

# メールが受信できない場合の手順



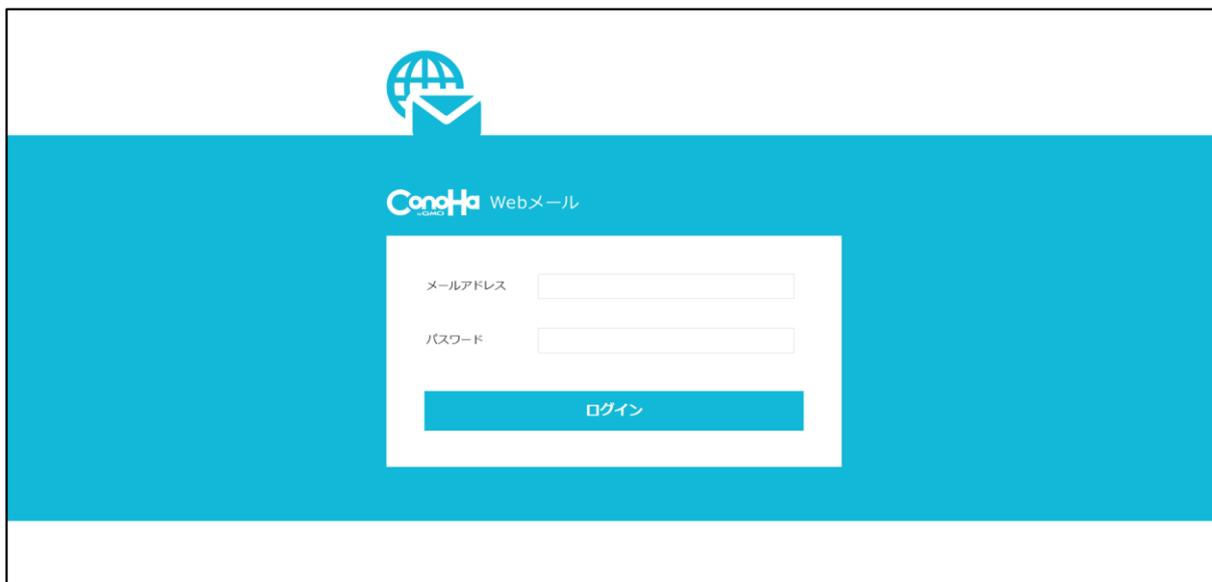
お使いのメールアドレスへ割り当てられた【メールボックスの使用率】が**100%**の場合、容量オーバーとなり**メールを受信することができなくなってしまいます**。

