

東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」のたばこ問題
東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」における、東武動物公園駅での乗降口限定扱いを
原因とする迷惑受動喫煙被害をめぐって（書き下ろし解説）

東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」のたばこ問題 東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」における、東武動物公園駅での 乗降口限定扱いを原因とする迷惑受動喫煙被害をめぐって（書き下ろし解説）

本書（『東武鉄道のたばこ問題2003 - 2004』）のテーマである“迷惑喫煙乗り入れ”問題とは直接は関係ありませんが、私が2003年11～12月に体験した、東武鉄道の別のたばこ問題についても、合わせて書き留めておきたいと思います。

東武鉄道では、座席指定の特急・急行列車の利用促進策として、1999年3月から日光線特急「スペーシア（けごん・きぬ）」を春日部駅に、2003年3月から伊勢崎線特急「りょうもう号」を東武動物公園駅にそれぞれ停車させ、通勤など近距離利用の促進を図ることとしました。これに際して、特急・急行券を買わずに乗車する利用者が多くなると、短距離乗車ということもあって車内改札・精算が追いつかなくなり、特急・急行券を買って乗車している利用者との間で不公平が生じることになりかねません。そこでこの両駅では、乗降口を2号車と5号車（4両編成の急行「南会津号」「しもつけ号」では2号車と3号車）の2箇所のみ限定（他の車両のドアは開けない）してここに係員を配置し、ここで乗車客の特急・急行券のチェックを行うこととされました。

ところがこの結果、特急「りょうもう号」（全列車6両編成、禁煙車は1～4号車）において、禁煙車である4号車の利用者が東武動物公園駅で乗降する際に、最寄りの乗降口となる5号車から乗降しようとする、5号車が喫煙車であることから、ここで5号車の乗客のたばこの煙を吸わされる、いわゆる受動喫煙を強要されやすいという問題が生じることになってしまいました。ちなみに「スペーシア」（6両編成）の禁煙車は1～3号車、「南会津」「しもつけ」の禁煙車は1・2号車であるため、これらの列車で同様の問題が発生する可能性は、今のところありません。ただし、今後「スペーシア」で禁煙車が4号車まで拡大されることがあれば、当然「りょうもう号」と同じ問題が春日部駅でも発生することになるのは必至です。

この迷惑受動喫煙被害を実際に体験した私は、「たばこがきらいで禁煙車の特急券を買っているのに、乗降の際に喫煙車のデッキを通らされて受動喫煙を強要されるのはおかしい」として、東武動物公園駅長に苦情を申し出ました。そのうえで、東武鉄道本社CSサービス課（2003年4月に旧旅客サービス課を営業企画課とCSサービス課に分割して発足）に、「利用者の健康すなわち公衆衛生上の安全を保障しないで、運賃や特急料金だけ徴収するのは、運送契約上不当ではないのか」として、このときの運賃と特急料金の払い戻しと、この問題が生じたがために支出を余儀なくされた郵便料金の損害賠償とを請求しました。

ところがこれに対するCSサービス課の回答は、平たく言えば、「喫煙車である5号車だけでなく、禁煙車である2号車からも乗降できるのに、お客様が勝手に5号車から乗降したのですから、当社には何ら過失はありません。したがって運賃・特急料金の払い戻しには応じられません」というものでした。

この回答は、次の二つの理由から、不当なものであると断ぜざるを得ません。

第一に、4号車の座席を指定された利用者に対して「5号車のデッキを通り抜けることによって受動喫煙を強要されるのが嫌なら2号車から乗降すればよい」と主張する東武鉄道の論理が、実質的に4号車の乗客に対して2号車のデッキへ遠回りをせよと言っているのに等しい、非常識なものであるという点です。東武動物公園駅における乗降口限定扱いは、東武鉄道側の営業施策上の都合によって行われているものであり、これを優先させる

東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」のたばこ問題
東武伊勢崎線の特急「りょうもう号」における、東武動物公園駅での乗降口限定扱いを
原因とする迷惑受動喫煙被害をめぐって（書き下ろし解説）

ために利用者が一方的に不便を被らなければならないことを当然視する東武鉄道の姿勢が、サービス業のそれとしてはいかがなものか、ここで私が書くまでもないでしょう。ちなみに私は東武鉄道に、不正乗車防止と受動喫煙防止とを両立できる解決策として、「りょうもう号」の5号車を禁煙車とする案を提示しましたが、東武鉄道はこの方法による問題解決すなわち再発防止を行わない理由（これを実施するとどのような不都合や問題が生じるのか）についての説明を一切していません。

第二に、東武鉄道は上に記したように、事実上「5号車のデッキを通り抜けることによって受動喫煙を強要されるのが嫌なら2号車から乗降すればよい」と主張している一方で、東武動物公園駅ホームと「りょうもう号」4号車車内のいずれにおいても、4号車の利用者に対して5号車から乗降するよう、利用者を誘導する案内掲示を行っている点です。これらの掲示には、「りょうもう号」の5号車が喫煙車であって、ここのデッキを通り抜けるときに受動喫煙を強要される可能性があるという事実について触れられているものは、一つもありません。これは、事業者がその商品に利用者にとって不利益な内容が含まれる事実を隠したまま販売したときに、消費者がその商品の購入を取り消せることを定めた、「消費者契約法」第4条に言う「不利益事実の不告知」に抵触するものであると考えられます。（参考：『現代用語の基礎知識2003』（自由国民社・発行）「消費者契約法」の項目）このような案内掲示によって4号車の利用者を5号車の乗降口に誘導しておいて、後から「お客様が勝手に5号車から乗降した」と主張するのは明らかに論理が矛盾しています。これは東武鉄道がこの問題についての責任を逃れるための、身勝手なご都合主義の詭弁以外のなにものでもありません。

そして、東武鉄道がこのような見解のもとで、その後（2004年8月現在）もこの問題についての再発防止策を講じていないという不作為の事実については、東武鉄道はこのような形で「りょうもう号」利用者の受動喫煙被害が繰り返し再発し、それによって利用者が健康を損なわれる結果を招くことになっても構わないという、いわゆる未必の故意の認識が存在していることを意味しているとしか、他に理解のしようがないものです。

利用者の健康すなわち公衆衛生上の安全を保障するという、事業者として当然の責任（運送契約上の債務）を否定する一方で、運賃・特急料金の徴収という事業者としての権利（同じく債権）だけを正当化したとも言える今回の東武鉄道の行為については、消費者契約法第8条に抵触する違法行為である疑いを否定できません。

私は消費者契約法第4条および第8条と、健康増進法第25条を根拠に、運賃・特急料金の払い戻しを求めて東武鉄道を提訴することも、本気で考えました。しかし私の場合、同じ東武鉄道を相手に労力と費用を訴訟に注ぎ込むのであれば、問題の影響の大きさから“迷惑喫煙乗り入れ”問題のほうが優先されなければおかしいのではないかと考え、不本意ながら提訴を見送ることにしました。しかし、これによって東武鉄道が「当社の主張が正当なものと理解された証拠である」などと開き直るのを許すわけには行きませんので、関係文書と共に訴状の素案を本書に収録しておくことにします。