

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4(2022)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
103	4	1,124	26	128	19	12,946	263	14,613

(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

【駅員さんの対応に感謝】(感謝)(HP)

駅の階段を踏み外して、膝のお皿を骨折してしまいました。その際、駅員さんに救急車の手配をしていただいた上、救急車が来るまで、毛布をお貸しいただくなど、とても親切にしてくださいました。本当にありがとうございました。

【列車停止訓練の取組みについて】(感謝)(HP)

地震発生を想定した列車停止訓練について非常に良い取り組みだと思いました。当時、被災者となった者として、不測の事態に備える動きには熱いものがこみ上げます。今後も安全運行をよろしく願います。

【新宿線：クレジットでの定期券払戻しについて】(要望)(HP)

昨日、新宿駅の定期券発売所にて今日から使用の定期券をクレジットカードで購入しました。今日になって間違いに気がついて、朝一番で払戻しに行きました。手続きはして頂いたが、お金はすぐに払い戻されないのでしょうか。

(対応)

クレジットカードで購入した定期乗車券の払戻しは、交通局の払戻し手続き後、クレジットカード発行会社により返金時期などが異なります。また、お客様とクレジットカード会社との契約内容や利用状況については、交通局で確認することができません。そうしたことから、お手数ですが、払戻時期などについてはお客様自身で御契約のクレジットカード会社にお問合せをお願いいたします。

【三田線でWi-Fiが繋がらない】(意見)(HP)

三田線車内でWi-Fiが繋がりませんでした。大江戸線車内は繋がりましたが速度が遅く、また、三田線の駅では昨日も繋がりませんでした。早急に直してください。

(対応)

御利用のお客様には、御不便をお掛けして申し訳ございませんでした。3月1日より一部

路線にて車内 Wi-Fi 接続に不具合が発生しておりました。Wi-Fi 業者にて原因調査したところ、認証サーバーの不具合と判明し、3月4日に対応いたしました。

【自動改札機の回数券エラーについて】(要望) (HP)

通勤で京急線の回数券と都営線の回数券の2枚を自動改札機で使用していますが、都営線の駅で2枚重ねて投入すると改札機がエラーになります。改札機の不具合と思われるので、御連絡をいたしました。

(対応)

自動改札機を御利用の際、御不便をお掛けいたしました。ただちに確認したところ、自動改札機へ2枚投入時に機内で1枚目を保留する箇所が汚れにより動作不良を起こしていました。清掃を行い、正常に動作することを確認いたしました。

○都営バス

【都07：停留所から駅までの徒歩経路を親切に教えていた乗務員】(感謝) (HP)

乗務員に「南砂町の駅に行きたい」と言って乗車した方がおり、東陽町駅に到着した時、乗務員が車内放送で「南砂町駅に行きたいと仰っていたお客様」と呼びかけ、南砂町駅を通る陽20系統の東大島行きに乗換えるよう伝えていました。何十人もいるバスの乗客の中、とても親切に案内してくれる方だなと思いました。

【東15：東京マラソン規制による経路案内をしてくれた】(感謝) (HP)

今日が東京マラソンの日だということを知らず、都バスに乗車しました。そのバスの運転手が、「今の時間帯は交通規制があるため、タクシーを使っても東京駅には行けません」と教えてくださいました。その結果、時間を節約することができ、とても助かりました。どうもありがとうございました。

【茶07：ダイヤ改正で料金が上がる理由について】(意見) (HP)

4月から運行ダイヤと停留所が変わり、朝の本数が減り、料金が上がる旨の掲示がありました。運行本数が増えて乗りやすくなるわけでもないのに料金が上がるのはどういう理屈ですか。

(回答)

茶07系統は運行系統名を学07系統から変更しました。この学07系統については「学バス」という他の一般系統と異なる特殊な系統となっており、これまで割引運賃を適用してまいりました。これは昭和24年、勤労学生の経済的負担を軽減するため、通常より安い運賃を設定したもので、駅と大学間の輸送を目的とした系統でございます。

しかし、地下鉄の南北線「東大前駅」や大江戸線「本郷三丁目駅」などが整備され、東京大学へのアクセスが地下鉄へとシフトしたため、学07系統は学生の利用者が大幅に減少し、東大病院を利用されるお客様が大半を占めていることから、本来の学バスの目的とは異なった利用実態になっておりました。

そこで、この度一般系統に変更するとともに、他系統のバス停に停車してほしいとの要望が多いことから、その要望にお応えするため、利便性向上を図ることといたしました。

なお、バスの運行本数につきましては、お客様のご利用状況に合わせ、限られた乗務員及び車両を最大限に活用した運行ダイヤを設定しております。  
お客様には、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【バス：ToKoPo のポイント付与について】（問合せ）（HP）

ToKoPo の会員登録をして、都バスを利用していますが、ポイント付与、乗車履歴が確認できません。何か登録に不備があるのでしょうか。

（回答）

お申込内容に不備がなければ、お申込受付後、通知メールを送付いたします。ポイントは乗車月の翌月 15 日に付与され、乗車履歴につきましては、PASMO取扱事業者各駅の券売機や都バス各営業所にて御確認いただけます。都営バスをPASMOのSF（チャージ額からの運賃引去り）で御利用されたにもかかわらず、御利用翌月 15 日になっても当該ポイントが付与されていない場合は、下記会員サポートセンターまでお問い合わせください。

ToKoPo会員サポートセンター

電 話 0570-0-10852

受付時間 土休日・年末年始を除く9時～17時

【バス：みんくるガイドを郵送して欲しい】（問合せ）（HP）

みんくるガイドを5部郵送していただきたいのですが、どうすればいいですか。

（回答）

お問い合わせ頂きました「みんくるガイド」の郵送方法を御案内いたします。

◇◆「みんくるガイド」の郵送方法◆◇

切手（1部140円、2部210円）を貼った返信用封筒（角4号又は角3号）に、お客様の郵便番号・住所・氏名を明記の上、下記までお送りください。

〒163-8001（住所は不要です）

東京都交通局自動車部営業課「みんくるガイド」係

※なお、3部以上御希望の場合は、封筒等の大きさ・重さにより切手料金が異なりますので、都営交通お客様センター（03-3816-5700、9時から20時まで 年中無休）にお問合せ願います。参考までに、角4号封筒・5部の場合は、約246グラムで切手料金250円です。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【丁寧で明瞭なアナウンス】（感謝）（HP）

運転手の方の丁寧で明瞭なアナウンスと車内外への気配りが良かったです。いつもこのクオリティだと感激です。

## ○日暮里・舎人ライナー

【ライナー:運行情報の情報発信はしていないのか】(意見)(HP)

本日(3月23日)の停電による日暮里・舎人ライナー運行停止を駅の改札で知りました。交通局では登録などして、お客様個々に情報を通知するサイトはありますか。

(回答)

お客様におかれましては日暮里・舎人ライナーの一時運転見合わせにより、御不便をお掛けしまして申し訳ございません。

都営交通では、お客様個々に情報配信するホームページサイトはございませんが、運行情報については、ホームページや都営交通アプリ(※)の他、Twitterでも随時お知らせしておりますのであわせて御利用ください。

なお、都営交通アプリでは、あらかじめ選択した路線に遅れや運転見合わせなどが発生した場合、運行情報をプッシュ通知で受け取ることが可能です。御活用いただければ幸いです。

(※)[「プッシュ通知」機能のご紹介 | 東京都交通局 \(metro.tokyo.jp\)](https://metro.tokyo.jp)