

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 年 5 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
63	3	837	4	99	27	6,892	85	8,010

(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

【駅に飾られているメッセージに勇気づけられた】(感謝)

通勤で三田線を利用しています。最近、駅構内に「働いている方々、ありがとうございます」と書かれた手作りのポスターが飾られているのを見かけました。自分は医療従事者ですが、凄く勇気づけられ感動しました。駅の方々もコロナ禍で働いている事は同じなのに、我々に向けてメッセージを下さっている事に感謝します。我々も頑張るので、駅の皆さんにも頑張ってくださいとお伝え下さい。

【駅の気配りに対する賛辞】(感謝)

駅構内の女子トイレの鏡のところに「手の洗い方」についての掲示がされており、「20秒間、シャボン玉の歌を2回歌うくらいの長さで洗うと良い」という内容でした。帰宅後に実際に歌いながら手を洗ってみると本当に20秒くらいの長さでした。とても分かりやすいです。

【子供にカードをくれた運転士さん】(感謝)

先日、大江戸線の駅で、子供といっしょに停車中の電車に手を振っていたら、車内から降りてきた運転士さんからかわいい電車のカードをいただきました。清澄乗務区発行と書かれているので、そちらの所属の方なのだと思います。御礼をお伝えください。

※お子様からも直接「また、乗ります。」とお声を頂きました。

【遺失物捜索に対する感謝】(感謝)

お客様が駅長事務室を訪れ、「先日、落としてしまったシルバーパスを探していただいた際に、とても丁寧に対応してくださり感謝しています。探してくれた駅員さんによろしく

お伝えください。」との謝辞をいただきました。対応した係員はわざわざ来駅していただいたことに感謝申し上げるとともに、今後も御利用いただいているお客様に満足してもらえ
る駅を目指していく旨お伝えしました。

【Wi-Fi が繋がらない】（意見）

都営線はWi-Fi「Toei_Subway_Free_Wi-Fi」が利用でき、とても便利で、大変助かっています。通勤で都営三田線を利用しているのですが、都営新宿線から乗り換えて神保町駅から春日駅を乗車する際に、Wi-Fi がつながりません。神保町駅から春日駅でもWi-Fi を利用するには、どうすればよいか、教えてください。

（回答）

都営地下鉄では、駅構内のWi-Fi サービスは全駅で実施していますが、現在、神保町駅では駅改修工事に伴いアンテナを移設しているため、ホーム付近でのWi-Fi 電波が一部、弱くなっており、接続が切れることがあります。その場合には神保町駅出発後に再度接続をお試しく下さい。御不便をお掛けしますが、御理解くださいますようよろしくお願いいたします。

【乗客のマスク着用徹底について】（意見）

出勤の際に大江戸線を利用しているが、未だにマスクをせずに乗り込んでくる利用者がいる。東京都として、公共交通機関を利用するマスクを着用していない利用者にマスク徹底を要求すべき。そうでなければいつまでも感染拡大に歯止めがかからない。

（回答）

都営地下鉄では、車内や駅構内における放送等を通じて、利用者に対して、マスク着用の協力の呼びかけを実施しています。お客様におかれましても、引き続き、咳エチケットや手洗いなどの感染予防のほか、ラッシュ時間帯の御利用を避ける時差通勤・通学やテレワーク等のスムーズビズへの御協力をお願いいたします。

○都営バス

【静かで安心して乗れる】（感謝）

いつも母と都営バスを利用させて頂いております。

母は身体が弱く、車酔いすることがあるのですが、昨日乗車した運転手さんですと、いつ乗っても車酔いすること無く安心して乗っていられるので、母は大喜びでした。

母は運転手さんの顔とお名前をしっかり覚えておりまして、錦糸町からバスに乗る時

は、この乗務員さんのバスに乗ることを楽しみにしております。母に楽しみを作って頂きありがとうございます。

【マスクの着用を乗務員に促された】（意見）

先日マスクを付けるのを忘れたままバスに乗車した。すると乗務員さんからマスクをするように言われた。マスク着用は、強制なのか。

（回答）

都営交通では新型コロナウイルスの感染防止の観点から、御利用のお客様へ感染予防に関する協力の呼びかけや、ポスター等を用いて感染拡大防止に関する御協力をお願いしているところです。御理解、御協力をお願い申し上げます。

