

民鉄協ニューNo.14

2019年12月19日

日本民営鉄道協会 ホームページ上でアンケート

2019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位は約10年ぶりに「座席の座り方」

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、2019年10月1日（火）から11月30日（土）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、2,676人の方から回答が寄せられました。

アンケート結果では、昨年から順位の変動があり、昨年3位の「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、そのうち6割を超える人が「座席を詰めて座らない」ことを迷惑と感じているという結果となりました。

それ以降の順位は、昨年4位の「乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）」が2位、昨年1位の「荷物の持ち方・置き方」が3位、「スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作音）」が4位となり、これらの行為を迷惑と感じている方が多いことが読み取れました。

また、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、「乗降の際、ベビーカーを運ぶのを手伝ってくれた」や、「子どもが妊婦の方に席を譲っていた」などの回答がありました。

一方、駅や電車内でのマナーの改善に関する設問に対しては、「変わらない」と回答した方が44.3%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 2019年10月1日（火）～11月30日（土）
- 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 2,676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。

別紙

1. お客様が迷惑と感ずる行為

(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)	座席の座り方 (詰めない・足を伸ばす等)	41.3	(34.5)
2	(4)	乗降時のマナー (扉付近で妨げる等)	33.2	(34.3)
3	(1)	荷物の持ち方・置き方	32.0	(37.3)
4	(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)	31.1	(21.5)
5	(2)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	27.6	(36.9)
6	(-)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする ※1	20.1	(-)
7	(5)	ヘッドホンからの音もれ	18.6	(23.2)
8	(9)	ゴミ・空き缶等の放置	12.5	(14.2)
9	(7)	酔っ払った状態での乗車	12.3	(15.4)
10	(8)	車内での化粧	11.4	(15.1)
11	(13)	優先席のマナー	9.9	(9.0)
12	(11)	電車の床に座る	8.3	(9.6)
13	(12)	決められた場所以外での喫煙	7.9	(9.1)
14	(10)	混雑した車内での飲食	7.4	(10.0)
15	(14)	電子機器類 (携帯ゲーム機・パソコン等) の操作音	5.6	(6.7)
16	(15)	その他	5.5	(6.3)
17	(16)	混雑した車内で新聞・雑誌等を読む ※2	5.5	(6.0)
18	(17)	特になし	0.5	(0.2)

※1 「周囲に配慮せず咳やくしゃみをする」は今年新たに設問しました。

※2 「混雑した車内で新聞・雑誌等を読む」は、昨年は「混雑した車内での読書 (新聞・雑誌・書籍等)」としていました。

*ー昨年が2位で、昨年は3位であった「座席の座り方」が、2008年以来、約10年ぶりに1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「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、足を広げる等)	61.2	(61.9)
座りながら足を伸ばす・組む	23.1	(21.0)
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	5.6	(4.1)
(子供が)靴を履いたまま座席に立つ	4.3	(4.0)
(眠って)寄り掛かってくる	2.4	(2.8)

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)	56.5	(44.3)
降りる人を待たずに乗り込む	20.4	(25.6)
並ばないで横から割り込む	9.5	(15.1)
駆け込み乗車	5.5	(6.5)
周りの人を押しのける	4.2	(4.7)

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	68.2	(66.2)
座席に置く	8.4	(9.0)
傘(濡れ傘・先端を向けられる等)	7.4	(6.1)
床(足もと)に置く	6.5	(8.3)
キャリーバッグを乱暴に運ぶ	2.8	(3.9)
扉付近に置く	1.3	(2.2)

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	43.1	(32.1)
混雑した車内での使用	32.1	(41.8)
乗降しながらの使用	11.7	(9.7)
通話の声や着信音	7.8	(10.6)

(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	(3)	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）	37.5	(34.0)
2	(3)	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）	35.5	(34.0)
3	(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）	33.6	(22.0)
4	(2)	荷物の持ち方・置き方	30.8	(35.6)
5	(1)	騒々しい会話・はしゃぎまわり	28.8	(37.9)

《女性》

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）	48.5	(36.1)
2	(1)	荷物の持ち方・置き方	34.3	(42.5)
3	(3)	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）	28.9	(35.3)
4	(-)	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	27.4	(-)
5	(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）	26.3	(19.9)

* 1位はともに「座席の座り方」でしたが、その他の項目や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	座席の座り方（詰めない・足を伸ばす等）
2	スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）
3	乗降時のマナー（扉付近で妨げる等）
4	荷物の持ち方・置き方
5	騒々しい会話・はしゃぎまわり

《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	荷物の持ち方・置き方
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	スマートフォン等の使い方（歩きスマホ・混雑時の操作等）

* 上位5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44.3%と最も多く、引き続き啓発を続けていく必要があります。

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%	3.8	23.4	44.3	13.7	12.4

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、「乗降の際、ベビーカーを運ぶのを手伝ってくれた」や、「子どもが妊婦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)

ベビーカーで乗車の際、周囲の人が運ぶのを手伝ってくれたことが嬉しかった。
小さい子どもが妊婦の方に席を譲っていたのを見て和やかな気持ちになった。
車内に忘れ物をしそうになった時に、隣の人に声をかけてもらった。
泣いている子どもを周囲の人があやしており、その子どもの親が感謝をしているのを見て心が温まった。
電車が揺れて倒れそうになった時、横の人がさりげなく支えてくれて助かった。

以上