



東日本旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部 お客さまサービス部
〒151-8578
東京都渋谷区代々木2丁目2番2号

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたび藤原様から頂戴いたしました弊社社長宛のお手紙につきまして、弊社のサービス全般を担当いたしております私よりご回答を申し上げます。

弊社では、たばこを吸われるお客さまと吸われないお客さま双方が、快適にご利用いただけるよう、分煙を基本的な考え方として、さまざまな取り組みを行ってまいりました。このようななか、2003年5月の健康増進法の施行を機に、受動喫煙の防止など、社会の禁煙志向が急速に高まってきたことから、2004年3月のダイヤ改正より、新幹線や優等列車の喫煙席の設定を、原則として指定席1両と自由席1両まで減らしました。しかしながら、列車内は密閉された限られた空間であり、完全な分煙を実施することが困難であることから、昨年12月のダイヤ改正で、比較的乗車時間の短い長野新幹線「あさま」、「成田エクスプレス」、房総特急を全面禁煙としたところでございます。その後、列車内の全面禁煙の拡大を求める要望を数多く頂戴しているため、来春より、新幹線及び弊社管内を相互発着する在来線特急列車を全面禁煙とさせていただくことといたしました。

寝台列車につきましては、個室をご利用いただくことも多いため、全面禁煙の対象とはいたしません。すでに昨年の9月から、ラウンジなど多くのお客さまがご利用になるスペースにつきましては、禁煙とさせていただいております。

駅につきましては、原則として、ホーム端に喫煙所を設置しており、分煙を徹底しているところでございます。今後につきましては、引き続きお客さまの声やご利用状況、世の中の動向などを見極めながら、快適な空間づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後も皆様から愛され、親しまれるJR東日本を目指してまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、藤原様のご健勝とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

敬具

平成18年10月23日

藤原久義様

東日本旅客鉄道株式会社
お客さまサービス部