

都市鉄道の混雑に関する利用者意識調査 鉄道利用者アンケート(まとめ)

1. 調査概要

1. アンケート概要

趣旨	社会情勢を踏まえた鉄道利用者の利用実態と鉄道利用者の都市鉄道の混雑に関する問題意識の把握
調査時期	2023年12月5日～12月8日
対象者	首都圏及び近畿圏の居住者で、月に1回以上鉄道を利用している人
対象地域	首都圏、近畿圏
調査方法	Webアンケート
サンプル数	合計3,200サンプル(各都市圏1,200サンプル)
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道利用状況、行動変容、鉄道利用時に重視する点、今後(今から3年後)の鉄道利用見込み、混雑状況に対する意識 ・ 鉄道混雑情報の入手情報 ・ 混雑緩和対策により得られるメリット 等



アンケート結果をもとに6項目を分析

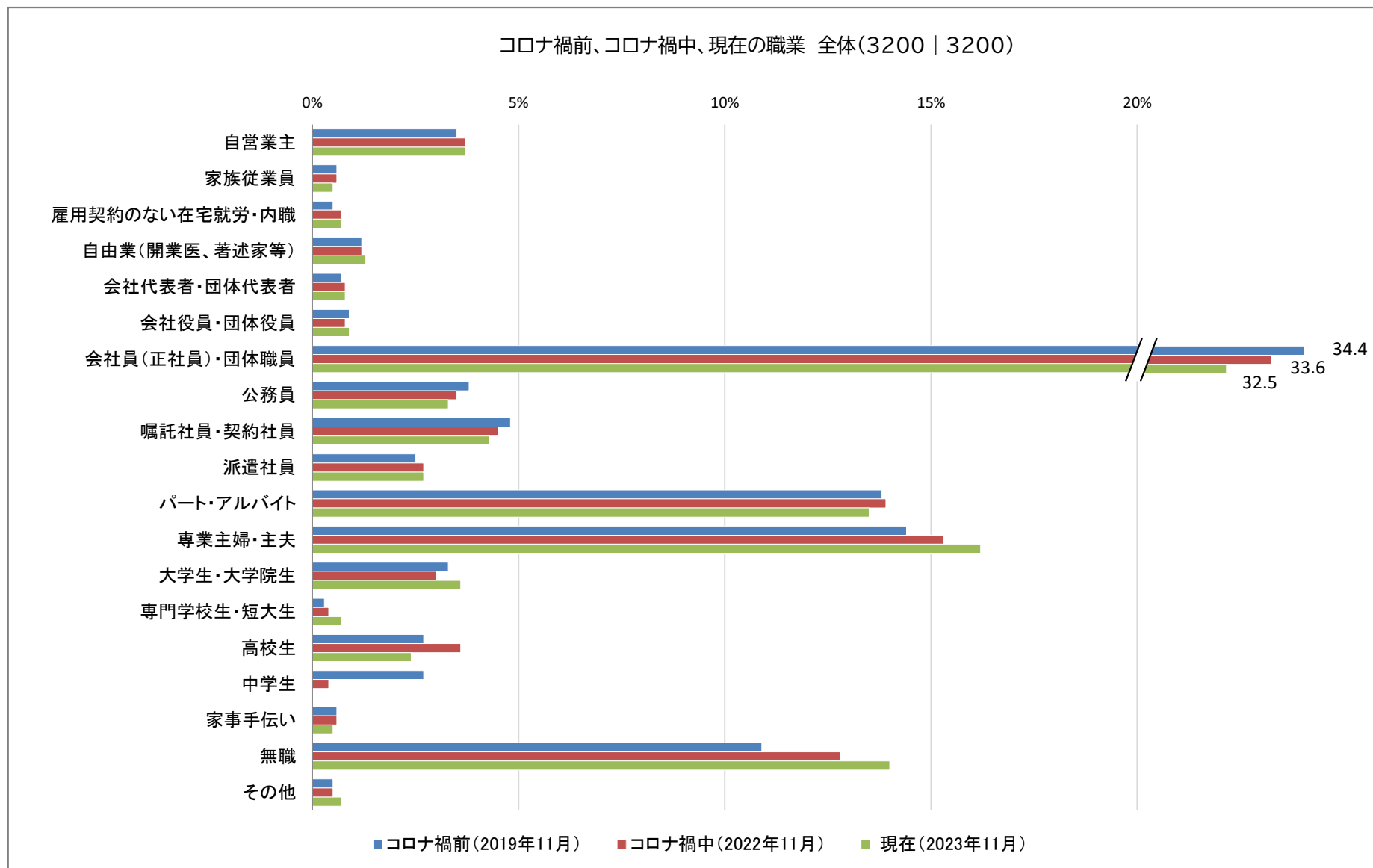
- ・ 目的別の利用減の要因
- ・ 鉄道利用において重視する項目
- ・ 混雑に対する不快感の変化
- ・ 混雑を避ける行動の変化
- ・ 今後の利用意向
- ・ 混雑緩和対策により得られる自身と社会のメリット

2. 調査結果

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(1) コロナ禍前、コロナ禍中、現在の職業(Q1-1)

・いずれに時期においても「会社員(正社員)・団体職員」が最も多い。



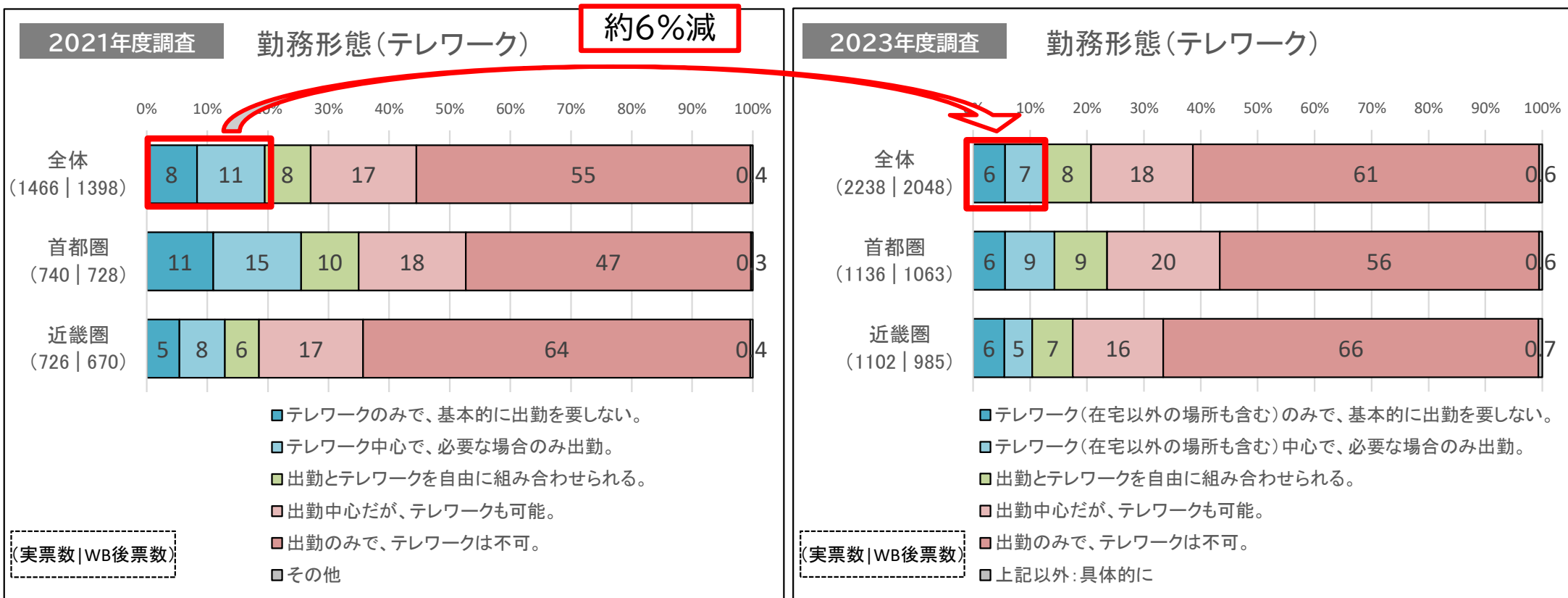
2. 調査結果 (ウエイトバック集計値)

圏域別

(2) 在宅勤務、テレワークの状況(Q1-4(1))

・2021年度調査では「テレワークのみ」+「テレワークが中心で必要な場合のみ出勤」が19%であったのに対し、2023年度調査では13%と6%減となっている。

→コロナ禍後もテレワークを実施する人は一定数残っており、通勤定期利用者がコロナ禍前の水準に戻っていないことを裏付けている。

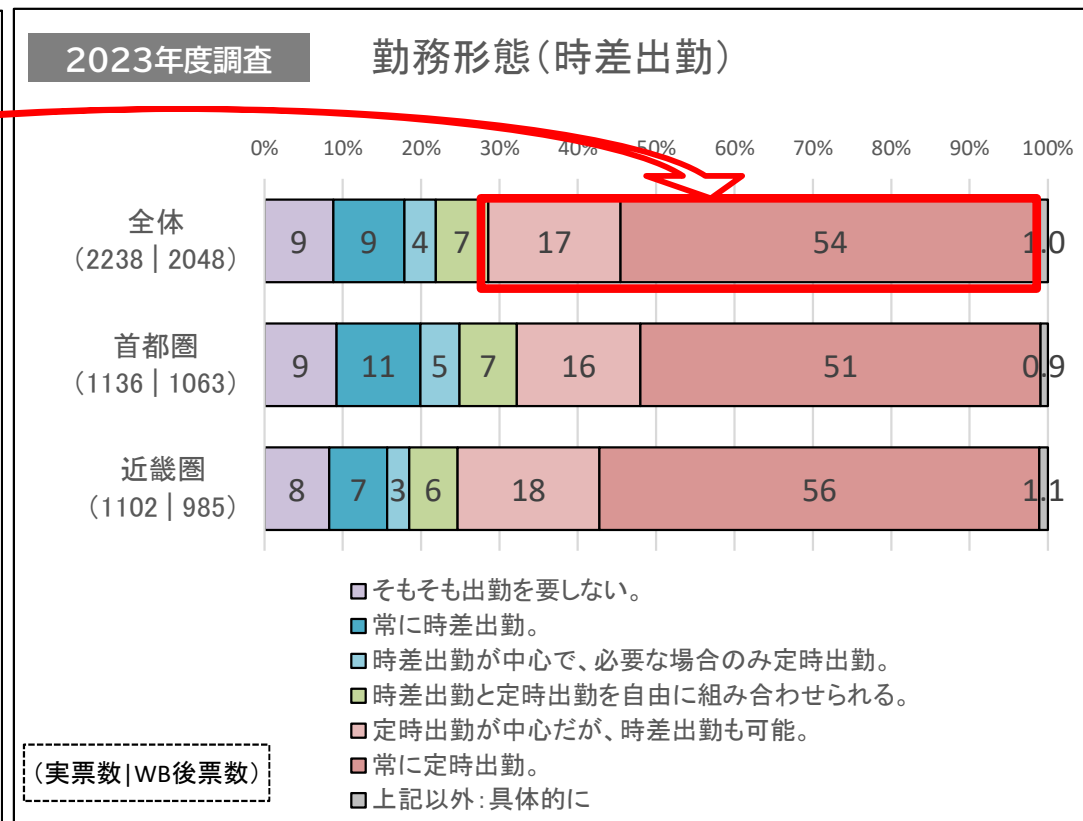
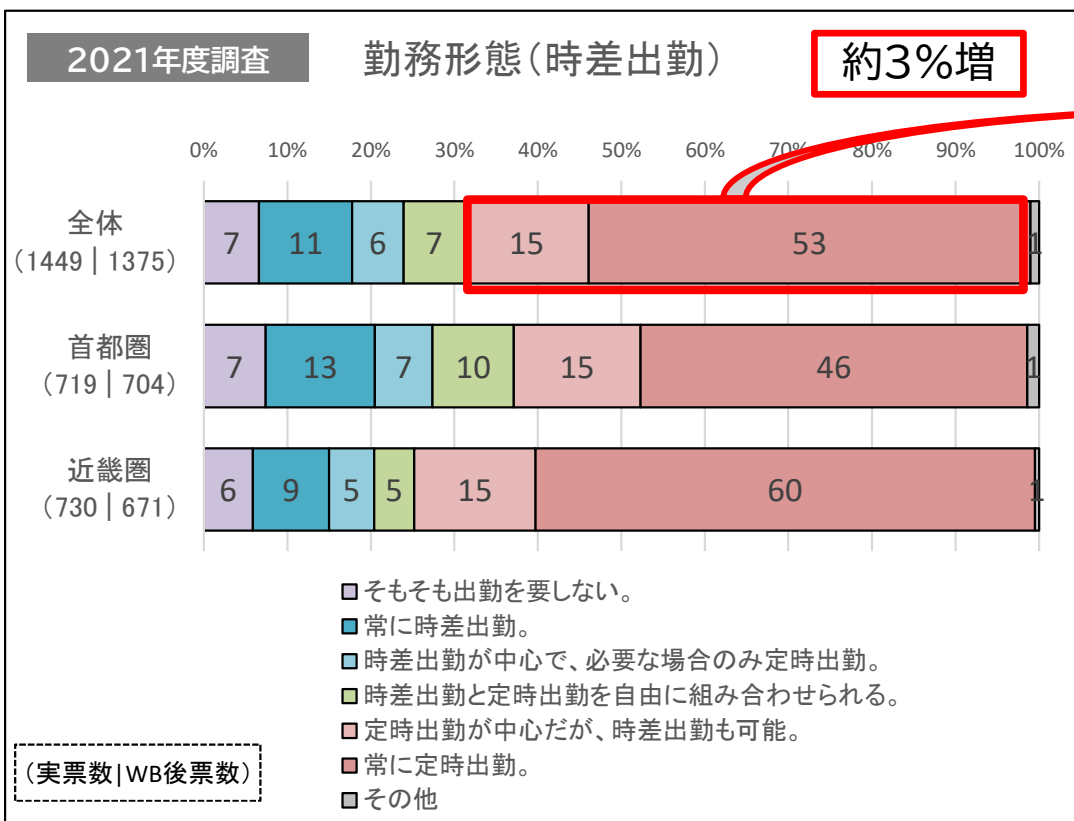


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(3) 時差出勤の状況(Q1-4(2))

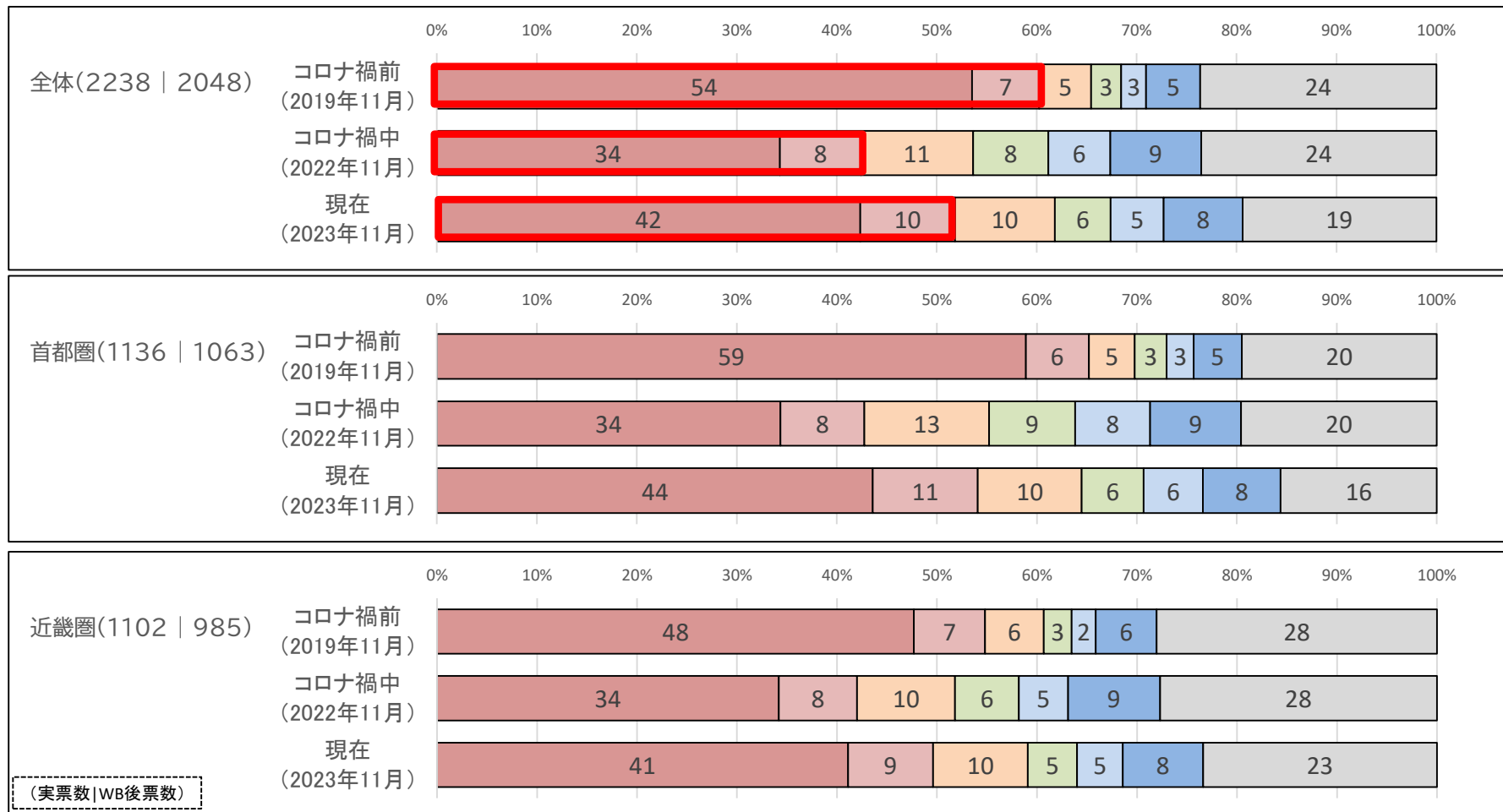
- ・「常に定時出勤」、もしくは「定時出勤が中心」が71%で3%増加している。
- 今後も時差出勤を行う割合は少なく、ピーク時間帯は大幅に変動していない。



