

配信のためにキューに入れられた電子メールのアクティブ化

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[意味](#)

[確認とトラブルシューティング](#)

[手順1: PendDeliveryが発生するメッセージ数を確認します](#)

[手順2: 宛先ドメインのホストステータスの確認](#)

[手順3: SMTP接続のテスト](#)

[その他の方法によるトラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Eメールセキュリティアプライアンス(ESA)で保持されるEメールと、その配信を保留するEメールのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ESAへのCLIアクセス
 - クラウドEメールセキュリティ(CES)クライアントユーザの詳細については、「[コマン ドライン\(CLI\)アクセス](#)」を参照してください。
- ESAへのGUIアクセス

意味

電子メール配信の問題をトラブルシューティングする場合、メッセージの最後の状態が配信に対してキューに入っていることをメールログが示します。これは、メッセージがESAによって処理されたが、何らかの理由でESAがネクストホップMTAへのメッセージの配信を完了できないことを意味します。これはさまざまな理由で発生する可能性があります。一般的には、ESAが宛先ホストに到達できないか、メッセージがネクストホップMTAによって抑制または拒否されることが原因です。

確認とトラブルシューティング

配信のためにキューに入れられたメッセージを確認し、SMTP接続を調べる必要がある場合の手順を次に示します。

手順1：配信を保留するメッセージ数の確認

CLIから、`tophosts` 配信キューにある項目を確認するために、アクティブな受信者でソートされたコマンド。アクティブな受信者は、待機しているメッセージの数を示します。

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
tophosts active_rcpts
```

```
Status as of: Thu Aug 13 14:29:42 2020 EDT  
Hosts marked with '*' were down as of the last delivery attempt.
```

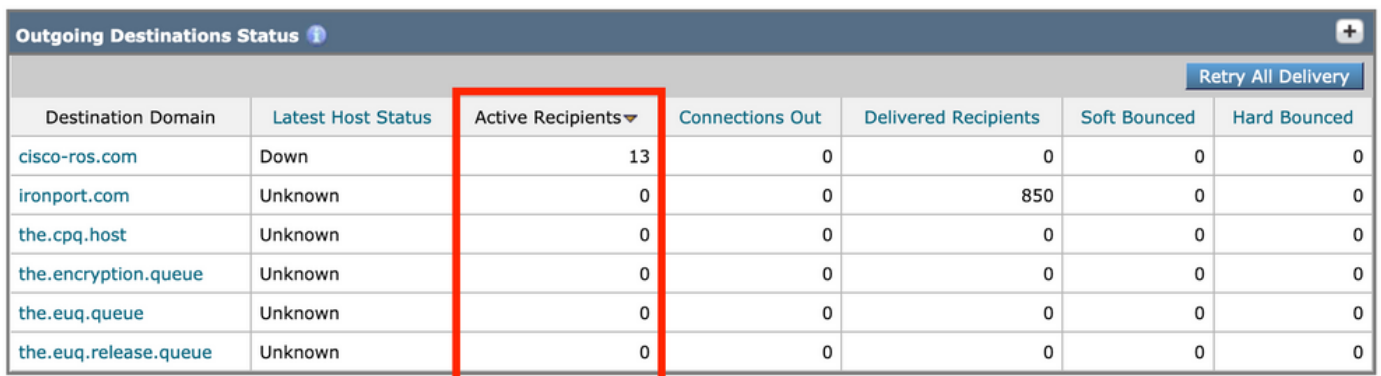
```
Active Conn. Deliv. Soft Hard  
# Recipient Host Recip. Out Recip. Bounced Bounced
```

