

ふるさと納税ポータルサイト「ふるラボ」における寄付金額の誤表示について

このたび、弊社運営のふるさと納税ポータルサイト「ふるラボ」において発生いたしました、システム不具合による一部寄付金額の誤表示について、関係するみなさまにお詫び申し上げるとともに、本日までに原因究明と復旧が完了しましたことをご報告いたします。

1. 不具合の概要

2025 年 9 月 1 日午前 0 時 40 分頃から一部の返礼品について、本来の寄付金額とは異なり、一律 18,000 円が表示されました。このため、一部の方が誤った寄付金額で手続きをすることになりました。

誤った価格での寄付総数：74 件 寄付者数：34 名 該当自治体：39 自治体

2. 不具合の原因と復旧

1 日午前 8 時 50 分頃に一旦サイトをクローズし、調査を行いました。その結果、原因は寄付金額情報を自動更新するプログラムのミスによるものであると判明したため、速やかにプログラムを修正いたしました。すべての寄付金額情報が正しく表示されていることを確認し、2 日午後 8 時 30 分にサービスを再開しました。

3. 寄付者のみなさまおよび自治体様への対応

本不具合により誤った寄付金額で手続きされたみなさまには、弊社から個別にご連絡を差し上げ、対応についてご説明させていただきます。また、関係する自治体様へは経緯を説明するとともに、返礼品の発送手続きをいったん停止いただくようお願いいたしました。

4. 今後の再発防止策について

今回の不具合の原因となった寄付金額情報を自動更新するプログラムを停止しました。また、他の要因によって、同様の事象が発生しないことも確認いたしました。

寄付手続きをされたみなさま、関係する自治体のみなさま、日ごろから「ふるラボ」をご利用いただいているみなさまには、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。今後とも、お客様に信頼いただけるサービスを提供できるよう、再発防止に努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ：

ふるラボ お問い合わせフォーム <https://furusato.asahi.co.jp/contact/input>

以上