

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
73	21	1026	6	113	28	11752	143	13,162

(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

【体調不良時の駅員の対応に感謝】(感謝)

大学の入試を受験するために都営地下鉄を利用させていただきました。電車内で気分が悪くなり駅のホームで壁にもたれていたところ、駅員さんにお声掛けいただき、事務室で休ませていただいたおかげで、その後無事に試験場に到着し受験することができました。もし体調不良が原因で受験を断念することになっていたならば、この後悔は一生続いたと思います。コロナ禍で自分たちがいつ感染してしまうかも分からない不安な状況の中で、体調不良の私に手厚く対応してくださったことへの感謝をお伝えしたく、この場をお借りした次第です。助けてくださりありがとうございました。このご恩は一生忘れません。

【PASMO 紛失時の丁寧な対応への謝辞】(感謝)

PASMO を紛失したことに気づき、近くの都営地下鉄の駅の改札に行きました。はじめてのことで不安いっぱいだったのですが、駅員さんの親切で適切、かつスピーディーな対応にとっても助けられました。その時には事務室内で機械のメンテナンスが行われていたようで、そんな中でも大変ご丁寧に対応していただきました。

手続き終了後、心からのお礼を申し上げます、「これが仕事ですので…」と。この言葉が素敵です。あの時のベテラン駅員さん、本当にありがとうございました。すぐに利用停止の手続きをしていただいたおかげで、チャージした金額もそのままカードを再発行できました。後日談ですが、カードは別の駅に届けられ、受領いたしました。そちらでもお手数をおかけしました。いろいろな方に感謝です。

【スタンプ復活要望について】(意見)

都営のスタンプを復活させてください。

(回答)

お問合せありがとうございます。駅に設置してあるスタンプについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、お客様の安全を第一に考え、現在設置を見合わせており

ます。楽しみにしていただいている中、ご期待に沿えず大変申し訳ございません。コロナウイルスの今後の感染状況に応じて設置の再開を判断してまいります。ご理解いただきますようお願いいたします。

#### 【ToKoPo のモバイル PASMO 登録について】（意見）

ToKoPo にモバイル PASMO を登録したいのですが、IC カード読取り部がトレイ式のチャージ機はこの駅に設置されていますか？

（回答）

ToKoPo にモバイル PASMO を登録することが可能なトレイ式チャージ機は、都営地下鉄 101 駅（東京都交通局が管理する全駅）に設置しております。なお、他社線との共同使用駅で、他社管理となる押上駅、目黒駅、白金台駅、白金高輪駅、新線新宿駅、九段下駅（九段下口・富士見町口）には設置されておられませんので、ご了承願います。

#### ○都営バス

【素晴らしい運転手への謝辞】（感謝）

都バスはよく利用するのですが、今までにないほどの素晴らしい運転手があります。乗車時に全部のお客様に親切な対応、丁寧な運転、聞き取りやすい声での各停留所のアナウンス。全部が丁寧で驚き、思わずバスを写真に撮りました。こうした対応が事故を防ぎお年寄りやバスの中での転倒を防ぐのだと思います。本日は誠にありがとうございました。

【笑顔で丁寧なアナウンスをする運転手への感謝】（感謝）

運転手の方は、笑顔で丁寧な挨拶と分かりやすいアナウンスをして下さり、とても優しいお人柄で安心して乗車できました。いつも乗車する度に運転手の方の雰囲気は、バス車内の雰囲気に直結すると感じます。本日の方のお名前は分かりかねますが、丁寧なお仕事に感動しました。どうも有難うございました。

【素晴らしいアナウンス】（感謝）

今日はバスに乗り感激しました。乗車の時には「お座りになりましたか」曲がり角では「少し揺れます。お気をつけ下さい」、停留所では「遅くなり申し訳ありません」とアナウンスがありました。

バス停の電車との接続など、語りかけるように優しい話し方でした。こんな運転手さんが増えることを願います。私の気持ちもほっこりしました。ありがとうございました。

【工事終了後のバス停の位置について】（問合せ）

高浜橋のバス停ですが、橋の架け替え工事の為、以前の位置とは違う場所にバス停が設けられています。工事終了後には以前の位置に戻るとの認識ですが間違いないでしょうか。

(回答)

工事終了時のバス停位置についてのご質問にお答えいたします。

以前に設置していたバス停の設置場所は、交差点に近いことから、安全性の観点により道路管理者や交通管理者から工事終了時に以前の場所に戻すのではなく、交差点から離れた現在の場所に移設するよう指導がありました。このことから、元の位置へのバス停の復旧は、予定しておりません。

ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

【会話を控えるよう啓発するポスターやアナウンスの要望】(要望)

沿線上に学校があるのですが、先日、10名程度の学生さんが乗ってきた際、大きな声でずっとおしゃべりをしていて、他の乗客の方も不安そうな表情でした。学生の中にはマスクが外れてしまっている方もいました。ずっとおしゃべりをしている方に、毎日遭遇して、とても不安な気持ちになります。乗車時はおしゃべりを控えて頂くように働きかけをして頂けないでしょうか。席を譲るなどのマナーのポスターは貼ってあります。それも大切なことだとは思いますが、今は、命を守るための、コロナ対策のポスターの貼り付けをお願いしたいです。

(回答)

都営バスでは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ポスターや車内放送等により、お客様にマスクの着用や会話を控えめにしていただくことへの御協力を呼びかけております。

今後とも、掲示物や適切なアナウンス等により、新型コロナウイルス感染拡大防止のための車内マナー啓発に取り組んでまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【町屋駅前の踏切について】(意見)

毎朝、町屋駅近くの都電の踏切を渡るのですが、その踏切についての意見を述べさせていただきます。都電が1台1台通る毎に踏切が降りて踏切を渡ることができなくなることは当たり前のことだと理解しておりますが、都電が1台通り過ぎても踏切が上がらずにすぐに通るわけでもない次の都電を通すまで降りたままの状態であることが多々あります。長い時は1分程度、足止めを受けます。1分程度ですが、1台通り過ぎてもすぐに通るわけでもない次の都電を通すまで開かないことで利用している電車を何回も乗り損ねています。なぜ都電が1台通る度に踏切を上げないのでしょうか。

(回答)

踏切遮断機や踏切警報機などの踏切保安設備の動作条件につきましては、軌道法、省令等に定められております。法令等に基づき設定していることから、変更等は致しかねます。何とぞ御容赦賜りたく存じます。

【踏切付近の樹木が道路に出ている】（意見）（HP）

梶原駅踏切付近の枝が道路まで出ていて自転車と車がすれ違う時に当たって困ります。狭い道なので樹木は道路側に出ないようにしていただきたいです。

（対応）

お客様と連絡を取り、場所の詳細な情報（目印となる建物等）をお伺いしました。その後、当日中に担当により梶原停留所付近の樹木の剪定作業を完了いたしました。