



メッセージ トラッキング

この章は、次の項で構成されています。

- [メッセージ トラッキングの概要, on page 1](#)
- [メッセージ トラッキングの有効化, on page 1](#)
- [レガシー インターフェイスでのメッセージの検索, on page 3](#)
- [新しい Web インターフェイスでの電子メール メッセージの検索 \(5 ページ\)](#)
- [メッセージ トラッキングの検索結果の使用, on page 8](#)
- [メッセージ トラッキング データの有効性の検査, on page 13](#)
- [メッセージ トラッキングのトラブルシューティング, on page 14](#)

メッセージ トラッキングの概要

メッセージ トラッキングにより、メッセージ フローの詳細なビューを表示することでヘルプ デスク コールを解決に役立ちます。たとえば、メッセージが想定どおりに配信されない場合、ウイルス感染が検出されたか、スパム隔離に入れられたか、あるいはメール ストリーム以外の場所にあるのかを判断できます。

ユーザが指定した基準に一致する特定の電子メール メッセージまたはメッセージのグループを検索できます。



Note メッセージの内容を読み取るためにメッセージ トラッキングは使用できません。

メッセージ トラッキングの有効化



Note メッセージ トラッキングのデータは、この機能をイネーブルにした後で処理されたメッセージに対してのみ保持されます。

はじめる前に

- メッセージトラッキングで添付ファイル名を検索して表示したり、ログファイル内の添付ファイル名を表示したりするには、メッセージフィルタやコンテンツフィルタなどの本文スキャンプロセスを少なくとも1つ設定してイネーブルにする必要があります。
- 件名での検索をサポートするには、ログファイルで件名ヘッダーを記録するように設定する必要があります。詳細については、[ログ](#)を参照してください。
- 中央集中型トラッキングを設定する場合：該当するアプライアンスの中央集中型メッセージトラッキングをサポートするように、セキュリティ管理アプライアンスを設定します。『Cisco Content Security Management appliance User Guide』を参照してください。

Procedure

ステップ 1 [セキュリティ サービス (Security Services)]>[メッセージトラッキング (Message Tracking)] をクリックします。

このサービスを一元管理する予定ではない場合でも、このパスを使用します。

ステップ 2 [メッセージトラッキングサービスを有効にする (Enable Message Tracking Service)] を選択します。

ステップ 3 システム設定ウィザードを実行してから初めてメッセージトラッキングをイネーブルにする場合は、エンドユーザライセンス契約書を確認し、[承認 (Accept)] をクリックします。

ステップ 4 メッセージトラッキングサービスを選択します。

オプション	説明 (Description)
ローカルトラッキング (Local Tracking)	このアプライアンスでメッセージトラッキングを使用します。
中央集中型トラッキング (Centralized Tracking)	これを含め複数のアプライアンスのメッセージをトレースするためにセキュリティ管理アプライアンスを使用します。

ステップ 5 (任意) 拒否された接続に関する情報を保存するチェックボックスをオンにします。最適なパフォーマンスを得るために、この設定を無効にしたままにします。

ステップ 6 変更を送信し、保存します。

What to do next

ローカルトラッキングを選択した場合、次を実行します。

- 誰がDLP違反に関連したコンテンツにアクセスできるかを選択します。[メッセージトラッキングでの機密情報へのアクセスの制御](#)を参照してください。

- (任意) メッセージを保存するためのディスク領域の割り当てを調整します。 [ディスク領域の管理](#) を参照してください。

レガシーインターフェイスでのメッセージの検索

Procedure

ステップ 1 [メール (Email)] > [メッセージトラッキング (Message Tracking)] > [メッセージトラッキング (Message Tracking)] を選択します。 [モニタ (Monitor)] > [メッセージトラッキング (Message Tracking)]

ステップ 2 検索条件を入力します。

- すべてのオプションを表示するには、[詳細 (Advanced)] リンクをクリックします。
- トラッキングでは、ワイルドカード文字や正規表現はサポートされません。
- トラッキング検索では大文字と小文字は区別されません。
- 特に指定のない限り、クエリーは「AND」検索です。クエリーは、検索フィールドに指定されたすべての条件に一致するメッセージを返します。たとえば、エンベロップ受信者と件名行のパラメータにテキストストリングを指定すると、クエリーは、指定されたエンベロップ受信者と件名行の両方に一致するメッセージだけを返します。
- 検索条件は、次のとおりです。

