

非対応環境および一部端末での不具合について（2026年7月現在）

いつも KYK 公式アプリをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本アプリは、快適な操作性とセキュリティ向上、およびアプリアップデートに伴い、一部の古い端末および OS バージョンでの動作サポートを終了しております。

現在の非対応環境、および一部のスマートフォン環境において報告されている不具合の状況につきまして、以下の通りご案内いたします。恐れ入りますが、ご利用の環境をご確認いただけますようお願い申し上げます。

1. サポート対象外（動作非対応）の環境

以下の環境では、アプリのインストール、アップデート、および正常なご利用がいただけない場合があります。また、今後のアップデートによる修正やサポートの対象外となります。

■ 非対応 OS バージョン

- Android 15 以下
 - Android10 ではアプリが立ち上がらない事象が機種によって確認されております
- iOS17 以下

最新 OS にアップデートをお願いいたします。

2. 端末ごとの環境で確認されている事象（調査・対応中）

以下の事象につきましては、該当機種のすべてのユーザー様に発生するわけではございません。

現在、原因の調査および修正に向けた対応を進めております。

QR コード読み取りでポイントが付与されない / エラーになる

- 対象環境
 - ソニー：Xperia 10 VI, Xperia 5 IV, Xperia 10 V などの一部端末
 - Apple：iPhone 11, iPhone 17 シリーズ, iPhone 14, iPhone 13 mini などの一部端末

アプリが起動しても、画面入力ができなくなる

- 対象環境（現象が確認されているもの）
 - AQUOS sense2 (Android10)
 - Xperia XZ2 含む Xperia シリーズ (Android10)

アプリが起動しない・動作が停止する

- 対象環境（現象が確認されているもの）
 - モトローラ：moto g64y 5G