

お知らせ

## 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応について

2020年3月9日更新

平素より SPRING JAPAN をご利用いただき、誠にありがとうございます。

昨年 12 月以降、中華人民共和国湖北省武漢市において新型コロナウイルスによる感染症の発生を受け、本件に関する当社の対応状況を下記のとおりご案内いたします。

### 01. 感染拡大に伴う一部の国際線・国内線運航便の欠航、運休および減便について

新型コロナウイルス関連肺炎の影響に伴う需要減退を踏まえ、SPRING JAPAN 国際線運航便について、3月28日の期間まで一時運休・減便を実施いたします。ご予約済みのお客さまにはご不便をおかけいたしますが、現況に鑑みた判断とご理解くださいますようお願い申し上げます。

#### ◆国際線運航状況一覧

路線	便名	期間	対応
成田＝武漢線	IJ301/IJ302	2020/01/25～2020/03/28	運休
成田＝重慶線	IJ357/IJ358	2020/02/06～2020/03/28	運休
成田＝寧波線	IJ101/IJ102	2020/02/07～2020/03/28	運休
成田＝ハルビン線	IJ213/IJ214	2020/02/17～2020/03/28	減便（週7→週2）
成田＝天津線	IJ253/IJ254	2020/02/27～2020/03/28	運休
成田＝上海線	IJ001/IJ002	2020/02/23～2020/03/28	時刻変更、減便（週7→週3）

一部の国内線の欠航を決定いたしましたので、お知らせいたします。

#### ◆国内線：成田＝新千歳線欠航（2020年3月4日更新）

##### 成田 → 新千歳

便名	成田 出発	新千歳 到着	対応	期間
IJ831	07:40	09:15	欠航	3/7、3/8、3/14、3/15
IJ833	14:45	16:35	欠航	3/7、3/8、3/14、3/15

##### 新千歳 → 成田

便名	新千歳 出発	成田 到着	対応	期間
IJ832	09:55	11:40	欠航	3/7、3/8、3/14、3/15
IJ834	17:15	19:00	欠航	3/7、3/8、3/14、3/15

国内線欠航便のご予約につきましては同日の後続便に振替とさせていただきます。後続便のご利用が不要の場合、払戻または別日への振替を承ります。ご希望のお客さまは、出発前までに弊社コールセンター（0570-666-118）までご依頼くださいますようお願い申し上げます。

## 02. 航空券の特別対応について (2020年3月9日更新)

### A. 国際線：支払手数料を除く全額払戻

【対象便】SPRING JAPAN が運航する国際線全便（成田＝ハルビン・上海浦東線）

※条件：2020年1月28日までの発券分および2020年1月28日から2020年3月28日までの搭乗分（出発前までの手続きが必要）

※成田＝武漢・重慶・天津線は既に運休としておりますので、運賃規則に準じて、対応させていただきます（全額払戻／振替）

※既に払戻された航空券に対する特別対応は差し控えてさせていただきます

### B. 国内線：支払手数料を除く全額払戻または振替

【対象便】SPRING JAPAN が運航する国内線全便（成田＝新千歳・広島・佐賀線）

※条件：2020年3月9日までの発券分および2020年3月10日から2020年3月28日までの搭乗分（出発前までの手続きが必要）

※振替期限は2020年6月30日までの同一区間の搭乗分

※既に払戻された航空券に対する特別対応は差し控えてさせていただきます

#### ◆払戻の手続き

- SPRING JAPAN 公式サイト（WEB／スマホ／APP）でご購入の航空券は、以下 a～c いずれかの方法でお手続きください。

a) ログイン → 予約確認 → 予約管理・変更・払戻サービス追加（要ログイン）

b) （Top ページ内）変更・取消 <https://jp.ch.com/Service/RefundTicket>

c) SPRING JAPAN コールセンター

#### 日本国内

TEL：0570-666-118 年中無休／09：00～17：30 ※日本時間

Email：[customer@jp.springairlines.com](mailto:customer@jp.springairlines.com)

#### 中国

TEL：95524 年中無休／24 時間対応（中国語）、10:00～22:00（日本語） ※日本時間

Email：[cs@ch.com](mailto:cs@ch.com)