圏域別

(4) 通勤の鉄道利用状況(Q2-1)

・全体、圏域別とも、特に利用頻度が高い層は、コロナ禍前の水準には戻っていない。



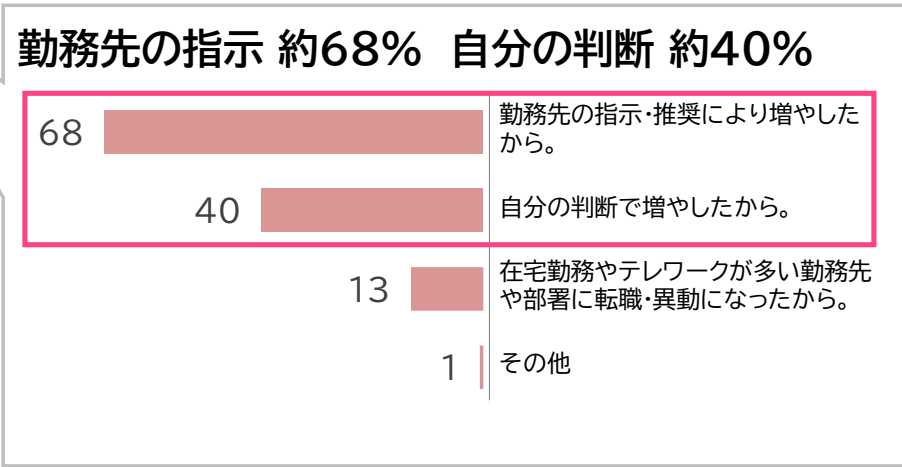
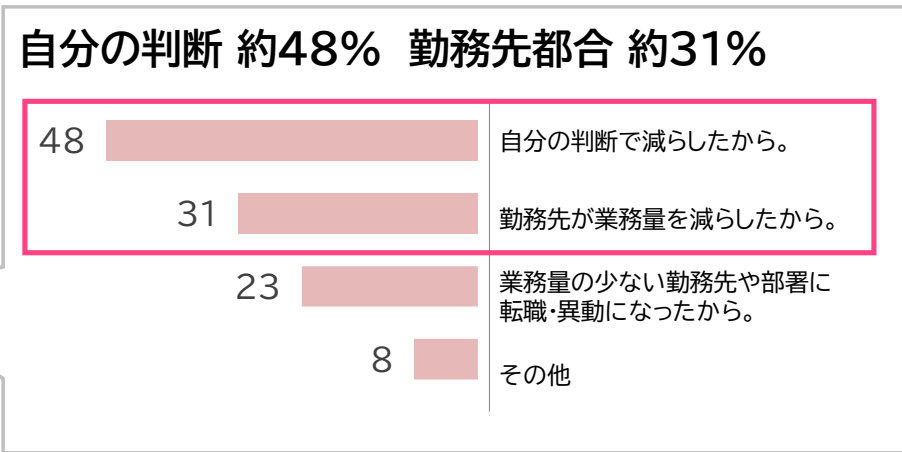
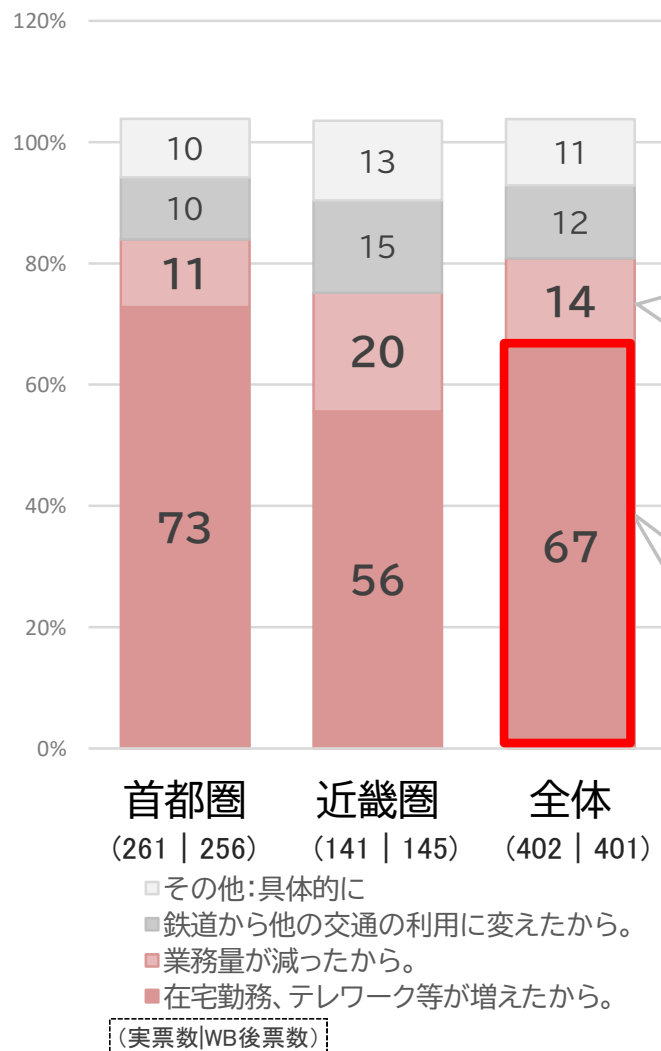
- 5日/週以上、利用していた/している。
- 4日/週程度、利用していた/している。
- 3日/週程度、利用していた/している。
- 2日/週程度、利用していた/している。
- 1日/週程度、利用していた/している。
- 1日/週より少ないが、たまに利用していた/している。
- 全く利用していなかった/していない。

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(5) 通勤利用減理由の内訳(Q2-3, Q2-3-1, Q2-3-2)

・通勤の鉄道利用が減少した主な理由は「在宅勤務、テレワーク等が増えたから」であり、その多くが勤務先の指示等の他者の要因によるところが大きい。

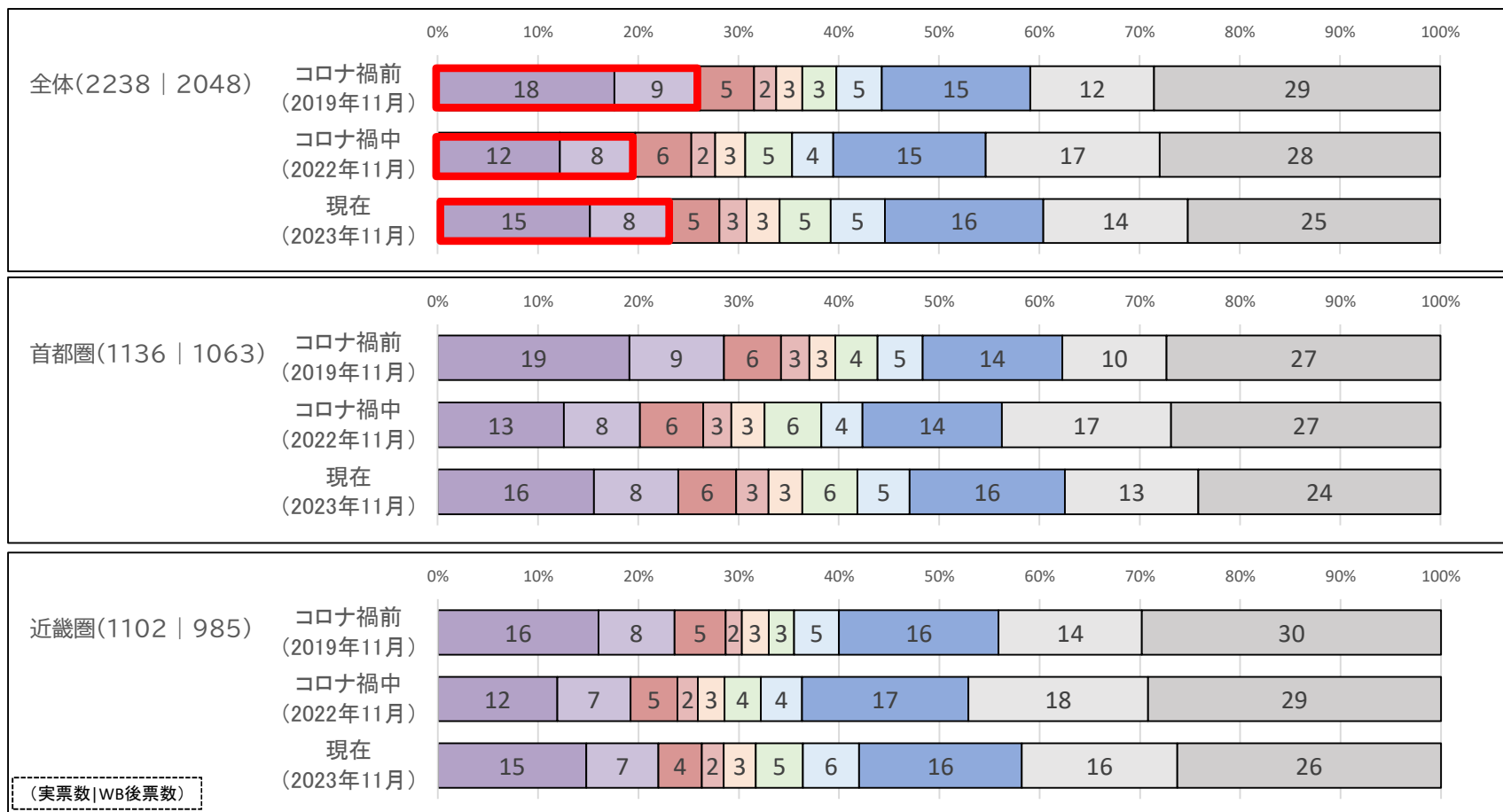


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(6) 業務移動の鉄道利用状況(Q3-1)

・通勤と同様、利用頻度が高い層はコロナ禍前の水準に戻っていない。



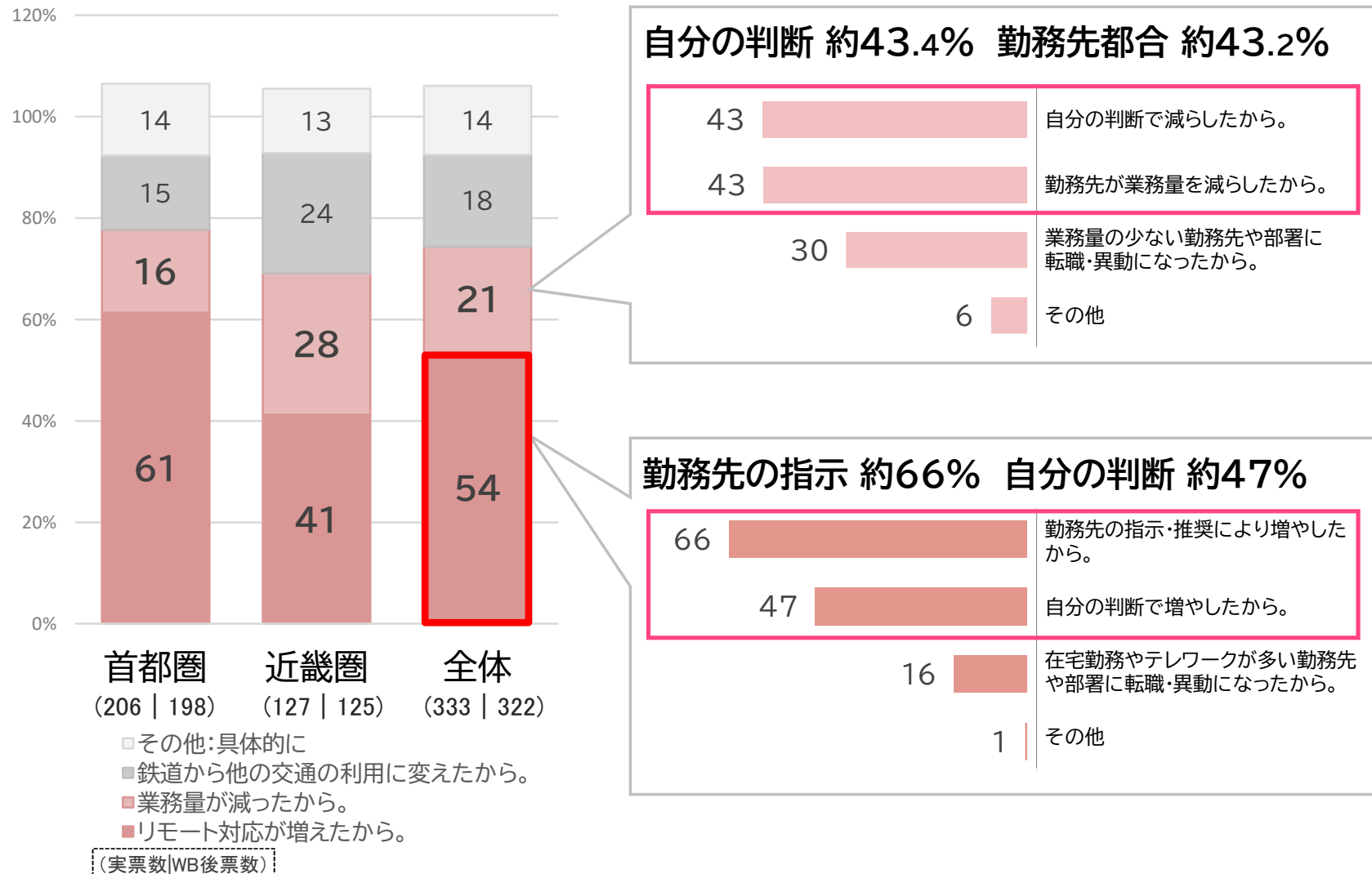
- 20回/週(4回/日)以上、利用していた/している。
- 5回/週(1回/日)程度、利用していた/している。
- 3回/週程度、利用していた/している。
- 1回/週程度、利用していた/している。
- 全く利用していなかった/していない。
- 10回/週(2回/日)程度、利用していた/している。
- 4回/週程度、利用していた/している。
- 2回/週程度、利用していた/している。
- 1回/週より少ないが、たまに利用していた/している。
- 鉄道以外も含め業務移動は全くしていなかった/していない。

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(7) 業務利用減理由の内訳(Q3-2, Q3-2-1, Q3-2-2)

・業務利用の鉄道利用が減少した主な理由は「リモート対応が増えたから」であり、その多くが業務先の指示等の他者の要因によるところが大きい。

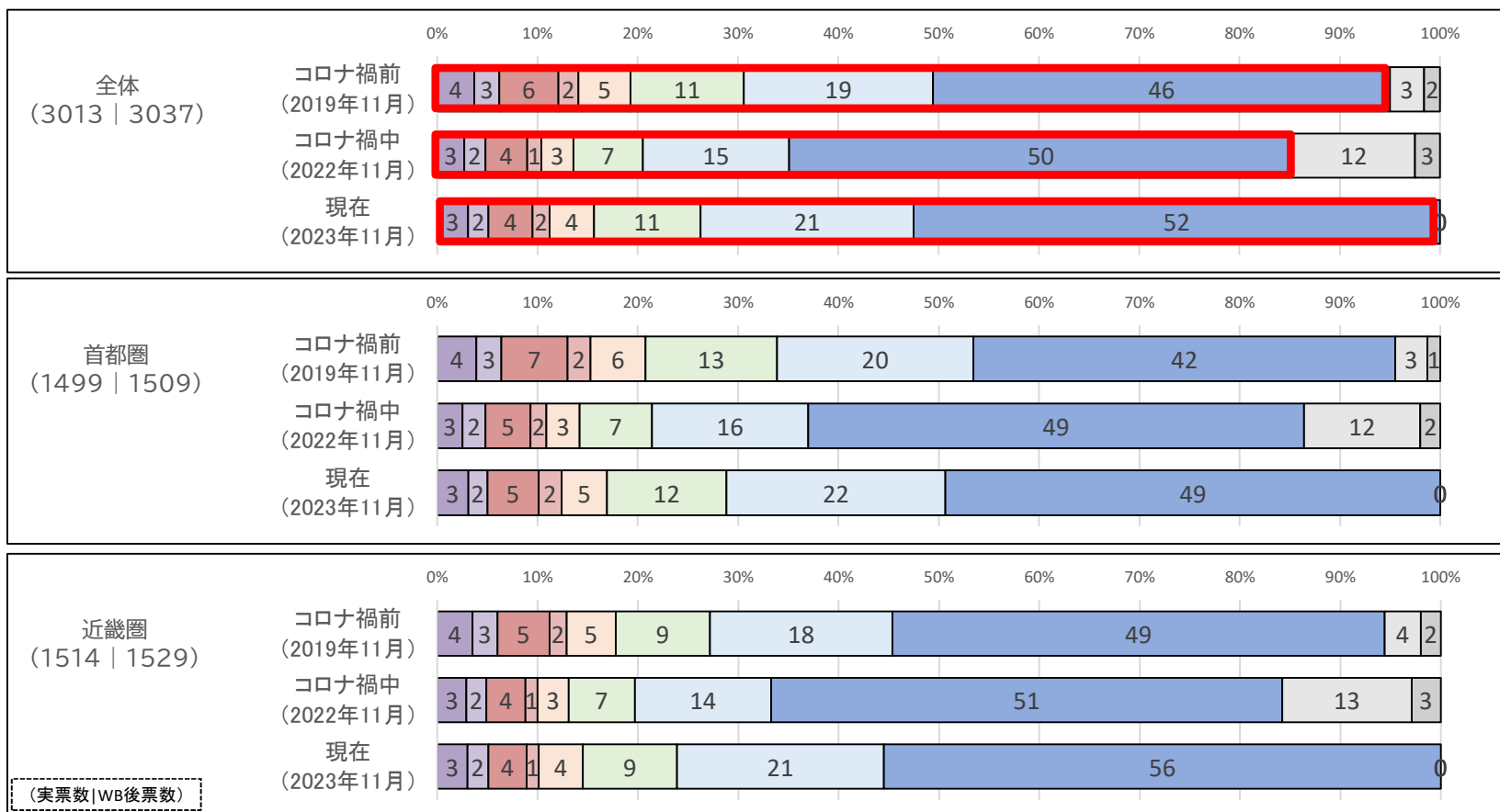


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(8) 私事の鉄道利用状況(Q5-2)

