

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2(2020)年3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
80	0	1,283	15	203	26	13,372	86	15,065

(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

【駅係員さんのアナウンスが心地よかった】(感謝)

先日、三田線を利用しましたが、ホームの駅員さんのアナウンスが心地良かったです。待っていた電車が少々遅れているなか、その駅員さんは明瞭な発音と端的な言葉選びで、わかりやすくとても聴き取りやすい案内放送をされていました。

【車掌さんのアナウンスに元気をもらえた】(感謝)

いつも通勤で新宿線を利用していますが、先日乗車した電車の車掌さんのアナウンスが素晴らしかったです。滑舌よく、活気を感じられたアナウンスで、元気をもらいました。

【親切な駅員さんたちへのお礼】(感謝)

先日、スマホで浅草線に乗車しようとしたのですが、改札機でうまく反応せず、電車に乗れませんでした。「どうしよう。」と焦っていたところ、数名の駅員さんが「どうしましたか。」と親切に声を掛けてくれました。

アドバイス通り、スマホを再起動したら問題なく利用できたのですが、焦っていたこともあり、十分なお礼も言えず電車に乗ってしまいました。あの時の駅員さん達に「ありがとうございました。」の言葉をお伝えいただけると幸いです。

【車内換気のための窓開け徹底要望】(意見)

電車内でマスクをしていない人がいます。新型コロナウイルス対策として、3密を軽減するため、電車の窓を強制的に開放し感染リスクを排除して欲しい。

(回答)

都営地下鉄では、3月6日から新型コロナウイルス感染予防対策の一環として、空調の

使用と一部窓開けを実施しています（1車両につき2か所程度。）なお、不十分な箇所がございましたら、窓開けの御協力をお願いいたします。

#### 【洗面台の水がすぐ止まるのはなぜ】（意見）

新宿線菊川駅のトイレの洗面台の自動水栓が、手を差し出してもすぐに止まってしまいます。センサーが鈍いのかもかもしれませんが、確認してもらえないでしょうか。

#### （調査結果）

御連絡を受け、速やかに調査したところ、自動水栓の感知センサー一部が汚れていたことを確認しました。このため、汚れを取り除き、正常に作動するようにいたしました。

### ○都営バス

#### 【フルフラットバスの乗り心地が良かった】（感謝）

私は背が高いため、今までのバスは座席が大変窮屈に感じていました。

先日、昨年度から都バスに導入されたフルフラットバスに初めて乗る機会があったのですが、とても快適でした。私見ですが、フルフラットバスは、座席配置もゆったりしており、またデザイン等国産メーカーのバスより優れているように思いました。交通局として、インバウンド観光客が増えている昨今、このようなバスを導入したことは、様々な御苦労があったのではないかと推察いたしますが、とても良い取組であると感謝申し上げます。

#### 【高71：親切な対応の乗務員】（感謝）

本日、バスに乗る際、PASMOで支払いをしようと思ったのですが、残高不足で気が焦ってしまいました。千円分チャージしようと思いお札を機器に入れようとしたのですが、うまく反応してくれませんでした。そのうち、そのような対応に焦ってオロオロしていたところ、運転手さんが「あわてなくていいですよ。待っていますから。」と優しく声を掛けてくださいました。その後、落ち着いて、無事にチャージもできました。

最近仕事に忙殺されていて疲れ果てていたので、久しぶりに人の温かさに触れた気がしました。これからもよろしく願います。

#### 【コロナ対策の換気強化要望】（要望）

普段よりバス車内が空いていますが、窓を閉め切ったままでは空気がこもっている感が

否めません。未だにマスクをしていない乗客も目立ち、逃げ場がないバス車内はクラスターになる可能性が高いと思います。

このため、わたしの要望は、晴れている日は、窓を運行の出発地点から一部開けて運行していただきたいです。途中から客が開けるのは、周りの目もあり気が引けますので、最初から開いていけば良いなあと感じました。電車でも窓を開けて運行していますし、都バスでもバス車内の換気を強化するべきなのではないでしょうか。

