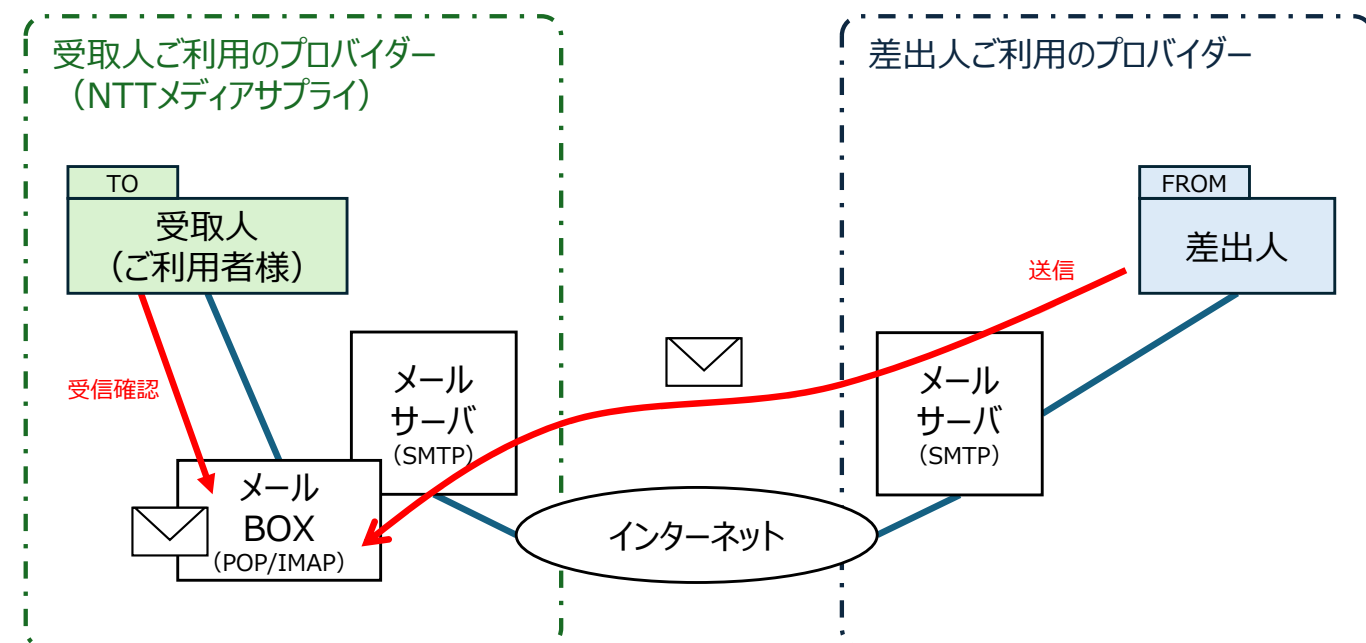


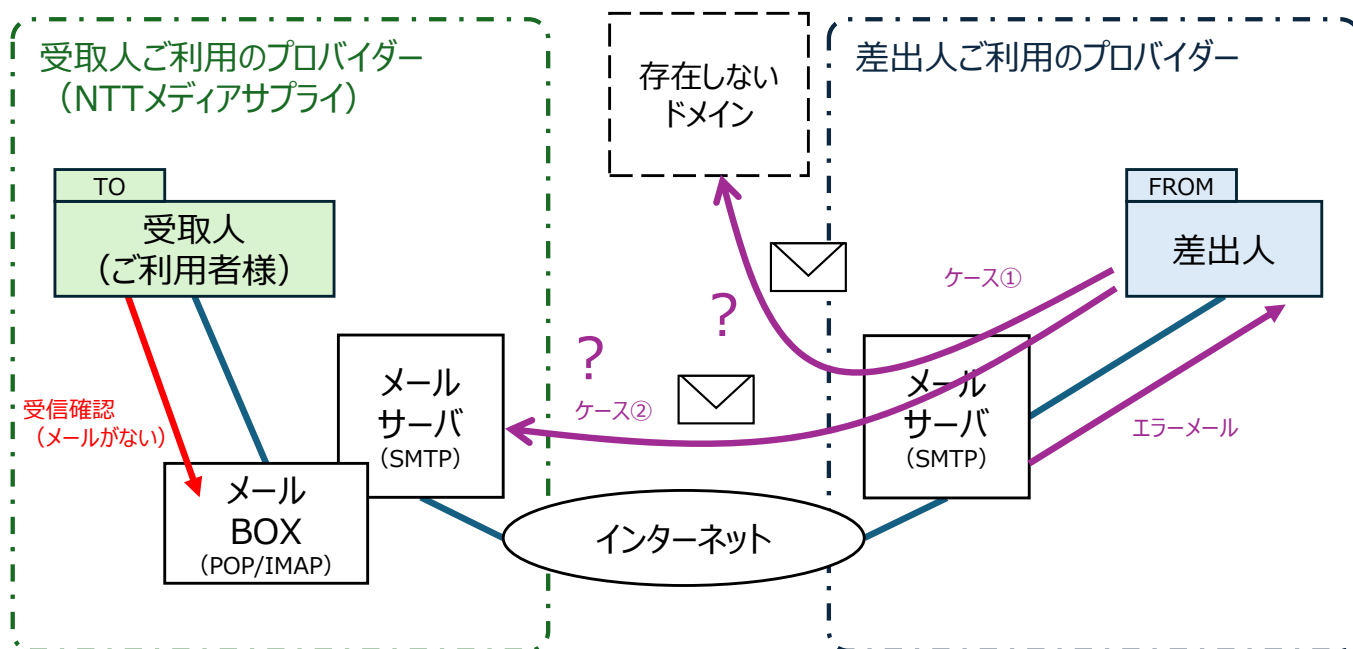
メールが正常に受信できる場合



メールが差出人より正常に送信が完了し、受取人（ご利用様）が受信できる概略図となります。

- ①. 差出人がご利用のメールサーバ（SMTPサーバ）へメールを送信し、
- ②. インターネットを経由し、
- ③. ご利用者様がご利用のメールサーバへ配送されます。
- ④. ご利用者様がメールBOX（受信メールサーバ：POPもしくはIMAPサーバ）へ受信確認を行うと、メールが配送されていることが確認でき、メールアプリにメールを取得します。

1. メールが受信できない（宛先間違いの場合）



差出人が宛先（メールのTOの指定）を間違っていた場合、差出人ご利用のメールサーバ（SMTPサーバ）から差出人へ

「Undelivered Mail Returned to Sender」

という件名のエラーメールが返送されます。差出人の方に以下のケースが当てはまるかご確認いただき、正しい宛先で再度メールの送付を依頼してください。

■ ケース①：宛先ドメインの入力間違いにより、存在しないドメインへ送信した場合

※ドメイン：メールアドレスの@（アットマーク）より右側の文字列

差出人ご利用のメールサーバ（SMTPサーバ）が宛先のドメインへ送信しようとしていますが、宛先ドメインが不明であるため、メールサーバが差出人にエラーメールを返送します。この場合、エラーメール本文に「Host unknown」や「Host not found」などのメッセージが記載されています。

