

■メールが受け取れない / 送れない時の確認項目

メールが受信できない、送信できない時には以下の項目をご確認いただき、改善ができないかをご確認ください。改善ができなかった際には、調査に必要な情報を添付の上、調査依頼をいただきますようお願いいたします。

■調査依頼をする前に

メールが届いていない / 送れない端末は納品時に設定をした端末ですか？

弊社商品の納品時にサーバーの環境が変わります。メールアカウントの設定を変更し忘れていませんか？たとえ同じメールアドレスでも中身の設定を変えなくてはメールを送受信することはできません。

メールの設定内容を上書きで設定をし直してみてもエラーが出ますか？

同じアカウントが複数存在してしまうと分かりづらくなってしまうため、新規ではなく上書き設定をお願いします。

弊社商品の納品前のメールアカウント情報（古い設定）が残っていませんか？

古い設定をしているメールアカウント情報は削除してください。

弊社商品の納品時にサーバーの環境が変わります。たとえ同じメールアドレスでも中身の設定を変えなくてはメールを送受信することはできません。

■上記を試してもメールの送信 / 受信できない場合は

エラーコードがわかるキャプチャーを必ず添付してください。

原因を調査する上でエラーコードが一切不明の状態ですと、原因究明が困難になり、調査に長時間の時間を要することや、原因究明ができないことがあります。

必ずエラーコードが分かるようなキャプチャーを添付してください。

受信メールが届かない場合には、「送受信ボタンを押した際のエラーコード」か「他の端末からメールを送った時のエラーコードを送ってください

受信メールが届かない時には「送受信ボタンを押す」か「他の端末からメールを送る」を行なってエラーコードを確認し、キャプチャーを送ってください。

■メール送り先

下記の回答をご記載いただいた上で、エラーコードが確認できるキャプチャーを添付していただき、フォームにてお問い合わせください。

- ・メールが届いていない / 送れない端末は納品時に設定をした端末ですか？
- ・メールの設定内容を上書きで設定をし直してみてもエラーが出ますか？
- ・弊社商品の納品前のメールアカウント情報（古い設定）が残っていませんか？

■ Mac でメールアカウント情報が消えてしまう

Mac でキーチェーンの設定が誤っていると、スリープ / 再起動 / シャットダウンをした時にパスワードが自動的に変更されてしまい、メールの送受信ができなくなってしまう件があります。

