

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、受動喫煙の防止に向けたさまざまな取り組みを行ってまいりました。

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、さらに、2009年6月より、会社間を直通する「ワイドビューしなの」「はくたか」「能登」「きたぐに（座席のみ）」につきましても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から全面禁煙といたしておりません。受動喫煙防止の観点から全面禁煙が必要と思われる箇所につきましては、引き続き相互直通する会社間で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、2009年4月から首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。さらに、2009年10月からは、お客さまからの実施駅拡大のご要望を踏まえ、駅構内の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。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、駅の状態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、現在ある喫煙ルームの排煙設備の強化を図るとともに、掲示等で喫煙所や喫煙ルームの場所をご案内することで、受動喫煙の防止に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22年7月9日  
藤原久義様

東日本旅客鉄道株式会社