

2003年11月15日

〒345-0801 埼玉県南埼玉郡宮代町百間2-3-24  
東武鉄道 東武動物公園駅 駅長様

〒 東京都足立区

半沢一宣

### 抗議および質問状

前略失礼いたします。

私は今月14日（金曜日）20時15分ごろ、貴駅上りホーム上にて、貴駅助役の小川様とトラブルになった者です。この件につきまして、小川様の上司である貴駅長の御見解を拝聴させていただきたく、お便りさしあげます。

トラブルに至った事実経過はこうです。

当日私は館林駅から特急「りょうもう42号」に乗車しました。特急への乗車を思い立ったのが発車2～3分前で（同駅入場後特急券を買うために一時出場しているの、同駅改札担当者にご確認下さい）窓口で号車を希望して発券してもらう余裕はなく、自動券売機で禁煙席を指定して購入したところ、4号車5番席が出てきました。

到着前に、「東武動物公園駅での降り口は、2号車の3号車寄りと、5号車の4号車寄りの2箇所のみです」という放送がありました。そこで最寄りの5号車から降りようとしたところ、5号車のデッキには既に貴駅で下車する10余名の人が集まっていて、客室とデッキとの間の自動ドアが開きっぱなしになり、5号車の客室（喫煙席）からのたばこの煙がデッキに流れ出てきて、私は呼吸困難になりました。

貴駅で下車したとき、私はたまたまホーム上にいらした小川様に要旨次のように苦情を申しあげました。

「他の駅では全部の車両のドアが開くのに、なぜこの駅でだけは2箇所だけでしか乗り降りできないのか？ たばこがきらいで禁煙車に乗っているのに、乗り降りのとき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。」

ところが小川様は、「理由は分かりませんが苦情については上司に報告しておきます」旨言った後で、私が小川様を呼ぶときに後ろから小川様の肩をたたいた（正確には荷物で両手がふさがっていたので左手に持っていた紙袋で肩をたたいた）ことを取り上げて要旨「声を出せば済むことなのにどうしてそうしないのか、**これは傷害だ**、こんな失礼な経験は何十年かの駅員生活で初めてだ」と私への抗議を始めました。

私は傷害云々と言われてカチンときて、「傷害というからには打撲とかの症状が何か出ているのか、それなら利用者に受動喫煙を強要する東武鉄道の営業施策だって傷害行為ではないか、終電までまだ間があるから目撃者を探して（いなくても構わないが）警察に被害届でも告訴でもして、社会一般の常識に照らしての私の素行の是非を含めてはっきりさせるにやぶさかでない」旨申しあげました。しかし小川様は「私は仕事がありますから」と私の提案を拒絶しました。（だとしたら小川様は本当に殴られてけがをしても仕事優先で警察への連絡を後回しにするのでしょうか？ 実際にはけががなく傷害云々の発言がウソであることがばれるのを避けるための姑息な言い訳とも感じられました）

結局、問題が私の素行の是非にすりかえられ、最初の私からの苦情については何も説明がない（後日の説明も約束しない）まま幕引きとされてしまいました。以上が当日の経過です。（それぞれの発言については細部に記憶違いがあるかもしれませんが、大筋では間違っていないはずです）

今回のトラブルに関しては、私は2つの問題点があるように考えます。

第一に、話の発端である私の苦情について小川様は、

「これこれこういう事情があるため当駅では乗降口を2個所に限定しています」という理由、そしてそれがなぜたばこがきらいな利用者が受動喫煙を強要される健康被害に優先されなければならないものなのか

もしも5号車からの乗り降りが嫌なら4号車の乗客にも2号車まで遠回りして乗降せよというのであれば、そのような不便を強要し利用者に迷惑をかけることにどのような正当性があるのか、そういう乗客が1～3号車からあふれて4号車にも乗せなければならなくなったらどうするのか

