

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声  
(令和2(2020)年8月分)

◆受付件数と区分

(単位：件)

感謝	提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
60	21	1,121	14	123	27	12,022	91	13,479

(注) 本件は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【遺失物を捜索してくれた駅係員への感謝】(感謝)

私が大切なワイヤレスイヤホンをホームの下に落とし、駅員さんに伝えました。安全上の観点から、すぐに探せない和我々のことを考えてくれながら申し訳なさそうに説明して頂き、最終的に駅長さんに確認してもらい無事に見つけてもらいました。

駅員の皆様には感謝と共に心からお礼申し上げます。コロナ禍の不安な中でお仕事されていると思います。駅の皆様、どうかお体御自愛ください。

【乗換え時の接続時刻改善の要望】(意見)

毎日、通勤で都営地下鉄を利用しているのですが、神保町駅での都営線相互間での接続が悪すぎます。乗り換え時間が1分しかない場合もあり、走っている人を頻繁に見かけます。

他社線ならまだしも、都営地下鉄同士なのですから、なぜこのような接続の悪さになっているのか、理解に苦しみます。三田線は東急と直通運転をしているとは言え、都営線の区間内、もしくは新宿線側で調整できるのではないのでしょうか。

(回答)

神保町駅での三田線と新宿線との乗り換えに関する御意見につきましては、両線ともに複数の駅が乗換駅となっており、それぞれの駅で接続に関する御意見を数多く頂戴しておりますが、都営地下鉄は、多くの路線とネットワークを形成しており、他の路線と個々に接続を調整することについては限界があります。

頂戴した御意見につきましては、引き続き、今後の事業運営の参考として参ります。

【ホームドアのランプについて】(意見)

新宿線のホームドア上部に設置された複数のランプは、電車の接近時に進行方向へ向かって順次点灯していくものなどですが、(馬喰横山1番線10号車4番ドア左側など)

一部点灯しない箇所がとても多く見受けられます。私の記憶では、別の日に曙橋に寄った際に2番線1号車1番ドア付近については全滅状態だったような気がします。これは球切れしてしまっているのでしょうか。

安全上、これらのランプが点灯しないのはよろしくないと思います。年末総点検等でホーム柵全箇所を一度点検頂いて、修繕等の対処していただけますよう、よろしくお願いいたします。

(回答)

お客様からのお声を基に確認しましたところ、ホームドアに設置されているランプに球切れがありました。御意見をいただいた近日中に保守担当部署にて対応する予定となっております、その後速やかに修理対応いたしました。

【発車時刻について】(意見)

9時19分発の電車に乗ろうとしましたが、9時18分のうちに電車が出発してしまい乗車できませんでした。この電車は、駅ホームの電光掲示板にも9時19分発と書いてあり、交通局のサイトに遅延などの情報は一切ありませんでした。なぜ時刻表どおりの運行をしないのでしょうか。

(回答)

各駅に表示している列車の発車時刻とは、列車が運行を開始した時の時刻としております。このため、発車時刻は電車のドアが閉まる時刻ではなく、ドアが閉まった後、列車が実際に動き出す時刻を表示しております。

なお、御意見を頂戴いたしました当該列車につきましては、調査したところ、ダイヤどおりの9時19分に出発しておりました。

【窓開けの明確な根拠について】(意見)

新型コロナウイルス感染症対策として、大江戸線でも車内の窓開けして運行をしていると思いますが、これはどのような根拠で実施しているのでしょうか。

地上を走る車両であればまだわかるのですが、地下鉄では、仮に細菌、ウィルスなどが換気により外へ出たとしても、結局次の電車の開いている窓から車内へ戻ることもあるのではないかと思います、意味を感じません。

明確な根拠が無ければ、うるさすぎて耳がおかしくなるので早急にやめていただきたいと思えます。

(回答)

新型コロナウイルス感染症対策に係る各施策につきましては、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づいて実施しております。

都営交通では引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に取り組み、お客様に安心し

て御利用いただける交通機関を目指して参ります。

【旅行代理店で購入した Tokyo Subway Ticket について】（意見）

旅行会社経由で Tokyo Subway Ticket を購入しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により有効期間内に使用することが難しい状況です。このような場合には、都営地下鉄各駅での払戻しができるのでしょうか。

（回答）

都営地下鉄各駅で払戻しのお取扱いができる Tokyo Subway Ticket は、当局で御購入頂きましたもので、使用前かつ有効期間内の乗車券に限ります。大変恐れ入りますが、旅行会社経由でお求めいただきました Tokyo Subway Ticket の払戻しにつきましては、御購入頂きました旅行会社に御相談ください。

【在宅勤務による定期払戻しについて】（意見）

会社の最寄り駅で通勤定期券を購入しましたが、その後、在宅勤務となったため定期券の払戻しを考えています。この場合は、購入した窓口まで行かなければいけませんか。

（回答）

当局で発行した定期乗車券につきましては、都営交通の定期券発売所において払戻しをさせていただきますので、お近くの定期券発売所へお越し頂きますようお願いいたします。

○都営バス

【親切で丁寧な運転の乗務員】（感謝）

急用で出かけることになり都バスを利用させていただきました。急いでいたので時刻表も調べず飛び出したのですが、丁度、バス停留所付近でバスが見えたので走りながら停留所へ向かい、何とか間に合ったと思ったところ、マスクの紐がタイミング悪く切れてしまいました。予備のマスクがなく、一旦、家に帰ろうと逆方向に走り出そうとしたらバスの方から声がして、「どうかしましたか？」と運転手さんが声をかけてくださいました。

急ぎすぎてマスクが壊れてしまったので、「一度戻ります。」と伝えると「よかったですどうぞ。」とマスクを下さいました。まさかの展開に一度はお断りしたのですが、予備のマスクを渡して下さいました。このままでは他の乗客の方の迷惑にもなるのではと思い、マスクを受け取って乗車しました。

