

**【重要・緊急】第三者によるなりすまし不正ログインの疑いに伴う弊社対応およびお客さまへのお願い  
(第1報) よくあるご質問**

**Q1. 不正ログインに関するメールが届きました。何が起きたのですか？**

- A. 一部のアカウントにおいて第三者による不正ログインの可能性を示す事象を確認しました。現在、詳細な調査とあわせて、セキュリティ対策の強化を進めています。

**Q2. なぜ私にメールが届いたのですか？ 不正ログインされたのでしょうか？**

- A. 弊社からのログイン通知メールは、普段と異なる環境（スマホ ⇔ PC など端末の違いも含む）からログインされた際に発信されますので、条件に該当する場合、お客さまご本人のログインでも通知メールが届く場合があります。

今回のメールは、ログイン通知メールが届いた方全員に「不正ログインの疑い」があるとしてお届けしています。

**Q3. 個人情報やクレジットカード情報は漏えいしていますか？**

- A. 万が一不正ログインがあった場合には、お名前・ご住所・電話番号・メールアドレス・生年月日・購入履歴・ポイント履歴が閲覧される可能性がございます。  
クレジットカード番号などの決済情報につきましては、外部から閲覧できない仕組みとなっております。  
もし、身に覚えのない利用やご登録情報の変更などがございましたら、カスタマーサポートまでご連絡ください。

**Q4. 私は何か対応する必要がありますか？**

- A. 以下を推奨しています。
- ・パスワードの変更（6～12 文字の半角英数字ともに含む、大文字・小文字区別あり）  
※他サイトと同じもの、推測が容易なものは避けてください
  - ・ご注文履歴の確認
  - ・ご登録情報の確認
  - ・不審なメールや SMS のリンクを開かない

**Q5. パスワードの変更は必須ですか？**

- A. セキュリティ向上のため是非変更をお願いいたします。

**Q6. 届いたメールは公式のものですか？**

- A. 本件に関する弊社からの案内は、以下の方法にて行います。
- ・正規の差出人アドレス（info@sw.shiseido.co.jp）から情報配信します
  - ・メールや電話でパスワード・カード番号をお伺いすることはありません
  - ・不審な連絡にはご注意ください。

**Q7. 今後、追加の案内はありますか？**

- A. 調査・対策の進展により、お客様へのご案内が必要と判断した場合に改めてお知らせします。