

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕年5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     |
|-----|-------|----|----|----|----|--------|-----|--------|
| 100 | 1,762 | 0  | 46 | 9  | 27 | 18,435 | 912 | 21,291 |

【注】件数は速報値です。

## ○都営地下鉄

### 【忘れ物対応が丁寧だった】

記名式 Suica を駅で拾得していただきました。本日、無事に Suica を受け取ることができました。最初に拾得のご連絡をくださった方、来駅の連絡をした際にご対応いただいた方、皆様のご対応がとても丁寧で、心より感謝しております。中でも、引き渡しの際にご対応いただいた掛員の方のご対応が特に印象に残りました。これから暑さも増し、ご多忙な時期になるかと存じますが、皆様どうぞご自愛ください。

### 【どの車両が割と空いていて乗りやすいか教えてほしい】

車両の入口付近が人でギュウギュウなのは承知のことですが、中ほどの座席前に立っている人達は余裕な空間がある状況で、少しでも詰めてもらいたいなと思いました。女性専用車両も乗ったことがあります。降りる人があまりいないので、なかなか中に入れる印象がありません。実際、どの車両が割と空いていて乗りやすいか、教えていただけますでしょうか？

また、駅員さんは「中ほどまで詰めてください」とアナウンスされているのに、車両の人達は我関せずな表情をしていますので、ラッシュ時は車内でもそのようなアナウンスをしてもらえませんか？

### (回 答)

車内の混雑につきまして、ご不便をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。

車内混雑に関する情報は、「都営交通アプリ」にて提供しており、アプリを開き、下部のタブから「電車」を選択し、「時刻表」→「乗車列車」→上部のタブ「車両別混雑度」からご確認ください。

また、混雑対策に関するご案内につきましては、いただいたご意見を踏まえ、車内および駅構内において、状況に応じて適宜実施してまいります。

引き続き、安全で円滑な輸送に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 【定刻前に閉扉され発車してしまった】

15時19分発の列車に乗車をしようとしたのだが、15時18分には扉が閉まってしまいそのまま発車した。たかが1分とはいえ、規定の時刻に発車しないのはあり得ない。ましてや19分に合わせて来ているのだから早くに発車するのは論外だと思う。

### （調査結果）

運行ダイヤで設定している発車時刻は15時19分00秒、運行実績では定刻に発車しており、早発の記録はない。

### （回 答）

東京都交通局では、列車の出発時刻を「列車が実際に動き始める時刻」としており、扉の閉扉はその前に行う運用となっております。駅の時刻表は分単位の表示ですが、列車は実際には秒単位で運行しております。

そのため、定刻前に扉が閉まることで、お客様に「早いのではないか」との印象を与えてしまう場合があること、ご理解いただければと思います。

これからも安全で快適な都営交通の目指して努めてまいりますので、引き続きご利用賜りますようお願い申し上げます。

## ○都営バス

### 【エコ定期券制度を教えてくれた】

本日、夫婦でバスを利用した際、主人が定期券で乗車しようとしたところ、乗務員の方から「本日はエコ定期券制度の適用日のため、同伴のご家族は100円でご乗車いただけます」と教えていただきました。

日頃からバスを利用しておりますが、これまで同様の案内を受けたことがなかったため、丁寧に教えていただいたことに大変感謝しております。ありがとうございました。

### 【歩道に近い位置にピッタリと停車】

本日乗車したバスの運転手さんは、減速や停車時のブレーキ操作も非常に滑らかで、終始安心して乗車することができました。

また、降車する際には、バス停にできるだけ近い位置に停車していただきました。

私は足が不自由なため、このような配慮は非常にありがたく、大変感謝しております。この運転手さんに感謝をお伝えください。

### 【前扉からの降車を申し出たが認められなかった】

車内がかなり混雑しており、後ろの扉から降りるのが困難な状況だったため、運転手さんに前から降りてもよいかお聞きしました。その際、「後ろから」とだけ言われ、少し意地悪をされたように感じました。

混雑しているときには降りるのが大変な場合もありますので、「降りる方がいらっしゃいますのでご協力ください」といったアナウンスをしていただけると、周りの方にも伝わり、スムーズに降車できるのではないかと思います。

(回 答)

都営バスでは、安全確保の観点から、降車は原則として後扉をご利用いただくこととしております。前扉からの降車につきましては、乗車されるお客様との接触による事故が発生した事例もあることから、安全確保を優先し、混雑時においても後扉からの降車を基本としております。

一方で、車内混雑時には降車しづらい状況が生じ得ることから、降車されるお客様への配慮及び混雑時における車内アナウンスの適切な実施について、乗務員への指導を徹底してまいります。