

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5(2023)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
94	1	1583	11	54	25	18,798	195	20,761

(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

【浅草線:改札通過時のお辞儀が素晴らしい】「感謝」(HP)

通勤で浅草線を利用しております。駅の改札にいらっしゃる駅員さんですが、いつも改札を通る方に、都度お辞儀をされており、とても丁寧で驚きました。通勤、しんどいなと思う時もありますが「今日も頑張ろう!」という気になります。些細なことかもしれませんが、とても気持ちよく、自分自身もそうなれるようにと思いました。ありがとうございます。

【三田線:救急搬送時の駅員の親身な対応】「感謝」(HP)

電車内で体調が悪くなり、途中で降りて、駅員さんに対応して頂きました。救急車手配や、電話対応もして頂いて、救急隊員が来るまで「あと5分です」、「横になりますか」と声もかけてくれました。また、頭を直接地面に置くと痛いからと、手を枕のようにして私の頭を支えてくれ、ずっと一緒に寄り添って頂きました。とても心強かったです。本当にありがとうございました。あの時、駅員さんが寄り添ってくれていたから、意識も飛ばさず頑張ろうと思えました。駅員の優しさに救われました。

【新宿線:混雑した車内の乗客へ配慮あるアナウンス】「感謝」(HP)

電車で車掌さんが、「混み合っている中、大変お疲れ様でした」と一言言っているのがとても印象的でした。電車の対応で忙しいにも関わらず、このような配慮は乗車する方にとっては、とてもありがたい言葉だと思います。同じ社会人として尊敬します。これからも頑張ってください。

【浅草線:障害者割引の精算方法について】「意見」(HP)

京急線から都営浅草線の駅まで乗車した場合の障害者割引運賃(身体障害者手帳第1種 他道府県の発行の手帳を所持)についてですが、IC乗車券を使用の場合は、係員のいる窓口で精算してもらうことは可能ですか。

(回答)

このたびは、お問い合わせをいただき、ありがとうございます。

身体障害者手帳(1種)をお持ちで、ICカードを御利用の場合、浅草線下車駅の窓口に障害者手帳及びICカードを提示した上、障害者割引の旨をお申し出ください。駅係員がICカードで精算を致します。なお、都営地下鉄では、身体障害者手帳(1種)をお持ちであっても、介護者なしの御本人のみの乗車は割引の対象外となりますので、予め御了承下さい。介護者ありの場合は、本人及び介護者の運賃の50%割引が適用になります。

障害者割引の対象や割引率につきましては、東京都交通局ホームページの「障害者の割引」を御確認いただけますと幸いです。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/fare/discount.html#g>

【大江戸線:モバイルIC不具合時の駅員の不快な対応について】「意見」(HP)

改札で携帯をかざしたら反応せず、2、3回試してみましたが、反応しませんでした。駅員に声をかけ、反応しないから確認してほしいと伝えたところ、「機械の問題ではないから携帯を確認してください」と言われた。確かにそうかもしれないが、言い方が良くないと思う。

(回答)

このたびは、御不快な思いをおかけしたこと、深くお詫び申し上げます。

自動改札機御利用時にエラーが発生した場合、エラーの原因について様々なことが考えられるため、入場時の状況や乗車券の状態についてお客様にお伺いし処理をするよう指導しているところです。今回は、お客様がお持ちの乗車券の状態について、より丁寧に説明すべきでした。対応した駅係員には、改めてお客様の立場に立った親切・丁寧な接客をするよう指導いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

○都営バス

【優しい運転手さんに会えて嬉しくなりました】「感謝」(HP)

バスを待っているとき、後ろにいた交代予定の運転手さんが少し離れた場所にいる車椅子の方のもとに走っていきました。車椅子の方は動けなくなっていたようで、運転手さんが歩道に戻し、次の青信号で、道の反対側まで押していきました。その後、戻ってきた運転手さんのバスで私は帰りました。優しい運転手さんに会えて嬉しくなりました。

【携帯電話使用客を注意してくれて感謝】「感謝」(HP)

私は障害があり、バスや電車などで近くの席の人が大きな声で話をしていたり、電話をしていると発作が出てしまいます。今回、乗車した際に、近くの席の人が通話を始めたため、声をかけようと思っていたところ、それに気付いた乗務員が注意してくれました。そのお客さんは、通話をやめてくれたため、発作が出ずに済みました。本当にありがとうございました。

#### 【動物に対して優しい対応】「感謝」(HP)

息子が通う保育園の前で小鳥が道路の真ん中に降り立ってしまい、轢かれてしまいそうでした。降園時間のため、たくさんの園児が近くにおり、車に小鳥が轢かれる場面を目撃させてしまうかもしれないと思った時、都営バスの運転手さんがバスを止めて小鳥を路肩に移動させてくれました。息子と「バスの運転手さんみたいに優しい人になりたいね」と、話しながら笑顔で帰ることができました。素敵な御対応ありがとうございました。

#### 【乗車しようとしたら扉を閉められた】「意見」(HP)

バスに乗車しようとしたところ、乗車する寸前にドアが目の前で閉められ、そのまま発車してしまいました。バスの席も余裕があり、満員ではなかったです。

(回答)

このたびはバスに御乗車できなかったことにより、大変御不快な思いをお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。

都営バスでは、一人でも多くのお客様に御利用いただくため、発車する際には、停留所周辺にお客様がいないことを確認するとともに、外マイクを活用してから閉扉するよう乗務員指導をしておりますが、この乗務員に状況を確認したところ、「お待ちのお客様には気づかず発車してしまいました。私の確認不足で御迷惑をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした」と、反省しておりました。

今回頂いたお客様からの御指摘を受け、当該乗務員に対し、改めて周囲の状況を確実に確認するよう指導いたしました。また、全乗務員にも周知し再発防止に取り組んでまいります。今後とも都営バスを御利用いただきますようお願い申し上げます。

#### 【移設した停留所をバスが通過した】「意見」(HP)

工事のため、移設先の停留所で待っていたのだが、バスは通過し、休止中の停留所に停車した。私は手を振って駆け寄ったが乗車できなかった。

正しい停留所で待っている乗客にとっては、大変迷惑であるので、このようなことがないようにして頂きたい。

(回答)

このたびはバスに御乗車できなかったことにより、大変御迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。

乗務員本人から事情を聞いたところ、「工事により、停留所が移動されたことを失念し、休止中の停留所で停車してしまった」とのことでした。

今後、同様の事象を発生させないために、当該乗務員に対しては、バス停の移動等に関する情報を確実に把握し、一人でも多くのお客様が御乗車いただけるよう指導するとともに、全乗務員にも改めて周知し再発防止に取り組んでまいります。今後とも都営バスを御利用いただきますようお願い申し上げます。

## ○東京さくらトラム(都電荒川線)

### 【チャージ依頼時の不快な対応】「意見」(HP)

乗車する際に Suica のチャージ金額が足りず、1 回目で支払いが出来ませんでした。長い列が出来ていた為、一旦車内の脇に避け、全員乗車した後にチャージをお願いしました。このチャージ依頼の際に現金での支払いを強調されましたが、IC 運賃の方が安いのでチャージをして頂きました。この時の運転士の態度に嫌な思いをしました。具体的には「チャージをお願いします」と言った後に返事もなく、無言で首を傾げながらチャージ対応をされました。面倒なのは分かりますが、現金支払いの案内のみでチャージが出来る旨は案内せず、対応が面倒だと受け取れる態度をとるのは如何なものでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

お申し出の内容を確認したところ、お客様の御依頼に対し、当該乗務員が首を横に振りながらチャージの対応をしていることが確認されました。当該乗務員には改めて、お客様の立場に立ち、親切・丁寧な対応をするよう厳しく指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参りますので、引き続き、都営交通を御利用いただきますよう、お願い申し上げます。