

2023年9月21日開催

飲酒下での迷惑行為の防止のための鉄道係員の対応方法

岡田 安功((公財)鉄道総合技術研究所人間科学研究部 安全心理研究室)

1. はじめに

本発表では、鉄道利用者から鉄道係員への暴力行為について、利用者の飲酒との関係をふまえた研究を紹介した。なお、鉄道利用者による暴力行為は、係員の労働災害（第三者加害）や鉄道の安全・安定輸送の障害の原因となり得る問題である。

2. 鉄道係員への暴力行為の問題

鉄道係員への暴力行為は、近年、年間500件程度発生している¹⁾²⁾。

岡田他(2022)³⁾では、鉄道係員への暴力行為の実態をより詳細に把握するため、暴力被害事例(200件)を分析し、暴力行為に至る加害者属性や加害者の状態、暴力被害が発生する場面を検討した。その結果、加害者属性について、性別では、男性が約9割、年代では30~60代の加害者が約6割を占めるという特徴がみられた。また、発生時間帯と飲酒の関係について、22時以降から終電時間帯にかけて飲酒を伴う加害者数が増加する傾向がみられた。さらに、係員対応との関係では、係員対応中に発生する暴力被害が約87%であった。そして、暴力行為に至るまでの加害者の行動のパターンを分類したところ、暴力に至る直前の「怒り・暴言」の場面と、「改札が通過できない」、「制度・運賃への不満」、「乗車できない」、「喫煙・喧嘩・迷惑行為を制止される」、「起こされる・移動させられる」の5つの典型的な暴力行為に至る加害者行動のパターンを把握した。

3. 攻撃行動、怒り感情と飲酒に関する心理学的理論

心理学の分野では、鉄道係員への暴力行為のような、他者に危害を加える行動は、「攻撃行動」と呼ばれ、攻撃行動を説明する多くの理論が提唱されてきた。古典的には、欲求不満-攻撃仮説において、目標に向かった行動が途中で妨害された状態である欲求不満が攻撃行動を引き起こすことが主張された⁴⁾。さらに、Berkowitz(1989)⁵⁾は、欲求不満が攻撃行動を導く心理的プロセスを検討し、欲求不満が攻撃的な感情、思考、行動等を自動的に活性化することで攻撃行動を導くことを論じた。一方で、暴力行為のような攻撃行動は、社会的に許容されず、法的に罰せられる可能性が高い行為であるため、攻撃動因が自動的に活性化された場合でも、意識的な制御過程によって攻撃行動が抑制されると考えられる。しかしながら、鉄道係員への暴力行為では、飲酒の影響により暴力行為が抑制されずに表出されている場合が考えられる。飲酒と攻撃行動の関連についての代表的な理論の一つである、アルコールの近視眼理論⁶⁾では、アルコールが注意の幅を低下させることで、

攻撃行動を生起させる顕現的な刺激のみに注意を焦点化させ、攻撃行動の抑制につながる周辺的な刺激に対して注意が向けられづらくなることで、攻撃行動が生じやすくなることが論じられる。

4. 飲酒下の怒り感情を抑制する対応の検討

上記の実態把握（2章）や、心理学的理論（3章）をふまえて、暴力行為の未然防止に繋がる、飲酒下での怒り感情を抑制する鉄道係員の対応方法を検討した。また、対応方法の検討にあたっては、精神科看護の領域における攻撃的なサービス対象者への対応方法であるデエスカレーション⁷⁾や、一般的な接客業における苦情・クレーム対応方法である HEAT スキル⁸⁾を参照した。なお、対応方法の検討は、暴力行為が発生した後の護身術や警察との連携による対応ではなく、暴力行為の未然防止に繋がる対応方法を対象とした。

まず、鉄道係員の対応方法と暴言や暴力被害との関連を把握するため、岡田他(2021)⁹⁾では、駅係員（486名）に対するアンケート調査より、暴言や暴力等の被害経験と、被害を防止するために心掛けている対応方法の関連について検討した。その結果、傾聴や謝罪の対応を心掛けている係員ほど暴力被害の経験が少ないことを示唆した。

さらに、岡田他(2023)¹⁰⁾では、実験的に飲酒状態の利用者からの怒り感情の表出を低減するための謝罪の効果を検討した。ここでは、言葉のみの謝罪と表情・姿勢を強調した謝罪を比較し、飲酒状態の利用者に対しては、握力表出による身体的な怒り感情の表出において、姿勢や表情を付加し顕現性を高めた謝罪がより怒り感情の低減に有効であることを示唆した。

これらの対応方法の検討を踏まえ、暴力行為に繋がる怒り感情を抑制する係員の対応方法の教育のための VR 映像を試作した³⁾。VR 映像は暴力行為に繋がりやすい場面を疑似的に体験することで対応方法の振り返りや議論の材料とすることを目的とした。暴力行為につながる典型的な場面として「改札の強行突破への対応」と「酔客への乗り場の案内」の2場面を試作した。試作した VR 映像は駅係員の指導担当者6名にモニター調査を行い、教育活用可能性を確認した。また、VR教材による擬態体験と振り返りを踏まえた教育プログラムの例を提案した。

5. おわりに

本発表では、鉄道利用者から鉄道係員への暴力行為について、利用者の飲酒との関係をふまえた研究を紹介した。アルコール問題を専門とする本研究会での発表の場をいただき、鉄道の安全安心と飲酒との関係について改めて考える機会となり、深謝する次第である。

引用文献

1) 国土交通省 発表資料（2022/12/20）鉄道係員への暴力、依然として 400 件超 ～第4回 迷惑行為に関する連絡会議を開催～

(<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001578957.pdf>)

2) 日本民営鉄道協会 発表資料（2023/07/05） 鉄道係員に対する暴力行為の件数・発生状況について —2022年度は計543件の暴力行為が発生（全国37社局）—

(<https://www.mintetsu.or.jp/association/news/3846ff33962a1497cca175f7755de47317778df1.pdf>)

- 3) 岡田 安功・宮地 由芽子・羽山 和紀 (2022). 駅での利用者トラブルの発生メカニズムと対応方法 鉄道総研報告, 36, 29-34.
- 4) Dollard, J., Doob, L. W., Miller, N. E., Mowrer, O. H., & Sears, R. R. (1939). Frustration and aggression. Yale University Press.
(ドラーダ, J.・ドゥーブ, L. W.・ミラー, N. E.・マウラー, O. H.・シアーズ, R. R. 宇津木 保 (訳) (1959). 欲求不満と暴力 誠信書房)
- 5) Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106, 59-73.
- 6) Steele, C. M., & Josephs, R. A. (1990). Alcohol myopia: Its prized and dangerous effects. *American Psychologist*, 45, 921-933.
- 7) Cowin, L., Davies, R., Estall, G., Berlin, T., Fitzgerald, M., & Hoot, S. (2003). De-escalating aggression and violence in the mental health setting. *International Journal of Mental Health Nursing*, 12, 64-73.
- 8) 中森 三和子・竹内 清之 (1999). クレーム対応の実際 日本経済新聞社
- 9) 岡田 安功・宮地 由芽子 (2021). 駅係員への暴言や暴力と未然防止のための対応方法 産業・組織心理学研究, 35, 219-234.
- 10) 岡田 安功・宮地 由芽子・鶴身 孝介・楠見 孝 (2023). 謝罪とアルコール摂取が怒り感情の表出に及ぼす影響—鉄道利用場面の実験的検討— 心理学研究, 94, 109-119.