

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3(2021)年7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
95	9	1,143	13	130	30	14,031	135	15,586

(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

【券売機で紙幣が詰まった時の親切な対応】(感謝)

駅の券売機でお札が詰まってしまい駅員さんに対応していただきました。紙幣でいくら入れたか正確に分からない状況でしたが、券売機のお金を確認して間違いなく戻していただきました。夕方の混雑する時間にも関わらず気持ち良く対応していただいた若い駅員さん、大変ありがとうございました。

【清掃員の優しい言葉と仕事ぶりに感動した】(感謝)

都営地下鉄の駅のトイレを利用した時に、私は身体が不自由で、洋式トイレを使用した際に少し汚してしまいました。その時、ちょうど清掃員の方がいらしたのでその旨を伝えると、「お気になさらずに、お身体にお気をつけください」と、優しいお言葉をかけてもらい大変感激しました。洗面台も小便器もピカピカになっていて、素晴らしい仕事ぶりでした。

【急病人発生時の迅速な対応】(感謝)

新宿線の駅で女性が倒れてしまった時に、非常通報器を押しました。実際に現場に居合わせたのは初めてのことで緊張してしまいましたが、すぐに駅員さんが駆けつけてくださって、とても安心しました。また、安全確認後、すぐに発車してくださって、迅速なご対応も素晴らしかったです。いつもありがとうございます。

【地下鉄の大雨時の対策について】(問合せ)

都営地下鉄では、大雨で洪水が迫ったときは、どのような措置を考えていますか。

(回答)

地下鉄では、駅出入口などの開口部からの浸水対策が必要なため、止水版・防水扉を設

けています。また、トンネル内にも防水扉を設け、浸水があっても被害を最小限にとどめるようにしています。

【地下鉄券売機ではクレジットカードで切符の購入が可能か】（問合せ）

都営地下鉄の券売機で切符を買うときには、クレジットカードで購入できますか。

（回答）

大変申し訳ございません。切符の購入は、現金または交通系 IC カードのチャージ分からの購入のみとなります。なお、クレジットカードは、定期券、企画乗車券の購入時にご利用いただけます。

○都営バス

【終点まで寝てしまうほど丁寧な運転】（感謝）

運転手さんの運転がとても丁寧で快適で、つい寝てしまうほどでした。こんなに運転が上手な人は初めてです。車内の空調もよく効いており、窓開けもされていて安心して乗車できました。

【車内トラブル発生時の毅然とした乗務員の対応】（感謝）

バス車内でトラブルが発生しました。その時、態度の悪い男性に対して乗務員さんが毅然と対応されていたのを見て、気持ち良かったです。トラブルを防ぎつつも適切に対応をされていて、素晴らしい方でしたし、きちんと教育されているのだと実感しました。ありがとうございました。

【遅延時の丁寧な対応】（感謝）

渋滞で遅れた事をバス停に停まる前からとても丁寧な車内アナウンスでお詫びをしてくれて、バスに乗ってからも「雨の中お待たせして申し訳ありません」と、何度もお詫びをしていました。他の乗客からも「丁寧ですごくいい人だね」という声が聞こえてきました。

【停留所付近が暗くて危険（みなとが丘ふ頭公園前）】（要望）

「みなとが丘埠頭公園前」バス停の辺りが暗いうえ、雑草も生い茂っていて管理がなされてなく、防犯上よろしくないと感じます。電灯の整備と草刈り等を希望します。

（回答）

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

当該停留所の雑草につきまして、早速草刈りをいたしました。今後は、道路管理者とも協力して対応してまいります。また、電灯につきましては、現在、交通局として、他の停留所も含め、ご利用状況や周辺環境等を確認・検討のうえ、順次整備を進めているところですのでご理解願います。

今回頂戴しましたご意見を踏まえまして、今後、防犯上の観点から当該停留所の管理に努めてまいります。

今後とも都営バスをご利用いただきますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

【休止停留所の表示がなく乗車できなかった】（意見）

豊洲二丁目のバス停で錦13をかなり待ったが、バスが来ない。ずっと待っていたお子さん連れの方は、待ちきれずタクシーに乗っていた。ネットで調べたら、オリンピックの開会式で休止の停留所とわかった。バス停での掲示は並んで見ている限りは見えなかった。

休止するのであれば、バス停に誰が見てもすぐわかるくらい大きく書いておくべきではないでしょうか。豊洲二丁目はたくさんのバスが来るので、小さく書いてある掲示をゆっくり見ることはなかなか難しいです。ネットも「都バス オリンピック」と入れないと出てこない。わかるようにしないといけないのではないのでしょうか。

（回答）

「東京2020大会 開会式」に伴う錦13系統の運行については、錦糸町駅前から豊洲駅前間に短縮して運行しており、停留所にご案内の紙を掲示するとともに、ホームページにもバナー（「東京2020大会期間中の都営交通の運行等について」）を設けまして、ご案内していたところでございますが、掲示物が小さいなど、お客様に分かりにくくなってしまい、大変申し訳ございませんでした。

この度のご意見を参考にさせていただき、掲示物についてはできるだけ見やすいように努めるとともに、ホームページも必要な情報を見つけやすくするように、できる限り工夫してまいります。

なお、ホームページの表の掲載部分につきましては、画面をスクロールしなくても情報を探しやすいように停留所に掲出しているポスターのPDFファイルを各エリアの表題の位置に移動いたしました。

東京国際フォーラム・選手村周辺（お知らせは[こちら\(PDF:127KB\)](#)）

所管営業所 (支所)	系統	通常運行区間	変更期間	変更内容
港南(支)	都03	晴海埠頭～ 銀座四丁目～ 四谷駅		<ul style="list-style-type: none"> 運行区間の変更 ホテルマリナーズコート東京～銀座四丁目～四谷駅 休止停留所（両方向） 晴海埠頭、ほっとプラザはるみ
				経路変更区間

今後もより一層、分かりやすい都営交通の案内に努めてまいりますので、是非、お出かけの際はホームページをご確認いただきますようお願いいたします。

(局ホームページ)

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/tokyo_2020/

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/2020_timetable/bus/index.html (閉会式)

○都電荒川線（東京さくらトラム）

【親切な声掛けをしてくれた係員に感謝】（感謝）

いつも都電で通勤しています。今日、停留場で案内を行っていた係員さんが、とても親切だったので、お礼のため連絡しました。ホームに都電が来ていたので走って向かおうとしたら、「時間調整中でまだ停車しているので歩いて向かって大丈夫です」と笑顔で対応してくれました。それだけのことですが、自分にはとても嬉しく感じました。また、今日の運転手さんとてもアナウンスが聞きやすく、乗っていて気持ち良かったです。

○日暮里・舎人ライナー

【駅の階段の蜘蛛を駆除してもらいたい】（意見）

駅の階段に大量の蜘蛛が発生しています。コロナ禍のためエレベーターを避け、階段を使いたいのですが、いつ蜘蛛の巣に引っかかるか、いつ蜘蛛が落ちてくるかとヒヤヒヤしながら階段を使っています。可能でしたら駆除をお願いいたします。

(回答)

御不快な思いをお掛けし申し訳ございません。現地を確認したところ、蜘蛛の巣が多く張っていたため除去いたしました。また、薬剤を散布し、蜘蛛が住み着きにくくなるよう対応いたしました。今後も、係員の巡回中に確認できた場合は速やかに除去を行い、お客様からのお声を多くいただく箇所には、適宜薬剤の散布を実施する予定です。