

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3月10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。

ご搭乗に際しマスクの着用について（2023年3月10日更新）

日本政府の新型コロナウイルス感染症対策本部において、3月13日からマスクの着用に関しては個人の判断に委ねる方針が決定されました。また、マスク着用を推奨する場面についても、飛行機は対象外となる旨、国土交通省からも示されています。

これまでは、航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインに基づきマスク着用をお願いしてきましたが、今般の政府方針決定により、航空機内および空港内におけるお客さま、航空会社スタッフのマスク着用については個人の判断に委ねることいたします。

お客さまにおかれましては、マスクの着脱に関する個人の主体的な判断を尊重いただきますよう、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げますとともに、お客さまに安心して航空機をご利用いただけるよう、引き続き努めてまいります。

なお、日本発中国着路線および中国国内の空港については、**中国当局の指示により、2023年3月13日以降も引き続き機内でのマスクの着用が求められます。** また、**中国発着路線は中国当局の指示により、機内での座席移動は固くお断りしております。**

ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

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](#)でご確認ください。

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ございます。
 - ※異なる予約番号で目付往路/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

2023年3月1日 0 時より中国からの入国者(7日以内に滞在歴がある方も含む)にはサンプル検査を行い検体採取のみ実施します。

また、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.お客さまの体調確認等について（2023 年 3 月 10 日更新）

一部の空港では、関係機関による体温確認が実施されております。

また、体調がすぐれないお客さまは、ご搭乗できない場合がございますのでご注意ください。なお、機内で体調の変化を感じた場合は速やかに客室乗務員にお知らせください。

お客さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

06. 中国の検疫体制および入国条件について

詳しくは[中国大使館ホームページ](#)をご確認ください。

07. 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

08. 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。