

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 10 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 サービスの復旧計画・進捗 (第 8 報から更新)

- ・「第 2 弾の拡大②」が新規のお知らせ内容です。その他、第 8 報以降の更新箇所には下線を付しております。
- ・11 月 12 日からソロエルアリーナ Web サイトでのご注文を再開いたしました。
- ・ASKUL サービスのお客様には、段階的に FAX でのご注文受付をご案内しております。注文枠は順次拡大しております。
- ・ASKUL Web サイトでのご注文は出荷オペレーションの安定稼働の準備が整い次第再開予定です。現時点では 12 月上旬を予定しております。

第 1 弾 FAX 注文・手運用 出荷トライアル ※1 (10 月 29 日開始済)	【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 10 日開始済)	【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約 230 アイテム(※3)、すべて箱(ケース)単位 【出荷拠点】 仙台、横浜、名古屋、関西、福岡 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 Web 注文・手運用 出荷トライアル (11 月 12 日開始済)	【対象】 一部のお客様(第 1 弾より拡大。ソロエルアリーナの全お客様を含む) 【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(約 230 アイテム) <単品注文> 医療機器・衛生材料等メディカル品 477 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
<更新> 第 2 弾の拡大 直送品一部再開・拡大 (11 月 12 日開始済)	【対象】 ソロエルアリーナ Web サイトからご注文のお客様 【対象商品】 サプライヤーからの直送品(①②いずれも単品でのご注文が可能) ①従来からの直送品 文具、日用品、飲食消耗品、PC 周辺機器、MRO(※7)等 約 200 万アイテム(9→10 サプライヤー)から順次拡大 ②従来のアスクル在庫商品を直送品としてお届け 約 6,000 アイテム(11 月 15 日から開始、順次拡大) 【出荷拠点】 各サプライヤー拠点から出荷 【出荷能力】 第 1 弾と同様(弊社物流センターからの出荷ではないため出荷能力は変更なし)

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、トイレトペーパー、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)
- ※7 MRO=Maintenance, Repair, Operations(維持、修理、操業)の略。現場で使う備品・工具・修理用部材等その他の消耗品等をさします。

3. その他サービスの状況 (下線更新)

(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。 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。 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・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。