

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年12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
100	1,656	1	67	9	15	19,054	945	21,847

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【旅行最終日に気持ちの良い対応だった】

朝のラッシュ時、キャリーを持っていてなかなか乗れず何本か電車を見送っていたら、駅員さんが気づいてくださり、行き先をどこかと声をかけてくれて、どの車両に乗るといいか親切に教えてくださりました。さらに、乗車の際に「よい一日を」的なニュアンスの言葉がけをいただき、東京旅行最終日が気持ちの良いはじまりで素敵な旅行になりました。旅行初日に困っていたらインターホンで対応して下さった優しい駅員さん達にも、お礼を伝えていただきたいです。

【ドアが閉まり挟まった】

整列乗車にもかかわらず、かつたくさんの方が並ぶ時間帯にドアが閉まりますのアナウンスも(おそらく)なくドアが閉まり、痛かったです。たくさんの方が並んでいるのは見てとれたはずですが、安全確認が不十分ではないでしょうか。

(回答)

この度は、ご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

乗務員に確認したところ、「混雑する先頭車両に注意がいており、駆け込み乗車もあったことから、2号車のドア挟みに気づきませんでした」とのことでした。

再発防止のため、当該乗務員に対してドアを閉める際の安全確認を徹底するよう厳しく指導いたしました。

○都営バス

【運転手の方が落し物を一緒に探してくれた】

終点到着時に自宅の鍵が見当たらず、バスの中で落としたと思い、車内を点検していた運転手の方に相談したところ、一緒に探して下さり大変助かりました。

その後、鍵は私の勘違いで別の場所から見つかりましたので、お礼とお詫びを申し上げたくご連絡いたしました。誠にありがとうございました。

【乗降時の配慮あるアナウンス】

本日、●●駅前で乗車した際、足の不自由な私に対し、運転手の方が「気にしないでください。席に着くまでお待ちします」と声を掛けてくださいました。

降車時も、やむを得ず停留所から少し離れて停車する旨の案内があり、終始気持ちよく利用することができました。ぜひ運転手の方に感謝の気持ちをお伝えください。

○都電荒川線

【乗務員がとても好印象だった】

運転していた乗務員さん、とても好印象で良かったです。アナウンスもはっきりしていて、一駅一駅で「車内の前が詰まって後ろが空いてしまうので～」と、はっきり分かりやすく、でも威圧感や不快な感じを与えずでした。アナウンスするのってとても大変だと思うのですが、当たり前のようにやってくださっていて本当に素敵だなと思いました。朝は特に詰めてと言ってもなかなか詰めてくれなかったりするから、本当に素晴らしいと思いました。

○日暮里・舎人ライナー

【電車に乗らず出た際に往復運賃を取られた】

Suicaカードで改札を入り、5分程度で諸事情により同駅から出ることになったのですが、「用事がなくなったので出たい」と申告したら、目的の駅までの往復運賃を精算されました。舎人ライナーの運賃は入場から退場まで5分だとしても1駅すら往復できない時間でも、行こうと思った駅までの往復料金がかかるのですか。

(回答)

この度は、ご不快な思いをおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

係員は、十分にお話を伺ってから対応しなければならないところ、すでにご乗車になったとの思い込みで往復運賃を収受してしまいました。本人には、お客様の事情をしっかりと伺い丁寧に对应すること、思い込みで判断せず、ICカードのデータを確認することを厳しく指導いたしました。