



その時、必要な情報を。 東急線アプリ

新機能追加で、もっと便利に！

業界初!
駅間time



業界初! 新機能 駅間time

駅間にかかる時間がわかる。
事故や遅延で迷っている際も、
実際の所要時間を
リアルタイムでお知らせします。

iPhone から
アクセス

App Store
からダウンロード

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。

駅視-vision

駅の混雑状況を遠隔で確認。
運行障害が発生した際の混雑状況などを、
タイムリーに確認することができます。

※対象駅が限られています。

Android から
アクセス

Google Play
で手に入れよう

列車走行位置

東急線全線の列車現在位置がわかる。
後何分で到着するのか、一目瞭然です。
※東急多摩川線・池上線・世田谷線の
遅延時間は非表示となります。

おしえて！東急線 悪天候や地震のときの 運行編

お客様の質問に
お答えします！



東急グループお客様ご案内窓口 東急お客様センター

TEL. 03-3477-0109 FAX. 03-3477-6109

月～金 8:00～19:00 土日祝 9:30～17:30(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様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 一悪天候や地震のときの運行編一

発行：東京急行電鉄株式会社 発行日：2016年12月28日 デザイン・制作：東京急行電鉄株式会社 セラン事務局



電車が遅れたり、
止まったりしたときって、
電車の中は超満員だし、
最悪、駅に入れないことも
あるじゃないですか。

あれって、どういうときにこうなるとか、
ルールは決まっているのですか？
ルールがあるなら教えてほしい！

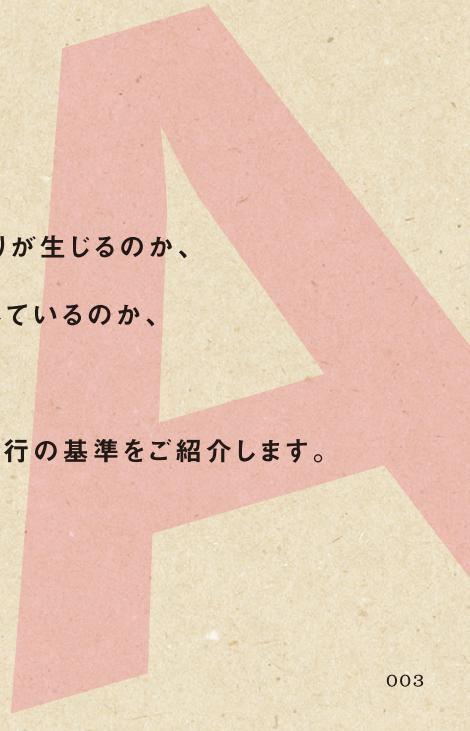
でも、できれば
巻き込まれたくないです！

ご意見ありがとうございます

お客様に東急線を安全にご利用いただくために、
たくさんの基準を設けて、列車を運行しています。

安全確保のためには、運転本数を減らしたり、
運行を休止しなければならないこともあるため、
お客様にはご迷惑をおかけしてしまいます。
申し訳ございません。

この冊子では、
どのようなときに列車の運行に滯りが生じるのか、
万が一のときにどのような対応をしているのか、
お客様の質問にお答えしながら、
悪天候時や地震が起きたときの運行の基準をご紹介します。
お客様のご理解をお願いします。



おしえて！東急線

悪天候や地震のときの 運行編

目次

悪天候や地震のときの運行Q&A

- Q-1 強風のときの速度規制 P6
- Q-2 大雨のときの運転見合わせ P8
- Q-3 雨や雪の日の遅延 P10
- Q-4 大雪の日の運転本数調整 P12
- Q-5 雪による影響を減らすために P14
- Q-6 駅に行く前に駅の様子がわかる方法 P16
- Q-7 電車に乗っているときに大地震が起きたら P18
- Q-8 大地震で家に帰れなくなったら P21

振替輸送について

- 振替輸送のご利用方法 P24
- ノリコとテツオの振替輸送トーク P26



Question -1

強風のときの速度規制

悪天候や地震
のときの運行

Q & A

＼おしえて！／



風が強い日に、
電車が速度を落として
運転することがありますか、
どうしてですか？

強風によって車体があおられるので安全に運
転できない場合があります。
東急線沿線には19カ所に風速計が設置され
ていて、当社が定めた基準を超える風が吹いた
場合には、レベルによって、速度を落としたり、
運転を見合わせたりして、安全を確保します。

