街に、ルネッサンス

UR都市機構

令和７(2025)年４月１日
独立行政法人都市再生機構

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

独立行政法人都市再生機構および関係会社（以下「ＵＲ・関係会社」）は、令和７年４月１日に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」）（別紙）を策定しました。

ＵＲ・関係会社は、約 70 万戸を管理するＵＲ賃貸住宅や利便施設の管理運営等の業務を通じて、お客様へ各種サービス等の提供を行っています。今後も、お客様からのご意見・ご要望に積極的に耳を傾けていく一方で、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応してまいります。

ＵＲ・関係会社は、本方針を踏まえ、これまで以上に従業員の安全が確保され、お客様と従業員の人権が尊重される環境をつくるとともに、お客様との関係をより良いものにしていきます。

【お問い合わせ先】
ＵＲ都市機構　本社　広報室　ＣＳ調整課　（電話）０４５－６５０－０１７３
本社　広報室　報道担当　（電話）０４５－６５０－０８８８

ＵＲ都市機構の歩みは戦後の住宅不足解消に端を発しています。1955年から様々なステークホルダーとともに、時代時代の多様性に即し、安全・安心・快適なまちづくり・くらしづくりを通して、「人が輝く“まち”」の実現に貢献してまいりました。そしてこれからも、変化する社会課題に挑戦し続けることで皆さまにお応えし、「人が輝く“まち”」づくりに不可欠な存在でありたいと考えております。これまで培ってきた持続可能なまちづくりのノウハウをいかし、都市再生事業・賃貸住宅事業・災害復興支援・海外展開支援に全力で取り組んでまいります。

https://www.ur-net.go.jp/

（別紙）

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　はじめに

独立行政法人都市再生機構と関係会社（※１）（以下「ＵＲ・関係会社」と総称します。）は、お客様満足を第一に考え、従業員等（※２）一人ひとりがお客様等（※３）の視点に立って行動するとともに、お客様等からのご意見・ご要望に積極的に耳を傾けています。

お客様等からのご意見・ご要望は、業務の改善やサービスの向上等につながり、またお客様等のさまざまな権利や自由も、十分尊重すべきと考えています。

一方、近年、一部のお客様等から、従業員等の人格や尊厳を否定する過剰な言動や法的義務を超える不当な要求等が発生しています。これらの行為は、従業員等の就業環境悪化や他のお客様等へのサービス低下などにつながりかねないことから、従業員等を守る責務を持つＵＲ・関係会社として容認できません。

ＵＲ・関係会社は、これまで以上に従業員等の安全が確保され、お客様等と従業員等の人権が尊重される環境をつくるとともに、お客様等との関係をより良いものにするために、本基本方針を策定しました。

※１「関係会社」とは、ＵＲ賃貸住宅にお住まいのお客様へサービスを提供する会社、利便施設等の利用者等へサービスを提供する会社及びＵＲの業務支援・補完をする会社で、以下の 12 社を指します。

株式会社ＵＲコミュニティ	日本総合住生活株式会社
那覇新都心株式会社	株式会社新都市ライフホールディングス
株式会社ＫＵＬ	株式会社中部新都市サービス
新都市センター開発株式会社	関西文化学術研究都市センター株式会社
株式会社横浜都市みらい	株式会社千葉ニュータウンセンター
株式会社ＵＲリンケージ	株式会社ＵＲシステムズ

※２「従業員等」とは、ＵＲ・関係会社における役員・職員・社員・派遣業務従事者等を指します。

※３「お客様等」とは、お客様のほか、今後お客様になる可能性がある潜在的なお客様、ＵＲ・関係会社の取引先、ＵＲ・関係会社が管理する施設等利用者、当該施設等の近隣にお住いの方等、ＵＲ・関係会社と法令上・事実上の利害関係がある方及び従業員等の業務に密接に関係する方を指します。

２　カスタマーハラスメントの定義

ＵＲ・関係会社は、カスタマーハラスメントを「社会通念に照らし、お客様等の言動の内容に妥当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもので、いずれも従業員等の就業環境を害するもの」と定義します。

３　対象となる行為

以下に、カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

⑴　言動の内容に妥当性を欠くもの

- 正当な理由のない金銭等の要求（「誠意を見せろ」など、暗に金銭を要求するものを含む。）
- 正当な理由のないサービスの要求、常識に照らして過剰なサービスの要求
- 内容が法令等に違反する要求
- 従業員等に関する解雇等の社内処罰の要求
- 土下座等の行為の強要
- 過度な謝罪の要求
- 出社、訪問の強要
- ＵＲ・関係会社の業務遂行に必要な協力を正当な理由なく拒否するにもかかわらず、当該業務遂行を要求すること
- その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

⑵　手段・態様が相当でないもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、侮辱、人格否定、暴言）
- 威圧的な言動（大声で怒鳴る、机を叩く、ドアを蹴るなど物への暴力など）
- 多量のメール、長時間又は多数回の架電
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（長時間苦情が繰り返される、同じ説明を長時間又は多数回させられるなど）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間におよぶ拘束）
- ＵＲ・関係会社が管理する施設等内での迷惑行為及び施設等内の立ち入り禁止場所に許可なく立ち入る行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員等への攻撃、要求、いやがらせ、つきまとい
- 秘密情報や従業員等の個人情報等のＳＮＳ、インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ＳＮＳ、インターネット上での誹謗中傷
- 意思に反する動画や写真の撮影行為

４　カスタマーハラスメントへの対応

ＵＲ・関係会社は、カスタマーハラスメントに組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントを行うお客様等には当該行為の中止の申入れを行い、必要に応じて、お客様等の対応をお断りします。また、被害の状況により、ＵＲ・関係会社が管理する施設等への出入り禁止や契約等の解除をさせていただく場合があります。

さらに、悪質と判断される場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

５　カスタマーハラスメントに関するＵＲ・関係会社の取り組み

本基本方針は、従業員等へ周知します。

従業員等がカスタマーハラスメントに対して知識を深め、該当行為を適切に判断、対処できるよう研修を実施します。

カスタマーハラスメント発生時の適切な対応のため、被害にあった従業員等がより相談・報告しやすくなるように、社内において体制を整備します。

カスタマーハラスメント発生時には、何よりも被害にあった従業員等のケアを優先します。

以　上