オプション	説明 (Description)
エンベロップ送信者 (Envelope Sender)	[次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (Is)] または [次を含む (Contains)] を選択し、そしてメッセージ送信者を検索するための電子メールアドレス、ユーザ名、ドメインを入力します。 文字を入力できます。入力した内容は実行されません。
エンベロップ受信者	[次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (Is)] または [次を含む (Contains)] を選択し、そしてメッセージ受信者を検索するための電子メールアドレス、ユーザ名、ドメインを入力します。 文字を入力できます。入力した内容は実行されません。
件名 (Subject)	[次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (Is)] または [次を含む (Contains)] を選択し、そしてメッセージの件名行で検索するテキスト文字列を入力します。 警告：規制によりそのようなトラッキングが禁止されている環境では、このタイプの検索を使用しないでください。

オプション	説明 (Description)
受信したメッセージ数 (Message Received)	<p>日時の範囲を指定します。</p> <p>日付を指定しなければ、クエリーは、すべての日付に対するデータを返します。時間範囲だけを指定すると、クエリーは、すべての利用可能な日付にわたってその時間範囲内のデータを返します。</p> <p>メッセージがアプライアンスによって受信された現地日時を使用します。</p>
詳細オプション	
送信者IPアドレス/ドメイン/ ネットワーク所有者 (Sender IP Address/ Domain / Network Owner)	<p>リモートホストのIPアドレス、ドメイン、またはネットワーク所有者を指定します。</p> <p>拒否された接続のみまたはすべてのメッセージを検索の範囲で検索できます。</p>
添付ファイル (Attachment)	<p>[次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (Is)]または [次を含む (Contains)]を選択し、検索する添付ファイル名のASCIIまたはUnicodeテキスト文字列を入力します。入力したテキストの先頭および末尾のスペースは除去されません。</p> <p>添付ファイル名でメッセージを検索できるのは、以下の操作を実行している場合だけです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • メッセージフィルタを使用した本文スキャン • コンテンツ フィルタを使用した本文スキャン • 高度なマルウェア防御 (AMP) スキャン <p>SHA-256 ハッシュに基づいたファイルの識別方法については、SHA-256ハッシュによるファイルの識別を参照してください。</p> <p>Advanced Malware Protection エンジンによって悪意があるとして検出されたメッセージを、脅威名で検索することができます。[カスタム検知 (Custom Detection)]および [カスタムしきい値 (Custom Threshold)]カテゴリに基づいて悪意があるとして検出されたメッセージを検索するには、[脅威名 (Threat Name)]フィールドに <i>Simple_Custom_Detection</i> または <i>Custom_Threshold</i> と入力します。また、特定のファイルが Advanced Malware Protection エンジンによってウイルス陽性として検出された場合は、メッセージをウイルス名で検索することもできます。</p>

オプション	説明 (Description)
メッセージイベント (Message Event)	1つ以上のメッセージ処理イベントを選択します。たとえば、配信メッセージ、隔離メッセージ、ハードバウンスメッセージを検索できます。 メッセージイベントは「OR」演算子を使用して追加されます。複数のイベントを選択して、指定した条件の任意のものと一致するメッセージを検索します。
メッセージ ID ヘッダー (Message ID Header)	SMTP メッセージ ID ヘッダーのテキスト文字列を入力します。 この RFC 822 メッセージヘッダーは、各電子メールメッセージを識別します。これは最初にメッセージが作成されるときに挿入されます。
Cisco IronPort MID	検索するメッセージ番号を入力します。IronPort MID は、アプライアンス上の各電子メールメッセージを一意に識別します。
Cisco IronPortホスト (Cisco IronPort Host)	Eメールセキュリティ アプライアンスを選択してそのアプライアンスで処理されたメッセージだけに検索対象を限定するか、またはすべてのアプライアンスを選択します。

ステップ 3 [検索 (Search)] をクリックして、クエリーを送信します。
クエリー結果がページの下部に表示されます。

What to do next

関連項目

- [メッセージトラッキングの検索結果の使用](#), on page 8

新しいWeb インターフェイスでの電子メールメッセージの検索

アプライアンスのトラッキングサービスを使用して、メッセージ件名行、日時の範囲、エンベロープ送信者または受信者、処理イベント（たとえば、メッセージがウイルス陽性またはスパム陽性かどうかや、ハードバウンスまたは配信されたかどうか）など、指定した条件に一致する特定の電子メールメッセージまたはメッセージのグループを検索できます。メッセージトラッキングでは、メッセージフローの詳細なビューが表示されます。また、特定の電子メールメッセージをドリルダウンし、処理イベント、添付ファイル名、エンベロープおよびヘッダー情報など、メッセージの詳細情報を確認することもできます。



