

**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 12 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**

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。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 11 報からの更新箇所に下線)**

- ・ASKUL Web サイトでのご注文は本日 12 月 3 日午前 9 時より再開いたしました。
- ・一部物流センターからの倉庫管理システムを使用した在庫商品出荷の再開は 12 月中旬以降を予定しております。出荷商品・出荷センターは順次拡大いたします。また、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 3 日時点の状況 ※1】**

|      |         | ASKUL サービス                                  | ソロエルアリーナサービス             |
|------|---------|---------------------------------------------|--------------------------|
| 注文方法 | FAX     | <u>すべてのお客様</u><br>※Web サイト注文を推奨             | すべてのお客様<br>※Web サイト注文を推奨 |
|      | Web サイト | <u>すべてのお客様</u>                              | すべてのお客様                  |
| 対象商品 | 箱(ケース)  | <u>596 アイテム</u> (※2、※3)                     |                          |
|      | 単品(バラ)  | 医療機器・衛生材料等メディカル品 <u>500 アイテム</u> (※4、※5)    |                          |
|      | 直送品     | <u>約 1,450 万アイテム超</u> (※6)<br>(Web サイト注文のみ) |                          |

- ※1 現在の出荷トライアルは、倉庫管理システム(WMS: Warehouse Management System)を使用しない運用です。  
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、トイレトペーパー、ゴミ袋、介護用おむつ、介護用品、飲料、洗剤等
- ※3 新木場物流センターと、大阪・仙台・横浜・名古屋・関西・福岡のアスクル物流センター、計7拠点から出荷
- ※4 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のご購入いただける商品を含みます)
- ※5 ASKUL 東京 DC 1 拠点から出荷
- ※6 ①従来からの直送品全品(約 1,450 万アイテム)を従来の全サプライヤー(867 サプライヤー)から出荷再開  
②従来のアスクル在庫商品の直送切替品(約 6,000 アイテム)を 9 サプライヤー(①と重複)から出荷

### 3. その他サービスの状況(更新なし)

(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)               | ASKUL サービスの本格復旧開始後に再開いたします。<br>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 11 日より一部のお客様からの FAX 注文を開始。<br>対象のお客様には個別にご案内を差し上げます。<br>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。<br>※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<br>(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。<br>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(更新なし)

- ・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(10月31日)、第7報(11月11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)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・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）