

2021年6月1日

ロボット掃除機やサーキュレーターなども 2020年度の忘れ物件数は56,542件

相模鉄道株式会社
相鉄バス株式会社

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・千原 広司）と相鉄バス㈱（本社・横浜市西区、社長・菅谷 雅夫）では、2020年度（2020年4月1日～2021年3月31日）の駅や車内などでの忘れ物状況を取りまとめましたので、お知らせします。

主な内容

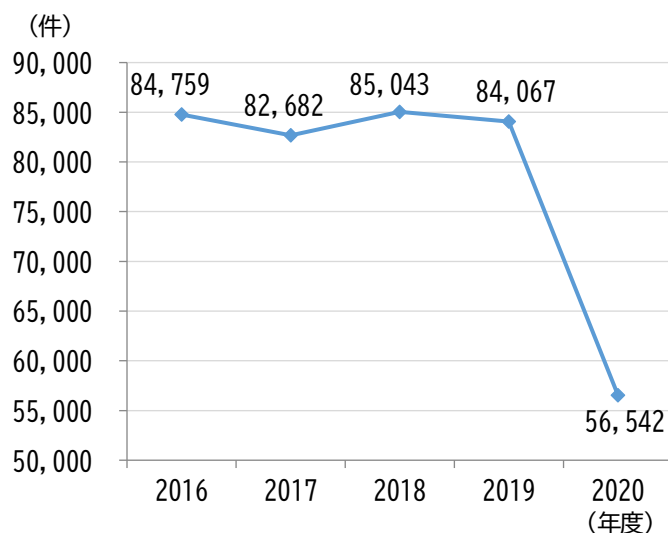
- 2020年度は、56,542件の忘れ物がありました。1日あたりでは約155件となります。
前年度と比較すると27,525件（約32.7%）減少しました。二度の緊急事態宣言など新型コロナウイルス感染症の影響で、ご利用のお客さまが大きく減少したことも要因です。
- 忘れ物ランキングでは、傘が最も多く13,288件（前年度比約34.9%減）で、忘れ物全体の約23.5%を占めました。1日あたりでは約36件となります。
- 忘れ物の返還数は17,702件で、返還率は約31.3%（2019年度 約31.3%）でした。駅のデジタルサイネージや掲示板にポスターなどを掲出して啓発を行っています。
- 2020年度の珍しい忘れ物は、ロボット掃除機、サーキュレーター、空気清浄機などがありました。
- 2020年度は、相鉄お客様センターに、10,823件の忘れ物に関する問い合わせがありました。これは、同センターへの問い合わせ全体の約32.1%を占めました。1日あたりでは約30件となります。
- 忘れ物件数は大きく減少しましたが、輸送人員（相模鉄道線内に限る）に対する忘れ物件数の比率は2019年度と2020年度では大きな変化はありませんでした。

電車やバスから降りる際には、手荷物をいま一度ご確認ください。忘れ物は、最寄りの駅やバス営業所、または相鉄お客様センターまでお問い合わせください。直通運転を行うJR線内での忘れ物は、JR東日本の駅またはJR東日本お問い合わせセンター（お忘れ物）にお問い合わせください。