以下の手順では、【メールボックスの確認】と【使用率を99%以下にする】解決方法をご説明いたします。

## 1. メールサーバーのユーザーページ(WEBメール)へログインします

### ① 下記のURLへアクセスします

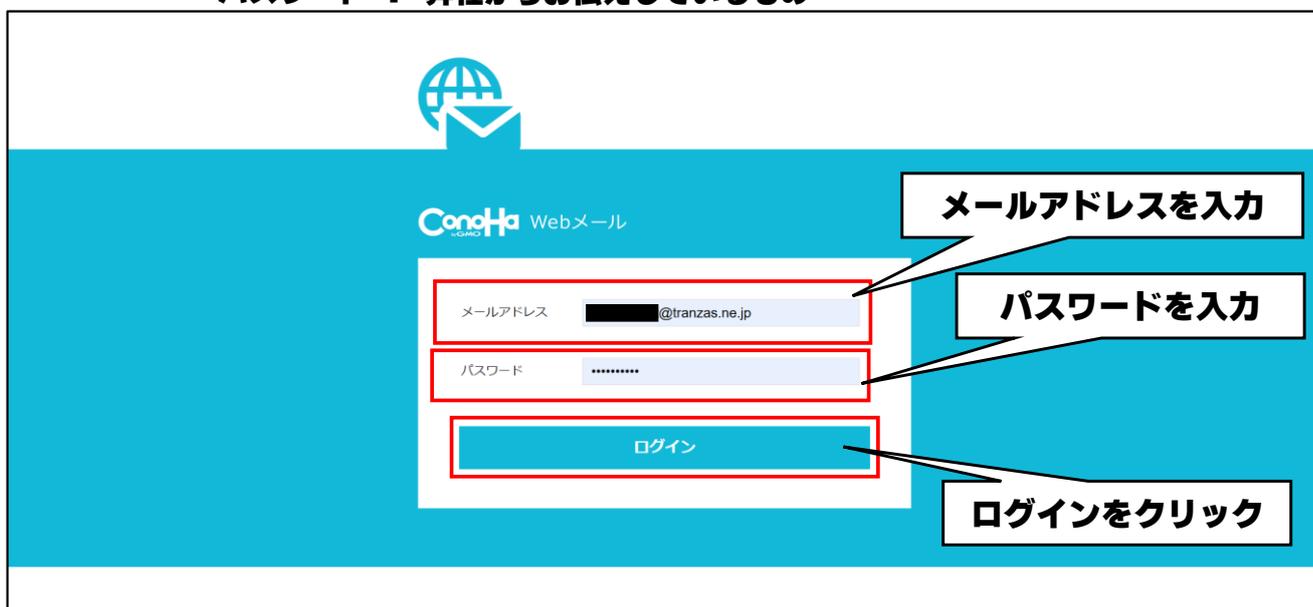
<https://webmail85.conoha.ne.jp/>



### ② メールアドレスとパスワードを入力しログインを実施します

メールアドレス : **xxxxxx@tranzas.ne.jp**(**xxxxxx**はお客様が登録された英数字)

