

**Web メール**  
トラブルシューティングガイド

**第一版**

## 目次

本ガイドについて .....	3
1. アクセスに関する問題 .....	4
1-1. Web メールにアクセスができない .....	4
1) インターネットに正常に接続可能か確認する .....	4
2) アクセスしている URL を確認する .....	4
3) セーフブラウジングでアクセスする .....	4
4) 使用しているウェブブラウザを変更しアクセスする .....	5
5) ネットワークを変更してアクセスする .....	6
6) パソコン(デバイス)を変更し、デバイス起因の事象なのか確認する .....	6
1-2. Web メールにログインできない .....	7
1) ログイン時のユーザー名（メールアドレス）とパスワードを再確認する .....	7
2) ユーザー名やパスワードを忘れてしまった .....	7
3) 使用しているブラウザを変更しログインする .....	8
4) アカウントがロックされている、利用が制限されている .....	9
2. 操作に関する問題 .....	10
2-1. フォルダーが表示されない .....	10
1) 下書き、作成したフォルダーなど、一部のフォルダーが表示されない .....	10
2) 受信ボックス・下書き・送信済・ごみ箱などのフォルダーの一覧が表示されない .....	11
3) ごみ箱が表示されない .....	12
2-2. メールを削除したがメールボックスの空き容量が増えない .....	16
1) ごみ箱に削除したメールが残っている .....	16
2) 削除したデータサイズが小さい .....	16
3) 削除対象のメールがない .....	17
4) メールボックスの容量を追加したい .....	18
3. 送受信に関する問題 .....	19
3-1. メールの受信ができない .....	19
1) ディスクの使用状況が 100% になっている .....	19
2) ブラウザが正常に動作していない .....	19
3) 迷惑メールと判断されている .....	20
3-2. メールの送信ができない .....	23
1) SMTP Error が表示される .....	23
2) 送信が制限されている旨のメッセージが表示される .....	23
3) 送信後にエラーメール（バウンスメール）が受信される .....	23
4. その他の設定について .....	25
4-1. メールボックスの容量を追加したい .....	25

## 本ガイドについて

本書は、楽天ブロードバンドプレミアム、ドメインメールサービスの Web メールご利用時にトラブルが発生した場合の対応方法やヒントについてまとめてあります。

Web メールに関するマニュアルは以下をご参照ください。

楽天ブロードバンドプレミアム Web メール クイックガイド

<https://business-isp.rakuten.co.jp/support/manual/webmail/webmail-guide-rbbp.pdf>

ドメインメールサービス Web メール クイックガイド

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/fdm/common/pdf/webmail-guide-domainmail.pdf>

## 1. アクセスに関する問題

### 1-1. Web メールにアクセスができない

Web メール（<https://webmail.gol.com>）の画面にアクセスできない場合は、ブラウザやインターネット通信に問題がないか確認します。以下をお試しください。

#### 1) インターネットに正常に接続可能か確認する

各 OS のインターネット接続設定をご確認ください。

##### ① WINDOWS10/11

「スタートボタン」を右クリック > 「ネットワーク接続」をクリックする  
ネットワークの状態が表示されますので、接続状況をご確認ください。

##### ② macOS

「アップルメニュー」> 「システム環境設定」> 「ネットワーク」をクリックする  
右側に接続状況が表示されますので、ご確認ください。

##### ③ iOS(iPhone)

モバイル通信や Wi-Fi がオンになっているかをご確認ください。

##### ④ Android

モバイルネットワークや Wi-Fi がオンになっているかをご確認ください。

接続状況に問題がない場合は、ブラウザで Web メール以外のサイトに正常にアクセス可能かどうかご確認ください。他のサイトにも正常にアクセスできない場合は、他の問題が考えられますのでネットワーク管理者にご相談ください。Web メールのみアクセスできない場合は、2) 以降をお試しください。

#### 2) アクセスしている URL を確認する

アクセス先の URL が以下にお間違えがないかご確認ください。

<https://webmail.gol.com>

※上記リンクをクリックする Web メール のページに遷移します。

#### 3) セーフブラウジングでアクセスする

各ブラウザは閲覧したサイトの Cookie、キャッシュ、その他のデータをパソコン内に保存します。そうしたデータに問題があるとそのサイトのアクセスに支障が生じる場合があります。セーフブラウジング

機能はこうしたデータを使用せずサイトを表示しますので、正常にアクセスが可能となる場合があります。

セーフブラウジングの手順は以下となります。

① Microsoft Edge : [InPrivate ブラウズを使う](#)

- タスクバーの Microsoft Edge ロゴを右クリックし、[新しい InPrivate] ウィンドウを左クリックします。

② Google Chrome: [シークレット ブラウジング](#)

- 画面右上の [⋮] アイコン > [シークレット ウィンドウを開く] の順にクリックします。
- 新しいウィンドウが表示され「シークレット モードです」との表示があれば、シークレットモードになっています。

③ Firefox : [プライベートブラウジング](#)

- 画面右上のメニューボタンをクリックし、「新しいプライベートウィンドウ」をクリックします。

④ Safari : [プライベートブラウズ](#)

