

民鉄協ニュース30—No.12

平成30年12月20日

日本民営鉄道協会 ホームページ上でアンケート

平成30（2018）年度 駅と電車内の迷惑行為ランキング発表

迷惑行為の1位は「荷物の持ち方・置き方」—ここ数年で急上昇—

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、本年10月1日（月）から11月30日（金）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、昨年を上回る2,686人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、ここ数年で急上昇した「荷物の持ち方・置き方」が1位となり、そのうち多くの方が「背中や肩のリュックサック・ショルダーバッグ等」の扱いが迷惑と感じているという結果となりました。

また、昨年1位であった「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が僅差で2位となり、引き続き迷惑と感じている方が多いことが読み取れました。

一方、駅や電車内でのマナーについて、「改善している」と感じる人が、「悪化している」と感じる人を上回りました。

なお、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、「小さい子を連れて乗車したとき扉付近のスペースを譲ってくれた」や、「外国人の方が、お年寄りに席を譲っていた」などの回答がありました。

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30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（複数選択式）
- 回答総数 2,686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。

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	(3)	荷物の持ち方・置き方	37.3	(29.8)
2	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	36.9	(33.2)
3	(2)	座席の座り方	34.5	(31.1)
4	(5)	乗降時のマナー	34.3	(28.1)
5	(6)	ヘッドホンからの音もれ	23.2	(20.1)
6	(-)	スマートフォン等の使い方【新規】	21.5	(-)
7	(9)	酔っ払った状態での乗車	15.4	(15.3)
8	(11)	車内での化粧	15.1	(13.7)
9	(8)	ゴミ・空き缶等の放置	14.2	(16.0)
10	(13)	混雑した車内での飲食	10.0	(10.3)
11	(12)	電車の床に座る	9.6	(11.8)
12	(9)	決められた場所以外での喫煙	9.1	(15.3)
13	(-)	優先席のマナー【新規】	9.0	(-)
14	(16)	電子機器類（携帯電話・携帯ゲーム機・パソコン等）の操作音	6.7	(4.8)
15	(15)	その他	6.3	(6.4)
16	(14)	混雑した車内での読書（新聞・雑誌・書籍等）	6.0	(7.9)
17	(17)	特にない	0.2	(0.4)

※「スマートフォン等の使い方」は、昨年は「歩きながらの携帯電話・スマートフォンの操作（昨年4位）」や「携帯電話・スマートフォンの着信音や通話（昨年7位）」としていました。

※「優先席のマナー」は今年新たに設問しました。

*ー昨年が4位で、昨年は3位であった「荷物の持ち方・置き方」が、初めて1位になり、迷惑行為と感じる人が増えていることがうかがえます。

*9年連続でトップであった「騒々しい会話・はしゃぎまわり等」が、1位と僅差で2位になりました。

(2) 上位4項目の具体的な迷惑行為

上位にランクインした「荷物の持ち方・置き方」「座席の座り方」「乗降時のマナー」「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『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	66.2	(55.2)
座席に置かれた荷物	9.0	(11.2)
床(足もと)に置かれた荷物	8.3	(12.2)
傘(濡れ傘・先端を向けられる等)	6.1	(5.0)
乱暴なキャリーバッグの運び方	3.9	(9.0)
扉付近に置かれた荷物	2.2	(3.2)

*昨年度に比べ、背中や肩のリュックサック・ショルダーバッグ等を迷惑に感じる方の割合が増加しています。

②『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)	61.9	(64.4)
座りながら足を伸ばす・組む	21.0	(19.4)
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	4.1	(4.5)
(子供が)靴を履いたまま座席に立つ	4.0	(2.9)
(眠って)寄り掛かってくる	2.8	(2.7)

③『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)	44.3	(43.2)
降りる人を待たずに乗り込む	25.6	(23.5)
乗降時に並ばないで横から割り込む	15.1	(17.4)
駆け込み乗車	6.5	(5.7)
乗降時に周りの人を押しつける	4.7	(3.1)

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？【新規】

迷惑行為項目	割合%	(昨年)
混雑した車内での操作	41.8	(-)
歩きながらの操作	32.1	(-)
通話や着信音	10.6	(-)
乗降しながらの操作	9.7	(-)

(3) 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	37.9	(33.5)
2	(4)	荷物の持ち方・置き方	35.6	(28.3)
3	(3)	座席の座り方	34.0	(29.4)
3	(5)	乗降時のマナー	34.0	(28.2)
5	(6)	ヘッドホンからの音もれ	24.2	(21.2)

《女性》

順位	(昨年)	迷惑行為項目	割合%	(昨年)
1	(2)	荷物の持ち方・置き方	42.5	(34.7)
2	(1)	座席の座り方	36.1	(36.8)
3	(4)	乗降時のマナー	35.3	(27.8)
4	(3)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	33.9	(32.0)
5	(7)	ヘッドホンからの音もれ	20.5	(16.4)

*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。

(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	荷物の持ち方・置き方
2	乗降時のマナー
3	騒々しい会話・はしゃぎまわり
4	座席の座り方
5	スマートフォン等の使い方

《大手民鉄 関西5社》

順位	迷惑行為項目
1	騒々しい会話・はしゃぎまわり
2	荷物の持ち方・置き方
3	座席の座り方
4	乗降時のマナー
5	ヘッドホンからの音もれ

*上位にランキングした4つの項目は同じでしたが、エリアによって順位に違いがみられました。

2. 駅や電車内でのマナーに対する意見

「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、28.3%の人より「改善された」とご回答をいただきました。全体としてはマナーの向上がうかがえます。

合計	とても改善された	少し改善された	変わらない	少し悪化した	とても悪化した	わからない
割合%	3.2	25.1	43.9	12.3	12.4	3.1

3. お客様が「うれしかった」「心が温まった」と感じた行為

電車や駅を利用している際、「うれしかった」「心が温まった」行為として、「マナーについて意識している人が増えた」、「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」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)

若い人がお年寄りに対して、即座に席を譲ることを多く見かけるようになった。
毎日の満員電車でぶつかったり、足を踏まれたりした際、「ごめんなさい」「すみません」の一言を言われると「お互い様だから仕方ないな」と思う。相手を気に掛けている一言で心が温まった。
少ししか座席スペースが空いていなかったが、付近の人が詰めてくれたおかげで、座ることができた。
外国人の方が、お年寄りに席を譲っているのを見かけた。
小学生の5人組が、席を譲ったり、話し声の大きさをお互いに注意したりしていた。見ていて気持ち良かった。
小さい子どもを連れて途中駅から乗車した時に、扉付近のスペースを譲ってくれた。車内が混雑していたので助かった。

以上