詳細は別紙のとおりです。



集められた忘れ物の傘（お忘れ物センター）

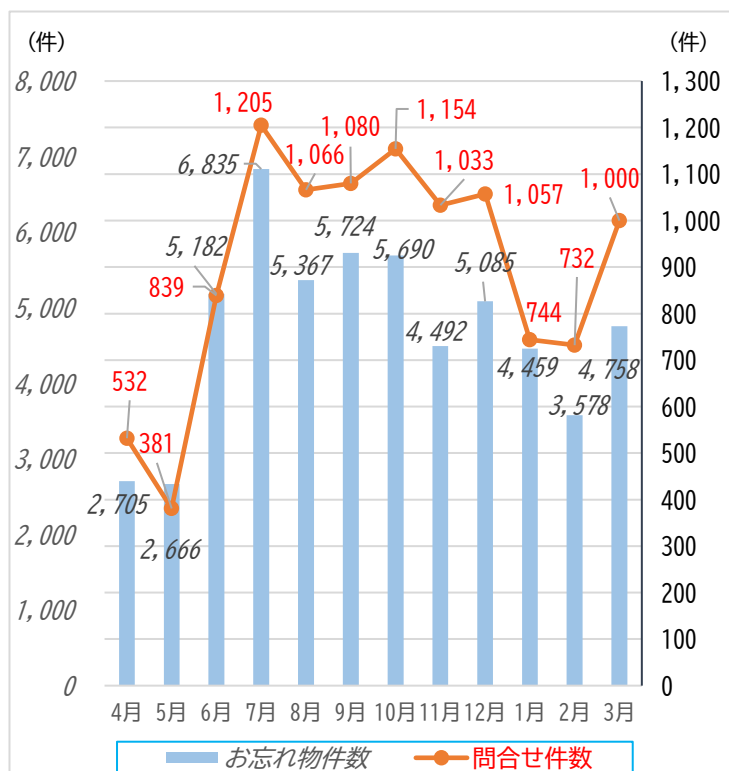


忘れ物件数の推移

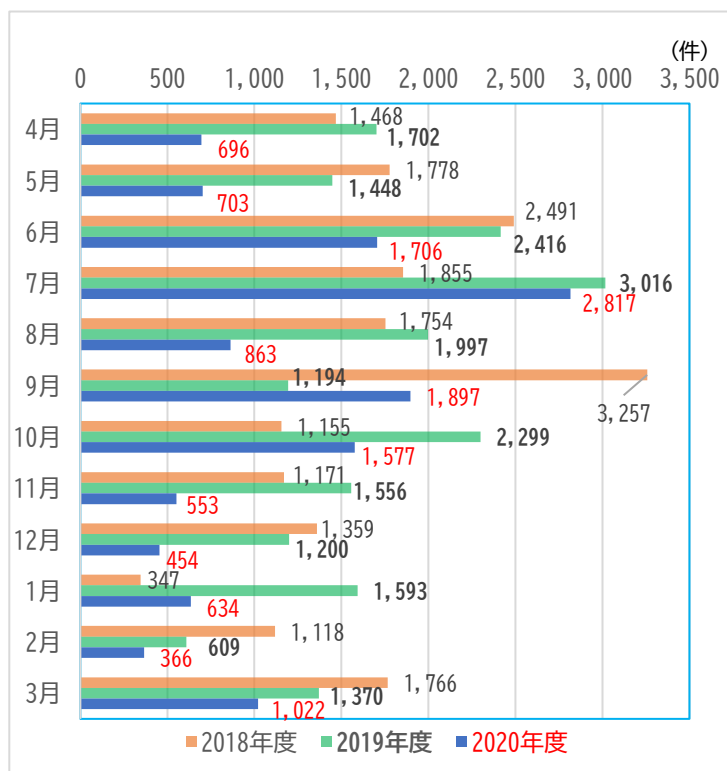
■2020年度忘れ物 上位5位

件数 順位	物品分類	件数	全体 割合	前年順位	前年件数	前年増減	増減率
1	傘	13,288	23.5%	1 →	20,400	-7,112	-34.9%
2	現金	5,033	8.9%	3 ↑	6,431	-1,398	-21.7%
3	袋・封筒類	4,379	7.7%	2 ↓	7,152	-2,773	-38.8%
4	カードケース類	3,163	5.6%	4 →	4,635	-1,472	-31.8%
5	かばん類	3,124	5.5%	5 →	4,543	-1,419	-31.2%

■月ごとの忘れ物件数とお問い合わせ件数



■傘の忘れ物月別件数



※2020年度は、神奈川県において二度の緊急事態宣言により、ご利用のお客さまが減少した影響などもあり、忘れ物件数と相鉄お客様センターへのお忘れ物に関するお問い合わせ件数は、例年より大幅に減少しました。

■相鉄からのお願いとご案内

- 忘れ物をしたときは、できるだけお早めに最寄りの駅かバス営業所、または相鉄お客様センターにお申し出ください。
※相鉄バス車内にお忘れになった当日は、バス営業所までお問い合わせください。
- お申し出の際には、お忘れになった日時、場所、品物の特徴を詳しくお伝えください。
- 忘れ物を翌日以降にお受け取りになる際は、13時以降に二俣川駅のお忘れ物センターにお越しください。
- 忘れ物のお受け取りには、身分証明書（運転免許証・保険証など）を必ずご持参ください。
- 忘れ物（傘以外）は、届けられた日から次の水曜日までお忘れ物センターで保管し、それ以降は警察署へ移管します。
- 傘の忘れ物は、警察へ所定の届出を行った上で相模鉄道にて1カ月間保管します。
- 直通運転を行うJR線内での忘れ物は、JR東日本の駅またはJR東日本お問い合わせセンターにお問い合わせください（当日、翌日以降共に）。

■忘れ物に関するお問い合わせ先

(1)相鉄お客様センター

電話 045-319-2111

〔営業時間 平日 9時00分～19時00分 土休日 9時00分～17時00分 年末年始は休業〕

(2)お忘れ物センター（二俣川駅）

電話 045-391-5207

〔営業時間 6時30分～23時00分（水曜日は20時00分まで）〕

(3)相鉄バス各営業所

・横浜営業所

電話 045-331-1071

〔営業時間 8時00分～22時00分 年中無休〕

・旭営業所

電話 045-955-1101

〔営業時間 8時00分～22時00分 年中無休〕

・綾瀬営業所

電話 0467-78-5681

〔営業時間 8時00分～22時00分 年中無休〕

(4)JR 東日本お問い合わせセンター（お忘れ物）

電話 050-2016-1601

〔営業時間 8時00分～21時00分〕

■電車・バスでのお忘れ物

詳しくは、<https://www.sotetsu.co.jp/support/lost/>をご覧ください。