

## モバイル Suica の不具合の原因と対策について

2026年6月30日および7月1日に、モバイル Suica のサービスをご利用できない、またはご利用しづらい事象が発生いたしました。モバイル Suica をご利用のお客さまにはご迷惑とご不便をお掛けいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。

本事象の原因と対策につきまして以下のとおりご報告申し上げます。

### 1. 6月30日に発生した事象

#### (1) 発生日時

2026年6月30日（火）4:41 から 7:24 までの間と、8:10 から 8:58 までの間

#### (2) 発生事象とお客さまへの影響

モバイル Suica の決済に関わる他社のシステムにおいて障害が発生したことにより、モバイル Suica の一部のオンラインサービスにおいてご利用しづらい事象が発生しました。

[対象サービス]

モバイル Suica (iOS)、Welcome Suica Mobile (iOS)

[影響したサービス内容]

- アプリからのチャージ
- 定期券・Suica グリーン券・おトクなきっぷの購入・払いもどし 等

#### (3) 原因

モバイル Suica の決済に関わる他社のシステムで障害が発生したため。



6月30日に発生した事象のイメージ

## 2. 7月1日に発生した事象

### (1) 発生日時

2026年7月1日(水) 7:56 から 17:34 までの間

### (2) 発生事象とお客さまへの影響

モバイル Suica へのアクセス数が通常時より増大したことで、モバイル Suica システムが高負荷状態となり、モバイル Suica の全てのオンラインサービスにおいてご利用できないまたはご利用しづらい事象が発生いたしました。

[対象サービス]

モバイル Suica (iOS/Android)、Welcome Suica Mobile (iOS)、ウェアラブルデバイス向け Suica

[影響したサービス内容]

- アプリからのチャージ
- 定期券・Suica グリーン券・おトクなきっぷの購入・払いもどし 等

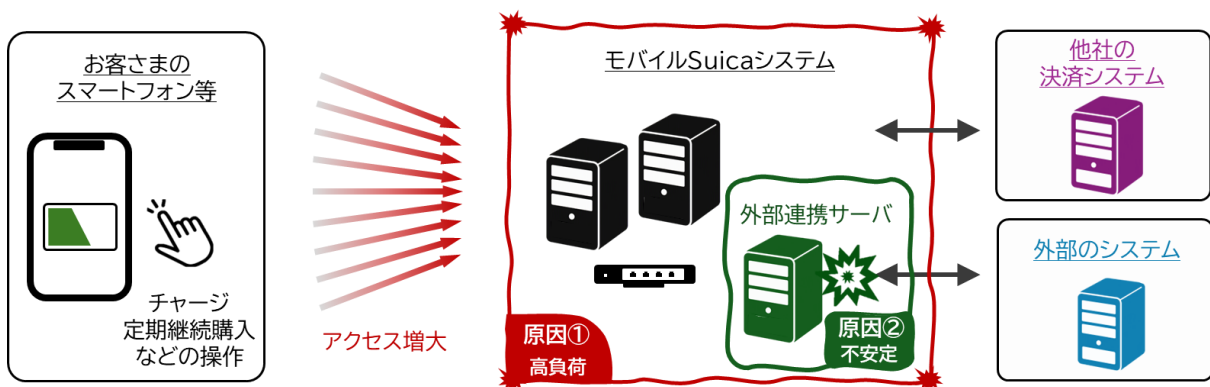
### (3) 原因

#### (原因①)

前日の障害によりご利用できなかったお客さまのアクセスや、月初の定期券継続購入によるアクセス等が重なったことにより、モバイル Suica へのアクセス数が通常時より増大し、システム全体が高負荷な状態となりました。

#### (原因②)

モバイル Suica システムの高負荷状態により、モバイル Suica システムにおける外部システムとの接続を担うサーバ(以下、外部連携サーバという)が不安定になりました。これにより復旧まで多くの時間を要してしまいました。



7月1日に発生した事象のイメージ

### 3. 本事象を受けた対策

モバイル Suica の決済に関わる他社のシステムで障害が発生した場合や、お客さまからのアクセスが増大した場合においても、長時間お客さまがご利用できない状態になることがないよう、外部連携サーバを含めたモバイル Suica システム全体で処理性能の改善と向上を順次進めております。

### 4. モバイル Suica 不具合に伴う運賃等の補償

本事象の影響により、モバイル Suica にて定期券、Suica グリーン券及びおトクなきっぷを利用もしくは購入できなかったため、やむを得ず他の IC カードやきっぷ等で別途ご負担された運賃等の払いもどしをいたします。対象となるお客さま等、詳細についてはモバイル Suica ホームページ (<https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/>) をご確認ください。

お客さまに、モバイル Suica を安心・安全にご利用していただけるよう、サービス・システムの性能・品質向上等に取り組んで参ります。

**【参考】** モバイル Suica についての情報は以下をご参照ください。

モバイル Suica ホームページ：(Android) <https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/>  
(iOS) <https://www.jreast.co.jp/appsuica/>  
モバイル Suica 公式 X：[https://x.com/JR\\_Mobile\\_Suica](https://x.com/JR_Mobile_Suica)