2026.11.13

Maison KOSÉ銀座およびMaison KOSÉ表参道の店頭体験・レッスン予約システムをご利用のお客さまの個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

このたび、当社のオフィシャルWebサイト「Maison KOSÉ」に設けている店頭体験・レッスン予約システム（以下、当該システム）を経由した不正アクセスにより、Maison KOSÉ銀座およびMaison KOSÉ表参道（いずれも直営店、表参道は閉店）の店頭体験・レッスン等のご予約に当該システムをご利用いただいたお客さまの個人情報が、28,098件漏えいしたことが判明いたしました。

今回のお客さまの個人情報の漏えいは、過去の店頭イベントやサービスの予約を含め、当該予約システムをご利用いただいたお客さまが対象です。当該予約システムをご利用いただいていないお客さまの情報は漏えいしておりません。また、パスワードおよびクレジットカード情報は、今回漏えいした情報に含まれておりません。

お客さまの大切な情報をお預かりする立場でありながら、このような事態が発生したことを重く受け止めております。お客さまならびに関係者の皆さまに、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

これまでに判明している事実および当社の対応について、以下のとおりお知らせいたします。

1. 事案の概要と経緯

2026年11月9日に、会員の個人情報を読み込むリクエストが短時間に継続して行われていたことを、11月10日に確認しました。その後の調査により、当該予約システムにおけるアクセス制御の不備が悪用され、同システムを経由してお客さまの個人情報への不正アクセスが行われたことが判明しました。これにより、当該予約システムをご利用のお客さまの個人情報の一部が、外部に漏えいしました。

当社では、被害の拡大を防ぐため、関連する予約システムを停止しました。また、本件については、個人情報保護委員会および警察へ報告しております。

2. 本件の対象サービスおよび停止・再開について

今回、不正アクセスを受けた当該予約システムを使用するサービスのうち、Maison KOSÉ銀座で現在提供している以下の5つのサービスについて、予約機能を停止しております。

- COLOR MACHINE：デジタルパーソナルカラー体験
- BLOW BAR：ヘアケアサービス
- ALL KOSÉ PERSONAL LESSON：季節やお悩みに合わせたメイクアップレッスン
- SKIN CHECK：肌測定付きスキンケアレッスン
- スキンケア体験：肌を整える特別なスキンケア体験

当該予約システムは、上記以外にも、Maison KOSÉ銀座およびMaison KOSÉ表参道（閉店）で過去に実施した店頭イベントやサービスの予約に使用しておりました。これらのご予約で当該システムをご利用いただいたお客さまの情報も、今回の漏えいの対象に含まれております。

また、当該予約システムと同じ仕組みを使用しているJILL STUARTの「パーソナル メイクアップレッスンの店頭来店接客予約サービス」についても、予防的に予約機能を停止しております。同サービスからの情報漏えいは確認されておりません。

Maison KOSÉ銀座およびJILL STUARTでは、新規のご予約の受付を一時停止しておりますが、対象の店頭体験・レッスン等は中止しておらず、すでにご予約いただいているお客さまには、予定どおり実施しております。ご予約のキャンセルについては、お電話で承っております。

停止している予約システムについては、必要なセキュリティ対策を実施し、安全性を確認した後に再開いたします。再開時期は未定です。再開の際には、対象サービスの公式サイト等を通じて改めてお知らせいたします。

なお、公式オンラインショップや店頭でのお買い物、会員サービス、ご注文済み商品および定期購入商品の発送に影響はございません。

3. 漏えいした個人情報および影響範囲について

今回の不正アクセスにより、個人情報28,098件の漏えいを確認しています。漏えいした情報項目は、氏名（漢字・カナ）、メールアドレス、電話番号、郵便番号、住所、生年月日、性別となります。

パスワードおよびクレジットカード情報は、今回漏えいした情報に含まれておりません。

なお、当該予約システムをご利用いただいていないお客さまは、今回の情報漏えいの対象ではありません。

4. お客さまへのご連絡とお願い

今回の情報漏えいの対象となったお客さまには、メールにて個別にお詫びを申し上げるとともに、事案の概要やお問い合わせ先などをご案内してまいります。

また、本件に便乗し、当社グループを装った不審なメールやSMSなどに十分ご注意ください。不審な連絡を受けた場合には、記載されたURLへのアクセスや添付ファイルの開封を控え、誘導先のサイトで個人情報やパスワード等を入力しないようお願いいたします。

相手がお客さまのお名前や連絡先等を知っている場合でも、それだけで正規の連絡とは判断せず、ご不安な場合は、当社公式サイトに掲載のお問い合わせ窓口へご連絡ください。

二次被害の有無については、引き続き確認を進めております。お客さまにお願いする対応がある場合には、当社公式サイト等を通じて改めてご案内いたします。

5. 原因調査・再発防止策および今後の対応

当社では、予約システムにおけるアクセス制御を抜本的に見直し、プログラムを改修するとともに、外部専門機関による対象システムおよび関連システムの包括的な脆弱性診断を実施する予定です。

また、不備が生じた経緯や開発・検証・管理の過程についても確認し、再発防止に取り組んでまいります。新たな事実が判明した場合には、当社企業サイトおよびMaison KOSÉの公式サイト等を通じて、適切に情報をお知らせしてまいります。

お客さまならびに関係者の皆さまに、ご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

6. 本件に関するお問い合わせ先

- メゾンコーセー銀座・表参道 個人情報お問い合わせ窓口 ： 0120-586-682（平日 9時～17時）

- ご予約のキャンセルに関するお問い合わせ窓口

① メゾンコーセー銀座・表参道　個人情報お問い合わせ窓口： 0120-586-682（平日 9時～17時）

② JILL STUART 「パーソナル メイクアップレッスンの店頭来店接客予約サービス」

：各店舗へお問い合わせください。