2025 年 11 月 11 日
アスクル株式会社

情報流出に関するお知らせとお詫び
（ランサムウェア攻撃によるシステム障害関連・第7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 31 日プレスリリース第5 報のとおり、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したが、新たな事実を確認いたしましたので、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. 新たに確認した事実（2025 年 11 月 11 日）

10 月 31 日に流出が確認された以下の情報の流出件数の拡大を確認いたしました。

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情報の一部
②個人向け EC（「LOHACO」）のお客様からのお問い合わせに関する情報の一部
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されていた情報の一部

・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。

4. 弊社サービス（Webサイト）の再開について

今後順次再開を予定している弊社サービスについては、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いたします。

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。

以上

＜本件に関するお客様からのお問い合わせ＞

【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）

【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)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・本リリース)を発表