



## ノウハウを活かして各事業の強化を

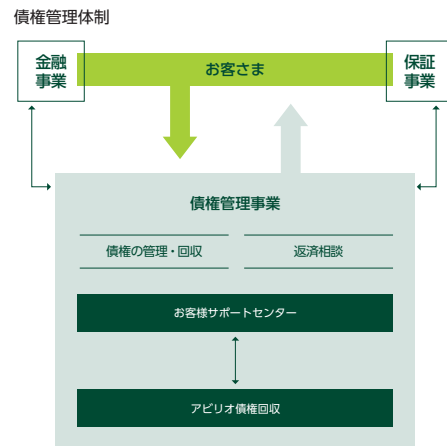
### 各事業を支える債権管理体制

与信と並んで大きな強みである債権管理のノウハウが当社の各事業を支えています。当社の債権管理業務は「お客様サポートセンター」および子会社の「アビリオ債権回収」が行っており、それぞれが連携しながら最適な債権管理体制の構築を目指しています。

「お客様サポートセンター」は、ご返済に関する専門知識を持った従業員によるお客さまに寄り添った返済相談に特化した「カウンセリングセンター」と、金融事業の長期延滞債権や保証事業の求償債権の管理・回収、和解利息返還請求対応、法的対応などを行っていた「管理センター」の2つのセンターが、双方の強みを活かす組織として2021年4月に統合・新設されたセンターです。「お客様サポートセンター」では、お客さまとの対話を通じ、

状況やニーズを把握した上で、ご返済に関する悩みに真正面から向き合います。そして解決に向けたご提案やご案内を行い、最高の信頼を得られる、「真の返済相談」を追求することで、お客さまの「いま」と「未来」をサポートすることを目指しています。

「アビリオ債権回収」は、全国の金融機関などから小口・大口債権を買取りまたは受託し、債権の管理・回収を行うサービスです。現在、銀行、信用金庫をはじめとした2,200先を超える金融機関等との取引実績を有し、全国5ヵ所の営業拠点を通じた幅広いネットワークを展開しています。また再生事業案件や、SMBCグループ各社との協働など、新たな取り組みにも挑戦しています。



# 当社のサステナビリティについて

当社はSMBCグループのサステナビリティ宣言に基づき、持続可能な社会の実現に向けた活動に取り組んでいます。

### SMBCグループ サステナビリティ宣言

我々、SMBCグループは、三井、住友にルーツを持つ企業グループとして、先達が重んじたサステナビリティへの意志を受け継ぎ、社会において我々が重点的に取り組む課題を設定のうえ、サステナビリティの実現に向けて行動していきます。

### サステナビリティの定義

我々は「サステナビリティ」を「現在の世代の誰もが経済的繁栄と幸福を享受できる社会を創り、将来の世代にその社会を受け渡すこと」と定義します。

### 当社におけるサステナビリティの定義・基本方針

#### 定義

SMBCコンシューマーファイナンスが社会からの信頼を得て、かつ社会とともに持続的に発展していくために、あらゆるステークホルダーに対して、経済的または社会的な価値を創造・提供・共有していくこと。

#### 実践における基本方針

当社は、「安定した経営基盤の確立」と「コンプライアンスの徹底」を基本とし、社会の様々な課題解決に向けて、健全な事業活動を通じた積極的な取り組みを図りつつ、適正利益の確保に努めます。

当社に従事するもの一人ひとりが、コーポレートブランド価値向上にむけて、社会の期待や要請を敏感に察知し、これらに真摯に向き合い、「お客さまや社会にとっての価値とは何か」「私たちがだから出来ることは何か」を考え抜き、企業市民として一つひとつ実践していきます。

そして、お客さまからの最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーの実現を目指します。

### 当社の役割と具体的な活動

