

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年12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
76	1	1,332	19	169	30	18,445	57	20,129

(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

【浅草線泉岳寺駅での接続案内について】(意見)

浅草線で押上方面から五反田駅まで利用する際に、泉岳寺駅で乗り換えることがあります。乗車するときに、泉岳寺駅で西馬込方面に接続する電車を確認する方法はありますか。

(説明)

浅草線押上駅から三田駅の各駅に掲示されている西馬込方面の時刻表では、泉岳寺駅での接続について記号(※)を用いて御案内しています。

また、上記各駅の改札口にて配布しているポケット時刻表でも、泉岳寺駅での接続について記号を用いて御案内しています。御活用いただければ幸いです。

- ※ ●：泉岳寺で西馬込行に連絡、A：泉岳寺で羽田空港行に連絡
- B：泉岳寺で三崎口行又は京急久里浜行又は浦賀行に連絡

【ホームで拾得物を受け取ってくれなかった】(意見)

駅構内で落とし物を拾いました。ホームにいた駅員さんに渡そうとすると「事務所に持って行ってください。」と受け取っていただけませんでした。落とされた方が困っているかと思いを掛けたのに、残念です。

(回答)

このたびは、落とし物を拾っていただいたにもかかわらず、お客様のお気持ちにお応えすることができず申し訳ありませんでした。

調査したところ、当該駅員はホーム監視中であったため、落としものを受け取ることが困難であったとのことです。ホーム監視はお客様の列車乗降の安全確認を行うものであり、何とぞ御理解の程お願いいたします。

なお、当該駅員に対しては、今後は現在の状況を丁寧に説明しお客様に御理解いただくよう、改めて指導いたしました。

今後とも、引き続き都営地下鉄を御利用いただくようお願いいたします。

【ICカードでエラーが出たときの対応は】（問合せ）

先日、東京へ出張した際、PASMO が使える ICカード (PiTaPa) で浅草線の三田駅から京急線の羽田空港国内線ターミナル駅で下車して地元（都外）へ戻りました。後日、地元で電車を利用する際、改札口でその ICカードをタッチしたところ「エラー」と表示されました。どうやら羽田で改札機にタッチできていなかったようなのですが、ICカードを使えるようにするためには、どうすればよいのでしょうか。

（回答）

お近くの ICカードが使える駅で、エラーの件をお申しいただくと駅係員がエラー解除の処理をいたします。その際、駅係員が「処理連絡票」という用紙をお渡しいたします。三田駅から羽田空港国内線ターミナル駅までの運賃は未清算となっていますので、後日、東京へお越しの際に、京急線の駅で「処理連絡票」をお示しの上、お支払いくださるようお願いいたします。

【駅に貼ってあったポスターが欲しいのですが】（問合せ）

先日、都営地下鉄の駅構内に掲出されていたポスターを是非譲っていただけないでしょうか。

（回答）

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。
駅や電車内に掲出されているポスターは、広告主様からの依頼を受け交通局が掲出しているものであり、掲出から撤去・廃棄まで交通局の責任の下、行っています。このため、御希望のポスターを交通局からお譲りすることはできません。
何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【都内のいろいろなところを巡りたい】（問合せ）

都内のいろいろなところを巡りたいと思っています。都営地下鉄だけでなく、都バスや東京メトロ、JRにも乗れるフリーきっぷがあると聞いたのですが、いくらで、どこで買えるのですか。

（回答）

お尋ねの乗車券は「東京フリーきっぷ」のことと思われます。東京フリーきっぷは、1枚1,600円（小児：800円）で、都営地下鉄各駅（浅草線 押上、三田線 目黒、新宿線 新宿の各駅を除く。）及び日暮里・舎人ライナー各駅でお求めいただけます。

また、東京23区内のJR東日本の一部指定席券売機、みどりの窓口、JR東日本訪日旅行

センター（JR EAST Travel Service Center）、東京メトロ線各駅の券売機（日比谷線 北千住及び中目黒、東西線 中野、千代田線 代々木上原、有楽町線・副都心線 和光市、半蔵門線・副都心線 渋谷、及び南北線 目黒の各駅を除く。）でも発売しています。