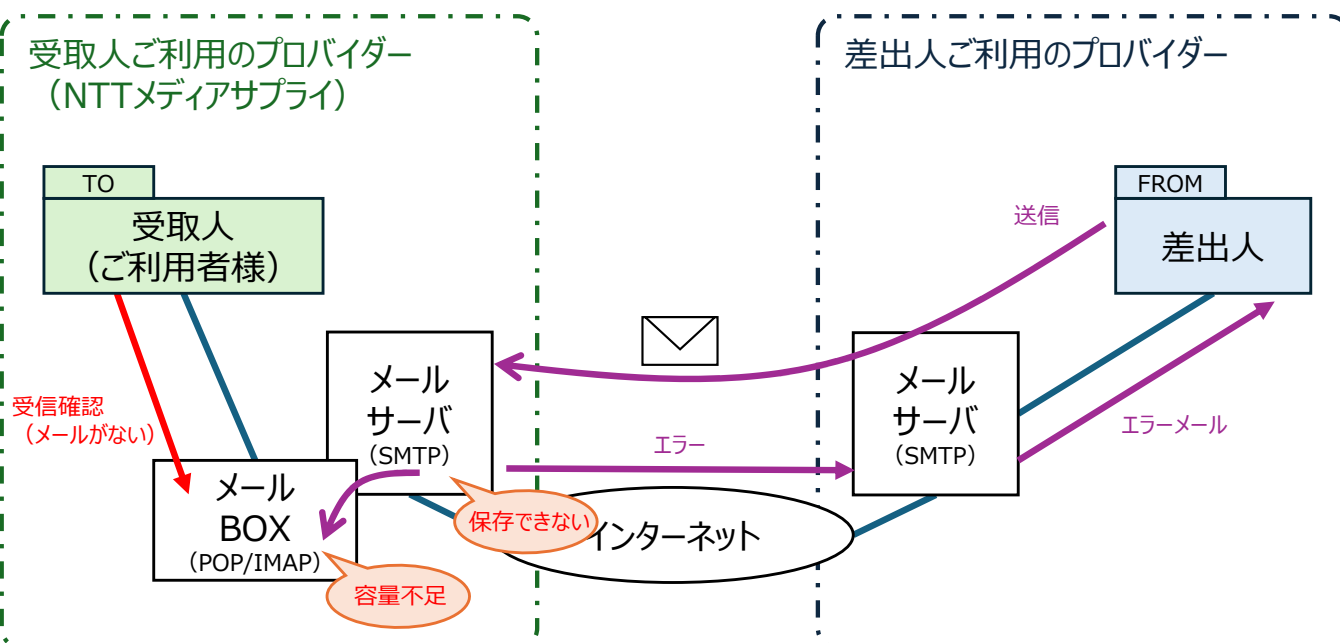
■ ケース②：宛先ドメインは合っているがユーザ名の入力間違いがあった場合

※ユーザ名：メールアドレスの@（アットマーク）より左側の文字列

差出人ご利用のメールサーバ（SMTPサーバ）が、ご利用のメールサーバへメールを配送しますが、ユーザ名が不明であるため、差出人にエラーメールを返送します。この場合、エラーメール本文に「User unknown」や「Invalid recipient」などのメッセージが記載されています。

