

東方航空フライトのオーバースタッキングについて

一、オーバースタッキングの原則

東方航空は、航空運送リソースを最大限に利用し、無駄を最小限に抑えるため、お客様がいらっしゃらない確率を高度に予測する方法により、特定のフライトにてオーバースタッキングを行うことがあります。東方航空は航空路線、運航便、時間、機種及び乗り継ぎ便など全般を考慮した上、オーバースタッキングの比率を適切に管理し、オーバースタッキングによるお客様の搭乗拒否を可能な限り最低限に抑えます。

二、情報開示及びフレックストラベラー募集の流れ

オーバースタッキングが発生した場合、東方航空はチェックインを行うエリアにて、フライトに関する「フライトのオーバースタッキング告知書」及び「フレックストラベラーの募集」を貼り出し、電話、テキストメッセージ及び現地でのお知らせ等の形でお客様にオーバースタッキング、弁償プラン及びお客様の権利についてお伝えいたします。弁償を受け入れていただいてクラス、フライト又は旅程を変更したり、他の航空会社への振替に承諾いただいたり、若しくは提示された航空券の払い戻しを受け入れていただくフレックストラベラーを募集します。東方航空は、補償及びサービス基準もお知らせいたします。

三、優先搭乗規則

オーバースタッキングによって、実際の搭乗者数が座席数を超え

てしまった場合、東方航空は本規則に従い、まず任意で後のフライトに搭乗、又はフライトをキャンセルしていただくお客様を募集します。それでも当該フライトをキャンセルしてくれるお客様の人数が足りなかった場合、東方航空は以下の順番でお客様に搭乗して頂き、一部のお客様のご搭乗を拒否いたします。

1. 国家緊急公務実行中のお客様

2. 特別なサービスが必要なお客様（高齢者、病人、身体障害者、妊婦及び成人の同伴がないお子様）及び東方航空が事前に手配している当該お客様の必要な同伴者

3. ファーストクラス、プレミアムビジネスクラス及びビジネスクラスにご搭乗のお客様

4. イースタンマイルズプラチナカード、ゴールドカード及びスカイチームエリートプラス会員のお客様

5. 東方航空の乗継便をご予約いただいているお客様及びトランジット時間が短いお客様

6. イースタンマイルズシルバーカード及びその他スカイチームエリート会員のお客様

7. 特殊な事情で急用があることを証明できるお客様

四、オーバーブッキングの補償及び関連サービスの基準

フレックストラベラー又は搭乗を拒否されたお客様が旅行を継続すると決断した場合、東方航空はそれぞれのクラスで利用可能な最も出発が早いフライトを手配し、本条第3項に従い、運賃、飛行距

離、遅延時間に応じて合理的な補償を提供いたします。

1. オーバーブッキングの補償方法

協力金は、現金又は電子マネーで支払われます。

2. オーバーブッキングの補償条件

下記のすべての条件を満たした場合、フレックストラベラー及び搭乗を拒否されたお客様には協力金が支払われます。

2.1 FFP マイレージポイントで購入した無料航空券、セールスインセンティブのための無料航空券、又は割引航空券を含む予約システムでフライトを予約した場合

2.2 各空港における既定の搭乗手続き締め切り時間前に、お客様がチェックイン手続きを完了又は指定の搭乗手続きカウンターまで到着、若しくは搭乗手続きをお待ちいただいた場合

2.3 お客様が有効な旅券をお持ちの場合

2.4 オーバーブッキングしたフライトでは、どのクラスでもこれ以上の乗客を受け入れることができない場合

2.5 「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」により搭乗を拒否されるお客様に該当しない場合、又は東方航空の乗客制限に該当しない場合

3. 補償の基準

東方航空は運賃、飛行距離及び変更後の乗り継ぎ又は他のフライトへの振り替えの待ち時間等を考慮し、搭乗を拒否されたお客様に対して金銭的な補償を行います。

3.1 お客様都合以外によるダウングレードの補償基準

キャビンクラス	ファーストクラス→プレミアムビジネスクラス/ビジネスクラス プレミアムビジネスクラス/ビジネスクラス→エコノミークラス/プレミアムエコノミークラス	ファーストクラス→エコノミークラス/ スプレミアムエコノミークラス
飛行ルート	現金 (CNY)	現金 (CNY)
TC3 国際地域内 (オーストラリアを除く) / 中国香港、マカオ、台湾 (中国)	900	1200
ヨーロッパ、中東、北米、南アフリカ、オーストラリア	1600	2000
中国国内	400	500

ご留意事項：表内の航空路線エリアは IATA 航空運送サービスエリアを参考したものです。

3.2 お客様ご自身がお搭乗をキャンセルした又はお搭乗を拒否した場合の補償基準 (これは上限であり、そのまま適用されるものではありません)

遅延後の到着予定時間	0~4 時間 (4 時間を含む)		4 時間より多い	
	エコノミークラス/ プレミアムエコノミークラス	プレミアムビジネスクラス/ビジネスクラス	エコノミークラス/ プレミアムエコノミークラス	プレミアムビジネスクラス/ビジネスクラス
	現金 (CNY)	現金 (CNY)	現金 (CNY)	現金 (CNY)
中国国内	400	600	500	750
中国香港、マカオ、台湾 (中国)	900	1350	1100	1650
TC3 国際地域内 (オーストラリアを除く)	1100	1650	1500	2250
ヨーロッパ、中東、北米、南アフリカ、オーストラリア (アメリカ発及びヨーロッパ発を除く)	1800	2700	2200	3300

ご留意事項：表内の時間は、実際に搭乗されたフライトの到着予定時間から計算されたものです。表内の航空路線エリアは IATA 航空運送サービスエリアを参考したものです。

3.3 フライトのオーバーブッキングによる搭乗拒否に関する現地の法律及び規制等が存在する場合、そちらが優先して適用されます。

4. 補償金の通貨

本規則において、東方航空から支払われる補償金（現金）は、すべてオーバーブッキングによる搭乗拒否が発生した国や地区の通貨で支払われます。

五、搭乗拒否されたお客様のアフターサービス

東方航空は本規則に記載されているフレックストラベラーのお客様又は搭乗拒否されたお客様に以下のサービスを提供いたします。

1. 下記の順番で、一番早い搭乗可能なフライトに優先的にご搭乗いただけます。

1.1 東方航空の同じ航空路線の他の直行便に変更

1.2 東方航空の同じ航空路線の他の経由便に変更

1.3 条件を満たした場合、他の航空会社の同じ航空路線の直行便に変更

1.4 条件を満たした場合、他の航空会社の同じ航空路線の経由便に変更

2. フライトの変更待ちの間、お食事の時間にはお客様に無料でお食事を提供いたします。

3. 手配されたフライトの出発時間が当初のフライトの出発時間より4時間を超えた場合、又は翌日のフライトになる場合には、お

お客様に無料の宿泊施設と移動手段をご提供いたします。

4. 条件を満たした場合、お客様都合以外によるフライト変更として手続きをいたします。

5. お客様都合以外による払い戻しとして対応いたします。

6. お客様のリクエストに応じて、「フライトのオーバースタッフ証明書」を発行いたします。

六、発効及び変更

1. 本規則は 2024 年 12 月 31 日から効力が生じます。

2. 本規則は「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」の一部であり、本規則の規定に定められた事項については、本規則が優先されます。本規則に定めのない事項については、「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」が適用されます。