視　点

携帯電話の利用状況とマナー意識

東洋大学社会学部教授　　三上　俊治

はじめに

前号では、携帯電話の利用をめぐるマナー意識と行動の現状を検討したが、本号では、こうしたマナー意識や行動が、携帯電話の利用状況とどう関わり合っているかという点を中心に考察することにしたい。用いるデータは、前号と同様に、1999年１月～２月に首都圏在住の16～59歳男女1000名（有効回収）に対し実施した意識調査である。

携帯電話の利用有無とマナー意識、マナー行動の関連性

一般に、携帯電話やPHSをふだん使っている人は、携帯電話マナーに関して非利用者にくらべて寛容であり、迷惑を受けているという意識も低いのではないかと予想される。また、携帯電話やPHSを使っていい場所についても、非利用者にくらべて幅広い場所での利用を認める傾向がみられるのではないか、と予想される。さらに、携帯電話やPHSによる迷惑防止対策のあり方についても、あまり厳しくない対策を求める傾向を示すことが予想される。この点について、実際の調査データで検証してみた。

まず、まわりの人の携帯電話・PHS利用による迷惑経験については、利用者と非利用者との間に有意な差はみられない。どちらも、「よくある」「ときどきある」を合わせると約84%に達している。携帯利用者自身の多くが、日常的に迷惑を感じていることがわかる。この点では、事前の予想を覆す結果だといえる。

しかし、これを場所別にみると、両者の間に違いのみられない場面とはっきり違いのみられる場面とに分かれていることがわかった。調査では、12種類の異なる公共的空間について、他人の携帯電話やPHSの会話について「迷惑」「迷惑ではないが気になる」「気にならない」のいずれかで答えてもらった。「電車やバスの中」「病院等の待合室」「会議中」での携帯電話・PHSの利用については、利用者と非利用者との間に迷惑受け意識の差はほとんどみられない。「新幹線のデッキ」についても、非利用者で「気になる」割合が比較的高かったものの、両者の間に「迷惑だ」という意識には差がみられなかった。これに対し、その他の公共空間については、利用者にくらべて非利用者の方が迷惑受け意識が有意に高いという傾向が一貫してみられた。すなわち、「ホテルのロビー」「レストランの店内」「路上」「電車のホーム」「新幹線の座席」「友人同士の飲み会の席」での携帯電話・PHSの会話に関しては、携帯電話の非利用者は利用者にくらべて、「迷惑だ」という人の割合が有意に高かった（表１）。

また、どのような場所で携帯電話やPHSを使うべきでないか、あるいは迷惑にならない範囲でな

表１　場所別にみた他人の携帯電話・PHSの会話について「迷惑だ」と感じる人の割合

（携帯電話・PHS利用者と非利用者の比較）

場　所　別	利　用　者	非利用者	全　体	カイ２乗検定
ホテルのロビー	13.2%	19.5%	15.8%	p<0.01
レストランの店内	29.3	47.6	36.9	p<0.001
繁華街の路上	5.8	14.2	9.3	p<0.001
電車のホーム	7.2	14.2	10.1	p<0.001
新幹線の座席	53.1	63.0	57.2	p<0.05
友人同士の飲み会の席	11.6	29.1	18.9	p<0.001

表２　場所別にみた携帯電話・PHSを「絶対に使うべきでない」という回答の割合

（携帯電話・PHSの利用者と非利用者の比較）

場　所　別	利　用　者	非利用者	全　体	カイ２乗検定
混み合った電車やバスの中	64.2%	76.4%	69.3%	p<0.001
ホテルのロビー	9.6	14.7	11.7	p<0.001
レストランの店内	24.3	44.0	32.5	p<0.001
繁華街の路上	3.4	9.4	5.9	p<0.001
電車のホーム	4.5	11.1	7.2	p<0.001
新幹線の座席	44.3	55.5	49.0	p<0.01
友人同士の飲み会の席	9.4	18.0	13.0	p<0.001
職場で勤務中	40.9	58.9	48.4	p<0.001
劇場、映画館、ホールなど	89.6	94.7	91.7	p<0.05
会議室、教室など	79.1	89.4	83.4	p<0.001

ら使ってもよいかという設問に関しては、表２に示すように、利用者と非利用者の間にさらに多くの場面でマナー意識の差がみられた。いずれの場面でも、非利用者は利用者にくらべて携帯電話・PHSの利用に対して厳しい規範を示す傾向がみられる。

携帯電話・PHS利用マナーの現状に対する評価を利用者と非利用者で比較してみると、非利用者の方が「かなり問題があり、なんとかしてほしい」という厳しい見方をしている人が多い。携帯電話の迷惑防止対策についても、非利用者の方が利用者にくらべて、「法律や条令で使用禁止にして取り締まる」「使用してもよいエリアといけないエリアを分ける」など厳しい対策を求める傾向がみられる。

