

1位は「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」

音に関する迷惑行為が今年も上位に！

～平成23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 石渡 恒夫）では、本年10月1日（土）から11月30日（水）の2か月間、当協会ホームページ上で「平成23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。

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」や「重い荷物を運んでくれたこと」といった回答を数多く頂きました。

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。集計した結果の詳細は、別紙をご覧ください。

【調査概要】

- 調査期間 平成23年10月1日（土）～11月30日（水）
- 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 2,799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ずる行為ランキング（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	36.8(34.5)
2 (3)	座席の座り方	31.2(29.2)
3 (2)	携帯電話の着信音や通話	28.8(29.8)
4 (4)	ヘッドホンからの音もれ	27.0(28.9)
5 (5)	乗降時のマナー	25.1(24.6)
6 (6)	ゴミ・空き缶等の放置	18.8(20.4)
7 (7)	電車の床に座る	18.8(19.2)
8 (8)	車内での化粧	17.5(18.0)
9 (9)	酔っ払って乗車する	15.3(15.0)
10(11)	荷物の持ち方・置き方	14.0(13.3)
11(10)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	13.7(14.9)
12(12)	喫煙	12.5(12.5)
13(14)	混雑した車内での飲み食い	11.5(10.4)
14(13)	携帯電話でのメールや電子機器の操作音	10.0(10.6)
15(15)	混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む	8.8(8.9)
16(16)	その他	3.8(3.5)
17(17)	特になし	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。

* 3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」、「ヘッドホンからの音もれ」がそれぞれ3位、4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 (1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり等	37.5(34.5)
2 (4)	座席の座り方	31.5(29.1)
3 (2)	携帯電話の着信音や通話	31.4(32.3)
4 (3)	ヘッドホンからの音もれ	28.0(29.2)
5 (5)	乗降時のマナー	25.8(25.0)

〔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	33.8(34.6)
2 (2)	座席の座り方	30.2(29.7)
3 (3)	ヘッドホンからの音もれ	23.2(27.5)
4 (5)	乗降時のマナー	22.3(22.5)
4 (4)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	22.3(26.4)

*男女共に、「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」、「座席の座り方」、「ヘッドホンからの音もれ」、「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3位に挙げられているのに対し、女性では8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、最も迷惑を感じる行為は？

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）	68.3(54.3)
座りながら足を伸ばす・組む	15.3(29.1)
お年寄や身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない	6.9(5.6)
その他	4.1(6.1)
（子供が）靴を履いたまま座席に立つ	3.1(2.8)
（眠って）寄り掛かってくる	2.3(2.0)

*その他では、「座席に寝そべる」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	33.0(37.8)
扉付近で立っていて乗降を妨げる	28.4(26.7)
乗降時に並ばないで横から割り込む	21.9(22.4)
駆け込み乗車	7.7(7.7)
その他	6.1(3.4)
携帯やゲーム等の操作をしながら乗降する	2.8(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」、「席を確保するための終点駅での折り返し乗車」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	45.4(49.9)
床（足元）に置かれた荷物	24.0(17.2)
座席に置かれた荷物	14.8(19.0)
その他	6.6(5.6)
濡れ傘	5.1(3.6)
キャリーバック	4.1(4.7)

*その他では、「乗降口付近に荷物を置かれており、つまづく」や「傘を横に持つこと」、「座っている人が膝に置いた鞆が、隣の人に当たる」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。

○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。その一部は以下の通りです。

- ・混雑した車内で携帯電話、スマートフォン、ゲーム機などを操作すること
- ・咳やくしゃみをする時、口に手をあてない
- ・つり革、手すりなどつかまるものがあるにもかかわらず、つかまらずに寄りかかってくる

○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」「急病人が発生した際の周囲の迅速な対応」「落とし物をした際に、拾って声をかけてくれた」など多くのご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)

東日本大震災の日、電車がやっと動いて大変混雑していたが、一緒にいた老齢の母にまわりの人が席を譲ってくれたり、声をかけてくれたことがとても感動した。若い人にもたくさん心優しい人がいることを知った。	40代	女性
車内で急病人が発生し、救護していたところ、周りの人が手伝ってくれ、一人は看護師で脈をとってくれ、ほかの一人が運転士に連絡を取り電車を止めてくれたため、大事に至らなかった。	50代	男性
同じ方面の電車に乗る目の不自由な方を見かけたので、案内して一緒に電車に乗った。しかし、先に下車しなければいけないため困っていたところ、近くにいた若い男性が手を差し伸べてくれ、「案内するよ。」と言ってくれた。 3人はそれぞれ面識が全くなかったが、気持ちが3人とも温かくなった気がした。	30代	女性
車内で落とし物をして降車した人を追いかけて学生風の男性が電車を降りたが、ドアが閉まり電車が発車してしまった。 ホームで照れ笑いをしている姿がほほえましく、温かい思いがした。	50代	男性

ご協力ありがとうございました。

以上