＼お答えします！／



A

＼わかったわ！／



強い風が吹くと、私たちだって立っているのが
大変になるもの。電車だってしんどいよね。



東急線の基準 強風時

レベル 1

風速20m/s



計測された路線の一部区間で
速度を落として運転



レベル 2

風速25m/s



計測された路線で一時運転を見合わせ

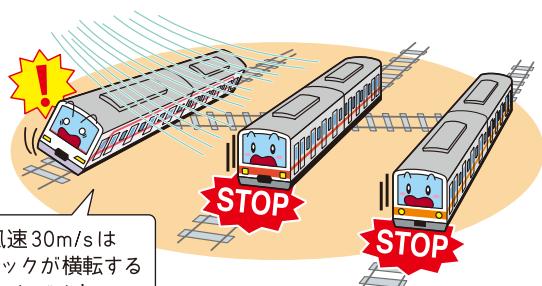


レベル 3

風速30m/s



計測された路線で運転を中止



Question - 2 大雨のときの運転見合わせ

悪天候や地震
のときの運行

Q & A

\どうしてなの?/



大雨のとき
運転を見合わせるのは
なぜですか?

Q

\お答えします!/



A

大雨によって運転士の視界が悪くなると、
安全に運転ができなくなるため、運転を見合
わせる場合があります。東急線沿線の13ヵ所
に設置された雨量計で、当社が定めた基準を
超えたとき、または運転士の目視による状況
報告で、減速や運転見合わせを判断します。

\なるほどね! /



運転士さんの視界が悪かったら、
確かに危ないですね!
安全運行のためには、
さまざまな基準があるのですね。

大雨のとき

運転を見合わせるのは
なぜですか?



東急線の基準 大雨時

雨量が1時間で20mm以上に達し、なお降り続く場合、
周辺に注意して運転します。

レベル 1

雨量が1時間で
30mmまたは、
連続5時間で
150mm以上に達し、
なお降り続ける場合



計測された路線の一部区間で
速度を落として運転



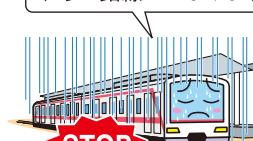
レベル 2

雨量が1時間で
50mmまたは、
連続5時間で
200mm以上に達し、
なお降り続ける場合



計測された路線で速度を落として運転

うちの路線はとまります



こっちはまだがんばります!



レベル 3

雨量が1時間で
50mm以上かつ、
総雨量が
300mm以上に達し、
なお降り続ける場合



計測された路線で運転を中止



Question -3

雨や雪の日の遅延

悪天候や地震
のときの運行

Q & A

なぜですか？



雨や雪の日に、
電車が遅れるのは
なぜでしょうか？

Q

いつも以上に特定の車両にお客さまが集中したり、濡れた傘や衣類を気にされて、乗り降りに時間がかかってしまいます。1駅ごとに少しの時間ですが、何駅もそのようなことが重なって、遅れにつながっていきます。また、前の列車が遅れると、後ろの列車へも影響し、所要時間が少しづつ長くなっています。できるだけスムーズな乗り降りにご協力をお願いします。

お答えします！



A

思いやりが
大切だね！



濡れた人が乗ってくると誰だってイヤだから、
駅に着いたら服をタオルなどで拭いたり、
傘をよく振って雨水を払ったりしてから
電車に乗るといいよね。

東急線の基準 大雪時

計測された路線で速度60km/h以下で運転

レベル 1

1時間に2cm以上
もしくはそれに
相当する降雪



しばらく降り続きそう



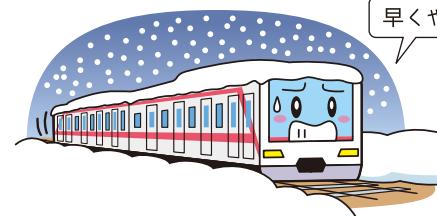
または
積雪が8cm以上

レベル 2

1時間に3cm以上
もしくはそれに
相当する降雪



早くやまないかな



または
積雪が11cm以上

レベル 3

視認距離が
200m以下に
なった場合



計測された路線で運転を中止

視認距離
200m以下

STOP



Question -4 大雪日の運転本数調整

悪天候や地震のときの運行

Q & A

なぜかしら？



どうして
大雪の日には、
運転本数を減らすの
かしら？

Q

運転速度を落としたり列車間隔を広く取るため、ダイヤを変更して運行します。この場合、駅と駅の間で列車が停止することを防ぐため、運転本数を減らして運転間隔を調整することがあります。

