

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3月22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3月22日更新)

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

緊急事態宣言の発令に伴うコールセンター臨時連絡先変更は[こちら](#)でご確認ください。

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

- 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。
- 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^{*}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（2020年3月19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、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。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：成田発の国際線全便

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、お持込み、お預けともに可能

通知

关于受新型冠状病毒肺炎疫情影响的对应通知

2021年3月22日更新

感谢选乘 SPRING JAPAN（春秋航空日本）的航班。

因受新冠疫情影响，本公司做出如下应对措施，特此通知。

乘机时请务必佩戴口罩（自5月31日起）

为强化防止新型冠状病毒的扩大感染，乘机请务必佩戴口罩（幼儿及医疗疾病状况等特殊因素除外）。未佩戴口罩的旅客或是发烧等身体不适的旅客，将有可能无法乘机。请各位旅客配合与见谅。

01. 因疫情扩大航班取消、停运以及减班（2021年2月12日更新）

因受新型冠状病毒肺炎疫情影响导致航班需求量减少，SPRING JAPAN 针对航班实施临时停运·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。最新运行时刻查看[官方网站](https://jp.ch.com/time-table)时刻表。

SPRING JAPAN 国内线·国际线运行时刻

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

02. 机票的退票手续 (2021年3月22日更新)

取消航班的退改手续

■ 改签

- 更改前后 7 天之内的 SPRING JAPAN 航班 (限同一区间) 时, 不收取舱位差额及变更手续费。
- 若希望更改至 7 天之后的航班, 将按照本公司原订舱位的机票规则处理。

■ 退票

- 全额退款 (不收取退票手续费)。
- 可改签期间: 原订航班出发日 30 天内。
- 退款手续将依据旅客支付方式进行退款。

◆ 退改手续

- 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

关于日本政府紧急事态宣言发表后呼叫中心联系方式的变更请于[官方网页](#)确认。

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

- 通过代理店购票的旅客, 请直接咨询代理店。
- 通过 EXPEDIA 网站购票的旅客, 请前往以下页面进行机票的变更和退票操作。
<https://jp.ch.com/Service/RefundTicket>

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 (2021 年 1 月 9 日更新)

根据日本入管法,在抵达日本前14天以内,曾到访过一部分国家及区域的非日本国籍的旅客将被限制入境日本。请务必于旅行前确认[日本法务省网站](#)以及[日本外务省网站](#)。另外,请留意限制入境的区域及国家有可能随时变更。

根据日本政府的指示,自2021年1月13日起对于所有入境日本的旅客必须向检疫站提交在出境前72小时内的检验证书。如果您无法提交出境前72小时内的检验证书,必须在检疫站所指定的住宿设备隔离。有关详情请参考[厚生劳动省网站](#)。

此外,根据《检疫法》规定,入境后仍将继续维持在指定地点(或自宅)隔离14天和不可以搭乘日本国内公共交通工具的规定。目前入境日本的所有旅客必须提交电子调查问卷。请务必在航班起飞前90分钟内到达机场。感谢理解与配合。

04. 关于日本检疫体制的加强 (2020 年 7 月 24 日更新)

厚生劳动省要求,对在入境日本前 14 天以内『检疫强化对象区域(※1)』(被追加为检疫强化对象国后有停留史)或者『基于日本入境管理法限制入境对象区域(※2)』有停留史的人士、在入境日本前后采取以下应对。由于限制入境的国家与区域随时有变更的可能,详细内容请务必在搭前确认[厚生劳动省网站](#)。

- 即使健康情况没有异常,也必须在入境日本第二天起的 14 天期间在检疫所长指定场所(住家等)进行观察,并且不能使用日本国内公共交通工具(包括机场出发的移动)
- 因此,在入境日本前,请确保入境后的观察停留地点与机场出发到达停留地点间的交通移动方法(公共交通工具除外)
- 入境时,请在检疫所按照检疫人员要求,登记入境后的观察停留地点与机场出发的交通移动方法。

此外,无论何时被追加为检疫强化对象区域,在入境日本前 14 天内『基于日本入境管理法限制入境对象区域(※2)』有停留史的人士都必须在入境日本时接受 PCR 检查,在卫生中心接受定期健康状况确认。

检疫强化对象区域(※1)

基于日本入境管理法限制入境对象区域(※2)以外所有的国家与地区。

基于日本入境管理法限制入境对象区域(※2)

在抵达日本前 14 天以内,曾到访过[日本法务省网站](#)以及[日本外务省网站](#)所记载的限制入境日本的国家及区域名单有停留史的非日本籍人士,在没有特殊情况下,不能入境日本。

