

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6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
82	6	1,031	14	102	27	12,220	132	13,614

(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

【定期発売所の的確な対応が素晴らしい】(感謝)

浅草橋駅の定期券発売所にて、定期券の払い戻しについて質問したのですが、的確に、分かりやすく答えて頂けて安心感がありました。その後、払い戻しの手続きをお願いしましたが、その際も迅速な対応をして頂き非常に助かりました。

【嘔吐時の介抱に対する謝辞】(感謝)

電車内で気分が悪くなり駅のホームで嘔吐してしまいました。その時、駅員さんが声をかけてくださり介抱してくれました。袋も下さって、ゴミを捨てる事ができました。とても感謝でいっぱいです。ありがとうございました。

【深夜帯の清澄白河止まりの電車の運行区間を伸ばしてほしい】(意見)

大江戸線の清澄白河駅止まりの電車の運行区間を、深夜帯だけでもよいのももう少し伸ばしてほしいです。途中駅止まりの電車があると不便に感じます。

(回答)

大江戸線につきましては清澄白河から車庫へ入庫するため、清澄白河止まりの列車が発生してしまいます。入庫後は、車両の点検・整備を行っております。点検・整備は安全運行のため欠かすことができないものです。御理解いただきますようお願いいたします。

### 【迷子対応の駅係員への感謝】（感謝）

誤って息子だけが先に乗車してしまい、はぐれてしまいました。必死になって探していましたが、隣の駅で保護していただき、無事会うことができました。保護されていた事務室でも親切に対応していただいたようで、涙も忘れて談笑していたそうです。息子は迷子になったことで大きなショックを受け、不安だったようですが、大好きな都営地下鉄の駅員さんと鉄道談議ができ、すっかり御機嫌になっていました。本当にありがとうございました。

### ○都営バス

#### 【業 10：丁寧なアナウンスと対応が素晴らしい】（感謝）

今日乗車したバスの乗務員さんの対応が大変素晴らしく是非お礼を言いたいと思いました。朝、新橋からのバスはいつも混んでいるので、立っている人も大勢いて最近では皆携帯をいじって、吊革につかまらない人もいるので、毎回危ないなと思っていたのですが、今日の乗務員さんは発進するやカーブの際「つり革におつかまり下さい。」「揺れますのでご注意ください。」としっかりアナウンスされておりました。乗客の方にも一人一人丁寧に对应しており、とても気持ちがよかったです。

#### 【亀 24：丁寧な声掛けと車椅子対応】（感謝）

今日の乗務員さんは、車椅子の乗客が乗る際、座っている人へ「ひとつ詰めていただけますか？」と、声を掛け、車椅子の方にも「どちらまで行かれますか」と、とても感じよく声を掛けていました。スロープ板の出し入れも丁寧に、こんな乗務員さんが増えたら素敵だなと思いました。

また、乗客がPASMOをタッチする時に一人ひとりに「ありがとうございます」とさわやかに声を掛けていましたし、終点でも皆さんに「ありがとうございました。お気をつけて」と声を掛けてくださいました。この乗務員さんのバスにまた乗りたいと思いました。

#### 【東 20：経路を親切に教えてくれた乗務員】（感謝）

東京駅八重洲口でかなりバスを待ち、やっとビッグサイト行きが来て乗車したところ、乗務員さんが新豊洲は止まらないので、丸の内北口から乗るようにと教えてくれました。そこで丸の内北口まで歩き、停車しているバスの乗務員さんに聞いたところ、出発前にもかかわらず、丁寧にバス停の場所を詳しく教えてくれました。それも、みんくるガイド(路

線案内)を広げてまでです。さらに、みんくるガイドも私にくださいました。

私は焦っていたので、その乗務員さんに救われました。ほんの数分間の対応ですが、その人の人間性が表れるものですね。このような方がいらっしやると都バスの好感度が上がります。みんくるガイドを見て、都バスでいろいろな場所に行ってみようと思いました。

#### 【停留所の遺失物取扱いについて】（意見）

停留所にスマホが置き忘れられていました。到着したバスの乗務員にスマホを見せて、どうしたらいいかと聞いたところ「警察に届けてください」と言われました。停留所は、交通局の管轄ではないのでしょうか。こういう場合の交通局の対応の決まりについて教えてほしいです。

#### （回答）

都営バスの停留所にあった遺失物については、東京都交通局所有のバス停施設であっても、常駐するものがない場合は、遺失物法上、道路上の遺失物とみなされます。そのため道路については道路管理者の扱いとなるため、また、乗務員が届け出るには運行終了後になるため、交通局の規定ではお客様の方に最寄りの交番(警察署)に届け出ていただくよう御案内することになっております。

このたび乗務員から丁寧にお伝えすることができず申し訳ありませんでしたが、御理解を賜りますようお願いいたします。

#### 【運行系統図について】（問合せ）

バスの車内に貼ってある運行系統図が見やすく欲しいのですが、どこかで貰うことができますか。

#### （回答）

車内に掲出してあります運行系統図は営業所ごとの路線図で、東京都交通局ホームページ内の「おすすめの路線図」からダウンロードできます。(東京都交通局トップページ→「都営バス」→「おすすめの路線図」) この他にもターミナル別の路線図もダウンロードできます。( <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/areamap/> )  
是非、御利用ください。

#### ○東京さくらトラム（都電荒川線）

#### 【適切なアナウンスをした乗務員】（感謝）

本日乗車した際の運転士さんは、各停留場で奥に入ってもらおうようアナウンスしてくださったため、乗り降りがとてもスムーズでした。雨の日は混むので見送らないと乗れ

ないことも多い中、とても助かりました。また、中に入ってくれたお客様にマイクを通して感謝の言葉を繰り返し放送されていたのでとても感じが良かったと思います。ありがとうございました。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【折り返し乗車をしている乗客】（意見）

折り返し乗車をしている乗客がいて困っています。終点到着しても座ったままで、そのまま反対方面に乗り過ごしています。私が見かけるときは、毎回同じ車両の同じ位置に座っており、他の方がその分座れなくなっているのです、何とかしてほしいです。

### （回答）

日暮里・舎人ライナーを御利用の際、御不快な思いをおかけいたしまして申し訳ございません。日暮里・舎人ライナーでは、折り返し乗車されるお客様へ、車内放送や駅構内の掲示物及び巡回係員によるお声掛けを通し、折り返しの電車への引き続きの乗車はご遠慮いただき、ホームに一旦降りて再度ご乗車いただくよう啓発を行っているところです。今後もお客様マナー向上のため粘り強く取組を進めてまいります。

なお、正当な乗車券を所持しないで、乗車券の区間外の駅まで乗車され、折返しの電車に乗車される場合、乗り越しの精算と、新たな乗車券が必要となります。