



**iPhone iPad ご利用者さま向け
メールプロファイル移行**

トラブルシューティングマニュアル

はじめに

平素はau通信サービスをご利用いただきまして、
誠にありがとうございます。

KDDIおよび沖縄セルラーは、iPhone・iPad向けのEメールサービス（※）において、EAS方式とIMAP方式の2種類のメール設備を使用しております。

この度、EAS方式のメール設備老朽化に伴い、法人のお客さまは2019年1月19日～1月31日にかけて、順次EAS方式の設備を停止させていただくこととなりました。以降はIMAP方式にて、Eメールサービスをご提供させていただきます。

現在EAS方式でEメールサービスをご利用のお客さまに、ひきつづきサービスをご利用いただくために、端末を再設定いただく必要がございます。

誠にお手数をお掛けいたしますが、対象のお客さまは、本マニュアルに沿って、iPhone・iPadの設定変更をお願いいたします。

（※） auのEメールサービス、およびビジネスメールアドレスが対象となります

目次

1. 設定変更操作がうまくいかないとき

- 1 - 1 再設定実施中、手順書にない画面が表示されました。

2. 設定変更実施後に不具合があるとき

- 2 - 1 メールの送受信ができなくなりました。
- 2 - 2 未読の件数が表示されますが、未読のメール自体は表示されません。
- 2 - 3 過去の送受信メールが見られなくなりました。

3. 設定変更後に配信されるメッセージについて

- 3 - 1 再設定後『設定変更が正しく完了していないため、再度設定変更をいただく必要があります。』というメッセージが届きましたが、実施する必要がありますか。
- 3 - 2 『Eメール』または 『Eメール』のプロファイルを削除したのに3 - 1のメッセージが何度も届くのはなぜですか。

4. その他Q&A

- 4 - 1 なぜ設備切り替えを行うのですか。
- 4 - 2 プロファイル再設定をしても従来と同じ方法で利用可能ですか。
- 4 - 3 他に『連絡先/カレンダー』をバックアップする方法はありませんか。

設定変更作業が うまくいかないとき

1-1 再設定実施中、手順書にない画面が表示されました。

以下のケースが考えられます。画面ごとの対応方法をお試しください。

表示画面①



1度もEAS方式のメール設備を利用したことがない場合に表示されます。再設定は不要です。

表示画面②



画面を準備しています。切り替わるまでお待ちください。

表示画面③



Wi-FiをOFFにしてから再度設定画面にアクセスしてください

表示画面④



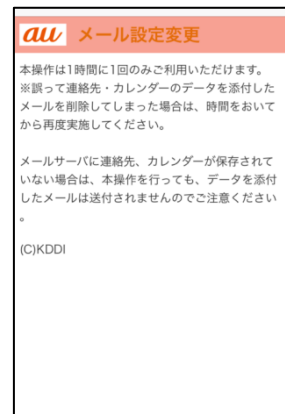
正しい電番を入力して再度お試しください。

表示画面⑤



メール設備のシステム処理中です。時間を置いて再度アクセスすると、次ページの画面へアクセスします。

表示画面⑥



『連絡先/カレンダー』を再送信したい場合は時間を置いてお試しください。

表示画面⑦

au メール設定変更

Eメールサーバに保存された連絡先、カレンダーのデータを再度受信したい場合は、以下のボタンをタップしてください。
※サーバにデータが保存されていない場合は送付されません。

**連絡先/カレンダー
のデータ再送付**

設定変更後にメールが送受信できなくなった場合は、以下のボタンより再度メールの設定を実施してください。

メールの再設定開始

表示画面⑧

au メール設定変更

カレンダーに保存していたデータを取り込むために、メールアプリを利用する場合は以下のボタンをタップしてください。

メールの設定開始

Eメールサーバに保存された連絡先、カレンダーのデータを再度受信したい場合は、以下のボタンをタップしてください。
※サーバにデータが保存されていない場合は送付されません。

**連絡先/カレンダー
のデータ再送付**

表示画面⑨

au メール設定変更

Eメールサーバに保存された連絡先、カレンダーのデータ、過去「©Eメール」で送受信したメールのデータを取得したい場合は、以下のボタンをタップしてください。

※サーバにデータが保存されていない場合は取得できません。

データ取得

(C)KDDI

専用URLでの再設定や、機種変更時のメール設定により、メール設備の切り替えが完了している場合に表示されます。
以下を希望されない場合には、画面を終了してください。

＜連絡先/カレンダーデータをiPhone/iPadへ再送したい＞


**連絡先/カレンダー
のデータ再送付**

または

データ取得

をタップした後、

『Eメール再設定手順書』の12ページから14ページのに記載の手順に沿って保存を完了してください。

※ **メールの再設定開始** は  (Eメールアプリ)でメールの送受信ができない方が、プロファイルの再設定を行うためのボタンです。
Eメールアプリでメール送受信をご利用いただける場合は、タップしないでください。

設定変更実施後に 不具合があるとき

2-1 メールの送受信ができなくなりました。

メールの設定変更が正しく完了していない可能性があります。再度メールの初期設定を実施してください。

①



Safariを開き、下記URLを入力、
またはQRコードを読み取ってください。
<https://set.mail.ezweb.ne.jp/md/eas-setting>



