

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年2月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	提言	意見	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
102	0	1,312	85	11	24	14,013	821	16,368

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【ベビーカー対応いだけで本当に助かりました】

●●線からの乗り換えで▲▲駅を利用しましたが、エレベーターが無いと全く予想もしておらず、地上経由の乗り換えはとても遠回りとのことで、駅員さんにご協力をお願いしました。

我が家の3歳児はまだ下りエスカレーターが怖くて乗れないので抱っこが必須で、正直、詰んだ・・・帰りたい・・・と思いましたが、駅員さんにベビーカーを持っていただけで、3歳と0歳の2人を抱っこしてホームまで降りることができました。

業務の一環かもしれませんが、毎日不定期に無予告に、このような対応で業務の手が止まるというのは結構辛いことだと思います。快く対応いだけで本当に助かりました。

【駅員の対応が不快だった】

●●線から▲▲線へ乗り換える際に、改札口にいた駅員さんについてですが、定期券を2枚持っていたので改札口の通り方を質問したところ、強い口調、あしらうような態度で大変不快でした。

分からないことを質問したのにも関わらず、なぜそのような態度をとられたかが疑問です。若く見えたからでしょうか。軽くトラウマになりました。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より、駅係員に対し、親切・丁寧な対応を行うよう指導していますが、状況を確認したところ、ご指摘のとおりお客様への丁寧なご説明ができておりませんでした。

当該係員にはお客様一人ひとりの立場に寄り添った対応を行うよう改めて指導するとともに、当該駅の全職員に対しても再度周知徹底いたしました。

【乗車時、ドアに挟まれそうになった】

電車に乗ろうとした際、その車両では、下車する乗客が多く、またホーム上にも乗車を待つ方が複数人いたため、順番に乗車しておりました。私の前の方が乗車したタイミングで続いて乗り込もうとしたところ、扉が突然閉まりました。幸いにも急いで外に出たため挟まれずに済みましたが、一歩間違えれば扉とホームドアの間に挟まれる危険な状況でした。扉が閉まる直前もアナウンス等があったようには思えず、安全確認が十分に行われていなかったのではないかと感じております。

乗客がマナーを守りながら安全に乗降できるよう、今後の対応を改善していただくようお願いします。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より、乗務員に対し、ドアの開閉は慎重に行うよう指導していますが、本件を受け、担当乗務員に対し、ホームやドア付近のお客様の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう改めて厳重に注意・指導を行いました。

○都営バス

【乗務員の親切な対応に心が温まった】

2歳の息子が「バスに乗りたい」と言うので利用させていただきました。そんな中、とても温かい気持ちになった場面がありました。

運転手さんが、出発しようと一度ドアを閉めた後、後からいらした足の不自由なお客さんに気がついてドアを開け、さらに「ゆっくりでいいですよ」と優しく声をかけ、乗車に導いてあげていました。

また、私たちが降りた後、息子がバスを見送りたいと言うので、一緒に道端に避けて見ていると、一生懸命に手を振っていた息子に気がつき、運転手さんが手を振り返してくださいました（お顔はしっかり前方を見ていました）。息子はとっても嬉しかったのか、その日は眠るギリギリまで何度もその話をしてくれて、トミカの都バスを抱きしめて寝ていました。今回の乗車の出来事だけで、とても良い気持ちで一日を過ごすことができました。本当にありがとうございました。また利用させていただきます。

【白杖者の私にとってもさり気なく情報をくれた】

白杖使用者なのですが、13時20分、●●出発のバスの運転手さんが、私が車体に近づき乗車しようとした寸前に、「（歩道と車体が）20cmくらい空いてます」と、さり気なくアナウンスしてくださり、▲▲で降りるときも、乗車時に降車する停留所名を伝えていなかったのにも関わらず、バックミラーで私が降りようとしたことに気づいてくださったのか、車両から出る寸前にも「〇〇cmくらい空いてます」と、これまた本当にさりげなくアナウ

ンスしてくださいました。

白杖使用者にとってはとても安心材料となるお声がけだと思うので、ぜひ今後ともお願いしたく、また、同時に、乗車時の行き先のアナウンスや、空き席があるかどうかのお声がけが、広まってくださると本当にありがたいと思います。

ありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

【定刻になっても開扉せずアナウンスもなかった】

●●近くの交差点で一般車の事故が起こった際、バスの運転手から何のアナウンスもなく困りました。結局いつもより30分ほど遅い到着でした。事故が分かっていたら、バスでなく途中下車して電車で帰りたいかったです。運転手から何らかのアナウンスは最低限必要ではないでしょうか。そういったアナウンスができない状況があるのであれば教えていただきたいです。

また、親切な運転手の方もいますが、冷たい口調で強めに「扉近くに立たないでください！」と案内しています。もう少し言葉を選んで言えないものかと思います。そういった状況が散見されるため、今回連絡した次第です。

（回 答）

この度は、ご利用のお客様に、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。

乗務員には、都営バスの運転手として、親切・丁寧なお客様案内に努めるように、改めて指導いたしました。また、当該乗務員の執務態度を確認するなど継続して指導することで、再発防止に努めてまいります。

【クラクションを鳴らして急停車時、謝罪アナウンスがなかった】

●●行き、▲▲駅15時09分発、■■のあたりの交差点で大きなクラクションを鳴らして急停車し車内が傾いた。その際、車内の立っていた乗客が何人か倒れそうになった。私は優先席に座らせていただいていたが、倒れそうになった人が捻挫した足の上に乗っかってきて強い痛みを感じた。

なぜ運転手は、大きなクラクションを鳴らして止まったにも関わらず、「失礼いたしました」等のアナウンスをしないのか。前方のトラックと衝突しそうになったように見えたが、車内の乗客のことを気遣うようなアナウンスをすべきであると考えます。

（回 答）

この度は、ご迷惑とご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

乗務員には、やむを得ず急停車した場合、お客様へ当該状況をご案内するよう指導しておりますが、今回このようなご意見を頂戴しましたことは、私ども運行管理者の指導が行き届いていない結果であり、深く反省しています。誠に申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

当該乗務員を含め、全乗務員に対して、適宜適切な案内に努めるよう、継続した指導を行って参ります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【ご迷惑をお掛けしたのにご丁寧に対応してくれた】

体調が悪く、都電荒川線の大塚駅に到着する直前に電車内で嘔吐してしまいました。ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。対応してくださった乗務員の方は、ご迷惑をおかけしたにも関わらず、ご丁寧に対応してくださいました。「大丈夫ですよ」と声をかけてくださり、本当に感謝しています。ありがとうございました。

【乗車しようとしたら閉扉された】

電車が混んでいる、遅れているのは分かるが、普通に並んで乗ろうとしたときに、急にドアを閉めるのは危ないのではないのですか。挟まりそうでした。次の電車を待つようアナウンスが流れたのは閉め始めてから、どう考えても遅いと思います。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より、ゆとりあるドア操作をするよう指導しておりますが、お客様からのご指摘を受け、担当乗務員には乗車されるお客様の動向を十分に確認し、丁寧なドア操作を行うよう改めて指導いたしました。