A

お答えします！



チェックしなきゃ！



大雪の日は、
自宅で運行情報や駅の様子を
確認してから出掛けられるように、
スマホに「東急線アプリ」を
ダウンロードしておくといいわ。

※「東急線アプリ」については、P17をご覧ください。

?

「通常の○割程度の運転本数」とは

当社からの情報で、「通常の○割程度の運転本数で、速度を落として運転」とご案内する場合があります。このような場合には、列車が混み合うだけでなく、駅構内に人があふれて改札内に入れないという事態が生じることがあります。

なお、スマートフォン用アプリ「東急線アプリ」で、駅の様子や所要時間がわかるコンテンツをご利用いただきますと、ご自宅で待機するなど、駅に向かう前に対処ができる便利です。

■ 悪天候や事故発生時に運転本数を減らした時の車内・駅のイメージ

運転本数の割合

車内

駅

8~9割



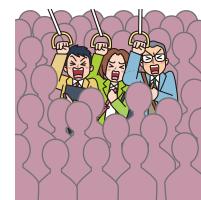
混雑はあるが入場規制は特段の場合以外行わない

6~7割



一部の駅では入場規制を実施

5割以下



入場規制により一部の駅では外まで人が行列する状況

こんなときは、出かける時間をずらすなど、
様子を見た方がいいわね。



Question - 5

雪による影響を減らすために

悪天候や地震
のときの運行

Q & A

よろしく！



Q
大雪でも、
できるだけ電車が
走り続けられるように
がんばってほしいのですが。

Q

お答えします！



A

大雪の影響を減らすために、積雪計による積雪状況の把握や、レールを温めて雪を溶かすシステムを導入しています。また、係員による除雪作業も行っています。

そうだったのか！



システムの導入だけでなく、
係員もがんばっているんだね。

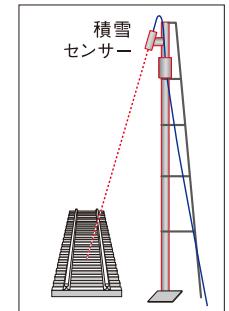


雪による影響を減らす対策

降雪期における安全輸送確保に向けた取り組みとして、以下の対応を実施しています。

① 積雪計による積雪状況の把握

外部気象会社からの降雪予報の把握とともに、東急線沿線8カ所に積雪計を設置し、監視カメラも併設することで、運輸司令所で積雪状況をリアルタイムに把握しています。



② 施設および踏切道の除雪体制の強化

駅ホーム、ホーム屋根、および踏切道などの除雪要員を増員し、除雪体制を強化しています。

③ 融雪器による分岐器の支障防止

分岐器(ポイント)に融雪器(電気ヒーター)を設置しており、レールを温めて雪を溶かします。また、係員による除雪作業も実施しています。(地下区間などを除く)



Question - 6

駅に行く前に駅の様子がわかる方法

悪天候や地震
のときの運行

Q&A



Q



A



運行情報の発信



東急線アプリ (ダウンロード無料)

東急線の運行情報アプリです。
運行情報や遅延情報などが、入手できます。

＼たとえばこんなことがわかります／



駅視-vision

駅の混雑状況などを
タイムリーに確認



駅間time

事故や遅れなどの際も、
所要時間を
リアルタイムでお知らせ



迂回ルート検索

事故や遅れの際、他社
の路線も含めて迂回
ルートの検索ができる



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。

詳しくはこちら
<http://ii.tokyu.co.jp/tokyusenapuri/>

東急線運行情報メール

東急線の運行情報を、ご登録いただいている
メールアドレスに配信するサービスです。
(登録無料)

ご登録はこちら <http://tokyu.jp/train/>



Question -7

電車に乗っているときに大地震が起きたら

悪天候や地震のときの運行

Q&A



電車に乗っているときに
大地震が起きたらどうしよう!

大きな地震がくることが予想された場合、東急線では列車の運転を止めることになっています。止まった列車の中でも地震の揺れを感じますので、立っているお客さまは手すりやつり革にしつかりつかまり、揺れが収まるのをお待ちください。



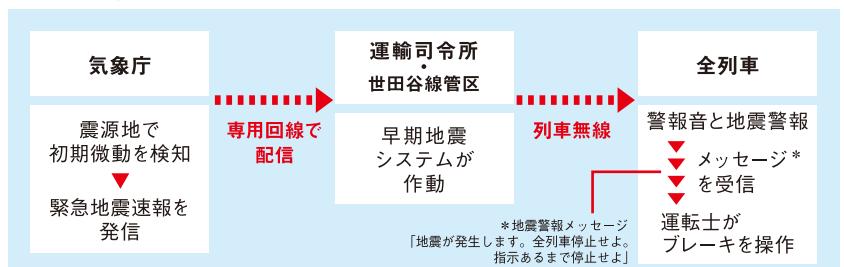
お答えします!



早期地震警報システムとは

東急線全線に、大規模地震発生時の被害を防止または軽減するための「早期地震警報システム」を導入しています。これは、地震の初期微動(P波)を観測し、その後に来る大きな揺れ(S波)の規模や到達時間を事前に知らせる気象庁の「緊急地震速報」を受信して、震度4以上の大規模地震が予想される場合には、全列車に一斉通報し、運転士のブレーキ操作により列車を緊急停止させるシステムです。

■早期地震警報システムの仕組み



※震度1～3の地震が発生した場合には、通常どおり運行します。

Q & A

悪天候や地震
のときの運行



駅構内や列車内にいるときに大地震が起きたら



駅構内 あわてずに落ち着いて、係員の指示に従ってください。



列車内 緊急停止する場合があります。

つり革や手すりにおつかまりになるなど、ご注意ください。

一斉通報により、
列車を停止



とにかく落ち着いて、転ばないようにしよう!
スペースがあれば、しゃがむなどして
安定した姿勢を取るものもいいかも。

Question - 8

大地震で家に帰れなくなったら

＼どうしたらいいの？／



Q

大地震が起きて、
家に帰れなくなったら
どうしましょう！

＼お答えします！／



一時滞在施設で待機されることをお勧めしています。地震発生後の移動が困難な場合に備えて、東急線の各駅では、一時滞在施設へ移動されるまでの一時的な待機場所として、駅構内を提供するなど、行政機関との連携も図っています。

