

不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせについて

掲載日：2026年11月2日

2026年10月28日（水）、@cosmeへの第三者による不正アクセスにより、
@cosme共通IDに登録されているお客様の会員情報の一部が外部に漏えいしたことを確認いたしました。
お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

漏えいした情報
・対象となる人数：約300万人
・対象となる情報：「@cosme共通ID」にご登録いただいている会員情報の一部
　ユーザーID（※1）、ニックネーム、名前（漢字・カナ）、郵便番号、住所、
　電話番号、メールアドレス、性別、生年月日、肌質、髪質

※1　ユーザーIDは登録時に自動発番されるもので、ログイン時に利用されるものではありません。
※2　現在既に@cosmeを退会されたお客様であっても、不正アクセス時点で会員の方は対象となり、
　　「@cosmeプライバシーポリシー」に基づき退会後一定期間保管している情報をもとにご連絡いたします。
※3　現時点では、 ログイン時のパスワードおよびクレジットカード情報は含まれていないことを確認しております。

なお、対象となるお客様には、当社が把握している連絡先を通じて、順次個別にご連絡いたします。
対象となるお客様の数が多数に及ぶため、皆様へのご連絡が完了するまでに一定程度期間を要する見込みです。
完了は11月6日（金）の予定です。
※ご案内メールは「cosme.net」ドメインから送信いたします。

今回の不正アクセスの事実を確認後、速やかに被害の拡大防止に向けた対応を進めるとともに、
現在は第三者のセキュリティ専門会社と原因および影響範囲の調査を進めております。

なお、本件につきましては、すでに個人情報保護委員会に対し報告を行っております。
現時点において、当社が把握している範囲では、
本件に起因する個人情報の不正利用や二次被害は確認されておりません。

なお、本件に関連して、なりすましメールやSMS、電話等が届く可能性もございますので、
心当たりのない連絡や不審なURLへのアクセス、パスワード情報や個人情報の入力等には
十分ご注意くださいますようお願いいたします。

当社からのご案内メールにおいて、パスワードやクレジットカード情報等の入力をお願いすることはございません。
当社では、このたびの事態を重く受け止め、第三者機関の調査結果を踏まえた再発防止策を検討・実施してまいります。

今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、当社サイト上にて速やかにご案内してまいります。

本件に関するご質問やご不安な点がございましたら、以下の専用窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。
なお、お問い合わせの状況により、ご返信までにお時間をいただく場合がございます。
いただいたお問い合わせには順次ご返信いたしますので、恐れ入りますがご了承くださいますようお願い申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ窓口】
株式会社アイスタイル（アットコスメ） 不正アクセス対応お問い合わせ窓口
メールアドレス：security-support@cosme.net

【営業時間】10:00-18:00（土・日・祝日を除きます）
※@cosme各種サービスのお問い合わせフォームよりご連絡をいただいた場合でも、
上記窓口より返信をさせていただくことがございます。
お手数ですが、「cosme.net」ドメインからのメールを受信できるよう、迷惑メール設定等のご確認をお願いいたします。

【本件に関する報道関係者様のお問い合わせ窓口】
株式会社アイスタイル　エクスターナルコミュニケーション室
メールアドレス：istyle-press@istyle.co.jp

@cosmeアプリ
化粧品・コスメのクチコミランキング&お買物

@cosme STORE 店舗一覧
試せる、出会える、運命コスメ

ヘルプ&ガイド
| 利用規約 | ショッピングサービス利用規約 | 個人情報の取り扱いについて | 特定商取引法に基づく表示 | ヘルプデスク |
| よくあるご質問 | 商品に関するお問い合わせ | お問い合わせ（メンバー用） |

@cosme SHOPPINGについて
| 会社概要 | 個人情報保護方針 | カスタマーハラスメントに対する方針 | 採用情報 |

サービス一覧
| @cosme | @cosmeランキング | @cosmeブログ | @cosme Q&A | @cosmeポイント | @cosme STORE |
| @cosme CAREER |

for BUSINESS
メーカーのみなさまへ
@cosmeへの掲載・ビジネス活用

© istyle retail Inc.