

## インターネット接続障害時の原因確定手順

自社のホームページが閲覧出来ません

他のホームページも閲覧出来ません

いいえ

別のパソコンからも閲覧出来ません

いいえ

ホームページが閲覧出来ないパソコンが社内ネットワークに接続していない可能性があります

はい  
インターネットに接続していない可能性があります

はい  
ホームページを収容するサーバーに障害が発生している可能性があります

社内ネットワーク構築業者にお問合せ下さい

ご利用のインターネットサービスプロバイダにお問合せ下さい

弊社までお問合せ下さい

メールが送信出来ません

他の宛先にも送信出来ません

いいえ

別のパソコンからも送信出来ません

いいえ

別のパソコンからも送信出来ません

いいえ

送信出来ないパソコンが社内ネットワークに接続していない可能性があります

はい  
添付ファイルはありません

いいえ

添付ファイルの容量が大きいか添付ファイルが壊れている可能性があります。添付ファイルを削除するか添付ファイルの容量を小さくして再送信すると送信出来ました

いいえ

はい  
メールサーバーに障害が発生している可能性があります

いいえ

社内ネットワーク構築業者にお問合せ下さい

はい  
メールソフトで一度受信操作を行ってから再度送信しましたが送れませんでした

いいえ

問題はありません。同じような現象が発生する場合は同じ手順で送信できるかご確認ください。

はい  
弊社までお問合せ下さい

はい  
インターネットに接続していない可能性があります

ご利用のインターネットサービスプロバイダにお問合せ下さい

当該メールが受信出来ません

他の宛先からのメールが受信出来ません

はい

別のパソコンからも全てのメールが受信出来ません

いいえ

送信出来ないパソコンが社内ネットワークに接続していない可能性があります

いいえ  
以下の内容が1つ以上該当します。  
(送信者)  
・誤った宛先メールアドレスを指定している。  
・利用するインターネットサービスプロバイダで通信障害が発生している。  
・社内ネットワークで障害が発生している。  
・メールサーバーで障害が発生している。  
(受信者)  
・送信されたメールがセキュリティソフトまたはシステムでブロックされている。(スパムメールとして処理されている)

いいえ

受信メールの添付ファイルの容量が大きいか添付ファイルが壊れている可能性があります。また受信メールがサーバーに大量に残っている可能性があります。  
弊社までお問合せ下さい

いいえ

はい  
他社のホームページを見ることができます

いいえ

社内ネットワーク構築業者にお問合せ下さい

はい  
各サービス事業者・製品メーカーにお問合せ下さい。対処方法を実施しましたが受信出来ません。

いいえ

問題はありません。同じような現象が発生する場合は同じ手順で受信できるかご確認ください。

はい  
インターネットに接続していない可能性があります

いいえ

ご利用のインターネットサービスプロバイダにお問合せ下さい

はい  
メールサーバーに障害が発生している可能性があります

弊社までお問合せ下さい