- 代理店でご購入の航空券は、ご予約・発券を行いました代理店までお問合せ下さい。

現在多くのお問い合わせをいただき、電話が大変混み合い、繋がりにくい状況となっております。ご迷惑をおかけしますことをお詫びいたします。

## 03. 日本への入国制限について (2020年3月7日時点)

国土交通省の指示により、当面の間、特別な事情がない限り、以下の方は日本への入国ができませんので、予めご了承ください。詳しくは、日本国出入国在留管理庁のホームページをご確認ください。

- 日本到着前 14 日以内に中華人民共和国湖北省または浙江省における滞在歴がある日本国籍以外の方
- 中華人民共和国湖北省または浙江省発行の中国旅券を所持する方
- 日本到着前 14 日以内に大韓民国大邱広域市または慶尚北道清道郡における滞在歴がある日本国籍以外の方
- 日本到着前 14 日以内に大韓民国慶尚北道慶山市、安東市、永川市、漆谷郡、義城郡、星州郡または軍威郡における滞在歴がある日本国籍以外の方
- 日本到着前 14 日以内にイラン・イスラム共和国コム州、テヘラン州またはギーラン州における滞在歴がある日本国籍以外の方
- 客船ウェステルダム号に乗船し、カンボジア・シアヌークビルで下船した日本国籍以外の方

#### **04. 成田発国際線における検温について**

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、カウンターにおいて国際線搭乗予定のお客さま全員に検温を実施させていただきます。検温の結果は体温が **37.1℃以上**のお客さまと同行者、並びに同一団体のお客さまには、ご搭乗をお断りさせていただきます。

搭乗をお断りした方（グループ）の航空券については、払戻手数料を免除させていただきます。ご理解の上、感染拡大防止の対策にご協力くださいますようお願い申し上げます。

対象便：成田発の国際線全便

実施期間：2020年3月1日（日）～2020年3月28日（土）※

※ 状況により終了時期は変動する可能性があります

#### **05. 客室乗務員による機内アナウンスの実施**

厚生労働省からの協力要請に基づき、中国路線において、咳や発熱などの症状がある、または疑いのあるお客さまについては、空港到着後、検疫官にお申し出いただくよう機内アナウンスを実施しております。

#### **06. 客室乗務員のマスク・手袋の着用**

お客さまに安心してサービスを受けていただくため、国内線・国際線の全路線において、客室乗務員はマスクを着用しています。加えて、お食事・お飲物のサービス時などに手袋を着用させていただきます。

#### **07. 機内の客室消毒について**

お客さまに安心してご利用いただくために、中国からの成田帰着便および国内線の最終便ではテーブル、アームレスト、トイレのドアノブ等、お客さまの手が触れる部分に対し、アルコールを用いた消毒を実施しております。

#### **08. 機内の空気循環について**

SPRING JAPAN では全ての航空機の空調システムに高性能空気フィルター（HEPA フィルター）\*を装着しています。機内の空気は、常に機外から新しい空気を取り入れ機内に提供し、その後、機外へ排出することにより、約3分で全て入れ替わる仕組みになっています。

\*High-Efficiency Particulate Air (HEPA) Filter：0.3ミクロンの粒子を99.97%以上捕集できる高性能フィルター

#### **09. 空港における検疫体制強化について（2020年3月4日更新）**

検疫体制強化のため、健康確認（発熱、咳、呼吸困難など）が行われている場合があります。詳しくは、各空港の案内をご確認ください。

#### **中国線のさらなる検疫強化について**

日本での新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、中国入国時の検疫がさらに強化されております。一部の空港（上海・ハルビンを含め）において、日本から渡航される方については14日間の自宅または指定施設での隔離処置等が行われるとの情報がございます。詳しくは外務省海外安全ホームページをご確認いただく、もしくは中国大使館にお問い合わせください。

## **10. 厚生労働省・検疫所作成の健康カードおよび各国の要請による検疫関係書類の配布**

厚生労働省・検疫所作成の健康カードをお客さまに配布しております。また各国の要請によって、当社が就航している路線の一部で各国の検疫関係書類が配布される場合があります。

