

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応について

2023年1月12日更新

平素よりスプリング・ジャパンをご利用いただき、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（2021年7月12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。

定期航空協会からのご案内

空港・飛行機内において、マスクなど、鼻と口を覆うものをご着用いただくようお願いいたします。

ワクチン接種後も引き続き、空港・飛行機内では、マスクなど着用をお願いいたします。

ご搭乗にあたり、以下の内容についてご同意いただけない場合は航空機へのご搭乗をお断りする場合がございます。

- ほかのお客さまにご不安やご迷惑をおよぼすおそれがあるため、空港内、航空機内では飲食時を除き、常時マスクの着用をお願いいたします。（※乳幼児を含む小さなお子さまは除く）
※マスクの着用が難しい場合には、フェイスシールド・マウスシールドなどの着用も可とします。
- マスクなどの着用が難しい場合は、地上係員や客室乗務員へお申し出ください。
下記 1・2・3 などの健康上の理由および健康状態を確認させていただくことがあります。
 1. 呼吸困難や呼吸による胸や背中への痛みが伴う場合
 2. かぶれ、腫れ、痛みなど、外的な刺激を伴う場合
 3. 圧迫感、不安感、パニックに陥るなど、精神的な苦痛、感覚異常や神経過敏を伴う場合
- ほかのお客さまに不快感を与え、またはご迷惑を及ぼすおそれのある場合、係員の業務の遂行を妨げ、またはその指示に従わないと判断できる場合は、ご搭乗をお断りする場合があります。
(例：スタッフが事情を伺っても意図的な無視・沈黙がなされ、適切な対応を取ることができない場合、スタッフに対する暴力・暴言があった場合など)

01. 日本入国水際対策強化による一部の運航便の欠航について

日本政府の要請によりスプリング・ジャパン運航の国際線について、一時欠航を実施いたします。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](#)

こちらをご確認ください。

02. 航空券の変更・払い戻しについて

欠航、運休および減便に伴う変更・払い戻し

■ 搭乗日の変更（振替え）

・ 2023年3月25日までのハルビン＝成田線、天津＝成田線、南京＝成田線への振り替えを、差額、変更手数料なしで**1回のみ**承ります。

・ 変更手続きはご予約便の出発予定時刻2時間前までとなります。

※搭乗日の変更(振替え)は上記条件に加え、販売期間中の便に限ります。

■ 航空券の払い戻し

・ 払戻手数料なしで全額払い戻しを承ります。

・ **払い戻しを承れる期間は欠航、運休および減便発表時から、出発予定日30日後までとなります。**

・ 払い戻し手続きは支払いの際の方法に基づいて返金させていただきます。

※「搭乗日の変更」または「払い戻し」はいずれか1回に限りご選択いただけます。

※往路/復路どちらかが運航便の場合で往復の手続きを希望される際は、上記の払い戻し/変更条件に加え、運航便の出発予定時刻前までに往復同時に申請していただく必要があります。

※異なる予約番号で目つ往路/復路どちらかが運航便の場合、往復の全額払い戻し/変更の手続きは公式サイトでは承れません。必ずコールセンターまでご連絡ください。

※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さまのお手続きは、SPRING JAPANコールセンターでのみ承ります。

※旅行会社でご購入の航空券は、ご予約・発券された旅行会社にお問合せ下さい。

※ツアー航空券は取り扱いが異なる場合がございます。詳しくは購入元にご確認ください。

※搭乗日の変更（振替え）期間は、変更となる場合があります。

※欠航、運休および減便発表前に既に変更・払い戻しされた航空券は承れません。

◆ **変更・払い戻しの手続き**

➤ スプリング・ジャパン公式サイト（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・払い戻しサービス追加（要ログイン）

b) 予約の変更・払い戻しオンライン手続き <https://jp.ch.com/Service/RefundTicket>

c) スプリング・ジャパン 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

中国

TEL : 95524 年中無休／24 時間対応（中国語）

平日10:00～20:00/土日祝10:00～18:30（日本語） ※日本時間

Email : 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

中国からの入国者(7日以内に滞在歴がある方も含む)全員に入国時検査が行われます。

また、2023年1月8日より、中国からの全ての帰国者・入国者については、ワクチン接種証明書の有無にかかわらず、**出国前 72 時間以内に受けた検査の陰性証明書**の提出が求められます。

詳しくは[厚生労働省ホームページ](#)をご参照ください。

04. 査証の制限等について

2022年10月11日より査証免除措置の適用を再開します。詳しくは[外務省ホームページ](#)をご確認ください。

05. 成田出発便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、スプリング・ジャパング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

06. 中国の検疫体制および入国条件について（2023年1月12日更新）

2023年1月10日より中国駐日本大使館での日本国民に対する中国一般査証の発行が一時停止します。

詳しくは[中国大使館ホームページ](#)をご確認ください。

07. 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。

08. 客室乗務員のゴーグル・マスクの着用

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、客室乗務員はゴーグルとマスクを着用しています。

09. 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。

10. 機内の空気循環について

スプリング・ジャパン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

11. 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。

12. 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】

- 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は、お持ち込み、お預けともに可能です。