Mac のキーチェーンの設定確認方法、編集方法は下記になります。

キーチェーンの設定確認 / 方法

① 「ランチパッド」をクリック



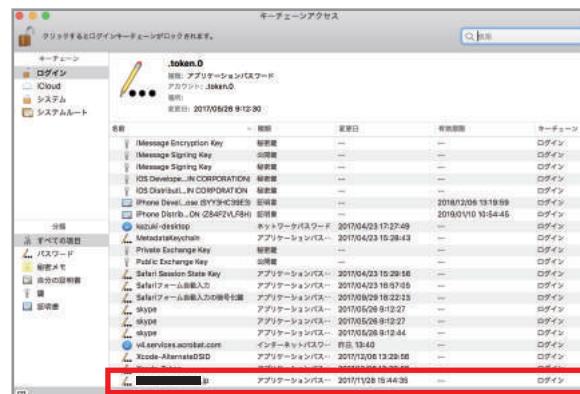
② 「その他」をクリック



③ 「キーチェーンアクセス」をクリック



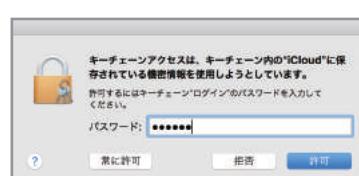
④ 該当のアカウントを探してダブルクリック



⑤ 「パスワードを表示」をクリック



⑥ Mac のパスワードを入力して、「許可」をクリック



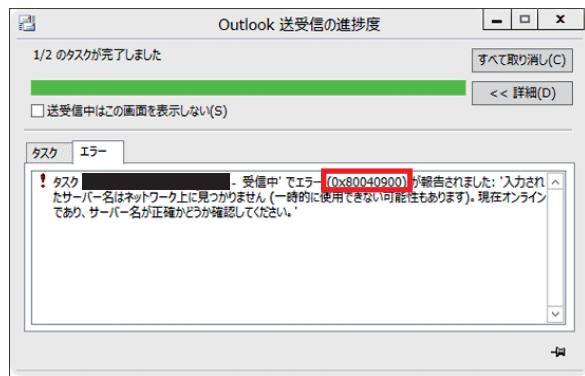
⑦ パスワードを確認。
必要なら編集をして、「変更内容を保存」



ご注意

パスワードに間違いがないことを必ず確認をしてください。パスワードを間違ってしまうとPCの電源を立ち上げるたびにパスワードを入力しないとメールの送受信ができなくなってしまいます。複数回パスワードに問題がないことを確認の上、設定を終了してください。

■Outlook エラーコード一覧



【メール受信時のエラー番号／エラーメッセージ】

エラーコード	0x800CCC0D ホスト'mail**.shop-pro.jp'が見つかりません。
内容	受信メールサーバー、送信メールサーバー名を確認する。
詳細	受信メールサーバー、送信メールサーバー名に誤りがある可能性がございます。 ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「サーバー」で、受信メールサーバー、送信メールサーバー名がショップで発行されたものと一致しているかご確認ください。
エラーコード	0x800CCC18 セキュリティで保護されたパスワード認証でサーバーにログオンできませんでした。
内容	「セキュリティで保護されたパスワード認証でログオンする」の設定を確認する。
詳細	セキュリティ設定の一部が影響している可能性がございます。 ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「サーバー」で、「セキュリティで保護されたパスワード認証でログオンする」のチェックを解除して下さい。
エラーコード	0x800CCC92 メールサーバーにログオンできませんでした。パスワードが拒否されました。
内容	メールアカウントとパスワードを確認する。
詳細	メールアカウント、パスワードに誤りがある可能性がございます。 ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「サーバー」で、メールアカウントがショップで発行されたものと一致しているかご確認ください。(アカウント名に全角スペースが含まれている場合がありますので 合わせてご確認下さい。) また、パスワードはメーラー上で表示されませんので、パスワードを忘れた場合には、»メールアドレス管理より再設定を行って下さい。

【メール送信時のエラー番号／エラーメッセージ】

エラーコード	0x800CCC19 0x800CCC0E サーバーと通信しようとして、タイムアウトが発生しました。サーバーへの接続は失敗しました。
内容	『送信メール(SMTP)』のサーバーポート番号を確認する
詳細	ご利用のプロバイダーにて、『Outbound Port 25 Blocking』が導入されている可能性がございます。 『Outbound Port 25 Blocking』を導入されたプロバイダーをご利用のお客様は、ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「詳細設定」で、送信メール(SMTP)が「465」、受信メール(POP3)が「995」に設定されているかご確認下さい。 ※メールについては »【重要】「Outbound Port 25 Blocking」への対応に関して をご参照下さい。
エラーコード	0x800CCC79 受信者の1人がサーバーによって拒否されたためメッセージを送信できませんでした。
内容	セキュリティ認証の設定を変更する。
詳細	セキュリティ認証の設定変更によって、問題を解決できる可能性があります。ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「サーバー」で、「このサーバーは認証が必要」にチェックを入れて下さい。
エラーコード	0x800CCC0F サーバーを確認してください。'mail**.shop-pro.jp'が見つかりません。サーバーが60秒応答しません。
内容	受信メールサーバー、送信メールサーバー名を確認する。
詳細	受信メールサーバー、送信メールサーバー名に誤りがある可能性がございます。 ご利用のメーラーの「ツール」→「アカウント」内、該当メールアカウントの「プロパティ」→「サーバー」で、受信メールサーバー、送信メールサーバー名がショップで発行されたものと一致しているかご確認ください。
内容	メール容量を確認する。
詳細	容量の大きいメールを送受信しているときに、該当のエラーが発生する場合がありますので送信メールのメール容量をご確認下さい。容量が大きい場合はメールの添付容量を小さくして送信を行って下さい。

■RFC エラーコード一覧

-----Original Message-----
From: Mail Delivery Subsystem [mailto:MAILER-DAEMON@]
Sent: Friday, June 23, 2017 3:23 PM to geo.net
To: [\[REDACTED\]](mailto:)
Subject: Returned mail: see transcript for details

The original message was received at Fri, 23 Jun 2017 15:23:14 +0900 from
[REDACTED] [202.130.61.170]