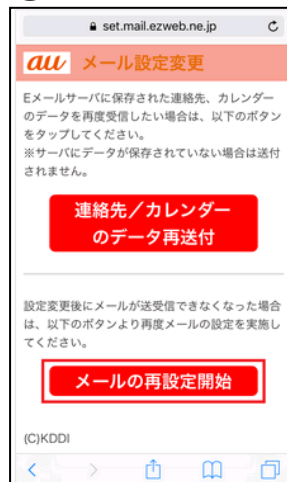
Wi-Fi設定をオフにして、
URLに接続してください。

②



iPhone/iPadの電話番号
を入力し、『次へ』を
タップします。

③



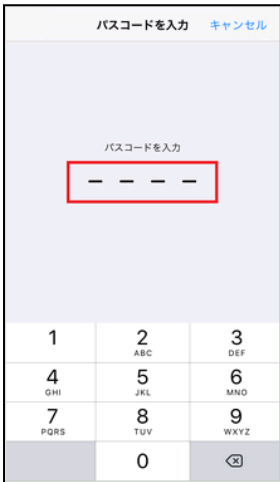
『メールの再設定開始』
をタップします。

④



『インストール』を
タップします。

⑦



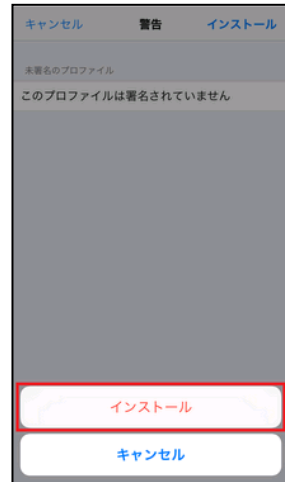
『パスコード』を
入力します。
※表示されない場
合もあります。

⑧



『インストール』を
タップします。

⑨



『インストール』を
タップします。

⑩



『完了』をタップしたら
完了です。
メールアプリで送受信
できるか確認してくだ
さい。

2-2 未読の件数が表示されますが、未読のメール自体は表示されません。

iPhone(メールアプリ)とメールサーバーの間で、すべてのメールが同期されていない、または一時的に正常に同期できていないことが考えられます。以下の操作を実施いただき、改善されるかご確認ください。

① 未読メールを一括で開封済みにする操作

『受信』(複数アカウントを登録している場合は『全受信』)>右上の『編集』>左下の『すべてをマーク』と操作し、『開封済みにする』にします。(※『未開封にする』しか表示されない場合は、一度『未開封にする』を実施した後、再度同様の手順で『開封済みにする』を実施)

② Eメール(IMAP)のプロファイルの再インストール

『設定』>『一般』>『プロファイル』から『Eメール』(IMAP)のプロファイルを削除。その後メール設定アプリで再度『設定変更』>『メール設定変更開始』から『メールの再設定開始』をタップし、Eメールプロファイルを再インストールします。

未読のバッチ(件数)表示が消えたか確認し、消えていない場合は『未開封』フォルダ内に未読メールが表示されているか確認してください。

③ 同期されていないメールの読み込み

受信メールボックス内のメールを最下部までスクロールし、未読メールが表示されるか確認してください。

④ (iOS10.0~10.2の場合のみ)同期されていないメールの読み込み

メールの設定(『設定』>『メール』)で『スレッドにまとめる』『スレッドを全部そろえる』を両方ONにしてください。

2-3 過去の送受信メールが見られなくなりました。

iOS10.2未満の場合、すべてのメールが表示できない事象が確認されておりますので、iOS10.2にバージョンアップしてから過去の送受信メールが見えるかご確認ください。

(バージョンアップ不可の場合)

『設定』>『メール』>スレッドの『スレッドにまとめる』と『スレッドを全部そろえる』の2つともONにしてから過去の送受信メールが見えるかご確認ください。

設定変更後に配信される メッセージについて

3-1 設定変更後『◎Eメール』または『□Eメール』の設定変更が正しく完了していないため、再度設定変更をしていただく必要があります。』というメッセージが届きましたが、実施する必要がありますか。

設定変更は『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイルの削除まで実施して完了となりますが、『◎Eメール』または『□Eメール』が削除されていないためご案内させていただいております。

再設定手順書に沿って『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイルの削除をお願いします。

3-2 『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイルを削除したのに3-1のメッセージが何度も届くのはなぜでしょうか。

現在ご利用の端末で『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイルを削除した場合でも、以前使用していた機種変更前の端末などに『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイルが残っていることが原因で、メッセージが送付されることがあります。

以前使用していた端末にも『◎Eメール』または『□Eメール』のプロファイル削除を実施してください。

その他Q&A



4-1 なぜ設備切り替えを行うのでしょうか。

今後もEメールサービスを快適にご利用いただくため、iPhone/iPad向けに提供している一部の設備を、新しい設備に切り替えます。

4-2 プロファイル設定変更をしても従来と同じ方法で利用可能でしょうか。

設定変更後も、従来と同じ操作方法でご利用いただけます。

4-3 他に『連絡先/カレンダー』をバックアップする方法はありませんか。

auIDをご利用いただけるお客さまは、データお預かりアプリでバックアップいただくことが可能です。

AppStoreで『データお預かり』と検索して、アプリをダウンロードしてください。

※リマインダーデータは、データお預かりアプリを起動時に自動的に、保存先がEASからiPhone本体またはiCloudへ変更となります。



<auホームページ:データお預かりアプリのご案内>

<https://www.au.com/iphone/service/app/data-security/>



Designing The Future

