



# おでかけをもっとスマートに。 東急線アプリ

役立つコンテンツが詰まったお客さま向けアプリケーション

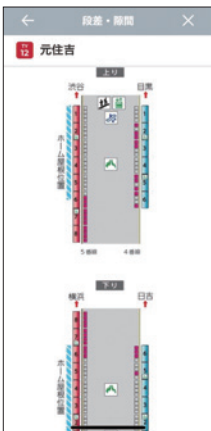
## 車両別混雑度表示



到着する列車の車両ごとの混雑度を6段階の色やアイコンで表示して、空いている車両を「見える化」。通勤時など乗車時間を変えられない場合でも、お客さま自身で車両を選択し、快適にご乗車することが可能です。

※東横線・目黒線・田園都市線の平日全列車が対象

## ホームと車両床面の段差・隙間表示



ホームと車両床面の段差・隙間が比較的小さい乗降口に関する情報を表示しています。エレベーター、エスカレーター、階段、ホーム屋根、車いすスペースの位置も同じ画面で確認できるので、より安全な乗降口を事前に選ぶことができます。

## 列車走行位置表示



各路線における列車のリアルタイムな走行位置を表示しています。あと何分で次の列車が到着するか、一目瞭然です。

※池上線・東急多摩川線・世田谷線の遅延時間は非表示

詳しくはウェブで。

お役立ちコンテンツが20種類以上！  
<https://i.tokyu.co.jp/tokyusenapuri>

東急線アプリ 🔍 検索

iPhone からアクセス



Android からアクセス



各スマートフォンのOSバージョンの対応情報はリンク先のページにてご確認ください。

※Apple, Appleロゴ、およびiPhoneは、米国その他の国で登録されたApple Inc.の商標です。App Storeは、Apple Inc.のサービスマークです。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもつき使用されています。※Google Play, Google PlayロゴおよびAndroidは、Google LLCの商標です。

東急グループお客さまご案内窓口 東急お客さまセンター  
TEL. 03-3477-0109

月～金 9:00～17:00 土日祝 9:00～17:00(年末年始などを除く)

東急線各駅へのお電話は、土日祝を除き東急お客さまセンターへ転送されます(上記営業時間内)。

おしえて! 東急線 一走行中の車内で緊急事態が発生したとき編

発行: 東急電鉄株式会社 発行日: 2022年3月15日 デザイン・制作: 東急株式会社 セラン事務局

バックナンバーはこちらでチェック!



美しい時代へ——東急グループ



SOS



おしえて! 東急線  
走行中の車内で  
緊急事態が発生したとき編

お客さまの質問に  
お答えします!



人へ、街へ、未来へ。



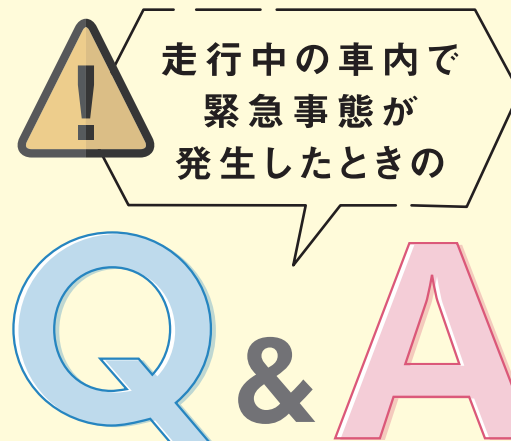
東急電鉄

電車の中で、  
事件や火災が起きたらと思うと、  
すごく不安です！  
もちろん東急線では、  
さまざまな対策をしているんですよね？  
そのあたり、教えてください！

### ご意見ありがとうございます

東急線では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、  
万が一、車内で事件や火災が起きた時に備えて、  
各車両に、乗務員に通報できる「車内非常通報ボタン」や「消火器」、  
非常時にドアを手動で開けられる「非常用ドアコック」を設置。  
また、駅のホームドアには「ホームドア非常開ボタン」なども設置しています。

この冊子ではそれらの設備について、  
非常時にお客さまにご協力いただきたい操作や  
ご注意くださいポイントをご紹介します。  
もしもの時には、お客さまのご理解とご協力をお願いします。



.....  
Q u e s t i o n & A n s w e r

### 目次

Q-1 車内で異常があったとき .....	P 4
Q-2 車内で火災があったとき .....	P 6
Q-3 緊急時に列車のドアを開ける必要があるとき .....	P 8
Q-4 駅到着後にホームドアが開かないとき .....	P 10
Q-5 災害時・緊急時における列車の降り方 .....	P 12

### ◆東急線の取り組み

東急電鉄所属の全車両へ防犯カメラを導入しています .....	P 14
緊急事態に備えたさまざまな訓練 .....	P 15



# Question - 1 車内で異常があったとき

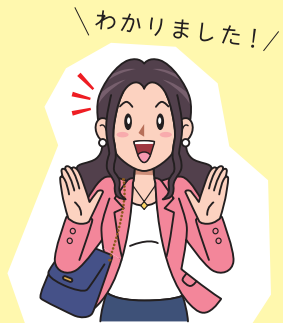


車内で事件や  
トラブルが起こったら、  
私たちは、  
まずどうしたらいいの?

