

『みなさんの優しい気持ちでマナーは向上します。』

## 音に関する迷惑行為が今年も上位に！

～平成22年度 駅と電車内のマナーアンケート結果発表～

社団法人日本民営鉄道協会（東京都千代田区・会長 上條 清文）では、本年10月1日（金）から11月30日（火）の2か月間、当協会ホームページ上で「平成22年度 駅と電車内のマナーに関するアンケート」を実施いたしました。

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」「携帯電話の着信音や通話」「ヘッドホンからの音もれ」）が上位となる結果となりました。

集計した結果の詳細は、別紙をご覧ください。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。

### 【調査概要】

- 調査期間 平成22年10月1日（金）～11月30日（火）
- 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 2,527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	34.5(31.3)
2 (4)	携帯電話の着信音や通話	29.8(28.0)
3 (3)	座席の座り方	29.2(30.2)
4 (2)	ヘッドホンからの音もれ	28.9(30.9)
5 (5)	乗降時のマナー	24.6(24.6)
6 (7)	ゴミ・空き缶等の放置	20.4(17.0)
7 (8)	電車の床に座る	19.2(17.0)
8 (6)	車内での化粧	18.0(18.4)
9 (9)	酔っ払って乗車する	15.0(15.0)
10(10)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	14.9(14.7)
11(12)	荷物の持ち方・置き方	13.3(13.4)
12(11)	喫煙	12.5(13.8)
13(15)	携帯電話でのメールや電子機器の操作音	10.6(10.5)
14(14)	混雑した車内での飲み食い	10.4(11.8)
15(13)	混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む	8.9(12.0)
16(16)	その他	3.5( 5.0)
17(17)	特にない	0.2( 0.2)

※回答は最大3つまで選択可として設問しました。

\* 2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、「携帯電話の着信音や通話」が昨年4位から2位にランクアップするなど、音に関する迷惑行為が引き続き上位となる結果となりました。

○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 (3)	騒々しい会話・はしゃぎまわり等	34.5(31.1)
2 (2)	携帯電話の着信音や通話	32.3(31.5)
3 (1)	ヘッドホンからの音もれ	29.2(32.6)
4 (4)	座席の座り方	29.1(29.7)
5 (5)	乗降時のマナー	25.0(24.9)

〔女性〕

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	34.6(31.9)
2 (2)	座席の座り方	29.7(31.5)
3 (3)	ヘッドホンからの音もれ	27.5(26.2)
4 (8)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	26.4(18.0)
5 (4)	乗降時のマナー	22.5(23.8)

\*男女共に、「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」、「ヘッドホンからの音もれ」、「座席の座り方」、「乗降時のマナー」が5位以内にランクインしています。

\*「携帯電話の着信音や通話」が男性の第2位に挙げられているのに対し、女性では9位となっています。また、「混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車」が、女性の第4位に挙げられているのに対し、男性では12位となっています。男女で迷惑と感じる行為に差が見られました。

○『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	54.3(48.8)
座りながら足を伸ばす・広げる・組む	29.1(33.7)
その他	6.1( 5.9)
お年寄や身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない	5.6( 6.6)
(子供が)靴を履いたまま座席に立つ	2.8( 3.0)
(眠って)寄り掛かってくる	2.0( - )

\*その他では、「座席に荷物を置く」や「肘を張ったり、新聞や本を広げて読む」、「座席に深く腰掛けない」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ることが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)
降りる人を待たずに乗り込む	37.8(39.8)
扉付近で立っていて乗降を妨げる	26.7(28.1)
乗降時に並ばないで横から割り込む	22.4(18.6)
駆け込み乗車	7.7( 6.8)
その他	3.4( 6.8)
携帯やゲーム等の操作をしながら乗降する	1.9( - )

\*その他では、「声も掛けず力づくで降りる、突き飛ばして降りる」や「乗車専用扉から降車する」などの回答が寄せられました。

\*特に混雑時には、押し合わず、順序よく乗降して頂きますようお願い申し上げます。

○『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	49.9(46.4)
座席に置かれた荷物	19.0(17.2)
床に置かれた荷物	17.2(- )
その他	5.6(23.3)
キャリーバック	4.7( 6.1)
濡れ傘	3.6( 7.0)

\*その他では、「足下に置かれた荷物が危ない」や「硬いカバンを押しつけてくるので痛い」、「立っている人のカバンが座っていると当たる」、「座っている人が荷物を膝に置かず、網棚を使用している」などの回答が寄せられました。

\*まわりのお客さまに当たらないようご配慮をお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。

以 上