【IC 一日乗車券の付加について】（問合せ）

PASMOに印字・発行するタイプの「都営まるごときっぷ」・「東京フリーきっぷ」に、同じ利用日に他社バス会社のIC 一日乗車券を書き込むことは出来るのでしょうか。また、書き込んだ場合、「都営まるごときっぷ」・「東京フリーきっぷ」のPASMOの印字券面を提示することで都バス・都電を利用することは出来るのでしょうか。

（回答）

PASMOに印字・発行するタイプの「都営まるごときっぷ」・「東京フリーきっぷ」に、同じ利用日に他社バス会社のIC 一日乗車券を書き込むことは出来ます

ただし、PASMOへ書き込めるバス一日券は1種類のみですので、他社バス会社2社の両方の一日券を同時には書き込むことはできません。

なお、都営バス、都電を御利用の際は、券面の提示ではなく、料金機にタッチしていただきますよう、お願いいたします。

【踏切で一時停止をしないバスについて】（意見）

北品川辺りの八ツ山通りの京急の踏切を見ていると15分位の間数台の都バスが踏切を渡る。しかし、ほとんどの都バスは一時停止をしない。車両が踏切を横断するとき一時停止をするのは、交通ルールではないのか。

（回答）

道路交通法では「踏切の通過」について、直前で停止し、安全確認したのち進むことと定められていますが、ただし、信号機の表示する信号に従うときは、踏切の直前で停止しないで

進行することができるとされています。

八ツ山通りの京急の踏切は信号機が付いているため、信号機の表示する信号に従うときは、一時停止をしないで進行することができます。

引き続き、安全な方法で交通法規に従い運行してまいりますので、御理解頂きますようお願い申し上げます。

【ペーパークラフトについて】(問合せ)

都営バスのペーパークラフトがあると聞いたのですが、都営バスのペーパークラフトは、どこで貰えるのでしょうか。

(回答)

都営バスのペーパークラフトは、東京都交通局ホームページ内の「みんくるの小部屋」からダウンロードできます。この他にも、みんくるのぬり絵やデスクトップ壁紙などもダウンロードできます。

(<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/minkuru/>)

是非、御利用ください。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【素晴らしい運転の乗務員さん】(感謝)

都電の停止する時や発車する時、加速する時の三拍子揃って素晴らしいと思える乗務員に出会いました。この様に素晴らしい運転だと全てがスムーズで無駄がない。無理もムラも無く、気持ちの伝わる運転だったので乗務員の方によろしくお伝えください。

○日暮里・舎人ライナー

【車内に犬を連れてきた乗客】(意見)

ライナーの車内で肩掛けカバンから犬の顔を出している人がいましたが、それはいいのでしょうか。

(回答)

日暮里・舎人ライナーでは、ペット等の小動物につきましては「他のお客様の御迷惑とならないよう完全なケースに入れたうえで、手荷物として持ち込む」ことをお願いしており、各駅の改札口付近に掲示しているポスターやホームページ上で周知しております。今後、駅構内や車内で同様の事態がございましたら、駅構内に設置してあるインターフォン等により、係員や警備員へお知らせください。

【ホームページ上のペーパークラフトに関する御要望】（意見）

ホームページから車両のペーパークラフトをダウンロードしました。非常に良かったので、日暮里・舎人ライナーの車両もダウンロードできるようにしてください。こんな時期なので楽しむことができます。

（回答）

平素より都営交通を御愛顧いただきまして誠にありがとうございます。

お客様からいただいた御意見につきましては、今後の事業運営の参考にさせていただきます。