(注) このトラッキング コンポーネントにより個々の電子メールメッセージの詳細な情報が提供されますが、このコンポーネントを使用してメッセージの内容を読むことはできません。

手順

ステップ 1 [トラッキング (Tracking)] タブをクリックします。

ステップ 2 [メッセージ (Messages)] タブまたは [拒否された接続 (Connections Rejected)] タブを選択し、検索結果を絞り込みます。

(注) 送信者 IP アドレス、ドメイン、またはネットワーク所有者に基づいて拒否された接続を検索することができます。

ステップ 3 (任意) [詳細検索 (Advanced Search)] をクリックし、その他の検索オプションを表示します。

ステップ 4 次の検索条件を入力します。

(注) トラッキング検索では、ワイルドカード文字や正規表現はサポートされません。トラッキング検索では大文字と小文字は区別されません。

- (メッセージと拒否された接続の場合) [受信したメッセージ数 (Message Received)] : [前日 (Last Day)]、[最近1週間 (Last 7 Days)]、または [カスタム範囲 (Custom Range)] を使用してクエリの日時の範囲を指定します。過去 24 時間以内のメッセージを検索するには [前日 (Last Day)] オプションを使用し、過去 7 日間のメッセージを検索するには [最近1週間 (Last 7 Days)] オプションと当日の経過時間を使用します。

日付を指定しなければ、クエリーは、すべての日付に対するデータを返します。時間範囲だけを指定すると、クエリーは、すべての利用可能な日付にわたってその時間範囲内のデータを返します。終了日と終了時刻に現在の日付と 23:59 を指定すると、クエリーは現在の日付に関するすべてのデータを返します。

日付と時間は、データベースに保管される際に GMT 形式に変換されます。アプライアンス上で日付と時刻を表示する場合は、そのアプライアンスの現地時間で表示されます。

アプライアンスのログに記録され、セキュリティ管理アプライアンスが取得済みのメッセージのみが検索結果に表示されます。ログのサイズとポーリングの頻度によっては、電子メールメッセージが送信された時間と、それがトラッキングとレポートの結果に実際に表示される時間との間にわずかな差が生じることがあります。

- [エンベロープ送信者 (Envelope Sender)] : [次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (IS)]、または [次を含む (Contains)] を選択し、テキスト文字列を入力してエンベロープ送信者を検索します。電子メール アドレス、ユーザ名、またはドメインを入力できます。次の形式を使用します。

• E メール ドメインの場合 : *example.com*, [203.0.113.15], [ipv6:2001:db8:80:1::5]

- 完全 E メールアドレスの場合 : `user@example.com`, `user@[203.0.113.15]` or `user@[ipv6:2001:db8:80:1::5]`.
- 文字を入力できます。入力した内容は実行されません。
- [件名 (Subject)] : [次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (IS)]、[次を含む (Contains)]、または [空である (Is Empty)] を選択し、テキスト文字列を入力してメッセージ件名行を検索します。
- [エンベロープ受信者 (Envelope Recipient)] : [次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (IS)]、または [次を含む (Contains)] を選択し、テキストを入力してエンベロープ受信者を検索します。電子メールアドレス、ユーザ名、またはドメインを入力できます。
アプライアンスでエイリアス拡張にエイリアステーブルを使用している場合は、本来のエンベロープアドレスではなく、拡張された受信者アドレスが検索されます。それ以外のあらゆる場合においては、メッセージトラッキング クエリによって本来のエンベロープ受信者アドレスが検索されます。
この点を除けば、エンベロープ受信者の有効な検索条件はエンベロープ送信者の場合と同じです。
文字を入力できます。入力した内容は実行されません。
- [添付ファイル名 (Attachment Name)] : [次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (IS)]、または [次を含む (Contains)] を選択し、検索する添付ファイル名の ASCII または Unicode テキスト文字列を入力します。入力したテキストの先頭および末尾のスペースは除去されません。
- Reply-To : [次で始まる (Begins With)]、[次に合致する (Is)]、または [含む (Contains)] を選択して、メッセージの「Reply-To」ヘッダーに基づいてメッセージを検索する文字列を入力します。
- [ファイルSHA256 (File SHA256)] : メッセージのファイルの SHA-256 値を入力します。
SHA-256 ハッシュに基づいたファイルの識別方法については、[SHA-256 ハッシュによるファイルの識別](#)を参照してください。
- [シスコのホスト (Cisco Host)] : [すべてのホスト (All Host)] を選択してすべてのアプライアンス間で検索するか、ドロップダウンメニューから必要なアプライアンスを選択します。
- [メッセージIDヘッダーおよびCisco MID (Message ID Header and Cisco MID)] : メッセージIDヘッダーのテキスト文字列、Cisco IronPort メッセージID (MID) 、またはその両方を入力します。
- (メッセージと拒否された接続の場合) [送信者IPアドレス/ドメイン/ネットワーク所有者 (Sender IP Address/ Domain/ Network Owner)] : 送信元 IP アドレス、ドメインまたはネットワーク所有者の詳細を入力します。
 - IPv4 アドレスは、ピリオドで区切られた 4 つの数値であり、それぞれの数値は 0 ~ 255 でなければなりません (例 : 203.0.113.15) 。

