

2022年10月13日  
市民生活協同組合ならコープ

## 重大なシステムトラブルによる事業への影響のご報告

2022年10月9日(日)の早朝、重大なシステムトラブルが発生し、無店舗事業の一部で商品の配達を断念せざるを得ない事態となりました。組合員の皆さまには多大なるご迷惑、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。これまでに判明している経緯と対応につきまして、以下の通りご報告いたします。

### 経緯と対応

10月9日(日)の早朝、ならコープネットワークに接続ができないとの連絡があり、調査したところサイバー攻撃によりセキュリティソフトがネットワークを遮断したことがわかりました。ただちに特別体制を立ち上げて全力で対応にあたりましたが、リカバリー（システム復旧）には相当の期間を要することが判明しました。

現時点での事業状況は、無店舗事業では商品発注データの送信ができないことから、10月14日(金)以降の配達を断念することとしました。店舗事業は通常の営業をしておりますが、カード決済ができないため精算は現金のみとさせていただきます、ポイントは後日レシートに基づいて付与させていただきます。また、夕食宅配、コープあったか便、移動店舗も通常通り営業しております。

なお、皆さまからお預かりしております出資金および個人情報、別のシステムで管理しており、現時点で被害は発生しておりません。システムの復旧には一定の期間を要するため、しばらくの間、無店舗事業を休止し、適宜状況をご報告いたします。

組合員の皆さまから寄せられている期待や信頼に十分応えきれず、事業経営に大きな損害を与えたことに、心よりお詫び申し上げます。あらためて組合員の皆さまに安心してご利用いただけるよう、全力で復旧作業をすすめてまいります。

最新の情報は、適宜ならコープホームページにてご確認いただきますようお願いいたします。

ならコープ  
ホームページは  
こちらから▶



本件に関する問い合わせ先

コールセンター TEL 0120-577-039

※携帯電話・奈良県外・IP電話 0743-68-3100（通話料は組合員ご負担）

（月～金 8:30～21:00 土 8:30～18:00）