

モバイルSuicaサポートガイド

モバイルSuicaのご利用に際してお困りの場合は、
モバイルSuicaサポートポータルをご覧ください。



いつでも
安心!

モバイルSuicaでは便利なサポートポータルをご用意しています。
<https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/support/>



なるほど
わかった!



- サポートポータルでは
フローチャート式FAQをはじめとした
「よくあるご質問」のご確認、
AIチャットでのお問合せにより
お客さまご自身でのトラブル解決が可能です。
- サポートセンターへのお問合せ
(メール/チャット/電話)もご利用いただけます。
※ サポートの対象はモバイルSuica会員のみとなります。

メールによる対応

お問合せ毎に専用フォームを通じて
24時間受付

チャット:オペレータによる対応

10:00~19:00
(AIによるご案内は24時間受付)

電話:オペレータによる対応

10:00~19:00
(SMS送信によるご案内は24時間受付)



現金で入金
(チャージ)したい

モバイルSuicaに現金で入金(チャージ)する方法は3つ

- Suicaでお支払いが可能なコンビニエンスストア(レジ)
- セブン銀行ATM
- JR東日本の一部駅に設置のSuicaチャージ専用機(ピンク色)

iOS

Android™



改札が通れない

端末の設定をお確かめください。

- iOS 端末内のSuicaに「**エクスプレスコード設定**」を行わないと、改札含めご利用の都度、生体認証(Touch ID/Face ID)が必要となります。
- Android 端末内のSuicaを「**メインカード**」に設定しないとご利用いただけません。

iOS

Android



チャージが
反映しない

クレジットカードの明細に記載されているが、Suicaの残高に反映しない場合、Suicaに入金(チャージ)残高として加算されない限り請求されません。口座から引き落とし済みであれば後日返金されますのでご安心ください。

iOS

Android



端末を
紛失した

端末を紛失してもSuicaは無効となりません。リンク先のフローチャートで状態・状況に応じた手続きを確認してください。盗難の場合、必要な手続きが完了するまでは損害が発生する恐れがあります。また、警察への届け出もお忘れなく。

iOS/Android



端末を交換・
機種変更した

端末を交換・機種変更しても、手順通りに操作いただければSuicaの移行が可能です。リンク先のフローチャートで状態・状況に応じた手続きを確認してください。

iOS/Android



モバイルSuicaのサポート情報はツイッターでも発信しています。 @JR_Mobile_Suica

