

第 77期定時株主総会 株主さま専用サイトにてお受けした事前質問へのご回答

2026年6月19日

日本航空株式会社

株主の皆さまにおかれましては、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

第 77期定時株主総会の開催にあたり、株主さま専用サイトにて 2026年 5 月 22日(金)～6 月 8 日(月)までお受けしておりました事前質問においては、多数のご質問をいただきまして、誠にありがとうございました。いただいたすべてのご質問・ご意見について、担当役員をはじめ経営において確認いたしました。

さて、総会の開催に先立ち、いただいた主なご質問へご回答いたします。株主の皆さまからお寄せいただきましたご質問の内、類似するご質問はまとめさせていただいております。また、ご質問の分類を変更している場合がございます。

1. 安全に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	運航乗務員や客室乗務員の乗務前日の飲酒に伴うトラブルにより、運航に影響を及ぼす事案が発生し大変残念である。 原因をどのように考えているのか？また、今後どのような再発防止策を講じていくことを考えているのか？	いまだ飲酒の問題を根絶できておらず、株主さま、お客さま、そして関係される皆さまにご心配とご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 運航乗務員については、飲酒傾向管理に対する外部専門家の知見の不足、一人ひとりの安全意識や運航本部の組織的課題が要因として考えております。再発防止策を着実に取り組んでおり、マトリクス方式の飲酒傾向管理をはじめとした様々な対策が有効に機能し始めていると捉えています。 一方で、客室乗務員については、2018 年および 2019 年の飲酒に関する事案を受けて構築した各種対策が機能していると評価していたものの、日常的に飲酒しない社員の一部に対策が浸透できていなかったこともあり、今回のような事態を防ぐことができませんでした。評価が甘く、環境変化に伴う新たなリスクに対する未然防止ができなかった事実を重く受け止めております。外部専門家の知見もふまえ日常的に飲酒しない社員へ対策を浸透させるとともに、検査に合格しない限り出社させないアルコール検査モニター体制を早期に構築し、全社一丸となって未然防止に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 中川 由起夫)

2. 経営環境に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	世界情勢の不安定化に伴い、原油の供給不足や価格高騰が懸念される。特に中東情勢の影響による航空燃料の確保に関し、価格・在庫・調達時期など具体的にどのような問題が発生しているのか？ また、先行きが見通せない中で、経営としてどのような対策を講じているのか、経営に与える影響をどのように考えているのか？	ご指摘の通り昨今の原油価格高騰の影響を受けているのは事実ですが、燃油サーチャージ導入や燃油ヘッジ実施などにより、燃油価格高騰の影響を抑制しています。燃料調達については現時点で物理的な供給不足の影響を受けている地点はありません。既存サプライヤーと緊密に連携し、前広に情報交換を行いながら燃料確保に努めてまいります。 中東情勢悪化影響に伴い、今年度計画対比で燃油費が増加しております。 燃油費高騰に対して、主に以下の対策を取っております。 ・従来からの燃油ヘッジの実施 ・燃油サーチャージ改定(テーブルの引き上げ、適用時期の前倒し) ・政府の燃料価格激変緩和措置による支援活用 ・一部コストの削減および投資計画の見直し ・ロンドン線の機材大型化による需要取り込みおよび欧州線の単価向上 ・インド＝北米線の乗継ぎ需要の獲得および単価向上 また、燃油価格は高騰状況から緩和され、中東情勢悪化前の水準まで近づいております。 第1四半期の利益は計画を下回るものの、第2四半期以降は着実に回復し、第1四半期の下振れ分を挽回できる見通しです。 今年度の通期目標である EBIT1,800 億円達成に向けて取り組んでまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)

