

民鉄協ニュース29—No.15

平成29年12月18日

日本民営鉄道協会 ホームページ上でアンケート

平成29（2017）年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング発表

1位は9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（日）から11月30日（木）までの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、2,419人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、9年連続で「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」が1位となりました。また、「座席の座り方」が2年ぶりに2位となり、そのうち多くの方が「座席を詰めて座らない」行為を迷惑と感じていることが読みとれました。

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、「ベビーカーを押して降車している人を、周囲の人が協力して手伝っていた」や、「座席のリクライニングを倒すときに一声かけてもらった」などの回答がありました。

思いやりのある行動を目にした周囲のお客様にも好感の輪が広がっていく様子や、お客様からの声かけによって気持ち良いご利用につながった様子も読み取れました。

これからも駅・電車を安全で快適に利用していただくために、皆様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。

※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 平成29年10月1日（日）～11月30日（木）
- 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（複数選択式）
- 回答総数 2,419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、平成11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・電車を利用して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の展開にも利用されています。

別紙

1. お客様が迷惑と感ずる行為

(1) 総合ランキング

| 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 | 33.2 (33.8) |
| 2 (3) | 座席の座り方 | 31.1 (29.6) |
| 3 (4) | 荷物の持ち方・置き方 | 29.8 (27.3) |
| 4 (2) | 歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作 | 29.6 (30.6) |
| 5 (4) | 乗降時のマナー | 28.1 (27.3) |
| 6 (6) | ヘッドホンからの音もれ | 20.1 (22.6) |
| 7 (7) | 携帯電話・スマートフォンの着信音や通話 | 18.5 (19.3) |
| 8 (9) | ゴミ・空き缶等の放置 | 16.0 (15.4) |
| 9 (11) | 喫煙 | 15.3 (13.0) |
| 9 (10) | 酔っ払って乗車する | 15.3 (13.7) |
| 11 (8) | 車内での化粧 | 13.7 (15.7) |
| 12 (12) | 電車の床に座る | 11.8 (11.8) |
| 13 (13) | 混雑した車内での飲み食い | 10.3 (10.8) |
| 14 (14) | 混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む | 7.9 (7.8) |
| 15 (15) | その他 | 6.4 (6.8) |
| 16 (16) | 電子機器類(ゲーム機・パソコン等)の操作音 | 4.8 (5.8) |
| 17 (17) | 特になし | 0.4 (0.3) |

※回答は最大3つまで選択可として設問しました。

*9年連続で「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」がトップとなりました。

*一昨年は2位で、昨年3位であった「座席の座り方」が再び2位になりました。

*昨年より項目に追加した「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」は、2位から4位になりましたが、割合は依然として高めであり、迷惑行為としての認識の高さがうかがえます。

*上位にランクインした「座席の座り方」「乗降時のマナー」「荷物の持ち方・置き方」の3項目については、さらに具体的な迷惑行為を次頁に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) | 64.4 (65.0) |
| 座りながら足を伸ばす・組む | 19.4 (19.0) |
| 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 | 4.5 (4.8) |
| (子供が)靴を履いたまま座席に立つ | 2.9 (3.2) |
| (眠って)寄り掛かってくる | 2.7 (2.0) |

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) | 43.2 (39.6) |
| 降りる人を待たずに乗り込む | 23.5 (25.1) |
| 乗降時に並ばないで横から割り込む | 17.4 (16.2) |
| 駆け込み乗車 | 5.7 (7.1) |
| 携帯電話・スマートフォンやゲーム等の操作をしながら乗降する | 3.7 (4.3) |
| 乗降時に周りの人を押しつける | 3.1 (3.8) |

③『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・ショルダーバッグ等 | 55.2 (62.2) |
| 床(足もと)に置かれた荷物 | 12.2 (11.3) |
| 座席に置かれた荷物 | 11.2 (12.2) |
| キャリーバッグ | 9.0 (4.7) |
| 傘(濡れ傘・先端を向けられる等) | 5.0 (3.5) |
| 扉付近に置かれた荷物 | 3.2 (2.0) |

※「傘」については、昨年の調査では「濡れ傘」として設問しました。

④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。

- ・ドア付近で幅広く場所取りをする人がいて、乗降の妨げになる。
- ・混雑した車内で、顔の近くや体に触れる距離でスマートフォンを操作される。
- ・高齢者や身体の不自由な人が立っていても座席を譲る人が少ない。

(2) 男女別ランキング

〔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 | 33.5 | (33.9) |
| 2 | (2) | 歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作 | 30.9 | (31.0) |
| 3 | (3) | 座席の座り方 | 29.4 | (29.1) |
| 4 | (5) | 荷物の持ち方・置き方 | 28.3 | (26.3) |
| 5 | (4) | 乗降時のマナー | 28.2 | (27.0) |

〔女性〕

| 順位 | (昨年) | 迷惑行為項目 | 割合% | (昨年) |
|----|------|-----------------------|------|--------|
| 1 | (2) | 座席の座り方 | 36.8 | (31.3) |
| 2 | (3) | 荷物の持ち方・置き方 | 34.7 | (31.0) |
| 3 | (1) | 騒々しい会話・はしゃぎまわり等 | 32.0 | (33.6) |
| 4 | (5) | 乗降時のマナー | 27.8 | (28.6) |
| 5 | (4) | 歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作 | 25.5 | (28.8) |

*男性・女性ともに上位にランキングした5つの項目は同じでしたが、各項目の順位には違いがみられました。

2. お客様が「うれしかった」「心が温まった」と感じた行為

電車や駅を利用している際、「うれしかった」「心が温まった」行為として、「高齢者や身体の不自由な方、妊娠中の方に席を譲っていた」、「困っている高齢者や外国人を親切に案内していた」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)

| | | |
|---|-----|----|
| お年寄りに席を譲った際にお礼を言われ、その人が降りるときにも「ありがとうございました。」と声をかけてくれた。 | 50代 | 女性 |
| 妊娠中、ホームで優先座席近くの扉位置で並んで待っていたが、前にいた人が私の付けているマタニティマークを見て、「先にどうぞ」と列の一つ前を譲ってくれた。 | 30代 | 女性 |
| ベビーカーを押して乗車した人が降車するときに、周囲の人たちが協力して降車を手伝っていた光景に非常に心が温まった。 | 20代 | 男性 |
| 外国人に、スマートフォンで乗換え案内を見せながら経路を説明している学生さんがいて、良いと思った。 | 40代 | 女性 |
| 前の座席に座っている人がリクライニングを倒すときに、「倒していいですか」と言ってくれた。 | 30代 | 男性 |
| 混雑した車内で、奥につめようとして「すみません、通ります」と伝えたら、リュックサックを背負っていた方が、手に持ち替えて道をあけてくれた。 | 30代 | 女性 |

以上