

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
90	5	1,252	17	134	40	15,855	196	17,589

(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

【電動カートが故障した際、呼びに行かなくても駅員さんが来てくれた】(感謝) (HP)

駅の改札を出てすぐ電動カートが止まってしまい困っていたところ、駅員さんが来てくれました。私が呼びに行かなくても来てくれて助かりました。

【体調不良時のサポートに感謝】(感謝) (メール)

昨日、笹塚駅始発の新宿線の電車に運良く座ることができ、乗り換えの駅まで向かっておりました。その最中、突然吐き気に襲われ、駅まで耐えられるかという不安と緊張で、汗でびしょりになりながら何とか駅に着くことができました。降りてトイレを探しましたが、目の前が真っ暗になり、柱の近くでしゃがみ込み嘔吐しそうになっていたところ、職員の方が駆け寄って来てくれて、とても優しい声で言葉を掛けてくださり、落ち着いた後、ベンチで休ませてもらいました。とても感謝しています。ありがとうございました。

【エレベーターを利用できない場合の代替ルートや介助の提案がなかった】(意見) (HP)

ベビーカーで駅を利用したところ、ホームに向かうエレベーターが点検中のため、ホーム階へ降りることができませんでした。窓口の係員にこの旨を伝えたところ、エレベーターは利用できないの一点張りで、代替ルートや介助の提案がありませんでした。御社ではバリアフリーへの配慮が足りないのではないのでしょうか。また、係員の接客態度も悪く、とても不快な思いをしました。同じような目にあう方がいらっしやらないよう改善を求めます。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしてしまい申し訳ありませんでした。

当該係員に対しては、エレベーターの点検時はお客様へ御不便をお掛けしていることをお詫びし、点検中のエレベーターを確認した上で代替ルートの御案内や、必要であればお客さまに同行し御案内をするなど、お客様の立場に立って対応するよう指導いたしました。

今後は同様の御指摘を受けることのないよう努めて参りますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

【駅構内の冷房が異常に寒い(光が丘)】(意見) (HP)

光が丘駅の冷房が異常に寒いので調査をお願いします。地上から地下に降りた途端、ま

だ光が丘駅の改札までは 100 メートル程離れているにも関わらず、冷気が漂っていて、改札口に近づくとつれ子供や年配者、女性は体調を崩す程に低温になり、ホームに降りるに至ってはもはや痛いほど寒気に満ちています。仕事柄様々な駅を使用しますが、都営線や東京メトロの駅ではここまで冷やす駅はありません。駅構内をこのように冷やす根拠は何なのでしょう？-

(回答)

以前、駅構内が暑いという御意見を頂戴し、一時的に駅冷房の設定温度を下げた冷房運転を行っておりました。梅雨の時期ではありましたが、先週の猛暑もあり、そのまま戻さずに稼働させていました。昨今の節電への取組をしている中、状況を踏まえた設定を行うべきところでした。御意見等を踏まえ、7月4日からは設定温度を戻して稼働させております。

【他社連絡時の小児用と障害者用運賃が異なる理由と、液晶画面車両の有無について】(意見)(HP)

都営地下鉄線内では子供用と障害者割引の切符の値段は一緒ですが、他社線連絡の場合は異なる理由を教えてください。

(回答)

都営地下鉄では小児運賃と障害者割引運賃が同額だが、他社線連絡の場合は異なる理由について

→運賃割引の重複適用を認めてないことから、既に割引運賃である障害者割引運賃には、乗継割引を適用することはできません。したがって、小児運賃と障害者割引運賃は、他社線に乗り継ぐ場合、乗継割引適用の有無で運賃が異なっています。

○都営バス

【安心して乗っていただけるアナウンス】(感謝)(HP)

今日乗ったバスは、乗ってくる方に、一人ひとり行き先を伝えていて、また「傘の忘れ物がございませんように」や乗り換え先の電車などをアナウンスしてくれていました。停車位置がガードレールからずれているところや、歩道との幅が大きいところも、必ずアナウンスをしてくれていました。終点では、「お気をつけてお帰りください」の一言があり、素敵でした。話し方もとても柔らかく丁寧で、安心してバスに乗れました。