パスワード : 弊社からお伝えしているもの

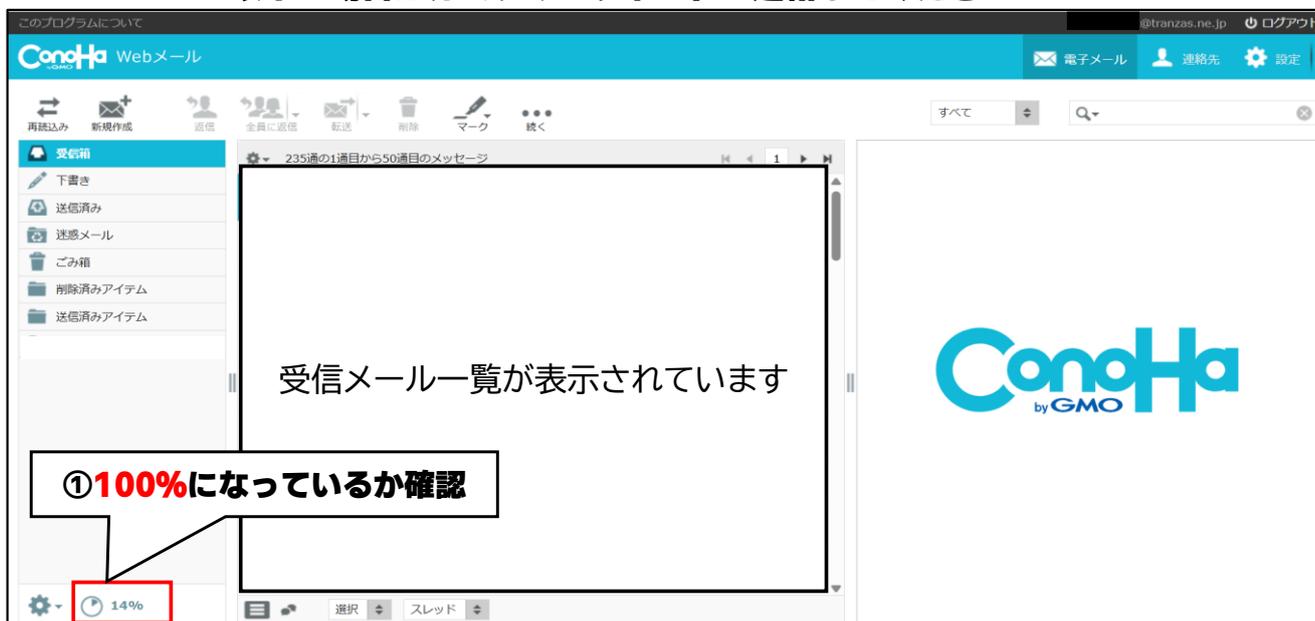


## 2. 不要なメールを削除します



**この手順で削除したメールは復元できません。  
削除前に内容ご確認ください。**

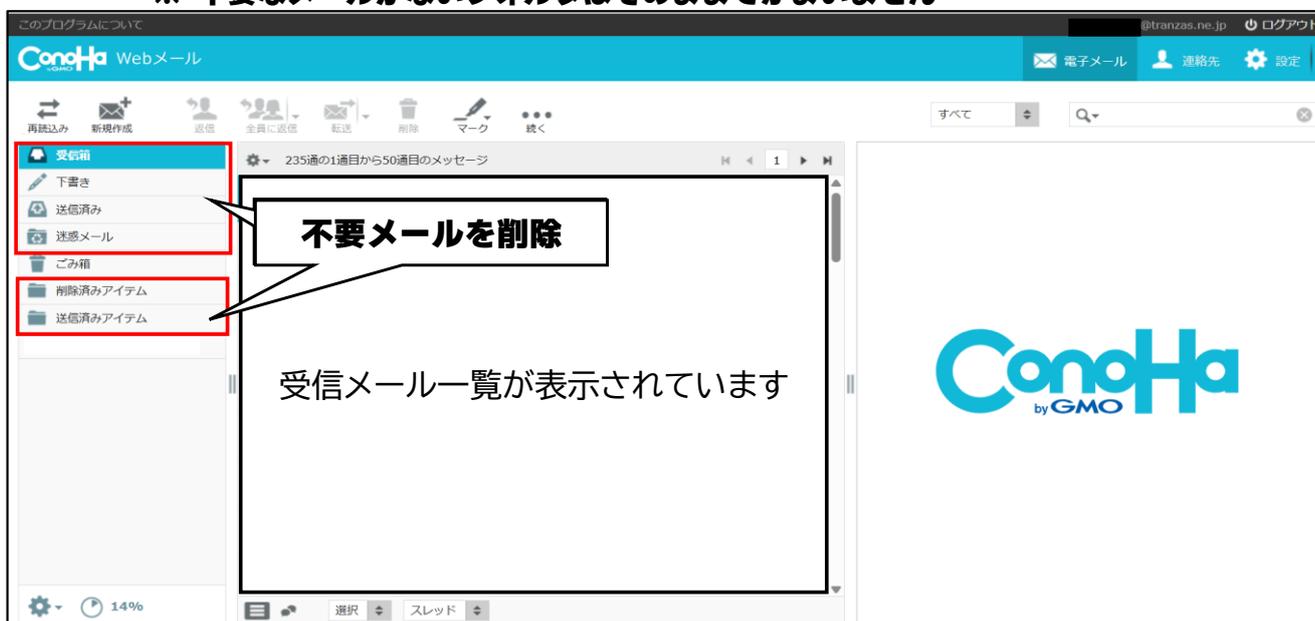
- ① 左下にあるメールサーバー使用量が「100%」になっているか確認します  
※ 99%以下の場合はカスタマーサポートに連絡してください



