



東日本旅客鉄道株式会社  
鉄道事業本部 営業部  
〒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。

弊社におきましては、ご利用いただいておりますお客さまの約3割の方がたばこを吸われるという現状を踏まえ、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、お互いに気持ちよく駅や列車をご利用いただけますよう、「分煙」を基本的な考え方としてまいりました。平成8年度より、駅構内におきましては、喫煙所以外の場所はすべて禁煙とし、列車内におきましては、普通列車を全面禁煙に、新幹線・在来線の特急列車では、車両単位で喫煙席・禁煙席を設定し、「分煙」の徹底に取り組んでまいりました。また、ダイヤ改正の実施にあわせて特急列車の禁煙車両を順次増やすなど、たばこを吸われないお客さまのご要望により一層お応えできますよう努力してきたところでございます。

このようななか、昨年5月の健康増進法施行を受け、「分煙」をさらに徹底するため、山手線内の一部の駅のホームを混雑時間帯は全面禁煙といたしました。その後、本年3月のダイヤ改正におきまして、これまでホームやコンコースにあった喫煙所の移設や撤去を大幅に進め、原則として各ホーム1箇所を集約するとともに、ホームの端などお客さまの流動の少ない場所へ移設いたしました。また、狭隘であるなどの理由で、喫煙所を設置するに適切な場所がないホームについては全面禁煙としました。さらに、昨年5月より山手線の一部の駅で実施していた混雑時間帯の全面禁煙を、首都圏の在来線の約300駅へ拡大導入いたしました。一方、列車内については、新幹線・在来線の特急列車の喫煙車両を、原則として編成のうち指定席・自由席それぞれ1両ずつに集約し、他の車両は全て禁煙車両として、禁煙席比率を約67%から約77%に高めるなど、駅・車内における禁煙・喫煙の環境についての見直しを行なったところでございます。

弊社といたしましては、今後とも、お客さまのご意見や世論の動向、今回実施した施策の状況などを見ながら、たばこを吸われないお客さまに配慮した駅や列車における環



---

境づくりに努めてまいりたいと存じますので、何卒ご理解を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 16 年 6 月 28 日

藤原 久義 様

東日本旅客鉄道株式会社  
営業部サービス担当次長