まずはご自身の安全確保が第一です。そのうえで可能であれば「車内非常通報ボタン」を押して、乗務員に何があったかを簡単にお話してください。

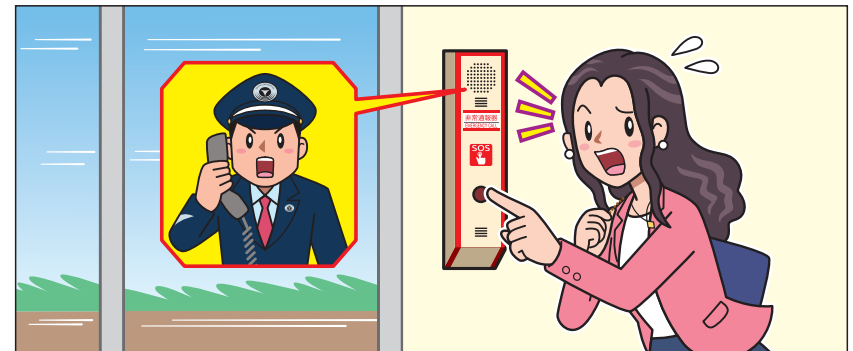
「車内非常通報ボタン」は1車両に1~4カ所設置されていますので、ご乗車されましたら、まずご確認ください。

お答えします!!



「車内非常通報ボタン」が車両のどこにあるのかを知っておくことも大切ですね。これからは電車に乗ったらまずボタンを探します!

## ? 「車内非常通報ボタン」を押すとどうなるのか



トラブルが発生したときは、ためらわずにこのボタンを押してください。乗務員が応答しますので、マイクに向かってお話しください※。原則として最寄りの駅まで運転し、ドアを開けます。また、乗務員より報告を受けた運輸司令部は、必要に応じて警察、消防に対応を依頼します。



ボタンの位置は、車内に複数箇所貼られている、ステッカーでご案内しています。

※一部、通話機能がない車両があります。ボタンを押すと、次駅で係員が確認に向かいます。

# Question - 2 車内で火災があったとき

！ 走行中の車内で  
緊急事態が  
発生したときの

Q & A

知りたい！



もしも  
電車内で火が出たら、  
燃え広がらないか心配です。  
車内に消火器は  
あるのでしょうか。

車内には各車両に消火器が設置されていま  
す。また、列車はシートや床などを含め国が  
定めた基準に則り、燃えにくい素材で作られ  
ています。万が一、火災が発生した場合は、  
まずご自身の安全確保を第一に考え、可能  
であれば「車内非常通報ボタン」で乗務員に  
お知らせください。

お答えします！



覚えておきます！



電車の中にも消火器があるんですね！  
そして、床やシートも燃えにくい素材で  
できているんですね！

## ！ 消火器の設置場所と使用方法



格納箱に収納タイプ



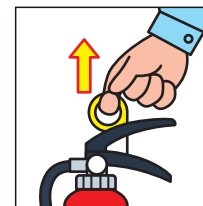
露出タイプ



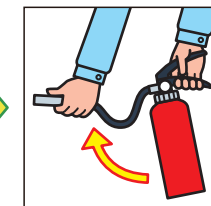
東急線車両の場合、消火器は、車両  
連結部分付近に設置されています。  
車いすスペースの有無などによって  
設置位置は異なります。

車内ステッカー

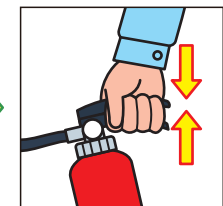
### 【消火器の使い方】



1 安全ピンを抜く



2 ノズルを  
火元に向ける



3 レバーを  
強くにぎる

# Question - 3 緊急時に列車のドアを開ける必要があるとき

走行中の車内で  
緊急事態が  
発生したときの

Q & A



緊急事態が発生したとき  
電車のドアが  
開かなかったらどうしよう。

非常時であってもドアの操作は乗務員が行いますので、慌てずにお待ちください。  
ただし、やむを得ない場合は「非常用ドアコック」を操作すると、ドアは手動で開けることができます。  
その際も、原則として係員の指示に従ってください。



焦らず、慌てず、落ち着いて  
行動することが大切です。

## 「非常用ドアコック」とは

万が一、乗務員による開扉が困難な場合、  
ドアを手動で開けるための設備です。

### 注意!

- ⚠ 走行中は絶対に操作しないでください。  
開いたドアから転落する危険があります。
- ⚠ 原則として係員の指示に従って使用してください。
- ⚠ ドアを開けて車外に出るときは、他の列車や降りる場所に十分ご注意ください。

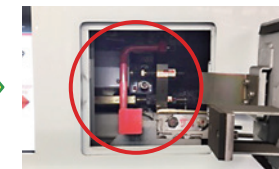


※必要なく操作した場合、鉄道営業法第33条により罰せられる場合があります。

ドア上に  
設置の車両



フタを開けてください



赤いハンドルを手前に引いてください  
当該ドアは手動で開けることができます

座席下に  
設置の車両



フタを開けてください



赤いハンドルを手前に引いてください  
当該ドアは手動で開けることができます

# Question - 4 駅到着後にホームドアが開かないとき

走行中の車内で  
緊急事態が  
発生したときの

Q & A

どうすれば?!



