

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕年6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
122	1,907	0	30	6	29	18,910	930	21,934

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【電車を何度か見送っていたら心配して声をかけてくれた】

素敵な駅員さんにお会いしました。乗りたい行き先がたまたま来なくて何回か電車を見送っていたら、心配して声をかけてくださいました。●●方面に行きたいと伝えると「次の電車で大丈夫ですよ」と教えてもらい、無事に14時17分発の▲▲行に安心して乗れました。心配して気にかけていただいたのが本当に嬉しかったです。東京に来ることは少ないのですが、この路線には多くの優しい方が携わっているのだろうなと思います。素敵な思い出をありがとうございます。

【夜の時間帯にエアポート快特が連発していて迷惑である】

夜の時間帯にエアポート快特が連発していて迷惑している。21時24分発、21時50分発、22時11分発と連発しているのはなぜか。ガラガラで運行している。実態に合っていない。また、21時24分発、21時50分発は京成成田止まりとなっている。私の貴重な時間を奪ってまで運行しているエアポート快特が空港まで行かないのは意味が分からない。ムダな駅通過はやめて即刻、エアポート快特を地下鉄線内各駅停車としてほしい。

(回 答)

当該時間帯におけるエアポート快特の設定については、帰宅時間帯において速達性のある列車を一定間隔で運行することを目的としています。乗車率は普通列車と同程度であり、京成線方面へお帰りになるお客様から一定のご利用がある状況です。

また、ご指摘の列車種別名称については、現行システム上の制約により、羽田空港又は成田空港発で浅草線内に通過駅のある列車は「エアポート快特」としています。

【電車が停まらずに通過した】

●●駅で▲▲行きを待っていたら、電車が停まらず通過しました。どうのことでしょうか？きちんと説明お願いいたします。

(調査結果)

当該列車は6両編成である。ホーム監視カメラの映像を確認したところ、8両編成のみが停車する位置にお客様が立っており、電車の到着や発車サイン音に気づいていない様子であった。

(回 答)

確認したところ、ご申告の列車は同駅に時刻どおり停車し、定刻の20時57分に出発しておりました。なお、当該列車は6両編成にて運行されており、車両が停車しない位置でご乗車をお待ちいただいていた可能性がございます。その場合、列車が停車していたことにお気づきになりにくい状況が生じることも考えられます。

いただきましたご意見は関係部署に申し伝え、より分かりやすい案内の改善に努めてまいります。

○都営バス

【丁寧なアナウンスや車椅子利用者への対応をてきぱきこなしていた】

今回乗車したバスの運転手さんの対応に大変感動しました。運転手さんは、乗車したお客様一人ひとりに「ありがとうございます」と声をかけ、停留所名や右左折時の案内なども丁寧に行っていました。また、走行中に立ち上がりそうなお客様にも注意を促すなど、車内の様子にもよく気を配っていました。さらに、車椅子をご利用のお客様にも誠実に温かく対応するなど、私の気持ちも温かくなりました。

ぜひ、感謝の気持ちを乗務員さんにお伝えください。

【座席を荷物で使用している人がいたため注意喚起してほしい】

先日、都営バスを利用した際、二人掛け座席の一部が手荷物により使用できない状況がありました。立っている他の乗客もいたため、荷物を置いている方に席を空けていただけるようお願いしようと思いましたが、トラブルになる可能性もあることから、控えました。このような状況が見受けられた際には、必要に応じて乗務員の方から車内アナウンス等により、座席を必要とされるお客様が利用できるよう注意喚起を行っ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、お客様に快適にご利用いただけるよう、車内放送やポスター掲示等を通じて車内マナーの向上に努めておりますが、お客様お一人おひとりのご理解とご協力にお願いせざるを得ない面もあり、対応に苦慮しているところでございます。

一方で、車内の混雑状況や安全運行に影響を及ぼすおそれがある場合には、乗務員が状況に応じて車内アナウンス等による注意喚起を行う場合もあります。

いただいたご意見を参考に、引き続き、より多くのお客様に気持ちよくご利用いただ

る車内環境づくりに努めてまいります。

【目的の停留所で降りられなかった】

車内でうたた寝をしてしまい、気が付いた時には目的のバス停を通過し、その次のバス停付近まで来ていました。バスが停車していたので、乗務員の方にここで降車したいとお願いしましたが、次のバス停で降りるように言われました。結果として、次のバス停から目歩いて戻ることになりました。

このようなことがあると、意地悪をされているのではないかと感じてしまいます。今後は、利用者に配慮し、より寄り添った対応をお願いしたいと思います。

（調査結果）

当該乗務員へ聞き取りをしたところ、「停留所でお客様の乗降を終えて発車し、信号待ちで停車している際に、お客様より降車の申し出がありました。停留所から離れており安全が確保できない状況であったため、次の停留所での降車をお願いしました」とのことであった。

路線バスでは、フリー乗降区間を設定している路線を除き、停留所以外での乗降は法令上原則として認められておらず、乗務員の対応は適切なものであった。

なお、このような状況においては、安全を最優先としつつ、親切・丁寧に対応するよう当該乗務員に申し伝えた。