携帯電話やPHSの利用状況とマナー行動、マナー意識との関連性

それでは、携帯電話やPHSを実際に利用している人について、その利用状況の違いがマナー意識やマナー行動とどのような関連をもっているのだろうか。この点を同じ調査データをもとに検討してみよう。ただし、分析対象は、携帯電話またはPHSを使っていると答えた584人が母数となっている。

まず、「電車内でも、かかってきた携帯電話・PHSには出てしまう」など、他人に迷惑をかける可能性のある行動をしているかどうか尋ねた７項目のうち、実行項目数をカウントしてみると、ふだん携帯電話・PHSを私用よりも仕事用で多く使っている人ほど、迷惑かけ行動を多くしているという傾向がみられた。また、携帯電話の利用頻

度の高い人ほど、迷惑をかける可能性のある行動を多くしており、自分でも「まわりに迷惑をかけている」という意識をもっているという傾向がみられた。

次に、「電車内では発信しない」「人のいない場所に移動してかける」「公共の場ではいったん切ってかけ直す」などのマナー行動の実行度との関連をみると、携帯・PHSを仕事用に使っている人の方が私用で使っている人よりもマナーの実行度が高い、利用頻度が高い人の方がマナー実行度がやや高い、職場の人や顧客・取引先などとよく連絡を取る人は、そうでない人にくらべてマナー行動を多く行っているという傾向がみられた。場所別のマナー行動と利用頻度との関連をみると、利用頻度の高い人ほど、「電車やバスの中」「映画館や劇場」「会議室や教室」「レストランや喫茶店」でバイブレーションなどのマナーモードにしている人の割合が高くなっている。また、利用頻度の高い人ほど、職場で勤務中でも通常モードにしておく率が高くなっている。これに対し、利用頻度の低い人ほど、公共の場所において電源を切っているという回答の割合が高くなる傾向がみられる。利用目的との関連では、全般的に、私用で使うことの多い人は、仕事用で使うことの多い人にくらべて、公共の場所ではマナーモードにしておく割合が高いという共通した傾向もみられる。

一方、公共の場所での携帯電話・PHSのマナー意識と利用状況との関連をみると、迷惑受け意識については利用頻度との間に有意な関連はみられない。また、携帯電話・PHSの利用マナーの現状に対する評価でも、利用頻度や利用目的との間に有意な関連はみられない。場所別にみた携帯電話・PHSのあるべき使い方についても、利用頻度や利用目的の違いによる規範意識の差は認められない。

このように、携帯電話やPHSを頻繁に使っている人と、そうでない人との間には、迷惑をかけるという面での意識やマナー行動においては有意な差がみられるものの、迷惑受け意識や公共的場面での利用マナーのあり方に関する意識、評価にはとくに目立った違いはみられない。

おわりに

本稿では、携帯電話やPHSの利用マナーをめぐる意識や行動と利用状況との関連性を検討した。その結果、利用者と非利用者の間では、全体としての迷惑受け意識には大きな差はみられなかったものの、ホテルのロビーやレストランの店内などのグレーゾーンに関しては迷惑意識にまだかなりの落差があることがわかった。また、携帯電話を絶対に使うべきでないという意見や、法律で使用禁止にすべきだといった厳しい対策を求める意見も、非利用者に多いという結果が得られた。裏返していえば、携帯電話の普及が今後さらに進み、大多数の人が携帯ユーザーになるにつれて、全体としてのマナー意識は、これまでより寛容な方向

表３　場所別にみたバイブレーションなどのマナーモードにしている利用者比率

（携帯電話・PHSの利用頻度との関連性）

場　所　別	高 頻 度	中 頻 度	低 頻 度	全　　体	検　　定
電車、バスなどの車内	60.8%	59.6%	44.3%	54.5%	p<.001
映画館、劇場など	45.9	36.5	28.3	36.6	p<.05
会議室、教室など	57.9	44.0	34.3	45.6	p<.001
レストラン、喫茶店など	48.5	41.0	37.7	42.3	n.s.

へと変化してゆくものと予想される。

現状では、まわりへの迷惑度に関してグレーゾーンとなっている公共空間での利用マナーのあり方が問われているといえよう。これに関しては、利用者、非利用者ともに支持率の高い「使用してもよいエリアといけないエリアを分ける」という「空間的棲み分け」が、もっとも有効な対策として推奨される。また、利用状況との関連では、利用頻度の高い人や仕事用に利用している人ほど、まわりに迷惑をかけているという自覚が強い反面、マナーモードの利用率が高く、それなりにマナーに気を配っている様子が伺える。このことから、携帯電話のマナー機能の強化、マナーモードに関する知識、利用技能の向上をはかることが、迷惑防止対策として有効だと思われる。

こうしたメディア環境やリテラシーの改善とは別に、人々の利用マナーを規定する要因として、「社会規範意識」や「ライフスタイル」などの社会心理的な側面にも注意を向ける必要がある。この点については、次号でくわしく検討を加えることにしたい。