

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年9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
119	1,786	0	169	15	29	18,017	892	21,030

【注】 件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【子育て応援スペースが好き】

子育て応援スペースが好きです。今日はぐるんぱのようちえんの絵が描いてある車両に乗りました。子育て期間は過ぎて、娘は中学生ですが、このスペースに懐かしさと癒しを感じます。

あらすじ読んで、娘の幼い時を思い出して泣きそうでした。ここでいろんな絵本に会えるのが楽しみです。対象外ではありますが素敵な企画をありがとうございます。

【乗車途中で閉扉され挟まれた】

●●駅から後方2～3両目に乗りました。混雑した状況の中で、予め整列して乗車しましたが、列車に体が半分入った瞬間、ホームドアと車両の両方のドアが閉まり、私を含め2名ほど列車のドアに挟まれてしまいました。

大きな事故につながりますので、アナウンスを十分するなど慎重な対応をお願いいたします。小声のアナウンスとドアを閉めるタイミングが同時でした。意図的ではないとは思っていますが、対策をお願いします。

(回答)

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

お客様よりいただいたご意見をもとに確認したところ、乗車中にもかかわらずドアが閉まり、お客様が挟まれていたことを確認いたしました。

当該乗務員には、安全確保を最優先に、お客様の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう、厳重に注意・指導を行いました。また、当該乗務員だけでなく、職場全体で周知し、より一層安全運行に努めてまいります。

【駅員の態度が不快だった】

定期券をICと磁気とで2枚使用しています。乗り換える際にICから磁気が変わるため、

IC の処理をしていただいています。いつものように駅員をお願いをしたところ、「残高がないのでお金を払ってください」と言われたので乗り換えのことを伝えましたが理解してもらえなかったため、「他の人を呼んでください」とお願いしても聞いてもらえませんでした。最終的には処理していただきましたが「そうしてもらいたければ、ちゃんと言ってください」とキレながら言われました。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛け致しましたことを深くお詫び申し上げます。
当該職員に対しましては、いただいたご意見の内容を伝え、接客態度を改めるとともに、お客様のお申し出をよく確認して対応するよう、厳しく指導いたしました。
また、他の職員に対しても、同様の事案が起きないように、お客様の立場に立った親切・丁寧なご案内等について周知徹底し、速やかにお乗り換えができるよう努めてまいりますので、引き続き都営交通をご利用いただきますようお願いいたします。

○都営バス

【目の不自由な方への丁寧な対応】

本日バスに乗車していた際、途中のバス停で目の不自由な方が盲導犬と一緒に並んでいました。そのことに気づいた運転手さんは、行き先をハッキリとした声で案内していました。降車時にはバス停名を案内するとともに、「ありがとうございました」と感謝の言葉も添えられており、とても好感が持てました。
目の不自由な方も降車後、運転手さんにお辞儀をされていて、やり取りを見ていたこちらもちが良くなりました。

【細部まで気を配った案内の運転手さん】

本日、行きと帰りにバスを利用しましたが、偶然同じ運転手の方が担当されていました。その運転手の方は、「発車まで何秒お待ちください」、「後ろの席が空いています」、「降車の際は歩道との間隔がありますのでご注意ください」といった細かい案内をされており、乗客一人ひとりへの配慮が感じられました。

【急ブレーキで転倒しそうになった】

幸いケガはありませんでしたが、●●停留所の手前で急ブレーキがかかり、転倒しそうになりました。運転手からは「前方の車が急ブレーキをかけたため、やむを得なかった」との説明がありましたが、適切に車間距離を保っていれば、急ブレーキを避けられた可能性が高いと思います。都営バスとしての見解を教えてください。

（回 答）

この度は、都営バス乗車中に危険な思いをおかけし、お詫び申し上げます。

調査の結果、車間距離を十分に確保していれば安全に停車できる可能性もあったことから、当該乗務員には再発防止に努めるよう改めて指導を行いました。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【乗務員のアナウンスが親切でスムーズに乗車することができた】

JR線が止まっていたのでバスで池袋まで向かうつもりでしたが、混雑のせいで乗れず2本見送ったため、諦めて荒川線に乗りました。ホームには10名弱待っていましたが、到着した荒川線も満員。これはまた乗車できないかなと諦めかけた矢先、運転手さんからマイクで「ご乗車ください。皆さん乗れると思うので、とりあえず乗り込んでください」と声がかかり、ホームの乗客が乗り込むと、それに合わせて車内の乗客も奥へ奥へと移動してくれました。その後の駅でも、「降りる方に続いて奥へ移動してください」のアナウンスがあったおかげで、トラブルもなく全ての乗客を乗せることができていました。

JR線の影響で乗り慣れていない客ばかりで混雑する中、車内がイライラした空気にならず協力してスムーズに乗り降りできたのは、運転手さんの明るく的確なアナウンスのおかげだと思います。ありがとうございます。

【乗車途中で閉扉されてドアに接触した】

利用した際に前の方が改札のタッチに手間取り、時間がかかっていたところ、私が中に入ろうとした時に、中に入りきれないうちにドアを閉めたため、ドアに接触しました。

(回 答)

この度はご乗車の際、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

当該電車のドライブレコーダーの映像により、お申し出のとおり、お客様が乗車してすぐにドアを閉めていたことを確認いたしました。

当該乗務員には、お客様のご乗車が完了するのをしっかりと確認した上でドアの閉扉操作を行うよう、厳しく注意指導いたしました。