

日本民営鉄道協会 WEBアンケート

## 2022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、2022年10月1日（土）から11月30日（水）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、3,305人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、「座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）」が今年の2位から、2年ぶりの1位となりました。

昨年1位だった「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が僅差で2位となり、3位は昨年と同じく「乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）」となりました。

また、今年度のアンケートの特徴として、昨年6位だった「荷物の持ち方・置き方」が4位に上昇しました。5位には「周囲に配慮せず咳やくしゃみをする」（昨年4位）、6位には同率で「スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）」（昨年5位）、「ゴミ・ペットボトル等の放置」（昨年7位）が続く結果となりました。

また、11位には「その他」（昨年15位）がランクインしており、その内容としては「柔軟剤や香水のきつい香り」「嘔吐」等がありました。

さらに、「新型コロナウイルス感染症がまん延する中で、電車利用時に気になること」の設問に対して、「マスク未着用者」と回答した方は約6割、「周囲の人との会話」と回答した方は約5割と、昨年より1割以上減少しているものの、依然として新型コロナウイルス感染症への警戒が継続していることが読み取れます。

なお、電車や駅を利用している際の「うれしかった」「心が温まった」行為として、「妊婦や、お年寄り、怪我をしている方等に席を譲っていたこと」や、「駅員さん・車掌さんの温かい一言・アナウンス」、「駅構内がきれいに保たれていること」などの回答がありました。

※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 2022年10月1日（土）～11月30日（水）
- 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 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。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	(2)	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）(*)	34.3	(37.4)
2	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	33.9	(39.1)
3	(3)	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）	27.0	(29.8)
4	(6)	荷物の持ち方・置き方	24.0	(19.0)
5	(4)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	22.3	(27.2)
6	(5)	スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）	18.7	(21.0)
6	(7)	ゴミ・ペットボトル等の放置(*)	18.7	(18.3)
8	(8)	酔っ払った状態での乗車	15.9	(16.9)
9	(13)	優先席のマナー	14.4	(8.0)
10	(9)	ヘッドホンからの音もれ	13.7	(16.3)
11	(16)	その他	10.7	(5.0)
12	(14)	エスカレーター・エレベーターの利用の仕方	10.3	(7.0)
13	(11)	車内での化粧	10.2	(9.7)
14	(12)	電車の床に座る	8.8	(8.3)
15	(10)	混雑した車内での飲食	8.0	(11.6)
16	(15)	電子機器類（パソコン・携帯ゲーム機等）の操作(*)	4.0	(6.3)
17	(17)	ペットの持ち込み方	2.1	(2.0)
18	(18)	特にない	0.6	(1.1)

- (\*) について
- ・「座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）」は、昨年は「座席の座り方（詰めない・足を伸ばす・眠って寄りかかる等）」としていました。
  - ・「ゴミ・ペットボトル等の放置」は、昨年は「ゴミ・空き缶等の放置」としていました。
  - ・「電子機器類（パソコン・携帯ゲーム機等）の操作」は、昨年は「電子機器類（携帯ゲーム機・パソコン等）の操作音」としていました。

## (2) 1位、3位、4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	(55.7)
座りながら足を伸ばす・組む	23.4	(22.0)
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）	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	7.3	(8.3)
(子供が) 靴を履いたまま座席に立つ	4.7	(5.5)

- (\*) について
- ・「座席を詰めて座らない（間を広く取る、荷物を置く等）」は、昨年は「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）」としていました。
- (-) について
- ・「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）」は今年新設しました。

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)	58.7	(55.9)
降りる人を待たずに乗り込む	19.7	(19.9)
駆け込み乗車	6.4	(6.7)
乗車列に割り込む(*)	6.3	(11.9)
周りの人を押しつける	3.9	(1.8)

(\*) について ・「乗車列に割り込む」は、昨年は「並ばないで横から割り込む」としていました。

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	63.8	(57.0)
座席に置く	15.8	(20.7)
床(足もと)に置く	5.8	(7.3)
傘の取り扱い(濡れ傘・先端を向けられる等)(*)	5.2	(6.0)
扉付近に置く	2.0	(2.6)

(\*) について ・「傘の取り扱い(濡れ傘・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	50.7	(51.5)
混雑した車内での使用	18.6	(18.5)
乗降しながらの使用	14.3	(13.1)
通話の声や着信音	8.8	(8.1)

(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	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	35.9	(39.1)
2	(2)	座席の座り方(詰めない・足を伸ばす等)	34.6	(35.7)
3	(3)	乗降時のマナー(扉付近で妨げる等)	29.4	(30.6)
4	(6)	荷物の持ち方・置き方	22.9	(19.0)
5	(4)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	21.6	(24.2)

《女性》

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)	34.2	(46.8)
2	(2)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	30.9	(39.8)
3	(5)	荷物の持ち方・置き方	26.6	(20.6)
4	(4)	乗降時のマナー(扉付近で妨げる等)	24.6	(28.7)
5	(3)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	24.0	(33.8)

《回答しない》

順位	(昨年)	迷惑行為項目	割合%	(昨年)
1	(2)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	37.0	(36.4)
2	(3)	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）	32.2	(25.6)
3	(4)	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）	23.9	(24.8)
4	(1)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	18.3	(38.8)
4	(5)	ゴミ・ペットボトル等の放置	18.3	(21.7)

(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	騒々しい会話・はしゃぎまわり
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	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする
5	スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）

《大手民鉄 関西5社》

順位	迷惑行為項目
1	荷物の持ち方・置き方
2	騒々しい会話・はしゃぎまわり
3	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）
4	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）
5	優先席のマナー

2. 新型コロナウイルス感染症がまん延する中で、電車利用時に気になること

項目	割合%
マスクの未着用者	57.5
周囲の人の会話	46.5
車内の換気	38.3
隣の人との距離	37.8
車内での飲食（※）	31.6
駅や車内の除菌・抗菌処理	19.0
その他	9.5
特にない	8.9

（※）について ・「車内での飲食」は今年新設しました。

その他の回答例

「電車の混雑具合」など

### 3. 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47.7%と最も多い結果となりましたが、昨年に比べ「改善された」「やや改善された」の割合がそれぞれ増え、「やや悪化した」「悪化した」の割合は減りました。

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%	5.4	24.5	47.7	10.2	12.2

### 4. 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、「妊婦や、お年寄り、怪我をしている方等に席を譲っていたこと」や、「駅員さん・車掌さんの温かい一言・アナウンス」、「駅構内がきれいに保たれていること」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)

お年寄りや妊婦さんへ座席を譲るのを見かけたとき。
怪我をしていた時に席を譲ってくれたこと。
泣き出した赤ちゃんを温かく見守る光景。
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。
電車を見ていた際に手を振ってもらったこと。
一つ飛びで席が空いているとき、2人や3人で来た人のために詰めて一緒に座れるように動いてくれる人がいること。
駅構内がきれいに保たれていること。
遅延時の対応。

以上