

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8 [2026] 年4月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
105	1,772	0	24	3	20	18,678	1,279	21,881

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【落下物をイヤな顔ひとつなく対応してくれた】

手元が滑り、イヤホンの片方をホームドアの隙間から線路に落としてしまいました。夕方のラッシュ時にもかかわらず、状況を聞いてくださり、運転終了後に拾ってみるので、翌朝、駅事務室に声を掛けてみてください、と…。翌日、駅事務室に伺いましたら、きれいに保管しておいてもらえました。いろいろな方のお手間をとらせてしまい申し訳ありませんでした。そして、イヤな顔ひとつなく対応していただきありがとうございました。

【発車合図から閉扉までの間隔が長すぎる】

発車の合図から扉が閉まるまでの間隔が長過ぎて、扉が無音で閉まるので、発車間際の乗車が多く、危険だなと、いつも感じます。どうして、発車のアナウンスから扉が閉まるまでの間隔が、あんなに無音で長いのでしょうか。

(回答)

この度は、発車時のご案内によりご不安な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

発車合図から閉扉まで一定の時間を要しているのは、ホーム上や車内の状況を確認し、駆け込み乗車のお客様や扉付近に危険がないことを確認したうえで、扉を閉めているためです。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後も、お客様に安心してご利用いただける輸送サービスの提供に努めてまいりますので、引き続き都営交通をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

(補足)

扉を閉める際には、ホーム監視員からも適宜アナウンスを行い、乗務員と連携して安全確認を行っている(監視員不在の時間を除く)。

○都営バス

【乗務員の感じの良いアナウンスと運転が丁寧だった】

本日乗車したバスの運転手さんの感じが良く、運転も丁寧でした。乗車されている方への適切なアナウンスが行われており、仕事帰りにとても安らかな時間を過ごすことができました。また、途中から乗車した乗客とのトラブル対応に際し、終始落ち着いた態度で的確かつ毅然と対応しており、とても感銘を受けました。

また、この運転手さんにお会いできる日を楽しみにしています。

【子連れ客に配慮ある乗務員に感動した】

先ほど乗車したバスの乗務員の対応がとても丁寧で、気持ちの良く乗車できたため、連絡いたしました。

小さなお子様を抱いたお母様が乗車しようとバスに向かって駆け寄っていたところ、乗務員さんがマイクでお母様に向かって、「走らなくて大丈夫ですよ。お待ちしています」と声をかけており、その様子を見て大変温かい気持ちになりました。

【バスが来なかった理由を知りたい】

●●停留所から▲▲系統のバスに乗ろうとしましたが、時間を過ぎてもバスが来ませんでした。次のバスの時刻で▲▲系統が2台並んで到着しました。●●は始発から2つ目のため、遅延が発生することは考えづらく、到着したバスもほとんど乗客はいませんでした。何故そのような遅延が発生したのか、それは防げなかったのかをご教示ください。また、バスが遅れることが分かっていたら、他系統に乗る選択肢もありました。遅延の状況を待っている客が分かる仕組みを作ることはできないのでしょうか。併せてご教示ください。

(回答)

この度は、ご不便をおかけし、お詫び申し上げます。

当該便は、往路で多くのお客様にご利用いただいたことにより終点への到着が大幅に遅れ、その影響で折り返しの復路にも遅延が生じたものです。お待ちのお客様へのご案内が不十分であった点につきましても、重ねてお詫び申し上げます。

今後は、お客様が運行状況を的確に把握できるよう、都バス運行情報サービスの充実を図るとともに、関係各所と連携し、分かりやすいサービスの提供に努めてまいります。