

平成 25 年 2 月 19 日

禁煙推進学術ネットワーク  
委員長 藤原 久義 様

拝啓

時下ますますご清栄のことと、お慶び申し上げます。平素から弊社をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、過日、頂戴いたしましたご意見につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

弊社におきましては、より多くのお客様に快適にご利用いただけるサービスの提供に努めております。中でも、タバコに関しては吸われるお客様と吸われないお客様の双方に車両や駅を快適にご利用いただくことを基本的な考えとしつつ、健康増進法の趣旨に則り、受動喫煙防止対策に取り組んで参りました。

列車につきましては、2012年2月に寝台列車「サンライズ瀬戸・出雲」の6号車および13号車の各デッキに設置している灰皿を撤去し、廊下等の公共スペースは全て禁煙としました。また、2013年3月には寝台列車「トワイライトエクスプレス」の5号車の禁煙化を予定しています。新幹線は、2012年3月に「ひかりレールスター」「こだま」で運用している700系8両編成の6号車が禁煙となり、全車禁煙としました。また、現在主力のN700系新幹線では客室内を全席禁煙とし、喫煙ルームを客室外に設置いたしております。700系新幹線では、指定席車両の一部に喫煙席を設定しておりますが、車両単位でタバコをお吸いいただける箇所とお吸いいただけない箇所を分けており、ご利用のお客様に選択いただけるようにしております。その他、禁煙車両内での喫煙行為につきましては、引き続き車掌による車内巡回時の注意喚起を徹底し、マナー向上に向けて粘り強く取組んで参ります。

駅につきましては、ホーム上の喫煙コーナーを除き、コンコースは全面禁煙としております。また、2009年7月には京阪神近郊エリアの在来線駅においてホーム上の喫煙コーナーを廃止し、全面禁煙化を実施いたしました。また、それ以外の駅についても、喫煙コーナーをお客様の動線から外れた位置へ移設するなどの取り組みを実施しています。

弊社は今後とも、お客様のご利用状況や世の中の動き等を参考に、受動喫煙の防止に努めて参りたいと考えておりますので、何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後ともご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

西日本旅客鉄道株式会社  
JR西日本お客様センター  
お客様相談窓口責任者  
中 野 純 夫