

弊社業務再委託先における不正アクセスに関するお知らせとお詫び

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)が商品直送サービスを委託している株式会社 TAT(本社:兵庫県西宮市、代表取締役社長:高野芳樹 以下、「TAT」)の倉庫業務委託先・株式会社関通(本社:兵庫県尼崎市、代表取締役社長:達城久裕 以下、「関通」)におきまして、悪意ある第三者による不正アクセスが確認されました。関通が保有する情報の一部が外部へ流出した可能性があり、弊社サービス「ASKUL」「ソロエルアリーナ」および「LOHACO」で TAT 社商品をご購入されたお客様のお届け先情報も対象に含まれていることが判明いたしましたので、お知らせいたします。

現在、関通において侵害調査ならびに流出したお客様情報の調査を行っており、現時点で本件に関わるお客様情報の不正利用は確認されていないとのことですが、お客様情報が流出した可能性のあるお客様には、弊社より個別に事象についてご説明のメールをお送り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、ご心配をおかけする事態が発生してしまったことを心よりお詫び申し上げます。

1. 経緯

- ・2024 年 9 月 12 日(木)
 - 関通にて不正アクセスを検知。
 - 被害の拡大を防ぐため、関連するサーバーへの海外からのネットワークアクセスを遮断し、その後、不正アクセスの流入経路や流出ファイルの特定等の侵害調査を実施するとともに、復旧作業と併せ安全性の確認を実施。
- ・2024 年 9 月 13 日(金)
 - 関通公式サイトにて、不正アクセスを受けた事案発生第 1 報。
- ・2024 年 9 月 17 日(火)
 - 関通公式サイトにて、不正アクセスを受けた事案発生に対する対応の進捗第 2 報。
- ・2024 年 9 月 18 日(水)
 - TAT より、関通が不正アクセスを受けた事実、当社のお客様情報が流出した可能性があること等の報告。

2. 流出した可能性があるお客様情報報と対象範囲

- ・「ASKUL」「ソロエルアリーナ」および「LOHACO」から 2022 年 4 月から現在までに TAT 社商品をご購入いただいたお客様のお届け先情報(お届け先の氏名、郵便番号、住所、電話番号、会社名)
 - ※上記お届け先情報以外のお客様情報(決済情報等)については、当社から TAT へ委託していないため対象外となります。
- ・対象件数:合計約 1064 件(2024 年 9 月 19 日現在)

3. 実施した対応

＜お客様への対応＞

お届け先情報が流出した可能性のあるお客様に対しては、対象者が正確に判明次第、個別にご連絡させていただきます。

<関係各所への報告>

9月19日、個人情報保護委員会へ本件の報告をいたしました。

4. 再発防止策

再発を防止するため、情報管理体制の一層の強化に努め、個人情報委託先における情報管理状況の調査方法も見直してまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ

<お客様からのお問い合わせ>

ASKUL お客様サービスデスク（平日：受付時間：9時-19時）

TEL:0120-345-861

050で始まるIP電話からの場合：03-6731-7864

LOHACO お客様サービスデスク

お問い合わせフォーム <https://lohaco.jp/inquiry/>

<その他の方からのお問い合わせ>

アスクル株式会社 広報

TEL:03-4330-5150

MAIL:press@askul.co.jp

以上