3. 国内線・国際線(路線ネットワーク)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	国土交通省による中堅航空会社への出資規制の緩和があったが、これによる今後のネットワーク戦略への影響を、どのように想定しているのか？	中堅航空会社への出資規制の緩和については、それがもたらす影響について様々な観点から考察をしております。 当社としては現時点で具体的に決まっている内容はございませんが、出資規制の緩和がもたらす影響を考察のうえ、お客さまの利便性を大前提としつつ、国内路線ネットワークの持続的な運営・実現に向け、関係各所との議論を重ね、検討を進めてまいります。 (路線事業担当 執行役員 内藤 建一郎)
2.	東京・大阪などの大都市に限らず、離島などの地方便も充実しており、大変助かっている。過疎化の進む地方への交通手段を提供いただくことで、より多くの旅客が地方を訪れることができ、地方創生につながる。今後も地方路線の維持・拡充等により、地方創生にも貢献される予定なのか？	当社では、お客さまの利便性向上と企業価値の向上を両立するため、最適なネットワークの構築に努めております。 路線ごとの便数やダイヤにつきましては、お客さまのご利用状況や需要動向、競合環境などを総合的に勘案しながら決定しており、国内線ネットワーク全体の最適化と収支最大化を図っております。 今後も、航空ネットワークが社会・地域をつなぐ重要なインフラであるとの認識のもと、地方創生に貢献してまいります。 (路線事業担当 執行役員 内藤 建一郎)
3.	新幹線と競合する国内線について、一般的に新幹線は 1 時間あたりの本数、乗車の利便性、運賃・料金の安さが航空機より優っていると考えられているが、その中で航空機の優位な部分を顧客にどのようにアピールし、利用の拡大を図ろうと考えているのか？	当社は、新幹線と競合する路線においても、移動時間だけでなく、予約から搭乗、到着後までを含めた移動体験全体の価値を高めることが重要であると考えております。 そのため、空港ラウンジや機内での快適なサービス、充実したマイレージプログラムの提供に加え、Wi-Fi 環境の充実やスマートエアポート化の推進など、お客さまの利便性向上に継続的に取り組んでおります。 今後も、こうしたサービスの充実を通じてお客さまに選ばれる価値を高め、より多くのお客さまにご利用いただけるよう努めてまいります。 (路線事業担当 執行役員 内藤 建一郎)

No.	ご質問	ご回答
4.	LCC 3 社（新ブランドへ移行予定のジェットスター・ジャパン、ZIPAIR、スプリング・ジャパン）のマルチブランド戦略を今後どう展開していくのか？燃油サーチャージが高止まりする中で、JAL と ZIPAIR それぞれの価格戦略をどのように考えているのか？	ジェットスター・ジャパンは、今後の協議および関係当局の承認を前提として、カンタスグループが持つ全株式を譲渡し、株式会社日本政策投資銀行が新たな株主として参画する予定です。この株主変更後も、JAL グループの LCC 戦略に変更はございません。 引き続き、LCC 各社の強みと JAL グループとしてのシナジーを最大限に活かしながら、国際線ネットワークのさらなる拡充を進め持続的な成長を実現してまいります。 また、価格戦略ですが、JAL については、元々の円安影響に燃油サーチャージ高騰が加わった日本発レジャー需要の動向には注視しております。仮に需要の減退が見られた場合でも、燃油サーチャージ影響は一定程度あるものの、円安と物価差による割安感が続くインバウンドや通過需要の取り込みを強化するなど、機動的な対応をとってまいります。現時点では、国際線マーケットは総じて堅調に推移しており、運賃上昇が需要全体に大きな影響を及ぼす状況にはないと認識しております。 ZIPAIR の価格戦略については、需要や収益性を踏まえて ZIPAIR 独自に策定しておりますが、今後もお客さまのニーズに応じた最適な運賃設定を行ってまいります。 （路線事業担当 専務執行役員 レゲット ロス）

