

民鉄協ニュース 28—No. 1 3

平成 28 年 1 2 月 1 5 日

日本民営鉄道協会 ホームページ上でアンケート

平成28(2016)年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング発表

1位は8年連続「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」

2位は「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）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「駅と電車内のマナーに関するアンケート」を実施し、2,899人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、「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、今回新たに加えた項目の「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」が2位となり、迷惑行為としてお客様に認識されていることが改めて明らかになりました。

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「高齢者や身体の不自由な方、妊娠中の方に席を譲っているのを見た」のほか「困っている高齢者や外国人を親切に案内していた」といった回答をいただきました。お客様の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を読み取れました。

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。

【調査概要】

- 調査期間 平成28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（15項目複数選択式）
- 回答総数 2,899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・電車をご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の展開にも利用されています。

※なお、別紙に記載しておりますこと以外の詳細な内容や件数は、公表しておりません。

* 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

1. お客さまが迷惑と感じる行為ランキング（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	33.8 (38.0)
2 (-)	歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作【新規】	30.6 (—)
3 (2)	座席の座り方	29.6 (31.4)
4 (3)	乗降時のマナー	27.3 (29.8)
4 (6)	荷物の持ち方・置き方	27.3 (23.9)
5 (5)	ヘッドホンからの音もれ	22.6 (25.1)
6 (4)	携帯電話・スマートフォンの着信音や通話	19.3 (25.5)
7 (8)	車内での化粧	15.7 (16.5)
8 (7)	ゴミ・空き缶等の放置	15.4 (19.7)
9 (11)	酔っ払って乗車する	13.7 (14.4)
10 (10)	喫煙	13.0 (14.8)
11 (9)	電車の床に座る	11.8 (16.2)
12 (12)	混雑した車内での飲み食い	10.8 (11.9)
13 (13)	混雑した車内で新聞や雑誌・書籍を読む	7.8 (8.2)
14 (14)	その他	6.8 (7.4)
15 (15)	電子機器類（携帯ゲーム機・パソコン等）の操作音	5.8 (7.2)
16 (16)	特になし	0.3 (0.3)

※回答は最大3つまで選択可として設問しました。

* 8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。

* 今回新たに追加した項目「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」が2位にランクインしています。

駅ホームなどでの「歩きスマホ」は、かねてより危険行為であることをお伝えしておりましたが、お客様同士においても迷惑行為として認識されている様子が見えてきます。

* 「座席の座り方」「乗降時のマナー」「荷物の持ち方・置き方」については依然として上位にランクインする結果となりました。それら各項目に関する具体的な迷惑行為については次頁のとおりです。

(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)	65.0 (66.7)
座りながら足を伸ばす・組む	19.0 (16.3)
お年寄や身体の不自由な方、妊婦の方等に席を譲らない	4.8 (5.3)
(子供が)靴を履いたまま座席に立つ	3.2 (4.4)
(眠って)寄り掛かってくる	2.0 (2.4)

*その他では、「読書や携帯電話・スマートフォン操作で肘を横に張り出す」などの回答が寄せられました。

(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)	39.6(33.8)
降りる人を待たずに乗り込む	25.1(24.4)
乗降時に並ばないで横から割り込む	16.2(17.5)
駆け込み乗車	7.1(7.2)
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	4.3(8.1)
乗降時に周りの人を押しのける	3.8(4.1)

(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	62.2(51.9)
座席に置かれた荷物	12.2(17.3)
床(足もと)に置かれた荷物	11.3(16.1)
キャリーバッグ	4.7(6.6)
濡れ傘	3.5(5.0)
扉付近に置かれた荷物	2.0(-)

*「背中や肩のリュックサック・ショルダーバッグ等」が依然として高い割合を示しています。

(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。

- ・列や順番を守らない(乗降時・エレベータ・エスカレータ・売店・改札など)
- ・ベビーカーやキャリーバッグで足を轆かれたり、身体にぶつけられたりする。
- ・混雑時のスマートフォン操作により肘や腕が接触してきて不快。

2. 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	33.9 (37.7)
2 (-)	歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作	31.0 (-)
3 (2)	座席の座り方	29.1 (31.1)
4 (3)	乗降時のマナー	27.0 (29.5)
5 (6)	荷物の持ち方・置き方	26.3 (23.7)

〔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	33.6 (39.7)
2 (2)	座席の座り方	31.3 (32.9)
3 (4)	荷物の持ち方・置き方	31.0 (24.9)
4 (-)	歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作	28.8 (-)
5 (3)	乗降時のマナー	28.6 (31.4)

* 「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作」や、「荷物の置き方・置き方」について男女で迷惑と感じる行為に差が見られました

3. 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、「高齢者や身体の不自由な方、妊娠中の方に席を譲っているのを見た」のほか「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）

荷物が重くて電車に乗れずに困っているおばあさんをみんなで助けるのを見て拍手が起きた。	10代	男性
行き先の異なる列車に乗ってしまって困っている外国人に、周りにいた日本人が、言葉が通じないながらもなんとか頑張って乗り換え方を教えていた。	10代	男性
子どもをベビーカーに乗せて電車に乗っていたら、見ず知らずの人が、乗降の際に手助けしてくれたり、エレベーターを待ってくれたりして感激した。	40代	女性
車いす利用者が自販機でドリンク購入時に手が届かず困っていたため、手助けしたら大変喜んでくれた。	50代	女性

以上