視　点

携帯電話利用マナーの現状

東洋大学社会学部教授　　三上　俊治

1　はじめに

携帯電話は、昭和54年から自動車電話としてサービス開始されたという歴史をもっているが、平成６年４月に端末売り切り制度を導入して以降、急速に普及し始め、平成11年11月末現在、携帯電話とPHSを合わせて全国で5,316万台に達している。いまや携帯電話は家庭用電話と同じように、日常生活に欠かせない身近な通信メディアとなりつつある。

それに伴って、公共交通機関の中、劇場やコンサートホール、自動車運転中などでの携帯電話利用をめぐるマナーのあり方が、深刻な社会問題となっている。例えば、電気通信事業者協会が1998年７月に実施した全国調査でも、携帯電話やPHSで「迷惑したことがある」という人は、全体の７割を超えるという調査結果が発表されている。最近とくに問題になっているのは、自動車運転中の携帯電話使用である。警察庁の調べによると、1998年１～６月に、運転中の携帯電話使用で起きた交通事故は、前年同期を11.2%上回る1,248件で、負傷者は10.4%増の1,793人、死者は２倍の22人に上った。また、携帯電話が絡んだ事故のうち、かかってきた電話を受ける操作の際の事故が43%を占めている。最近の意識調査でも、運転中の通話を９割以上の人が危険だと感じている一方、「自動車を運転中でもかかってきた携帯電話には出てしまう」という人が、ユーザー全体の51.1%にも達しており、間題は一段と深刻になっている。この他、満員電車の中での携帯電話使用は、心臓ペースメーカーをつけた乗客にとっては生命の危険につながる可能性があり、また病院内や航空機内での使用も、電子機器類を狂わせる原因となり、非常に危険である。

携帯電話利用をめぐる間題への対策については、マナー機能を内蔵した携帯端末の開発、マナーやモラル向上の呼びかけやPR、通話専用エリア、通話禁止エリアの設定、法的規制、電波シャットアウトによる携帯防止装置の導入、学校や家庭での教育など、さまざまな試みが実施あるいは検討されている。しかし、決め手になる対策は見いだされておらず、実際には状況に応じての試行錯誤が繰り返されているというのが実状である。

運転中の携帯電話使用については、運転者が走行中に携帯電話を使用したことによって事故の危険を生じさせたり、結果的に別の事故を誘発した場合には、現行の安全運転義務違反と同様に反則点数２点を付加するとともに、反則金（大型車１万２千円、普通車９千円）を科す、という内容の改正道路交通法が1999年11月１日から施行された。警察庁のまとめによると、改正道路交通法の施行以降１ヶ月間の統計では、携帯電話を使用中の人身事故が施行前の約４分の１に激減していることが分かった。この点からすると、運転中の携帯電

話使用に対する法的規制が一定の成果をあげていることが伺える。

本稿では、以上のような背景と問題意識に基づいて、携帯電話・PHSおよびモバイル情報通信端末の利用におけるマナー行動およびマナー意識の実態と問題点を探ることを目的して、筆者らの研究グループが1999年１月に首都圏で実施したアンケート調査の結果を３回にわたって紹介し、若干の考察を加えることにしたい。

なお、本調査は、財団法人・マルチメディア振興センターの委託により、吉井博明・東京経済大学教授および中村功・松山大学助教授と共に企画実施したものである。調査対象は、首都圏30km内に在住する15～59歳の一般市民で、1999年１月下旬から２月上旬にかけて、専門の調査機関に委託して実施した。調査方法は専門調査員による留め置き法を用い、有効回収1000サンプル（回収率65.8%）を得た。

