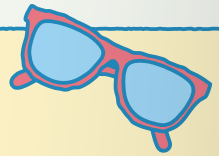
Beyond
Guide
JAL
JAPAN AIRLINES
HERALBONY

「行きたい」を
誰にでも、もっと。



JALとヘラルボニーは、国境のない「空」のように、誰もがありのまま自由に羽ばたける社会を目指し、「Beyond」というコンセプトでさまざまな取り組みを続けてきました。この「Beyond Guide」にも、同じ想いがこめられています。

空港を利用する。飛行機に乗る。空の旅を楽しむ。こうした体験に「むずかしさ」を感じたり、「迷惑をかけてしまうかも」という理由で、旅をあきらめているひとがいます。

こうした状況を踏まえ、このガイドではチケット予約などの事前準備から、空港や飛行機の中での過ごし方など、あらかじめ知っていただくことで安心につながる情報や、困ったときの助けになる情報を紹介しています。

誰もが新しい景色に出会える未来のために、私たちは、これからも一つひとつ工夫を積み重ねていきます。

「行きたい」を誰にでも、もっと。
このガイドが、新しい空へと軽やかに向かう翼になることを願っています。

JAPAN AIRLINES | HERALBONY

「Beyond」の取り組みについてくわしく知りたい方はこちら

01. 飛行機に乗る前の事前準備/予約について

JAPAN AIRLINES | HERALBONY

OFF 「障がい者割引などのサービスを利用したい場合、どこから予約すればよいですか？」

ご予約の際に、JALのウェブサイト、お電話、または旅行会社で「障がい者割引を利用したい」とお伝えください。空港では、ご本人確認のため「障害者手帳」や「療育手帳」などのご提示をお願いしています。 ※割引を受けられる方や条件など、くわしくは右記のQRコードよりご確認ください。

「JAL以外の旅行サイトで予約した場合でも、サポートは受けられますか？そのときは、どうすればよいか教えてください。」

他の旅行サイトや旅行会社などでご予約された場合でも、JALのチャットサービスまたはお電話でご相談いただくことで、ご希望に合わせて空港や機内でのサポートを受けることができます。搭乗当日にご不明点がある場合は、出発空港のチェックインカウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでご相談ください。ご本人やご家族に合ったサポートをご案内いたします。

「当日に何が起こるかわからないのが不安です。スタッフの方から声かけなどはいただけますか？」

当日、空港に到着されましたら、お近くのJALスタッフに「ご利用の便名」とあわせて、「ご希望のお手伝いやご不安な点」をお伝えください。ご本人やご家族の状況に応じて、柔軟に対応させていただきます。また、JALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくことで、よりスムーズなサポートが可能になります。

スカイちゃれんじ 「飛行機に乗る流れを理解するのが難しいのですが、事前にわかりやすく確認できるものはありますか？」

JALでは、飛行機のご利用に不安を感じるお客さまやそのご家族のために、事前に当日の流れを知っていただけるサポートツール「スカイちゃれんじ」をご用意しています。
※くわしくは右記のQRコードよりご確認ください。

02. 搭乗前の空港での過ごし方について

JAPAN AIRLINES | HERALBONY

「本人を連れての空港内の移動が大変で、少し不安です。」

空港内の移動や過ごし方にご不安がある場合（例：付き添いの家族が1人なので不安など）は、JALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、出発空港のチェックインカウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでお知らせいただくことで、状況に応じたサポートをご案内いたします。

「空港での手続きや待ち時間が長くて、本人が不安にならないか心配です。」

ゆっくり搭乗したい、静かな場所で待ちたいなど、ご不安やご希望があれば、お電話やJALチャットサービスにてお問い合わせください。なお、ご予約時や空港の係員にお伝えいただいた内容は、ご希望に応じて客室乗務員にも伝え、機内でも引き継ぎ対応いたします。

「食べ物や飲み物にこだわりがあって、持ち込みたい場合はどうしたらよいですか？」

機内には食事や飲み物の持ち込みが可能です。ただし、国際線では液体類の制限があるため、ご不明な点はJALのチャットサービスやお電話でご相談ください。状況に応じて、保安検査後の購入や小分け容器の使用などの対応について、可能な範囲でご案内いたします。

「知的障がいの場合でも、事前改札サービス※を利用できますか？」

はい、ご利用いただけます。チェックイン時または搭乗口にて、障害者手帳のご提示とともに、事前改札をご希望の旨をJALスタッフにお伝えください。機内の準備が整い次第、優先的にご案内いたします。

※お手伝いが必要なお客さまが、搭乗の際にほかのお客さまより先にご案内を受けられるサービスです。

03. 搭乗中（飛行機の中）について

JAPAN AIRLINES | HERALBONY

「機内の音や揺れに、本人が驚いてしまうかもしれません。」

エンジン音やベルト着用サインのチャイム音、離着陸時の揺れなど普段と違う環境に驚かれる方もいらっしゃいます。そのような場合に備えて、イヤーマフやノイズキャンセリングヘッドホンの持ち込みをおすすめしています。揺れが予想される際にはお声がけすることも可能ですので、ご希望の方はJALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、客室乗務員までお知らせください。

「機内でパニックや癇癪を起こしてしまった場合、まわりの目が気になります。」

JALでは、すべてのお客さまが安心して過ごせる空間づくりを目指しています。例えば「お水を飲むと落ち着く」など、事前にJALのチャットサービスやお電話でお知らせいただければ、客室乗務員がご本人の特性に合わせてサポートすることも可能です。また、機内で予期しないお困りごとがあった場合も、客室乗務員にお声がけください。内容に応じて、柔軟に対応いたします。

「本人が座席で長時間過ごせるか不安です。」

客室乗務員が可能な範囲でサポートを行います。例えば、ベルト着用サインが消えている間の短時間の立ち歩き/ご自身のお気に入りのアイテムでの気分転換のご提案、飲み物や軽食のタイミングへの配慮など、ご本人に合わせた柔軟な対応が可能です。

「空港に到着してからも、サポートをお願いしたい場合はどうすればよいですか？」

ご到着後の移動に不安がある場合（例：到着後の空港内でしばらく休みたい、車椅子を借りたいなど）も、JALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、出発空港のチェックインカウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでお知らせいただくことで、到着空港でのサポートを承ることができます。空港の構造や混雑状況により多少お時間をいただくこともありますが、安心してご利用いただけるよう心をこめてサポートいたします。

JALとヘラルボニーは、
旅へのハードルを感じる全ての人々に
旅を安心して楽しんでいただけるよう
取り組んでいきます。

JALを利用する際の不安や困りごとのサポート窓口

JALチャットサポート

アクセシビリティ対応について
さらにくわしく知るには
こちらのページをご覧ください

※このページに記載された内容は、
2026年3月31日時点の情報に基づいています。
ご利用の際は、念のため最新情報を
上記のページにてご確認ください。

FSC
MIX
Paper
FSC® C141581