- 「ファイル」 > 「新規プライベートウィンドウ」の順にクリックします。

セーフブラウジングウィンドウが起動しましたら、Web メール URL を直接入力しアクセス可能かご確認ください。

<https://webmail.gol.com>

※直接アドレスバーに「webmail.gol.com」と入力して ENTER を押下してもページに移動します。

#### 4) 使用しているウェブブラウザを変更しアクセスする

Google Chrome と Microsoft Edge は同一のレンダリングエンジンを使用していますので、どちらかのブラウザでアクセスできない場合は、Firefox での動作確認をお願いいたします。

iOS の場合は全て同一のレンダリングエンジンを使用していますので、5) 以降をお試しください。

① WINDWOS OS, Android OS で利用可能な主なブラウザ :

- Safari
- [Google Chrome](#)
- [Firefox](#)

② macOS で利用可能な主なブラウザ :

- Safari

- [Google Chrome](#)
- [Firefox](#)

## 5) ネットワークを変更してアクセスする

現在ご利用中のネットワークがアクセスを阻害している場合があります。

パソコンの場合は、無線接続と有線接続を切り替えて試してみる、スマートフォンのテザリングにネットワークを変更してみる、スマートフォンの場合は Wifi とモバイル通信を切り替えて試してみる等、ネットワークを変更してアクセス可能となるかご確認ください。

## 6) パソコン(デバイス)を変更し、デバイス起因の事象なのか確認する

別のパソコンやスマートフォンなど、異なるデバイスからアクセスをお試してください。

デバイスに起因している場合は、そのデバイスの購入元やサポートにご相談ください。

※上記 1)~6)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

## 1-2. Web メールにログインできない

### Rakuten Communications



ユーザー名

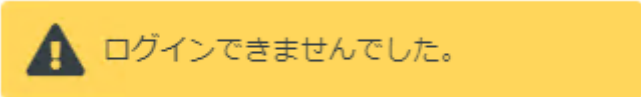
パスワード

Japanese (日本語)

ログイン

Rakuten Communications Webmail

Webメールの画面にはアクセスできるがログインができない場合は、ログイン情報やブラウザに問題がないか確認する必要があります。



ログインできませんでした。

#### 1) ログイン時のユーザー名（メールアドレス）とパスワードを再確認する

開通通知書に記載されているメールアドレスとパスワードを確認し、入力内容にお間違いがないか確認します。パスワードを変更されている場合は記載されているパスワードと異なりますのでご注意ください。

お間違いがない場合は、メモ帳やテキストエディタ等のアプリケーションにユーザー名およびパスワードを入力し、入力した文字列をユーザー名とパスワードの欄にコピー＆ペーストし、ログイン可能か確認します。

#### 2) ユーザー名やパスワードを忘れてしまった

開通通知書をご確認ください、お探しいたいてもお手元にはない場合は弊社テクニカルサポートへご連絡ください。

また、ドメインメールサービスの場合は管理者が以下の手順で現在のパスワードを確認可能です。

- ① メールアドレス管理画面／アカウント管理パネルにログインする

<https://acp.fcd-mail.jp/fdm/>

- ② 画面上部の「csv」をクリックする



- ③ CSV ダウンロードの箇所の「DOWNLOAD」をクリックする



- ④ ダウンロードされた csv ファイルのユーザー名(D 列)とパスワード(H 列)を確認する

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	id	subscriber_id	status	password	post_name	account_name	mail_box_size	real_address
2	1000001	****	1	Test#001		postmaster	1	postmaster@****.co.jp
3	1000002	****	1	Test#002	テストA		1	testaa@****.co.jp
4	1000003	****	1	Test#003	テストB		1	testbb@****.co.jp
5	1000004	****	1	Test#004	テストC		1	testcc@****.co.jp

- 3) 使用しているブラウザを変更しログインする

本ガイド 5 ページ「4) 使用しているウェブブラウザを変更しアクセスする」をご参照ください。



#### 4) アカウントがロックされている、利用が制限されている

パスワードの間違い等で一時的にアカウントがロックされている場合は、10分から15分程間、時間を置いてログインし改善するか確認します。

※上記 1)~4)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

## 2. 操作に関する問題

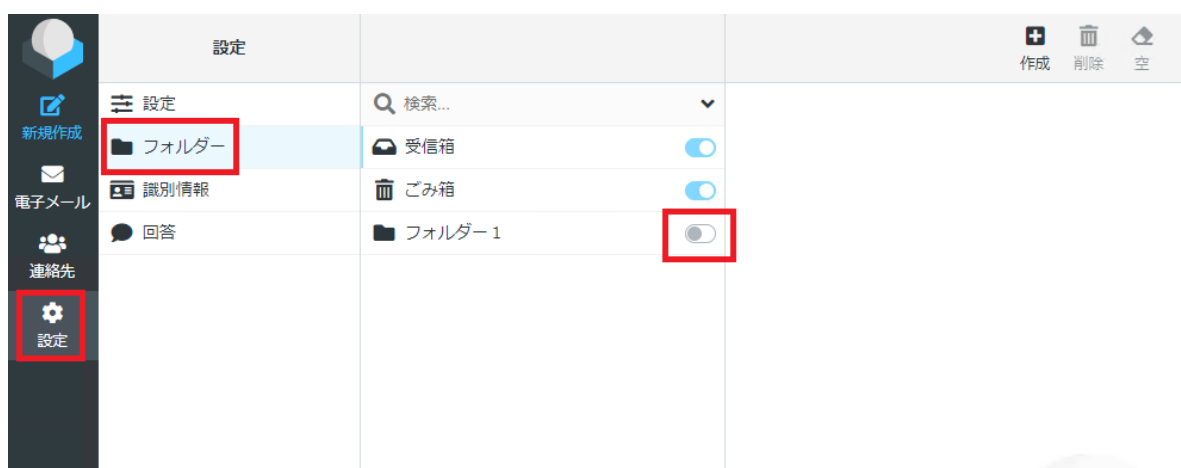
### 2-1. フォルダーが表示されない

ご利用の環境や設定によってはごみ箱や下書き、作成したフォルダーが表示されない場合があります。以下をご確認ください。

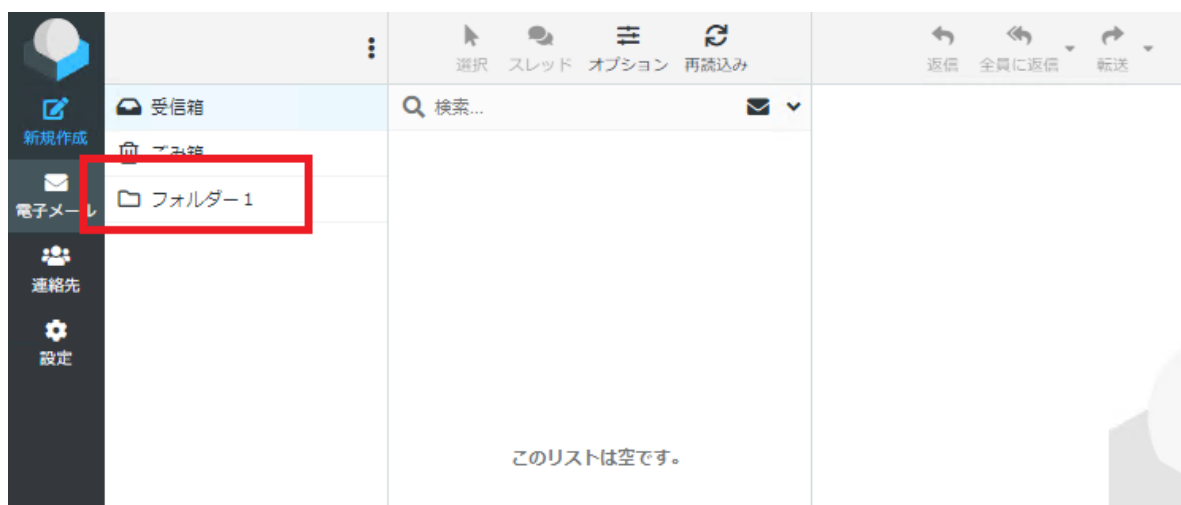
#### 1) 下書き、作成したフォルダーなど、一部のフォルダーが表示されない

Web メールのご利用状況によっては、フォルダーが非表示（購読対象外）になっている場合があります。非表示になっている場合は、表示（購読対象に設定）にすることで一覧に表示されます。

- ① 設定 > フォルダー > 購読ボタンの順にクリック、非表示（購読対象外）になっているフォルダーを表示（購読対象に設定）に変更します。  
※灰色の●の部分をクリックして右に移動します。

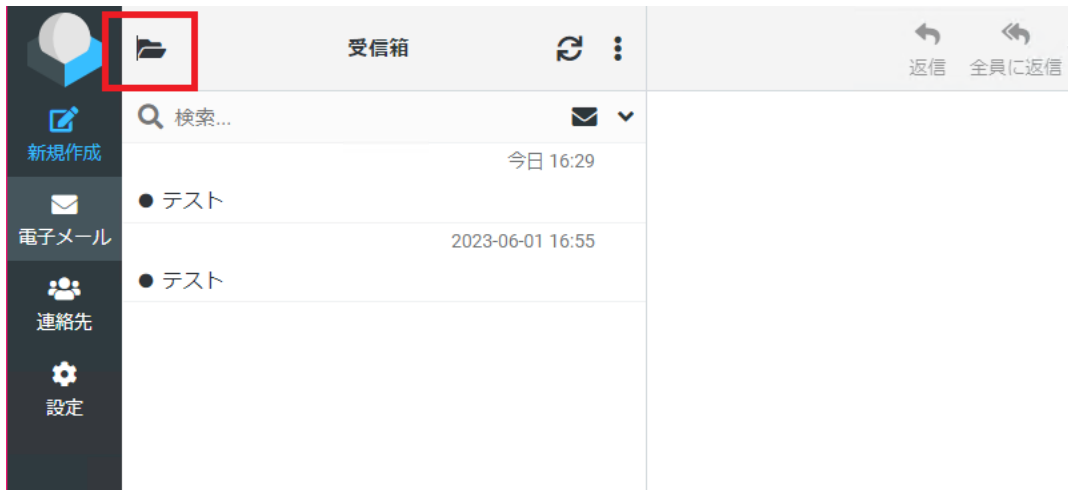


- ② フォルダーが表示されました。



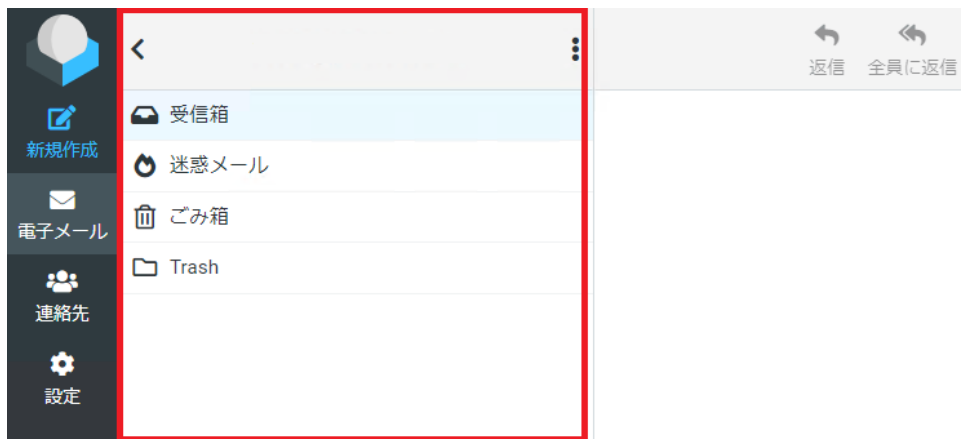
## 2) 受信ボックス・下書き・送信済・ごみ箱などのフォルダーの一覧が表示されない

ご利用されているパソコンの環境によっては、画面のサイズによってはフォルダーの一覧が表示されず、フォルダーのアイコンのみ表示されている場合があります。



フォルダーアイコンをクリックしていただくか、表示幅を広げる（全画面表示や、ウィンドウサイズを変更する）ことでフォルダーの一覧が表示されますので、ご確認ください。

### ① フォルダーアイコンをクリックした場合



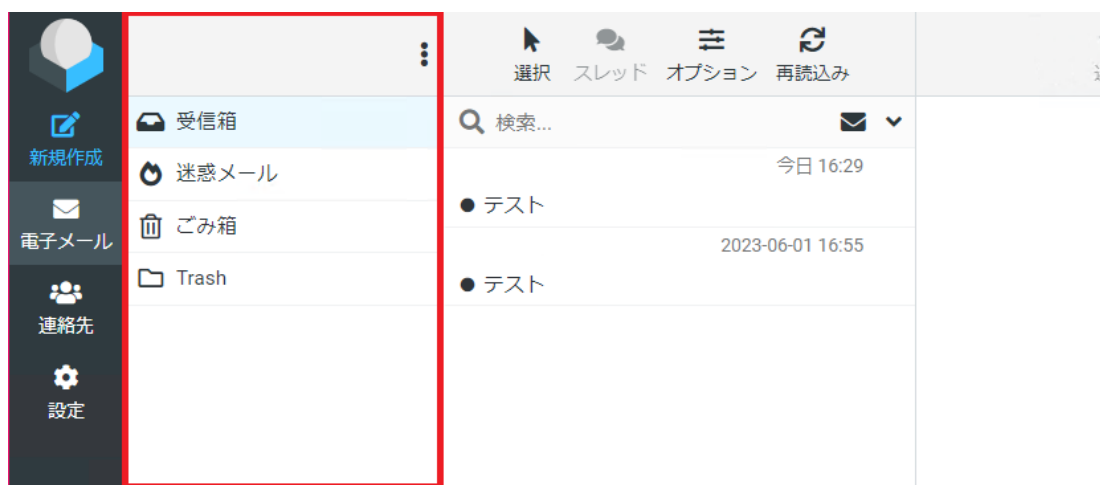
※フォルダーの一覧が表示されました。

### ② 表示幅を広げた場合（全画面表示や、ウィンドウサイズを変更する）

※ブラウザの拡大/縮小操作でウィンドウサイズの変更が可能です。

ブラウザ	拡大/縮小操作
Microsoft Edge	[...] 設定、を選択してから、[+] ズームイン、[-] ズームアウト、をクリックする

Google Chrome	右上の [縦 3 点] その他、をクリック後、[ズーム] の箇所の拡大 [+] 縮小 [-] をクリックする
Firefox	右側あるメニューボタン（ハンバーガーメニュー）をクリック後、ズームコントロールの拡大 [+] 縮小 [-] ボタンをクリックする
Safari	「表示」メニューをクリック、「拡大」または「縮小」をクリックする
iOS (Safari)	対象をダブルタップするかピンチする
Android (Google Chrome)	右上の [縦 3 点] その他、 [ズーム] をタップします。 スライダーを使用して、ページをズームインまたはズームアウトする



※フォルダーの一覧が表示されました。

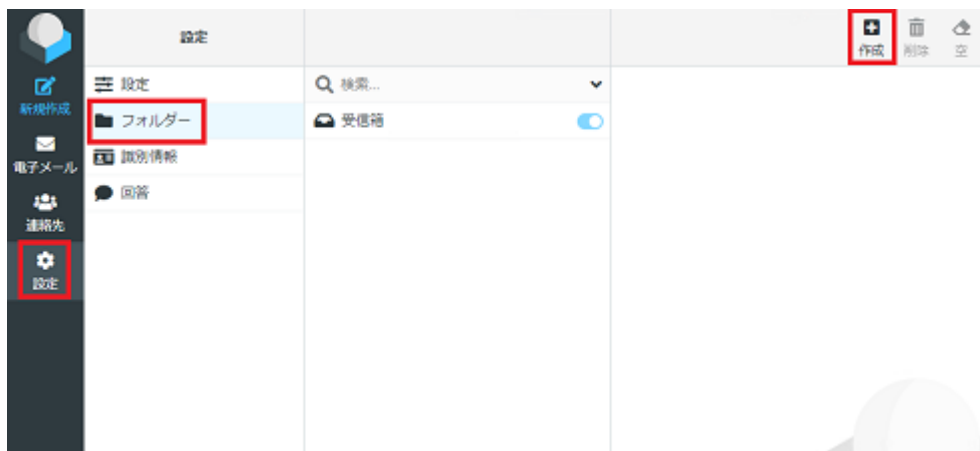
### 3) ごみ箱が表示されない

OUTLOOK や Thunderbird などのメールクライアントでメールをご利用されている場合、Web メール上ではごみ箱が表示されない場合があります（受信箱は表されます）。表示されない場合は任意のメール一通を受信箱から削除し、その後ゴミ箱が表示されるかどうかご確認ください。メール削除後も表示されない場合は、画面を更新し表示されるかどうかご確認ください。

上記手順でも表示されない場合は、以下の手順でゴミ箱フォルダーを作成してください。

### <ごみ箱フォルダーを作る>


- ① 「設定」>「フォルダー」をクリックし、画面右上の「作成(+)」をクリックする。



- ② フォルダー名を「ごみ箱」と入力し、親フォルダー「---」の設定で「保存」をクリックする。



### <ごみ箱フォルダーを紐づける>

- ③ 「設定」>メニュー内の「設定」>「特殊なフォルダー」をクリックする

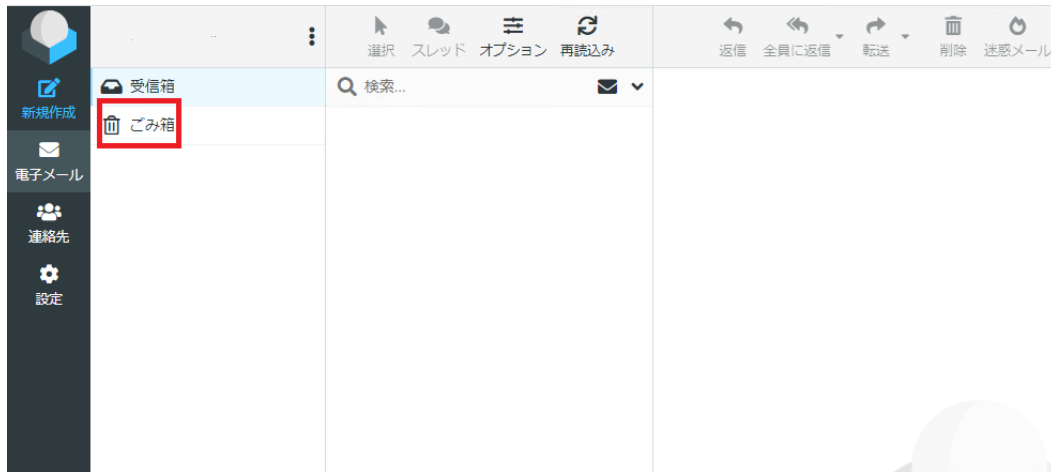


④ ごみ箱用のプルダウンメニューから作成したごみ箱フォルダーを選択し「保存」をクリックする。



<ごみ箱フォルダーを確認する>

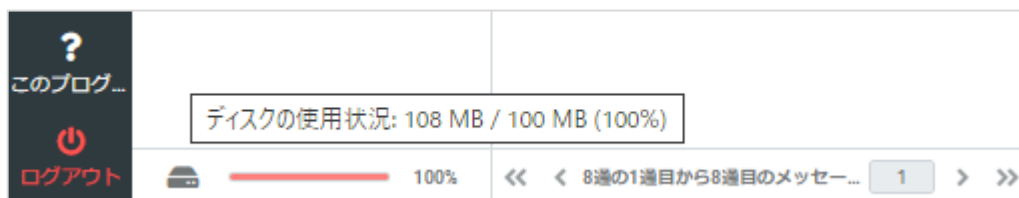
⑤ 「ごみ箱」が表示されました。



※上記 1)~3)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

## 2-2. メールを削除したがメールボックスの空き容量が増えない

ディスクの使用量が 100%を超過すると新規メールが受信できなくなります。



実際のディスク容量ですが、Web メール画面左下にグラフが表示されています。マウスカーソルをグラフ合わせることで契約している実際の容量と使用状況が表示されます（上図の例は契約している容量 100MB で、現在 108MB 使用している状態です）。

メールデータを削除すると削除されたデータ量に応じてディスクの使用量に空き容量が増えます。Web メール上のフォルダーからメールデータを削除しても空き容量が増えない場合は以下をご確認ください。

### 1) ごみ箱に削除したメールが残っている

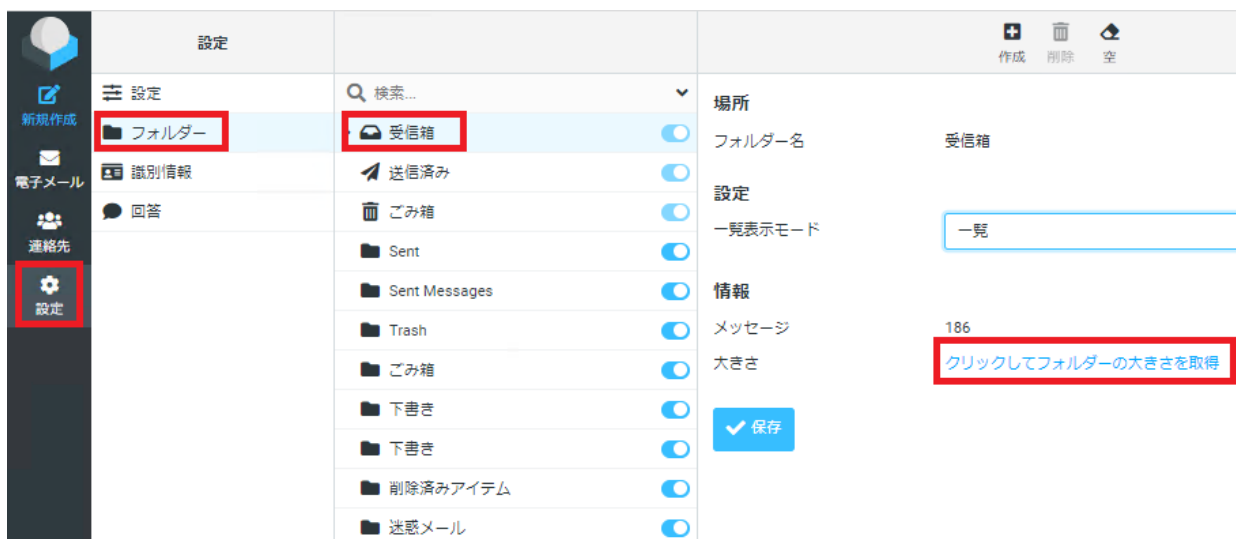
削除したメールはごみ箱に移動します。ごみ箱に削除したメールが残っていないかご確認ください。残っている場合は削除し空き容量が増えるかどうかご確認ください。  
※ごみ箱から削除したメールは復元できませんのでご注意ください。

### 2) 削除したデータサイズが小さい

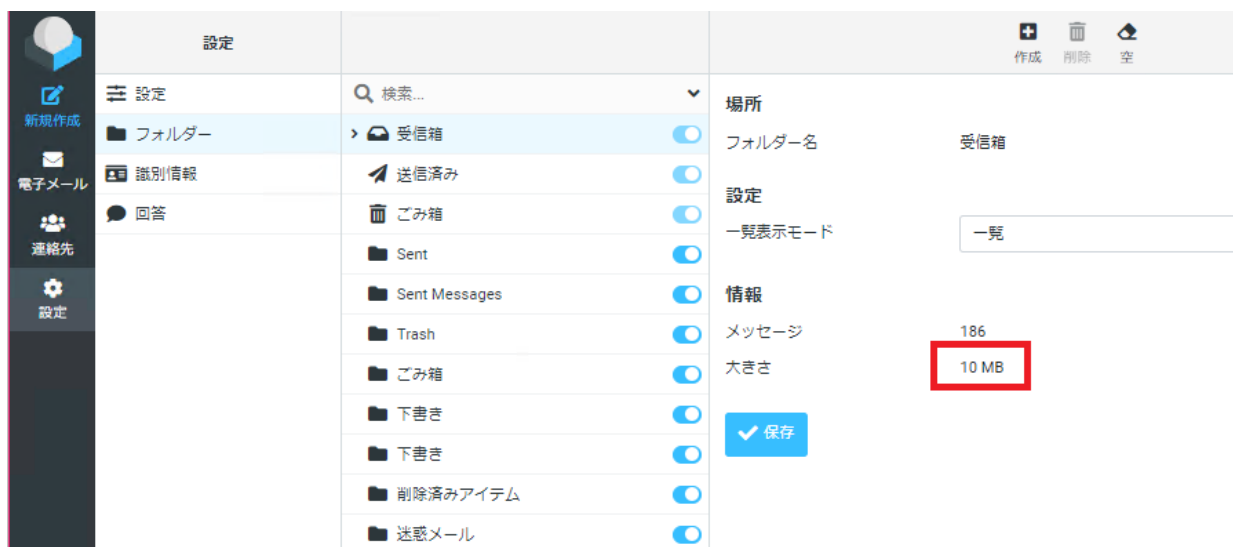
ごみ箱からメールを削除しても空き容量が増えない場合は、他のフォルダーに保存されているメールが容量を圧迫していないかご確認ください。以下の手順でフォルダーの大きさが確認できます。  
※受信箱を例にしています。

- ① 設定 > フォルダー > 受信箱 > [クリックしてフォルダーの大きさを取得] をクリックします。





② 受信箱の大きさが表示されました。



### 3) 削除対象のメールがない

各フォルダーを確認してもメールデータがない場合は、フォルダーが非表示になっていないかどうかご確認ください。本ガイド 10 ページ「1) 下書き、作成したフォルダーなど、一部のフォルダーが表示されない」をご参照ください。

#### 4) メールボックスの容量を追加したい

楽天ブロードバンドプレミアムおよびドメインメールサービスはご契約内で容量を変更することが可能です。メールアカウント自体の容量を追加したい場合は本ガイド 25 ページ「[4.1. メールボックスの容量を追加したい](#)」をご参照ください。

※上記 1)~4)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

### 3. 送受信に関する問題

#### 3-1. メールの受信ができない

メールの受信ができない場合は、以下をご確認ください。

##### 1) ディスクの使用状況が 100% になっている

メールボックス容量の上限を超過した状態では新着メールの受信、メール送信後に送信済みへメールのコピーを保存することができなくなります。

以下の状態に該当するかご確認ください。

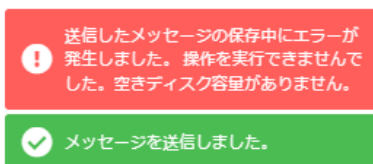
###### ① 画面下部ディスク使用状況が 100%になっている



※実際のディスク容量ですが、Web メール画面左下にグラフが表示されています。

マウスカーソルをグラフ合わせることによって契約している実際の容量と使用状況が表示されます（上図は契約している容量が 100MB で、現在 108MB 使用している状態です）。

###### ② メールを送信すると「空きディスク容量がありません」とエラーが表示される



該当する場合は、Web メール上の各フォルダーから不要なメールを削除し空き容量を確保します。容量を消費しているメールデータはごみ箱も含めた全てのフォルダーが対象となります。削除対象のメールが表示されていない場合は、本ガイド 10 ページ「[1\) 下書き、作成したフォルダーなど、一部のフォルダーが表示されない](#)」をご参照ください。

また、メールボックスの容量を増やすことも可能です。容量の追加をご希望の場合は本ガイド 25 ページ「[4-1. メールボックスの容量を追加したい](#)」をご参照ください。

##### 2) ブラウザが正常に動作していない

Web メールはブラウザでのアクセスとなるため、ブラウザの表示や読み込み等の問題の可能性もありま

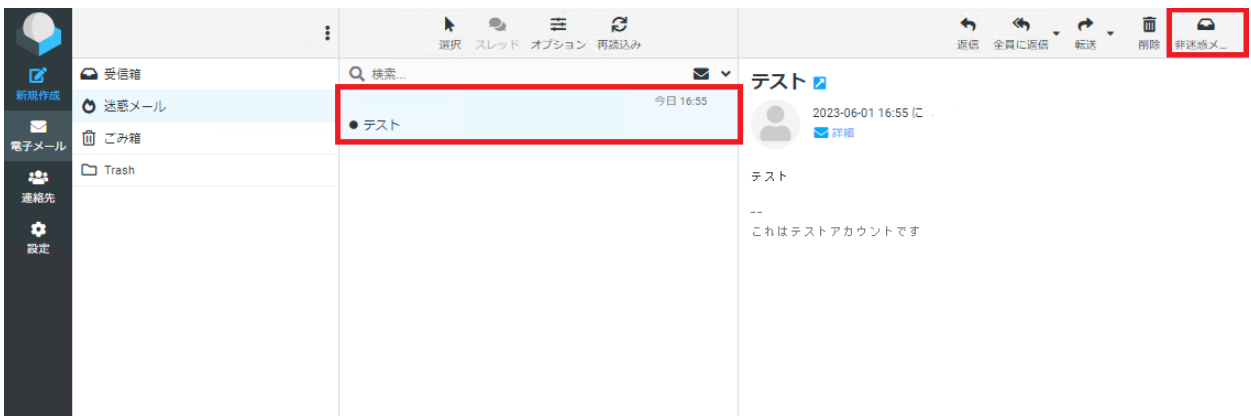
す。本ガイド 5 ページ「[4\) 使用しているウェブブラウザを変更しアクセスする](#)」をご参照ください。

### 3) 迷惑メールと判断されている

スタンダードスパムフィルタおよびアドバンストスパムフィルタをご利用の場合、受信したメールが迷惑メールであると判断した場合は、迷惑メールフォルダーに移動したり、メール受信そのものを拒否したりする場合があります。特定の差出人からのメールや一部のメールが受信しない場合は以下をご確認ください。

#### ① 迷惑メールフォルダーに振り分けられていないか確認する

迷惑メールフォルダー内に振り分けされている場合は、該当メールをクリックし「非迷惑メール」ボタンをクリックすることで受信箱に戻ります。



迷惑メールフォルダー自体が表示されていない場合は、本ガイド 10 ページ

「[1\) 下書き、作成したフォルダーなど、一部のフォルダーが表示されない](#)」をご参照ください。

#### ② 拒否 (Reject) され差出人に返送されていないかを確認する

スタンダードスパムフィルタ、アドバンストスパムフィルタの両方、および、アドバンストスパムフィルタのみご利用の場合、迷惑メールフォルダーに配信せず受信そのものを拒否する場合があります。受信を拒否した場合は弊社メールサーバーより差出人に以下のエラーメッセージが返送されます。

-----

This message was created automatically by mail delivery software.

A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a permanent error. The following address(es) failed:

<< 宛先メールアドレス >>

Spam (SpamAssassin level 7) rejected

-----

メッセージ中の「Spam (SpamAssassin level 7) rejected」はアドバンストスパムフィルタのスパムアサシン機能により受信を拒否 (reject) したことを示しています。スパムアサシンのフィルタレベルを上げることで改善する場合がありますが、今まで迷惑メールに分類されていたメールも受信する場合がありますので、ご注意ください。スパムアサシンの再設定後に差出人に該当メールの再送を依頼し、正常に受信するかどうかご確認ください。

スパムアサシンの設定レベルの変更は以下を実施します。

<< 楽天ブロードバンドプレミアムの場合 >>

- [メンバーズステーション](#)にログインし「スパムメールとウイルスフィルタ設定」をクリックします。
- スパムアサシンの設定レベルを現在の設定より高く設定します。

※ フィルタを厳しくしたい場合にはより小さい値にご変更ください。フィルタを「20」にした場合、一番ゆるやかなフィルタになります。

**■ アドバンスト スパム フィルタ 【100円/月 (税別)】**

**5** ▼ **スパムアサシンの設定レベル**

0  
1  
2  
3  
4  
5  
6  
**7**  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19 ▼

メールの内容に基づいて決定された「スパムレベル」に応じてフィルタを行います。スパムレベルが高いほど、迷惑メールの可能性が高くなります。受信したメールのスパムレベルを調べることで、お客様のご希望に応じて、受信可能なメールのレベルをいつでもご設定いただくことが可能です。

※ フィルタを厳しくしたい場合にはより小さい値にご変更ください。フィルタを「20」にした場合、一番ゆるやかなフィルタになります。

※ フィルタを無効にしたい場合には「0」をご設定ください。

※ スパムレベルはお客様のお手元に届いたメールのヘッダー情報からご確認ください。

- 設定変更後画面下部の更新ボタンをクリックします。

スパムメールとウイルスフィルタの更新

<< ドメインメールサービスの場合 >>

管理者に依頼しスパムアサシンのレベルを変更することが可能です。詳細に関しましては「ドメインメールサービス メール設定パネル マニュアル」をご参照ください。

スパムフィルタ

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/fdm/common/pdf/mcp.pdf#page=8>

※上記 1)~3)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

## 3-2. メールの送信ができない

メールの送信ができない場合は、以下をご確認ください

### 1) SMTP Error が表示される



SMTP Error (-1): Connection to server failed.

メール送信ボタンをクリックした後に SMTP エラーが表示され、メールが送信できないことがあります。この場合は、Web メールからログアウトし、再度ログインして事象が改善するかどうかご確認ください。改善しない場合は本ガイド 5 ページ「[4\) 使用しているウェブブラウザを変更しアクセスする](#)」をお試しください。

### 2) 送信が制限されている旨のメッセージが表示される

メール送信後に弊社サポートから送信を制限している旨のメールが返信され、メールが正常に送信されない場合があります。これはお客様のメールアカウントがスパムメールなどの送信に不正利用されている疑いがあるため、送信制限を設定している可能性があります。メール送信後に送信制限に関するメールを受信した場合は、すみやかに弊社テクニカルサポートにご連絡ください。

### 3) 送信後にエラーメール（バウンスメール）が受信される

メール送信後にメールを正常に送信できなかった旨のメールが返信される場合があります。これは主に弊社メールサーバーが正常に宛先のメールサーバーに送信できなかった場合や、宛先のメールサーバーには届いたが宛先のメールボックスに配信できなかった場合が考えられます。

送信できなかった理由は返信されたメールのエラー内容で確認が可能ですので以下をご参照ください。

#### ① 550 User unknown

宛先のメールアドレスが存在しない可能性があります。@の前半部分のスペルに間違いがないか確認します。

#### ② 550 Mailbox full

宛先のメールボックスが一杯でこれ以上受信できないためエラーが返信されたケースとなります。宛先のユーザーに別の方法で連絡が可能な場合は、メールボックスの状態を確認依頼します。

③ 552 Message size exceeds maximum permitted

宛先のメールサーバー側で、1通あたりに受信可能なメールサイズを超えたためエラーとなり返送されています。ファイル等を添付している場合は、宛先のユーザーが受信可能なメールサイズを確認しメールを再送します。主に添付ファイルのサイズが大きすぎる場合に発生するエラーです。

④ 554 Service unavailable

送信先メールアドレスが存在しないか、送信先メールサーバー側で迷惑メールとして受信拒否されている可能性があります。宛先のユーザーに別の方法で連絡が可能な場合はメールサーバーの管理者に確認を依頼します。

※上記 1)~3)を実施しても改善しない場合は、弊社テクニカルサポートにご連絡ください。



## 4. その他の設定について

### 4-1. メールボックスの容量を追加したい

楽天ブロードバンドプレミアム、および、ドメインメールサービスはご契約内で容量を変更することが可能です。以下の手順をご実施ください。

#### 1) 楽天ブロードバンドプレミアムの場合

メンバーズステーションにログインし、ユーザーセッティング > メールプラス、のメニューから保存容量を変更することが可能です（最大 3GB<3072MB> まで）。

## Rakuten ブロードバンドプレミアム

ログインユーザーID:      カスタマーコード:      [ログアウト](#)

**メールボックス設定容量 変更画面**

過去の設定履歴

年月	容量
202304	200MB
202303	200MB
202302	200MB

今月の設定容量

最大設定容量	200MB
設定容量	200MB

変更したい設定容量

200MB(200円)	▼
100MB(0円)	
200MB(200円)	確認画面へ
1024MB(460円)	
2048MB(920円)	
3072MB(1380円)	

< メールプラス変更に関する

- 「今月最大容量設定」は、毎月1日にて「現在の設定容量」値に変更されます。翌月の利用を希望しない場合には、前月末日までに「設定容量」を「100MB(0円)」にご変更ください。
- 「今月の最大容量設定」に応じて、ご利用月のみ料金が発生いたします。

## 2) ドメインメールサービスの場合

管理者に依頼しメールボックスの容量を変更することが可能です。

※以下は管理者の操作内容となります、対象のアカウントの容量変更が可能です。

詳細につきましては、「ドメインメールサービスアカウント管理パネルマニュアル」をご参照ください。

氏名	備考/所属	メールアドレス	容量	ステータス	詳細	代行
address		address@fdmsample.jp	20MB	アクティブ	🔍 詳細	1 MCP
account		account@fdmsample.jp	20MB 1GB	アクティブ	🔍 詳細	1 MCP
postmaster		postmaster@fdmsample.jp	2GB 1GB	アクティブ	🔍 詳細	1 MCP

容量（メールボックス容量変更）

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/fdm/common/pdf/acp.pdf#page=20>

※ご不明な点等ございましたら弊社テクニカルサポートにお問い合わせください。

## 改訂履歴

版数	発行日	改訂履歴
第 1 版	2023 年 11 月 20 日	初版発行