メールは消えます。 全て絶対に受信するわけではありません。

+ カスタマープラスから送信されたメールが、消える

カスタマープラスから送信されたメールが、受信しないケースがあります。

迷惑メールフォルダにも入っていないケースも出てきます。

メールはどんなかたちでも絶対に受信すると思われがちですが、そうではありません。 なぜでしょうか。

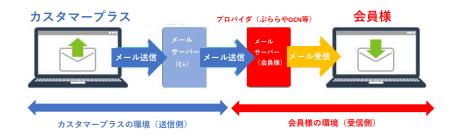
メールの送受信の仕組みから解説していきます。

+ メールの仕組み

メールは、送信側と受信側に分かれます。

送信側:カスタマープラス

受信側:会員様が利用されているプロバイダなど(ぷららやOCN、sonetなど)

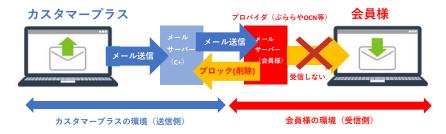


+ メールが受信できない原因

以前は受信していたのに、途中からなぜか受信されなくなるケースが発生します。

■一番多いケース: 受信側(プロバイダ側)のメールサーバーでブロックされている

カスタマープラスのIPアドレス【ginzaplus-plus.net】が、**受信側(プロバイダ)のメールサーバー** にて**ブロック**されており、<u>迷惑メールフォルダ含め、受信ボックスにも到達しない。</u>



メールが<u>受信側メールサーバ</u>に拒否されたときに発生します。

送信元IPアドレスがブラックリストやブロックリストに登録されていたり、

メールが<mark>受信側メールサーバ</mark>によって**フィルタリング(拒否**)されたことによって発生することがあります。

+ 解決策は?

受信側(会員様)の環境でのみ解決可能です。

ご利用のメールソフトにて、【必着設定】を行ってください。

プロバイダ側で迷惑メールとして検知されずに受信したいメールを指定する時に 設定する機能です。

設定方法は、利用中のプロバイダに確認してください。

カスタマープラス側では、設定できません。会員様で対応して頂く必要があります。

以下参考URL)

• $\dot{\varsigma}$ $\dot{\varsigma}$ $\dot{\varsigma}$ $\dot{\varsigma}$: https://www.plala.or.jp/support/manual/mail/antispam/necessarily/

• Blglobe https://email.biglobe.ne.jp/spam/set.html

• OCN https://support.ntt.com/ocn/support/pid2900000kxg

+ よくある質問

- ⚠ なにも出来ないのです。受信側で頑張って頂くしか方法がありません。
- 🚺 どちらの責任なの?原因は?
- 過去の事例ではカスタマープラス側のメール送信数が多いことが背景にあります。 カスタマープラスからのメールサーバは郵便到着メールをお客様に頻繁に送ります。
- 結果、お客様の受信サーバの判断でカスタマープラスの【ginza-plus.net】をスパムサーバとして 認識する、またはブラックリストに載せてしまうことがあります。弊社としては残念な判断ですが こうなった場合の対策は受信側で契約プロバイダーに連絡して、【必着設定】依頼するなど、 頑張って頂くしか方法がないのです。どちらが悪いという議論は不毛です。どうやって改善し 復旧するかを相互に考える関係を会員様とは築いていきたいです。
- 杰 カスタマープラスに登録しているメールアドレスは変更できますか?
- ★ 会員様のMyページより変更可能です。
- Myページログイン→基本情報管理→ページ下部の【編集する】をクリック

お客様アドレス、郵便お知らせ、FAX転送の3種類の変更お願いします。