

# 【スターフライヤー公式アプリ・マイページの不具合について】

(※スターフライヤー公式アプリ：11月8日よりダウンロード開始の新しいアプリ)

2024年10月18日

スターフライヤーの新しい公式アプリ及びマイページにおいて、システムに一部不具合が生じております。以下より内容をご確認ください。**※解消済みの不具合は2ページ目以降をご確認ください。**

●【アプリ】復路（帰り便）のオンラインチェックインができない事がある		状況
内容：	往復でのご予約の際、復路（帰り便）のオンラインチェックインに進もうとすると、便がグレーで表示されチェックインに進むことができない事があります。（この事象はアプリでのみ発生しております。）	只今、修正対応を行っております。
お願い：	大変お手数ですが、WEBのマイページよりオンラインチェックインへお進みください。WEBからのオンラインチェックインはスマートフォンからでも行うことが可能です。 <a href="https://www.starflyer.jp/mp/auth/login">https://www.starflyer.jp/mp/auth/login</a>	
●【アプリ】領収書が取得できない		状況
内容：	アプリから領収書を取得する際に表示されないケースが発生しております。（エラーコード：Action_351）	只今、原因究明を行っております。
お願い：	大変お手数ですが、スターフライヤー公式ホームページより発行のお手続きをお願いいたします。 <a href="https://www.starflyer.jp/">https://www.starflyer.jp/</a> （ホーム画面左「予約確認・変更」→「領収書の検索」よりお進みください。） ※運賃やチケット購入場所によってWEBで領収書が発行できないケースもございます。詳しくは <a href="#">こちら</a> をご確認ください。	

スターフライヤー公式アプリ並びにマイページをご利用のお客様へは大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

恐れ入りますが、不具合の解消まで今しばらくお待ちください。

ご不明な点や、その他お気づきの点がございましたら以下へお問い合わせください。

## 【お問い合わせ先】

SF CALL CENTER(国内線予約・案内センター)

**0570-07-3200** 受付時間：8:00～19:00（年中無休）

※一部のIP電話をご利用のお客様は、下記東京・大阪・北九州の電話番号をご利用ください。

東京・大阪／050-3822-1489 北九州／093-512-7320

# 【解消済み不具合】

●【アプリ】のお天気の表示がエラーとなる		状況
内容：	目的地が、関西国際空港/山口宇部空港の場合、お天気情報が正しく表示されない場合がございます。	不具合を解消いたしました。  (2024年10月18日)
不具合解消までご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。		

# 【過去に解消済みの不具合】

●【マイページ・アプリ】7/12以降に積算される一部のマイルが積算されていない		状況
内容：	7/12以降に積算される一部のマイルが積算されていない不具合が発生しております。ご迷惑をお掛けしておりますが、不具合解消まで今しばらくお待ちください。	不具合を解消いたしました。
●【マイページ・アプリ】ステイタスの継続に必要な搭乗回数の表示不具合		
内容：	マイページ（WEBページおよびアプリ）内に表示されているステイタスの継続に必要な搭乗回数につきまして、VEGA・ALTAIR会員の一部のお客様に表示不具合が生じております。	
●【アプリ】予約の取り消しをした便に対して、搭乗に関する通知が届く		
内容：	予約の取り消しをした便に対して、搭乗に関するご案内のプッシュ通知が送信されてしまいます。	
●【アプリ】運航状況の表示エラー		
内容：	アプリから運航状況を確認すると、欠航便、および欠航便以降のすべての便の情報がエラーにより表示することができません。	
●【アプリ】予約を取る際に年齢が+1歳で表示される		
内容：	会員ログインを行ったアプリから新規で予約を取る際に、お客様のお名前等の情報が予約へ自動反映いたしますが、2024年にお誕生日を迎えられていない方の年齢が+1歳で表示されてしまいます	
●【アプリ】空席待ち申し込み/空席待ちチェックインの際に2次元バーコードが文字化けし表示されない（iPhoneのみの不具合）		
内容：	アプリでの空席待ち申し込み・空席待ちチェックインの際に2次元バーコードが文字化けし表示されません。（iPhoneのみの不具合）	
お願い	<b>アプリのアップデートをお願いいたします。</b>  最新バージョン情報： <b>Android：1.0.1(8)</b> / <b>iOS：1.0.4(4)</b>	

アプリのアップデートはこちらからお願いいたします。



●ログインの状態が保たれない		状況
内容：	ログイン後、約2～3時間経過すると自動的にログアウトの状態になる場合があります。	不具合を解消いたしました。

●【アプリ・マイページ】事後登録ができない		状況
内容：	マイル事後登録の際に、ご入力いただいた内容とご搭乗時の情報が一致しているにもかかわらず「登録完了」にならない場合があります。	不具合を解消いたしました。
詳細：	<p>不具合の解消までお時間を頂戴し、誠に申し訳ございません。マイル積算対象運賃でマイルが未積算でした方へは、マイルの積算が完了いたしました。また、メールにて積算完了のご連絡をお送りしております。※マイルが積算されていない場合は、会員情報とご搭乗情報が一致しない等の原因が考えられます。ご不明な点がございましたらスターリンク事務局までお問い合わせください。</p> <p>【スターリンク事務局】 0570-07-1001 受付時間：10:00～17:30（日・祝日・年末年始を除く） ※一部のIP電話をご利用のお客様は、093-512-3377をご利用ください。</p>	

● 出発予定時刻の5分前を過ぎるとアプリから搭乗券が表示できない		状況
内容：	ご予約いただいた便のスケジュール上の出発予定時刻の5分前を過ぎると、ご搭乗の際にアプリから搭乗券が表示できません。尚、出発予定時刻を過ぎると、ご予約情報も確認できなくなります。	不具合を解消いたしました。
● 幼児(2歳以下の座席を使用しないお子様)の搭乗券がアプリで表示されない		
内容：	幼児(2歳以下の座席を使用しないお子様)連れでご予約をお持ちの方は、アプリの「搭乗券」からお子様の搭乗券をご確認いただけません。	(2023年12月6日)
● My Flightのタイムラインに表示される時刻の誤表記		
内容：	My Flightのタイムライン上で、保安検査場の通過締切時刻、搭乗口の通過締切時刻についてそれぞれ表記が誤っております。	
● クーポン利用時にパスコード入力画面の「送信」ボタンが表示されない		
内容：	携帯端末の設定で、文字サイズを大きく表示するようにしている場合に、アプリ内の一部のボタンがタップしづらくなる場合があります。	
● マイル計算機能の一部不具合		
内容：	<p>積算マイルの計算機能で、ステイタス欄に「ALTAIR」や「VEGA」を設定すると、フライトマイルとステイタスポーナスマイルの両方を加算し計算されるべきところ、「計算後」のマイル数がどちらかのみを加算表示となります。</p> <p>※実際に積算されるマイル数に影響はございません。ステイタス会員のお客様は、フライトマイルとステイタスポーナスマイルの両方が積算されます。</p>	