・コロナ禍前と比較すると、鉄道利用・移動していない割合が減り、「1日／週より少ないが、たまに利用していた／している」以上の割合が増加している。



- 7日／週程度、利用していた/している。
- 6日／週程度、利用していた/している。
- 5日／週程度、利用していた/している。
- 4日／週程度、利用していた/している。
- 3日／週程度、利用していた/している。
- 2日／週程度、利用していた/している。
- 1日／週程度、利用していた/している。
- 全く利用していなかった/していない。

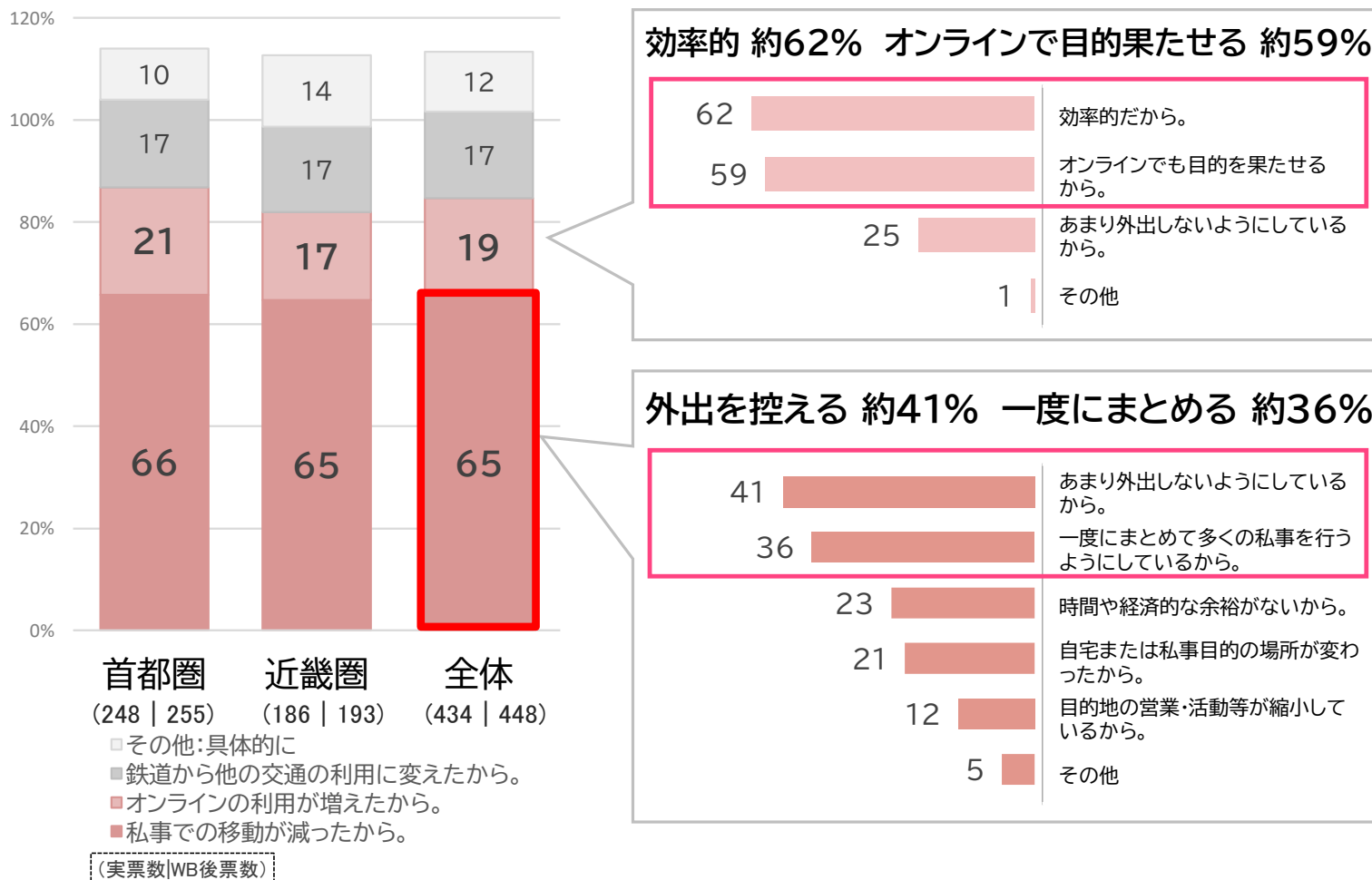
- 6日／週程度、利用していた/している。
- 4日／週程度、利用していた/している。
- 2日／週程度、利用していた/している。
- 1日／週より少ないが、たまに利用していた/している。
- 鉄道以外も含め私事目的での移動は全くしていなかった/していない。

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(9) 私事利用減理由の内訳(Q5-3, Q5-3-1, Q5-3-2)

・私事目的における鉄道利用減少については、私事での移動の減少が主な理由であり、その要因は、あまり外出しないようにしている、まとめて多くの私事を行うようにしているといった自己都合による要因によるところが大きい。また、効率的、オンラインでも目的を果たせるからといった理由でオンライン利用が増えていることも要因の一つである。



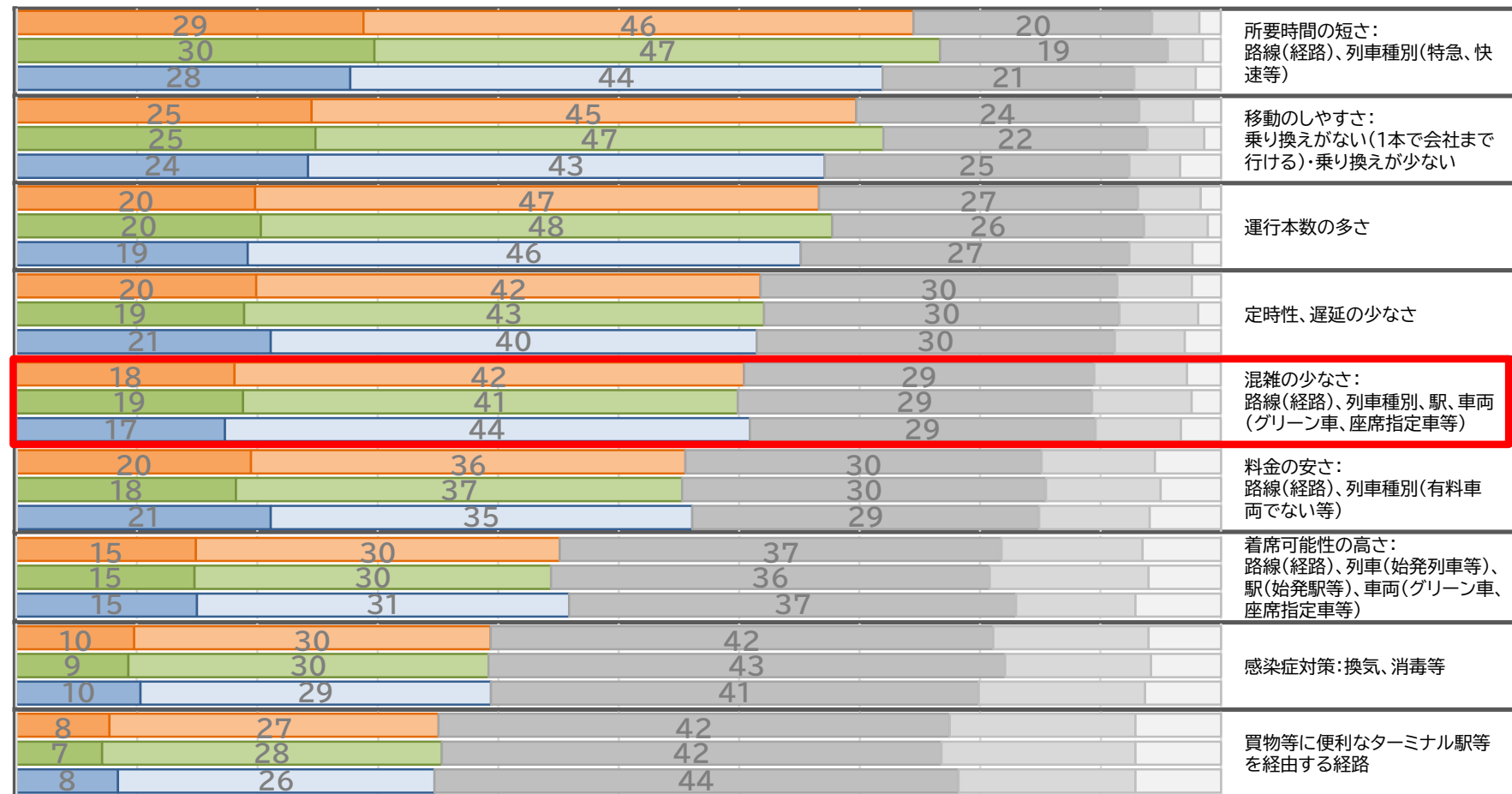
圏域別

(10)通勤で鉄道を利用するにあたり重視する項目(Q2-13)

・通勤目的について、全体平均では「所要時間の短さ」が最も重視されており、「移動のしやすさ」「運行本数の多さ」「定時性、遅延の少なさ」、「混雑の少なさ」と続く。圏域別についても、重視の度合いは異なるが、重視する順番は首都圏と近畿圏で同様の傾向を示している。

【通勤利用 鉄道利用において重視する項目(圏域別)・2023年度調査】

全体 首都圏 近畿圏



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■とても重視している ■重視している ■どちらでもない ■あまり重視していない ■全く重視していない

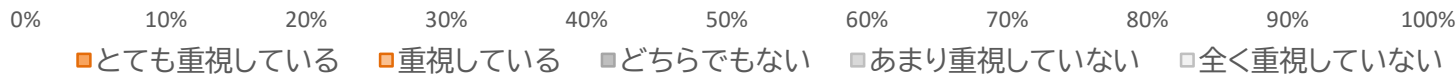
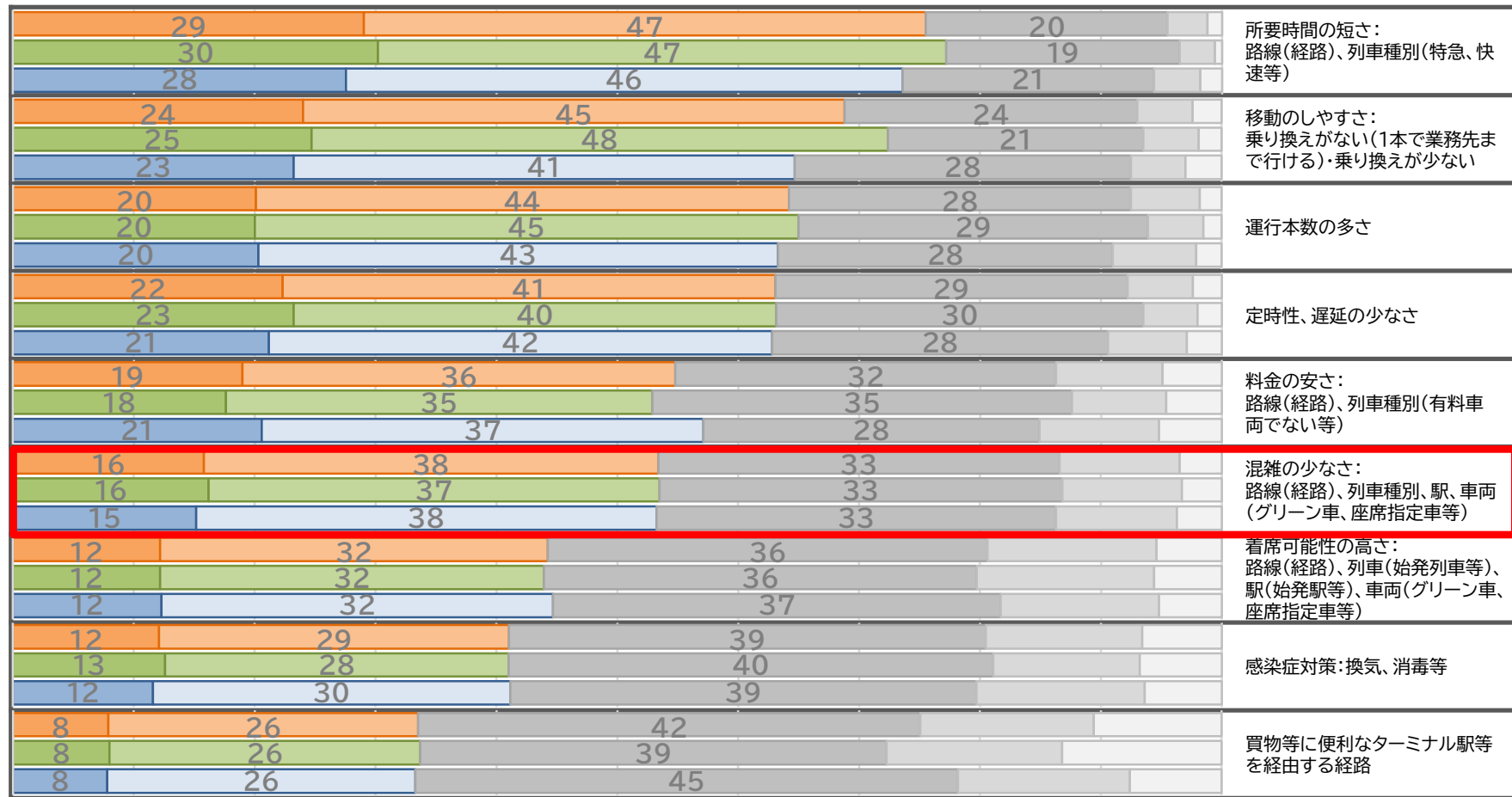
1. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(10) 業務で鉄道を利用するにあたり重視する項目(Q3-8)

・業務目的について、全体平均では「所要時間の短さ」が最も重視されており、「移動のしやすさ」「運行本数の多さ」と続く。圏域別についても重視する順番は同様であるが、首都圏においては「移動のしやすさ」を重視する割合が、全体平均と比較して4ポイント程度上回る。「混雑の少なさ」は6番目に重視されており、首都圏、近畿圏を比較して同様の傾向となっている。

