

平成20年度 駅と電車内のマナーアンケートを実施しました！ ～5年連続で「座席の座り方」が迷惑行為ランキング 第1位～

(社)日本民営鉄道協会(東京都千代田区・会長 佐藤 茂雄)では、本年10月1日(水)から11月30日(日)の2ヶ月間、当協会のホームページ上で「平成20年度 駅と電車内のマナーに関するアンケート」と題して、お客さまからマナーに関するアンケートを実施いたしました。このたび、当該アンケートについて結果を集計しましたのでお知らせいたします。

アンケートでは、「お客さまが最も迷惑に感じる行為(総合)」として第1位に「座席の座り方」(有効回答数の15.6%)が選ばれ、今回で5年連続となりました。

「お客さまが最も迷惑に感じる行為(時間帯別)」においては、平日朝ラッシュ時では「ヘッドホンからの音漏れ」(19.1%)、平日深夜では「泥酔状態での乗車」(35.8%)、土曜・日曜・祝日では「電車内で騒ぐ」(21.0%)が第1位に挙げられるなど、時間帯別・曜日別でそれぞれ特徴が出ています。

また、「駅や電車内でのマナーは以前に比べて改善されたと思いますか?」という問いには、「とても改善された(1.1%)」・「少し改善された(23.1%)」とする回答(計24.2%)を、「とても悪化した(15.7%)」・「少し悪化した(17.1%)」とする回答(計32.8%)が上回りました。

当協会では、今回のアンケート結果を踏まえて一人でも多くのお客さまに、より快適に駅・電車をご利用いただけるよう、ご理解とご協力を呼びかけてまいります。(アンケート結果の詳細は別紙の通りです。)

記

- | | |
|---------|--|
| 1. 調査期間 | 平成20年10月1日(水)～11月30日(日) |
| 2. 内 容 | 駅と電車内のマナーに関して |
| 3. 調査方法 | 当協会ホームページ(http://www.mintetsu.or.jp)にて |
| 4. 回答総数 | 813件 |

以上

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

～平成20年度「駅と電車内のマナーに関するアンケート」結果～

1. 駅や電車内で最も迷惑と感じられる行為は何ですか？（複数選択可）

～総合～

6つの曜日・時間帯の総合		割合
1位	座席の座り方	15.6%
2位	泥酔状態での乗車	12.6%
3位	電車内で騒ぐ	11.5%
4位	携帯電話の使用	11.3%
5位	ヘッドホンからの音漏れ	10.6%
6位	乗降時のマナー	10.2%
7位	荷物の持ち方・置き方	7.2%
8位	女性の化粧	6.5%
9位	所構わず電車の床に座る	4.2%
10位	たばこについて	3.7%

～時間帯別～

①平日 早朝（始発～6時）

1位	座席の座り方	12.8%
2位	特にない	8.1%
3位	携帯電話の使用	7.3%
4位	女性の化粧	5.3%
5位	電車内で騒ぐ	4.9%

④平日 タラッシュ時（17時～21時）

1位	座席の座り方	18.3%
2位	携帯電話の使用	15.5%
3位	乗降時のマナー	14.8%
4位	ヘッドホンからの音漏れ	11.7%
5位	電車内で騒ぐ	7.5%

②平日 朝ラッシュ時（7時～9時）

1位	ヘッドホンからの音漏れ	19.1%
2位	乗降時のマナー	17.5%
3位	座席の座り方	12.7%
4位	女性の化粧	9.8%
5位	荷物の持ち方・置き方	9.3%

⑤平日 深夜（22時以降）

1位	泥酔状態での乗車	35.8%
2位	携帯電話の使用	8.9%
3位	座席の座り方	8.6%
4位	電車内で騒ぐ	5.5%
5位	特にない	5.0%

③平日 昼間（10時～16時）

1位	携帯電話の使用	16.4%
2位	座席の座り方	13.8%
3位	電車内で騒ぐ	12.4%
4位	ヘッドホンからの音漏れ	6.8%
5位	女性の化粧	6.6%

⑥土曜・日曜・祝日

1位	電車内で騒ぐ	21.0%
2位	座席の座り方	15.3%
2位	携帯電話の使用	14.1%
4位	乗降時のマナー	7.9%
5位	ヘッドホンからの音漏れ	5.8%

2. 駅や電車内でのマナーは以前に比べて改善されたと思いますか？

- ・とても改善された 1. 1%
- ・少し改善された 23. 1%
- ・変わらない 40. 5%
- ・少し悪化した 17. 1%
- ・とても悪化した 15. 7%
- ・分からない 2. 5%

～迷惑行為ランキングの推移～

