

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4(2022)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
77	12	1,005	20	125	25	12,644	192	14,100

(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

【警備員の親切な案内に感謝】(感謝)(HP)

何両目に乗れば乗り換えが楽なのか確認するため、駅の案内板を見ていたら、警備員の方が「どちらで乗り換えですか?」と声をかけてくださり、「その駅でしたらこの位置が良いです。」とホームでの待つ位置まで案内していただきました。実は私は弱視なので、すごく助かりました。

【車内迷惑行為目撃情報】(意見)(HP)

先日、三田線に乗車した際、若い男性二人組がキャリーケースに座りながら乗っており大変危険でした。その状況を楽しんでいたようで、大変不快でした。このような状況に遭遇した時は今後どうすればよいのでしょうか。

(回答)

平素より、都営地下鉄を御利用いただきましてありがとうございます。都営地下鉄では、日頃から巡回・警備を行っているところですが、このようなお声を頂戴し大変申し訳なく存じます。今後、迷惑行為を発見されたり、車内でお客様の身に危険を感じるような事態がございましたら、非常通報器にてお知らせいただくか、お近くの係員、警備員へお伝えください。引き続き、お客様に安心して御利用いただけるよう取り組んでまいります。

【停止位置修正が多い】(意見)(HP)

新宿線に乗車した時、停車の時に何度か停止位置の修正をしていました。こんな事は生まれて初めての経験です。運転士の技術的な問題なのか、それとも居眠りなどをしていたのかとても不安になりました。

(回答)

このたびは都営新宿線を御利用の際に、御不安な思いをお掛けしまして申し訳ございません。現在新宿線では指導運転士の指導のもと、運転士養成の研修を行っております。運転士研修生は、一人前の運転士を目指し、運転技術を習得するため日々努力しております。また、指導運転士はお客様の安全を最優先で指導しておりますので御理解賜りますようお願いいたします。

願いたします。

【地上区間の駅ホームにある待合室の扉を閉めてほしい】(要望) (HP) 202201200002

都営地下鉄の地上区間のホームに自動ドア式の待合室があると思いますが、最近コロナ対策でドアを常に開けっ放しです。夏場は別に良いですが、冬場は気温が低く寒いのに常に自動ドアの電源を切り、開けっ放しにするのはやめてほしいです。

(回答)

現在、都営地下鉄の地上区間の駅の待合室では、コロナウイルス感染拡大予防を最優先し、換気のため自動ドアを開放しております。お客様には御迷惑をおかけいたしますが、御理解、御協力のほど、何とぞよろしくお願いいたします。

【車掌さんのアナウンスが良かった】(感謝) (HP)

都営地下鉄に乗った時の車掌さんのアナウンスが大変良かった。自動放送が搭載されていない車両のようで、車掌さんが都度アナウンスをされていました。乗り換え駅の案内や、話し方も大変丁寧でした。大変好感と安心感の持てる車掌さんでした。

○都営バス

【雪の日の安全運転に感謝】(感謝) (HP)

先日の大雪の翌朝に都バスに乗車させていただきました。その日は朝から路面が凍結していて自宅からバス停に向かうまでも一苦労でした。前日は自分も車を運転しましたが、恐る恐る運転しなければなりません。雪道を走るバスに乗り、数十人の乗客を乗せて走る運転手さんの大変さに気づくことができました。雪の日はダイヤが遅れ、苦情を言われることが多いと思いますが、みなさんの安全意識と高い運転技術は当たり前ものではありません。この機会にお礼を申し上げます。ありがとうございます。

【忘れ物を取りに行ったら丁寧に対応いただいた】(感謝) (HP)

先日、バスの座席にエコバッグを置き忘れてしまいました。購入して何年も経過した古いエコバッグで、ゴミと判断されてしまうのではないかと危惧しておりましたが、きちんと忘れ物として処理頂いていたお陰で、無事手元に回収できました。もうボロボロなのですが、海外の旅行先で購入した思い出の品なので、戻ってきて良かったです。拾得頂いた乗務員さんに感謝申し上げます。

【二人乗りベビーカー乗車の際の親切な接遇】(感謝) (HP)

先日、バスに乗る前に二人乗りのベビーカーをたたもうとしたら、運転手さんが快く後ろのドアをあけてくださいました。その後も「どこで降りますか？ 急がなくて大丈夫ですよ」など、声をかけていただき嬉しかったです。アナウンスも丁寧で、娘もとても楽しそうにバスに乗っていました。降りる時でもできるだけ段差のないようにバス停に寄せてくだ

さって、とても助かりました。ありがとうございました。

【始発バス停の乗車開始時間について】（意見）（HP）

都営バスはバス停に到着しても出発の1、2分前くらいにならないと乗客を乗せないのは何故ですか。

（回答）

都営バスでは、乗務員の過労防止の観点から、法令に基づき、原則として終点においてトイレ等を含む10分程度の休憩時間を設けています。

お客様が御乗車されたバスについて確認しましたところ、葛西駅前8時40分発予定のバスは、8時28分に葛西駅前に3分遅れで到着しました。その後に車内点検と休憩を確保した上で、8時38分に停留所に着けたところでございます。

御乗車の御案内が発車時刻の間近になる場合がございますが、御理解くださいますようお願い申し上げます。

【混雑時に前扉から降りることはできないのか】（意見）（HP）

バスの降車は絶対に後ろからでなければならないのでしょうか。バスの乗車口付近におり、混雑していたため運転手さんに前を開けてもらえますかと尋ねたら「後ろからお願いします」と言われ、混雑している中をすいませんと言いながら降りました。私も混んでないときは、普通に後ろから降りていますが、混んでいる状況では逆に迷惑を掛けることだと思います。運転手さんに臨機応変な対応をさせることはできないのでしょうか。

（回答）

混みあう車内を後方の扉から降りていただくのは、合理的ではないと思われる時もあると思いますが、都営バスでは、前扉から乗車されるお客様と降車されるお客様が交錯して怪我をされたケースがあること、また前扉からの降車を可能とすると乗車されたお客様が車両前方部に滞留しがちになり、他のお客様が御乗車しにくくなることから、統一して後方の扉からの降車をお願いしております。

何とぞ、御理解いただきますとともに、お客様同士でも譲り合いに御協力いただき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）

【都電の車内が寒い】（意見）（HP）

早朝、都電に乗車した時とても寒かったです。暖房は入れているのでしょうか。コロナ対策で窓が開いているのに寒くて耐えられません。

（回答）

都電荒川線では冬季期間は暖房を22度に設定し使用しております。しかしながら、早朝の時間帯はヒーターが十分に暖まっておらず、また、コロナウイルス対策のため、窓開けによる換気を実施しているため寒く感じるお客様もいらっしゃいます。御理解いただけますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【雪対策をしっかりとしてほしい】（意見）（HP）

1月6日の雪の日にライナーがすぐに止まってしまったのは何も対策していないからか。10年くらい沿線に住んでいるが、雪が降るたびに毎回止まる。全く学習していないのではないか。今後も雪が降る時があると思うが、止まらないようにしてほしい。

（回答）

降雪の影響により運転見合わせ並びに大幅な遅れが発生し、多くのお客様に御迷惑をお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんでした。日暮里・舎人ライナーは、ゴムタイヤによる自動運転を行っており、他の鉄道に比べて雪による影響を受けやすくなっております。このため、詳細な気象情報の入手、凍結防止のロードヒーターの稼働、凍結防止剤を散布するなど路面の凍結防止を図っております。なお、激しい降雪や急激な気温低下の場合などには、間引き運転や運転の見合わせを実施する可能性があります。何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。