

# 壊れゆく“若者たち”

## File.53 デジタル症候群 ～「歩きスマホ対策」という社会問題

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

7月、JR東海道線東静岡駅でホームと列車の間に挟まれて中学生が死亡するという事件がおきました。この中学生はスマホを見ながらホームの端を歩いていて、足を踏み外し、入ってきた普通列車と接触。ホームと列車の間に挟まれたということなのです。「歩きスマホ」が原因での事故はすでに常態化しており、ニュースになっていない軽度ものを含めると、全国で大変多い件数で発生していると考えられます。歩きスマホによる事故に対しては、携帯大手3社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）の協力のもと「やめましょう、歩きスマホ。」の啓発キャンペーンなども展開していたり、鉄道各社も歩きスマホをやめさせる呼びかけを行っています。

この歩きスマホの問題は日本だけに限りません。中国では2014年に重慶市に中国初の歩きスマホ専用レーンが登場し、今年の6月には陝西省西安市に作られ話題になりました。しかし、これは現地中国人からも「歩きスマホの安全が保障される」「歩きスマホを社会が容認することになる」「目の不自由な人の専用道路とはわけが違う」「税金

の無駄使い」という賛否の声があります。なぜこのような事態になっているのでしょうか。その理由の一つに、タッチ操作が必要なスマホには「常に画面に触れていないといけない」ということがありません。SNSを中心としたコミュニケーションが行われる中で、リアルタイム返答が求められるシーンも多くなってきました。携帯電話で通話のコミュニケーションを取る時代は、視界を奪われることはありませんでした。極端な話ですが、通話しながら歩く分には、目で見える危険に遭うことはありません。更に前の時代ではウォークマンが問題になりました。この時はイヤホンで耳を塞ぐことが問題視されました。現代においては、視界を奪われることによる問題が多発していると



*Profile*  
 東京都大田区生まれ。  
 英国ウエールズ大学MBA（経営管理修士）。  
 日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。  
 株式会社クロス取締役COO  
 長年コールセンター運営に携わり、人とのコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。  
 beccall1031642012088  
<http://www.beall.jp>

いうわけです。社会の形が変化するにつれて、様々な問題が発生します。恐らく今後も新たな問題が発生していくでしょう。利用者のモラルと意識が向上しない限り、いつの時代もこのような問題が起り続けることでしょう。

