2026 年 11 月 27 日

各位

株式会社ファンケル

当社「スキンチェックスコープ」データベースへの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

このたび、当社が直営店舗にて提供しているサービス「スキンチェックスコープ」のカウンセリングデータが格納されている委託先データベースへの第三者による不正アクセスにより、当社のお客様情報の一部が、外部に漏えいしたことが判明しました。大切な情報をお預けいただいた皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけすることになり、深くお詫び申し上げます。

現時点で判明している事実、当社の対応およびお客様にお願いしたい事項を、以下のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要

2026 年 11 月 24 日（火）、当社が全国の直営店舗にて提供しているサービス「スキンチェックスコープ」のカウンセリングデータについて内部調査を行ったところ、11 月 23 日（月）未明に、データが格納されている委託先データベースへ第三者による不正アクセスがあったことを確認しました。その後の調査により、当社のお客様情報の一部が外部に漏えいしたことが判明しました。

2. 本件の対象サービスの状況

「スキンチェックスコープ」につきましては、現在、カウンセリングデータを外部のデータベースと連携させず、測定結果を保存しない方法で、店頭での肌測定とカウンセリングを行っております。

今回発生した不正アクセスに対しては、現在原因の究明および必要なセキュリティ対策の強化を進めております。システムの安全性が十分に確認できた段階で、外部のデータベースとの連携を再開する予定です。

3. 漏えいした情報

【対象となった情報】

- シーケンス ID（当社側がお客様情報管理のために使用している ID で、他者が当該 ID のみで個人を識別できるものではありません）
- 店舗番号
- 測定日時
- 性別（＊）
- 年代（＊）
- 肌悩みやご使用アイテムなどの問診データ（＊）
- 肌の測定値（＊）
- 肌の一部を拡大した画像の URL（現在は無効となっています）

（＊）：データの形式は数字による区分値のみです。この数字単体では、具体的な内容は把握できません。

【対象となるデータ件数】：測定データ 148,393 件、会員数 88,477 名

なお、お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、パスワード、クレジットカード情報等は、今回の漏えい対象項目ではございません。また、現時点では本件に起因する情報の不正利用や二次被害は確認されておりません。

4. 当社の対応

本件の判明後、速やかに個人情報保護委員会および警察への報告・相談を行いました。対象となるお客様には、順次、個別にご連絡いたします。また、不正アクセスにつきましては、原因の究明および必要なセキュリティ対策の強化を進めております。

5. お客様へのお願い

今回漏えいした情報には、お客様のお名前やご連絡先は含まれておりませんが、本件に便乗して、当社を装った偽メールや SMS が送られる可能性があります。メールや SMS に記載された不審なリンクは開かず、ログインする際は当社の公式サイトをご利用ください。また、本件に関する当社からのご連絡で、クレジットカード番号・パスワード・暗証番号等をお尋ねすることはありません。不審に思われた場合は、アクセスや応答をせず、当社までご連絡ください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけし、心よりお詫び申し上げます。今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止に取り組むとともに、委託先を含めたセキュリティ対策の一層の強化に努めてまいります。今後、新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

■お客様からのお問合せ
ファンケル美容相談室
TEL：0120-35-2222　受付時間：9 時～17 時（土日祝日を含む）
E メール：beauty@fancl.co.jp

■報道関係者からのお問合せ
株式会社ファンケル　広報部
TEL：045-226-1230　E-mail：official@fancl.co.jp

以上