

お客様各位

2025 年 10 月 22 日
小林クリエイト株式会社

アスクル Web サイト ランサムウェア感染によるシステム障害と その影響に関するお知らせ

謹啓 平素は、小林クリエイトならびにアスクルをご愛顧いただき誠にありがとうございます。

既に報道されております通り、弊社が販売代理店をしておりますアスクル株式会社にて、ランサムウェア攻撃によるシステム障害が発生しており、2025 年 10 月 20 日現在、「ASKUL」「ソロエルアリーナ」の受注・出荷業務が停止されております。10/17（金）AM9:30～10/18（土）PM18:00 の間にご注文いただいた商品のご請求に関しましてはアスクルのシステムが復旧次第、ご請求させていただきます。

お客様には、多大なご迷惑をお掛けしますこととお詫び申し上げます。またアスクルのシステム復旧までお待ちいただけますようお願い申し上げます。

謹白

以下、アスクル Web サイトに掲載されておりますお知らせ（10/22 午前 9 時時点）を記載します。

【重要】ランサムウェア感染によるシステム障害発生とご注文受付停止のお知らせとお詫び

平素よりアスクルをご利用いただき誠にありがとうございます。

現在、アスクル Web サイトにてランサムウェア感染によるシステム障害が発生しており、受注、出荷業務を停止しております。

個人情報や顧客データなどの外部への流出を含めた影響範囲については現在調査を進めており、わかり次第お知らせいたします。

お客様には多大なるご迷惑、ご心配をおかけし、誠に申し訳ございません。

【影響内容】

■ご注文受付の停止

Web サイトでは、お買い物カゴ画面等に遷移しようとした場合にエラー画面に遷移いたします。

＜エラーになる画面＞

- ・お買い物カゴ
- ・レジ
- ・ご注文内容印刷

また、FAX でのご注文についても送信エラーとなり、受付することができません。

■出荷の停止

既にいただいているご注文についても、今後の出荷においてはキャンセルさせていただきます。

キャンセルの対象となるご注文

- ・2025 年 10 月 21 日時点でお届けできていないご注文
- ・アスクルから出荷される商品

※直送品については現在出荷が可能か確認しております。キャンセルの場合は別途ご連絡申し上げます。

ご注文キャンセルのご案内について

- ・10月21日より順次キャンセルを実施し、その後、ご案内メールを配信させていただきます。
※ご注文キャンセルのご案内メールは info@askul.co.jp でお送りいたします。
- ・Web サイトでのご注文については、ご注文履歴の「ご利用明細・ご請求金額」にてキャンセルをご確認いただけます。
※Web サイトへの反映にお時間をいただく場合がございます。

■新規ご利用登録の停止

「会員登録」ボタンを押下した場合、エラー画面に遷移いたします。

■その他サービスの停止

返品、領収書の郵送、カタログ送付、各種回収サービスなどのお申込みなども停止しております。

■医薬品に関する問い合わせ・受注業務の停止

ロハコドラッグ東日本及びロハコドラッグ西日本での問合せ・受注業務なども停止しております。

■お問い合わせ窓口

お客様サービスデスクのお電話は現在つながりにくい状況となっております。

また Web サイトのお問い合わせフォームについては停止させていただいております。

お客様にはご迷惑をおかけしておりますことを重ねてお詫び申し上げます。

ただ今、復旧に向けて対応しておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

アスクルお客様サービスデスク

TEL：0120-345-861 受付時間：月曜～土曜 午前9時～午後7時（祝日を除く）

050 で始まる IP 電話からは 03-6731-7864

※通話料金はおお客様ご負担となります。※お電話のおかけ間違いにはご注意ください。

以上