- IPv6 アドレスでは、8 つの 16 ビットの 16 進数値がコロンで区切られて構成されます。
いずれか 1 箇所、2001:db8:80:1::5 のようにゼロ圧縮を使用できます。
- [メッセージイベント (Message Event)] : 追跡対象のイベントを選択します。たとえば、配信メッセージ、隔離メッセージ、ハードバウンズメッセージを検索できます。メッセージイベントは「OR」演算子を使用して追加されます。複数のイベントを選択して、指定した条件の任意のものと一致するメッセージを検索します。

すべてのフィールドに入力する必要はありません。[メッセージイベント (Message Event)] オプションを除き、クエリは「AND」検索になります。このクエリは、検索フィールドで指定された「AND」条件に一致するメッセージを返します。たとえば、エンベロープ受信者と件名行のパラメータにテキストストリングを指定すると、クエリは、指定されたエンベロープ受信者と件名行の両方に一致するメッセージだけを返します。

ステップ 5 [検索 (Search)] をクリックします。

各行が 1 つの電子メールメッセージに対応します。ビューでメッセージをさらにロードするにはスクロールダウンします。

必要に応じて、新しい検索基準を入力することにより検索を精密化し、クエリを再実行します。あるいは、次の項で説明するように、結果セットを絞り込んで検索精度を高めることもできます。

次のタスク

- [メッセージトラッキングの検索結果の使用 \(8 ページ\)](#)

メッセージトラッキングの検索結果の使用

次の点に留意してください。

- アプライアンスのログに記録され、セキュリティ管理アプライアンスで取得済みのメッセージのみが検索結果に表示されます。ログのサイズとポーリングの頻度によっては、電子メールメッセージが送信された時間と、それがトラッキングとレポートの結果に実際に表示される時間との間にわずかな差が生じることがあります。
- 高度なマルウェア防御 (ファイルレピュテーションスキャンおよびファイル分析) を使用する検索については、[メッセージトラッキング機能と高度なマルウェア防御機能について](#)を参照してください。

検索結果を使用する場合に実行できる操作 :

- 検索条件に戻って、クエリ設定の[詳細 (Advanced)] をクリックし、[クエリ設定 (Query Settings)] までスクロールし、結果の最大数を 1000 に設定すると、250 件以上の検索結果を表示できます。
- 検索結果セクションの右上でオプションを選択すると、各ページに表示される結果を増やすことができます。
- 検索結果セクションの右上から、複数のページの検索結果内を移動できます。
- 条件として追加する検索結果の値の上でカーソルを移動すると、検索結果を限定できます。オレンジ色で強調表示されている場合は、その値をクリックすると、その条件で検索を絞り込むことができます。これで、検索条件が追加されます。たとえば、特定の受信者に送信されたメッセージを検索した場合は、検索結果で送信者の名前をクリックすると、最初に指定した時間範囲内の（および、その他の条件を満たす）、その送信者からその受信者へのすべてのメッセージを見つけることができます。
- 検索条件に 1000 件以上のメッセージが一致する場合、（検索結果セクションの右上にあるリンク）[すべてエクスポート (Export All)] をクリックし、最大 50,000 件の検索結果をカンマ区切り形式ファイルとしてエクスポートし、他のアプリケーションでデータを使用できます。
- メッセージの行の [詳細の表示 (Show Details)] をクリックすると、メッセージの詳細情報を表示できます。メッセージの詳細を表示した新しいブラウザウィンドウが開きます。
- 隔離されたメッセージの場合、メッセージが隔離された理由などの詳細情報を表示するにはメッセージトラッキングの検索結果のリンクをクリックします。
- [メールボックスの検索と修復 (Mailbox Search and Remediate)] アクションを使用して、ユーザメールボックスにある悪意のあるメッセージを修復します。詳細については、[メールボックス内のメッセージの検索と修復](#)を参照してください。



