

民鉄協ニュースNo.14

2021年12月16日

日本民営鉄道協会 WEBアンケート

## 2021年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング発表

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、2021年10月1日（金）から11月30日（火）までの2か月間、WEB上で「駅と電車内のマナーに関するアンケート」を実施し、2,006人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が昨年の2位から1位となり、新型コロナウイルス感染症の影響が現在も続いている結果となりました。

また、昨年1位の「座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等）」が僅差で2位となりましたが、3位から5位までの「乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）」、「周囲に配慮せず咳やくしゃみをする」、「スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作）」は昨年と同じ結果となりました。

それ以降の順位は、「酔っ払った状態での乗車」が8位（昨年9位）、「混雑した車内での飲食」が10位（昨年14位）で、飲食関係の行為を迷惑と感じている方が多いことが読み取れました。

また、昨年に引き続き「新型コロナウイルス感染症がまん延する中で、電車利用時に気になること」の設問に対して、約7割以上の方が、「マスク未着用者」と回答し、「周囲の人との会話」も5割以上の方が気になると回答していることから、多くの方が現在も感染対策に気を遣っていることが読み取れます。

なお、電車や駅を利用している際の「うれしかった」「心が温まった」行為として、「妊婦や、お年寄り、怪我をしている方等に席を譲っていたこと」や、「自分が行った行為に対してお礼を言われたこと」、「忘れ物が無事戻ってきたこと」などの回答がありました。

※別紙以外の詳細な内容や件数は、公表しておりません。

### 【調査概要】

- 調査期間 2021年10月1日（金）～11月30日（火）
- 内 容 駅と電車内のマナーに関する調査
- 調査方法 WEBアンケートによる実施（複数選択式）
- 回答総数 2,006人

### 「駅と電車内のマナーに関するアンケート」

日本民営鉄道協会が、1999年より実施している駅と電車内のマナーについてのアンケート調査。一人でも多くのお客様にマナーへのご理解とご協力を呼びかけて、より快適に駅・電車を利用いただくために実施しています。アンケート結果は、鉄道各社のマナーキャンペーンにも利用されています。

1. お客様が迷惑と感じる行為

(1) 総合ランキング (※回答は最大3つまで)

| 順位 | (昨年) | 迷惑行為項目                          | 割合%  | (昨年)   |
|----|------|---------------------------------|------|--------|
| 1  | (2)  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり                  | 39.1 | (33.9) |
| 2  | (1)  | 座席の座り方(詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等)(*) | 37.4 | (37.8) |
| 3  | (3)  | 乗降時のマナー(扉付近で妨げる等)               | 29.8 | (28.7) |
| 4  | (4)  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする                | 27.2 | (24.9) |
| 5  | (5)  | スマートフォン等の使い方(歩きスマホ・混雑時の操作等)     | 21.0 | (23.2) |
| 6  | (6)  | 荷物の持ち方・置き方                      | 19.0 | (21.0) |
| 7  | (7)  | ゴミ・空き缶等の放置                      | 18.3 | (17.5) |
| 8  | (9)  | 酔っ払った状態での乗車                     | 16.9 | (13.4) |
| 9  | (8)  | ヘッドホンからの音もれ                     | 16.3 | (16.9) |
| 10 | (14) | 混雑した車内での飲食                      | 11.6 | (8.4)  |
| 11 | (10) | 車内での化粧                          | 9.7  | (12.4) |
| 12 | (12) | 電車の床に座る                         | 8.3  | (9.1)  |
| 13 | (11) | 優先席のマナー                         | 8.0  | (10.1) |
| 14 | (16) | エスカレーター・エレベーターの利用の仕方(*)         | 7.0  | (5.0)  |
| 15 | (15) | 電子機器類(携帯ゲーム機・パソコン等)の操作音         | 6.3  | (7.1)  |
| 16 | (17) | その他                             | 5.0  | (4.6)  |
| 17 | (-)  | ペットの持ち込み方                       | 2.0  | (-)    |
| 18 | (19) | 特になし                            | 1.1  | (1.0)  |

(-) について ・「ペットの持ち込み方」は今年新設しました。

(※) について ・「座席の座り方(詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等)」は、昨年は「座席の座り方(詰めない・足を伸ばす等)」としていました。

・「エスカレーター・エレベーターの利用の仕方」は、昨年は「エスカレーターのマナー(大きな荷物を端に寄せない、ぶつかってくる等)」としていました。

※昨年聴取した「決められた場所以外での喫煙」「混雑した車内で新聞・雑誌等を読む」は、今年の聴取対象からは除外しました。

(2) 2位、3位、5位の具体的な迷惑行為

上位にランクインした「座席の座り方」「乗降時のマナー」「スマートフォン等の使い方」の3項目については、さらに具体的な迷惑行為を以下のとおり取りまとめています。

① 「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(間を広く取る、荷物を置く、足を広げる等) | 55.7 | (54.6) |
| 座りながら足を伸ばす・組む                   | 22.0 | (24.4) |
| お年寄りや身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない      | 8.3  | (11.1) |
| (子供が)靴を履いたまま座席に立つ               | 5.5  | (2.9)  |
| (眠って)寄り掛かってくる                   | 4.4  | (2.1)  |

② 「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） | 55.9 | (53.2) |
| 降りる人を待たずに乗り込む             | 19.9 | (22.5) |
| 並ばないで横から割り込む              | 11.9 | (11.3) |
| 駆け込み乗車                    | 6.7  | (7.1)  |
| 周りの人を押しのける                | 1.8  | (1.8)  |

③ 「スマートフォン等の使い方」のうち、最も迷惑に感じる行為は？

| 迷惑行為項目     | 割合%  | (昨年)   |
|------------|------|--------|
| 歩きながらの使用   | 51.5 | (51.5) |
| 混雑した車内での使用 | 18.5 | (19.6) |
| 乗降しながらの使用  | 13.1 | (11.7) |
| 通話の声や着信音   | 8.1  | (12.2) |

(3) 性別ランキング

《男性》

| 順位 | (昨年) | 迷惑行為項目                       | 割合%  | (昨年)   |
|----|------|------------------------------|------|--------|
| 1  | (2)  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり               | 39.1 | (35.2) |
| 2  | (1)  | 座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等） | 35.7 | (35.8) |
| 3  | (3)  | 乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）            | 30.6 | (31.0) |
| 4  | (4)  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする             | 24.2 | (23.6) |
| 5  | (5)  | スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）  | 21.7 | (23.6) |

《女性》

| 順位 | (昨年) | 迷惑行為項目                       | 割合%  | (昨年)   |
|----|------|------------------------------|------|--------|
| 1  | (1)  | 座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等） | 46.8 | (44.1) |
| 2  | (2)  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり               | 39.8 | (29.5) |
| 3  | (3)  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする             | 33.8 | (29.0) |
| 4  | (6)  | 乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）            | 28.7 | (21.3) |
| 5  | (4)  | 荷物の持ち方・置き方                   | 20.6 | (27.5) |

《回答しない》

| 順位 | (昨年) | 迷惑行為項目                       | 割合%  | (昨年) |
|----|------|------------------------------|------|------|
| 1  | (-)  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする             | 38.8 | (-)  |
| 2  | (-)  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり               | 36.4 | (-)  |
| 3  | (-)  | 座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等） | 25.6 | (-)  |
| 4  | (-)  | 乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）            | 24.8 | (-)  |
| 5  | (-)  | ゴミ・空き缶等の放置                   | 21.7 | (-)  |

(-) について 「回答しない」は今年新設しました。

#### (4) 地域別ランキング

##### 《大手民鉄 関東9社》

| 順位 | 迷惑行為項目                       |
|----|------------------------------|
| 1  | 座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等） |
| 2  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり               |
| 3  | 乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）            |
| 4  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする             |
| 5  | スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）  |

##### 《大手民鉄 関西5社》

| 順位 | 迷惑行為項目                       |
|----|------------------------------|
| 1  | 騒々しい会話・はしゃぎまわり               |
| 2  | 座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等） |
| 3  | 乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）            |
| 4  | 周囲に配慮せず咳やくしゃみをする             |
| 5  | 荷物の持ち方・置き方                   |

## 2. 新型コロナウイルス感染症がまん延する中で、電車利用時に気になること

| 項目           | 割合%  |
|--------------|------|
| マスクの未着用者     | 74.4 |
| 周囲の人の会話      | 55.0 |
| 隣の人との距離      | 47.6 |
| 車内の換気        | 41.2 |
| 駅や車内の除菌・抗菌処理 | 24.4 |
| 特にない         | 6.2  |
| その他          | 5.1  |

その他の回答例

「車内での飲食」、「電車の混雑具合」など

## 3. 駅や電車内でのマナーの改善の傾向

「あなたは、駅や電車内でのマナーについて、以前にくらべて改善されたと思いますか。」という設問に対して、「変わらない」と回答した方が47.3%と最も多い結果となりましたが、昨年に比べ「改善された」「やや改善された」の割合がそれぞれ増え、「やや悪化した」「悪化した」の割合は減りました。

| 合計  | 改善された | やや改善された | 変わらない | やや悪化した | 悪化した |
|-----|-------|---------|-------|--------|------|
| 割合% | 6.1   | 27.8    | 47.3  | 9.5    | 9.4  |

4. お客様が「うれしかった」「心が温まった」と感じた行為

電車や駅を利用した際、「うれしかった」「心が温まった」行為として、「妊婦や、お年寄り、怪我をしている方等に席を譲っていたこと」や、「自分が行った行為に対してお礼を言われたこと」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)

|                             |
|-----------------------------|
| お年寄りや妊婦さんへ座席を譲るのを見かけたとき。    |
| 怪我をしていた時に席を譲ってくれたこと。        |
| 席を譲ったらありがとうと言われた。           |
| 車内で忘れ物をしそうになった時に隣の人が教えてくれた。 |
| 駅員さんの温かい一言。                 |

以 上