

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いただき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。2003年5月の健康増進法の施行を機に、受動喫煙の防止対策など、社会の禁煙志向が急速に高まってきたことから、お客さまのご要望を基に検討をかさね、分煙の徹底に取り組んでいるところでございます。

列車内につきましては、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、2007年3月18日のダイヤ改正より、弊社管内を相互発着する新幹線及び在来線特急列車を全面禁煙とさせていただきました。

寝台列車につきましては、個室化が進んでいることや会社間を直通する列車が多いことから全面禁煙といたしておりませんが、通路・デッキ・ロビーなどの共用スペースにつきましては全て禁煙とさせていただいております。会社間を直通する列車は、他社管内までの運転時間やご利用されるお客さまのご要望を考慮し、喫煙車を存置しております。また、団体向け列車は、お客さまの旅行の目的やご要望が異なることから、旅行の主催者に喫煙可否の判断をお願いしているところでございます。今回、ご指摘いただきましたご意見につきましては、関係する会社間で引き続き検討してまいりたいと存じます。

駅ホーム等の喫煙スペースにつきましては、2004年3月のダイヤ改正より、原則として喫煙所をお客さまの流動の少ない各ホーム端の1箇所に集約し、さらに首都圏においては、朝通勤時間帯に禁煙時間を設定させていただきました。なお、ホーム上におけるお客さまの流動状況や受動喫煙の影響を考慮し、駅の状況に応じては喫煙所の撤去を個別に行っているところもございます。また、主要な新幹線・在来線特急列車のホームに排煙設備を完備した喫煙ルームを増設置したり、現在ある喫煙ルームの排煙設備の強化を図る等、取り組んでいるところでございます。駅での喫煙につきましては、様々なお客さまのご意見をもとに引き続き検討し、快適にご利用いただける駅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20年8月28日  
藤原久義様

東日本旅客鉄道株式会社