(回答)

このたびは、都営バスの御利用に際しまして御不安な思いを御掛けいたしましてしまい申し訳ございません。

都営バスでは、新型コロナウイルス感染予防の対策として、車庫におきまして車内清掃及び換気作業を行うこと、また、国土交通省からの要請により、運行中につきましては、換気装置による換気と起終点（折り返し場など）で乗車降車の両方の扉を開放し換気を行っております。

これらの対策に加え、3月27日より（雨天時と一部の車両を除く）窓開けによる換気を開始いたしました。また、車内放送に関しましても適宜、窓を開けて運行している旨の御案内を行うよう努めてまいります。

【バス回数券の発売終了について】（問合せ）

先日、知人から「都営バスの回数券が発売を終了する。」と聞いたのですが、いつ、発売が終了するのでしょうか。

(回答)

都営バスの回数券は、令和2年3月31日(火)をもちまして、発売を終了いたします。なお、現在発売している回数券は、令和2年4月1日以降も引き続き御利用いただけます。詳しくは、東京都交通局ホームページで御案内させていただいております。

[https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup\\_information/news/bus/2019/bus\\_p\\_201912198906\\_h.html](https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/bus/2019/bus_p_201912198906_h.html)

※令和2年3月19日時点での御回答です。

【一日乗車券について】（相談）

都バスIC一日乗車券を購入しバスを利用していたのですが、渋66系統・京王バスに乗車した時、IC料金を引きさられました。この系統における京王バスの一乗車券の効力は、都バスと同じ扱いではないのですか。お金を返していただけませんか。

(回答)

御指摘のとおり、渋66系統は、御承知のとおり都営バス及び京王バスの2社で共同運行を行っております。

御購入いただいた一日乗車券は、都営バス及び京王バスがそれぞれ自社局の運行エリアにおけるお客様の誘致及び利便性向上のために、企画乗車券として販売しているものです。このため、「都バス一日乗車券」は「都営バスのみ」で利用可能となっています。

誠に申し訳ありませんが、返金の御要望にはお応えいたしかねます。何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

## ○東京さくらトラム（都電荒川線）

### 【手回り品に対する融通の利かない対応について】（意見）

本日、都電荒川線を利用した際に、運転手が途中停留場で未就学児用の二輪車（手持ちができるタイプ）を持った方と、キックボードを持った方の乗車を拒否しているところを目撃しました。

理由は専用の入れ物等に入れない場合、車輪で車内を汚してしまう恐れがあるからとのことですが、そのルールはどこで周知されているのでしょうか。

（調査結果）

都電の手回り品についてのお客様への御案内は、都電の各停留場の掲示板及び東京都交通局ホームページに掲出しています。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/toden/kanren/riyo.html>

（回答）

都電での車内持ち込みにつきましては、東京都電車条例施行規程第58条において持込禁制品を「不潔又は臭気のため、他のお客様に迷惑をかけるおそれのあるもの」と定め、他のお客様の衣服等を汚す可能性のある自転車類を、専用の袋に入れない状態での車内への持ち込みをお断りしています。御理解、御協力をお願いいたします。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【ライナーの座席について】（意見）

日暮里・舎人ライナーが増便されることが決まり、うれしく思います。毎朝の満員状態が少しでも緩和されることを願います。

この沿線にはまだ、いろいろな施設ができるようで、暫くは、アパートやマンションの建築ラッシュも止みそうにありません。新しい車両はロングシートで従来型の車両より多くの方が乗れるため、従来型の車両も同じようにしてもらいたいです。

（回答）

新しい車両は、より多くのお客様に御乗車いただけますように車両を軽量化しております。

す。一方従来型の車両については、座席配置を変更しますと乗車定員の増加により定められた車両の総重量制限を超えてしまうため、このような変更ができません。お客様のお声を生かすことが出来ず心苦しく思いますが、御理解いただければ幸いと存じます。