【業務利用 鉄道利用において重視する項目(圏域別)・2023年度調査】



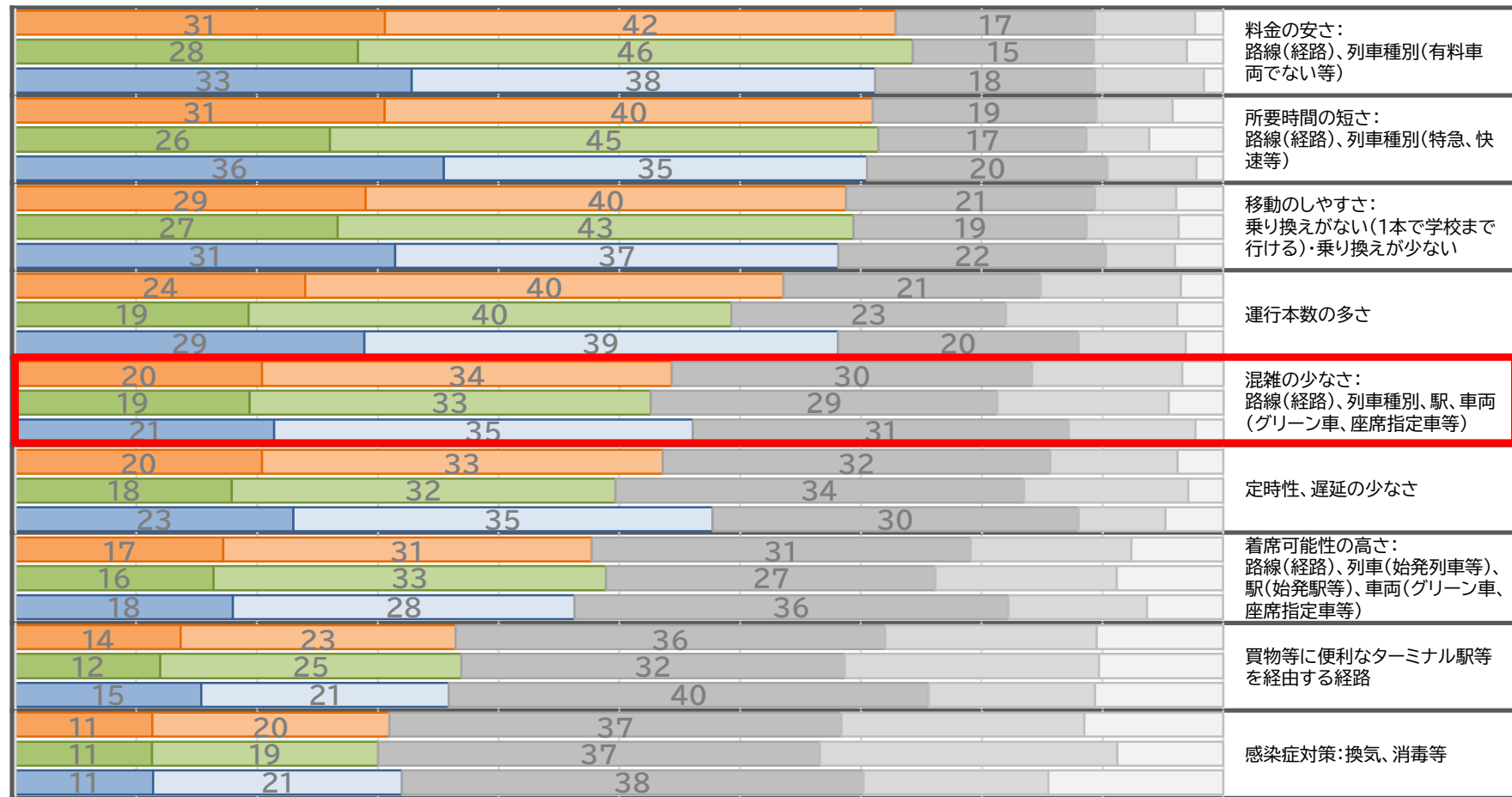
1. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(10)通学で鉄道を利用するにあたり重視する項目(Q4-6)

・通学目的について、全体平均では「料金の安さ」が最も重視されており、「所要時間の短さ」「移動のしやすさ」「運行本数の多さ」「混雑の少なさ」と続く。「混雑の少なさ」は5番目に重視されている。また、特に近畿圏では「運行本数の多さ」を重視する割合が全国平均と比較して4ポイント程度上回る。

【通学利用 鉄道利用において重視する項目(圏域別)・2023年度調査】



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ とても重視している
 ■ 重視している
 ■ どちらでもない
 ■ あまり重視していない
 ■ 全く重視していない

1. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

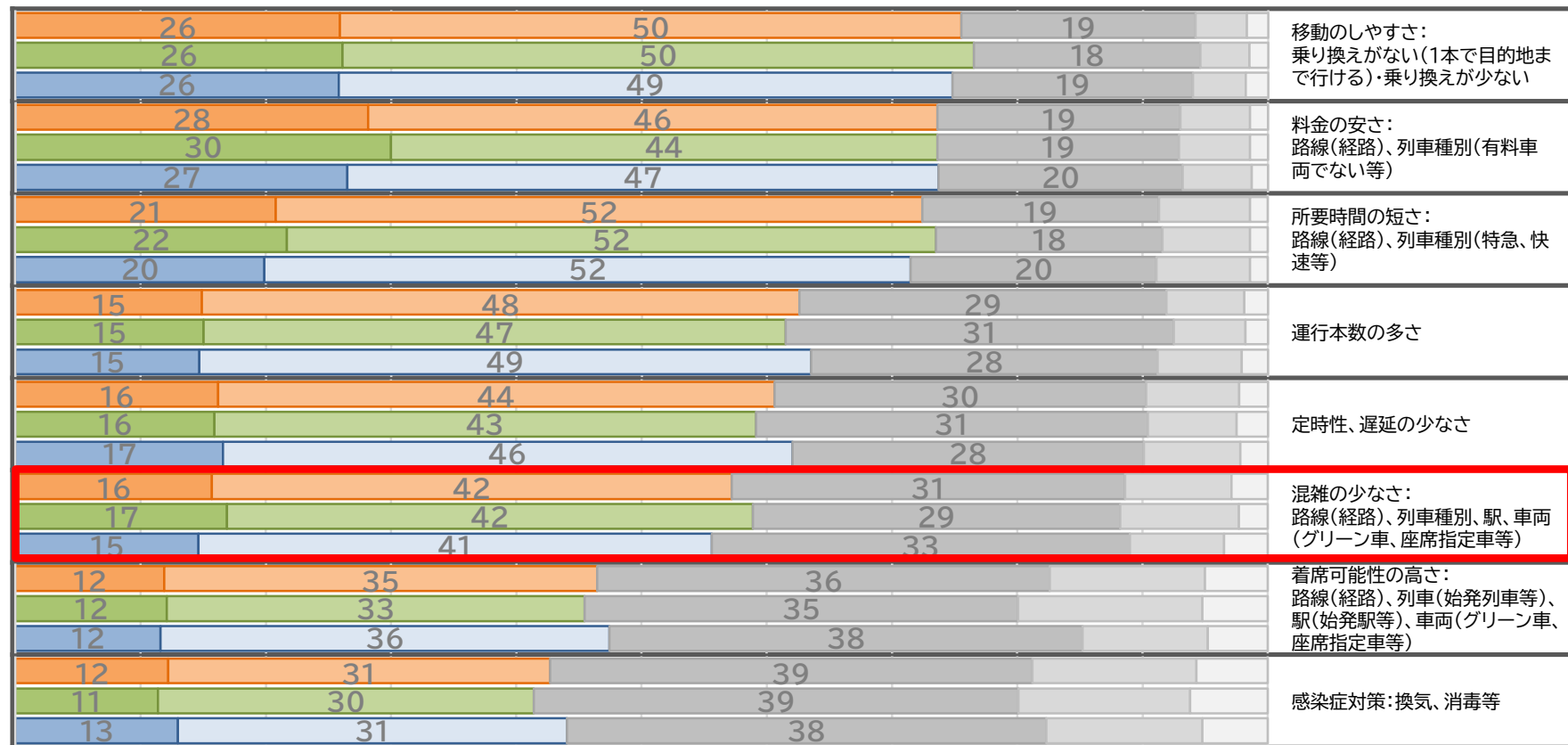
圏域別

(10) 私事で鉄道を利用するにあたり重視する項目(Q5-9)

・私事目的について、全体平均では「移動のしやすさ」が最も重視されており、「料金の安さ」「所要時間の短さ」と続くが、いずれも重視の度合いは同程度である。「混雑の少なさ」は6番目に重視されている。圏域別についても、首都圏と近畿圏で同様の傾向を示している。

【私事利用 鉄道利用において重視する項目(圏域別)・2023年度調査】

■ 全体
 ■ 首都圏
 ■ 近畿圏



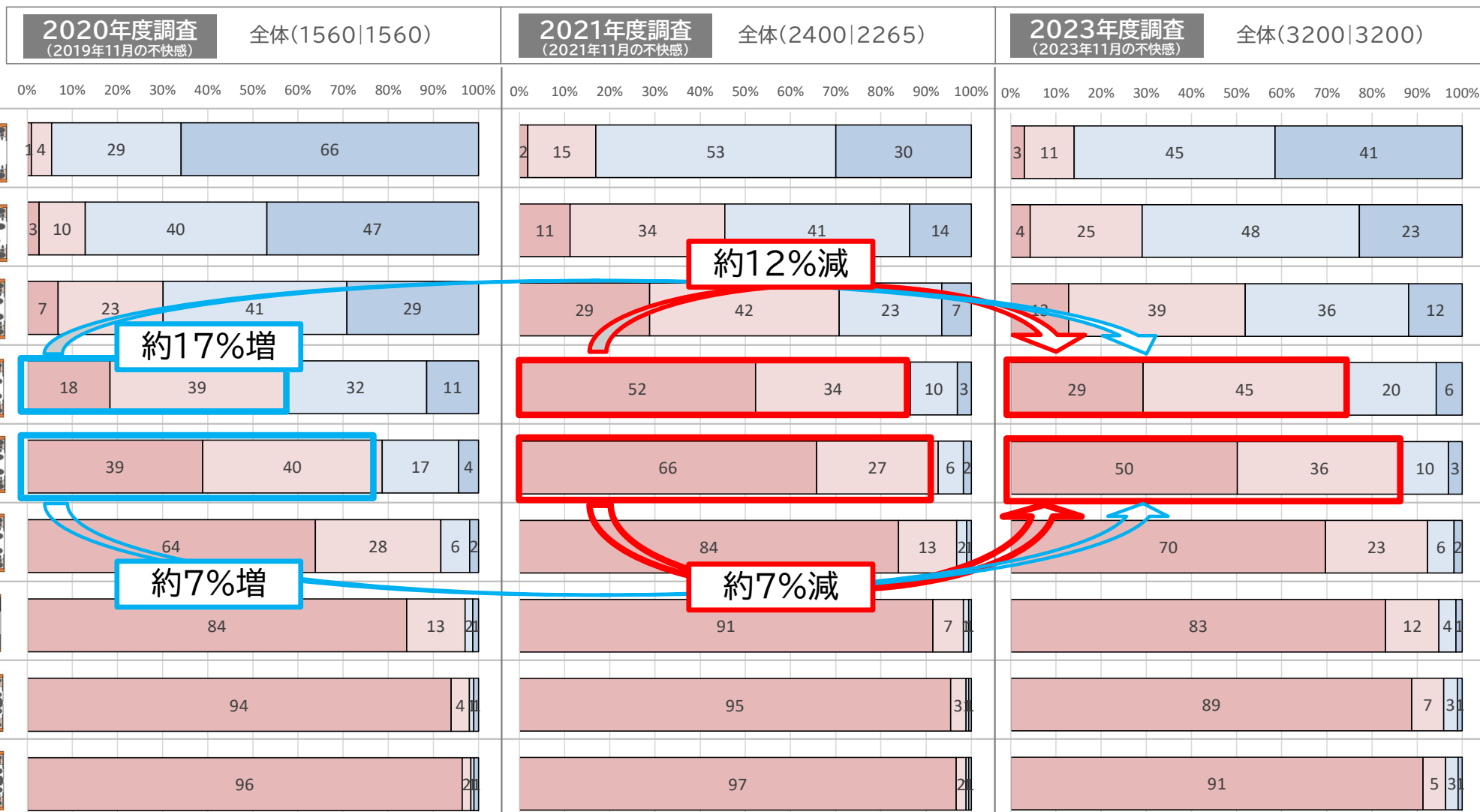
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ とても重視している
 ■ 重視している
 ■ どちらでもない
 ■ あまり重視していない
 ■ 全く重視していない

2. 調査結果 (ウエイトバック集計値)

(11) 混雑への不快感(Q6-1)

・同程度の混雑への不快感は、コロナ禍中に高まり、コロナ禍後に低下したが、コロナ前よりも高い水準。
 →「空間が埋まり、肩が触れあわない程度」以上に混雑している状況に対する不快感はコロナ禍前後で同程度。



約17%増

約12%減

約7%増

約7%減

(実票数|WB後票数)

非常に不快である
 やや不快である
 あまり不快ではない
 まったく不快ではない

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(11) 混雑への不快感(Q6-1)

・補足(混雑状況の説明)

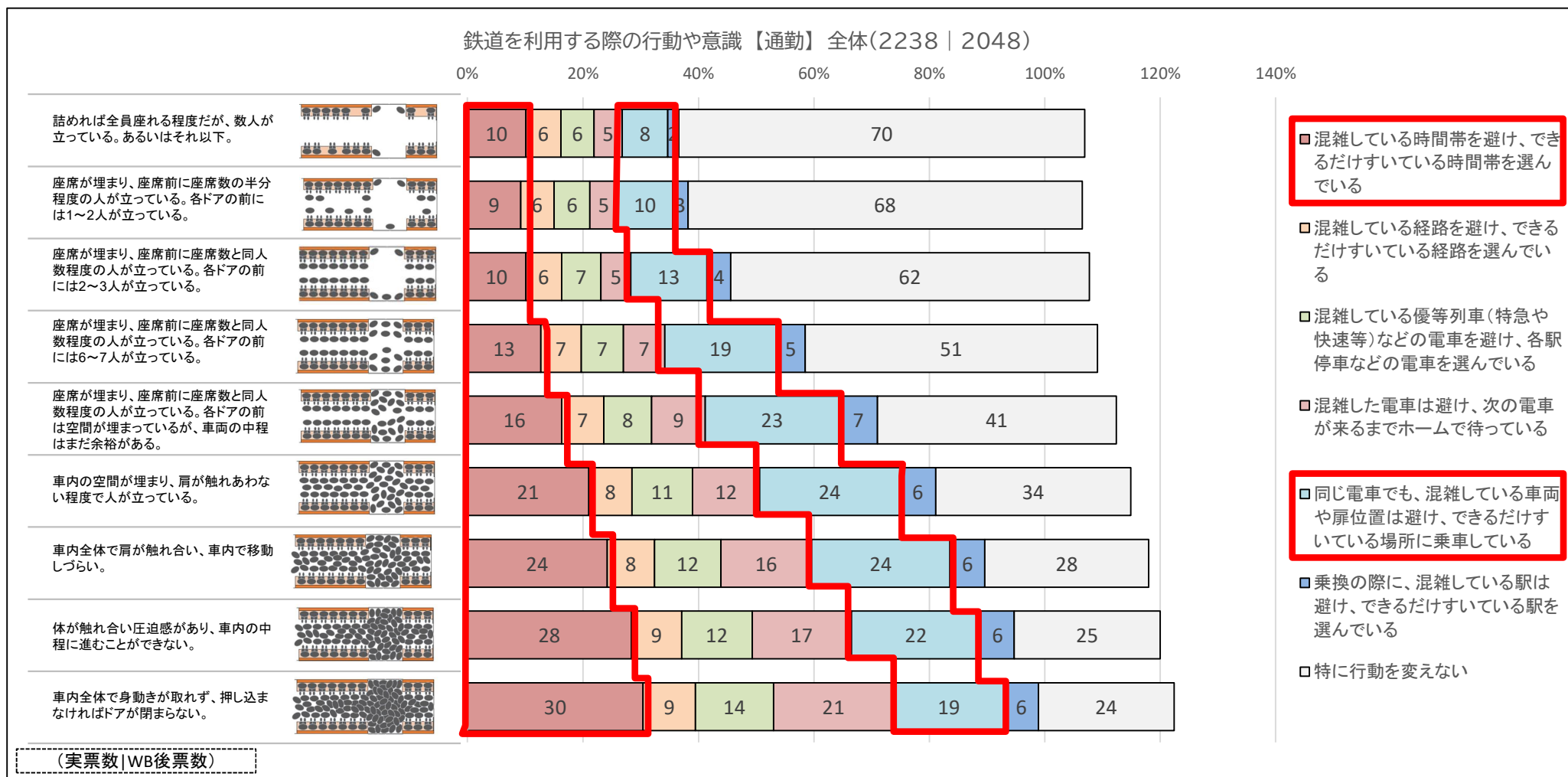
アンケート調査票での設問文	イメージ図	
詰めれば全員座れる程度だが、数人が立っている。 あるいはそれ以下。		40%
座席が埋まり、座席前に座席数の半分程度の人が立っている。 各ドアの前には1~2人が立っている。		60%
座席が埋まり、座席前に座席数と同人数程度の人が立っている。 各ドアの前には2~3人が立っている。		80%
座席が埋まり、座席前に座席数と同人数程度の人が立っている。 各ドアの前には6~7人が立っている。		100%
座席が埋まり、座席前に座席数と同人数程度の人が立っている。 各ドアの前は空間が埋まっているが、車両の中程はまだ余裕がある。		120%
車内の空間が埋まり、肩が触れあわない程度で人が立っている。		150%
車内全体で肩が触れ合い、車内で移動しづらい。		180%
体が触れ合い圧迫感があり、車内の中程に進むことができない。		200%
車内全体で身動きが取れず、押し込まなければドアが閉まらない。		250%

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(12) 鉄道を利用する際の行動や意識【通勤】(Q6-2)