Note

レポート ページのリンクをクリックして、メッセージトラッキングのメッセージ詳細を表示したが、その結果が予期したものではない場合があります。これは、確認している期間中に、レポートイングとトラッキングを同時に継続してイネーブルにしていない場合に発生する可能性があります。

関連項目

- [メッセージトラッキングの詳細](#), on page 9

メッセージトラッキングの詳細

項目	説明
[エンベロープとヘッダーのサマリー (Envelope and Header Summary)] セクション	

項目	説明
受信時間 (Received Time)	<p>アプライアンス がメッセージを受信した時間。</p> <p>日時は、アプライアンス で設定される現地時間を使用して表示されます。</p>
MID	一義的な IronPort メッセージ ID。
メッセージサイズ (Message Size)	メッセージサイズ。
件名 (Subject)	<p>メッセージの件名リスト。</p> <p>トラッキング結果の件名行は、メッセージの件名がないか、ログ ファイルで件名ヘッダーを記録するよう設定されていない場合、[(件名なし) (No Subject)] という値になる場合があります。詳細については、ログを参照してください。</p>
エンベロープ送信者 (Envelope Sender)	SMTP エンベロープ内の送信者のアドレス。
エンベロープ受信者 (Envelope Recipients)	<p>導入でエイリアス拡張のためのエイリアステーブルを使用する場合、検索では元のエンベロープアドレスではなく拡張された受信者アドレスを見つけます。エイリアステーブルの詳細については、「ルーティングおよび配信機能の設定」の章にある「エイリアステーブルの作成」を参照してください。</p> <p>それ以外のあらゆる場合においては、メッセージトラッキングクエリーによって本来のエンベロープ受信者アドレスが検索されます。</p>
メッセージ ID ヘッダー (Message ID Header)	RFC 822 のメッセージヘッダー。
SMTP 認証ユーザ ID (SMTP Auth User ID)	送信者が SMTP 認証を使用してメッセージを送信した場合は、SMTP で認証された送信者のユーザ名。それ以外の場合、この値は「なし (N/A) 」となります。

項目	説明
添付ファイル	<p>メッセージに添付されたファイルの名前。</p> <p>名前に対してクエリーが実行された少なくとも1つの添付ファイルを含むメッセージが検索結果に表示されます。</p> <p>トラッキングできない添付ファイルもあります。パフォーマンス上の理由から、添付ファイル名のスキャンは他のスキャン動作の一環としてのみ実行されます。たとえば、メッセージまたはコンテンツフィルタリング、DLP、免責事項スタンプなどです。添付ファイル名は、添付ファイルがまだ添付されている間に本文スキャンを通過するメッセージに対してのみ使用できます。添付ファイルの名前が検索結果に表示されない状況を含みます（ただし限定はされません）。</p> <ul style="list-style-type: none"> システムがコンテンツフィルタのみを使用しているときに、メッセージがドロップされるか、またはその添付ファイルがアンチスパムまたはアンチウイルスフィルタによって削除された場合 本文スキャンが実行される前に、メッセージ分裂ポリシーによって一部のメッセージから添付ファイルが削除された場合 <p>パフォーマンス上の理由から、添付ファイル内のファイルの名前（たとえば、OLE オブジェクトや、.ZIP ファイルなどのアーカイブ）は検索されません。</p>
(新しい Web インターフェイスのみ) [メッセージイベント (Message Event)]	各イベントタイプに一致するメッセージが含まれている複数のイベントを選択します。
[ホスト サマリーの送信 (Sending Host Summary)]セクション	
逆引き DNS ホスト名 (Reverse DNS Hostname)	逆引き DNS (PTR) ルックアップによって検証される送信ホストの名前。
IP Address	送信元ホストの IP アドレス。
IP レピュテーションスコア	<p>IP レピュテーションスコア。範囲は、10（最も信頼できる送信者）～-10（明らかなスパム送信者）です。スコアが「なし (None)」の場合、そのメッセージが処理された時点で、このホストに関する情報が存在しなかったことを意味します。</p> <p>IP レピュテーションサービスの詳細については、IP レピュテーションフィルタリング</p>

