

令和元(2019)年12月25日

独立行政法人都市再生機構

## UR 賃貸住宅の家賃改定特別措置における減額後家賃の請求誤りについて

独立行政法人都市再生機構が賃貸する住宅を賃借し、家賃改定特別措置を受けている一部のお客様に対して、減額後家賃の請求に誤りがあったことが判明いたしましたので、別紙のとおりお知らせいたします。

お客様には、大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

### <お客様お問い合わせ先>

首都圏エリア 東日本賃貸住宅本部住宅経営部経営課 (電話)03-5323-2610

中部エリア 中部支社住宅経営部経営課 (電話)052-968-3139

関西エリア 西日本支社住宅経営部経営課 (電話)06-6969-9707

九州エリア 九州支社住宅経営部経営課 (電話)092-722-1174

### <公表内容に関するお問い合わせ>

(報道関係の方) 本社広報室報道担当 (電話)045-650-0887

(その他の方) 本社住宅経営部経営課 (電話)045-650-0584

## UR 賃貸住宅の家賃改定特別措置における減額後家賃の請求誤りについて

独立行政法人都市再生機構(以下「機構」という。)が賃貸する住宅(以下「賃貸住宅」という。)を賃借し、家賃改定特別措置を受けている一部のお客様に対して、減額後家賃の請求に誤りがあったことが判明いたしました。

当該のお客様には、大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 事象の経緯及び要因

家賃改定特別措置<sup>※</sup>において、高齢世帯区分の認定を受けた主たる生計維持者から名義承継を受けて新たな主たる生計維持者となった配偶者の資格について、住まいセンターによる資格確認作業が十分でなかったために、減額措置の適用区分を誤って認定していたことに起因する減額後家賃の請求に誤りがあったことが判明しました。

※ 家賃改定特別措置は、都市基盤整備公団設立日(平成 11 年 10 月 1 日)において現に賃貸住宅に居住している方で、家賃改定実施後に当該賃貸住宅に継続して居住する低額所得の居住者の方のうち、高齢者、障がい・母子等の一定の要件に該当する世帯に対し、居住の安定を図るため、改定後家賃の一部について減額するものです。

### 2. 家賃の請求誤り等の件数・金額

平成 15 年以降に家賃改定特別措置を受けた方 77,229 件のうち、適用区分の変更により家賃が変更になったお客様について機構において保有する記録に基づき調査した結果、家賃の請求に誤り等が判明したものは以下のとおりです。

なお、平成 14 年以前につきましては、調査の対象となるお客様は存在いたしません。

請求誤りがあったもの	15 件(総額:2,606,600 円)
請求誤りの有無が判定できないもの	28 件

### 3. 対象となるお客様への対応

請求誤りが判明したお客様に対して個別にお知らせのうえ、今後のお手続きについてご案内申し上げます。

請求誤りの有無が判定できない28件については、引き続き調査を行い、誤りがあるお客様が新たに確認された場合は、当該お客様に対して個別にお知らせのうえ、お手続きについてご案内申し上げます。

また、本件についてお心当たりの方は、下記お問い合わせ先までご連絡ください。

### 4. 再発防止策

本件は、担当職員への指導不十分により減額措置の適用区分の認定を誤ったこと、その誤りをチェックできなかったことに原因があると考えております。

今後、同様の事象を発生させないよう、

- ①家賃改定特別措置に係る研修の実施や、業務マニュアルの整備及び業務フローチャートの作成による担当職員の業務理解の浸透及び習熟度向上
  - ②資格審査のチェックを行う職員の明確化、審査内容のダブルチェックによる体制の強化、職員の増員配備による業務体制の強化
- を行い、再発防止に取り組んでまいります。

<お客様お問い合わせ先>9:15~17:40 (土日祝、年末年始を除きます)

首都圏エリア 東日本賃貸住宅本部住宅経営部経営課 (電話)03-5323-2610

中部エリア 中部支社住宅経営部経営課 (電話)052-968-3139

関西エリア 西日本支社住宅経営部経営課 (電話)06-6969-9707

九州エリア 九州支社住宅経営部経営課 (電話)092-722-1174