２　携帯電話に関する迷惑意識と迷惑行動

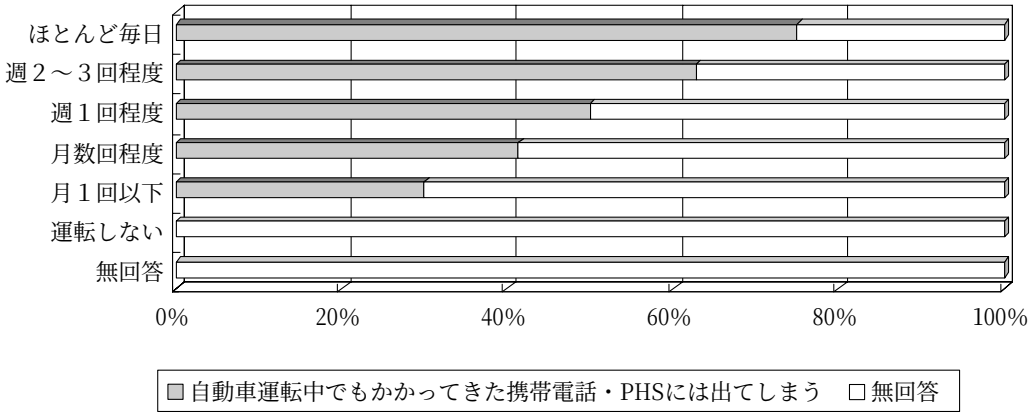
携帯電話のマナーあるいはモラルをめぐる人々の意識や行動を多角的に捉えるためには、携帯利用で「迷惑を受ける」側と「迷惑をかける」側の両面からアプローチすることが必要である。調査では、まず「携帯電話で迷惑を受ける程度と内容」（迷惑受け度）、「携帯電話でまわりに迷惑をかけた経験の有無、迷惑をかけているという自覚の有無」（迷惑かけ度）について、いくつかの設問を用意した。

携帯電話・PHSの利用について、他人に迷惑になるような行動をどの程度してしまうと思っているか、「自動車運転中」「電車内」「病院、劇場など」「会議中」という４つの異なる場面に分けて、携帯・PHS利用者（全体の58.2%＝582人）に答えてもらった。その結果、もっとも多かったのは、「電車内でも、かかってきた携帯電話・PHSに出てしまう」（44.3%）、次に多かったのが「自動車運転中でもかかってきた携帯電話・PHSに出てしまう」（39.9%）だった。

電車内での迷惑かけ行動をしやすいと答えた人の特性をみると、ふだん通勤電車をよく利用する人、若年齢層に比較的多いという傾向がみられる。運転中に迷惑かけ行動をするという回答の割合は、運転頻度の高い人、男性、30～34歳に比較的多かった（図表１）。

場面別の迷惑うけ意識をみると、「会議中」の携帯電話・PHS利用が迷惑だと感じる人がもっとも多く、「病院等の待合室」「混み合った電車やバスの中」「新幹線の座席」での利用がこれに次いで多い。これに対し、「路上」「電車のホーム」「新

図表１　自動車の運転頻度×運転中でもかかってきた携帯・PHSに出てしまう



図表２　場面別の携帯電話・PHSによる迷惑受け度（%）

	迷　惑　だ	迷惑ではないが気になる	気にならない	無　回　答
A．混み合った電車やバスの中	70.1	24.7	5.2	―
B．空いている電車やバスの中	27.1	57.1	15.8	―
C．ホテルのロビー	15.8	41.2	42.8	0.2
D．レストランの店内	36.9	41.8	21.3	―
E．病院等の待合室	71.8	21.0	7.0	0.2
F．繁華街の路上	9.3	30.3	60.4	―
G．住宅街の路上	8.7	36.5	54.7	0.1
H．電車のホーム	10.1	37.2	52.6	0.1
I．新幹線の座席	57.2	32.4	10.3	0.1
J．新幹線のデッキ	11.0	38.0	50.8	0.2
K．友人同士の飲み会の席	18.9	48.5	32.6	―
L．会議中	84.3	11.2	4.1	0.4

幹線のデッキ」での利用は気にならないという回答が比較的多かった。年齢別では、大部分の場所で年齢とともに、迷惑うけ意識も高くなるという傾向がみられた。

受ける迷惑の内容では、「大声の通話」がもっとも迷惑だと受け止められており、呼び出し音関係の迷惑度も高い。迷惑うけ度の回答を因子分析したところ、「呼び出し音」「違和感を与える行動」「車内での受発信行動」という３つの迷惑因子が抽出された。

