

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 16 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 (第 15 報からの更新箇所に下線)

1 月 14 日より、ASKUL 関西 DC においても物流システムを使用した商品出荷を再開し、単品(バラ)単位でのご注文対象商品が約 2 万 5 千商品から約 24 万 4 千商品へと拡大しました。

現時点では出荷拠点が限定されていることから、お届けまでに 1 日～7 日程度のリードタイムを要しておりますが、安全稼働を最優先としながら順次出荷センターを拡大し、従来どおりの商品数を、従来どおりのリードタイムでお届けできるよう本格復旧を進めてまいります。

【参考:1 月 14 日～の商品拡大状況】(ASKUL サービス・ソロエルアリーナサービス 共通)

対象商品	在庫商品	商品数:約 24 万 4 千点(申込番号数:約 34 万 4 千アイテム)(※1、2)
	直送品	商品数:約 1,450 万点 超

※1 東京 DC、関東 DC、仙台 DC、福岡 DC、関西 DC から単品(バラ)・箱(ケース)を出荷。大阪・横浜・名古屋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」はお客様がご注文可能な商品種類数。(サイズ別、入数別などを含む)

2. その他サービスの状況

LOHACO(ロハコ)	2026 年 1 月中の再開を予定しております。
パプリ(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。

3. 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。[\(https://www.askul.co.jp/corp/security/\)](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）