

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6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。

記

1. サービス復旧の基本方針

弊社サービスの復旧は、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。今後、安全性および安定稼働を確認しながら対象範囲を順次拡大してまいります。

2. ASKUL サービスの復旧計画

- ・第 1 弾のトライアル結果を踏まえ、出荷拠点および取扱商品の段階的拡大を進めてまいります(※1)。
- ・各出荷トライアル運用でご注文いただける対象のお客様には個別にご案内を差し上げます。

第 1 弾 FAX 注文・手運用 出荷トライアル(10 月 29 日開始)	【対象】 (医療機関・介護施設を含む) 一部のお客様 【注文方法】 FAX 注文 【対象商品】 コピーペーパー等の 37 アイテム(※2)、すべて箱(ケース)単位 【出荷拠点】 新木場物流センター・ASKUL 大阪 DC の 2 拠点
第 1 弾の拡大 対象商品・出荷拠点を拡大 (11 月 12 日開始)	【追加対象】 一部のお客様(拡大) 【注文方法】 FAX 注文 【対象商品】 コピーペーパー等の 237 アイテム(※3)、すべて箱(ケース)単位 【出荷拠点】 ASKUL 仙台 DC、ASKUL 横浜 DC、ASKUL 名古屋 DC、ASKUL 関西 DC、ASKUL 福岡 DC の 5 拠点を追加(※4)、計 7 拠点 (追加拠点からの出荷は 11 月 7 日から開始) 【出荷能力】 従来のお荷能力の 1~2 割程度
第 2 弾(予定) WEB 注文・手運用 出荷トライアル (11 月中開始予定)	【対象】 一部のお客様(拡大) 【注文方法】 FAX に加え、ソロエルアリーナ Web サイトでのご注文を再開(※5) 【対象商品】 <箱単位注文> 第 1 弾と同様(237 アイテム) <単品注文> 医療機器・衛生材料等メディカル品 約 470 アイテム(※6) 【出荷拠点】 <箱単位注文> 第 1 弾と同様(7 拠点) <単品注文> ASKUL 東京 DC(1 拠点) 【出荷能力】 第 1 弾と同様
本格復旧フェーズ	2025 年 12 月上旬以降 ASKUL Web サイトでのご注文、および一部物流センターから通常出荷を再開予定 (※通常出荷: 箱単位ではなく単品でのご注文受付、物流センター在庫全商品の出荷) 順次稼働センターを拡大

※1 第 1 弾~第 2 弾は、倉庫管理システム(WMS: Warehouse Management System)を使用しない運用です。
トライアル出荷運用は、通常サービスよりもお届け日数がかかります。

※2 コピーペーパー、ペーパータオル、トイレtpーパー、ゴミ袋等

※3 ※2 に加え、介護用おむつ、介護用品、飲料、洗剤、飲食消耗品等

※4 各センター所在地はこちらでご確認いただけます。(https://www.askul.co.jp/corp/company/access/)

※5 安全性が確認できた Web サイトからご注文再開を進めております。

※6 注射針、シリンジ、カテーテル、消毒用エタノール、酒精綿、高濃度手指消毒剤、ガーゼ、カット綿、検査用グローブ、新型コロナウイルス抗原検査キット、舌圧子、パルスオキシメーター等(医療関連施設の確認が取れたお客様のみご購入いただける商品を含みます)

3. その他サービスの状況

(1)その他の弊社サービスに関する状況は以下のとおりです。

LOHACO(ロハコ)	現時点では出荷トライアル運用の対象外。 サービス再開時期は確定し次第お知らせいたします。
パブリ(印刷サービス)	11月中旬より一部のお客様からFAXでのご注文を開始予定。 対象のお客様には個別にご案内を差し上げます。 サービスの全面再開時期は確定し次第お知らせいたします。
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」は出荷を停止しております。出荷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)	現時点では出荷トライアル運用の対象外。 サービス再開時期は確定し次第お知らせいたします。

(2)ASKUL LOGIST 株式会社での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

- ・被害の拡大を防ぐため、ランサムウェアに関する詳細については情報開示を差し控えさせていただきます。現在、システムの詳細なログ解析、異常に関する監視、原因・障害対象範囲の詳細調査を継続しております。
- ・第5報(2025年10月31日)でお知らせしたとおり、弊社が保有する情報の一部が外部に流出したことを確認しております。対象となるお客様、お取引先様については順次、個別にご連絡を差し上げております。お問い合わせは以下の窓口で承っております。
- ・個人情報保護委員会への報告、警察への相談等、関係各所への報告、相談を適切に行っております。

【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

【弊社からのご連絡メールについて】

弊社からお客様やお取引先様へご連絡するメールは、社内ネットワークとは独立した外部クラウドサービスを利用しており、サービス提供会社によってセキュリティ対策が施されております。現時点で同外部サービスにおいて、ランサムウェア感染等の被害や不正アクセスの事実は確認されておりません。

【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・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。