

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 17 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、サービスの復旧の進捗をお知らせいたします。

1. ASKUL サービスの本格復旧フェーズの進捗

1 月 21 日より、ASKUL 大阪 DC および ASKUL 名古屋 DC から物流システムを使用した出荷を再開しました。同日 18 時から、組立設置サービス付き家具のご注文受付も再開し、本日以降、サービス停止前にご提供していたすべての商品をご購入いただけます。

また、「配送日指定サービス」「時間帯指定配送サービス」「置き場所指定配送サービス」も再開いたします。一部地域を除き、最短翌日からお届け日をご指定いただけます。(※1)

(※1)お届けエリアによりご指定可能日が異なるため、ご注文時に Web サイトのレジ画面でご確認ください。

2. LOHACO サービスの進捗(全面復旧)

1 月 20 日 15 時より、サービス停止前にご提供していた全商品についてご注文を再開、21 日より ASKUL 関東 DC および ASKUL 関西 DC から出荷再開し、全面復旧いたしました。「お届け日時指定」および「置き場所指定」も再開し最短翌日のお届けが可能です。

3. その他サービスの状況

パブリ(印刷サービス)	すべてのお客様に向けて通常サービスをご提供中。 (一部納期の遅れが発生しております)
SOLOEL(ソロエル)	通常サービスをご提供中。
アスクル外部カタログ連携(直販モデル含む)	通常サービスをご提供中。

4. システム障害、情報流出等への対応状況について

・2025 年 12 月 22 日、「アスクルのサイバーセキュリティ」Web コンテンツを開設しました。弊社の情報セキュリティに対する考え方や主要な取り組みについてご説明しております。(<https://www.askul.co.jp/corp/security/>)

・第 13 報(12 月 12 日)で、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)

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。一日も早い完全復旧を目指し、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

※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。

【参考:これまでのプレスリリース一覧】

<https://www.askul.co.jp/corp/news/>

〈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）