- ② 下記フォルダ内にある不要なメールを削除します

- 受信箱
- 送信済み
- 迷惑メール
- 削除済みアイテム
- 送信済みアイテム

※ 不要なメールがないフォルダはそのままかまいません



※ 次ページで削除方法を説明しております  
メールを個別で削除する手順とまとめて削除する手順を説明しておりますので  
用途に合わせてお使いください

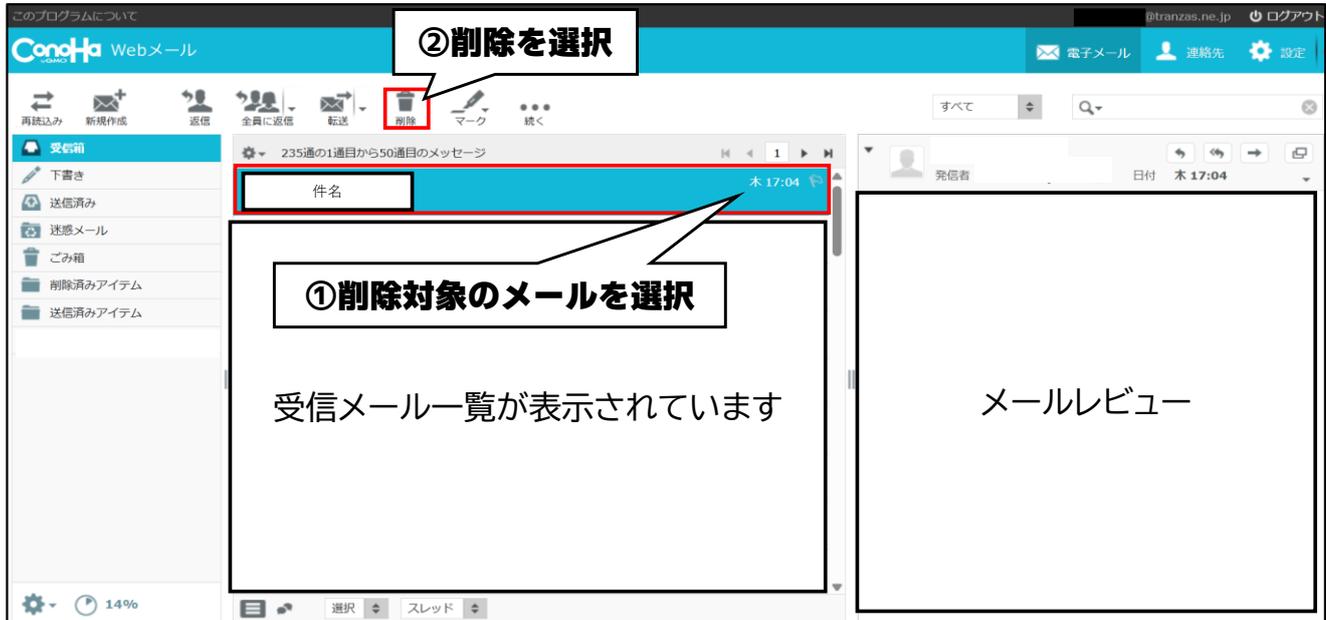


**この手順で削除したメールは復元できません。  
削除前に内容ご確認ください。**

### < 個別での削除方法 >

メールの内容を一つ一つ確認し削除する方法になります

- ① 削除対象のメールを選択する
- ② メニューにある「削除」選択し削除する



※ 対象フォルダ内の不要メールの削除が完了しましたら、最後にごみ箱内の削除も実施してください

**ごみ箱内のメールを削除しないとメールサーバー使用量が減りません**

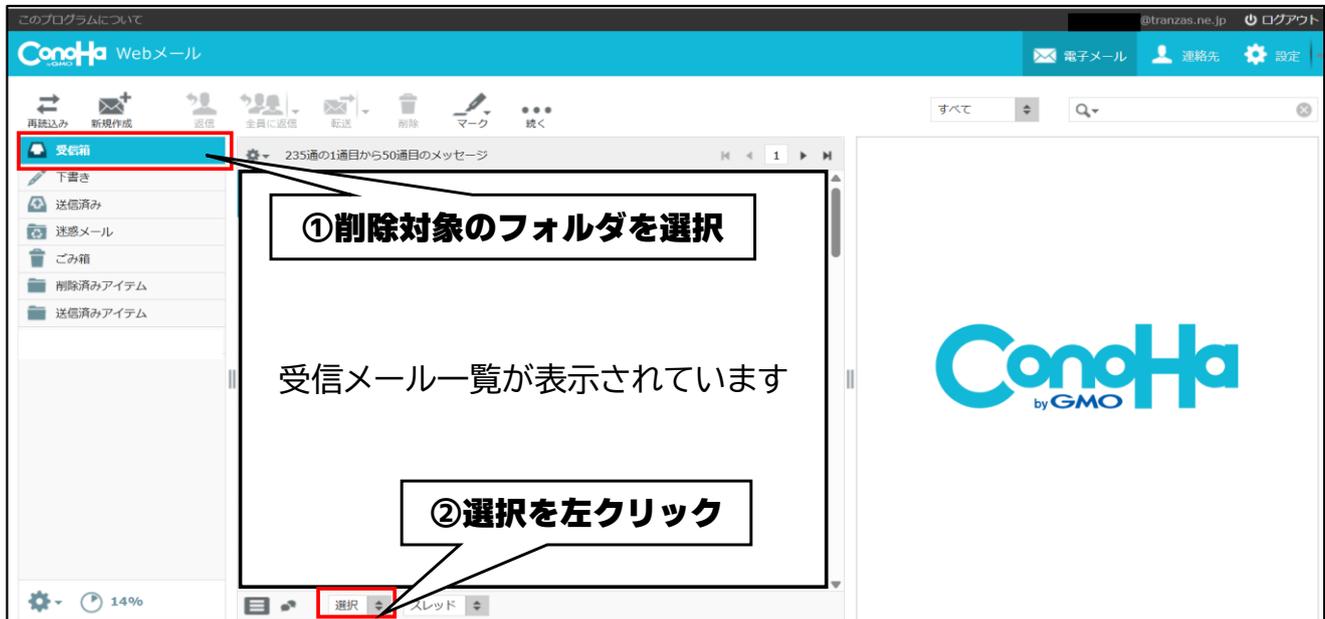


**この手順で削除したメールは復元できません。  
削除前に内容をご確認ください。**

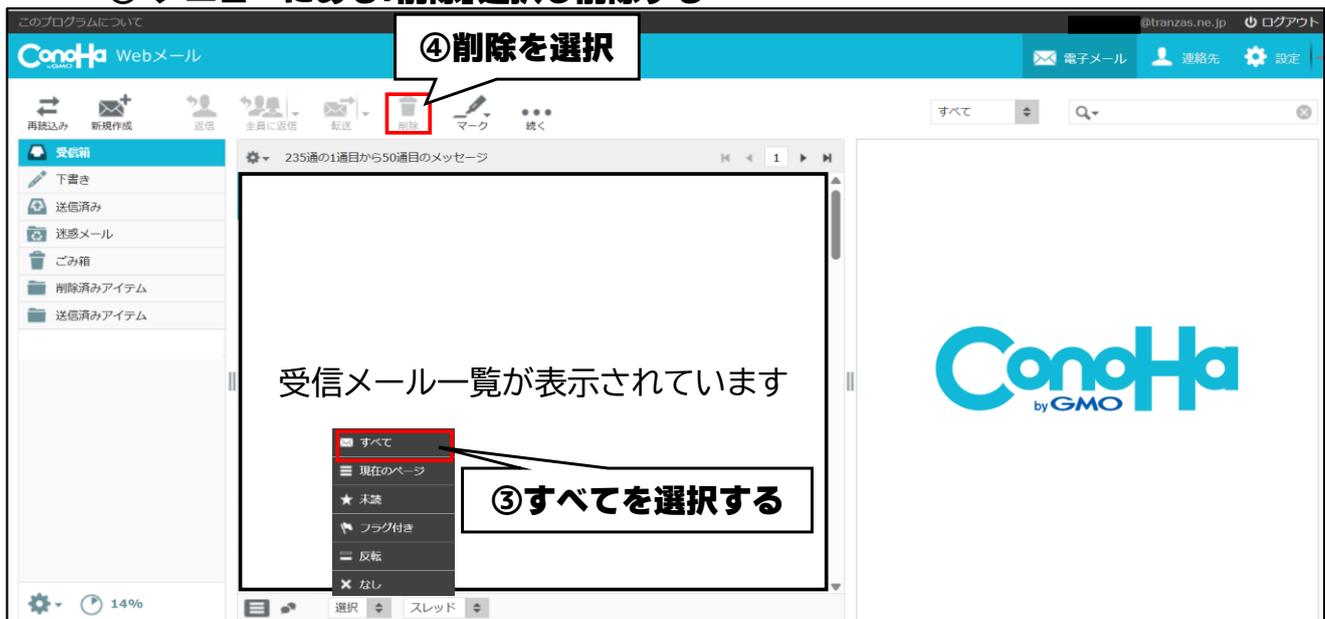
### < まとめて削除する方法 >

フォルダ内の不要メールを一括で削除する方法になります

- ① 削除対象のフォルダを選択する  