車内での携帯電話・PHS利用と、お化粧の異臭やお年寄りに席を譲らないなど車内でのその他の迷惑行為との比較では、ほとんどの項目で「同じくらい迷惑だ」とする回答が多く、携帯電話・PHSによる迷惑度は、車内での他の迷惑に比べて相対的な迷惑度は予想外に低いという結果が得られた。

ノートパソコンなどの携帯情報端末による迷惑度は非常に低く、「迷惑でないが気になる」か「気にならない」という人が９割以上を占めている。ただし、電車内に比べると、会議室での携帯情報端末の迷惑度はかなり高くなっている。

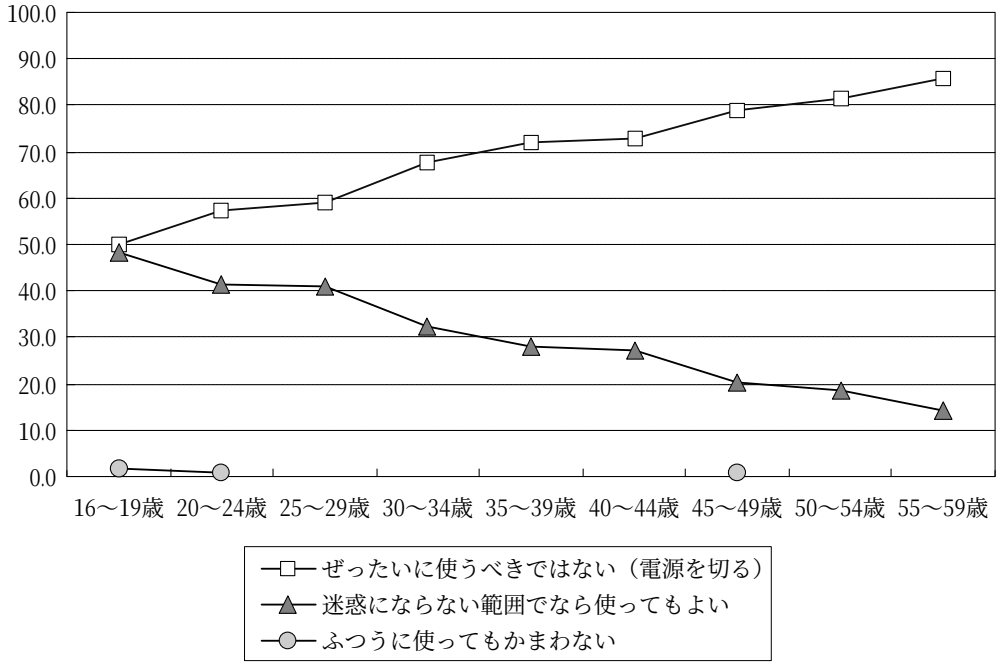
３　携帯電話・PHSのマナー行動とマナー意識

以上みてきた携帯電話による迷惑を回避するために、携帯電話ユーザーは実際にどんなマナー行動をしているのであろうか。また非ユーザーを含めて、公共的な場所で携帯電話の利用マナーについて、一般の人々はどうすべきだと考えているのだろうか。これらの点についての調査結果をみておこう。

携帯電話・PHS利用者がいつも実行している携帯マナー行動としては、「電車内で発信しないようにしている」がもっとも多く、「公共の場でかかってきたときには一旦切ってあとでかけなおす」「小声で話すようにしている」などがこれに次いで多くなっている。車を運転中のマナー行動の実行率はかなり低く、車を毎日運転する頻度の高い人は、かえってマナー行動の実行率が低くなっている。これは、運転中に頻繁に携帯電話を使うことで慣れが生じること、危険意識が薄れること、仕事上などの必要性が高いこと、などの理由によるものと思われる。

