



2017年12月8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。

この度は、弊社サービスに起因し、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。2017年11月27日付『「ANA オリジナルアロマサービス」の中止要請および公開質問状』を、弊社社長 平子裕志宛て頂戴いたしましたが、弊社サービスの企画立案を統括しております小職より会社を代表して回答申し上げることをお許しください。

弊社では、2010年4月より ANA オリジナルアロマサービスをお客様サービスの一環としてスタートしておりますが、導入にあたりまして、高野槇（高野山の槇）と吉野檜（吉野大峰山の檜）という日本固有の原料や、世界各地から厳選された合計12種類の植物から抽出いたしました100%天然のアロマを原料とするなど、可能な限り人体に優しい原料を使用するように留意して参りました。

今般、ご質問いただいております「香害」に関しましては、昨今香りが健康に及ぼす影響について時にメディアにて取り上げられていることも認識しておりますが、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。

また、現在、機内においては、国際線ファーストクラス・ビジネスクラスのおしぼりへのアロマの噴霧、国内・国際線機内化粧室のアロマソープへの香りづけ、国際線においてご希望のあったお客様へのアロマチップの配布を実施いたしておりますが、お客様自身の判断でご利用を控えていただくことができない「アロマを噴霧したおしぼり」のご提供につきましては、客室乗務員にお申し出いただければ当該のおしぼりの提供を控えさせていただくようにいたしておりますので、何卒、ご理解賜れば幸甚に存じます。

A STAR ALLIANCE MEMBER 

全日本空輸株式会社

〒105-7140 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター



最後に、お客様の健康被害につきましては、症状に応じた応急処置を実施するように社内規定に定められており、万が一、お客様が体調を崩された場合は、搭乗されている医師の方のご協力や、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。

以上、ご質問に沿って弊社サービスについてご回答申し上げましたが、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、よろしくお願い申し上げます。

敬具

A STAR ALLIANCE MEMBER 

全日本空輸株式会社

〒105-7140 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター