

## 配信メールが届かない場合の対処方法について

### Q 1. メールが届かない場合はどうすれば良いか？

A 1. 登録状況の確認と「**e-msg.jp**」を受信許可する設定をしてください。  
登録が解除されていた場合は再登録をお願いします。

#### 【登録状況確認方法】

「**ck@kn.e-msg.jp**」に空メールを送ってください。

1分以内に登録状況が記載された返信が返ってきます。返信が来ないようでしたら迷惑メールフィルタの設定によって返信がブロックされている可能性が高いです。

※auをお使いのお客様は、返信の有無に関わらずに受信許可設定をお願いします。

#### 【e-msg.jpの受信許可設定方法】

ご利用されている携帯電話会社によって設定方法が異なります。

eメッセージホームページをご覧ください。フリーダイヤルまでお問い合わせください。

### Q 2. 以前に登録したはずなのに、未登録と返信が来たがなぜか？

A 2. 自動で登録解除された可能性があります。

こちらからメールを配信しても、迷惑メールフィルタの設定などが原因でメールを受け取っていただけない場合、自動的に登録を解除します。

### Q 3. なぜ自動で登録解除するのか？

A 3. 迷惑メール配信業者と誤認されないためです。

メールアドレスの変更や迷惑メールフィルタの設定が原因で、届けられないメールが配信時に含まれていると、それがわずかな割合でも、携帯電話会社によっては迷惑メール配信業者とみなして、配信全体を受け付けない場合があります。

そのため、より確実に皆様に配信メールをお届けするために、配信できないメールアドレスは、自動的に登録を解除する機能をeメッセージでは備えております。

### Q 4. どのような時に登録が解除されるのか？

A 4. メールが届かない状況になった時です。

登録者にメールが届かなかった場合、発信者のeメッセージにはエラーメールが返信されます。

(※1)

受け取ったエラーメールを調べて、そのアドレスに配信しても今後も受信されないと判断(※2)すると登録を解除します。

(※1) 携帯会社によってはエラーメッセージを返さない場合もあります。その際はメールが届かない状態になっても自動的に登録解除されません。

(※2) 携帯メールにおいては、メールアドレスが存在しないか、迷惑メールフィルタで拒否された場合に当てはまります。

【お問い合わせ先窓口】 株式会社アットシステム

フリーダイヤル：0120-47-3712（平日 午前9時～午後5時まで）

ホームページ：http://www.e-msg.jp/