

2020 日消連 第 1 号

2020 年 4 月 14 日

東日本旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 深澤 祐二 様

特定非営利活動法人 日本消費者連盟

共同代表 天笠啓佑

共同代表 大野和興

高輪ゲートウェイ駅における「香り演出」の中止を求める再要望と質問書（再送）

御社の公共交通事業につきましては、お世話になっており、ご尽力に御礼申し上げます。

さて、3月31日付にて、私共から提出致しました「高輪ゲートウェイ駅における『香り演出』の中止を求める再要望と質問書」への回答書をお送り下さり、ありがとうございました。

しかしながら、拝読したところ、的外れな内容で、私共からの質問への回答は記載されておられません。困惑し落胆を致しております。利用者からの声に真摯に向き合ってくださいらないとは、公共交通機関を担う責任ある大企業の態度として、いかがなものでしょうか。

御社の「サステナビリティレポート 2019」の「社会：お客さまとのかかわり」内、60ページには「お客さまとの双方向コミュニケーション：お客さまの声に徹底的にこだわる」と、ございました。

同 57 ページ「安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの充実」内には、「ヘルプマークを使用されているお客さまに安心してご利用いただくための取組み」という項目もありました。「香り演出」を不安に思う化学物質過敏症患者は、ヘルプマークを付けている者が多いのです。

御社の「サステナビリティレポート 2019」は、絵に描いた餅ではないと存じます。

つきましては、前回の再要望と質問書を再度ご高覧下さるようお願い致します。

改めて、「香り演出」実施の中止をここに再要望するとともに、天然の精油であっても健康障害を起こす危険性があることを御社が認識されているかどうか、お返事をいただきたく思います。

恐縮ですが、4月24日までに下記までご回答くださるようお願い申し上げます。

なお、私共の「再要望と質問書」、並びに、御社からの回答書は、これまで同様に広く公開させていただきますことを申し添えます。

問い合わせ先：日本消費者連盟「香害」担当 杉浦 陽子

〒169-0051 東京都新宿区西早稲田 1-9-19-207

Tel：03-5155-4765 Fax：03-5155-4767

Mail：sugiura@nishoren.org