学生時代には、よく利用していた都バスですが徐々に利用させて頂き、今回の運転手さんは乗り心地もよく、危うく寝過ごす所でした。マスクを頂いた上に、終点で優しく起こして下さいました。運転手さんの事は一生忘れません。ありがとうございました。

【案内や対応が素晴らしい乗務員】（感謝）

都営バスに乗車した際、運転手さんの御案内や対応も大変素晴らしかったです。

(調査)

担当乗務員によれば、今回、特別な事をした訳ではないのですが、乗車・降車時の「ありがとうございます。」を心掛けるとともに、指導乗務員から学んだ誤乗車防止のアナウンス等についても評価をして頂いたのではないかと思います。

常に、お客様に見られていることを意識し、良い評価を頂けた事を励みにして今後も頑張りたいと思います。

【駆け寄り乗車した際の不快な接遇】(意見)

お盆期間中であつたため、通常とは違う時刻で運行していた事には後から気付いた為、想定よりも早くやって来たバスに駆け寄りました。そのバスの乗務員さんは、一度閉めた扉を開けてくれたのですが、乗車の際に「そういう事をされると困る。」と明らかに聞こえる声で嫌味を言われてしまいました。

乗務員の方も、運行ダイヤを守るための使命があつてのお気持ちだったとは思いますが、もっと言い方があるのではないのでしょうか。

(回答)

平素より都営交通をご利用いただきありがとうございます。

この度は都営バスをご利用の際、不快な思いをお掛けし申し訳ありませんでした。都営バスでは日頃から、乗務員に対し、お客様の立場に立った親切・丁寧な接遇を心掛けるよう指導しておりますが、こうした教育・指導が徹底されていなかったことを深くお詫び申し上げます。

この度のご指摘を受け、接遇の向上について研修等で再度徹底するとともに、職員がバスに乗車して乗務員の執務態度を確認し、改善に努めて参りますので、何とぞ御理解いただきますようお願い申し上げます。

【遅延証明書が欲しい】(要望)

本日、都営バスで北千住駅へ行きましたが、このバスが遅延したため、予定していた特急列車に乗車できませんでした。この特急券を払い戻すためには、遅延証明書が必要とのことですので、遅延証明書の発行をお願いします。

(調査及び回答)

当日御乗車いただきましたバスは、北千住駅に12分遅延して到着した為、運行を担当する北自動車営業所より、遅延証明書の発行をさせて頂きました。

なお、都営バスの遅延証明書は、運行を担当しております自動車営業所・支所のほか、都営交通お客様センター(電話 03-3816-5700)でも承っております。

【Suica 利用時の過少支払いについて】（相談）

毎回、都営バスを「Suica」で利用させて頂いておりますが、今までの利用履歴を確認したところ、引き去りの運賃が210円ではなく、110円の時が3回あることがわかりました。支払額が不足しているのでしょうか。

（回答）

都営バスでは、PASMO・Suicaのご利用で都営バスから都営バスに乗継ぐ際、最初の運賃精算から90分以内に次の運賃精算がされた場合には、大人100円/小児50円を自動的に割引する、乗継割引サービスを実施しております。

また、都営バスをはじめ、「バス特」ステッカーの付いているバスをPASMO・Suicaでご利用いただくと、運賃のお支払い額に応じてポイントが付き、そのポイントが1000ポイントたまるごとに、バスの運賃にご利用いただける「特典バスチケット」が付与されるバス利用特典サービスがございます。

「特典バスチケット」は、次回ご利用時に自動で優先的に使用され、例えば100円分の「特典バスチケット」が使用された場合には、残額の110円をPASMO・Suicaの残高から引き去ることになります。

お客様のお申し出内容から、上記のいずれかの割引が適用となったものと思われませんが、なおもご不明の場合は、都営交通お客様センターまでお問合せください。

お得な割引についての詳しいご案内は、局ホームページでご確認ください。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/discount.html>

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【Tokyo Subway Ticket 使用可否について】（意見）

Tokyo Subway Ticket は荒川線も使えると思って利用しましたが、乗務員の方からは荒川線では御利用頂けませんと言われてしまいました。やはり、この乗車券では利用できないのでしょうか。

（回答）

お客様から御申出のありましたTokyo Subway Ticket は、都営地下鉄線全線及び東京メトロ線全線が自由に乗り降りできる乗車券であり、東京さくらトラム（都電荒川線）では御利用頂けません。御理解を賜りますようお願い申し上げます。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【ペット持ち込みマナーの徹底について】（意見）

日暮里・舎人ライナー利用した時に、ペットをケージから別のケージへ入れ替えている方がいて、その毛が舞い上がってこちらへと流れてきました。私自身は、犬と猫のアレルギーを持っていて、その毛を吸い込んでしまうと、呼吸がしにくくなります。今回は、マスクのおかげで直接吸い込むことはありませんでしたが、顔にかゆみが出てしまいました。今後、こうした事のないよう、ペットを同乗させる方のマナーを徹底させてください。もしくは、同乗禁止にしてください。

### （回答）

都営交通では多くのお客様に、安全・安心・快適に御利用いただけるよう努めておりますが、このたびは、お客様に御不快な思いをお掛けして申し訳ございません。

日暮里・舎人ライナーでは、各駅の改札口付近に掲示しているポスターやホームページ上で、ペット（愛玩用小動物）の車内持ち込みについて「他のお客様の御迷惑とならないよう完全なケースに入れたうえで、手荷物として持ち込む」ことをお願いしております。

今後、駅構内や車内で同様の事態がございましたら、御遠慮なく駅構内に設置してあるインターフォン等により、係員や警備員へお知らせください。