【ご注意】 ケース①・ケース②ともに、誤った宛先がたまたま存在した場合は誤配送となります。

2. メールが受信できない（メールBOXの空き容量不足の場合）



ご利用様のメールBOXの空き容量が不足してメールが配送できなかった場合は、差出人へ

「Undelivered Mail Returned to Sender」

という件名のエラーメールが返送されます。

※この場合、エラーメール本文に 「Over quota」 や 「Disk quota exceeded」 などのメッセージが記載されています。

差出人の方に本ケースが当てはまるかご確認いただき、ご利用者様ご自身でメールBOXの空き容量を確保してから、再度メールの送付を依頼してください。

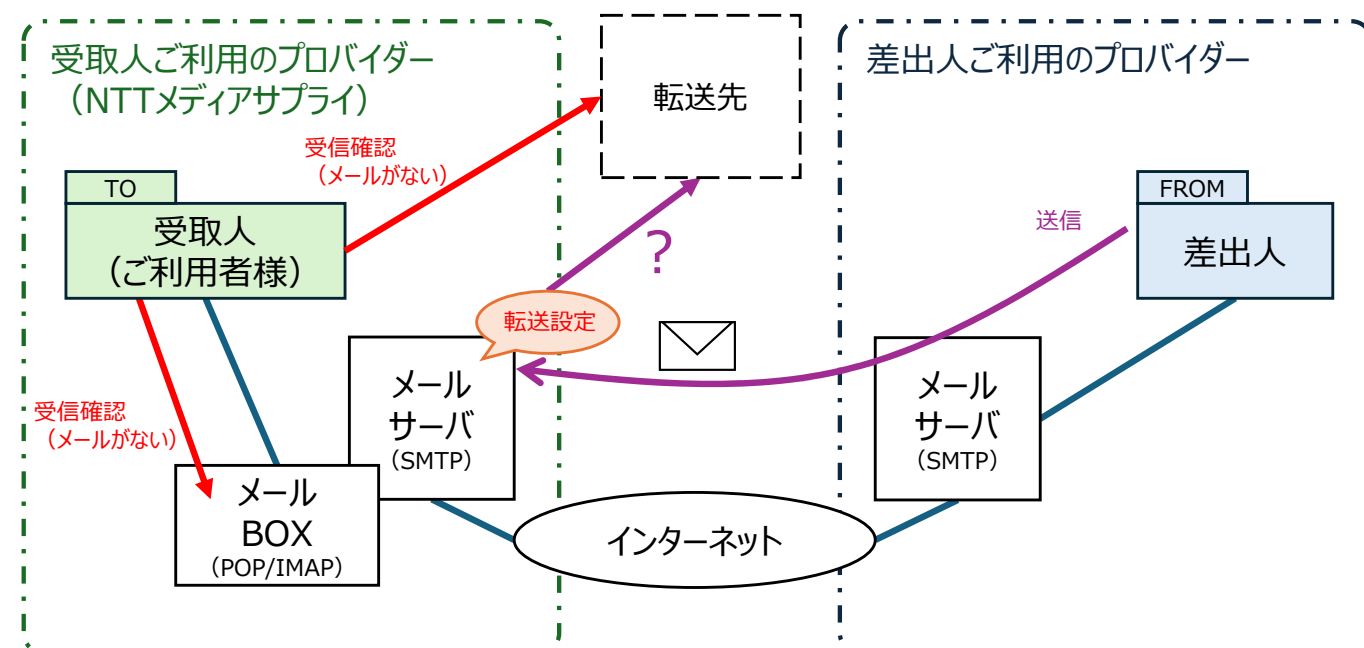
【メールBOXの空き容量を増やす方法】

①不要なメールを削除する

※本ご利用ガイド末尾にWebメールでのメール削除の方法を掲載していますのでご参照ください。

②「サーバにメッセージのコピーを残す」設定をOFFにするか、サーバ上に保存する期間を短くする

3. メールが受信できない（メール転送設定の不備の場合）



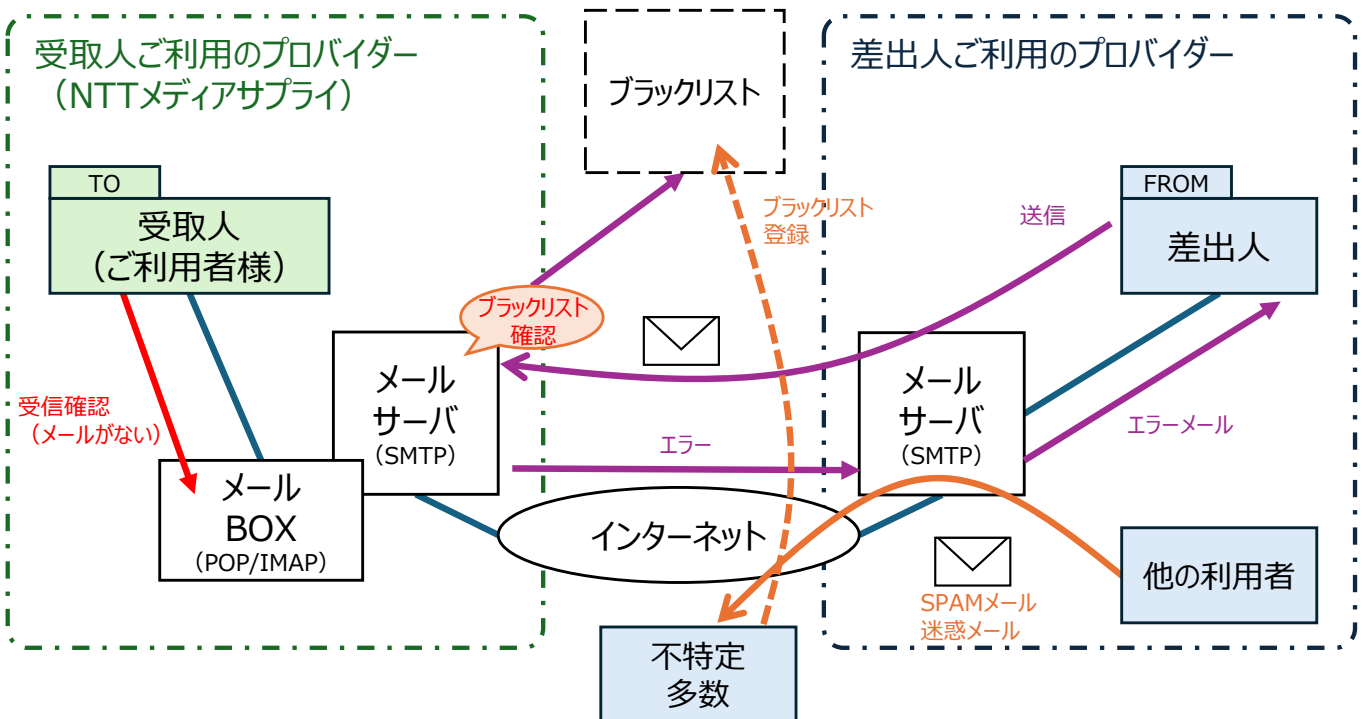
ご利用者様ご自身で、メールの転送を設定されている場合、メール転送先アドレスの不備により、正しくメールが転送されていない場合があります。

