

新型コロナウイルスの影響に伴う各種対応について



いつもジェットスター・ジャパンをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

ジェットスターでは、お客様に安心して安全な空の旅をしていただくための取り組みやお客様へのお願いをまとめた感染予防対策「Fly Well(フライ・ウェル)」プログラムを導入しています。新型コロナウイルス感染症に対するジェットスター・ジャパン客室乗務員や地上係員などの対応状況のほか、各国の入国制限や検疫体制についてご案内しています。今後もお客様の声をもとに、順次本取り組みを強化してまいります。

1. 機内の空気の清浄性について

機内の空気は、常に機外から新しい空気を取り入れ機内で循環させ、その後、機外へと排出する構造となっており、概ね 2～3 分で全て入れ替わります。またジェットスター・ジャパンが運航する全てのエアバス A320 型機には、医療機関などで使用される高性能空気フィルター(HEPA フィルター)を搭載しているため、0.3 μ m のサイズの粒子を 99.97%以上捕集することができ循環される空気は高い清浄性を維持しています。

2. ご利用時のマスク着用の必須化について

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ジェットスターでは当面の間、7 歳未満のお子様や医療上の理由によりマスク着用が困難なお客様*を除き、お客様同士のご不安の解消のため、ご利用になるすべてのお客様のマスク着用を必須としています。空港内および機内では必ずマスクを着用するようお願いいたします。

※医療上の理由でマスクの着用が困難なお客様は、搭乗開始までにチェックインカウンターや搭乗ゲートの地上係員へお申し出ください。航空機の利用に際し、下記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。

- ・呼吸困難に陥ると予想される場合
- ・不安感やパニック発作に陥るなどで精神的な支障が出る場合
- ・触覚・嗅覚等の感覚過敏などで支障がでる場合 など

【着用エリア】

チェックインカウンターエリアから到着ロビーまで

【着用マスク例】

不織布マスク(推奨)

薬局やスーパーなどで販売されている家庭用マスク

ハンドメイドマスク

マスクを着用する際は、口と鼻を完全に覆ってください。フェイスシールドやマウスシールドなど、口や鼻を完全に覆うことのできない製品や当社が不相当と判断するマスク(飛沫飛散防止効果が低い極薄の素材やメッシュタイプのようなもの)のみでのご搭乗は認められません。これらの製品をご利用の場合でも、必ず当社が推奨しているマスクの着用をお願いいたします。

他のお客様に不快感を与え、または迷惑を及ぼす恐れのある場合、社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、搭乗をお断りする場合がありますのでご了承ください。(例、社員が事情を伺っても意図的な無視、沈黙がなされ、適切な対応がなされない場合、社員に対して暴力・暴言があった場合等)

3. 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、夜間整備中に、テーブル、窓、ひじかけ、座席周り、頭上のロッカー、トイレのドアノブや蛇口ハンドルなど、お客さまの手が触れる部分を、指定のアルコール消毒液を用いて除菌・殺菌しております。(機材繰りにより実施できない場合もございます)

4. お客様の健康状態の確認

新型コロナウイルスの感染拡大防止策として、有人チェックインカウンターおよびホームページやジェットスターアプリでご搭乗手続き(チェックイン)を行う際、お客様の健康状態を確認いたします。質問内容に該当しない、または発熱や息苦しさなどの症状がある際は、お客様のご搭乗をお断りする場合がございますので、予めご了承ください。ご予約を変更される場合は、[Fly Well ページ](#)の「ライブチャット」または[お問い合わせページ](#)からご変更ください。

搭乗前の健康状態について

- 健康状態は良好で、COVID-19に見られる症状（例：発熱、喉の痛み、咳、鼻水、鼻づまり、息切れ、味覚や嗅覚の異常など）はありません。

上記に当てはまらない場合は、ご旅行の延期をお願いいたします。ご予約の変更は、[Fly Well](#)ページのライブチャットよりご連絡をお願いいたします。旅行会社などを通じて予約されている場合には、ご利用の旅行会社に直接お問い合わせください。

上記の内容を了承し、チェックインを続ける。

キャンセル

確定する

(例) オンラインチェックイン時
チェックイン時にお客様の健康状態を確認します

5. ソーシャル・ディスタンスの確保

一部空港のチェックインカウンターと搭乗ゲートにはビニールシートを設置しています。列に並ぶ際には2mごとの足元の印に従い、お客様同士の距離の確保にご協力をお願いいたします。また、乗降時や機内でお手洗いをご利用の際には、できる限りのソーシャル・ディスタンスの確保にご協力をお願いいたします。



6. 地上係員のマスク着用

当社が就航している空港の地上係員については、お客さまに安心してサービスを受けていただくためにマスクを着用しております。

7. 客室乗務員のマスク他着用について

お客さまに安心してサービスを受けていただくため、キャビンクルーは国内線・国際線の全路線でマスクを着用しております。また、キャビンクルーは手袋・フェイスシールドを着用している場合があります。

8. 機内サービスについて

各種地上交通機関の割引チケットを取り扱っている「Jetstar チケット」は、当面、販売を見合わせております。予めご了承のほど宜しくお願いいたします。

9. 空港における検疫体制強化について

日本を含めて各国の空港では、検疫体制強化のため健康確認(発熱、咳、呼吸困難など)が行われているほか、国や地域によっては到着後の隔離措置、交通機関(電車、バス、タクシー、航空機(国内線)など)や宿泊など行動を制限する場合があります。詳しくは、[厚生労働省のホームページ](#)(または「[水際措置について](#)」)、[外務省海外安全ホームページ](#)や渡航先各国の大使館・領事館および保健機関関連情報などをご確認ください。

10. 新型コロナウイルス感染拡大に伴う各国の入国条件変更について

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い各国での検疫体制が強化され、入国条件が厳格化されています。ご利用のお客さまは、[外務省](#)・[法務省](#)のホームページならびに渡航先各国の大使館・領事館および保健機関関連情報などをご確認ください。

また、特定の路線において Web チェックインの一部機能および自動チェックイン機の使用を停止させていただく場合がございますのでご了承ください。

11. ウイルス除去・除菌製品のお取り扱いについて

ウイルス除去・除菌製品は、多くの場合主成分が二酸化塩素など腐食性物質(危険物)で構成されており火傷などにつながることから航空機での取り扱いが禁止されているものもあります。お持ち込みの前に必ず製造者に航空機内での取り扱いが可能な製品か否かをご確認ください。安全性の確認できない品物については当日お断りすることもあります。なお、以下対象製品におきましては、機内へのお持ち込みおよびお預けを共にお断りしています。ご了承のほどお願いします。

対象製品:大幸薬品(株)クレベリン(置き型タイプ、スティックペン・フックタイプ)

およびその類似製品

※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。現在、ほか除菌剤における制限はございませんが、今後変更となる場合がございます。