の2点について、私に限らないたばこがきらいな利用者が納得しうる説明責任を果たそうとしなかったことです。本件の取り扱いは貴駅では半年前から、春日部駅における日光線特急・急行列車での同様の取り扱い（乗降口を2号車と5号車（4両編成の急行列車では3号車）の2個所のみとする）は1999年からと、既にかかなりの年月が経過しており、その間本件に関しての理由説明が上層部から何もないか現場に周知されていないのだとしたら、それは上層部の怠慢以外の何ものでもないと思います。少なくとも小川様からは、「あいにく私は不勉強でご説明申しあげられませんが、差し支えなければ後日上司からご説明差し上げるように致しましょうか？」のような提案はありませんでした。（私が小川様の立場だったらそうしたと思います。事実私は、1985～1989年に竹ノ塚駅で朝ラッシュ時の客扱いのアルバイトをさせていただいていたとき、周辺各駅のアルバイトを集めての講習会で、自分では答えられない質問をお客様からされたときにはそのように（上司に確かめてまいりますので少々お待ち下さいとお願い）するよう教わった記憶があります。）

第二に、上記の説明責任を棚上げしたまま、私の素行の揚げ足を取ってその非難に問題をすりかえたという、小川様の素行の是非です。私だって人間ですから、無意識のうちに配慮を欠いた立ち居振舞いで他人を傷付けてしまうことはあるでしょう。しかし頭ごなしに傷害云々と言われ（犯罪者扱い＝名誉毀損され）たら冷静に話を進めることができなくなってしまふのは、誰でも同じではないでしょうか？ 私はこのような小川様の素行について、駅長に次ぐ責任者のそれとしてはいかがなものかと感じ、こんな嫌な思いをさせられてばかりを見るために特急料金を払う結果になったことに憤慨せずにはいませんでした。

今回の苦情の件について察するに、すべてのドアを開けると特急券を買わずに乗ってしまう短距離客が多くなりすぎて車内精算が追いつかなくなる可能性があるため、乗車口を限定して駅員を配置しここで特急券のチェックをするのが目的と思われます。もしその通りだとして、その上で今回の私からの苦情に対して何も改善策を講じない（改善策の実行期限を明示しないまま「今後の検討課題とさせていただきたい」と先送りする場合を含む）のだとしたら、「東武鉄道は利用者の健康、つまり公衆衛生上の安全を犠牲にして収益確保＝利益を優先している」という批判に対してどのように反論するのか、ぜひお聞かせいただきたく存じます。

一步譲って、現行の乗降口限定を今後も継続したいなら、「りょうもう号」の5号車を禁煙車に変更することで問題は解決できるはずですが。禁煙車が1～4号車の4両である現在でも混雑時間帯には禁煙車が先に満席になることが多いのですから、喫煙車を6号車の1両だけにしても問題はなく、そのためのコスト（座席予約システムのプログラム変更や掲示物製作などの費用）が経営を圧迫するほどの額であるとも思えません。

以上の3点の疑問（特定中間駅における乗降口限定扱いの理由とこれに起因する受動喫煙の問題、および利用者の安全確保と貴社の収益確保との兼ね合いの問題、私と小川様のそれぞれの素行について、「りょうもう号」5号車の禁煙車化の是非）につきまし

て、貴駅長の忌憚のないご意見を賜りたく、お便り差し上げました。ご多忙のおり恐縮ですが、どうぞよろしく願いいたします。

なお誠に恐縮ですが、家庭の事情により、電話または拙宅訪問によるご返事はご遠慮いただきたく存じます。同封の返信用切手をご利用の上、駅長様が社会通念上常識的と考える期間内にご回答いただければ幸いです。

また、もしも今回の私の苦情に対する貴社の認識が「当社の営業施策にご理解いただけないのでしたら今後『りょうもう号』をご利用いただけなくてもしかたありません」のようなものであるならば(ご回答をいただけなかった場合にも)私は「りょうもう号」や「スペース(日光線の特急)」などにはもう二度と乗りたくないと思いますし、またこの種の問題に関心を持ちそうな(東武鉄道沿線に限らない)知人達にも事実経過を公表してボイコットを呼びかけようと考えておりますことを付記いたします。

取り急ぎ用件のみにて失礼いたします。

草々

記事 書留郵便物引受番号と配達完了日および配達郵便局  
第127-31-94961 3号(配達証明郵便)  
平成15(2003)年11月16日 杉戸郵便局にて配達完了