「[メールを転送する](#)」のご利用ガイドをご参照の上、メール転送先アドレスを今一度ご確認ください。

なお、メールを転送する際に「転送後サーバーに残す」の指定がされている場合は、NTTメディアサプライ側のメールBOXに残りますので、メールの受信やWebメールでご確認ください。

※残さない設定にされている場合は、NTTメディアサプライ側のメールBOXには残りません。

4. メールが受信できない（差出人メールサーバがブラックリストの場合）



差出人ご利用のプロバイダーで、差出人以外の利用者が（ウィルス感染等により）SPAMメール・迷惑メールを多数送信していることにより差出人プロバイダーのメールサーバがブラックリストに登録されたことが原因で、NTTメディアサプライ側のメールサーバにて迷惑メールとして受信を拒否し、メールが受信できない場合があります。

その場合、差出人へ

「Undelivered Mail Returned to Sender」

という件名のエラーメールが返送されます。

※この場合、エラーメール本文に「Black IP」などのメッセージが記載されています。

この受信の拒否（一次フィルター）にかかっているか、かかっていないかの確認や、フィルターの解除依頼につきましては弊社ヘルプデスクにてお受付をしております。

お問い合わせの際は、以下の情報について、お教えいただけましたら、ヘルプデスクにてご確認をさせていただきます。

- ・エラーメッセージ内容
- ・メールが届くはずだった大まかな日時（相手方メールを送信された大まかな日時）
- ・送信先メールアドレス
- ・送信元メールアドレス

※情報はご不明な場合は、ご不明とお伝えください。また、確認にはお時間がかかりますので、予めご了承ください。

1. Webメールへログイン

ようこそ Webメールへ

メールアドレス

パスワード

※ 本認証は、セキュリティ向上のための認証方式です。

画像の文字

[画像変更\(画像が読めない場合\) 使い方](#)

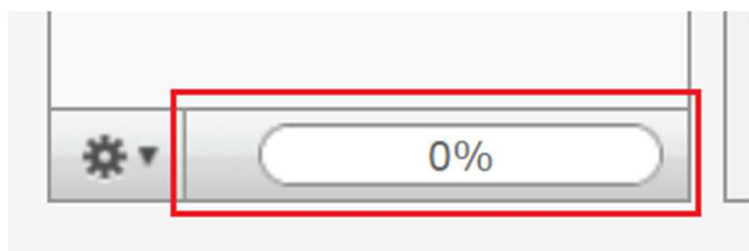
※メールアドレスは「email@sample.ne.jp」の様に
@を含めたメールアドレス全体をご入力下さい。

以下のURLからWebメールへアクセスしてください。

<https://webmail.canvas.ne.jp/>

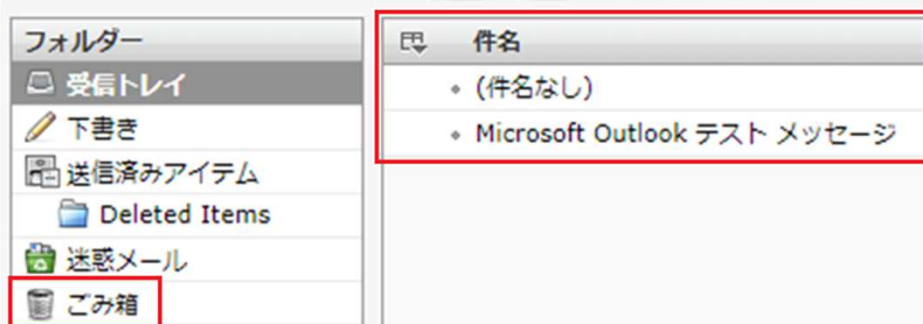
ご利用のメールアドレス、メールパスワード、画像の文字を入力していただき、ログインをしてください。

2. メールサーバー使用状況



画面左下にメールサーバーの使用状況が「%」で表示されており、現在の値を確認可能です。

3. メール削除



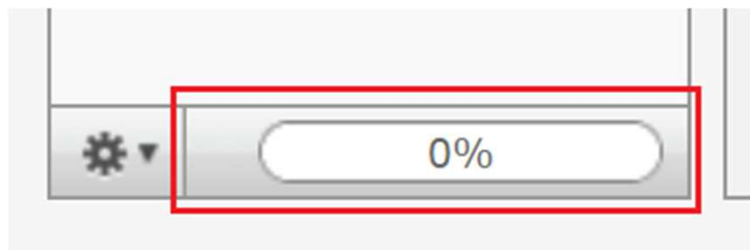
画面中央上部に、メールサーバーに保管されているメールの件名がリストで確認可能です。