※ 下記では例として受信箱で実施しております
- ② 下部にある「選択」を左クリックしてメニューを広げる



- ③ 広げたメニューから「すべて」を選択する  
※ 本手順でフォルダ内のすべてのメニューが選択できます
- ④ メニューにある「削除」選択し削除する



**※ 対象フォルダ内の不要メールの削除が完了しましたら、最後にごみ箱内の削除も実施してください**

**ごみ箱内のメールを削除しないとメールサーバー使用量が減りません**

**次ページの手順に従って送受信確認を実施してください。**

### 3. メールサーバー使用量を確認する

- ① 左下にあるメールサーバー使用量が「99%」になっているか確認します  
※ 100%のままになっている場合は「ごみ箱」内にメールが残っていないか確認してください
- ② 自分あてにテストメール送信して問題なく送信されたことを確認してください
- ③ テストメールが問題なく受信できたことを確認してください
- ④ 問題なければ「ログアウト」してください



本手順書記載の設定と併せて、メールソフト(メーラー)側で【サーバーにメッセージを残さない】設定に変更すると、それ以降こまでの操作は不要となり、円滑にメールアカウントのご利用ができるようになります※1。

[トラブルシューティング 一覧](#) から各手順をご参照ください。

【※1】1つのアドレスを複数のメールソフトで運用する場合を除く。一度メールソフトで受信したメールは