

【重要】個人・法人向けマイページ障害発生に関するお詫びと復旧のお知らせ

拝啓

平素より弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本日、2026年5月12日（火）8時30分頃より、個人・法人のお客様向けマイページにおいて、ログインできない障害が発生しておりました。

本障害により、お客様にはマイページでのお手続きやご確認ができない状況となり、多大なるご不便とご迷惑をおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

また、お客様にはご不安とご迷惑をおかけしましたこと、ならびに関係各所へのお問い合わせ等のお手間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。

現在は復旧しており、通常どおりご利用いただける状態となっております。

今後、同様の事象が発生しないよう、原因の確認および再発防止に努めてまいります。

敬具

■発生日時

2026年5月12日（火）8時30分頃～11時頃

■発生事象

マイページへログインできない事象

■対象のお客様

個人・法人のお客様

※弊社 CPPA プランおよび市場連動型プランでご契約いただいているお客様は、本ご案内の対象外となります。

■原因・対応状況

現在は復旧しております。

原因につきましては確認中であり、再発防止に向けた対応を進めております。

■お問い合わせ先

本件に関するご不明点は、以下の窓口までお問い合わせください。

【法人のお客様】

電話番号：03-3282-2350

受付時間：平日 9:30～17:30

※土日祝日は対応しておりません。

【低圧個人のお客様】

丸紅新電力 カスタマーセンター

TEL（ナビダイヤル）：0570-000-821

ナビダイヤルをご利用になれない方：03-6703-8909

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～20:00、土曜日 9:00～17:00

※日曜日・祝日は休業となります。