※一度削除されたメールは元に戻せません。ご注意ください。

不要なメールを左クリックすると色が変わり、メールを「ごみ箱」アイコンの上にドラッグアンドドロップするとごみ箱にメールが移動します。

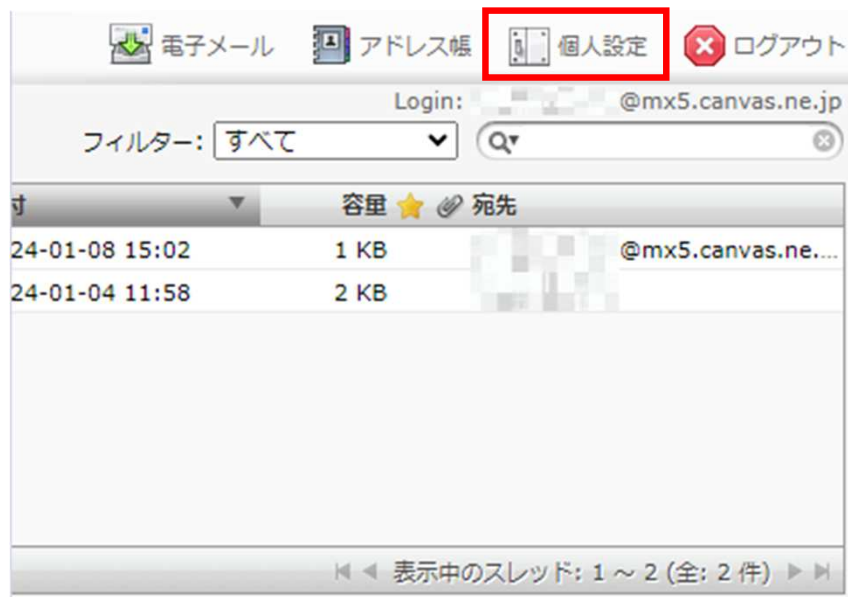
複数のメールを選択する場合は、シフトキーを押しながら左クリックすることで、範囲内のメールを一度に選択可能です。

4. メールサーバー使用状況（メール削除後）



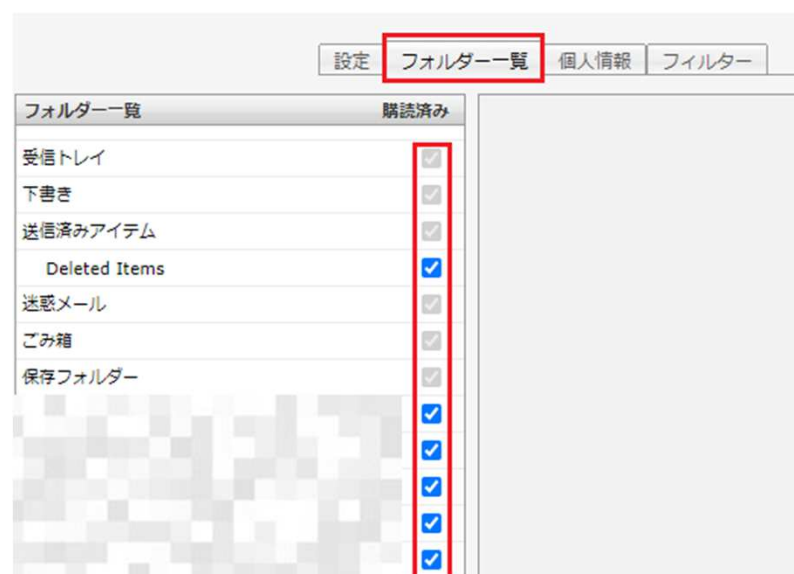
画面左下にメールサーバーの使用状況が「%」で表示されており、値が減少しているか確認可能です。

5. 個人設定



上記手順をお試しいただいても「%」の値が減少しない場合は、画面右上にございます「個人設定」をクリックしてください。

6. フォルダー一覧



「フォルダー一覧」タブをクリックしてください。
「フォルダー一覧」タブよりすべてのフォルダにチェックが入っているか確認してください。

傾向として、初期値ではチェックが外れている「Deleted Items」というフォルダにメールが蓄積されている場合が多いようです。
※「ゴミ箱」に入っているけど実際には削除されていないイメージです。

各フォルダにて、再度、手順「3.メール削除」、手順「4.メールサーバー使用状況（メール削除後）」を実施してください。