

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3(2021)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
110	2	1,124	20	141	30	14,911	165	16,503

(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

【大雨時の駅構内作業への感謝】(感謝)

先日、大雨で駅地下の私鉄と都営の連絡通路が水浸しになっていました。改札外にも関わらず、利用客のために排水作業、さらに足元が濡れないよう経路の確保と誘導を対応して下さっていたのが都営の駅員さんたちでした。いつも気持ち良く利用できるようにして下さいありがとうございます。

【忘れ物問合せ時の迅速な対応】(感謝)

浅草線に乗車し、京急線内の駅で下車したところ、車内に忘れ物をしました。浅草線の駅に連絡して頂き、無事発見してくださいました。駅の方が親切かつ迅速に対応していただいたお陰で、安心して気持ちよく帰ることができました。本当に親切な御対応ありがとうございました。

【遅延時の機転の利いた乗換案内】(感謝)

私は浅草線に乗ろうとしたのですが、大雨の影響でタイヤが乱れていました。途中所用のため下車した後、駅員さんに運行状況を聞いたところ、次の列車の到着時間が読めないとのことでした。そこで、駅員さんが機転を利かせ、別経路を案内してくれました。確かに早く着けました。臨機応変な対応に感謝です。

【副駅名が付いている駅を知りたい】(問合せ)

都営地下鉄の駅名で副駅名が付いているところがあったように思います。路線図には書いていないのですが、まだ副駅名は存在するのでしょうか。

(回答)

いつも御利用いただきありがとうございます。都営地下鉄の駅の副名称は以下の通り

でございます。

- ・浅草線:大門(浜松町)、押上(スカイツリー前)
- ・三田線:春日(文京シビックセンター前)
- ・新宿線:岩本町(秋葉原)
- ・大江戸線:春日(文京シビックセンター前)、両国(江戸東京博物館前)、  
汐留(シオサイト)、大門(浜松町)、国立競技場(東京体育館前)、  
西新宿五丁目(清水橋)

#### 【PASMO が破損して使えない】(問合せ)

記名式 PASMO の裏側が剥がれてしまい使えません。どうしたらよいですか。

(回答)

都営地下鉄各駅、都営バス営業所・支所、荒川電車営業所、日暮里・舎人ライナー日暮里駅・西日暮里駅、定期券発売所(一部を除く)にお申し出ください。カードを確認します。(PASMO 定期券の再発行は、定期券の有効期間内かどうかを問わず、その定期券を発行した事業者でのみ取扱います。)

再発行整理票を発行し、使えなくなったカードはその場でお返ししますので、再発行までの間に定期区間内を御利用になる際は、都営地下鉄及び日暮里・舎人ライナーでは使えなくなったカードと障害再発行整理票を駅係員に見せて御乗車ください。

お申し込みの翌日以降、使えなくなったカード・整理票と引き換えに、PASMO を再発行します。デポジット・手数料は不要です。新しい PASMO はお申し込みの翌日から 14 日以内にお受け取り下さい。

#### ○都営バス

##### 【都 05-2：丁寧なアナウンスの乗務員】(感謝)

今日の運転手の方がすごく丁寧で、乗っていて気持ちよかったです。無言の方もたくさんいる中、停車時や発車時はもちろんのこと、下車時に「この後もお気をつけてお帰りください」等の言葉を言っていて驚きました。一人ひとりにどこ行きのバスなのか、明るい声で言っていました。また、この方が運転するバスに乗りたいです。

##### 【新小 29：乗務員の爽やかな挨拶に感謝している】(感謝)

毎朝、ハツラツとした気分で出勤することが少ない通勤時、バスが到着したとき、「おはようございます!新小 29 系統、葛西駅行き到着です」の案内。運転手さんの爽やかな挨拶を聞くと、今日も頑張ろうという気分になります。挨拶をしてくださる運転手さんに感謝しています。

【バス：安全面に配慮した対応】（感謝）

出勤経路にある青戸車庫の前を通った時に、大きな声で「オーライ!オーライ!」と聞こえてきました。たったそれだけなのですが、都バスも安全面に気を使っているんだなと思い、仕事とプライベートで嫌なことが続いていたところ気持ちが晴れ、心が温かくなりました。私はこちらに引っ越しきたばかりなのですが、休日の外出では都バスを利用してどこかに行きたいなと思っています。

【バス：他社の定期券 PASMO に都営バス IC 一日乗車券は載せられますか】（問合せ）

PASMO に搭載して利用する都営バス IC 一日乗車券ですが、この企画乗車券は相鉄線の定期券の PASMO でも購入や利用は可能でしょうか。

（回答）

他社の定期券の PASMO に、都営バスの IC 一日券を購入して載せることは可能でございます。バス御乗車の際に、都バス IC 一日券を購入の旨を乗務員にお申し出ください。

なお、当該 PASMO にすでに他社のバス一日券などを購入している場合に、追加購入することはできませんので御了承ください。

【葛西 21：朝のバス経路が大回りなことについて】（問合せ）

日中のバスは、裏の道路を利用し、5分程で葛西臨海公園まで行きますが、なぜか朝のバスだけ環七通りを利用し、大回りしています。裏の道路を使った方が早く、電車とも接続が取れると思うのですが、いかがでしょうか。

（回答）

御提案の国道 357 号線を通るルートにつきましては、平日の朝は、渋滞がひどく、定時運行を確保するため、環七通りを通るルートとさせていただきます。何卒、御理解賜りますようお願いいたします

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【都電の昔の資料を見たいです】（問合せ）

都電の歴史に関して、古い路線図や資料を見たいが、どうすればよいでしょうか。

（回答）

東京都庁第一本庁舎3階の都民情報ルームでは、歴代の車両や路線図などが描かれている刊行物の「都営交通 100 周年 都電写真集」の閲覧が可能です。販売に関してはこちらをご確認ください。

[https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup\\_information/cardgoods/publication/publication\\_detail\\_02.html](https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/cardgoods/publication/publication_detail_02.html)

また、荒川車庫前の「都電おもいで広場」では、展示車両(5500形、旧7500形)と車内展示物がございます。三ノ輪橋停留所の「三ノ輪橋おもいで館」では、都電グッズの販売や都電で実際に使われた車両の部品の展示もございます。

・「都電おもいで広場」、「三ノ輪橋おもいで館」URL

<http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/toden/>

・「都民情報ルーム」URL

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/iken-sodan/room/room/index.html>

○日暮里・舎人ライナー

【EV内のシール跡が汚い】（意見）

日暮里・舎人ライナーの駅のエレベータについて、このエレベータ内の改札階案内の周囲に、以前注意書きが貼ってあったシールのみ残っている。ちゃんと剥がさないためシールに汚れが付いて黒くなり汚い。乗っていて気分が良くないです。

（回答）

エレベータの御利用の際ご不快な思いをお掛けいたしました。ただちに現場にて確認を行い、シール跡の汚れを除去いたしました。