

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕年3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
105	1,772	0	24	3	20	19,060	1,279	22,263

【注】件数は速報値です。

## ○都営地下鉄

### 【迷惑客を丁寧に注意してくれた車掌】

車掌さんの対応が素晴らしいと思いました。電車内で寝転ぶ乗客に対して、車内アナウンスで優しく丁寧に注意をし、車内で控えてほしい具体的な行動を、理由をこめて伝えていました。その客3～4駅で降りましたが、車掌交代の際には、車内の乗客に対して、深々と頭を下げお詫びをしていました(本人は悪くないのにです)。とても、暖かな気持ちになったので、お伝えさせていただきました。

(調査結果)

座席に寝転び、数席分の座席を占領する方がいたため、車内が混雑してきたこともあり、多くのお客様に座席を利用していただけよう、注意喚起の車内放送を行った。

### 【乗車しようとしたら閉扉され乗車できなかった】

降りる方を待ち、乗ろうとしたら扉を締められました。降りる方がよりスムーズに降りられるよう、降りるのを待っているにも関わらず締めるのでしょうか。電車に乗れず予定も後ろ倒しになり、まじめに待っている人がバカみたいです。また、扉に手を挟みそうになり、とても危険だと感じました。朝から不快です。

(回答)

この度は大変不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。担当乗務員に確認したところ、「ホームの前寄りと後ろ寄りにある改札付近のドアにお客様が集中していて、そちらに意識が集中してしまい、ホーム中程への意識が薄くなってしまいました」と深く反省しております。映像を確認しながら、注意が一部の箇所に向いたとしても、ドアを閉める際にはホーム全体を再度確認してからドアを閉めるよう強く指導を行いました。

## ○都営バス

### 【バス停に寄せて停車してくれた他】

視覚障害があるため、毎回バスに乗るのが不安でした。さまざまな方が乗車されるなかで、運転手の皆様は多くのことに気を遣わなければならず、大変な業務かと思えます。そのよ

うな中で、当該運転手の方は、バス停にバスを寄せてくれて、乗る際には「ゆっくりで大丈夫ですよ」と声をかけてくれました。また、右左折する際などもアナウンスをしており、安心して乗車することができました。本当にありがとうございました。

#### 【乗客へ挨拶をしており、案内も丁寧だった】

●●停留所を17時21分に発車したバスです。乗務員さんは乗客一人ひとりに挨拶し、次のバス停の案内も非常に丁寧でした。マニュアルに沿ってやっているのかもしれませんが、心に残りました。また乗車したいです。

#### 【バス停で待つも通過された】

●●行きのバスを小学生の息子がバス停の横で待っていたところ、4分遅れてバスが来たかと思うと、停まらずに通り過ぎてしまいました。遅れていて急いでいたせいなのか、子供だから止まらなかったのか、あるいは見逃したのか、停車しなかった理由を教えてくださいたい。大事な用事があったため、タクシーを使う羽目になりました。

#### (回答)

この度は、ご迷惑とご不快な思いをお掛けしましたこと、お詫び申し上げます。

調査の結果、当該停留所では、停車してお客様に降車いただきましたが、乗車希望のお客様に気づかず、乗車扉を開けないまま発車しておりました。当該乗務員に対し、発車の際はご利用のお客様を見落とすことのないよう、バス停周辺をミラーや目視で確認するとともに、マイクによる案内も適宜行うよう指導いたしました。

### ○日暮里・舎人ライナー

#### 【遺失物対応が親切丁寧で感謝】

昨日の朝いつも通勤で使わせていただいている日暮里・舎人ライナーに折り畳み傘を落としてしまい、昼休憩中に問合わせたところ、駅員室に届いてるとのことで、帰りに日暮里駅で受取りました。駅員さんがきれいに折り畳んでくださっており、受取る側としてはとても気分がよかったです。親切丁寧に対応していただきありがとうございました。見つかって本当に良かったです。