4. 国内線・国際線(商品・サービス)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	国際線の無料 Wi-Fi サービスについて、現在、ビジネス・ファーストクラスは時間無制限利用可能で、エコノミー・プレミアムエコノミークラスは 1 時間無料となっている。エコノミークラスでも時間無制限で利用できるようにする予定はあるのか？全クラス無料化にすることで競合他社に対してサービスの優位性を高められると考える。 また、ZIPAIR のように Starlink を導入する計画はあるのか？	当社は、機内 Wi-Fi サービスを単なる付帯サービスではなく、お客さまの移動時間の価値向上や快適な機内体験の実現を支える重要なサービスのひとつと位置付けております。 こうした考えのもと、Wi-Fi サービスに関する他社の動向も踏まえながら、お客さまの利便性向上に向けて、機内 Wi-Fi サービスの全クラス時間無制限の無料化についても選択肢の一つとして検討を進めてまいります。 また、Starlink をはじめとする複数の高速 Wi-Fi サービス提供事業者がサービスを開始しており、当社においても、今後導入予定の国内線向けボーイング 737-8 型機、国際線向けエアバス A350-900 型機およびボーイング 787-9 型機において、SES 社による高速 Wi-Fi サービスの導入を予定しております。さらに、その他の機材についても、機材更新や客室改修の機会を捉えながら、高速 Wi-Fi サービスの導入拡大に向けた取り組みを進めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
2.	国際線のラウンジが混雑しており、特にピーク時には利用が困難な場合もある。混雑緩和策や利用制限の導入など、具体的な対策の検討は行わないのか？	国際線ラウンジにつきましては、一部の時間帯において混雑が発生し、お客さまにご不便をおかけしている状況があるものと認識しております。 現在、ご利用フロアやスペースの偏りを緩和するためのご案内の工夫や運営方法の見直しを行うとともに、利用状況を継続的に分析しながら、混雑の平準化やラウンジ内の利便性向上に取り組んでおります。 今後も利用実態を踏まえながら、運用面・施設面の双方から必要な改善策を検討し、お客さまにより快適にご利用いただけるラウンジ環境の実現に努めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)

5. マイレージ・ライフスタイルに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	JAL カードを利用しているが、カード利用時の即時通知やスマホでのタッチ決済が使えないため、セキュリティや利便性の面で少し不便に感じることがある。インターネット上でも同様の要望を見かけるが、今後これらの機能が追加される予定はあるか？	一部カード種別におけるご利用時の即時通知サービスや、スマートフォンでのタッチ決済への対応については、利便性向上に向けた重要な課題の一つであると認識しております。これらのサービスの提供にあたっては提携カード会社との連携が必要となるため、現時点では具体的な導入時期などのご案内が難しい状況となっております。 なお、即時通知サービスの導入時期は未定ですが、スマートフォンでのタッチ決済への対応を含め、お客さまにより便利にご利用いただけるよう検討、改善を進めております。 今後も、お客さまに安全・安心で快適な決済環境をご提供できるよう、提携会社と連携しながらサービスの充実に努めてまいります。 （マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 西田 真吾）
2.	「JAL Life Status プログラム」の開始に伴い、JAL グローバルクラブ(JGC)の入会基準が一新されたが、今後、さらなる入会要件の変更や、特典付与の基準を見直す予定はあるか？現時点での検討状況を伺いたい。	2024 年 1 月より、航空機のご利用だけでなく、日常生活のさまざまなサービスのご利用でたまる生涯実績ポイントにより、新たなステイタスや特典をご提供する「JAL Life Status プログラム」を開始し、多くのお客さまにご利用いただいております。 当社としましては、まずは本プログラムの魅力をより多くのお客さまに知っていただくとともに、ご利用状況やお客さまからのご評価をしっかりと見極めることが重要であると考えております。 そのため、現時点で「JAL グローバルクラブ」および「JAL Life Status プログラム」の入会・資格維持要件や、ラウンジ利用等の各種特典の水準について、さらなる変更を予定しているものはございません。今後も、お客さまの声や制度の利用状況を踏まえながら、魅力ある制度・サービスの提供に努めてまいります。 （マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 西田 真吾）