項目	説明
[処理詳細 (Processing Details)] セクション	
要約情報 (以下のタブのいずれかが表示されている場合、この情報はタブに表示されます。常にサマリー情報を表示します)。	<p>[サマリー (Summary)] タブでは、メッセージ処理中に記録されるステータス イベントを表示します。</p> <p>エントリには、メールポリシーの処理 (アンチスパム スキャンやアンチウイルス スキャンなど) とメッセージ分割などの他のイベントに関する情報、およびコンテンツまたはメッセージフィルタによって追加されるカスタム ログ エントリが含まれます。</p> <p>メッセージが配信された場合、配信の詳細がここに表示されます。</p> <p>記録された最新のイベントは、処理の詳細内で強調表示されます。</p>
DLP に一致した内容 (DLP Matched Content) タブ	<p>このタブは、DLP ポリシーによって検出されたメッセージに対してのみ表示されます。</p> <p>このタブには、DLP ポリシーの一致をトリガーした機密のコンテンツに加え、一致に関する情報が含まれます。</p> <p>この情報を表示するにはアプライアンス を設定する必要があります。「メッセージトラッキングでの機密性の高いDLPデータの表示」を参照してください。</p> <p>このタブへのアクセスを制御するには、メッセージトラッキングでの機密情報へのアクセスの制御を参照してください。</p>

項目	説明
[URLの詳細 (URL Details)] タブ	<p>このタブは、URL レピュテーション コンテンツ フィルタと URL カテゴリ コンテンツ フィルタ、およびアウトブレイク フィルタによって捕捉されたメッセージに対してのみ表示されます。</p> <p>このタブには、次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • URL に関連付けられているレピュテーション スコアまたはカテゴリ • URL に対して実行されたアクション（書き換え、危険の除去、またはリダイレクト） • メッセージに複数の URL が含まれる場合、フィルタアクションをトリガーした URL <p>この情報を表示するにはアプライアンスを設定する必要があります。「メッセージトラッキングの URL 詳細の表示」を参照してください。</p> <p>このタブへのアクセスを制御するには、メッセージトラッキングでの機密情報へのアクセスの制御を参照してください。</p>

関連項目

- [レガシー インターフェイスでのメッセージの検索, on page 3](#)

メッセージトラッキングデータの有効性の検査

メッセージトラッキングデータに含まれる日付範囲を確認すること、およびそのデータの欠落インターバルを識別することができます。

Procedure

- ステップ 1** (新しい Web インターフェイスのみ) ページの右上隅にある歯車アイコンをクリックして、レガシー Web インターフェイスをロードします。
- ステップ 2** [モニタ (Monitor)] > [メッセージトラッキング (Message Tracking)] を選択します。
- ステップ 3** 右上隅にある [検索 (Search)] ボックスに表示される [時間範囲内のデータ: (Data in time range:)] を確認します。
- ステップ 4** [時間範囲内のデータ: (Data in time range:)] で示される値をクリックします。

What to do next

関連項目

- [メッセージトラッキングおよびアップグレードについて](#), on page 14

メッセージトラッキングおよびアップグレードについて

新しいメッセージトラッキング機能は、アップグレードの前に処理されたメッセージには適用できない場合があります。これは、これらのメッセージについては、必須データが保持されていない場合があるためです。メッセージトラッキングデータおよびアップグレードに関連する制限については、ご使用のリリースのリリースノートを参照してください。

メッセージトラッキングのトラブルシューティング

関連項目

- [添付ファイルが検索結果に表示されない](#), on page 14
- [予想されるメッセージが検索結果に表示されない](#), on page 14

添付ファイルが検索結果に表示されない

問題

添付ファイル名が検出されず、検索結果に表示されません。

解決方法

[メッセージトラッキングの有効化](#), on page 1を参照してください。[メッセージトラッキングの詳細](#), on page 9の添付ファイル名の検索の制約についても参照してください。

予想されるメッセージが検索結果に表示されない

問題

条件に一致するメッセージが検索結果に含まれていません。

解決方法

- さまざまな検索、特にメッセージイベントに関連する検索の結果は、アプライアンスの設定によって異なります。たとえばフィルタ処理していないURLカテゴリを検索すると、メッセージにそのカテゴリのURLが含まれていても、結果には表示されません。意図した動作を実現するようにアプライアンスが正しく設定されていることを確認します。メールポリシー、コンテンツフィルタおよびメッセージフィルタ、隔離の設定などを確認してください。
- レポートのリンクをクリックしても予想される情報が表示されない場合は、[メールレポートのトラブルシューティング](#)を参照してください。