

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2(2020)年1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
81	1	1,252	9	143	32	18,480	48	20,046

(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

【忘れ物検索時に親切にしてもらいました】(感謝)

三田線の車内に忘れ物をしてしまいました。降りた駅の駅員にその旨伝えたところ、とても親切に対応してくれました。その後、忘れ物が終点の駅にあったことが判明し、無事、手元に戻りました。

【札幌市営地下鉄のICカードは使えますか】(問合せ)

今度東京へ行くのですが、都営地下鉄では札幌市交通局が発行しているICカード(SAPICA)は使えますか。

(回答)

PASMOと相互利用を行う全国共通利用ICカードでは、SF(チャージされた電子マネー)を使用して、都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナーを御利用いただけます。しかし、札幌市交通局が発行しているICカード(SAPICA)は、全国共通利用ICカードの対象外のため、御利用いただけません。

なお、都営交通で御利用いただけるICカードは、PASMO、Suicaのほか、Kitaca(キタカ)、TOICA(トイカ)、manaca(マナカ)、ICOCA(イコカ)、PiTaPa(ピタパ)、SUGOCA(スゴカ)、はやかけん、nimoca(ニモカ)となります。

【泉岳寺駅出入口は遅くまで開いていますか】(問合せ)

浅草線泉岳寺駅を利用する予定です。駅への到着がかなり遅い時間になってしまうのですが、目的地に一番近い出入口は開いていますか。

(回答)

お問い合わせをいただきました出入口は、始発電車から終電車までの営業時間中は御利用いただけます。

なお、時間で閉鎖させていただいている出入口については、東京都交通局公式ホームページの「都営地下鉄」の「各駅情報」から当該駅を選択していただくことで御確認いただけます。

## ○都営バス

【親切な運転手さん】(感謝)(メール)

先日、乗車したバスの運転手さんは、バス停で異なる方向に行くバスを探している方に、バス停の場所や乗換えするバス停を親切かつ丁寧に案内していました。

また、着席するまで発車を待つなど、話し方も優しく、運転も丁寧に、一時間近く乗車していましたが、「こんなに気分のいい運転手さんは、なかなかいないね。」と同行者と話したくらいです。これからも、親切な対応をお願いします。

【一日乗車券を案内してもらってよかった】(感謝)

本日、門前仲町から錦糸町駅行きのバスに乗りました。

乗車の際、何か所か行きたいところについて質問したところ「一日乗車券の方がお得ですよ。」と案内してくれました。親切な乗務員さんに感謝をお伝えください。

【一言も発しない乗務員】(意見)

いつも乗車しているバス路線ですが、先日、ちょっと不快な運転手がありました。

その運転手は、全くアナウンスを発することなく私が乗車してから下車するまで無言でした。

(回答)

このたびは都営バスを御利用の際、御不快の念をお掛けし申し訳ありません。

当該乗務員には、適宜マイクを活用するなど、お客様に丁寧な案内を心掛けるよう指導いたしました。

【オリンピック・パラリンピックのラッピング車両はないのか】(意見)

都バスにオリンピック・パラリンピックのラッピングを施したバスを走らせたなら良いのではないのでしょうか。

(回答)

都営バスでは、平成 30 (2018) 年7月から、東京 2020 オリンピック・パラリンピック 競技大会のラッピングバスを運行しています。

なお、この東京 2020 大会のラッピングバスの運行状況は、「都バス運行情報サービス (tobus.jp)」から「車両検索」を選択していただき、広告主を「東京 2020 大会」にして検索していただきますと、その時点での運行状況を御覧いただけます。

【停留所の落書きや悪戯】(意見)

いつも利用しているバス停留所の柱に貼り紙がされていて、ガラスには落書きもあります。

とても見栄えが悪いです。対応してください。

(対応)

調査の結果、バス停留所の上屋の柱とガラス面に落書きなどの悪戯がされていることを確認しましたので、後日、ガラス面を清掃し、上屋の柱には、カバーを取り付けて対応いたしました。

御連絡を頂きありがとうございました。

○東京さくらトラム (都電荒川線)

【T o K o P o のポイントについて】(意見)

東京さくらトラムに乗車した際にT o K o P o の中吊り広告があったので、さっそくウェブサイトから登録しました。ポイントは即日付与されるのでしょうか。

(回答)

このたびは、T o K o P o に御入会いただきありがとうございました。

御入会後に会員カードが郵送されますので、最寄りの都営駅に設置のポイントチャージ取扱機で会員カードとP A S M O の登録をお願いいたします。登録したP A S M O で都営に乗るたびにT o K o P o のポイントがたまり、T o K o P o のポイントは、1 か月分の乗車実績に基づき翌月の 15 日に付与されます。

なお、東京都交通局の公式ホームページ内に、T o K o P o のバナーを設けています。併せて御覧ください。

【広報誌「さくらたび。」のバックナンバーについて】(問合せ)

東京さくらトラムの情報誌「さくらたび。」のバックナンバーが見たいのですが、どうすればいいですか。

(回答)

「さくらたび」のバックナンバーは、東京都交通局公式ホームページ内に設けている「広報誌のご案内」から「都電荒川線沿線マガジン さくらたび。」を選択していただきますとバックナンバーを御覧いただくことができます。

※「さくらたび。」は、都電荒川線沿線のオススメスポットやグルメなどを紹介する情報誌です。荒川電車営業所、都営地下鉄各駅（一部を除く）、日暮里・舎人ライナー日暮里駅で配布しています。年6回（5、7、9、11、1、3月）の発行です。

◇日暮里・舎人ライナー

【クレジットカードで購入した定期券の払戻しについて】（意見）

クレジットカードで定期券を購入したのですが、事情があり払戻しをすることになりました。払戻しをする際に、必要な書類や手続方法などを教えてください。

(回答)

定期券の払戻しは、有効期間内のものに限り、定期券の発売額から使用した月数分（1か月未満の日数は1か月に切り上げます。）の定期運賃と手数料 220 円を差し引いた額を払戻しいたします。定期券の払戻しは、定期券発売所のみで取り扱います。

クレジットカードで購入した定期券の払戻しは、定期券の購入時に使用したクレジットカード、クレジットカードの御利用控え及び御本人であることが確認できるもの（運転免許証、パスポート、保険証、学生証など）が必要となります。返金は、窓口で現金による返金ではなく、クレジットカード会社を経由した返金となります。

【シルバーパスで日暮里・舎人ライナーに乗れるのか】（問合せ）

東京都シルバーパスで日暮里・舎人ライナーを利用することができますか。

(回答)

東京都シルバーパスは、都営地下鉄、都バス（「江東01系統」を除く。）、東京さくらトラム（都電荒川線）、日暮里・舎人ライナー及び都内の主な民営バスで御利用いただけます。

日暮里・舎人ライナーを御利用の際は、シルバーパスを自動改札機に通して御入場ください。