・混雑回避の行動は、「すいている場所(乗車位置)」が多く、混雑率が高くなるにつれて「すいている時間帯」を選択する割合が増える傾向を示している。

→利用時間帯を変更しにくい通勤では、乗車位置の変更で混雑を回避する傾向が見て取れる。

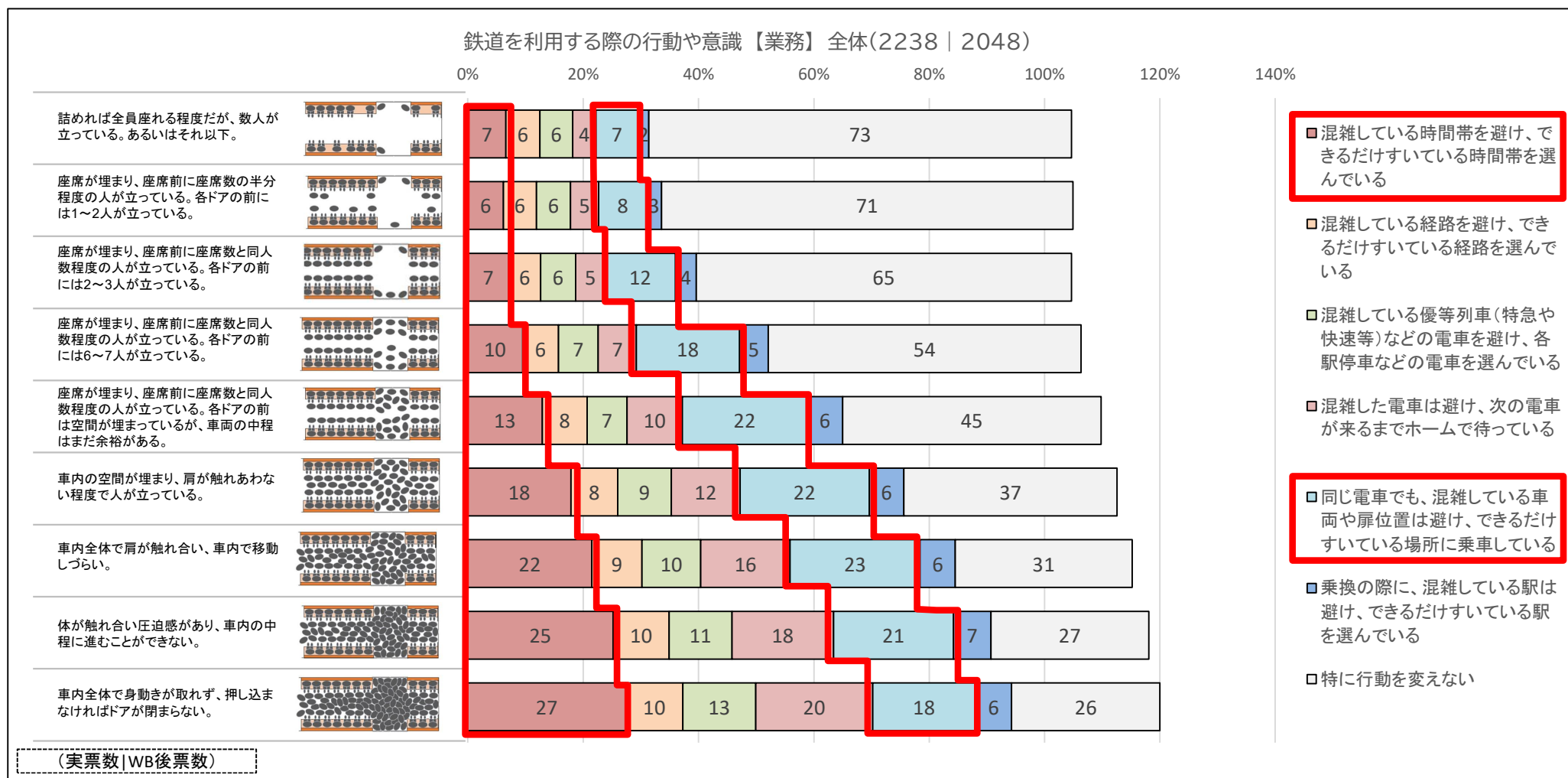


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(12) 鉄道を利用する際の行動や意識【業務】 (Q6-2)

・混雑回避の行動は、通勤と同様、「すいている場所(乗車位置)」が多く、混雑率が高くなるにつれて「すいている時間帯」を選択する割合が増える傾向を示している。

→利用時間帯を変更しにくい業務移動も通勤と同様、乗車位置の変更で混雑を回避する傾向が見て取れる。

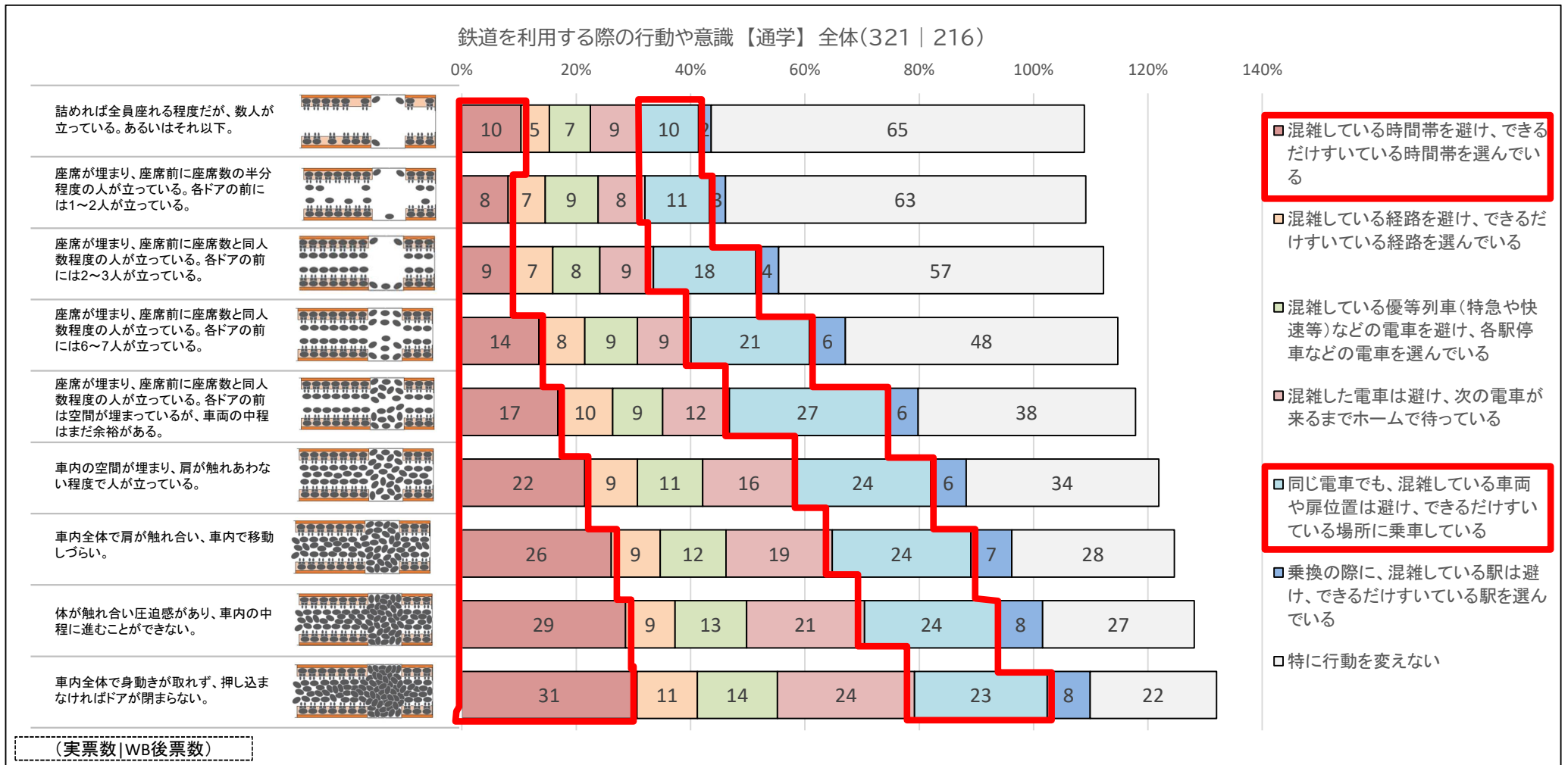


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(12) 鉄道を利用する際の行動や意識【通学】 (Q6-2)

・混雑回避の行動は、通勤と同様、「すいている場所(乗車位置)」が多く、混雑率が高くなるにつれて「すいている時間帯」を選択する割合が増える傾向を示している。

→利用時間帯を変更しにくい通学移動も通勤と同様、乗車位置の変更で混雑を回避する傾向が見て取れる。

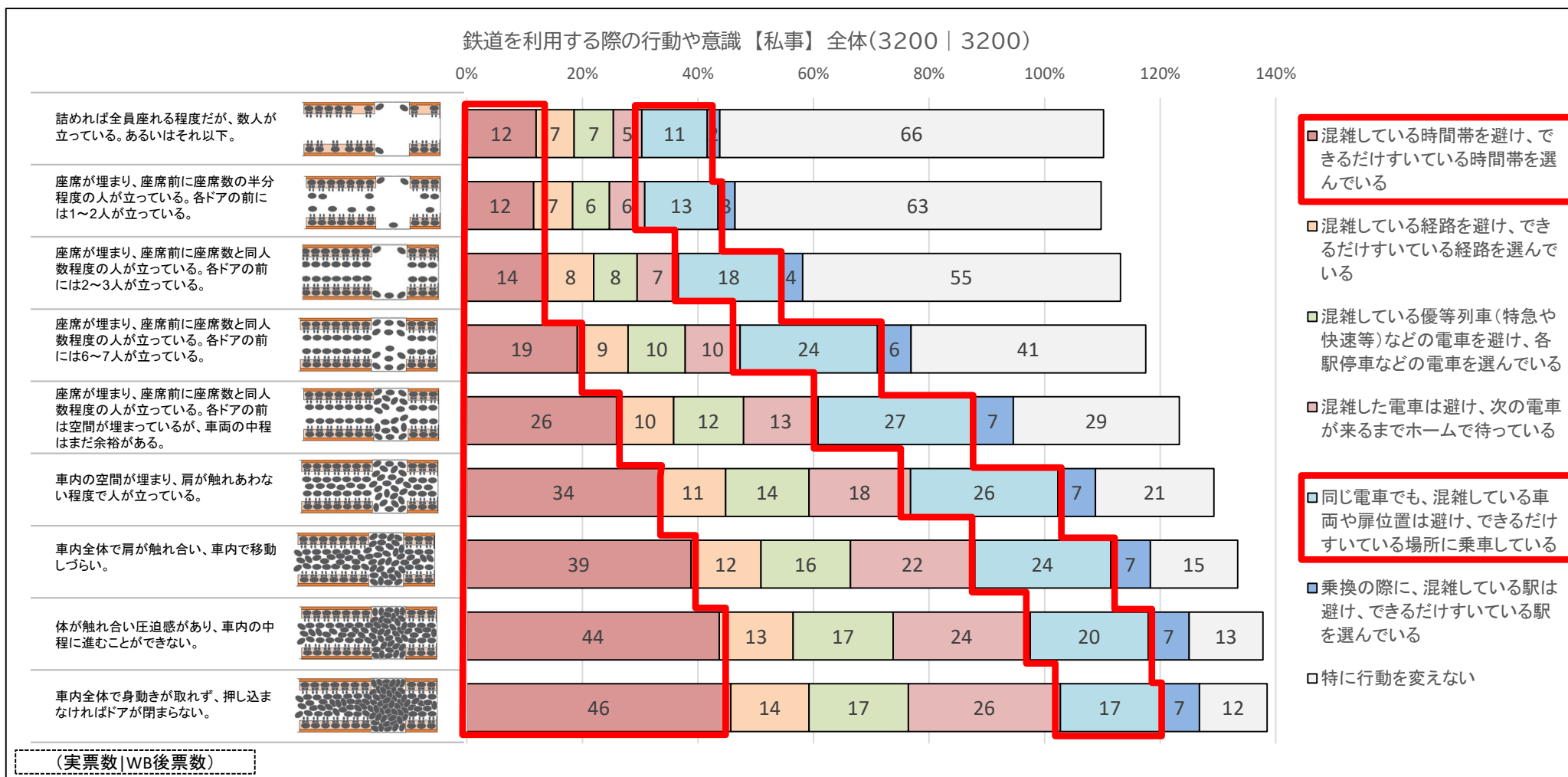


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(12) 鉄道を利用する際の行動や意識【私事】 (Q6-2)

・混雑回避の行動は、「すいている時間帯」が多い。そのほか「すいている電車を選ぶ」「次の電車が来るまで待つ」「空いている場所(乗車位置)」等により混雑を回避しており、他の移動目的と比較すると行動を変えない割合は少ない。

→比較的時間帯を選択できる私事では、他の移動目的と比べ、すいている時間帯を選ぶ傾向が見て取れる。

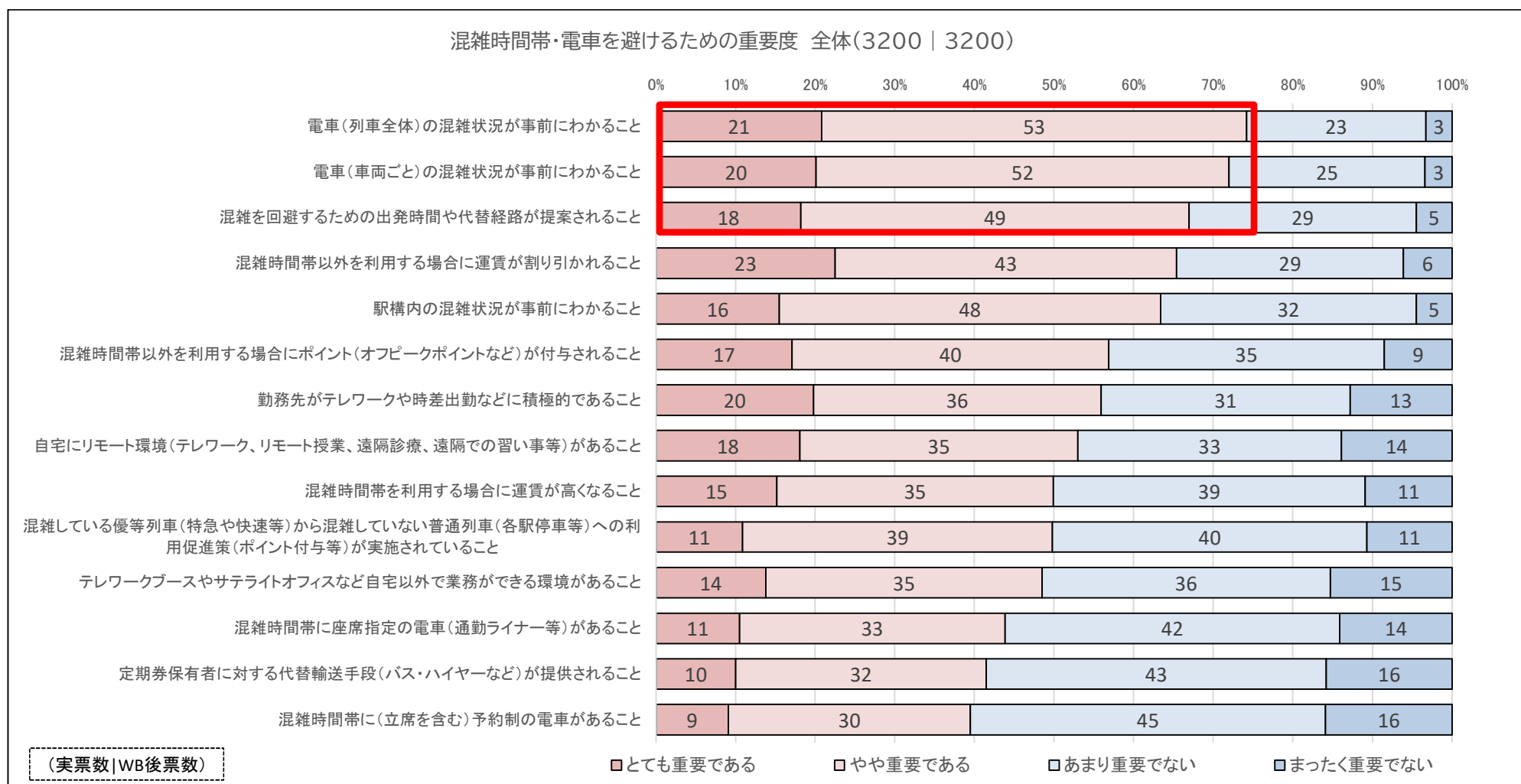


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(13) 混雑時間帯・電車を避けるための重要度(Q6-3)

・混雑情報の提供(列車、車両、駅)や混雑回避に関する情報提供を重要視する割合が50%以上と高い割合である一方で、混雑回避のために予約制の電車や座席指定の電車等を求める割合は低い。

