2025 年 10 月 31 日
アスクル株式会社

ランサムウェア攻撃による情報流出に関するお詫びとお知らせ

（ランサムウェア攻撃によるシステム障害関連・第 5 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、直ちにランサムウェア対策本部を立ち上げ、関係当局への報告・相談を実施するとともに、外部専門機関等の協力のもと、ログ解析や異常監視を実施し、システム障害の影響範囲、情報漏洩の可能性に関する調査を継続してまいりました。

このたび、弊社の保有する情報の一部が外部に流出したこと、およびその他の情報が流出した可能性を確認いたしましたので、判明した事実ならびに弊社の対応について、下記の通りご報告申し上げます。

お客様、お取引先様、ならびに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。

記

1. 外部流出を確認した情報（2025 年 10 月 31 日時点）

①事業所向け EC（「ASKUL」「ソロエルアリーナ」）のお客様からのお問い合わせに関する一部の情報
（会社名、ご担当者様名、メールアドレス、ご登録電話番号、お問い合わせ内容等）

②個人向け EC（「LOHACO」）のお客様からのお問い合わせに関する一部の情報
（お客様氏名、メールアドレス、電話番号、お問い合わせ内容等）

③商品仕入れ先（サプライヤー様）が弊社商品関連システムにご登録いただいていた情報の一部
（サプライヤー様会社名、ご担当者様の部門名・氏名・メールアドレス等）

・弊社サーバへの不正アクセスによってサーバ内の一部ファイルが流出したことを確認いたしました。
・本リリース発表時において、流出した情報を悪用した被害の発生は確認されておりませんが、今後、流出した情報を悪用した「なりすましメール」や「フィッシングメール」が送付される可能性がございます。
不審なメールや添付ファイルは開封せず削除するなど、十分にご注意いただきますよう、お願い申し上げます。
・弊社は、LOHACO 決済においてお客様のクレジットカード情報を受け取らない仕組みとしており、個人のお客様のクレジットカード情報は保有しておりません。

2. 弊社の対応

・現時点で、上記のほかにも、情報が流出している可能性があることを確認しております。外部専門機関等の協力のもと、引き続き情報流出に関する詳細調査を進めるとともに、新たな情報流出を防ぐため監視体制を強化しております。
・外部流出が確認された情報・流出の可能性が確認された情報の対象者・関係先に対しては、お詫びのご連絡を実施いたします。お問い合わせに対し誠実に対応してまいります。
・本件に関して、個人情報保護委員会を含む関係当局への報告を完了しております。
・今後、新たに公表すべき事実が確認された場合には、速やかにお知らせいたします。

3. 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。

弊社は本件を厳粛に受け止め、再発防止および信頼回復に全社を挙げて取り組んでまいります。お客様ならびに関係各位にご迷惑とご心配をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

＜本件に関するお客様からのお問い合わせ＞　※11 月 4 日に専用窓口を開設いたします

■ 11 月 4 日（火） 9 時開設

【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 電話からの場合：:03-6731-7879（通話料はお客様ご負担）

【参考：これまでの経緯】

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・本リリース）を発表

以上