帰宅が困難なお客さまへのご対応

全ての駅で非常食、簡易ブランケット、簡易トイレの備蓄が確保されています。飲料水については、全線で災害対応飲料自販機の設置を進めています。



備蓄飲料水



簡易ブランケット

＼安心したわ！／

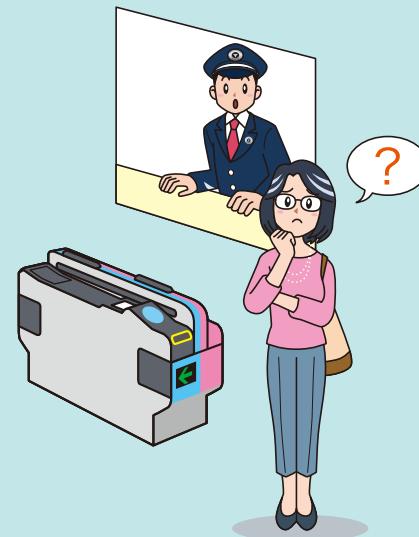


日頃から自宅までの徒歩ルートを
確認しておくことも大切ね。

----- アポイント -----



振替輸送について



振替輸送のご利用方法



振替輸送とは、お客さまがお持ちの乗車券区間内で列車が止まってしまった場合、他の鉄道路線で迂回してご利用いただける仕組みです。

【ご利用方法】

- 1 駅で止まってしまった区間が含まれる定期券、回数券やきっぷを駅係員に見せて「振替乗車票」を受け取ります。



- 2迂回した路線の改札で、お手持ちの定期券、回数券やきっぷと一緒に「振替乗車票」を駅係員に提示して入場します。

下車駅でも、お手持ちの定期券、回数券やきっぷと一緒に「振替乗車票」を駅係員に提示して改札を出ます。



※状況により、振替乗車票を配布しない場合があります。

※PASMOなどのIC乗車券についてはP26をご覧ください。

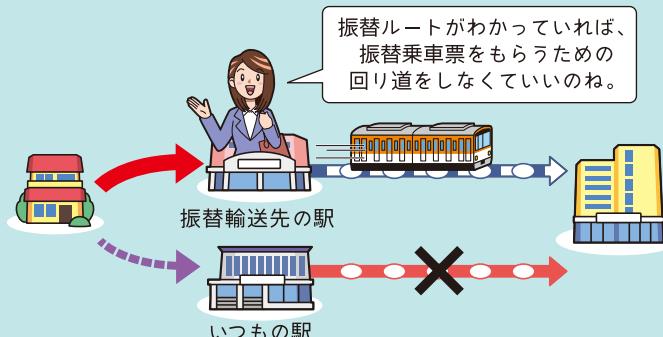
振替乗車票がなくても、

振替輸送をご利用になれる場合があります！

※お手持ちの乗車券を、振替輸送先の駅の改札口で、駅係員にご提示ください。

ケース 1

止まってしまった区間の乗車券（定期券や回数券）をお持ちで、ご自宅や勤務先から直接、振替輸送先の駅へ向かう場合。



ケース 2

止まっている区間の手前の駅から、目的地までの直通運転をしているルートがある場合。



東急線の定期券を持っていれば、振り替えになる路線にも乗れるってことね！



目的地までの乗車券をお持ちの場合に、ルートを振り替えていただくものなので、その乗車券のままでご乗車いただけます。ただし、お持ちの乗車券の区間を越えてご乗車の場合は、その区間の運賃をいただきます。目的地までの乗車券をお持ちでない場合は、振替輸送のご利用はできませんので、ご乗車区間の運賃をいただきます。

振替輸送はPASMOでは利用できないと聞いたのですが。

振替輸送は、お客様にあらかじめお買い求めいただいた乗車券の区間を、他の路線でご利用いただけるものです。PASMOやSuicaなどのIC乗車券(定期券区間内を除く)で入場した場合(全乗車区分の運賃をいただいている状態)は、乗車区間が確定していないため振替輸送はご利用いただけないのです。

なるほど。PASMOでの乗車では、自分はどこまで行くか決めていても、入場しただけでは目的地が確定していないから、振り替えられないのですね。
では、券売機できっぷを買ったけど、まだ乗車していない場合はどうなりますか？

購入後、まだ改札機を通っていない乗車券(きっぷ)は手数料不要で払い戻しいたします。振替輸送をご利用いただき、別のルートで目的地までお出掛けいただくこともできます。その場合、別途運賃は必要ありません。

どのルートに振り替えたらいいかは、どこでわかりますか？

お知らせモニターをご覧いただけます。駅係員におたずねください。「東急線アプリ」などでもお調べいただけます。ただし、アプリで迂回ルートはわかりますが、振替輸送対象外のルートが含まれている場合があります。

定期券を持っている場合は？

PASMO定期券を持っているのですが、振替輸送は利用できますか？

PASMO定期券やSuica定期券であれば、振替乗車票を受け取らずに係員に定期券を見せるだけで鉄道区間の振替輸送がご利用いただけます。バスの振替輸送は、振替乗車票が必要になりますので、ご注意ください。

どの鉄道会社の路線でも自由に乗れるのですか？

列車の運転に支障が発生した際に、振替輸送の対象となる経路で、迂回してご利用いただける仕組みなので、どの路線でも乗れる訳ではありません。ご利用いただける区間は、その都度異なりますので、ご確認の上ご利用ください。

バスも乗れるの？

振替輸送では、バスに乗れるのですか？

路線バスへの振替輸送を行っている場合があります。この場合は、支障の発生した路線の駅で振替乗車票を受け取り、振替乗車票を振替輸送先のバスの乗務員にお渡しください。振り替えの対象となるバスもありますので、詳しくは駅係員におたずねください。なお、バスには乗車人数に限りがあるため、ご乗車いただけない場合があります。

よくわかりました！