→混雑回避のために、混雑状況に関する情報を事前把握することを重視していることが見て取れる。

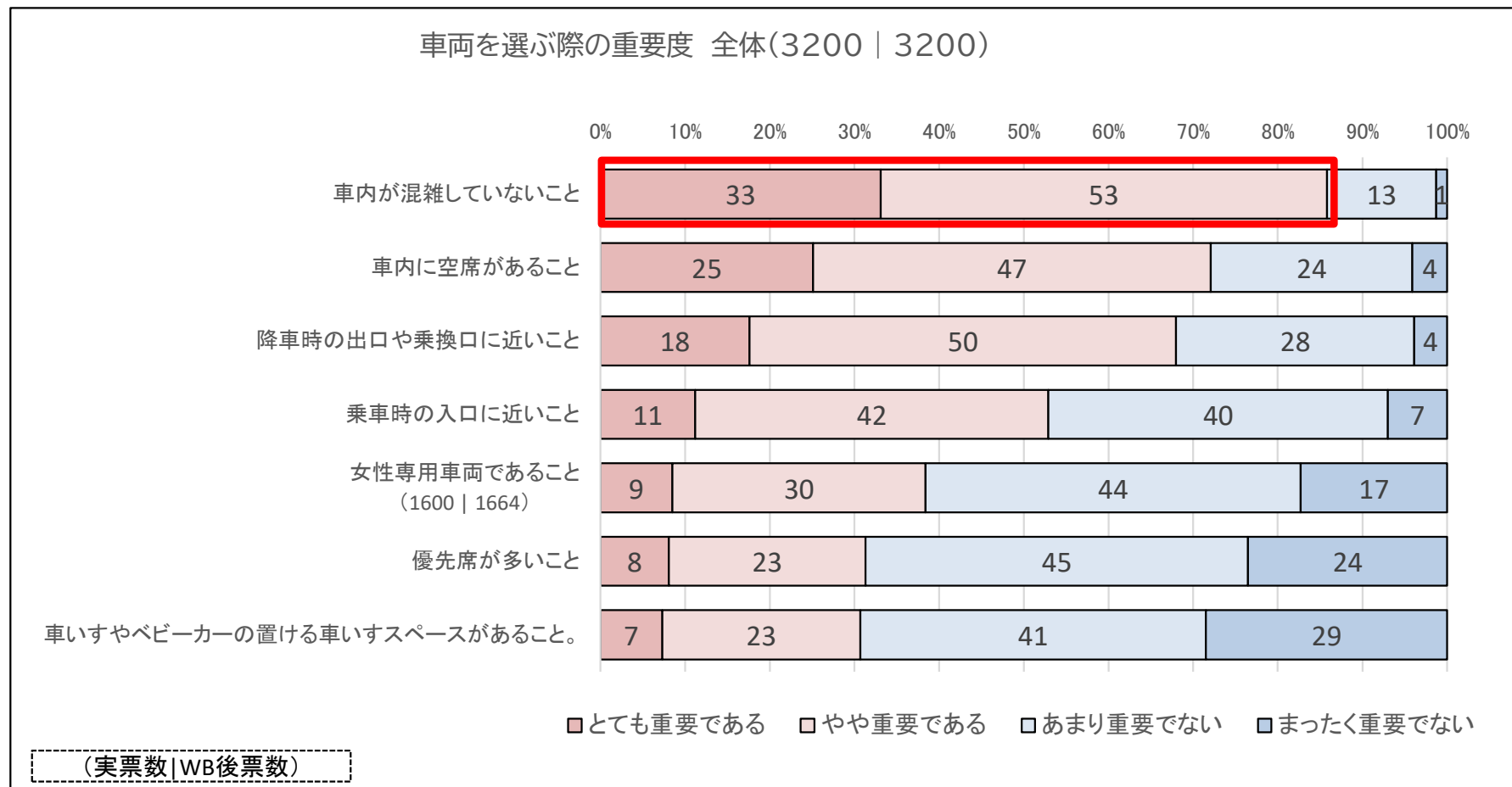


2. 調査結果 (ウエイトバック集計値)

(14) 車両を選ぶ際の重要度(Q6-5)

・車両を選ぶ際に重要と考えることは「車内が混雑していないこと」で、「とても重要である」もしくは「やや重要である」と回答した割合は86%であり、混雑に対する関心が高いことがうかがえる。そのほか、「車内に空席があること」「降車時の出口や乗換口に近いこと」の割合も高い。

→「移動のしやすさ」以上に「車内が混雑していないこと」を重視していることが見て取れる。

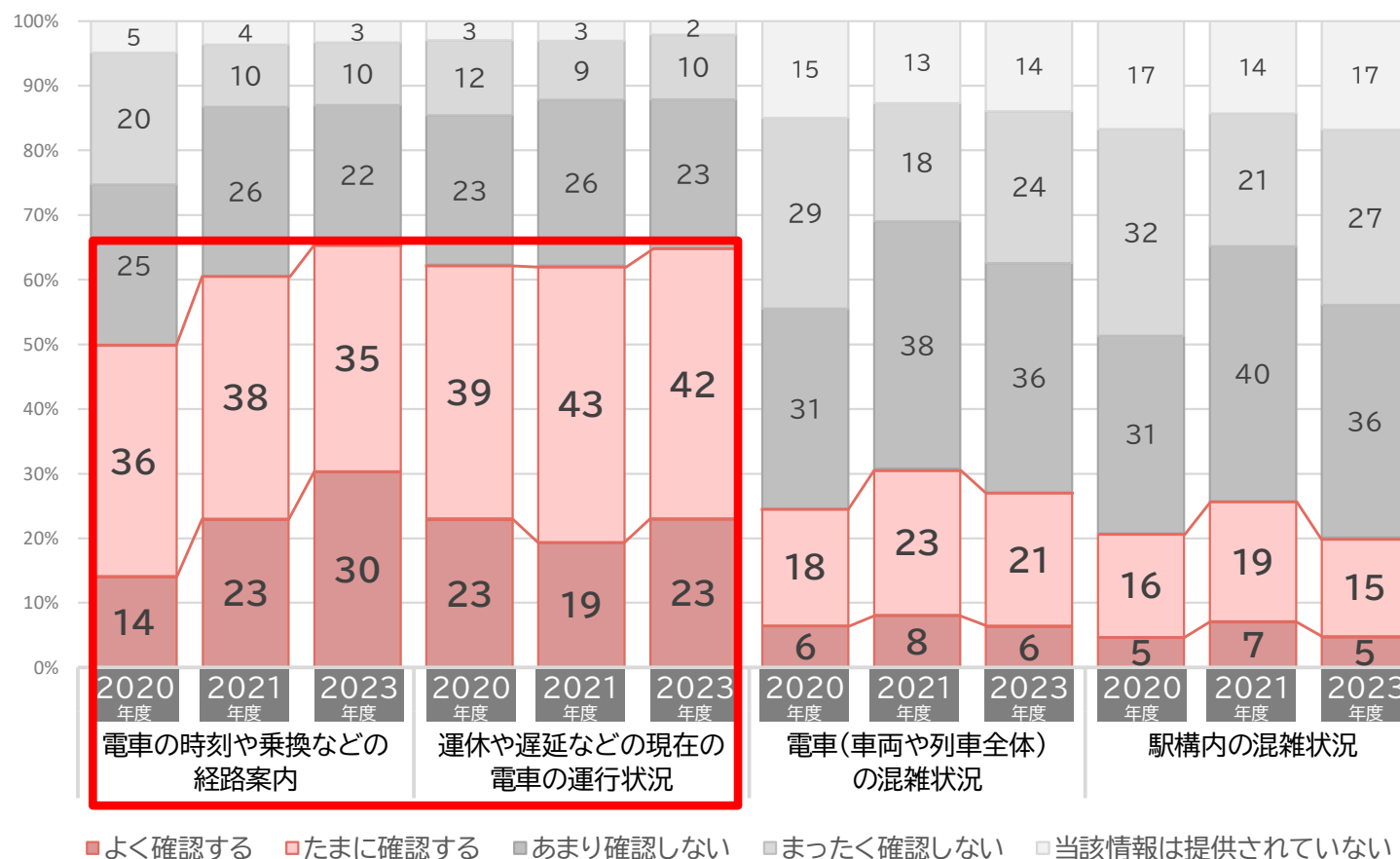


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(15)情報の確認(Q6-6)

・鉄道を利用する際に確認する情報は「電車の時刻や乗換などの経路案内」や「運休や遅延などの現在の電車の運行状況」の割合がいずれも50%以上と多い。

→混雑に対する関心は高いものの、事前に確認する割合は多くない。



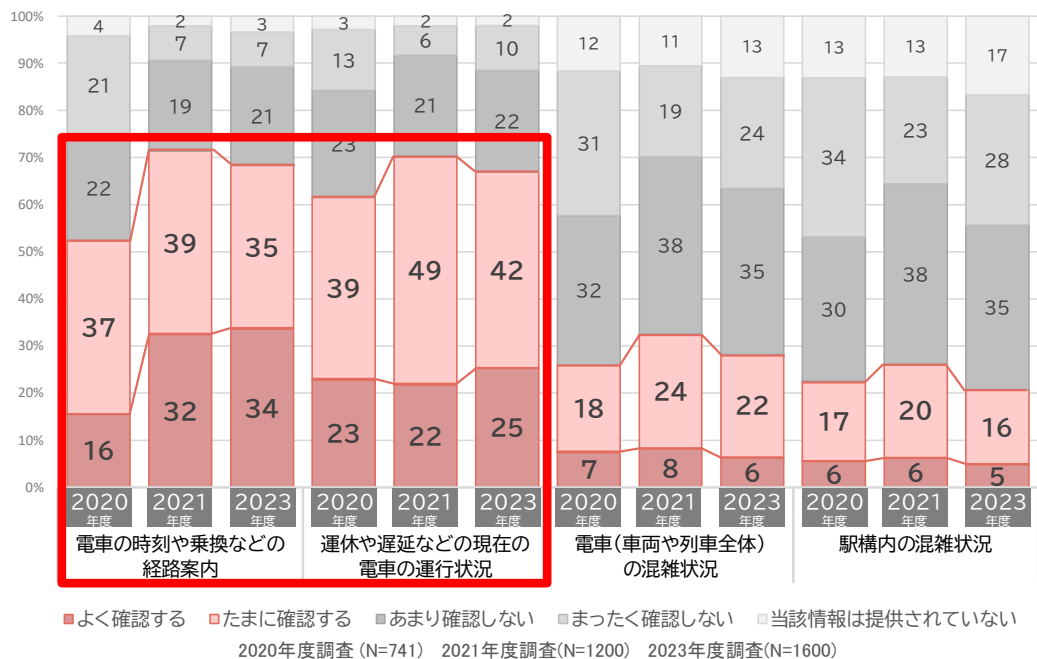
2020年度調査 (N=1477) 2021年度調査(N=2400) 2023年度調査(N=3200)

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

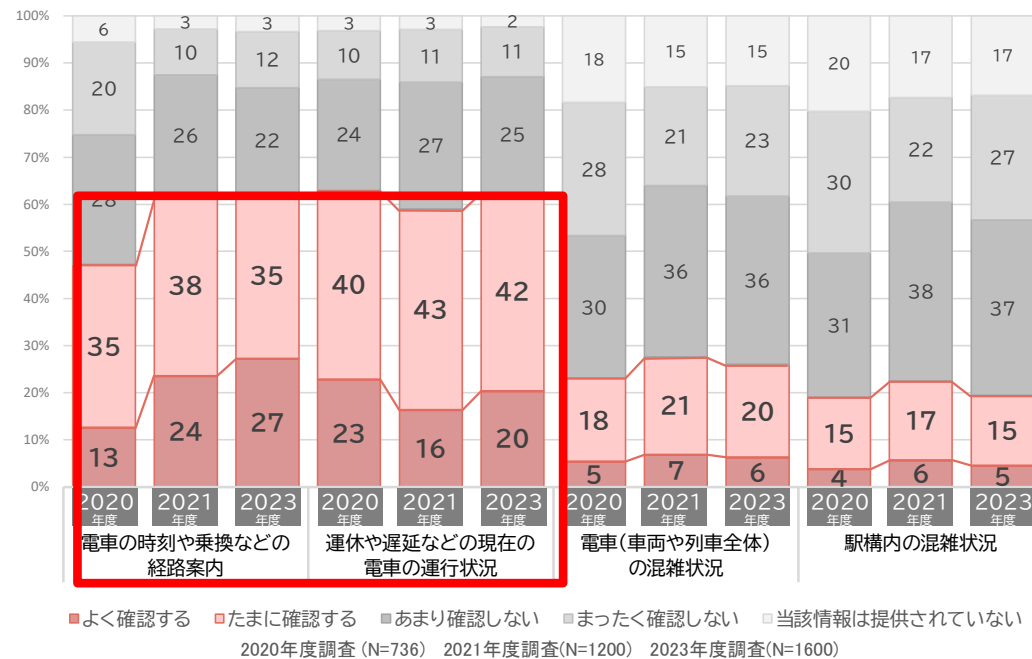
圏域別

(15)情報の確認(Q6-6)

- ・事前に電車や駅構内の混雑状況を確認する割合は首都圏、近畿圏で大きな差は見られない。
- ・首都圏では事前に「電車の時刻や乗換などの経路案内」や「運休や遅延などの現在の電車の運行状況」を「よく確認する」割合が近畿圏より高い。



首都圏

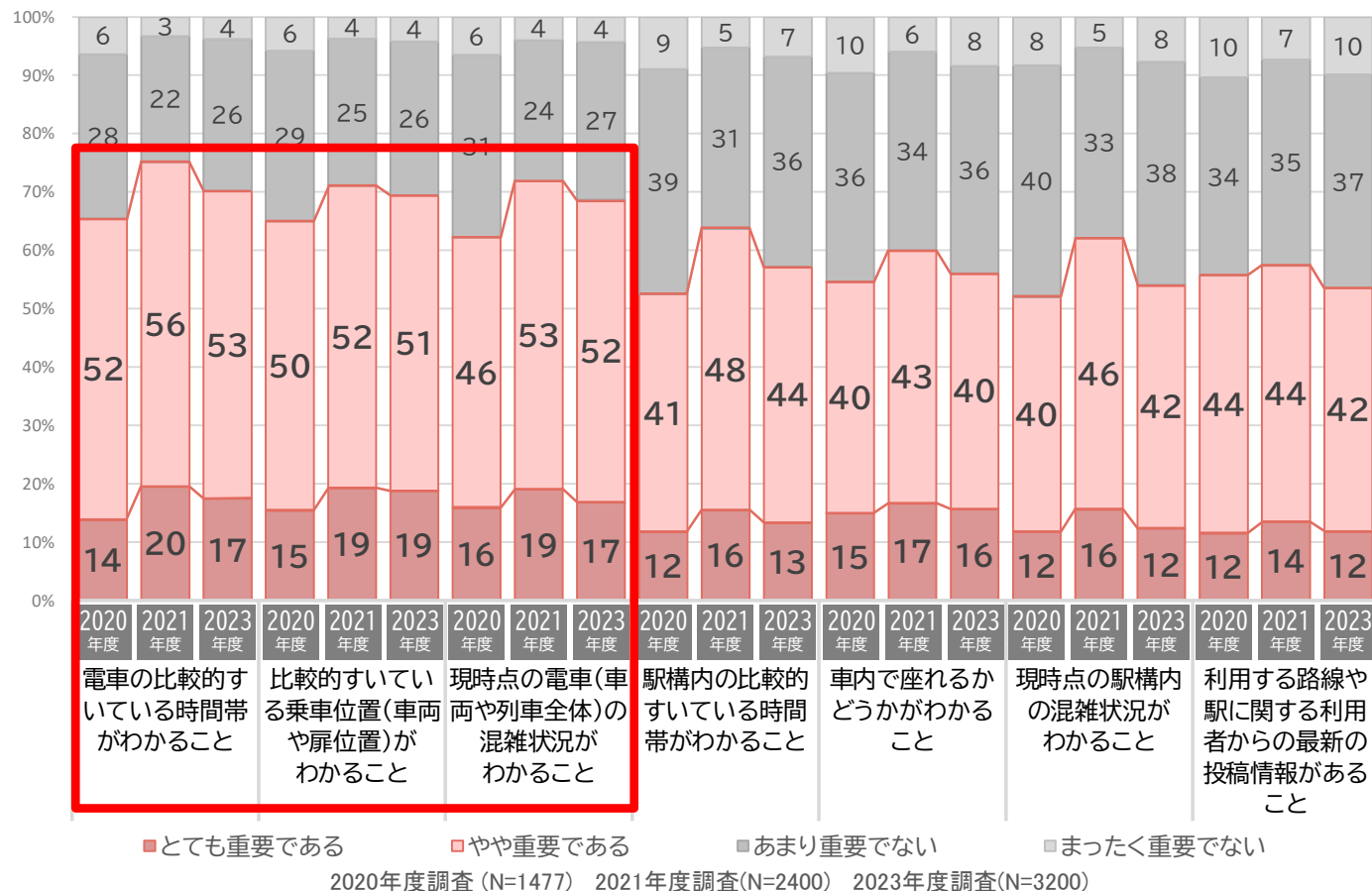


近畿圏

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(16) 混雑情報の重要性(Q6-7)

・鉄道を利用する際に重要と考える情報は2023年度調査では「すいている時間帯がわかること」「すいている乗車位置がわかること」「現時点の混雑状況がわかること」の割合が高い。すいている時間帯・場所、混雑状況の把握に関する関心度が高く、混雑情報や混雑回避の情報を重視していることがわかる。

