

～旅客サービスのリニューアルに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)～

更新日:2026 年 9 月 14 日

予約・案内センターへの電話が繋がりません。

現在、5 月 19 日以降のご搭乗分に関するお問い合わせが急増している影響により、予約・案内センターが非常に混雑しております。多大なるご不便とご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。5 月 19 日以降のご搭乗分に関して、AIRDO Web サイトにおいて機能制限がございます。誠に恐縮ではございますが、「[Web サイトリニューアルにおける機能制限について](#)」をご確認いただきますようお願い申し上げます。

「搭乗証明書」は Web サイトから発行できますか？

AIRDO Web サイトから[搭乗証明書](#)の発行が可能です。
しかしながら、機能制限により、一部の期間におきましては、Web サイトからの発行がご利用いただけません。
対象期間の発行をご希望のお客様は、大変お手数ですが、予約・案内センターまでお問い合わせください。

【2026 年 6 月 3 日搭乗分以降】

AIRDO Web サイトにて発行が可能です。

※仙台空港出発便は 2026 年 6 月 10 日以降搭乗分より発行可能

AIRDO Web サイトで発行ができない場合は予約・案内センターにお問い合わせください。

【2026 年 5 月 19 日搭乗分～2026 年 6 月 2 日搭乗分】

予約・案内センターで承ります。

※現在、発行までに 2 週間程度のお時間を頂戴しております。

【2026 年 5 月 18 日搭乗分以前】

AIRDO Web サイトまたは、予約・案内センターにて発行が可能です。

※2026 年 10 月 1 日以降、予約・案内センターでは発行できなくなります。

AIRDO Web サイトから発行をお願いいたします。

「領収書」は Web サイトから発行できますか？

領収書(明細書)は購入後に配信するメールに添付されています。
もしくは、AIRDO Web サイトから[領収書 Web 表示サービス](#)をご利用ください。
一部ご利用いただけないケースがございます。以下の場合は、予約・案内センター、または空港カウンターで発行を承ります。

- ・取消手数料分
- ・旅程変更後の運賃差額を含む航空券の総額(金額の合算による再発行は承っておりません)
- ・旅程変更後の原券金額(運賃の差額がない場合)
旅程変更をした場合は追加料金のみ領収書を発行できます(予約変更後の確認メールに添付されています)
- ・AIRDO Biz(法人のお客様専用サービス)にて発券手続きをされた場合
- ・幼児の航空券

旅行会社等、弊社 Web サイト以外で購入された場合は、購入された店舗へ直接ご依頼ください。

明細書に旅程の記載が無い場合には、搭乗証明書と併せてご利用ください。
予約内容によっては、発行対象であっても一部当サービスをご利用いただけないケースがございます。ご了承ください。

Web サイトでの予約・購入方法を教えてください。

Web サイトでの予約・購入方法について詳しくご案内しています。
[こちら](#)よりご確認ください。

予約をしましたが、いつまでに購入すればよいですか？

ご予約時の表示画面にて、支払期日をご確認ください。
または、[予約確認](#)から、ご確認ください。

往路と復路、異なる運賃で予約することは可能ですか？

複数区間をご予約される場合（往復旅程など）、異なる運賃種別を組み合わせで予約することはできません。

（例）予約不可のケース

往路：DO バリュー 復路：フレックス

（例）予約可のケース

往路：DO バリュー 復路：DO バリュー

障がい者割引はありますか？

対象となる運賃※から片道 20%相当額の割引にてご利用いただけます。Web サイトからご予約の際には、「運賃オプション」から『障がい者割引』をご選択ください。

※対象となる運賃

- ・フレックス
- ・DO バリュー
- ・DO セール

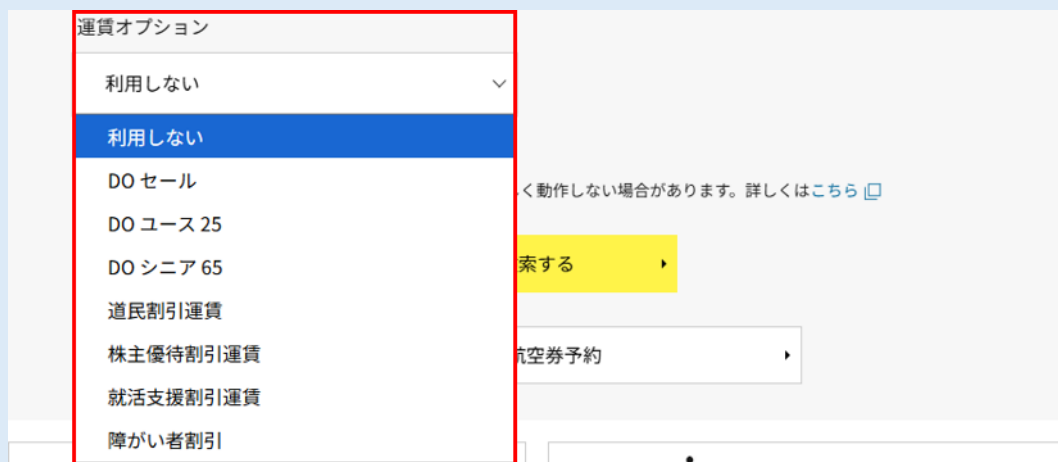
詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

