

平成23年8月31日

禁煙推進学術ネットワーク

藤原 久義 様

拝啓

残暑の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

この度、禁煙推進学術ネットワーク様から頂戴いたしましたお手紙につきまして、次の通りご回答申し上げます。

弊社では、他の交通手段に比べ格段に多くのお客さまにご利用頂く鉄道事業の特性を踏まえ、弊社の営業路線をご利用になるお客さまの多様なご要望に最大限お応えするサービスを提供することに努めてきており、喫煙のあり方につきましても、健康増進法の趣旨に則り、列車内や駅での受動喫煙防止対策に取り組んで参りました。

東海道新幹線では、N700系新幹線を順次投入しており、客室内全席禁煙とし、喫煙ルームを客室外に設置いたしました。その他の新幹線車両では、お客さまの嗜好や日頃の発売状況を踏まえ、平成23年3月より、N700系以外の車両について3号車を禁煙車としてのぞみ・ひかり号の自由席はすべて禁煙車両とするなど、禁煙車両を逐次増やしてきております。

一方、在来線特急列車につきましては、平成21年6月より「サンライズ出雲・サンライズ瀬戸」の個室寝台車を除き、全車禁煙といたしました。

また、駅においては、コンコースや待合室などの屋内は全面禁煙としており、屋外のプラットホーム上は新幹線ホームの喫煙コーナーを除いて禁煙としております。さらに、平成23年3月より、東京駅および名古屋駅の新幹線駅ホームの一部の喫煙コーナーで、室内化の試行をしているところです。

引き続き、お客さまの動向やご要望などを踏まえつつ、よりよいサービスの提供に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

敬具

東海旅客鉄道株式会社
広報部サービス相談室
TEL：050-3772-3910
受付時間 9:00~17:00 (土日除く)