



日本民営鉄道協会 WEBアンケート

## 2023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、2023年10月1日（日）から11月30日（木）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、8,210人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、昨年同様「**座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）**」が**1位**となりました。

また、今年度のアンケート結果の特徴として、昨年5位だった「**周囲に配慮せず咳やくしゃみをする**」が**2位**に上昇しました。加えて、昨年2位だった「**騒がしい会話・はしゃぎまわり**」は順位を落としながらも**4位**に留まりました。今年度は、2020年度の集計から昨年まで設けていた「新型コロナウイルス感染者が拡大する中で、電車利用時に気になること」の設問を、行動規制の緩和に伴い撤去しましたが、依然として多くの方が感染症等に対して警戒を続けている現状が読み取れる結果となりました。

その他の順位につきましては、**3位**は昨年同様「**乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）**」となり、7位には今年度より新たに設けた「**強い香り（香水・洗剤・柔軟剤・化粧品等）**」がランクインしました。

一方、駅や電車内でのマナーの改善に関する質問に対しては、「変わらない」と回答した方が43.2%を占めました。駅・電車を安全で快適に利用していただくために、今後も皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。アンケート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 2023年10月1日（日）～11月30日（木）
- 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 **8,210人**（昨年度：3,305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。駅構内や電車内にて啓発ポスター（別紙【参考】）等を掲出し、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	(1)	座席の座り方 (詰めない・足を伸ばす等)	37.1	(34.3)
2	(5)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	33.5	(22.3)
3	(3)	乗降時のマナー (扉付近で妨げる等)	31.3	(27.0)
4	(2)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	30.3	(33.9)
5	(4)	荷物の持ち方・置き方 (鞆・傘等) (*)	22.8	(24.0)
6	(6)	スマートフォン等の使い方 (歩きスマホ・混雑時の操作等)	18.2	(18.7)
7	(-)	強い香り (香水・洗剤・柔軟剤・化粧品等)	17.0	(-)
8	(6)	ゴミ・ペットボトル等の放置	15.6	(18.7)
9	(8)	酔っ払った状態での乗車	14.0	(15.9)
10	(9)	優先席のマナー	10.9	(14.4)
11	(10)	ヘッドホン・イヤホンからの音もれ (*)	10.0	(13.7)
12	(14)	電車の床に座る	8.3	(8.8)
13	(11)	その他	7.7	(10.7)
14	(15)	混雑した車内での飲食	7.1	(8.0)
15	(12)	エスカレーター・エレベーターの利用の仕方	6.9	(10.3)
16	(13)	車内での化粧	6.8	(10.2)
17	(16)	電子機器類 (パソコン・携帯ゲーム機等) の操作	3.0	(4.0)
18	(17)	ペットの持ち込み方	1.3	(2.1)
19	(18)	特になし	0.7	(0.6)

(\*) について ・「荷物の持ち方・置き方 (鞆・傘等)」は、昨年は「荷物の持ち方・置き方」としていました。  
 ・「ヘッドホン・イヤホンからの音もれ」は、昨年は「ヘッドホンからの音もれ」としていました。  
 (-) について ・「強い香り (香水・洗剤・柔軟剤・化粧品等)」は今年度より新設しました。

(2) 1位、3位、5位、6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」「荷物の持ち方・置き方」「スマートフォン等の使い方」の4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、荷物を置く等)	43.3	(43.3)
座りながら足を伸ばす・組む	22.3	(23.4)
荷物や身体が隣の人にぶつかる (大きな荷物を抱える、足・肘を広げる、腕を組む等)	17.4	(15.2)
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	7.6	(7.3)
(子供が) 靴を履いたまま座席に立つ	4.2	(4.7)

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)	62.4	(58.7)
降りる人を待たずに乗り込む	18.5	(19.7)
乗車列に割り込む	6.2	(6.3)
駆け込み乗車	4.5	(6.4)
周りの人を押しつける	3.7	(3.9)

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	46.4	(63.8)
傘の取り扱い(濡れた傘・先端を向けられる等)(*)	19.6	(5.2)
座席に置く	13.3	(15.8)
床(足もと)に置く	6.1	(5.8)
キャリーバッグの取り扱い	3.6	(1.6)
扉付近に置く	1.8	(2.0)

(\*) について

・「傘の取り扱い(濡れた傘・先端を向けられる等)」は、昨年は「傘(濡れ傘・先端を向けられる等)」としていました。

④ 「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	45.9	(50.7)
混雑した車内での使用	24.6	(18.6)
乗降しながらの使用	13.8	(14.3)
通話の声や着信音	5.9	(8.8)

(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)	座席の座り方(詰めない・足を伸ばす等)	36.8	(34.6)
2	(3)	乗降時のマナー(扉付近で妨げる等)	36.6	(29.4)
3	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	30.8	(35.9)
4	(5)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	23.7	(21.6)
5	(4)	荷物の持ち方・置き方(鞆・傘等)(*)	23.4	(22.9)

(\*) について ・「荷物の持ち方・置き方(鞆・傘等)」は、昨年は「荷物の持ち方・置き方」としていました。

《女性》

順位	(昨年)	迷惑行為項目	割合%	(昨年)
1	(5)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	41.6	(24.0)
2	(1)	座席の座り方(詰めない・足を伸ばす等)	38.2	(34.2)
3	(2)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	30.1	(30.9)
4	(4)	乗降時のマナー(扉付近で妨げる等)	27.9	(24.6)
5	(3)	荷物の持ち方・置き方(鞆・傘等)	23.2	(26.6)

《回答しない》

順位	(昨年)	迷惑行為項目	割合%	(昨年)
1	(4)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	39.2	(18.3)
2	(2)	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）	33.6	(32.2)
3	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	29.4	(37.0)
4	(3)	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）	23.5	(23.9)
5	(-)	強い香り（香水・洗剤・柔軟剤・化粧品等）	19.7	(-)

※（-）について ・「強い香り（香水・洗剤・柔軟剤・化粧品等）」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	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする
2	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）
3	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）
4	騒々しい会話・はしゃぎまわり
5	荷物の持ち方・置き方（鞆・傘等）

《大手民鉄 関西5社》

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

2. 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43.2%と最も多い結果となりました。また、昨年に比べ「改善された」「やや改善された」の割合がそれぞれ減少したのに対し、「やや悪化した」「悪化した」の割合は増加しました。

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%	3.6	20.1	43.2	14.4	18.7

### 3. 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、「座席の譲り合い」や、「駅員さん・車掌さんの温かい一言・アナウンス」、「落とし物を拾ってもらったこと」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)

配慮が必要な方に席を譲っている行為を見かけたとき
ベビーカーの乗降の補助をしてくれたこと
ホームに体調が悪い人がいた際に手助けしている人がいたとき
駅員さん・車掌さんの温かい一言・アナウンス
子供と電車を利用し降車した後、走り去る電車の車掌さんが子供に手を振ってくれたこと
荷物を移動しているときにエレベーターを譲ってくれたこと
普段利用する駅がリニューアルされて美装化されたこと
落とし物をした時に近くの人が気づいて声をかけてくれたこと

【参考】2023年度 啓発ポスター



以上