このきっぷは、都営地下鉄、都バス（多摩地域を含みます。）、東京さくらトラム（都電荒川線）、日暮里・舎人ライナーに加えて、東京メトロ（全線）、JR線（都区内に限ります。）を有効期間1日に限り、何回でも御乗車いただけます。

どうぞ御利用ください。

○都営バス

【人柄の良さがにじむ乗務員さん】（感謝）

先日、すごく良い乗務員さんに出会ったので連絡しました。

春日駅から大塚駅行のバスに乗車しました。その運転手さんは、どんな状況にも動じない穏やかな運転をされていて、人柄の良さがにじむようでした。「こんなにも素敵な乗務員さんがいるのか。」と思ったほどで、愛情を持って仕事をされていることを感じました。

【高齢者に優しい接遇】（感謝）

本日、枝川から新橋行のバスに乗車しました。そのバスの運転手さんは、高齢者にすごく親切にしており、とても暖かい気持ちでバスを利用できました。このようなバスの運転手さんが増えて欲しいです。

【バスの6か月定期はありませんか】（問合せ）

バスの通勤用6か月定期はあるのでしょうか。

（回答）

令和2（2020）年1月15日から、IC定期券限定で、新たに都営バスの6か月定期券の発売を開始しました。

なお、対象の券種は、ICカードに発売する定期券（東京都特別区内を範囲として乗車区間を指定せずに発売する定期乗車券「都バスフリーカード」）に限ります。どうぞ、御利用ください。

【バスの定期券をクレジットカードで購入できないか】（問合せ）

バスの定期券をクレジットカードで購入できないのでしょうか。

(回答)

都営バスの定期券発売所では、令和元年12月17日(火)から、IC定期券の購入代金のお支払いにクレジットカードが御利用いただけるようになりました。

なお、磁気券の定期券や回数券の購入、ICカードのチャージなど、IC定期券購入以外のお支払いには御利用いただけません。

【バスの回数券について】(問合せ)

現在、バスの回数券を利用していますが、発売終了すると聞きました。払戻しはできるのですか。

(回答)

お手元の都営バス回数乗車券は、令和2年4月1日以降も御利用いただけますが、所定の払戻手数料をお支払いいただくことで、払戻しが可能です。

なお、回数乗車券の発売は、令和2年3月31日をもって終了いたします。都営バスを御利用されるお客様の多くがICカードを利用され、回数乗車券の御利用が少なくなっていることによるものです。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【荒川車庫を見学したい】（意見）

荒川車庫を見学することはできますか。

（回答）

毎年6月の「路面電車の日」や10月の「荒川線の日」に合わせ、荒川車庫の一部を御見学いただくイベントを開催しています。

また、荒川車庫に併設されている「都電おもいで広場」では、懐かしい停留場をイメージしたスペースに、貴重な都電の旧型車両2両を展示しています。

※ 都電おもいで広場

開場時間：土・日・祝日の午前10時～午後4時（振替休日含む。）

ただし、年末年始（12/29～1/3）は休場いたします。

入 場 料：無料

○日暮里・舎人ライナー

【日暮里・舎人ライナーへの荷物の持ち込み制限を教えてください】（問合せ）

日暮里・舎人ライナーへ手回り品を持ち込もうと思い、交通局の公式ホームページにあった「よくあるご質問」に該当する項目がありませんでした。持ち込みの制限などを教えてください。

（回答）

このたびはお問い合わせいただきありがとうございます。

日暮里・舎人ライナーへの手回り品の持ち込みについては、東京都交通局公式ホームページの「日暮里・舎人ライナー>関連情報>日暮里・舎人ライナーの利用方法」に記載があります。以下のサイトで御確認ください。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/nippori_toneri/kanren/riyo.html

なお、上記に記載されている「車内へ持ち込めるもの」であれば、無料でお持ち込み可能です。