

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7 [2025] 年1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
91	2	1,366	62	31	23	14,856	949	17,380

【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

### 【迷惑客に対しての柔軟な対応に感謝】(ホームページ、感謝)

●●線の車内で酔っ払いに絡まれ続け、とうとう唾がかかる近さで罵声を浴びせられ、恐怖のあまり非常通報器で運転士さんに連絡しました。すぐに駅員さんと呼んでくださり、▲▲駅でお二人来ていただいたのですが、当該の方が電車から降りずに居座ったため、電車が動かなくなってしまいました。

すると、機転を聞かせた駅員さんが、当該の方が降りるという「■■駅まで一緒に乗って行きますよ」と言ってくださり、不安が漂っていた車内にも落ち着きが戻りました。埒が開かずに電車が遅れる一方で申し訳ないと思っておりましたので、柔軟な対応、また運転士さんの迅速な連絡に感謝いたします。

### 【乗車中急病に駅員の対応に救われた】(ホームページ、感謝)

●●駅から乗車しましたが、気分が悪くなり▲▲駅でホームに降りました。電車が発車後、駅員の方にお声かけし、救急車を呼んでいただきました。病院に搬送され検査を受け、帰宅しました。

▲▲駅では車いすを用意していただき、かなり苦しく意識が朦朧としていましたが、駅員の方が「救急車、こっちに向かっています」、「いま駅の上に到着しました」、「もう少しです」などお声かけいただきました。

職員の方のご対応に救われました。ありがとうございました。

### 【駅係員の対応が失礼】(ホームページ、意見)

最終電車に乗れず、●●駅にて「乗り換えが可能かどうか」、「乗り換えが不可なのであれば切符代を多く支払っているの返金して欲しい」と伝えました。

電車が終了していること、返金ができないことについては納得できましたが、終始上から目線で話してくる態度に腹が立ちました。

(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。

当該係員に確認したところ、最終電車の案内などを行っていたため、少々大きな声で対応してしまったと反省しておりました。

当該係員に対しては、丁寧な説明と親身な対応を行うよう改めて指導いたしました。

【駅係員のアナウンスが不快】(ホームページ、意見)

●●駅のホームのアナウンスがいつも非常に不快です。

特に、大ボリュームで怒鳴り叱りつけるように警告アナウンスをする方と、耳が痛くなるほど大きなボリュームで自己陶醉したような独特で異様なイントネーションで何度も警告を繰り返す方は不快です。しかも、いずれの方もうるさ過ぎて、何を言っているのか聞き取れません。

ホームアナウンスも接客の一部ではないでしょうか。毎日の通勤で不快な思いをしたくないです。早期の改善をお願いします。

(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、駅係員に対してお客様に分かりやすい放送を行うよう指導しておりますが、お客様からのお申し出を受け、改めて当該駅の全職員に対し、適切な音量で聞き取りやすい放送を行うよう再度周知いたしました。

○都営バス

【子どもに優しい対応】(ホームページ、感謝)

1月3日に息子とバスに乗車した際、息子が乗り口でつまずいたときに運転手さんが気にかけてくれ、「大丈夫?」とお声がけいただきました。優しい方なんだなと思いお礼を言いました。

このバスは●●を経由するため参拝客が多く、混雑していて座る場所もなかったため、子どもが掴まりやすいところに立っていると、運転手さんが「ここに掴まるといいよ」と、運転席のすぐそばのところに案内してくれました。その場所は景色もよく見えるため、息子が飽きないようグズらないように、気を回してくれたのだと思いました。

また、●●に到着する際、三が日のため迷子やスリ、置き引きが多発しているため気をつけるようにとの注意喚起がありました。本当にプロフェッショナルだと思いました。

この運転手さんは、優しく気遣いのできる方だと思います。息子に手も振ってくれて、本当に新年早々ととても良い気持ちになりました。

### 【視覚障害者への対応が良かった】（ホームページ、感謝）

私は白杖使用者です。本日●●から▲▲まで利用させていただきました。

混雑していたので運転席近くの手すりに掴まったところ、運転手さんが「お座りにならなくて大丈夫ですか？」と尋ねてくださり、「空席ありますか？」と聞くと、「そのまま進んで右側の優先席が空いてますよ」と教えてくださいました。

また、帰りの運転手さんも、「そのまま入って右側、優先席の2番目が空いています」と教えてくださいました。

白杖使用者だけでなく、後の人たちもスムーズに乗れますし、車内の人をお待たせすることもなく、結果的にどの人たちにとっても素晴らしい配慮だと思います。本当に感謝しました。このお二人の運転手さんにお礼を言いたかったです。

### 【優しい気遣いに心打たれました】（ホームページ、感謝）

ベビーカーの子供が凄く泣いてしまい、ほかの乗客が泣き止ませようとしてくれましたが泣き止まず。2つ先で降りて歩き始めたところ、乗務員さんが呼び止めて「まだ目的地に着いてないと思うからこれ使って」と乗継券を渡してくれました。初めてのことで理解するのに時間がかかりましたが、バスが出た後、この初めて見る券の使い方や渡してくれた経緯を理解し、優しい気遣いに心を打たれました。

小さなことかもしれませんが、切羽詰まった身としては、今日1日が報われる思い、良い日だったと思える大きな出来事です。本当にありがとうございました。

### 【ベビーカーの車内での固定について】（ホームページ、意見）

ベビーカーを畳み、子供は抱っこして乗車した際、バスが揺れてベビーカーが倒れたら危ないと思い、ベビーカーを固定ベルトで固定しました。そうしたら運転手から「ベビーカーは固定しないで」とマイクで注意されました。

畳んだベビーカーを固定してはいけないという記載はなかったのですが、固定ベルトを使用してはいけないのなら、そのように記載していただきたいです。

#### （回答）

この度は、ベビーカーの固定方法や乗車方法について乗務員の案内不足により、ご不快な思いやご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

乗務員に状況を確認したところ、折り畳んだベビーカーをベビーカー固定ベルトにより固定されたため、危険防止の観点からお声掛けさせていただきましたとの報告がありました。ベビーカーを折り畳んだ状態でのベルト固定は、安全の確保ができないため、お断りしております。

乗務員には、お客様のご心情を踏まえ、より丁寧な説明を行うよう改めて指導いたしました。また、全乗務員へ周知しサービス向上に努めてまいります。

**【都バス運行情報サービスについて】**（ホームページ、問い合わせ）

毎朝というわけではありませんが、都バス運行情報サービスに午前5時40分頃、錦22系統が中左近橋付近にいる情報が時折みられます。

しかし、時刻表を確認したところ、錦22系統の中左近橋の錦糸町駅行きは始発は6時17分(平日)です。

時刻表にはありませんが、このバスには乗車できるのでしょうか？

**(回答)**

調査したところ、ご指摘の事象は、乗務員の機器の誤操作によるものであることが判明しました。

バスが運行を開始する際は、乗務員が始発バス停にて放送装置の「始発ボタン」を押すこととなっており、これにより当サイトに運行状況が表示される仕組みとなっています。この度の事象は、乗務員が運行開始前の車両点検の時に誤ってボタンを押したことにより、システム上バスが運行しているかのように表示されたものです。

運行していない車両をご案内してしまったことをお詫び申し上げます。今後、機器の誤操作のないよう周知・指導を行ってまいります。