

よくある質問（すべてのQ&A）

質問	回答
【ご利用前に】	
Q1 スマホでチャージするには何が必要ですか？	hanicaカード、NFC（FeliCa）対応のスマートフォン、クレジットカードの登録が必要です。アプリを起動し、画面の案内にそってカードをスマホにかざすだけで、すぐにチャージできます。
Q2 どのICカードに対応していますか？	当アプリは hanicaカードのみに対応しています。他のICカード（Suica、ICOCA、PASMO 等）はご利用できません。
Q3 登録するカードは記名式でないといけないですか？	記名式・無記名式いずれのhanicaカードもご登録いただけます。
Q4 アプリの利用に料金はかかりますか？	アプリの利用自体は無料です。ただし、通信にかかる費用はお客様のご負担となります。
Q5 対応しているスマートフォンは？	NFC（FeliCa）機能を搭載した端末でご利用いただけます。ご利用前に、お使いの機種が「ご利用できない機種一覧」に該当していないかご確認ください。
Q6 OSのバージョンに制限はありますか？	Android・iOSともに、最新バージョンを含む直近の主要バージョンで動作確認を行っています。古いバージョンでは正常に動作しない場合があります。
Q7 タブレットでも利用できますか？	ご利用いただけません。アプリの利用登録には電話番号の入力・認証が必要なため、電話機能を持たないタブレットではご利用になれません。
【チャージについて】	
Q8 チャージしたお金はいつから使えますか？	hanicaカードをかざしチャージが完了した時点で、すぐに反映されます。ただし、クレジットカード決済時の認証には通信を利用するため、電波状況によっては処理に時間がかかる場合があります。 ※降車時などお急ぎのタイミングではなく、あらかじめ時間に余裕のあるときにチャージしておくことをおすすめします。
Q9 アプリに登録したカードは、窓口や車内でチャージできなくなりますか？	いいえ、これまでどおり、アプリ以外の方法（窓口・車内・チャージ機など）でも変わらずチャージしていただけます。
Q10 チャージできる金額や上限はいくらですか？	1回あたりのチャージは、2,000円／3,000円／5,000円／10,000円のいずれかです。1枚のhanicaカードにチャージできる上限は20,000円です。
Q11 チャージの支払い方法は？	チャージにはクレジットカード（VISA/Mastercard/JCB/AMERICANEXPRESS/DinersClub）のみご利用いただけます。（同ブランドのデビットカードも同様にご利用いただけます）その他の支払方法（口座引落・電子マネー等）には対応していません。
Q12 チャージの領収書は発行されますか？	アプリ内メニュー「チャージ履歴・領収書」の画面からPDF形式の領収書をダウンロードできます。
Q13 クレジットカードの登録や変更はどうすればいいですか？	アプリ内メニュー「ユーザー情報」から登録・変更・削除が可能です。ご利用には本人名義のカードが必要です。
Q14 チャージを取り消すことはできますか？	一度完了したチャージの取り消しはできません。
Q15 払い戻しはできますか？	hanicaカードの解約時には、当社規定に則り、hanica取扱窓口で残額の払い戻しを行います（アプリ上での払い戻しはできません）詳細はhanica取扱窓口までお問い合わせください。
【ご利用時の注意】	
Q16 スマホだけでバスに乗ることはできますか？	スマホを直接タッチして乗車することはできません。必ず hanicaカードをタッチしてご乗車ください。 ※スマホにモバイルSuica／モバイルICOCA／モバイルPASMOなどの交通系アプリを入れている場合、誤ってスマホをかざすと、そちらで支払いが行われる場合がありますのでご注意ください。
Q17 チャージがうまくできない・反応しないときは？	次の点をご確認ください。 ・スマートフォンがNFC（FeliCa）対応かどうか ・OSのバージョンが対応範囲内か ・「ご利用できない機種一覧」に該当していないか ・登録しているクレジットカードが有効であるか（有効期限切れ・利用限度額超過などがないか） それでも改善しない場合は、アプリを再起動して再度お試しください。解消しない場合は「hanicaアプリコールセンター」へご連絡ください。 ※なお、以下のような理由で正しく読み取れない場合があります。 ・複数枚のカードが重なっている場合 財布やパスケースにICカードを複数入れていると読み取りエラーの原因となります。hanicaカード1枚のみを取り出してあらためてお試しください。 ・カードが破損・変形している場合 表面のひび割れや折れなどによりICチップが反応しないことがあります。改善しない場合はhanica取扱窓口までご相談ください。
Q18 チャージ履歴や残額はどこで確認できますか？	アプリ内の「カードの残額・利用履歴」画面で、チャージ履歴や現在の残額を確認できます。履歴は20件を表示します。
【安全性・トラブル対応】	
Q19 チャージが二重で行われたようです。	お客様が続けてチャージ操作を行われた場合、複数回分のチャージとして処理されている可能性があります。まず、アプリ内の「チャージ履歴」とカードの「残額」をご確認ください。
Q20 スマホを機種変更した場合はどうなりますか？	新しい端末で再度アプリをインストールし、hanicaカード・クレジットカード情報を登録し直してください。hanicaカードの残額はそのままご利用いただけます。
Q21 アプリを削除しても、チャージ残額は消えませんか？	チャージされた金額はhanicaカード本体に記録されています。そのため、アプリを削除しても残額はそのままご利用いただけます。
Q22 hanicaカードを紛失した場合は？	カードの残額・履歴はアプリ側では管理していません。再発行・残額移行などはhanica取扱窓口へお問い合わせください。なお、再発行・残額移行は記名式カードのみ対象となります。（残額移行は再発行の登録が行われた翌日から3日目以降となります）
Q23 個人情報やカード情報は安全に管理されていますか？	はい。通信内容はすべて暗号化され、カード情報は決済会社を通じて安全に処理されます。
Q24 お問い合わせ窓口はどこですか？（電話／メール／フォーム）	アプリの利用やチャージ操作に関するお問い合わせは、hanicaアプリ コールセンターまでご連絡ください。（電話またはメールで受け付けています） バスの運行・乗車方法・hanicaカードのご利用に関するお問い合わせは、窓口までお願いいたします。
【その他】	
Q25 「芦屋市高齢者バス運賃割引証」「尼崎市高齢者バス運賃乗車カード」でも利用できますか？	ご利用いただけます。ただし、他のチャージ方法と同様に、プレミアは付与されません。
Q26 メールが届きません。	メールは「no-reply@hankyu-bus.jp」から送付されます。「@hankyu-bus.jp」のドメインを受信できるようになっているかご確認ください。