都営交通に寄せられたお客様の声

（令和8［2026］年8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
113	2.021	0	47	15	32	19,222	883	22,333

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【具合が悪くなった時に迅速に対応してもらった】

当日は花火大会の影響で大変混雑しており、電車に乗るのが難しく体調を崩してしまいました。恐らく熱中症で限界になり、自力で駅の事務所へ助けを求めに行ったところ、駅員の方々が親身に応対し、事務所で涼ませてくださいました。

混雑で非常にお忙しい時間帯だったにもかかわらず、迅速かつ温かく保護していただいたおかげで大事に至らず、無事に回復することができました。心より感謝申し上げます。

直接お礼にお伺いすることができないため、せめてこの感謝の思いが、当日ご対応いただいた駅員様へ届きますと幸いです。

○都営バス

【丁寧な対応とアナウンスに子どもたちが喜んでいた】

昨日乗車したバスの乗務員さんの対応が丁寧で、気持ちよく利用することができました。子どもが Suica を忘れてしまいましたが、「大人1人、子ども1人」とお伝えしたところ、親切丁寧に対応してくださり、子どもも大変喜んでおりました。また、走行中も「カーブが続きますのでご注意ください」など、細やかなアナウンスがあり、安心して乗車することができました。降車時には、子どもから乗務員さんへ「ありがとうございました」とお礼を伝えることもでき、親としても、こんな乗務員さんばかりだったらうれしいと感じる素敵な出来事でした。ぜひ感謝の気持ちをお伝えください。

【バスを待つ方のマンション敷地内での利用について】

バス停前のマンションに住んでいますが、バスを待っている乗客がマンションの敷地内の敷石に座っていることがあり、困っています。

乗客への注意喚起やバス停の撤去など、早急に対応をお願いいたします。

（回　答）

この度は、ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。
当該バス停は仮設バス停であり、撤去まで数年を要するため、長期間にわたりご不便とご迷惑をお掛けすることにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。
周辺にお住まいの皆様へのご迷惑を軽減するため、バス停での整列乗車の促進及び私有地への立入り防止を呼びかける案内を作成し、バス停に掲示いたします。今後も定期的に現地の状況を確認し、お客様の利用状況を確認するとともに、適切な対策を実施してまいります。
何卒ご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

【遺失物を親身になって探してくれた】

車内で手の届かないところにネックレスを落としてしまったため、下車後すぐに駅員の方に相談させていただき、探してくださることになりました。一度探していただいて見つからなかったのですが、再度探してくださることになり、ネックレスを発見してくださいました。
駅員の方々はどの方もとても快く親身になって話を聞いていただき、迅速な対応をしてくださいました。また、車庫の整備士の方を含め、みなさまのおかげで、とても大切なネックレスが手元に戻ってきました。
感謝の気持ちをお伝えしたかったのでこちらにメッセージを書かせていただきました。本当にありがとうございました。

【橋脚の耐震について】

阪神・淡路大震災当時、阪神高速が土台ごと横倒しになる被害がありましたが、根元が細くなっている舎人ライナーでは大震災時の被害はどの程度想定していますか？　橋脚ごと倒壊する事態は想定していますか？
耐震性はどのレベルか教えていただけたら幸いです。近隣に住む住人として把握しておきたいので、よろしくお願いします。

（回　答）

日暮里・舎人ライナーの高架橋などの構造物は、平成7年1月の阪神・淡路大震災を踏まえて改定された関係法令及び設計基準に基づいて整備を行っており、同程度の地震が発生した場合においても、大きな被害が生じないよう考慮した構造となっています。
また、施設の状態を適切に維持するため、日頃から点検・保守を実施しております。今後とも、お客様に安心してご利用いただける交通サービスの提供に努めてまいります。