

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕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
147	2,376	0	52	10	22	19,984	909	23,500

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【子どもが子育て応援スペースを気に入っている】

いつも利用させていただいています。4歳の息子がいるのですが、彼は都営地下鉄の車両にある「子育て応援スペース」が大好きです。「今日はミッフィだったよ!」、「次はトーマスが来た!」と車両が来るのを楽しみにしており、お出掛けが大好きになりました。

子供だけでなく、私と妻との会話も、「今日はとあらんだったよ」と絵柄を報告するのも日課になりました。素晴らしい企画だと思いますし、バリエーションが多いのも子供を喜ばせますね。連日暑い中大変だと思いますが、皆さんもお身体に気をつけて頑張ってください。

○都営バス

【体調不良の際の乗務員の優しさと思いやりに感動した】

終着停留所に到着した際、貧血で目の前がチカチカし、立ち上がることができなくなってしまいました。妊娠中でとても不安な気持ちでしたが、乗務員さんが「休んでいいですよ」と声をかけてくださり、お忙しい中にもかかわらず、車内で休ませてくださいました。体調が回復したことをお伝えすると、降車時には段差まで気にかけて支えてくださり、最後には温かい言葉まで掛けてくださいました。

あの日、不安な気持ちでいっぱいだった私にとって、その対応は本当に心強く、大変ありがたいものでした。ぜひ感謝の気持ちをお伝えいただけますと幸いです。本当にありがとうございました。

【始発バス停でなかなか乗せてくれない】

始発バス停にバスが着いているにもかかわらず、回送表示のまま、なかなか乗車できませんでした。乗務員は冷房の効いた車内にいる一方で、乗客は暑い中、車外で待たされている状況でした。炎天下で待つ利用者への配慮をお願いします。

(回 答)

平素より都営交通をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

バス乗務員は、起終点において次の運行に向けた準備や車内点検を行うほか、法令上の定めから、安全確保のため一定時間ごとに休憩を取得する必要があります。

炎天下の中でお待ちいただくことは心苦しいところではありますが、安全運行へのご理解、ご協力をお願いいたします。

【早発していた】

本日、都営バスを利用するため定刻前に停留所へ向かっていましたが、予定時刻の前にバスが発車してしまい、乗車することができませんでした。時刻表どおりの運行を前提に利用者は行動しておりますので、定刻前の発車は大変困ります。

以前も同様な事がありました。運行状況をご確認いただき、再発防止に努めていただけますと幸いです。

（回 答）

平素より都営交通をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

都営バスでは、道路事情や交通状況等によりやむを得ず遅延が発生する場合があります、お客様がご乗車予定のバスの運行状況を確認したところ、早発ではなく、当該停留所に約7分遅れて到着しておりました。

この度の遅延にお詫び申し上げますとともに、お客様に安心してご利用いただけるよう、引き続き定時運行の確保に努めてまいります。

○都電荒川線

【夜の都電でアナウンスをしない乗務員がいる何故か】

通勤で都電荒川線を利用しています。夜の都電（21時以降）で遭遇するのですが乗車した駅から降車する駅まで一言もアナウンスのない運転手がちらほらいるのはなんなのでしょう。次の停車駅など一言も発しません。どうしてなのか気になるので回答をお願いします。

（回 答）

都電荒川線では、停留場案内などの基本的なご案内は、車両の放送装置により自動で行っております。乗務員によるアナウンスは、ラッシュ時間帯などの混雑時に自動放送が聞き取りにくい場合や、安全確保などの観点から乗務員が必要と判断した場合に、補完的に実施しております。