

サービスの復旧状況について

(ランサムウェア攻撃によるシステム障害関連・第 14 報)

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:吉岡晃)は、2025 年 10 月 19 日に発生したランサムウェア攻撃によるシステム障害に関し、サービスの復旧に向けた取り組みの進捗をお知らせいたします。

1. サービス復旧の基本方針

サービスの復旧は、事業所のお客様の業務継続を最優先ととらえ、ASKUL(事業所向け)サービスを先行して対応を進めております。サービスの Web サイトは、セキュリティ対策の強化を実施し安全性を確認したうえで再開、出荷は安定稼働を確認しながら順次拡大してまいります。

2. ASKUL サービスの本格復旧フェーズの進捗 (第 12 報からの更新箇所を下線)

12 月 17 日より、ASKUL 東京 DC および ASKUL 関東 DC で、物流システムを使用した商品出荷を再開いたします。これに伴い、12 月 15 日 18 時より、単品(バラ)単位でのご注文対象商品が 500 商品から約 16,000 商品へと拡大しました。今後も、対象商品・出荷センターは順次拡大いたします。なお、安定稼働が確認できるまでは通常よりお届け日数がかかります。



(ASKUL Web サイト トップ画面)

【参考:12 月 17 日～の状況】

ASKUL サービス・ソロエルアリーナサービス 共通		
注文方法	FAX	すべてのお客様 (Web サイト注文を推奨)
	Web サイト	すべてのお客様
対象商品	在庫商品	商品数:約 1 万 6 千点(申込番号数:約 2 万 8 千アイテム)(※1.2)
	直送品	商品数:約 1,450 万点 超 (Web サイト注文のみ)

※1 東京 DC、関東 DC から単品(バラ)・箱(ケース)を出荷。大阪・仙台・横浜・名古屋・関西・福岡のアスクル物流センターからは箱(ケース)のみ出荷。出荷センターは商品により異なります。

※2 「商品数」は当社から供給可能な商品点数。「申込番号数」はお客様が注文可能な商品種類数(サイズ別、入数別などを含む)。

3. その他サービスの状況(第 12 報からの更新箇所に下線)

(1) その他のサービスに関する状況は以下のとおりです。

LOHACO(ロハコ)	ASKUL サービスの本格復旧開始後に再開いたします。 サービス再開時期は確定し次第お知らせいたします。
パプリ(印刷サービス)	<u>ソロエルアリーナ向けパプリは通常サービスを再開いたしました。ASKUL サービスのパプリの再開時期は確定し次第お知らせいたします。</u>
ビズらく	システム、Web サイトの安全確認を実施。通常サービスをご提供中。
SOLOEL(ソロエル)	システム、Web サイトの安全確認を実施。通常サービスをご提供中。 ※SOLOEL 内の一サプライヤーとしての「アスクル株式会社」は出荷停止しております。再開時期は確定し次第お知らせいたします。
アスクル外部カタログ連携 (直販モデル含む)	<u>サービス再開に向けて準備中。</u> <u>再開時期は確定し次第お知らせいたします。</u>

(2) ASKUL LOGIST 株式会社の 3PL 事業におけるお客様企業(株式会社良品計画様ほか)の出荷業務については本リリース記載の復旧スケジュールとは異なります。

4. システム障害、情報流出等への対応状況について(第 12 報からの更新箇所に下線)

- ・第 13 報(12 月 12 日)として、調査結果・対応等についてのご報告を発表いたしました。
- ・情報流出に該当するお客様・お取引先様には個別にご連絡を差し上げております。流出情報が悪用される可能性を踏まえ、当社は長期的に監視体制を継続し、必要に応じて追加対応を実施してまいります。

【アスクル 情報流出専用お問い合わせ窓口】 平日のみ・受付時間 9 時-17 時
TEL : 0120-023-219
050 で始まる IP 電話から : 03-6731-7879 (通話料はお客様ご負担)
※年末年始(12 月 29 日~1 月 2 日まで)は受付期間外とさせていただきます。

弊社サービスをご利用いただいているお客様、関係者の皆さまに多大なるご迷惑、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。一日も早い全面復旧を目指し、全社一丸となって取り組んでまいります。進捗について、今後も継続してお知らせしてまいります。

以上

【参考:これまでの発表】

2025 年 10 月 19 日:ランサムウェア攻撃によるシステム障害を確認、プレスリリース(第 1 報)を発表
2025 年 10 月 22 日:調査状況とサービス現況(第 2 報)を発表
2025 年 10 月 29 日:一部商品の出荷トライアル運用開始(第 3 報)を発表
2025 年 10 月 31 日:一部報道について(第 4 報)を発表
2025 年 10 月 31 日:情報流出に関するお詫びとお知らせ(第 5 報)を発表
2025 年 11 月 6 日:サービスの復旧状況について(第 6 報)を発表
2025 年 11 月 11 日:情報流出に関するお知らせとお詫び(第 7 報)を発表
2025 年 11 月 12 日:サービスの復旧状況について(第 8 報)を発表
2025 年 11 月 14 日:3PL 事業に関する情報流出可能性について(第 9 報)を発表
2025 年 11 月 19 日:サービスの復旧状況について(第 10 報)を発表
2025 年 11 月 28 日:サービスの復旧状況について(第 11 報)を発表
2025 年 12 月 3 日:サービスの復旧状況について(第 12 報)を発表
2025 年 12 月 12 日:ランサム攻撃の影響調査結果・安全性強化に向けた取り組みのご報告(第 13 報)を発表
2025 年 12 月 16 日:サービスの復旧状況について(第 14 報・本リリース)を発表
※記載の内容は発表日時点の情報です。状況により変更となる可能性があります。

〈お客様からのお問い合わせ〉

- ASKUL お客様サービスデスク（受付時間 9 時-18 時・日祝除く）

TEL:0120-345-861

※050 で始まる IP 電話からの場合:03-6731-7864（通話料はお客様ご負担）

- ソロエルアリーナお客様サービスデスク（受付時間 9 時-18 時・日祝除く）

TEL:0120-115-844

※050 で始まる IP 電話からの場合:03-6731-7871（通話料はお客様ご負担）