

2005年3月3日

〒153-0061 東京都目黒区上目黒1-8-3  
株式会社アートコーヒー  
苦情担当 御中

〒 -  
東京都足立区

半沢一宣

### 店舗内での喫煙対策についての抗議と質問状

前略失礼致します。

早速ですが、このたび利用した貴社店舗の運営方について物申したく、お便り申し上げます。

本日、拙宅最寄りの東武伊勢崎線竹ノ塚駅ホーム上に、貴社店舗が開設されているのに気づきました。貴社の製品については、数年前に小田急ロマンスカーの車内販売で飲んだココアがおいしかったなど、比較的好感を抱いておりました。そこでさっそく店に入り、ホットココアをいただいて行くことにしました。

ただし、今回私が問題にしているのは、ココアそれ自体の品質のことではありません。

店の入り口に「当店ではたばこを吸うお客様に配慮しています」という趣旨の張り紙がしてありました。どうということかと店員に尋ねると、「空気清浄器を増やすなどして、喫煙するお客様に喜んでいただいています」という説明でした。たぶん、駅構内が終日全面禁煙なので、喫煙できるスペースとして喫煙者に重宝されているということなのでしょう。

しかし、このような店舗運営方は、喫煙者の「利益」にのみ目を向けて、たばこがきれいな利用者のことをまったく配慮していないという意味で、大いに疑問に感じました。事実、私が店に入ったときは他に客がおらず問題ありませんでしたが、数分後に入ってきた別の客が喫煙を始めた途端に私は息苦しくなり、途中で店を後にせざるを得ませんでした。

このできごとについての、貴社の見解をお聞かせ願います。

1. 店舗内を禁煙としないことによって、たばこがきれいな客は、他の客が吸うたばこの煙によって、受動喫煙による健康被害を強要されるのはもちろん、貴社製品の味や香りを台無しにさせられてしまいます。製品の味や香りを楽しむことができないのに、その一方でその対価としての代金だけは徴収するというのは、不当ではないのですか。同封したレシート相当額の返金を請求したいと思いますので、返金に応じるか否かについて、貴社の見解をお聞かせください。
2. 貴社の店舗は、喫煙者の客の満足を優先し、たばこがきれいな客の満足を二の次にしているように、私の目には映りました。これは貴社全体の営業方針と理解してよいのでしょうか。もしそうだとしたら、私は次回から貴社の店舗の利用、および貴社製品の購入を遠慮しなければならなくなりますし、たばこがきれいな友人などにもそのように勧めることになると思います。この点についての貴社の見解をお聞かせください。

以上の2点について、貴社が社会通念上常識的と考える期間内に、書面にてご回答くださいますよう、お願い申し上げます。(電話はご遠慮願います。)

なお、今回店の従業員に渡してきたのと同じ「イエローカード」を同封しておきます。取り急ぎ用件のみにて失礼致します。

草々