視　点

社会的規範としての携帯電話利用マナー

東洋大学社会学部教授　　三上　俊治

はじめに

本号では、公共の場でのマナーの一つとして、携帯電話利用マナーの現状を分析し、その問題点と課題を検討してみたいと思う。

最近は、日本人の公衆マナーが低下しているという声があちこちで聞かれるようになった。たとえば、次に引用するのは、数年前に朝日新聞の「天声人語」欄に載った記事である。

「……車内で化粧する女性は珍しくない。若い層に多いような気がする。なかには、ひざの化粧バッグを開けて、一から本格的に取り組む人もいる。他人の目など、まったく気にしていない。下校時の電車で、身をくねらせて、制服の上着を脱ぎ替える女子高校生を見た同僚もいる。座った彼もしくは彼女の前に、かりに疲れた老人が立っていても、彼らの目には映らない。だから、席も譲らない。……この間まで、日本には以下のことばが存在したように思う。〈人目がうるさい。人目を忍ぶ。人目をはばかる……〉そして、人目を引いたり人目に付いたりすることは、人目がうるさいからと戒める風があった。人目ばかりを気にしなければならない社会は、むろん息苦しい。といって、人目に余る振る舞いが横行する社会も、もう少し何とかしたいと思う」（1997年６月６日）

お茶の水女子大学・牧野カツコ教授の研究グループが1997年に首都圏で実施した「公共の場でのマナーについての調査」（10代から50代までの1667名を対象）によれば、公共の場で他人がしていると不快に感じる行動として回答率が上位にあがったものとしては、「並んでいる列を無視して入り込んでくる」（73.7%）、「ガムやつばを吐く」（73.7%）、「他の乗客の前で着替える、靴下を脱ぐ」（64.2%）、「こどもが他人の迷惑になっているのに親が注意しない」（62.2%）、「バスや電車の入り口に立って、乗降客の邪魔になっているのに動こうとしない」（58.5%）などがあった。また、マナー意識には性差が大きく、一般に女性の方が男性よりもマナーに敏感であること、年代による差も大きく、全体として10代はマナー意識が低く、年代が高くなるにつれてマナー意識も高くなること、などの傾向を指摘している（牧野、1998）。

最近問題になっている携帯電話利用に伴う迷惑は、その他の公衆マナー違反行為にくらべてどのような位置づけをされているのだろうか。また、一般的な公衆マナー意識は、携帯電話利用マナーとどのような関連をもっているのだろうか。これらの点を検討するために、筆者らは、1999年１月に首都圏で実施した意識調査（三上他、1999；以下では99年調査と略記）の中で、牧野教授らの調査を参考に、公衆マナー意識に関する設問を入れ、

携帯電話利用マナー意識やマナー行動との関連性を分析した。その結果、両者の間には密接な関連があることがわかった。そこで、以下では分析の結果を紹介し、社会的規範としての携帯電話マナーについて若干の考察を加えたいと思う。

携帯電話の相対的迷惑度

電車やバスなど公共交通機関の車内では、しばしば携帯電話の利用自粛を呼びかけるアナウンスが流されるが、車内での化粧や大声をあげての会話に対する注意のアナウンスが行われることはない。実際には、どちらも公衆マナー違反であり、まわりへの迷惑度という点では、同じだと思われるが、一般の人々はこれについてどう感じているのだろうか。そこで、99年調査では、一般に電車の中での迷惑行為と考えられている項目を９つとりあげて、それぞれの行為と、車内での携帯電話利用の迷惑とを比べて、どちらがより迷惑かを３段階の相対的尺度で評価してもらった。回答結果は、表１に示すとおりである。

全体としてみると、ほとんどの項目で「同じくらい迷惑だ」という回答がもっとも多いことがわかる。回答率が50%以上の項目をみると、「乗客同士が大声で話をする」（63.7%）、「ウォークマンの音が漏れる」（51.0%）については、携帯電話・PHSと同じ程度の迷惑だと感じている人が多い。どちらも音に関する迷惑だという点が共通している。

「携帯電話の方が迷惑だ」と「携帯電話の方が迷惑でない」とを比較してみると、「ウォークマンの音漏れ」をのぞくすべての項目で、「携帯電話の方が迷惑でない」という回答が上回っていることがわかる。

これをみる限り、車内での携帯電話による迷惑の程度は、ウォークマンの音漏れと乗客同士の大声の会話の中間に位置しているように思われる。「お化粧などでまき散らす匂い」や「眠り込んで隣りの人にもたれかかる」など他の車内迷惑と比べると、携帯電話・PHSによって迷惑を受ける程度は相対的に低いという結果が示されている。

公衆マナー意識と携帯電話利用マナーとの関連性

次に、一般的な公衆マナー意識と携帯電話利用マナーとの関連性を検討してみよう。

99年調査では、車内を中心として公共の場で問題となりそうな13種類の行為について、どの程度迷惑だと感じるかをたずねた。回答にスコアを与えて因子分析にかけたところ、「人目を気にしな

表１　車内での携帯電話・PHS迷惑度と他の行為の迷惑度の相対的比較

	携帯電話の方が迷惑だ	携帯電話の方が迷惑でない	同じくらい迷惑だ	無回答
A. 乗客同士が大声で話をする	12.0	24.0	63.7	0.3
B. ウォークマンの音が漏れる	30.5	17.8	51.0	0.7
C. 酔っぱらいの臭い匂い	8.9	44.7	46.1	0.3
D. お化粧などでまき散らす匂い	20.5	35.9	43.0	0.6
E. 足を拡げたり、前に伸ばして坐る	10.2	41.9	47.3	0.6
F. 混んでいるのに、座席を二人分占領する	5.8	49.6	44.2	0.4
G. 眠り込んで隣りの人にもたれかかる	18.2	40.7	40.6	0.5
H. 高齢者・身障者に席を譲らない	9.7	45.1	44.6	0.6
I. 酔っ払いが車内でおう吐する	2.6	67.0	30.2	0.2

表２　公共の場での迷惑意識に関する因子分析の結果

因子	項目	回答（%）	因子負荷量			
			Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	共通性
はしたなさ	ホームや電車内で着替える、靴下を脱ぐ	59.3	.807	.119	.083	.672
	電車内でお化粧したり、髪をとかす	48.6	.764	.154	.036	.609
	電車内で膝にパソコンを置いて操作する	12.0	.541	.062	.313	.395
	電車内でヌード写真の載った新聞・雑誌を拡げる	34.4	.504	.236	.287	.392
	駅や電車の中でキスしたり、抱き合ったりする	43.8	.426	.159	.236	.262
	マンガを読みながら車を運転する	75.0	.375	.295	.158	.253
被害	満員の電車内で新聞を読む	64.5	.173	.735	.049	.570
	電車内でウォークマンから音が漏れている	51.8	.028	.635	.259	.472
	電車内できつい香水のにおいをさせる	72.1	.371	.633	－.102	.550
	電車内で大きな声でおしゃべりに熱中する	72.9	.178	.485	.316	.366
不作法	街頭で知人にあっても挨拶をしない	29.4	.236	.069	.674	.515
	街頭で、地べたに座り込んで話をする	42.9	.297	.122	.650	.526
	空き缶、煙草のすいがらを路上に捨てる	86.2	.065	.312	.617	.478
	固有値		2.449	1.907	1.704	6.06
	寄与率（%）		18.835	14.667	13.109	46.6

いはしたなさ」「周囲への被害、迷惑」「礼儀の欠如、不作法」と呼ぶことのできる３つの因子が抽出された（表２）。第１因子は、以前は誰にも見られない場所で行うものだと考えられていた行為を公衆の面前で人目はばからずにすることに対する不快感をあらわす因子、第２因子は公共の場所で騒音や異臭などで周囲に被害、迷惑を与えることによる不快感をあらわす因子、第３因子は礼儀作法を失した行為のもたらす不快感をあらわす因子と考えられる。

３つの因子に含まれる項目をそれぞれ合成してスケール化した変数をもとに、クラスター分析にかけたところ、どの項目に対しても迷惑意識を強くもつ「厳格型」、満員電車で新聞を広げるなど直接被害を与える行為にはうるさいが、それ以外の行為には比較的許容的な「被害回避型」、どのような行為にも比較的許容的であるような「寛容型」という３つのタイプのグループに回答者が分かれることがわかった。厳格型は男性よりも女性に多く、寛容型は女性よりも男性の方に多い。また、年齢的には年輩の人ほど「厳格型」が多く、逆に若い人ほど「寛容型」が多いという傾向がはっきりとみられる。

携帯電話利用マナー意識との関連をみると、厳格型の人は周囲の人の携帯電話で迷惑を受けたと感じる程度がもっとも高く、寛容型の人は迷惑受け度がもっとも低いという関連性がみられる。また、厳格型の人は携帯電話を使う人のマナーに大きな問題があると感じる割合が高く、自らの携帯電話の利用マナーを守る率が他のタイプよりも高くなっている。このように、一般的な公衆マナー意識の高い人ほど携帯電話利用マナーについても厳格になるという密接な関連性がみられる。

おわりに

以上の調査データからも明らかなように、携帯電話利用マナーをめぐる意識や行動の背後には、一般的な公衆マナー意識があり、それが携帯電話マナーに大きな影響を及ぼしていると考えられる。公衆マナーに関する社会的規範は時代とともに次

第に変化しているが、性別、年代などの属性によっても大きく異なっており、それが携帯マナーをめぐる社会的軋轢をも引き起こす原因ともなっている。携帯電話が今後さらに普及した段階で、どのような利用マナーが社会的規範として定着し、受け入れられるかを予測し、適切な対策を考えるためには、こうした広い意味での公衆マナーのあり方の中で検討を進めることが必要だと思われる。

参考文献

牧野カツコ他、1998、『地域社会におけるマナー意識とマナー行動の研究』、財団法人・地域社会研究所

三上俊治・吉井博明・中村功、1999、『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』、マルチメディア振興センター