

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     |
|-----|----|-------|----|----|----|--------|-----|--------|
| 110 | 3  | 1,613 | 13 | 49 | 30 | 17,503 | 171 | 19,492 |

(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

【子供が粗相をした際の親切丁寧な対応】(HP)「感謝」

いつも子供が大変お世話になっております。駅の改札口切符売り場近辺で子供が粗相をしたところ、駅員の方がお掃除してくださったほか、着替え用のパーテーションも出していただくなど、大変御親切にして頂いたと聞きました。職員の方には、子供に対して本当に優しく接していただき、いつも感謝しております。

【無料乗車券の履歴が確認できるか教えて欲しい】(HP)「意見」

私の父が徘徊するため、万が一のときに入出場履歴を確認したいのですが、都営交通無料乗車券(IC)の履歴を確認することができるか教えてください。

(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。

都営交通無料乗車券(IC)の入出場履歴については、大変申し訳ございませんが、確認することができません。何とぞ、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。

なお、有料ではございますが、都営地下鉄では「まもレール」といったサービスを実施しております。見守り対象者がSuicaやPASMOで自動改札機を通過された際に、登録者へ通過時刻、利用駅、チャージ残額をお知らせするサービスであり、都営交通、JR東日本、東京メトロの首都圏主要路線全497駅がサービス対象となっております。小学生・中学生・高校生の他、シニアと障害をお持ちの方が見守り対象者として登録が可能ですので、一度御検討いただけますと幸いです。

【ホームドアと電車の上に落ちた際の対応について】「意見」(HP)

足が滑り、ホームドアと電車の隙間に落ちてしまいました。今までは他人事のように思っていた事が実際起きると本当に怖いと思いました。怪我も打撲で済み、自力で脱出ができたので良かったのですが、以後気をつけたいと思いますので、万が一の事が起きた際の対応などを教えて頂ければ幸いです。

(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。その後、お怪我はいかがでした

ようか。大事に至らなかったと伺い安堵しております。

お問合わせのあった件につきまして、ホームドアと電車の中に体や物が残ってしまった場合、当該ホームドアに設置しているセンサーが反応し、警報音と異常を知らせるランプが点滅します。その際、電車は出発せず、駅係員が現場に急行し、対応及び安全確認を実施いたします。

引き続き、安全運行に努めて参りますので、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。

## ○都営バス

### 【混雑状況を教えてもらえた】「感謝」(HP)

乗車中、乗務員から「東武線が運転を見合せている」と案内があり、その後、「北千住駅前がかなり混雑しているので、到着まで時間がかかるかもしれません」との案内がありました。さらに駅の1つ手前の停留所にて再度、「この先、渋滞しており時間がかかるおそれがあります」との案内があり、半分以上の乗客が降車しました。乗務員の案内どおり、渋滞していたので、バスよりも早く駅に着きました。運行情報を教えてもらえる案内はとても助かりました。

### 【乗務員さんの親切なアナウンスと素敵な運転】「感謝」(HP)

都バスに乗車した際に、乗務員が「銀座の歩行者天国が12時から始まるので遅れが生じる可能性があります」、また「有明方面でコンサートが開催されるので戻る際は、晴海埠頭行きに乗車してください」など大変親切に案内してくれました。このような親切な案内にとっても感動しました。このアナウンスで心にゆとりができた感じがします。また、料金不足のお客様がいても、声を荒げることなく対応していました。これからも素晴らしい案内や接客をお願いします。

### 【妊婦の方に配慮あるアナウンスに感激】「感謝」(HP)

先日満員のバスに妊婦の方が乗車してきました。私自身は妊婦の方に全く気づかなかったのですが、乗務員はすぐに、「妊娠中の方がいらっしゃいます。お席をお譲りいただきますようお願いいたします。」とアナウンスしました。その物腰柔らかかで配慮に満ちた言葉選びのアナウンスに、心がとても温かくなりました。席を譲られた方にもお礼のアナウンスをしており、素晴らしい対応だと感激しました。

### 【車内で騒ぐ団体乗車時のルールが知りたい】「意見」(HP)

小学生が東大農学部前から20名程度乗車。とにかく騒がしく、運転中に歩き回り、ぶつかったり、足を踏まれたりといった状況でした。走行中に騒いだり、歩き回る乗客に対し注意を促す規則はあるのですか。教えて下さい。

(回答)

このたびは、都営バスの御利用時に、御不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

東京都交通局自動車運転心得では、乗務員は旅客輸送の安全を確保し、車内の秩序を維持するため、乗客が公の秩序に反する行為をするとき、これを制止又は必要な事項を乗客に指示することができる」と定めております。該当の乗務員に対しては、今回のような状況が発生した際、お客様が快適に御乗車いただけるよう、車内の様子に気を配り、適宜、注意喚起を行うよう指導いたしました。

今後も、快適に御乗車いただけるよう努めてまいりますので、引き続き都営バスを御利用くださいますようお願い申し上げます。

#### 【エコ定期が利用出来なかった】「意見」(HP)

先日の土曜日に、エコ定期を利用し 100 円で同乗しようとしたところ、「日曜ではないのでエコ定期は利用できません」と断られました。今まで土日で断られたことはないのですがルールが変わったのですか。

(対応)

エコ定期は、土日祝日に加え、8月12日～16日、12月25日～1月7日が対象日です。このたびは、乗務員が誤った対応をしたことについて、お詫び申し上げます。当該乗務員に対しては、エコ定期をはじめ運賃の取扱いを改めて確認するとともに、判断に迷った場合は営業所に無線連絡するよう指導いたしました。(また、お客様に対して、御返金に関する連絡をしております。)

今後、このような対応がないよう、都営バスとして一層努めてまいりますので、引き続き都営バスを御利用ください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)

#### 【降車客が降りるまで乗車扉を開けてくれない】(HP)「意見」

今朝、都電に乗車した際、人が降りないと入口を開けてくれませんでした。運転手さんの意図地というか、意地悪さを感じました。これを朝やられると、どんどん遅延が進みます。実際に、10分遅れで到着しています。さすがに朝の10分はきついです。都電は遅延証明書も出ないですよ。出るなら教えてください。

(回答)

このたびは、御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。

都電荒川線の停留場到着時のドアの開閉については、車内が混雑している場合、乗車扉と降車扉を同時に開けてしまうと、お客様が乗車扉から降車されて、乗車されるお客様と接触等のトラブルが発生する可能性があるため、安全上の判断から、お客様の降車が済んでから、乗車扉を開けることがございます。何とぞ、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。

また、5分以上の遅延が発生した場合には、東京都交通局ホームページから遅延証明書を取得できますので、御利用いただきますよう、お願い申し上げます。

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。

○日暮里・舎人ライナー

【シニアカーで乗車が可能なのか】(電話)「問合せ」

私はシニアカー(ハンドル形車椅子)を使用して移動をしています。今度、日暮里・舎人ライナーを乗車しようとしていますが、シニアカーでの乗車は可能なのか、教えてください。

(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。

日暮里・舎人ライナーでは、各列車に車椅子スペースを設置しており、シニアカーを利用した乗車は可能です。また、全駅に「地上と改札階」、「改札階とホーム階」を結ぶエレベーターを設置しておりますので、御利用いただきますようお願い申し上げます。