----- The following addresses had permanent fatal errors ----- <yamagata.
[REDACTED] (reason: 554 Denied [3d3bc495.0.17795.00-693.36407. [REDACTED]
(Mode: normal))

----- Transcript of session follows ----- ... while talking to
[REDACTED].:
>>> DATA
<<< 554 Denied [3d3bc495.0.17795.00-693.36407. [REDACTED] (Mode:
normal)
554 5.0.0 Service unavailable ←これがエラー内容です。

Final-Recipient: RFC822; [REDACTED]
Action: failed
Status: 5.0.0
Remote-MTA: DNS: [REDACTED]
Diagnostic-Code: SMTP: 554 Denied [3d3bc495.0.17795.00-693.36407.mas1509.tsb.2iij.net] (Mode: normal)
Last-Attempt-Date: Fri, 23 Jun 2017 15:23:15 +0900

1桁目

2.X.X	成功
4.X.X	一時的なエラーが繰り返し発生する
5.X.X	永続的なエラー

2桁目および3桁目

X.1.0	その他のアドレスの状態	宛先に指定しているメールアドレスに問題がある可能性があります。 メールアドレスをご確認ください。
X.1.1	送信先メールボックス アドレスが正しくない	
X.1.2	送信先システム アドレスが正しくない	
X.1.3	送信先メールボックス アドレスの構文が正しくない	
X.1.4	送信先メールボックス アドレスがあいまい	
X.1.5	送信先メールボックス アドレスが有効	
X.1.6	メールボックスが移動されている	
X.1.7	送信者のメールボックス アドレスの構文が正しくない	
X.1.8	送信者のシステム アドレスが正しくない	
X.2.0	その他または未定義のメールボックス状態	相手先(受信側)のメールの容量や設定に問題がある可能性があります。 また、送信メールの容量が大き過ぎる可能性があります。
X.2.1	メールボックスが無効で、メッセージを受け付けない	
X.2.2	メールボックスがいっぱい	
X.2.3	メッセージの長さが管理制限を超えている	
X.2.4	マーリングリスト展開の問題	
X.3.0	その他または未定義のメールシステム状態	また、送信メールの容量が大き過ぎる可能性があります。
X.3.1	メールシステムがいっぱい	
X.3.2	システムがネットワーク メッセージを受け付けない	
X.3.3	システムが選択した機能を利用できない	
X.3.4	システムに対してメッセージが大きすぎる	
X.4.0	その他または未定義のネットワークやルーティング状態	ネットワークに問題がある可能性があります。 接続を確認してください。
X.4.1	ホストから応答がない	
X.4.2	接続が正しくない	
X.4.3	ルーティング サーバー エラー	
X.4.4	ルーティングできない	
X.4.5	ネットワークの混雑	
X.4.6	ルーティングのループを検出	
X.4.7	配信の期限切れ	サーバーでエラーが出ている可能性があります。 時間を置いて再度お試しください。
X.5.0	その他または未定義のプロトコル状態	
X.5.1	無効なコマンド	
X.5.2	構文エラー	
X.5.3	受信者が多すぎる	
X.5.4	コマンドの引数が無効	送信側か受信側のエンコードなどの設定によりエラーになっている可能性があります。 設定を確認してください。
X.5.5	プロトコルバージョンが正しくない	
X.6.0	その他または未定義のメディア エラー	
X.6.1	メディアがサポートされていない	
X.6.2	要求された変換が禁止されている	
X.6.3	要求された変換がサポートされていない	送信側か受信側のセキュリティ設定によりエラーになっている可能性があります。 設定を確認してください。
X.6.4	変換が実行されなかった	
X.6.5	変換エラー	
X.7.0	その他または未定義のセキュリティ状態	
X.7.1	配信が認証されないために、メッセージが拒否される	
X.7.2	マーリングリストの展開が禁止されている	送信側か受信側のセキュリティ設定によりエラーになっている可能性があります。 設定を確認してください。
X.7.3	要求されたセキュリティ変換が禁止されている	
X.7.4	セキュリティ機能がサポートされていない	
X.7.5	暗号化エラー	
X.7.6	暗号化アルゴリズムがサポートされていない	
X.7.7	メッセージの整合性エラー	