フレックスと DO バリュー以外の運賃が表示されません。

空席照会から検索する際、「運賃オプション」からご希望の運賃種別をご選択の上、検索をおこなってください。

Web サイトでの予約・購入方法について詳しくご案内しています。

[こちら](#)よりご確認ください。



予約変更や払い戻しは、どのような方法でおこなうことができますか？

予約変更や払い戻しのお手続き方法や遅延・欠航時の対応・お手続きについてご案内します。[こちら](#)をご確認ください。

往復予約した場合でも、片道のみ予約変更は可能ですか？

往復まとめて予約購入いただいた場合には「往復で一つの旅程」としてお取り扱いいたします。予約変更可能な運賃において旅行開始前(全区間未使用)に片道のみ変更する場合でも、往復旅程全体に対して変更時に有効な運賃額を適用するため、差額調整をさせていただきます場合がございます。

また、旅行開始後(往路搭乗後)に復路便の変更を希望される場合は、ご購入日において、旅行開始日(往路搭乗日)に有効な運賃額と旅客施設使用料が適用となります。

AIRDO Web サイト、または予約・案内センターでお手続きを承ります。

往復予約した場合に、片道のみ払い戻しは可能ですか？

往復予約をお持ちで、旅行開始前(全区間未使用)において、一区間のみの払い戻しは承れません。往復旅程全体に対して割引が適用されているため、全旅程を解約、払い戻し後、改めて必要区間を新規でご購入ください。

旅行開始後(往路搭乗後)に復路分の払い戻しをご希望の場合は、AIRDO Web サイト、または予約・案内センターにて払い戻しを承ります。なお、往路分は片道運賃とみなし、往復割引が適用されていない運賃額となります。また、取消手数料※を申し受けます。

※取消手数料は往復合計運賃額に対して計算されます。

コンビニエンスストアで支払いした払い戻しはどこでできますか？

My AIRDO 会員にログインし、コンビニエンスストアでご購入されたご予約は、AIRDO Web サイトより払い戻しのお手続きが可能です。

My AIRDO 非会員またはログインせずに、コンビニエンスストアでご購入されたご予約については、予約・案内センターにてお手続きを承ります。

[こちら](#)をご確認ください。

氏名やメールアドレス、領収書等が誤った内容で表示されています。

ご利用のブラウザ(Google Chrome 等)の自動翻訳機能がオンになっている場合、氏名や領収書表示等において画面上の表記が意図しない漢字や誤った日本語で表示される場合があります。

また、メールアドレスにおいても自動翻訳機能がオンになっている場合、意図しない和訳内容で表示される場合があります。恐れ入りますが、自動翻訳機能をオフにしたうえで、手続きにお進みください。誤った漢字が表示されている場合であっても、ローマ字でご入力いただいた氏名が正しければ問題ございません。

なお、メールアドレスについてもご入力いただいた内容が正しければ予約・購入後に弊社からメール配信をいたします。

マイページに予約情報が表示されていません。

新システム移行により、一部のケースにおいて予約情報の連携に時間を要しております。各種配信メールについては順次お送りしております。

また、予約照会については、時間を空けてお試しいただくか、一般向け(会員ではないお客様向け)の[照会ページ](#)から予約毎の状況を確認いただくことが可能です。

遅延・欠航が発生した場合、どのような対応になりますか？

ご予約便の運航に乱れが生じた場合、その発生理由により、お選びいただける手続き内容をご案内いたします。[こちら](#)をご確認ください。

Web サイトのページが正しく表示されません。

ご利用の各種ブラウザの設定の状況により Web サイトのページが正しく表示されない場合がございます。その際は、ご利用のブラウザのキャッシュを削除していただきますようお願いいたします。

- ・ブラウザのキャッシュとは、パソコンやスマートフォンが一時的に保持している Web サイトのデータです。
- ・キャッシュの削除方法につきましては、ご使用のブラウザ・端末により操作方法が異なります。[推奨環境のキャッシュクリア](#)を参考にご確認ください。

国内線乗継がある場合、最終目的地までのチェックインと手荷物の預かりは可能ですか？

乗り継ぎ手続きおよび手荷物のお預かりは、乗り継ぎ便の出発日が同一日の場合に承ります。

最終目的地までの搭乗券をご提示ください。

なお、弊社でお手続きが可能な航空会社は全日本空輸(ANA)/ソラシドエア(SNA)/オリエントルエアブリッジ(ORC)/スターフライヤー(SFJ)/IBEX エアラインズ(IBX)となります。

また乗り継ぎの旅程が同一の予約内であれば、一緒にオンラインチェックインをご利用いただくことが可能です。

※乗り継ぎ必要時間を満たしている必要があります。

JAL グループ(JAL/JAC/JTA/RAC/HAC/J-AIR)、天草エアライン(AMX)、フジドリームエアラインズ(FDA)への乗り継ぎは、手荷物のお預かりのみ承ります。搭乗手続きはそれぞれの航空会社でおこなってください。

搭乗予定便が欠航し、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すか？

他の定期公共交通機関へ振替をされたお客様は公共交通機関の運賃額全額を弊社が負担いたします。予約便出発予定日から 30 日以内にご精算ください。ご指定の口座へお振り込みいたします。

(ご注意)

弊社便の航空券を払戻しされている場合には、公共交通機関の運賃はお支払いいたしません。

他公共交通機関への振替

- ・ 遅延・欠航により他公共交通機関（新幹線・バス・他社航空券代など）へ変更される場合は、公共交通機関の運賃額全額を弊社が負担いたします。その場合、払い戻しはしないようお願いいたします。

※ 振り替え方法やお持ちの航空券の種類によって、お支払い上限額やご精算方法が異なります。

■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/>