6. 機材に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	2025 年 12 月にニューヨーク・ジョン・F・ケネディ国際空港で損傷したエアバス A350-1000 型機の修理が長期化しており、半年以上も運航復帰ができていないと聞いている。修理遅延の具体的な理由や現在の状況、復帰見込み時期を含めた経営への影響を伺いたい。	ニューヨーク・ジョン・F・ケネディ国際空港でのエアバス A350-1000 型機の損傷に関し、ご心配をおかけし申し訳ございません。 現在、エアバス社と共に損傷部位の修復作業を実施中であり、9 月の路線復帰を発表済みです。これにより、エアバス A350-1000 型機投入路線は 5 路線 14 便に拡大いたします。 なお、本件による本年 4 月以降の運休や減便は発生しておらず、本年度への収支計画への影響はございません。 （経営企画担当 執行役員 鈴木 隆夫）

7. 財務戦略に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	現在、業績が回復し財務状況も健全である中で、追加の資金調達の検討において、希薄化を伴わない増資手段として社債型種類株式の発行を選択する理由について詳しく確認したい。特に、社債に比べてコストが高いのではないかと懸念がある。また、この高コストの資金調達が資本効率(ROE)低下や株主利益への影響を招く恐れについて、経営としてどのように考え対処するのか？	「JAL グループ経営ビジョン 2035」では、主に国際線の機材大型化とマイル・ライフ事業を中心とした非航空領域の拡大による収益拡大を目指しており、その実現のため今後 5 年間で約 2 兆円の大規模な成長投資をアグレッシブに実行してまいります。 強固な財務体質を維持しつつ、さらなる収益拡大に向けた成長投資資金を確保するためには、社債等の負債調達ではなく資本調達が不可欠であります。 社債型種類株式は、資本調達としては当社の想定する株主資本コストと比較すると安価であり、普通株主への影響を抑制しつつ自己資本の拡充が可能な資本調達手法となります。普通株式による増資に比べて、普通株式に係る ROE や EPS 等の財務指標への影響に配慮しつつ、健全な財務基盤を確保できると考えております。 また、社債型種類株式の発行を通じて幅広い投資家層へのアプローチを促進し、JAL ファン層の拡大を図ることで、当社の顧客基盤を拡大するとともに長期的な関係構築やブランド価値の向上にも寄与すると期待しております。 （財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫）

8. 株主優待等に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	現状の株主優待券は、利用したい時に予約がとりにくく、また割引運賃より高い価格設定が散見され、実際に利用しづらく、利用するメリットが乏しいと感じる。株主優待券以外にも、ラウンジ利用体験やマイルやステイタスに関する特典など、新たな優待に関する検討は行わないのか？	株主優待制度は、当社の商品やサービスを実際に体験いただくことで、当社への親しみを深め、JAL ファンになっていただくことを目的として設けています。また、株主還元の源泉となる企業価値の向上につながる制度となるよう、設計・運用しています。 この考え方にに基づき、今般、新たに JAL グループの航空券やツアー等でご利用いただける e JAL ポイントの積算を発表いたしました。 今後も、株主の皆さまからのご意見を踏まえ、株主の皆さまに JAL グループの価値や魅力を実感いただきながら、長期的な企業価値向上につながる優待制度を目指してまいります。また、株主向けイベントや各種キャンペーンの充実などを通じて、株主の皆さまとの接点を広げ、一層ご満足いただける施策の検討・実施に努めてまいります。 （総務担当 常務執行役員 野田 靖）
2.	繁忙期や人気路線を中心に、株主優待券での座席予約が非常に困難な状況が続いている。利用したくても予約できず、優待券の意味が薄れている。 販売座席数の割当枠拡大など、実用性を高めるための具体的な検討は行わないのか？	企業価値向上のため収入を最大化する観点から、株主割引を含め旅客需要に応じて一便ごとに運賃種別毎の販売座席数の上限を設けております。このため日程や便によってはご予約が取りづらいことがあり、申し訳ございません。 今後も株主の皆さまのご旅行の際のメリットと企業価値向上に向けての収入最大化の双方の観点から、運賃種別毎の販売座席数の設定を行ってまいります。 （路線事業担当 執行役員 内藤 建一郎）

以 上