```
1 the.encryption.queue 0 0 0 0  
2 the.euq.queue
```

```
5
```

```
0 0 0 0  
3 the.euq.release.queue 0 0 0 0 0
```

GUIから、Monitor > Delivery Statusの順に移動できます。



Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

配信ステータス：アクティブな受信者

手順2：宛先ドメインのホストステータスの確認

CLIから、`hoststatus` コマンドを対象のドメインと組み合わせて、ホストのアップ/ダウン状態を確認します。詳細については、「[メールホストのステータスの監視](#)」を参照してください。

<#root>

esa.lab.local>

hoststatus mail.com

Host mail status for: 'mail.com'
Status as of: Thu Aug 13 14:37:17 2020 EDT

Host up/down: up

Counters:

Queue

Soft Bounced Events 0

Completion

Completed Recipients 336

Hard Bounced Recipients 0

DNS Hard Bounces 0

5XX Hard Bounces 0

Filter Hard Bounces 0

Expired Hard Bounces 0

Other Hard Bounces 0

Delivered Recipients 336

Deleted Recipients 0

Gauges:

Queue

Active Recipients 0

Unattempted Recipients 0

Attempted Recipients 0

Connections

Current Outbound Connections 0

Pending Outbound Connections 0

これは、GUIのMonitor > Delivery Statusでも確認できます。

Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

配信ステータス：最新のホストステータス

Host up/downステータスの例とそれが意味するもの（すべてを含むわけではありません）は次のとおりです。

ご利用条件

- Up : 到達可能で、メッセージをアクティブに受け入れます。
- Down : 確実にダウンしているか (たとえば、接続が拒否されたか、ホストへのルートがないなど)、またはSMTPカンバセーションがタイムアウトしています。
- Unknown : 接続できません (たとえば、不適切なインターフェイスを介してルーティングされた配信や、インターフェイスのIPアドレスがファイアウォールを介して適切にNAT/ルーティングされていない)。

手順3:SMTP接続のテスト

ホストに到達できない場合は、最初にdigを使用してDNS MXレコードを確認し、次にtelnetを使用して接続をテストします。

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
dig mx xmail.com
```

```
;; QUESTION SECTION:  
;xmail.com. IN MX
```

```
;; ANSWER SECTION:  
xmail.com. 1784 IN MX 40 a14.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 30 a13.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 10 a11.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 5 xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 20 a1.xmail-smtp-in.l.google.com.
```

```
esa.lab.local>
```

```
telnet a11.xmail-smtp-in.l.google.com 25
```

```
Trying 10.233.186.26...
```


```
Connected
```

```
to .
```

```
Escape character is '^['.
```

```
220 mx.mail.com ESMTP d21si4412123p11.407 - gsmtip
```

Telnetが「Connected with a 220 banner」を返した場合は、`delivernow all` コマンドを使用して、アップグレードを実行します。また、GUIからMonitor > Delivery Statusに移動して、Retry All Deliveryをクリックすることもできます。

Outgoing Destinations Status 						
Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

すべての配信の再試行

接続テストで拒否が返された場合は、追加の調査が必要になる場合があります。メールログやメッセージトラッキングを調べて、拒否の理由が表示されているかどうかを確認できます。

その他の方法によるトラブルシューティング

- SMTPPINGを使用してテストメッセージを送信できます。詳細については、「[ESAでの配信の問題のトラブルシューティング方法](#)」を参照してください。
- パケットキャプチャを使用すると、SMTPカンバセーションを確認し、エラー（TLSなど）が発生しているかどうかを確認できます。詳細については、「[ESA - パケットキャプチャとネットワーク調査](#)」を参照してください。CESのお客様は、Cisco TACに連絡して、キャプチャの実行に関するサポートを受ける必要があります。
- ドメインデバッグログにはSMTPカンバセーション全体も表示されるため、ESAからのメッセージの配信方法を確認する必要がある場合に非常に便利です。詳細については、「[ESAドメインデバッグログの設定例](#)」を参照してください。

関連情報

- [クラウドEメールセキュリティ\(CES\)ソリューションのコマンドラインインターフェイス\(CLI\)へのアクセス](#)
- [Cisco Eメールセキュリティ アプライアンス : エンドユーザ ガイド](#)
- [ESA ドメインのデバッグ ログの設定例](#)
- [ESA : パケットキャプチャとネットワーク調査](#)
- [ESA の配信に関する問題をトラブルシューティングする方法](#)
- [メールホストのステータスの監視](#)
- [シスコテクニカルサポートおよびダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。