・リテール企画部の共管の部内室)とする。

## 第2章 本則

### (金融円滑化の基本方針)

第6条 お客さまへの円滑な金融は、当行の最も重要な社会的役割の一つであり、お客さまからのお借入のお申出や、お借入の弁済負担軽減等に関わるご相談等には親身な対応を心がけ、可能な限りお客さまのご希望に沿うよう努力するものとする。

- ② 与信判断に当っては、決算内容や業種等のお客さまの外形的な事実だけではなく、経営実態や特性をきめ細かく検討する等、個別企業や個人の実情に応じた的確な融資判断・条件検討を行うものとする。
- ③ お客さまからのお借入等のお申出に際しては、信用保証協会の保証制度や住宅融資保険等の公的な支援策の活用を十分に検討するものとする。
- ④ お客さまからのお申出事項に対しては、お客さま本位の姿勢で、契約内容や結論に至った理由・経緯を可能な限り丁寧に説明するものとする。
- ⑤ お客さまにとって必要と判断した場合には、可能な限り経営指導・助言を行うよう努めるものとする。
- ⑥ お客さまからのご照会・ご相談・ご要望・苦情等については、顧客保護等管理方針に則り、適正な対応に努めるものとする。
- ⑦ お客さまからのお借入の弁済負担軽減等に関わるご相談等に際しては、他の金融機関とのお取引状況等を丁寧に伺い、可能な限り把握した上で、適切に対応するものとする。

### (行員の教育)

第7条 当行は、与信判断に当って当行行員が、お客さまの事業価値を十分に把握・検討できるよう、必要な教育研修または臨店指導等を行わなければならない。

## 第3章 付則

### (施行期日)

第8条 本規則は、平成21年12月1日よりこれを施行する。

### 改正年月日・改正内容

平成21年12月1日施行

平成21年12月24日改定(第1条、第2条、第3条、第4条、第5条)

平成28年6月28日改定(監査等委員会設置会社への移行に伴う改正)