

## 運休期間におけるよくあるご質問につきまして

このたびの運休により、ご利用のお客様には、多大なご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。お客様から多く寄せられているご質問を以下にまとめておりますので、ご確認くださいますようお願い申し上げます。

### Q. 被雷の影響による運休はいつまで続くのでしょうか

A. 現時点において、機体の修復時期は未定でございますが、安全を最優先に早期の修復を目指しております。鋭意、整備作業を実施しておりますが、日々状況が変化する中で、見通しを立てるのが極めて難しい状況でございます。

整備作業や振替状況等を総合的に勘案し、2026年1月8日まで運休を発表させていただきました。2026年1月9日以降も運休が発生する際には、弊社公式Webサイトで発表させていただく予定でございます。

### Q. 運休に伴い、便の振替手続きはどうすればいいのでしょうか

A. 弊社または他の航空会社の空席のある便への振替または払戻しが可能となります。振替や払戻しに際しまして、手数料は発生いたしません。

変更・払戻しの詳細につきましては、AIRDO Webサイト「遅延・欠航時の対応について」をご確認ください。

#### ■ 遅延・欠航時の対応について

<https://www.airdo.jp/reservation/refund/involuntary/>

### Q. AIRDO Web サイト上で振替手続きができません

A. 以下の内容に該当するお客様は、恐れ入りますが、予約・案内センターもしくは、AIRDO空港カウンターにお問い合わせください。

- DOセール運賃にてご購入の一部のお客様
- 一度予約変更を行った航空券の予約変更
- 弊社公式Webサイト以外で購入した航空券の予約変更
- ご予約便出発予定日から10日以降の予約変更
- 有効期限切れ航空券の予約変更

※空港カウンターの混雑が予想されますため、お時間に余裕を持ってお早目にお越しください。

### Q. 搭乗予定便が欠航(運休)し、他の航空会社へ振替となった分のポイントは積算されますか

A. 他の航空会社へ振替となった分は、ポイント積算の対象外となります。

お振替先の航空会社マイレージ会員のお客様は、お手数ではございますが、ご搭乗された便の航空会社にてマイレージ登録のお手続きをお願いいたします。

- Q. 搭乗予定便が欠航(運休)、他の航空会社へ振り替えました。補償申請サイトに「上限15,000円」と記載がありました。それ以上の補償はしていただけないのでしょうか
- A. 他の航空会社への振替における航空券の差額につきましては、弊社にて補償させていただきます。なお、補償申請の期限は、ご予約便(ご搭乗便)の出発日から30日間となります。
- 機材故障など弊社都合の理由により、遅延・欠航が発生した場合  
<https://www.airdo.jp/reservation/refund/involuntary/irgl/expenses/portal/>
- Q. 補償申請をしましたが、何も連絡がなく、返金がされません
- A. 現在、補償に関する申請を多数いただいておりますため、担当部門にて審査にお時間を頂戴しております。お客様にはご迷惑をお掛けし、誠に恐縮ではございますが、弊社からのご連絡まで1ヶ月程度お待ちいただきますようお願い申し上げます。

以上