05. 关于签证限制 (2020 年 8 月 31 日更新)

2020 年 3 月 9 日零点起, 3 月 8 日前, 由驻中国 (包括香港, 澳门地区) 以及韩国的日本大使馆·领事馆所签发的日本单次·多次签证失效。并且停止对于香港, 澳门地区以及韩国的免签政策。

2020 年 3 月 21 日零点起, 由驻申根协定成员国*或者爱尔兰, 安道尔, 伊朗, 英国, 埃及, 塞浦路斯, 克罗地亚, 圣马力诺, 梵蒂冈, 保加利亚, 摩纳哥或者罗马尼亚的日本大使馆·总领事馆在 3 月 20 日为止所签发的单次·多次签证将无效, 并且依次停止对以上国家免签证措施。

※ 冰岛, 意大利, 爱沙尼亚, 奥地利, 荷兰, 希腊, 瑞士, 瑞典, 西班牙, 斯洛伐克, 斯洛文尼亚, 捷克共和国, 丹麦, 德国, 挪威, 匈牙利, 芬兰, 法国, 比利时, 波兰, 葡萄牙, 马耳他, 拉脱维亚, 立陶宛, 列支敦士登, 卢森堡

2020 年 3 月 27 日零点起, 驻印度尼西亚, 新加坡, 泰国, 菲律宾, 文莱, 越南, 马来西亚, 以色列, 卡塔尔, 刚果民主共和国或巴林的日本大使馆·总领事馆在 3 月 27 日之前签发的单次·多次签证将无效, 并且依次停止对以上国家免签证措施。

2020 年 4 月 3 日零点起, 基于日本**入境管理法限制入境对象区域 (※ 2)** 以外的所有日本大使馆·总领事馆在 4 月 2 日之前签发的单次·多次签证将无效。

此项措施将根据疫情发展, 限制入境的国家与区域随时有变更的可能, 详细内容请务必在搭前确认[日本外务省](#)网页。

06. 关于对成田机场出发的国际线旅客实施体温检查 (2020 年 3 月 19 日更新)

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。此外, 如果发现有通过使用退烧药剂来掩盖并且隐瞒病情的情况, 也将无法乘机。

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: 自 2020 年 3 月 1 日 (星期日) 起

07. 中国航线强化检验检疫体制与入境限制 (2020 年 11 月 5 日更新)

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。

健康申报卡的电子申报

目前, 在抵达中国时, 必须向中国的检验检疫提交可确认个人健康状况的入境健康申报卡或者其电子版。电子版申报, 可通过 Wechat 读取 [QR 二维码](#) 从而简单的进行申报。可用电子版进行申报的旅客, 请务必在办理登机手续前确认必须填写事项。在旅客办理值机手续时, 地勤人员会向您进行确认, 烦请旅客谅解与配合。关于健康申报卡, 如果有任何问题或不明白之处, 请于值机时向地勤人员询问。

关于在日本实施赴华人员凭新冠病毒核酸检测阴性证明和抗体检测阴性证明登机

自 2020 年 11 月 8 日起，为减少疫情跨境传播，自日本搭乘航班赴华的所有乘客，须凭登机前 2 日内（以采样日期为准）新冠病毒核酸检测阴性证明和血清特异性 IgM 抗体检测阴性证明登机。如果没有新双阴性证明书无法登机，敬请理解与配合。详情请看中华人民共和国驻日本国大使馆[官方网站](#)最新发布。

08. 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。

09. 客舱乘务员佩戴护目镜·口罩·手套（2020 年 6 月 19 日更新）

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护目镜和口罩。此外，提供机内餐食·饮料等服务时会佩戴手套。

关于机内销售服务

为防止疫情扩大，机内销售服务只提供 SPRING JAPAN 原创商品，杯面与水。另外，座位前方放置的机内杂志将停止搭载，如有需要阅读的旅客请于机内直接向客舱乘务员索取。

10. 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。

11. 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

12. 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。

13. 关于托运·机内携带除菌剂（2020 年 3 月 16 日更新）

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】

- 如通过弯曲将内容成分混合在一起的产品（棒 / 笔 / 钩型等）和混合并使用粉末的产品（直立型等）释放出二氧化氯气体全部产品
- 大幸药品（株）Cleverin（直立型、便携式除菌笔）

※ 颈带（卡型）型或凝胶型除菌剂等可直接涂抹在肌肤上的消毒用品，可托运、携带上飞机