場面別の携帯マナー行動をみると、スイッチを

図表３　年齢別×混み合った電車やバスの中での携帯電話利用マナー意識



切っている割合がもっとも高いのは「病院」にいるときで、「劇場、映画館などにいるとき」がこれに次いで多くなっている。逆に通常モードにしている場所としては「街を歩いているとき」がもっとも多い。また、「自動車を運転中」でも通常モードにしている人が約３人に２人にも上っている。しかも、運転頻度の高い人ほど通常モードにしている率が高くなっている。

「スイッチを切っている」人の割合は年齢とともに高くなり、逆に「バイブレーションなどのマナーモードにしている」人は年齢の低い人ほど多くなるという対照的な傾向がみられる。これはマナー機能の使いこなし能力とも関連があると思われる。

携帯利用マナーの現状についての評価では、「多少問題はあるが、許せる」という回答がもっとも多く、携帯電話マナーの現状に対する人々の評価は、受忍限度の範囲内にあるとみられる。ただし、現状に不満をもつ人も高年齢層、公務員、専門職、管理職を中心にかなりいることもわかった。以前とくらべてのマナーの傾向は、「かわらない」という評価が多かった。

場面別のマナー意識をみると、「絶対に使うべきでない」とする回答がもっとも多かったのは「劇場、映画館など」で、「病院の中」「会議室、教室」がこれに続く。また、「迷惑にならない範囲でなら使ってもよい」という回答が多かったのは「空いている電車やバスの中」「ホテルのロビー」「飲み会の席」など、「ふつうに使ってもかまわない」という回答は、「住宅街の路上」「電車のホーム」で比較的多かった。年齢が高くなるにつれて、きびしいマナーを求める傾向がみられた。

４　おわりに

以上みたように、携帯電話利用マナーをめぐる意識は多様であり、利用する場所によってかなり大きな幅を示している。また、年齢による意識の差が大きいという点が特徴的である。その中で興味深いのは、同じ公共空間でも、場所によってマナー意識に「合意のできている」ところと、意見

が大きく分かれて「合意のできていない」ところがあるという調査結果である。

「絶対に使ってはいけない」という合意のできている場所としては、「病院」「劇場やコンサートホール」「会議室や教室」などがある。これらはいずれも、安全上の配慮や静寂さを保つ必要のある場所だという共通点がある。また、「迷惑にならない範囲でなら使ってよい」という許容的なコンセンサスのできている場所には、「ホテルのロビー」「路上」「電車のホーム」などがある。これらの場所は、不特定多数の人々が絶えず行き交う場所であり、流動性が高いので、まわりに迷惑をかける度合いが相対的に低いという共通特性がみられる。このことが、許容的なマナー意識を生んでいると思われる。これに対し、マナー意識に関して意見が分かれている場所としては、「電車やバスの中」「レストランの中」「職場で勤務中」「新幹線の座席」などがある。これらはいずれも、乗客などの利用者が互いに近接した状態で長時間居合わせ、被害を回避できない場所だという共通点をもっている。

携帯電話・PHSのマナー行動についてみると、大部分の利用者はマナーを守っているという調査結果が得られている。ただし、若い人を中心に、マナー行動を守っていない人も少数ながらいることも事実である。このような人たちは、まわりに迷惑をかけていないと自分では思っている場合が多く、いわば「確信犯」ともいえるが、携帯電話・PHSの普及とともに絶対数では増えており、この少数派層が問題を引き起こしていると考えられる。

以上、携帯電話・PHSのマナー意識、マナー行動の実態をみてきたが、こうした意識や行動は、携帯電話・PHSの利用状況とどのような関連をもっているのだろうか。この点については、次回に詳しく検討することにしたい。

参考文献

財団法人・マルチメディア振興センター『電子ネットワーク時代における情報通信マナーに関する調査研究』1999年３月

電気通信事業者協会『携帯電話及びPHS利用ルールに関する意識実態把握調査』1998年７月　電通リサーチ