## **11. 除菌剤の飛行機への持ち込み・お預けについて**

除菌剤について以下の製品については飛行機への持ち込み、お預け共に不可となります。

### **【対象製品】**

大幸薬品（株）クレベリン（置き型タイプ、ペン型タイプ）

※ジェルタイプの除菌剤など直接肌につけるものについては、持ち込み、お預けともに可能です。

**通知**

## 关于受新型冠状病毒肺炎疫情影响的对应通知

**2020年3月9日更新**

感谢选乘 SPRING JAPAN（春秋航空日本）的航班。

自去年12月起，对于在中华人民共和国湖北省武汉市发生的新型冠状病毒肺炎疫情，本公司的对应内容如下，特此通知。

### **01. 因疫情扩大的原因，一部分的国际线·国内线的航班取消、停运以及减班**

因受新型冠状病毒肺炎疫情的影响导致航班需求量减少，SPRING JAPAN 截至3月28日为止针对国际线航班实施临时停运·减班。对于已预约的旅客带来不便我们深感抱歉，但是因根据现状而做出的判断，敬请理解。

#### ◆ 国际线运行状况一览

航线	航班号	期间	对应
成田 = 武汉线	IJ301/IJ302	2020/01/25 ~ 2020/03/28	停运
成田 = 重庆线	IJ357/IJ358	2020/02/06 ~ 2020/03/28	停运
成田 = 宁波线	IJ101/IJ102	2020/02/07 ~ 2020/03/28	停运
成田 = 哈尔滨线	IJ213/IJ214	2020/02/17 ~ 2020/03/28	减班 (周7→周2)
成田 = 天津线	IJ253/IJ254	2020/02/27 ~ 2020/03/28	停运
成田 = 上海线	IJ001/IJ002	2020/02/23 ~ 2020/03/28	时刻变更、减班 (周7→周3)

SPRING JAPAN 决定取消一部分的国内线航班，特此通知。

#### ◆ 国内线：成田 = 新千岁航线 取消 (2020年3月4日更新)

##### 成田 → 新千岁

航班号	成田 出发	新千岁 到达	对应	期间
IJ831	07:40	09:15	取消	3/7、3/8、3/14、3/15
IJ833	14:45	16:35	取消	3/7、3/8、3/14、3/15

##### 新千岁 → 成田

航班号	新千岁 出发	成田 到达	对应	期间
IJ832	09:55	11:40	取消	3/7、3/8、3/14、3/15
IJ834	17:15	19:00	取消	3/7、3/8、3/14、3/15

已预约上述国内线航班的旅客，SPRING JAPAN 将为您改签至同日的后续航班。如不需要改签至后续航班，可进行全额退票或者改签至其他日期。如有需求，请于出发时间之前联系 SPRING JAPAN 的客服中心 (0570-666-118)，感谢理解与配合。

## 02. 机票的退改政策 (2020年3月9日更新)

### A. 国际线：除支付手续费以外，全额退款

【适用航班】 SPRING JAPAN 所承运的所有国际线航班（成田 = 哈尔滨 · 上海浦东航线）

※条件：2020年1月28日之前预定，且出发日在2020年1月28日~2020年3月28日之间，请务必在出发前申请并办理退票

※成田 = 武汉 · 重庆 · 天津航线因已停运，所以将按照客票规则对应（全额退票 / 改签）

※对于已申请退票的客票，无任何补退政策

### B. 国内线：除支付手续费以外，全额退款或者改签

【适用航班】 SPRING JAPAN 所承运的所有国内线航班（成田 = 新干岁 · 广岛 · 佐贺航线）

※条件：2020年3月9日之前预定，且出发日在2020年3月10日~2020年3月28日之间，请务必在出发前申请并办理退票

※可改签期间：截止2020年6月30日为止的同一区间的航班

※对于已申请退票的客票，无任何补退政策

#### ◆退票手续

➤ 通过 SPRING JAPAN 官方渠道（官网 / 手机 / APP）购票的旅客，请按以下方法办理（任选其一）。

a) 登录 → 预约确认 → 预约管理 · 变更 · 追加退票服务（需要登录）

b) (Top 页面内) 变更 · 取消 <https://jp.ch.com/Service/RefundTicket>

c) SPRING JAPAN 客服中心

#### 日本国内

TEL: 0570-666-118 年中无休 / 09:00 ~ 17:30 ※日本时间

Email: [customer@jp.springairlines.com](mailto:customer@jp.springairlines.com)

#### 中国

TEL: 95524 年中无休 / 24小时对应（中文）、10:00 ~ 22:00（日语） ※日本时间

Email: [cs@ch.com](mailto:cs@ch.com)