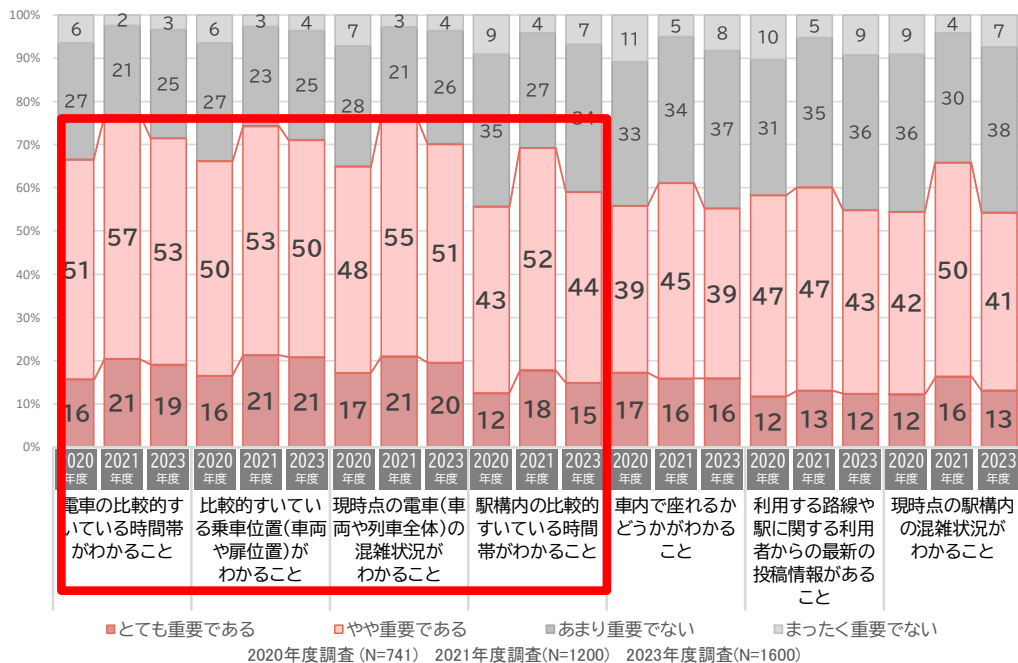


2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

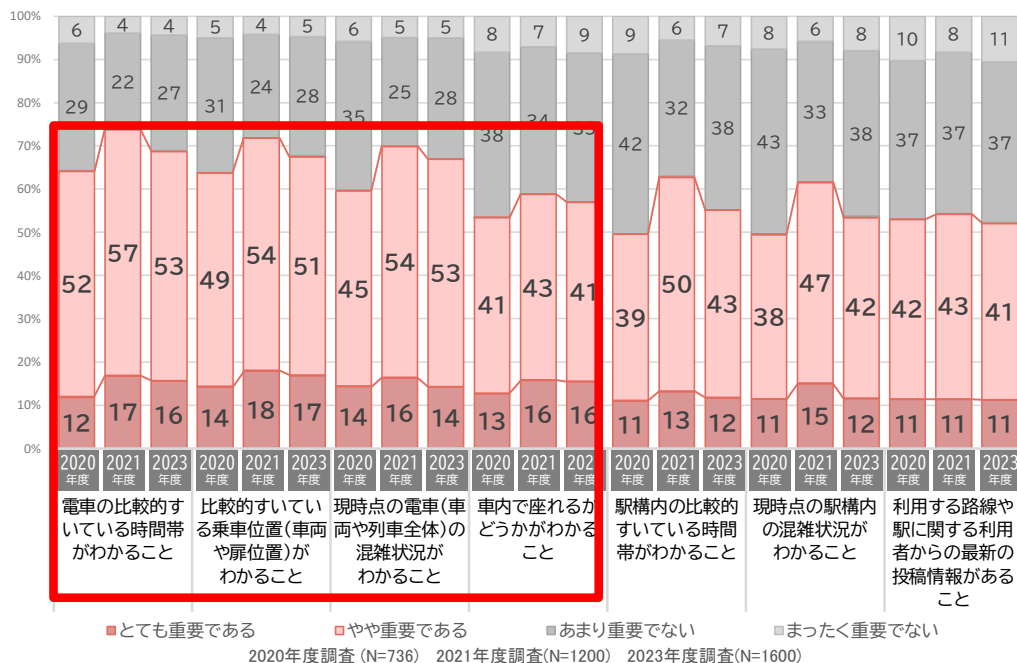
圏域別

(16) 混雑情報の重要性(Q6-7)

・圏域別にみると、首都圏と近畿圏で重視する情報に大きな差はなく、2020年度では、「比較的すいている乗車位置(車両や扉位置)がわかること」「電車の比較的すいている時間帯がわかること」「現時点での電車(車両や列車全体)の混雑状況がわかること」といった情報の重要性が高かった。2021年度では、それらの情報がより重視されていることが分かった。また、「駅構内の比較的すいている時間帯がわかること」「現時点での駅構内の混雑状況がわかること」といった駅における混雑状況についても重視する割合が高まっている。いずれの年度・地域においても、すいている時間帯・場所、混雑状況の把握に関する関心度が高い。



首都圏



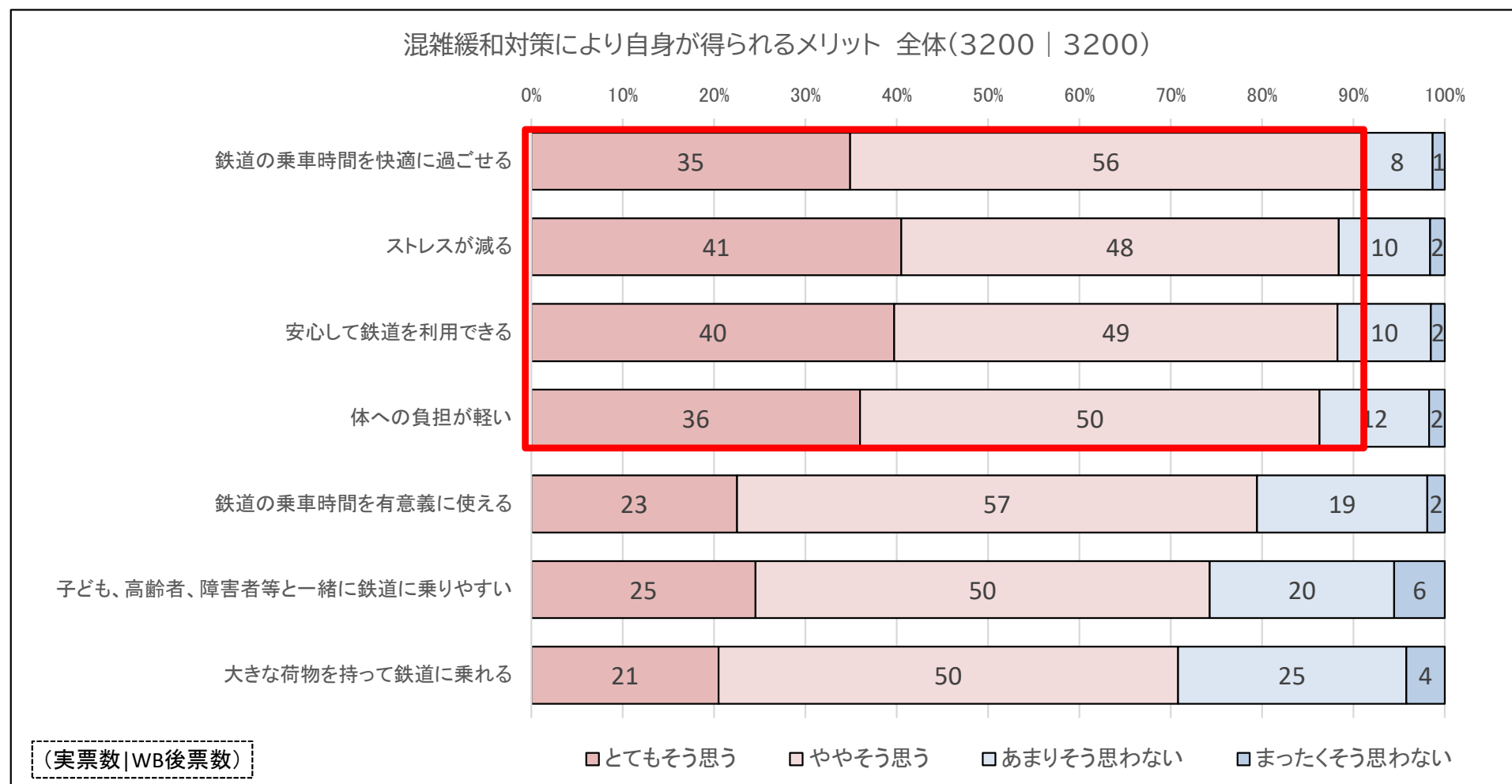
近畿圏

2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(17) 混雑緩和対策により自身が得られるメリット(Q6-9)

・混雑緩和対策により”自身”が得られるメリットは、「鉄道の乗車時間を快適に過ごせる」「安心して鉄道を利用できる」「体への負担が軽い」「ストレスが減る」といった回答の割合が高く、いずれも約90%程度を示している。

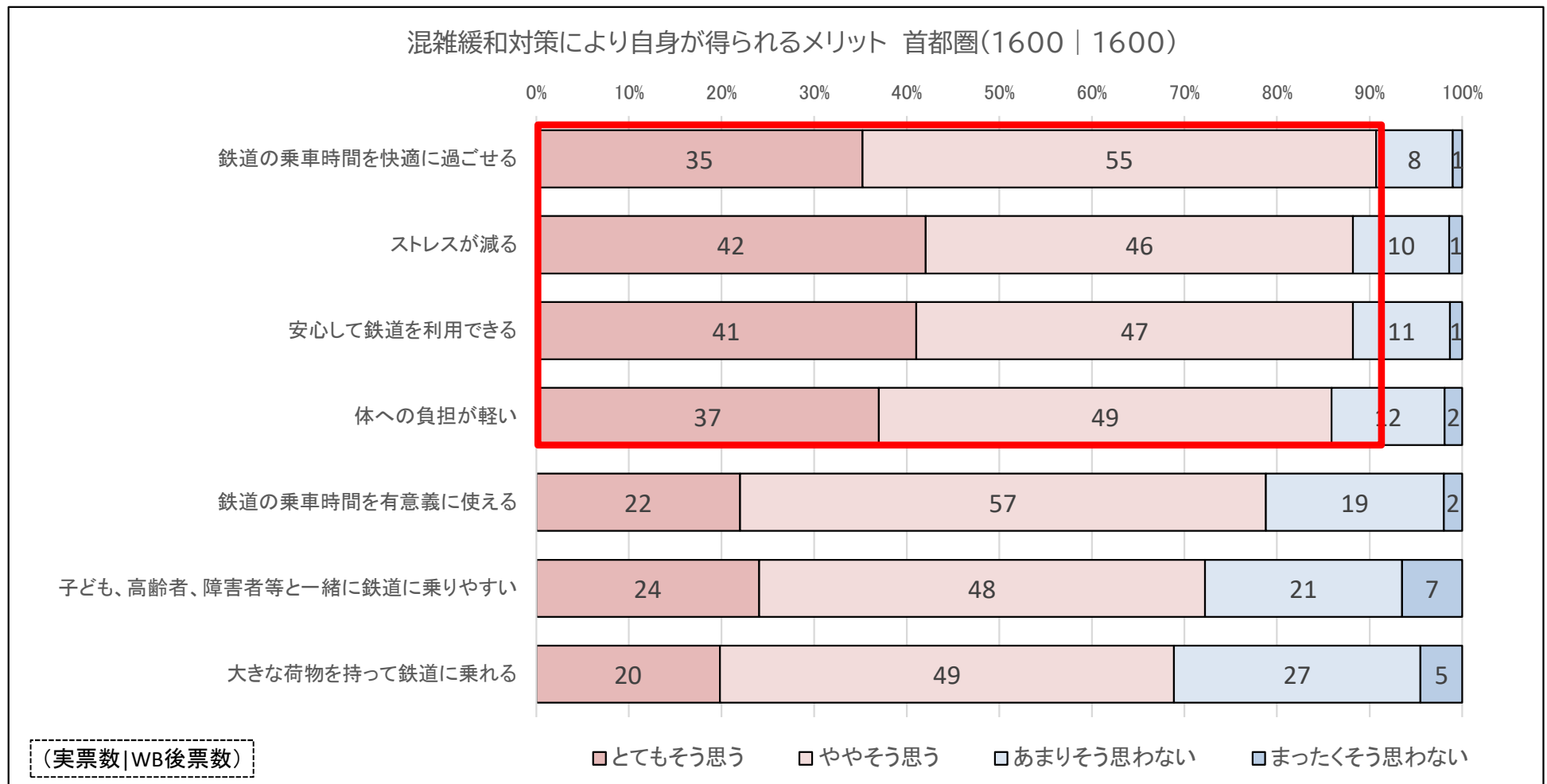
→自分自身にとっては快適性が混雑緩和対策により得られるメリットと多くの人が考えていることがわかる。



首都圏

(17) 混雑緩和対策により自身が得られるメリット(Q6-9)

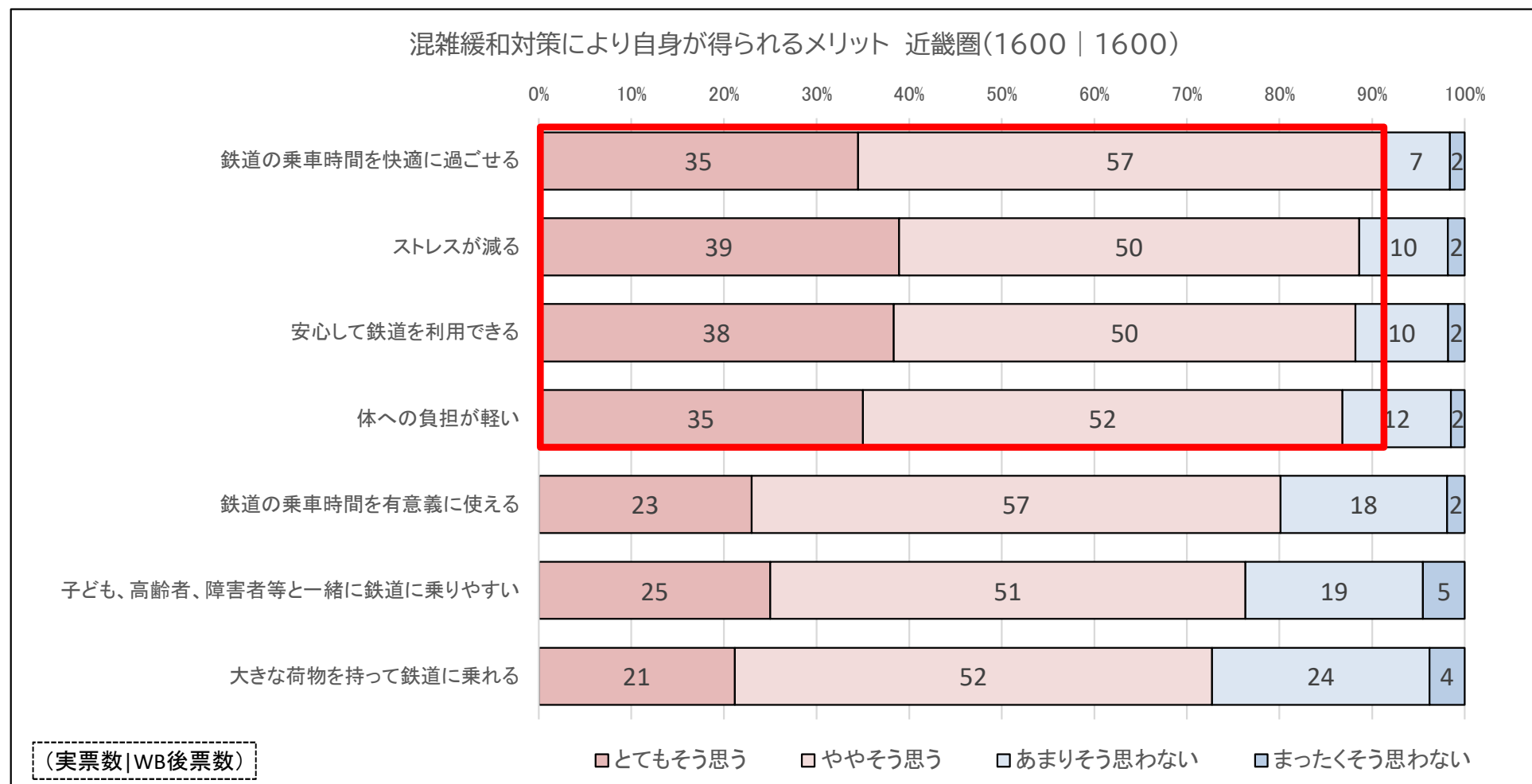
・混雑緩和対策により”自身”が得られるメリットは、首都圏と近畿圏で大きな差は見られない。



2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(17) 混雑緩和対策により自身が得られるメリット(Q6-9)

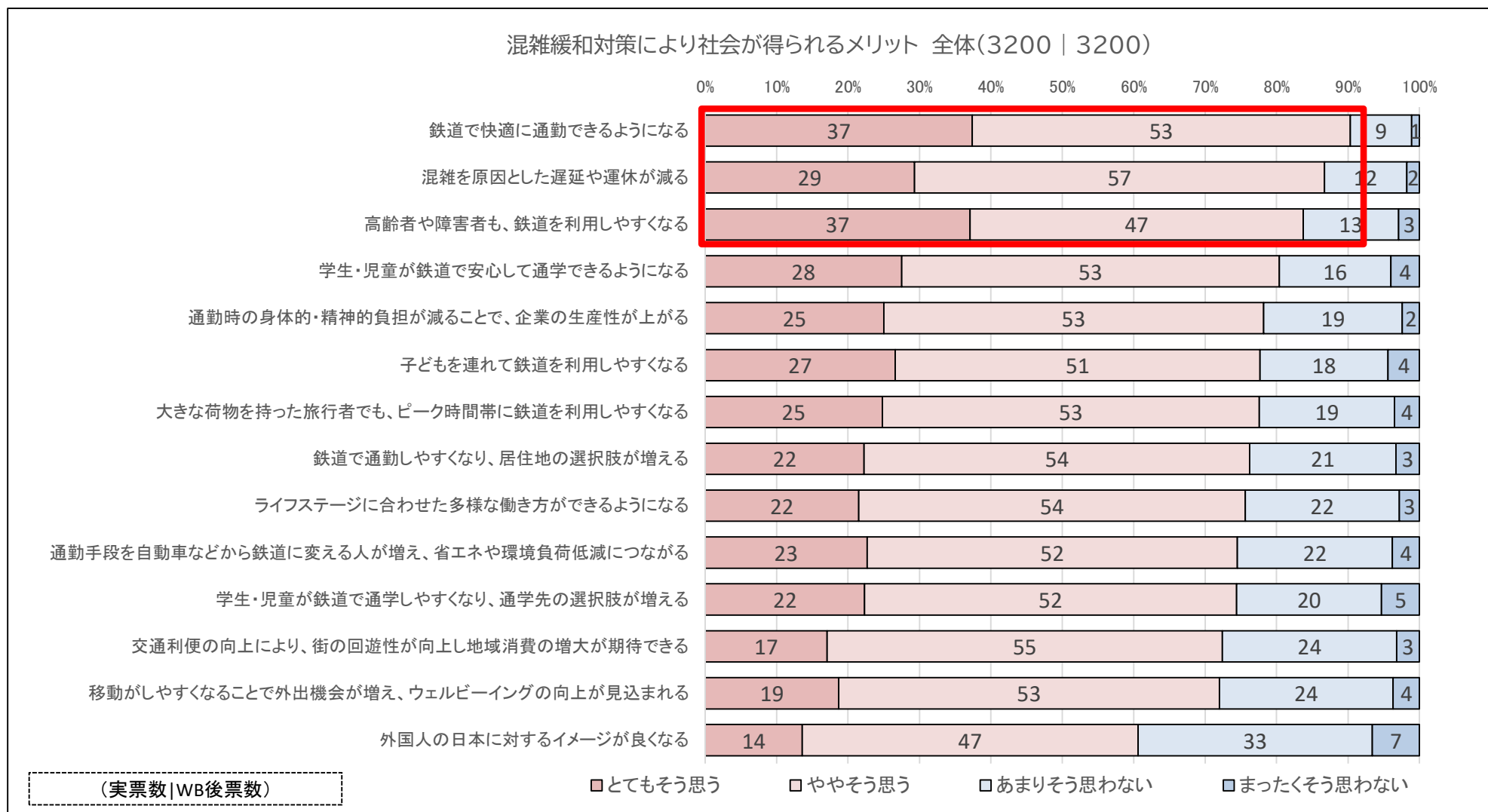
・混雑緩和対策により”自身”が得られるメリットは、首都圏と近畿圏で大きな差は見られない。



2. 調査結果 (ウエイトバック集計値)

(18) 混雑緩和対策により社会が得られるメリット(Q6-10)

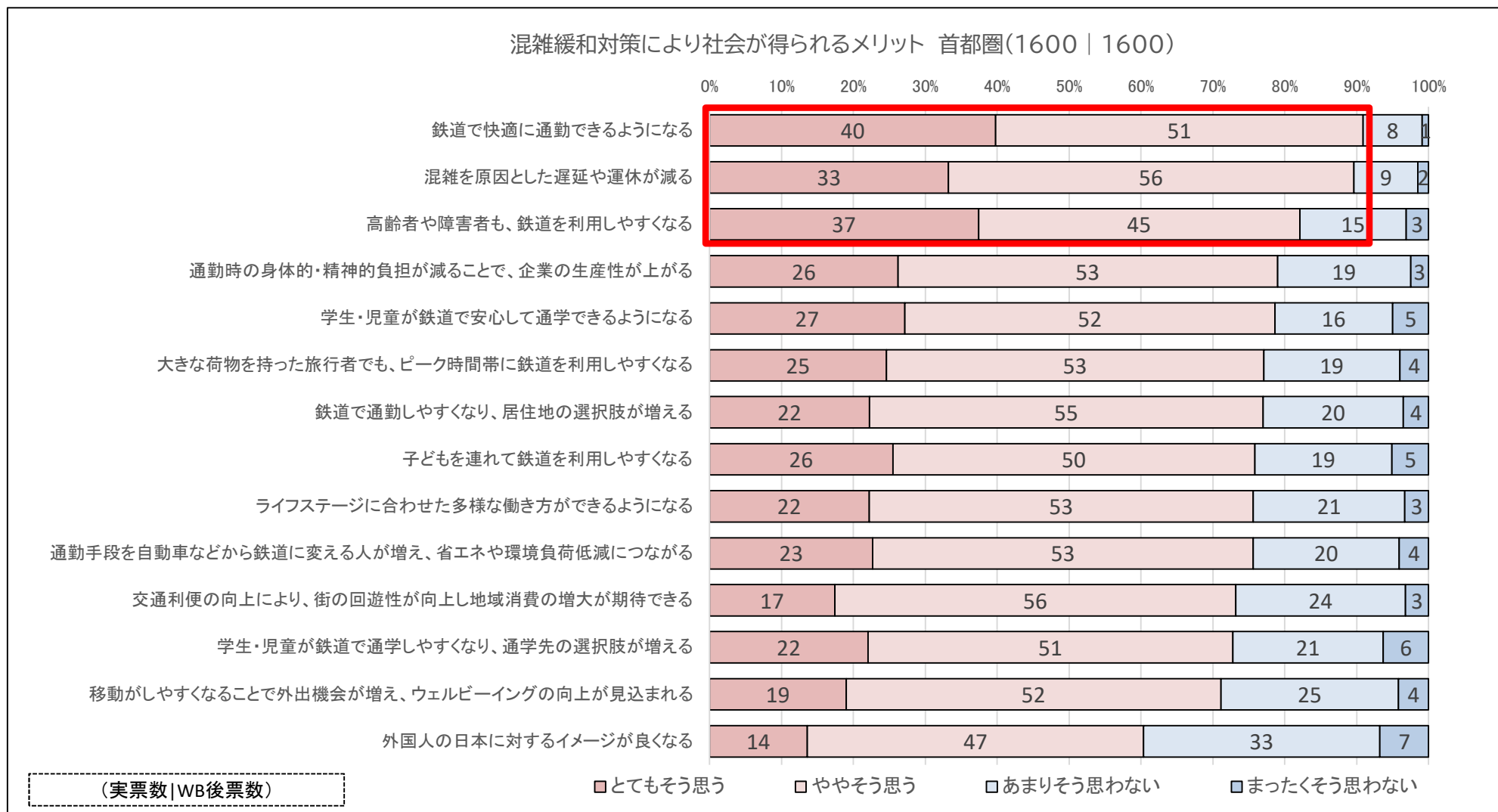
・混雑緩和対策により”社会”が得られるメリットは、「鉄道で快適に通勤できるようになる。」「混雑を原因とした遅延や運休が減る」「高齢者や障害者も、鉄道を利用しやすくなる」と回答した割合が高い。
→社会が得られるメリットでは、快適性に加え利便性の観点も含まれていることが見て取れる。



2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(18) 混雑緩和対策により社会が得られるメリット(Q6-10)

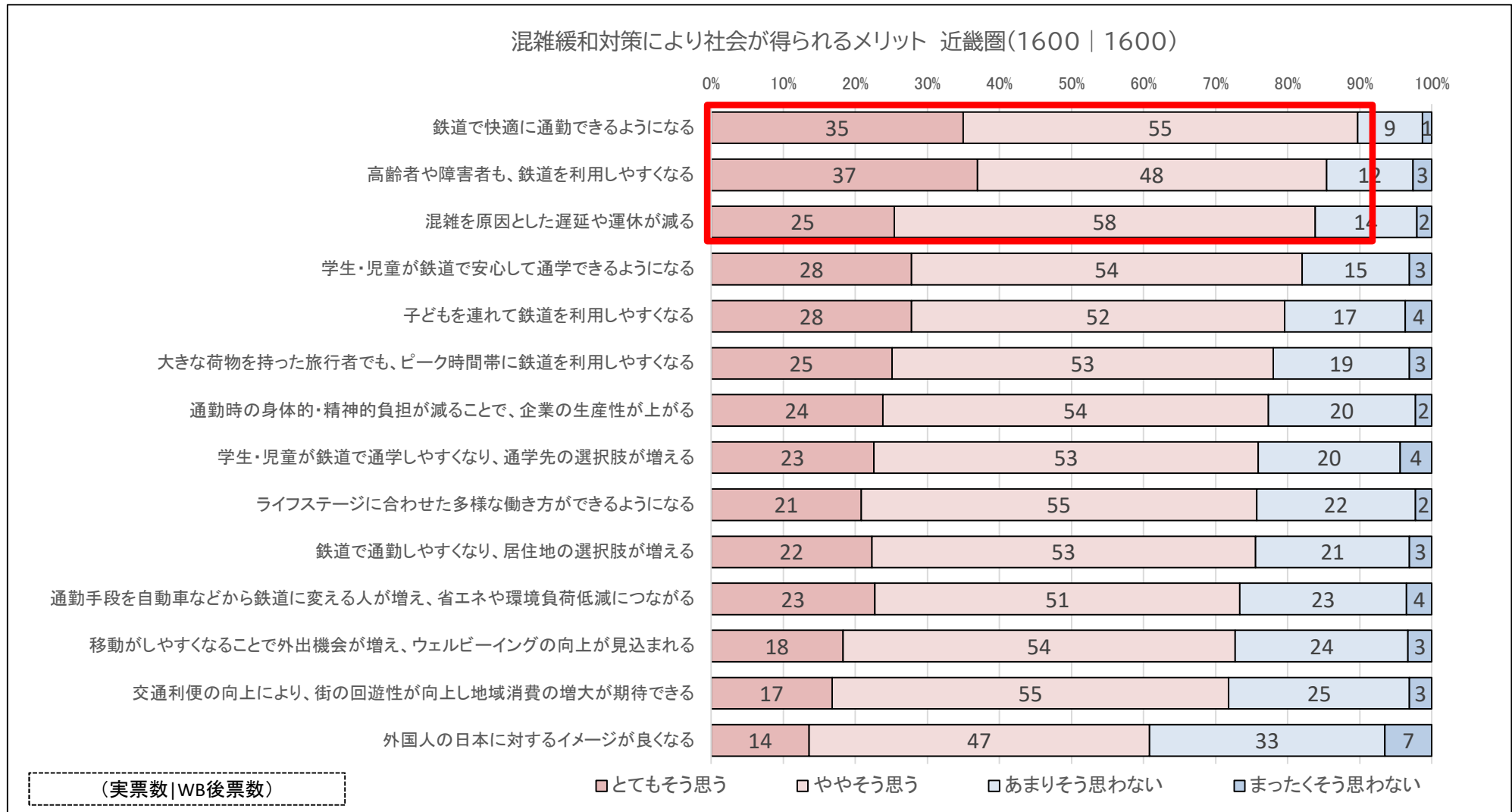
・圏域別に比較した場合、首都圏では、「混雑を原因とした遅延や運休が減る」の割合が高いが、近畿圏(次ページ)では、「高齢者や障害者も、鉄道を利用しやすくなる」の割合が高い。



近畿圏

(18) 混雑緩和対策により社会が得られるメリット(Q6-10)

・圏域別に比較した場合、首都圏(前ページ)では、「混雑を原因とした遅延や運休が減る」の割合が高いが、近畿圏では、「高齢者や障害者も、鉄道を利用しやすくなる」の割合が高い。



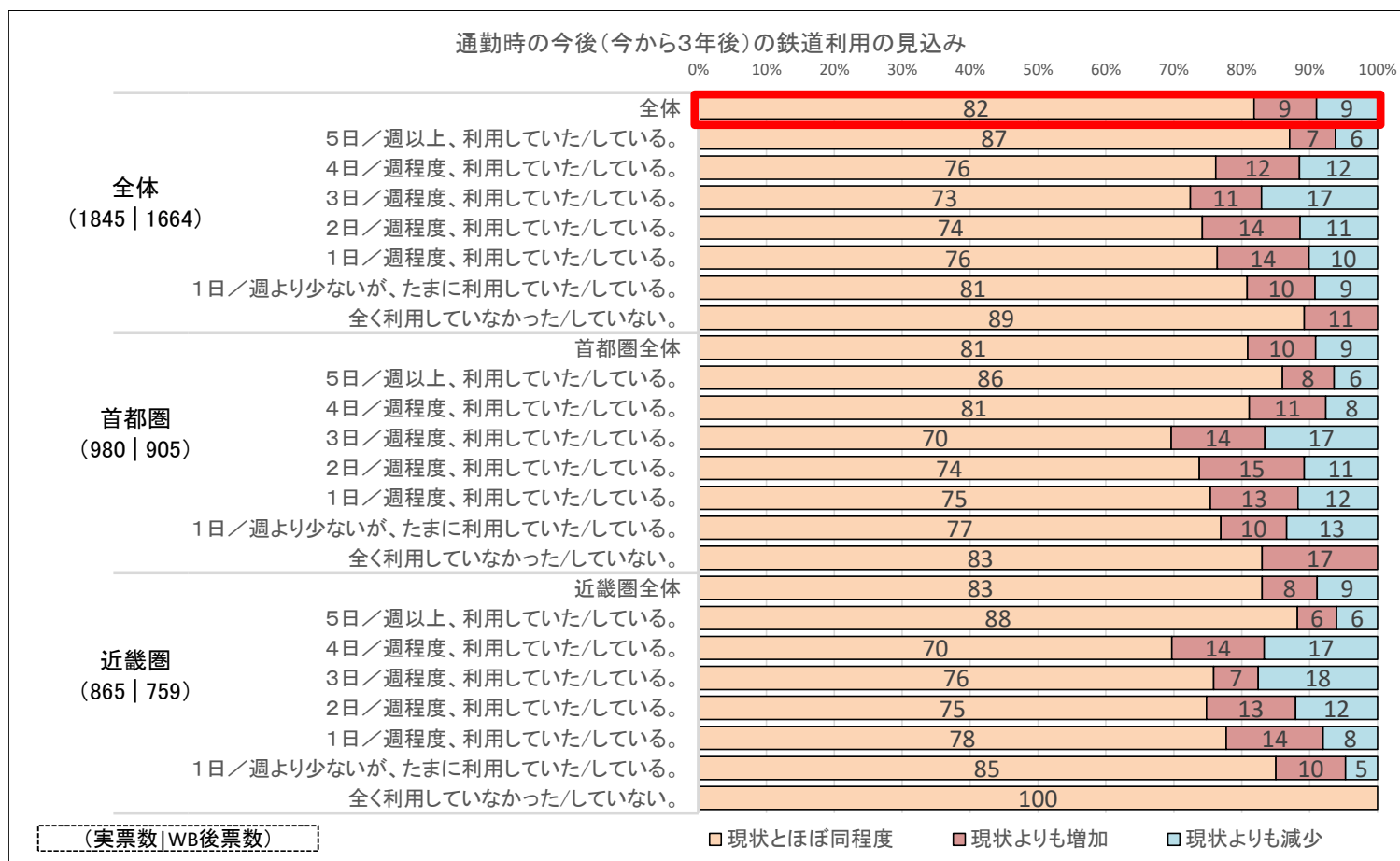
2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

圏域別

(19) 今後の鉄道利用の見込み(Q2-1, Q2-14)

・通勤時の今後(今から3年後)の鉄道利用の見込み(全体)は、現状とほぼ同程度が約80%、現状よりも増加が約10%、現状よりも減少が約10%である。

・利用頻度別にみると、「現状よりも増加」と回答している割合は、2日/週程度及び1日/週程度利用していた/している場合に高い傾向を示している。圏域別にみると、全体では同様の傾向を示しているが、3日/週程度及び4日/週程度で違いがみられる。



2. 調査結果 (ウェイトバック集計値)

(20) オフピーク(Q7-2)

・オフピークの割引が10%以上の割引の場合、約65%程度がオフピーク時間帯を利用すると回答。一方で、ピーク料金が10%以上の割増の場合も65%がオフピーク時間帯を利用すると回答。また、オフピーク時間帯割引の対象駅でない場合、経路の変更等により行動の変更を検討すると回答した割合は41%である。
 →割引もしくは割増により、ピーク時間帯を避けて利用すると回答した割合はいずれも65%程度であり、割引・割増によりピーク時間帯を避ける意向があることが見て取れる。

