

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

**2021年5月8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。

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。

### ご搭乗に際してマスク着用をお願い（5月31日より当面の間）

ご搭乗に際しては必ずマスクを着用してください（幼児や医療上の理由によりマスクを着用することができない方を除く）。マスクを着用されないお客さま、ならびに発熱など体調がすぐれないお客さまのご搭乗をお断りする場合がございます。新型コロナウイルス感染拡大防止にご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 01. 感染拡大に伴う一部の運航便の欠航、運休および減便について（2021年2月12日更新）

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 運航便について、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。最新の運航スケジュールは[こちら](#)でご確認ください。

#### SPRING JAPAN 国内線・国際線運航スケジュール

<https://jp.ch.com/time-table>

### 02. 航空券の払戻について（2021年5月8日更新）

#### A. 緊急事態宣言の発令に伴う航空券の特別対応について

緊急事態宣言の発令を受け、SPRING JAPAN ではご予約中の国内線航空券におきまして下記の特別対応を行います。

【対応内容】 支払手数料を除く全額払戻または搭乗日の変更

【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）

【対象航空券】 ① 2021年4月24日までの発券且つ2021年4月25日から2021年5月11日までの搭乗分

② **2021年5月8日までの発券且つ2021年5月12日から2021年5月31日までの搭乗分**

【お手続き期限】 出発2時間前まで

※搭乗日の変更は2021年10月30日までの同一区間の搭乗分となります。

※事前に超過手荷物のご購入または座席指定をされたお客様のお手続きは、SPRING JAPANコールセンターでのみ受け付けます。

※旅行会社でご購入の航空券は、ご予約・発券を行いました旅行会社までお問合せ下さい。

※対象航空券の搭乗期間は、変更となる場合があります。

※既に変更・払戻された航空券に対する特別対応は差し控させていただきます。

※ご予約済みの航空券運賃より変更先の運賃が高額の場合、差額を徴収いたします。

## B. 欠航、運休および減便に伴う変更・払戻

### ■ 搭乗日の変更（振替）

- ・ 前後7日以内の自社便への変更（同一区間に限ります。）を、差額、変更手数料をいただかずに承ります。
- ・ 7日を越えて変更を希望される場合は、予約された運賃の運賃規則に従った対応となります。

### ■ 航空券の払戻

- ・ 払戻手数料はいただかず全額払戻を承ります。
- ・ 払戻を承れる期間は払戻期限内（搭乗日より30日以内）に限ります。
- ・ 払戻手続きは支払いの際の方法に基づいて返金処理を行います。

### ◆ 変更・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)

- 旅行会社でご購入の航空券は、ご予約・発券を行いました旅行会社までお問合せ下さい。
- EXPEDIA でご購入の航空券は、下記ページから変更・取消の手続きをお願いいたします。

<https://jp.ch.com/Service/RefundTicket>

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（2021年1月9日更新）**

入管法に基づき、日本到着時前 14 日以内に一部の国・地域に滞在歴がある日本国籍以外の方が入国制限の対象となりますので、旅行前に必ず[法務省ホームページ](#)および[外務省ホームページ](#)をご確認ください。また、対象となる地域・国が変更されることがあります。

また、日本政府の指示により、2021年1月13日から日本に入国されるすべてのお客さまについて、検疫所へ「出国前 72 時間以内の検査証明書」の提出が必要となります。「出国前 72 時間以内の検査証明書」が提出できない場合、検疫所が確保する宿泊施設等で待機していただきます。詳しくは[厚生労働省ホームページ](#)をご参照ください。

なお、検疫法に基づく「検疫所長が指定する場所（自宅等）において 14 日間の待機要請」および「入国後、14 日間は国内における公共交通機関の使用の制限」についても継続してお願いする事となりますのでご注意ください。現在、日本へ入国する全ての渡航者に対し、質問票の電子申告が義務付けられております。出発予定時刻の 90 分前までに空港へお越しください。ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### **04. 日本の検疫体制強化について（2020年7月24日更新）**

厚生労働省は入国した日の過去 14 日以内に『検疫強化対象地域（※1）』に滞在歴（検疫強化対象国として追加された日以降の滞在歴）がある方、『入管法に基づく入国制限対象地域（※2）』に滞在歴のある方に対し、入国の前後で以下の対応をお願いしております。対象となる地域・国が変更されることがあります。旅行前に必ず[厚生労働省ホームページ](#)をご確認ください。

- 健康状態に異常のない方も含め、検疫所長の指定する場所（自宅など）で入国の次の日から起算して 14 日間待機し、空港等からの移動も含め公共交通機関を使用しないこと
- このため、入国前に、ご自身で入国後に待機する滞在先と、空港からその滞在先まで移動する手段（公共交通機関以外）を確保すること
- 入国の際に、検疫官によって、入国後に待機する滞在先と、空港から移動する手段について検疫所に登録いただくこと

加えて、検疫強化対象地域として追加された日にかかわらず、入国した日の過去 14 日以内に『入管法に基づく入国制限対象地域（※2）』に滞在歴のある方については、これまでと同様、全員に PCR 検査と、保健所等による定期的な健康確認を実施しています。

