

民鉄協ニュース 24—No.12

平成24年12月20日

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24年度 駅と電車内のマナーアンケート結果発表～

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（月）から11月30日（金）の2か月間、当協会ホームページ上で「平成24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」「ヘッドホンからの音もれ」「携帯電話の着信音や通話」）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」や「急病人の方を周囲の方が迅速に救護していたこと」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24年10月1日（月）～11月30日（金）
- 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 2,467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	34.8(36.8)
2 (2)	座席の座り方	28.9(31.2)
3 (4)	ヘッドホンからの音もれ	26.6(27.0)
4 (5)	乗降時のマナー	26.5(25.1)
5 (3)	携帯電話の着信音や通話	24.8(28.8)
6 (6)	ゴミ・空き缶等の放置	18.1(18.8)
7 (11)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	17.1(13.7)
8 (10)	荷物の持ち方・置き方	17.0(14.0)
9 (7)	電車の床に座る	16.6(18.8)
10 (8)	車内での化粧	16.5(17.5)
11 (12)	喫煙	14.6(12.5)
12 (9)	酔っ払って乗車する	14.0(15.3)
13 (14)	携帯電話でのメールや電子機器の操作音	11.2(10.0)
14 (13)	混雑した車内での飲み食い	11.1(11.5)
15 (15)	混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む	9.0(8.8)
16 (16)	その他	5.4(3.8)
17 (17)	特になし	0.5(0.2)

※回答は最大3つまで選択可として設問しました。

- * 4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、「ヘッドホンからの音もれ」「携帯電話の着信音や通話」、がそれぞれ3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。
- * 「携帯電話の着信音や通話」は依然として上位にはあるものの前年3位から5位に順位を下げっており、一方で「混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車」、「荷物の持ち方・置き方」はそれぞれ11位から7位、10位から8位と順位を上げる結果となりました。

○お客さまが迷惑と感ずる行為ランキング（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	35.2(37.5)
2 (2)	座席の座り方	29.4(31.5)
3 (4)	ヘッドホンからの音もれ	27.5(28.0)
4 (3)	携帯電話の着信音や通話	26.9(31.4)
5 (5)	乗降時のマナー	26.3(25.8)

〔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	33.1(33.8)
2 (4)	乗降時のマナー	27.2(22.3)
3 (2)	座席の座り方	26.8(30.2)
4 (4)	混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車	24.5(22.3)
5 (3)	ヘッドホンからの音もれ	22.9(23.2)

*「携帯電話の着信音や通話」が男性では第4位に挙げられているのに対し、女性は9位、「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10位（前年12位）となっており、男女で迷惑と感ずる行為に差が見られました。ただし、「混雑した車内へのベビーカーを伴った乗車」については男性においても迷惑と感ずる割合が高まっており、総合的な順位を上げる結果となりました。

*「乗降時のマナー」に関しては女性が迷惑と感ずる割合が増加（約5%増）しております。

○『座席の座り方』のうち、最も迷惑に感ずる行為は？

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）	65.3(68.3)
座りながら足を伸ばす・組む	17.0(15.3)
お年寄や身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない	5.9(6.9)
その他	5.3(4.1)
（子供が）靴を履いたまま座席に立つ	3.9(3.1)
（眠って）寄り掛かってくる	2.5(2.3)

*その他では、「座席に横になって寝ている」や「携帯ゲーム機、スマートフォンの使用で肘を横に突き出す」、「浅く腰掛け、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)
扉付近から動かない（乗降を妨げる、奥に詰めない等）	30.5(28.4)
降りる人を待たずに乗り込む	28.5(33.0)
乗降時に並ばないで横から割り込む	20.8(21.9)
駆け込み乗車	7.5(7.7)
乗降時に周りの人を押しのける	5.7(—)
その他	4.1(6.1)
携帯やゲーム等の操作をしながら乗降する	2.9(2.8)

注)「乗降時に周りの人を押しのける」は今年度新設項目

*その他では、「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、よりスムーズに乗降できるよう扉付近には立ち止まらず、また押し合わずに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	45.1(45.4)
床（足もと）に置かれた荷物	22.7(24.0)
座席に置かれた荷物	18.4(14.8)
キャリーバック	5.0(4.1)
その他	5.0(6.6)
濡れ傘	3.8(5.1)

*まわりのお客さまにご自身の手荷物等が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。

- ・マスクをせずに咳やくしゃみをし、腕や手で口を覆わない
- ・混雑した車内での携帯電話の操作
- ・つり革や手すりにつかまらず、人を壁のように扱って寄りかかってくる
- ・混雑時にわざとぶつかったり、押ししたりする攻撃的な行為

○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

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)

優先席前で大きな荷物を持って立っていたら、目の前に座っていた方に「荷物重そうね。私の膝の上に置きましょうか？」と仰って頂いた事があった。まだ 20 代の自分にそんな気遣いをして頂いたことが嬉しかった。	20 代	男性
朝の混雑した車内で具合が悪くなった際、着席中の方に席を譲ってくれるように頼んでくれた方がいた。また別の方は、朝の慌ただしい時間帯であるにも関わらず、降車後に途中まで付き添って誘導してくれた。人の優しさに触れ、心が温まった。	40 代	男性
席を譲ったお年寄りの方に何度もお礼を言われ素直に嬉しかった。また、降りる駅が偶然同じで、降りた後エレベーターを探しているようだったので、声をかけて案内したら、笑顔でお礼を言われたので、心が温まった。	30 代	女性
外国人のグループが電車に乗る前に行先を何度も確かめていたので、「大丈夫ですか？わかりますか？」と声をかけた。彼らが無事、目的の駅に着いた際、「ありがとう」という身振りをして降りて行ったので、思い切って声をかけて良かったと思った。	40 代	女性

ご協力ありがとうございました。

以上