

2017年12月21日

特定非営利活動法人日本消費者連盟

共同代表 天笠 啓祐様

共同代表 大野 和興様

全日本空輸株式会社
CS&プロダクト・サービス室 室長
阿瀬 尚行



拝復 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

弊社サービスに関して、引き続きご心配をおかけいたしておりますこと、大変心苦しく存じます。頂戴いたしました2017年12月13日付『「ANA オリジナルアロマサービス」の再度の中止要請および公開質問状』について、改めまして小職より会社を代表して回答申し上げます。

弊社オリジナルアロマサービスについては、弊社公式ホームページ ANA SKY Webにてお客様に向け、ご案内させて頂いております(*1)が、原料である12種類の天然アロマについては、以下の通りとなっております。

- ・高野楨 ・吉野檜 ・モミ ・ジュニパー ・パルマローザ
- ・プチグレン ・ユーカリラディアタ ・ユーカリグロブルス
- ・スペアミント ・ローズマリー ・レモングラス ・クラリセージ

弊社アロマの原料は、人工化学物質や抽出溶剤は使用しておらず、これら100%天然素材から水蒸気蒸留法により抽出した天然の精油となっています。安全性については、国際的な研究機関であるRIFM（化粧品香料減量安全性研究所）の安全評価に基づき、IFRA（国際化粧品香料協会）が定める「香料を安全に使用するための基準」に準拠して制作されております。

また、基本的に航空機内客室の空気は化粧室内も含め、空調システムを通じて、常に外部の空気を取り入れながら循環させて、入れ替えており、弊社としましては、密室空間という認識にはございませんが、化学物質過敏症などでアロマサービスをご希望されない場合につきましても、ご病気やけが・障がいなどにより旅行にお手伝いの必要なお客様のご相談を承っている“ANA おからだ

A STAR ALLIANCE MEMBER 

全日本空輸株式会社

〒105-7133 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター



の不自由な方の相談デスク（*2）”へ、事前に具体的な症状やご希望など、ご相談いただければ、都度対応を検討させていただきたいと考えております。

また、アロマミストを使用した機内サービスを行っている国際線において、万一アナフィラキシーショックをはじめ、お客様の体調に異変が生じた場合は、先の書面でも回答申し上げましたとおり、社内規定に準じて症状に応じた応急処置を実施したうえ、状況に応じて、搭乗されている医師の方のご協力や、医師の方のご協力が得られない場合であっても無線を利用した医療サービスの支援を得ながら、応急処置要領に従って対応する所存でございます。

上記のような観点から、弊社におきましては、現時点においてアロマサービスを見直すべきという認識には至っておりませんが、先の書面のとおり、今後も人体への影響に配慮しながら、状況を注視して参りたいと考えております。

以上、再度いただきましたご質問に沿ってご回答申し上げました。今後とも安全運航を第一に、お客様に優しい航空会社を目指してまいりますので、何卒ご理解を賜りたく、重ねましてよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

*1 ANA Service&Info ANA オリジナルアロマ ホームページ
<https://www.ana.co.jp/ja/jp/serviceinfo/share/aroma/>

*2 ANA おからだの不自由な方の相談デスク ホームページ
<http://www.ana.co.jp/ja/service-info/share/assist/>

A STAR ALLIANCE MEMBER 

全日本空輸株式会社

〒105-7133 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター