

メールの送受信ができない原因と解消方法について

平素は WAKWAK をご利用いただき、誠にありがとうございます。

WAKWAKでは、平成28年2月25日(木)より、WAKWAKメールサーバにつきまして、一部の認証方式廃止等の工事を平成28年5月19日(木)をもって全てのメールサーバ工事を完了いたしました。工事終了後に、特定のメールソフトをご利用かつ特定の設定を実施されている一部のお客様について、メールの送受信ができない場合がございます。

メールの送受信ができない場合、本件が原因であれば、メールソフトの設定を変更いただく事で送受信可能になりますので、お手数ではございますが、メールソフトの設定変更をお願いいたします。

1. 対象のメールサービス

- ・基本メール
- ・メールプラス
- ・独自ドメインメール(転送先の基本メール、メールプラスが影響を受けます)
- ・メールおなまえプラス(転送先の基本メール、メールプラスが影響を受けます)
- ・メールおなまえプラスS(転送先の基本メール、メールプラスが影響を受けます)

2. 対象のメールサーバ

ご利用のメールサーバ工事完了日につきましては、[WAKWAK メールサーバ工事完了のお知らせ](#) をご確認ください。

3. 対象メールソフトおよび推奨設定

平成 28 年 5 月 19 日時点で WAKWAK において把握している情報一覧は以下の通りです。なお、以下の条件以外でも送信ができない設定がある可能性がございます。その場合は WAKWAK ヘルプデスクまでご相談いただくようお願いいたします。

※メールソフトの名前をクリックし、メールソフト設定ガイドをご参照の上、設定変更をお願いいたします。

メールソフト	設定箇所	利用不可設定	推奨設定
outlook系	POPアカウント設定・送信サーバー設定内 「セキュリティで保護されたパスワード認証(SPA)に～」の項目	チェックを入れるとエラーが出る	チェックをはずす
WindowsLiveメール系	サーバタブ内 サーバー情報	「セキュリティで保護されたパスワード認証でログインする」を選択すると認証でエラー	「クリアテキスト～」を選択する

Thunderbird	受信 (POP3) 内 送信 (SMTP) 内	「暗号化されたパスワード 認証」にするとエラー	「通常のパスワード認証」を 選択
Mac mail系	送信メールサーバの情報内 受信メールサーバの情報内	「APOP」「MD5チャレンジ 応答」等、「パスワード」以 外を選択するとエラー	「パスワード」を選択
Mac mail系	アカウント設定詳細タブ内 「セキュリティ保護されていな い認証を許可」の項目	チェックが外れているとエ ラー(非暗号化時)	チェックを入れる
iOS系	「送信メールサーバ」および 「受信設定」画面内	「認証」にて空白または 「パスワード」以外になっ ているとエラー	<p>●方法1 「パスワード」を選択する</p> <p>●方法1で不可の時 「パスワード」に変更できな い場合、以下を設定する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送信メールサーバ SSL: あり 認証: パスワード サーバポート: 465 ・受信設定 SSL: あり 認証: パスワード サーバポート: 995

4. 影響について

一部の送信認証方式を廃止した関係で、設定がそのままですとエラーとなり、送受信できないケースがございます。上記の該当メールソフトをご利用の場合かつ、お客様ご利用のメールサーバメンテナンス後に送受信ができなくなった場合は、上記「3. 対象メールソフトおよび推奨設定」の設定箇所をご確認の上、設定変更をお願いいたします。

ご不明な点は [\[WAKWAK ヘルプデスク\]](#) までお問合せください。