➤ 通过代理店购票的旅客，请直接咨询代理店。

因咨询电话较多，客服中心的电话常处于繁忙状态。给各位旅客带来不便，SPRING JAPAN 深表歉意，敬请理解。

## 03. 关于限制入境日本 (2020年3月7日现在)

根据国土交通省的指示，如无特别理由，以下人员将被限制入境日本。详情请确认日本国出入国在留管理厅官网。

- 到日本以前 14 天以内，曾到过中华人民共和国湖北省或者浙江省的非日本国籍人员
- 携带中华人民共和国湖北省或者浙江省发行中国护照的人员
- 到日本以前 14 天以内，曾到过大韩民国大邱广域市或者庆尚北道清道郡的非日本国籍人员
- 到日本以前 14 天以内，曾到过大韩民国庆尚北道庆山市、安山市、永川市、漆古郡、义城郡、星州郡或者军威郡的非日本国籍人员
- 到日本以前 14 天以内，曾到过伊朗伊斯兰共和国库姆州、德黑兰州或者吉兰州的非日本国籍人员
- 搭乘威士特丹号邮轮、在柬埔寨西哈努克港口下船的非日本国籍的人员

#### **04. 关于对成田机场出发的国际线旅客实施体温检查**

为防止新型冠状病毒感染疫情扩散，将对搭乘国际线航班的旅客实施体温检查。体温检查结果为 **37.1°C 以上** 的旅客及其同行者或同一团队的旅客将无法乘机。

关于不能乘机旅客（及团队）的机票，SPRING JAPAN 将予以免费退票。为防止疫情扩大所采取的措施，敬请理解与配合。

适用航班：由成田机场出发的国际线所有航班

实施期间：2020 年 3 月 1 日（星期日）～ 2020 年 3 月 28 日（星期六）※

※ 根据情况结束时间有可能发生变化

#### **05. 客舱乘务员实施机内广播**

根据厚生劳动省的配合要求，对于中国航线实施以下机内广播：有咳嗽、发烧等症状或者有疑似症状的旅客，在到达机场后，请务必向检疫人员申告。

#### **06. 客舱乘务员佩戴口罩·手套**

为给旅客提供安心的服务，SPRING JAPAN 国内线·国际线的所有航线的客舱乘务员将会佩戴口罩。此外，提供机内餐食·饮料等服务时会佩戴手套。

#### **07. 关于机内客舱消毒**

为了让旅客安心的搭乘SPRING JAPAN航班，针对由中国出发到达成田机场的航班以及日本国内线的最终航班，会对折叠桌、椅子扶手、洗手间门把手等旅客可触摸到的地方，进行全面酒精消毒。

#### **08. 关于机内的空气循环**

SPRING JAPAN 所有飞机的空调系统中都配有高性能空气过滤器（HEPA 过滤器）\*。飞机内的空气是一直由飞机外引进新鲜空气至机内，然后再排出至飞机外。此空气循环每次大约需要 3 分钟来完成。

\*High-Efficiency Particulate Air (HEPA) Filter：是指对于 0.3 微米尘粒数的过滤有效率达到 99.97%以上的高效空气过滤器

#### **09. 关于机场内检验检疫体制的强化 (2020 年 3 月 4 日更新)**

因检验检疫体制的强化，会有实施健康状况确认（发烧、咳嗽、呼吸困难等）的情况发生。详情请确认各个机场的说明。

#### **关于中国航线再次强化检验检疫体制**

因日本疫情扩大的原因，中国方面再次强化入境中国时的检验检疫体制。一部分机场（包括上海·哈尔滨）针对从日本入境的人员将实施 14 天的在家或者在指定设施的隔离措施。详情请咨询外务省海外安全官网，或者咨询中国大使馆。

## **10. 分发由厚生劳动省·检疫所制作的健康卡以及应各国要求的检验检疫关系文件**

向旅客分发由厚生劳动省·检疫所制作的的健康卡。另外，应各国的要求，还有可能分发各国的检验检疫关系文件。

## **11. 关于托运·机内携带除菌剂**

属于以下种类的除菌剂是不可携带上飞机、也不可托运。

### **【适用产品】**

大幸药品（株）Cleverin（放置型、便携式除菌笔）

※ 凝胶型除菌剂等可直接涂抹在肌肤上的消毒用品，是可托运、携带上飞机。