

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9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
95	8	1,323	20	118	35	15,143	179	16,921

(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

【体調不良の自分を気遣ってくれた駅員さんに感謝】(感謝)(HP)

乗車中に貧血で意識がもうろうとし、東日本橋駅で下車と同時に倒れ込んで動けなくなってしまいました。その際、駅係員の方数名にお声掛けいただき、車椅子に座らせていただきました。その後もお水までいただき、体調が落ち着くまで駅員の方がそばについて様子を見てくださったので、大変ありがたかったです。警備員の方にも気遣っていただき、安心できました。

【エスカレーターで転倒した際の駅職員の手厚い介抱について】(感謝)(郵送)

西新宿五丁目駅のエスカレーターを利用した際に、誤ってバランスを崩し、後ろにいた家内ともども転倒してしまいました。駆け付けた駅職員の方々は、身動きが取れなくなっていた我々に肩を貸すなど、二人がかりで助けてくれた上、車椅子等の準備をしてくれるなど、大変親切な対応をしていただきました。こんな親切な駅職員の方々がいらっしゃる職場は最高だと思います。

【駅員が自分を追い抜き視覚障害者を優先席に座らせた】(意見)(HP)

私は身体が不自由で杖をついています。私が電車を待っていると、電車が到着する直前に、駅員さんにガイドされた視覚障害者の方が、私の近くまで来ました。電車が到着し、ドアが開くや否や、ガイドしていた駅員さんは、無言で私を追い抜き、視覚障害者の方を優先席に座らせました。おかげで私は座れなくなりました。ガイドされている人だけが乗客ではないはずですが、他の乗客にも目を向け、必要に応じて声掛けをお願いしたいです。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしまして申し訳ございませんでした。御指摘のとおり、対応した駅員は視覚障害者の方の案内を優先するあまり、先に御乗車されたお客様の動向を確認せず、追い抜く形で優先席に御案内してしまい、必要なお声掛けをすることを怠ってしまいました。当該係員には、お客様の乗車や降車をお手伝いする際は、周囲のお客様の動向をしっかりと確認し、十分にお声掛けを行うよう指導いたしました。

【トイレで歯磨きする人をやめさせてほしい】(意見)(HP)

駅の男子トイレで歯磨きをしている人を頻繁に見かけます。このコロナ禍の中、迷惑なのでやめさせてほしいです。

(対応)

このたびは、貴重な御意見をいただき、ありがとうございました。お申し出のあった男子トイレのほか、女子トイレ、だれでもトイレ内に、マナーを呼び掛けるポスターを作成し、掲出いたしました。

【タバコの匂いがして不快だ】(意見)(HP)

ほぼ毎日利用している駅に設置してある証明写真機の手前あたりでタバコの匂いがし、非常に不快です。早急に対応していただきたいです。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしまして申し訳ございません。当該駅の構内を巡回したところ、翌々日の早朝に当該箇所で煙草の匂いを確認いたしました。しかし、喫煙現場を目視するには至りませんでした。駅の対策といたしまして、構内巡回を強化するとともに、出入口に喫煙禁止の案内文を掲出いたしました。

【エレベーターの優先利用者掲示及びエスカレーターの案内板設置要望】(要望・感謝)(HP)

赤羽橋駅を利用しているベビーカーユーザーです。改札階から地上へ上がるエレベーターを使いたいのですが、エレベーターの奥にあるエスカレーターが柱等で見えないのか、手前にあるエレベーターに利用者が集中し、駆け込んだりしています。

ベビーカーでエスカレーターは利用できず、妊娠中なのでベビーカーを手で担いで階段を上るのも無理があります。エスカレーターの存在を案内板等で強調するとともに、エレベーターは車椅子、高齢者、妊婦、ベビーカーユーザー等の利用を優先してほしい旨を掲示してもらいたいです。

(回答)

このたびは、御不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。当該エレベーターについては、以前から、優先利用に関するお願いを掲示しておりましたが、目につきにくい大きさであったため、今回、マナーポスターをエレベーター内外に追加で掲出し、多くの方の目に留まるよう改善いたしました。

また、地上出口へ向かう上りエスカレーターについては、柱等が死角になり、気付きにくい状況にあります。エスカレーターで移動可能なお客様には、できる限りエスカレーターを御利用いただくよう、掲出物について検討してまいりたいと存じます。(後日、エスカレーター利用を勧めるポスターを作成、掲出)

(お客様からの返信)

1週間前に赤羽橋駅のエレベーターについて要望した者です。先ほど利用させていただきましたが、エレベーターの優先利用に関するお願いとエスカレーターの案内の掲示が増えており、びっくりしました。ほんの数日で対応いただきありがとうございました。今後必要な方が快適にエレベーターを利用できるといいなと期待しています。

## ○都営バス

### 【子連れで乗車した際の気遣いに感謝】（感謝）（HP）

0歳の子供を連れて乗車したところ、子供がバスの中で大きい声を出し続けてしまいました。うまく静かにさせることができず、気まずく感じていましたが、車椅子の方の対応中にも関わらず、乗務員の方が「気にしないでください」と声をかけてくださり、とても気が楽になりました。気遣っていただき本当にありがとうございました。

### 【落とし物を保管してくれ、手元に戻った】（感謝）（電話）

バスで定期を落としてしまいとても困っていたが、営業所に問い合わせたところ、バスの運転手さんがその定期を発見し、保管してくれていました。

東京駅で車内を確認している様子を見かけたことがあり、ちゃんと確認しているのか疑問に思っていたましたが、今回のことで考えが変わり、本当にありがたいと思いました。ありがとうございました。

### 【乗車時の対応や車内アナウンス・運転が丁寧で安心して乗車出来た】（感謝）（HP）

本日、乗車時にSuicaの残額が足りず慌ててしまったのですが、運転手さんから「ゆっくりに大丈夫ですよ」とお声掛け頂いたことで、朝からとても良い気持ちになりました。また、乗車中も乗客の方へのお礼や乗り換えについての案内があり、何より運転がとても丁寧で安心して乗車することができました。

### 【アイドリングストップを実施しているのか】（問合せ）（電話）

都営バスではアイドリングストップを実施しているのでしょうか。

（回答）

都営バスでは、環境に優しい運転を心掛けるため「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に基づいて、アイドリングストップを実施しております。

しかし、同条例において停留所や信号待ちなどでは、アイドリングストップを実施しなくてもよいとの特例が定められており、車内の暑さ寒さなどの状況を考慮し、乗務員が使用可否の判断を行っております。御理解賜りますようお願いいたします。

### 【あと少しのところで発車された】（意見）（HP）

バスに乗ろうとしたら、あと少しのところで発車されました。後方から駆け寄りでしたが、後方確認するはずなので、バックミラーで絶対に見えたと思います。

（回答）

乗務員は、発車態勢に入ると、ミラーや目視で車内や車道の状況を確認することに意識が移るとともに、左ミラーにも死角があることから、駆け寄ってくるお客様に気が付かず発車してしまうことがあります。しかし、そうであればこそ前扉を閉める前に、ミラーや目視などで周囲の状況をよく確認することが重要であり、今回の場合その確認がなされていなかったことが原因と考えます。御迷惑を御掛けしましたことお詫び申し上げます。引き続き乗務員に対し、お客様の動向を確実に確認するよう、指導教育を行って参ります。

## ○東京さくらトラム(都電荒川線)

【一日券をパスケースに入れて提示したらケースから出すように言われた】(意見)(HP)

都電一日乗車券の日付の面を見せて乗車しようとしたら、パスケースから出すように言われました。表示内容が見えなかったからということでしたが、日付面を見せているのに、とても不愉快でした。「都電」の文字が見えなくても、表示金額で判断するとか、一日券の種類によって色分けしたら良いのではないのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしてしまい申し訳ございません。乗務員が、お客様の一日乗車券が都電のものか都営バスのものかの判断に迷ったため、確認させていただきたく、少しづらして提示していただくようお願いいたしました。

都営交通では、「都電」「都営バス」「まるごときっぷ」等の一日乗車券を同様のカードで発行しており、それらを区別するため、カードの上部にそれぞれの名称を印字しております。乗務員は、そこに印字された名称で種別を判断しておりますので、種別と日付が分かるように提示していただきますよう御協力をお願いいたします。

## ○日暮里・舎人ライナー

【上りエスカレーターの手すりゴムが裂けている】(意見)(HP)

赤土小学校前駅の上りエスカレーターの手すりゴムが裂けかけているのを見つけました。ホーム寄りのエスカレーターの右手側の部分です。手で掴む部分の下側(床面の側)に一箇所、大きく裂けている部分があります。このままでは故障につながるかと思いメールさせていただきました。

(対応)

赤土小学校前のエスカレーターの手すりが裂けていることは把握しており、現在、ゴムベルトの発注をしているところです。しかしながら、発注から納品まで半年かかるため、改修は12月頃を予定しており、修理までの間は、保守員による巡回を行い、作動の確認等を行っております。