車両のドアが開いても、  
ホームドアが  
開かなかったら  
出られないですよね?

非常時は、ホームドアの列車側にある  
ボタンを押すことで、ホームドアを開ける  
ことができます。

A

お答えします!!



そうなんだ! /



そんなところにボタンがあるんですね。  
非常時に備えて、  
今度見て確認しておきます!

## ? 「ホームドア非常開ボタン」とは



ホームドアの列車側に設置されている  
非常時にホームドアを開けるためのボタンです。



東横線の  
「ホームドア  
非常開ボタン」



田園都市線の  
「ホームドア  
非常開ボタン」

ボタンはホームドア  
1カ所ごとにあり、  
押すとその場所の  
ドアは手動で開ける  
ことができます(一  
部の駅は自動で開  
きます)。



# Question - 5 災害時・緊急時における列車の降り方

走行中の車内で  
緊急事態が  
発生したときの

Q & A

心配だわ！



緊急事態が発生したときは、  
駅じゃない場所で  
電車から降りなければ  
ならないこともありますよね。

列車がやむを得ず駅間で停車した場合、直接線路に降りていただくことがあります。その際は、原則として係員の指示に従ってください。列車のドアは、地上から約1.1メートルほどの高い位置にあるため、降り際には飛び降りたりせず、けがをしないよう十分にご注意ください。

お答えします！！



わかりました！！



そんなに高さがあるんですね。  
駅で電車を利用しているときには  
全然わかりませんでした。

## ！ 災害時・緊急時に 列車から線路へ直接降りるとき



列車がやむを得ず駅間で停車し、線路に降りなくてはならない場合に備えて、列車にははしごが搭載されています。

降り方のコツも  
知っていると  
災害時などに  
役立ちますね。



■はしごを使用しないで降りるときは…



手すりにつかまりながら、ドアに腰を下ろします。



降りる場所を確認し、お尻を前方にずらしながら、ゆっくりと滑り降ります。



降車後は係員の指示に従って避難してください。



車いすをご利用のお客さまやお身体の不自由なお客さまが降車される際は、周囲のお客さまにお手伝いをお願いすることがあります。

# 東急線の取り組み

## 東急電鉄所属の全車両へ防犯カメラを導入しています

東急線では、4Gデータ通信に対応したLED蛍光灯一体型の防犯カメラ「IoTube（アイ・オー・チューブ）」を、当社所属の全車両に導入しています。遠隔地からでも映像を確認することが可能です。全車両への導入を通して、車両内のセキュリティ向上および車両内トラブル発生時の対応の迅速化を図っています。

※プライバシーの保護について

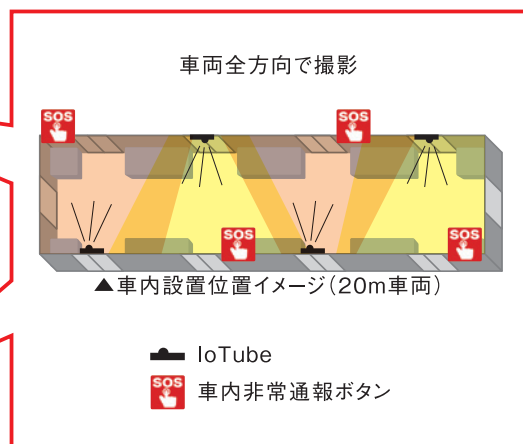
防犯カメラを設置している車両であることをお客さまへ周知するステッカーを、車内に掲出しています。記録映像の閲覧については、閲覧できる社員を限定するなど、関係法令や社内規程に則り厳重に管理します。



LED蛍光灯一体型の防犯カメラ「IoTube」



実際の防犯カメラ映像



各車両にはステッカーを貼付

東急線の車内は、安心ですね！



## 緊急事態に備えたさまざまな訓練

万が一、不測の事態が発生したときには、冷静かつ迅速・的確に事故の処理ができるよう、日頃からさまざまな訓練を行っています。



### 1 警察・消防・自治体合同訓練

警察・消防・自治体と共同で、鉄道テロ対策の訓練を行っています。また、警察署や消防署と連携したお客さまの避難誘導などの訓練を、各職場単位で実施しています。

### 2 車内負傷者救出訓練(運転事故総合訓練)

毎年1回、鉄道事故が発生した際の併発事故の防止、負傷者の救護、関係部署への連絡通報、お客さまの避難誘導、復旧作業などを迅速、確実にするために「運転事故総合訓練」を実施しています。



### 3 係員による消火訓練

万が一、駅や車内で火災が発生した際には、すみやかに初期対応ができるよう、日頃より近隣消防署と連携し定期的に訓練を実施しています。

### 4 駅係員・乗務員によるホームドア操作訓練

非常時におけるホームドアの取り扱いについて、各職場での教育に加え、鉄道研修センター内でも教習を行っています。