【降車ボタンを押し忘れた際に親切に声掛けしてくれた】(感謝)(電話)

昨日初めて行く場所で、初めて都バスを利用しました。降車停留所で、運転手さんから「ここで降りますか」と尋ねられたので「降ります」と答えました。何で聞いてくるのか不思議に感じていましたが、後になって気が付きました。自分が降車ボタンを押すのを忘れてしまっていたのですが、乗車時に東雲都橋に停まるのかを確認したことを覚えていてくれたのです。

おかげさまで、初めての場所でも、無事に降車でき、娘からの頼まれごとの用事も問題なくできました。本当にありがとうございます。

【猛暑日なのに冷房を停止させていた】(意見)(HP)

外気温が 35 度近くの中、新宿西口で出発直前までドアを全開にし、エンジンをかけず、

エアコンもオフのままだった。また、時間調整で停車した四谷三丁目バス停でも同様に、3、4分間も停車させている。なぜこの気温の時にエアコンを切るのか理解できない。交通局がそういう指導をしているのか?そもそも走行中も設定温度が高すぎる。

(回答)

都営バスでは、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例に基づき、駐停車時にはアイドリング・ストップを実施することから、このためエアコンも連動して停止いたします。何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。なお、車内の温度は、天候や車内の混雑状況によっても大きく変化するため、走行中は適宜、車内空調の操作に努めておりますが、暑い、寒いと感じられる際は、乗務員へお申し出ください。車内の設定温度に関し、他のお客様にお断りしたうえで可能な限り調整をいたします。

【錦糸町駅のバス乗り場もホームページに掲載して欲しい】(要望)(HP)

ホームページに色々な駅のバス乗り場案内があるのに錦糸町駅はありません。錦糸町駅のバス乗り場案内を掲載して下さるようお願いいたします。

(回答)

頂戴いたしました御意見を受けてホームページ内容を確認し、錦糸町駅のバス乗り場案内を掲載いたしました。このたびは御意見いただきありがとうございました。

【赤信号で止まっていて乗れるのに拒否された】(意見)(HP)

亀戸駅前バス停の先で、赤信号で止まって乗れるのにドアを開けてくれず、乗れなかった。

(回答)

停留所以外での乗降は、道路運送法の規定やお客様の安全確保のために禁止されております。何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、乗務員に対しては、停留所から発車する際は、周囲の安全確認はもとより、停留所付近の確認に十分注意するよう周知しておりますが、お客様に気が付かずに発車してしまい、御迷惑をお掛けしましたことお詫び申し上げます。引き続き乗務員に対し、お客様の動向を確実に確認するよう、指導教育を行ってまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【車内で不快な匂いがする】(意見)(HP)

都電の7702の車両では、いつも不快な匂いがします。乗車中気持ちが悪くなります。一度お調べいただけませんか。

(調査結果)

7月2日、入庫時、検車作業員含め3人で確認したところ、特別な臭いは感じられなかった。また、乗務員聴取においても、普通だったとのこと。

しかし、日中の車内状況(多客、窓の開閉状態等)は、猛暑、高温多湿が原因で臭いが発生しているかもしれないため、消臭対策の清掃として、車内座席シートへの消臭清掃、空調ダ

クト吸い込み口付近への消臭剤噴霧及び循環を実施した。また、今回の対策として空調を疑い、急遽ダクト内への噴霧循環清掃を別途臨時で行った。その後、異臭は確認されていない。なお、夏季中に再度、清掃作業を予定している。

○日暮里・舎人ライナー

【車内が暑い】（意見）（HP）

西新井大師西駅から乗車し、日暮里駅で降りますが、終盤、人が混むこともあって、人の熱気で車内の気温が高くなります。汗を流しながら乗っている人も少なくないため、エアコンの設定温度を下げてほしいです。まだ6月ですが、既に朝から30度を超えている毎日ですので、ぜひ御検討をよろしくお願いいたします。