

民鉄協ニュース 25—No.13

平成25年12月20日

日本民営鉄道協会 ホームページ上でアンケート

平成25(2013)年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング発表**1位は5年連続「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」**

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、本年10月1日（火）から11月30日（土）の2か月間、当協会ホームページ上で「駅と電車内のマナーに関するアンケート」を実施し、2,913人の方から回答が寄せられました。

アンケートの結果では、音に関する迷惑行為（「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」「携帯電話・スマートフォンの着信音や通話」「ヘッドホンからの音もれ」）や「座席の座り方」、「乗降時のマナー」が上位となる結果となりました。

一方、電車や駅を利用している際、「うれしかった」「心が温まった」行為として「座席をゆずってくれたこと」のほか「座席をゆずったときに『ありがとう』とお礼をいつてくれた」といった回答を数多くいただきました。

駅・電車を安全で快適に利用して頂くため、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。集計結果の詳細は別紙をご覧ください。

【調査概要】

- 調査期間 平成25年10月1日（火）～11月30日（土）
- 内 容 駅と電車内のマナーに関して
- 調査方法 当協会ホームページにて実施
- 回答総数 2,913人

本日、この資料は下記の記者クラブにお届けしています
国土交通記者会・ときわクラブ・東海交通研究会・青灯クラブ
近畿電鉄記者クラブ・福岡経済記者クラブ

○お客さまが迷惑と感じる行為ランキング（総合）

順位 (昨年)	迷惑行為項目	割合% (昨年)
1 (1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり等	35.3(34.8)
2 (2)	座席の座り方	30.7(28.9)
3 (4)	乗降時のマナー	26.7(26.5)
4 (5)	携帯電話・スマートフォンの着信音や通話	25.8(24.8)
5 (3)	ヘッドホンからの音もれ	24.1(26.6)
6 (8)	荷物の持ち方・置き方	20.5(17.0)
7 (7)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	17.9(17.1)
8 (6)	ゴミ・空き缶等の放置	17.8(18.1)
9 (10)	車内での化粧	16.9(16.5)
10 (9)	電車の床に座る	15.9(16.6)
11 (11)	喫煙	13.8(14.6)
12 (12)	酔っ払って乗車する	13.7(14.0)
13 (14)	混雑した車内での飲み食い	9.9(11.1)
14 (15)	混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む	8.5(9.0)
15 (13)	電子機器類（携帯ゲーム機・パソコン等）の操作音	7.3(11.2)
16 (16)	その他	6.2(5.4)
17 (17)	特にない	0.3(0.5)

※回答は最大3つまで選択可として設問しました。

- * 5年連続で「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」がトップとなり、「携帯電話・スマートフォンの着信音や通話」「ヘッドホンからの音もれ」、がそれぞれ4位、5位にランクインするなど、音に関する迷惑行為が引き続き上位となりました。
- * 上記の音に関する迷惑行為のほか「座席の座り方」「乗降時のマナー」についても5年連続で上位5位以内にランクインする結果となりました。
- * 「座席の座り方」「乗降時のマナー」「荷物の持ち方・置き方」に関する具体的な迷惑行為については次頁のとおりです。

○『座席の座り方』のうち、最も迷惑に感じる行為は？

迷惑行為項目	割合% (昨年)
座席を詰めて座らない（間を広くとる、荷物を置く、足を広げるなど）	65.8(65.3)
座りながら足を伸ばす・組む	17.1(17.0)
お年寄や身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない	5.7(5.9)
（子供が）靴を履いたまま座席に立つ	2.9(3.9)
（眠って）寄り掛かってくる	2.8(2.5)
その他	5.7(5.3)

- *その他では、「座席に横になる」や「読書や携帯電話・スマートフォン操作で肘を横に突き出す」、「足を前に投げ出す」などの回答が寄せられました。
*より多くの方が気持ちよく座って利用できるようご協力をお願いします。

○『乗降時のマナー』のうち、最も迷惑に感じる行為は？

迷惑行為項目	割合% (昨年)
扉付近から動かない（乗降を妨げる、奥に詰めない等）	32.7(30.5)
降りる人を待たずに乗り込む	26.4(28.5)
乗降時に並ばないで横から割り込む	20.5(20.8)
駆け込み乗車	8.2(7.5)
乗降時に周りの人を押しつける	3.6(5.7)
携帯・スマホやゲーム等の操作をしながら乗降する	2.8(2.9)
その他	5.8(4.1)

- *その他では、「分散して乗車しない」などの回答が寄せられました。
*混雑時は特に扉付近には立ち止まらず、比較的空いているドアから押し合わずに順序よく乗り降りしていただきますようご協力をお願いします。

○『荷物の持ち方・置き方』のうち、最も迷惑に感じる行為は？

迷惑行為項目	割合% (昨年)
背中や肩のリュックサック・ショルダーバックなど	47.1(45.1)
床（足もと）に置かれた荷物	21.3(22.7)
座席に置かれた荷物	16.1(18.4)
キャリーバック	7.0(5.0)
濡れ傘	4.0(3.8)
その他	4.4(5.0)

- *まわりのお客さまにご自身のお荷物が当たらないよう網棚を利用するなどご協力をお願いします。

○その他

その他の行為として様々なご回答をいただきました。その一部は以下のとおりです。

- ・歩行中における携帯電話やスマートフォン操作（歩きスマホ）
- ・エスカレーターでの歩行
- ・傘を振り回しながら歩く
- ・つり革、手すりにつかまらずに寄りかかってくる

○お客さまが迷惑と感じる行為ランキング（男女別）

〔男性〕

順位 (昨年)	迷惑行為項目	割合% (昨年)
1 (1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり等	36.4(35.2)
2 (2)	座席の座り方	30.3(29.4)
3 (4)	携帯電話・スマートフォンの着信音や通話	28.0(26.9)
4 (5)	乗降時のマナー	27.0(26.3)
5 (3)	ヘッドホンからの音もれ	24.7(27.5)

〔女性〕

順位 (昨年)	迷惑行為項目	割合% (昨年)
1 (3)	座席の座り方	32.1(26.8)
2 (1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり等	31.2(33.1)
3 (4)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	27.4(24.5)
4 (6)	荷物の持ち方・置き方	26.3(19.5)
5 (2)	乗降時のマナー	25.4(27.2)

* 「携帯電話・スマートフォンの着信音や通話」が男性では3位であるのに対して女性は7位であり、「混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車」は女性が3位であることに対して男性では10位と下位であり、男女で迷惑とを感じる行為に差が見られました。

* 「荷物の持ち方・置き方」に関しては特に女性が迷惑とを感じる割合が増加（約7%増）したこともあって、全体においてこの項目が8位から6位にランクを上げる結果となりました。

○電車や駅を利用している際、「うれしかった」「心が温まった」行為

電車や駅を利用している際、「うれしかった」「心が温まった」行為として、「お年寄りや妊娠中の方に席を譲る」「席を譲ったときに『ありがとう』と返してくれた」「落とし物をした際に、拾って声をかけてくれた」など多くの回答をいただきました。その中での具体例をいくつかご紹介いたします。

(具体例)

赤ちゃんを抱いた母親が乗車してきた際に2人の若い方が即座に席を立て声をかけていた。若い2人の咄嗟の親切な行動を見てとても嬉しくなった。	50代	女性
帰宅中の電車で妊婦さんが乗ってきたため、すぐに席を譲ったら「有難うございます」と言ってくれた。「有難う」その言葉を言うだけで嬉しい気持ちになる。	20代	女性
目の不自由な方がホームから電車に乗る際、ドアの場所が分からず乗ることができずにいた。その様子を見ていた若い方が手を引いて一緒に電車に乗って行った。その紳士的な行為に感動し、温かい気持ちになった。	30代	男性
初めて降りた駅で、出口がわからずに迷っていたところ、近くにいた方が懇切丁寧に教えてくれた。ちょうどラッシュ時間帯で急いでいるであろうにもかかわらず、丁寧に行き方を教えてくれたのでとても気持ちがよかった。	10代	男性
ホーム上で目的地へ向かう電車がどれか分からない様子の外国人の方に対して、女性がスマートフォンで調べてあげているようだった。女性が乗るはずであろう電車が来てしまい、外国人の方が乗るよう促していたにもかかわらず、女性が「時間があるから大丈夫です。」と笑顔で返答していた心優しい応対を見て心が温まった。	20代	男性

ご協力ありがとうございました。

以上