#### **検疫強化対象地域（※1）**

入管法に基づく入国制限対象地域（※2）以外のすべての国と地域。

#### **入管法に基づく入国制限対象地域（※2）**

日本到着時前 14 日以内に[法務省ホームページ](#)および[外務省ホームページ](#)に記載してある地域に滞在歴がある日本国籍以外の方。これらの地域に滞在歴のある外国人は、特段の事情がない限り、入国拒否の対象となります。

## **05. 査証の制限等について（2020年8月31日更新）**

2020年3月9日午前0時から、中華人民共和国および大韓民国に所在する日本大使館または総領事館で3月8日以前に発給された一次・数次査証の効力を停止、加えて、香港およびマカオならびに大韓民国に対する査証免除措置を停止しています。

2020年3月21日午前0時からシェンゲン協定加盟国<sup>\*</sup>またはアイルランド、アンドラ、イラン、英国、エジプト、キプロス、クロアチア、サンマリノ、バチカン、ブルガリア、モナコもしくはルーマニアに所在する日本国大使館または総領事館で3月20日までに発給された一次・数次査証の効力を停止すると共にこれらの国に対する査証免除措置を順次停止します。

※ アイスランド、イタリア、エストニア、オーストリア、オランダ、ギリシャ、スイス、スウェーデン、スペイン、スロバキア、スロベニア、チェコ、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、ハンガリー、フィンランド、フランス、ベルギー、ポーランド、ポルトガル、マルタ、ラトビア、リトアニア、リヒテンシュタイン、ルクセンブルク

2020年3月27日午前0時からインドネシア、シンガポール、タイ、フィリピン、ブルネイ、ベトナム、マレーシア、イスラエル、カタール、コンゴ民主共和国もしくはバーレーンに所在する日本国大使館または総領事館で3月27日までに発給された一次・数次査証の効力を停止すると共にこれらの国に対する査証免除措置を停止します。

2020年4月3日午前0時から**入管法に基づく入国制限対象地域（※2）**を除くすべての国に所在する日本国大使館または総領事館で4月2日までに発給された一次・数次査証の効力を停止すると共にこれらの国に対する査証免除措置を停止します。

これらの措置は当面の間実施され、対象となる地域・国が変更されることがあります。旅行前に必ず[外務省ホームページ](#)をご確認ください。

## **06. 成田発国際線における検温について（2021年5月8日更新）**

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、SPRING JAPAN ご利用のすべてのお客さまの検温を実施させていただきます。国内線にご搭乗で体温が**37.5℃以上**、国際線にご搭乗で体温が**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**。また、解熱剤等を使用して感染の恐れがあることを隠蔽した場合にも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：成田発の全便

実施期間：2020年3月1日（日）～ 当面の間

## **07. 中国の検疫体制強化および入国条件の変更について（2020年11月5日更新）**

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。

### **健康申告カードの電子申告**

現在、中国到着時、健康状態を電子申告または所定の健康申告用紙により中国検疫官へ申告することが義務付けられています。電子申告は、Wechat アプリで [QRコード](#) を読み取り、必要事項を入力するだけで簡単に完了します。Wechat アプリで申告が可能なお客さまは、必ず事前に申告内容についてご確認ください。なお、搭乗手続き時に地上係員より申告内容を確認させていただきます。ご不明な点がございましたら、搭乗手続き時に地上係員までおたずねください。

### **新型コロナウイルス PCR 検査陰性証明および抗体検査提示による搭乗開始について**

2020年11月8日より、ご搭乗に必要な「PCR検査および抗体検査」陰性証明の内容が変更となります。新型コロナウイルスの感染拡大リスクを低減させるため、日本から中国へ渡航するすべてのお客さまは、搭乗の2日前以内（検体採取日から起算）発行の新型コロナウイルス PCR 検査陰性証明および血清 IgM 抗体検査陰性証明が搭乗手続きに必要となります。必要なダブル陰性証明書類をお持ちでないお客さまはご搭乗いただくことはできません。詳しくは、中華人民共和国駐日本国大使館の[公式ホームページ](#)にてご確認ください。

## **08. 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。

## **09. 客室乗務員のゴーグル・マスク・手袋の着用（2020年6月19日更新）**

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、客室乗務員はゴーグルと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。

### **機内サービスについて**

現在、機内販売サービスは全路線においてオリジナルグッズ、カップ麺、水のみを販売いたします。また、機内誌のシートポケットへの搭載を中止しており、閲覧をご希望の方は機内にて客室乗務員へお声かけください。

## **10. 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。

## **11. 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

## **12. 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。

## **13. 除菌剤の飛行機への持ち込み・お預けについて（2020年3月16日更新）**

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】**

- 折り曲げることで内容成分が混合される製品（スティック（ペン・フック）タイプ等）、粉末剤等を混合して使用する製品（置き型タイプ等）など二酸化塩素ガスを発生させる製品
- 大幸薬品（株）クレベリン（置き型タイプ、ペン型タイプ）

※ネックストラップ（カード型）タイプや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、お持ち込み、お預けともに可能