

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年7月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
134	2,204	1	57	14	30	19,561	1,113	23,114

【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

【駅員の丁寧な対応】

●●駅のホームで階段を踏み外し、足首を捻ってしまい、その衝撃から目眩と吐き気がきて座り込んでしまいましたが、近くにいた駅員さん達がすぐ気づいてくださって、車椅子で救護室まで運んで休ませてくださいました。足を捻ったことを伝えると湿布をくださり、体調も戻り仕事に行くことができました。

“誰も声かけてくれなかったらどうしよう”と一瞬不安に思いましたが、すぐ声かけていただけてとても安心できました。救護室から出る際も丁寧に改札口まで送っていただき、ありがとうございました。通勤で使っているのも、また何かあった際にお世話になるかもしれません。この度は助けていただき本当にありがとうございました。

【駅係員のパスモカード払い戻しの対応が丁寧だった】

家の片付けの際に未使用のパスモカードがたくさん出てきたため、返金が可能か●●駅の窓口で問い合わせたところ、とてもご親切に分かりやすく説明してくださり、嫌な顔ひとつせず、返金手続きに応じてくださいました。

窓口で対応してくださった職員のご親切かつ柔軟な対応に感動しておりました。丁寧な対応でありながら、テキパキと効率よく手続きを進め、このようなご面倒な手続きにも親切にご対応くださりまして、誠にありがとうございました。

【威圧的な放送】

●●駅●●時●●分発、●●行きに乗車したとき、ドアが閉まる際に駅員が「ホームドアに近寄らないでください」と3回位アナウンスしたが、その口調が大きい声で怒鳴っており威圧的だった。

公的交通としてありえない態度であり、乗客、駅の者全員が大変不快に感じたと思います。

(回 答)

平素より都営交通をご利用いただきありがとうございます。

この度はご不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。

交通局では、お客様に安全にご利用いただくため、安全確保に支障する恐れがある場合には係員が注意放送を行っております。しかしながら、威圧的と感じるような対応によりご指摘を頂戴することになりましたこと、お詫び申し上げます。

いただいたご意見は、内容と併せて関係部署へ申し伝え、改善に努めて参ります。

引き続き都営交通をご利用くださいますようお願い申し上げます。

【網棚から荷物が落ちてきて謝罪がなかったため対策希望】

本日、電車に乗っていたら網棚のカバンが頭に当たりました。持ち主の方は謝罪もなく、素知らぬ感じでした。このような方はたくさんいるとは承知しているのですが、もしこういった場合は、駅員の方にお声がけをすれば対応いただけるのでしょうか。

今後の対応策として教えていただければ幸いです。

（回 答）

平素より都営交通をご利用いただきありがとうございます。

駅構内や車内で身に危険を感じるような事態や迷惑行為を発見されましたら、お近くの駅係員、巡回中の警備員、車内に備え付けの非常通報器でお知らせください。必要に応じて適切な対応をさせていただきます。また、車内の非常通報器は係員と通話する機能がありますが、列車が直ちに停止することはございませんので、何かございましたら遠慮なくお知らせください。

引き続き都営交通をご利用いただきますようお願い申し上げます。

○都営バス

【トラブル発生時の冷静かつ勇敢な対応】

先日、●●行きの都営バスに乗車中、外部からバスが蹴られ、不審者が車内に乗り込もうとしてきました。その際、乗務員の方が冷静かつ勇敢に不審者の侵入を防ぎ、私ども乗客の安全を守ってくれました。

私はトラブルの一部始終を見ていましたが、乗務員の方に非はなく、むしろ称賛に値する対応でした。本当にありがとうございました。

【停留所正着に感謝】

先日、●●停留所から都営バスを利用した。運転手の方がバスを歩道に近づけて停車してくださり、安心して乗車することができました。また、降りる停留所に到着した時も、ミラーをしっかりと確認しながら丁寧に停車してくださり、最後まで心配りの行き届いた対応に感動いたしました。

きちんと停留所に正着していただけることは、私のように足腰が弱かったり、杖を使ったりしている者にとって大変ありがたく、心より感謝しております。

運行の妨げになると思い、その場で直接お礼を申し上げることは控えましたが、ぜひこの感謝の気持ちを運転手の方にお伝えいただけますと幸いです。

【発車時刻の少し前になるまでバスに乗車できない理由を知りたい】

通勤で●●駅から■■行きのバスを利用していますが、始発停留所にバスが停まっているにもかかわらず、発車予定時刻の少し前になるまで乗車できないことが多々あります。理由を教えてください。よろしくお願いいたします。

(回 答)

バス乗務員は、過労運転を防ぐため、厚生労働省の定める基準に基づき、乗務の間に一定の休憩時間を確保する必要があります。

●●駅については、停留所以外にバスの待機場所を確保することが困難であり、終点に到着してから次の発車予定時刻まで始発停留所にバスを停車させ、乗務員に休憩を取らせております。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【スケートボードの持ち込みについて】

先日、都営バスを利用した際、運転手さんから持っていたスケートボードにカバーをするように言われました。運転手さんに理由を聞いたところ、車内に持ち込める手回り品には基準があるとのことだったので、確認のため問合せをしました。

(回 答)

都営バスでは、お客様に安全かつ安心してご利用いただけるよう、車内に持ち込めるお手回り品について、以下のとおり基準を設けております。なお、その他の詳細に関しては、東京都交通局のホームページでご案内しておりますので、併せてご確認ください。

＜車内に持ち込めるもの＞

縦・横・高さの合計が250cm以内、長さ2m以内、重さ30kg以内

＜ご留意いただきたい点＞

- ・ 持ち込むすべての手回り品の合計サイズが、上記の規定内に収まっていること。
- ・ すべての手回り品を片手で保持できること(安全上、つり革や手すりをつかめるよう、片手は必ず空けておく必要があります)。
- ・ 自転車、ストライダー、キックボードなどの突起物や車輪のあるものは、動きを固定し、専用の袋に収納した場合に限り持ち込み可能です。
- ・ 規定サイズ内であっても、混雑時には持ち込みをご遠慮いただく場合があります。また、安全上問題があると判断された物品については、持ち込みを制限することがあります。

＜手回り品について＞

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/kanren/riyo.html#temawari>

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【毎日遅延しているのは納得できない】

毎日遅れているのはなぜですか？ わざとでしょうか？

乗り換えが大変なので、ちゃんと時間守って欲しいですが、なかなか声が届かないですね。
たまにならわかるけど、毎日遅れているのは納得できない。

(回 答)

東京さくらトラム(都電荒川線)をご利用の際、ご不便をお掛けいたしまして誠に申し訳
ございません。

電車は時間通りに運行させるよう努めておりますが、道路交通状況、天候、お客様のご
利用状況等の影響もあり、遅れが生じることがございます。安全を最優先に運行してい
るため、何卒ご理解賜りたく存じます。

引き続き都営交通をご利用いただきますようお願い申し上げます