

情報セキュリティ

メールの誤送信はなぜ起きる？

【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

【本研修の目的】

- ・隣の人や、後ろの人と**意見交換をしながら**、学ぶことを
目的としています。積極的に発言しましょう。

メールの誤送信はなぜ起きる？

CASE1 別の会社の同姓の人に見積書を送付…

Aさんは、メールを送信する直前にメールアドレスを再確認することを習慣にしています。ある日、外出の予定を控えていたAさんに、X社から「今すぐ見積書を送ってほしい」と依頼があり、急いで送信しました。ところが、別の会社の人にも送られている、とX社から怒りの指摘が。Aさんは、いつものように送信前に確認したはずでしたが…。



Q1

Aさんはなぜ宛先を間違ってしまったのでしょうか？

メールの誤送信はなぜ起きる？

A

1

• 急いでいて、宛先をしっかりと確認できていなかった

時間がないときに
限って「今すぐ
送れ」だなんて

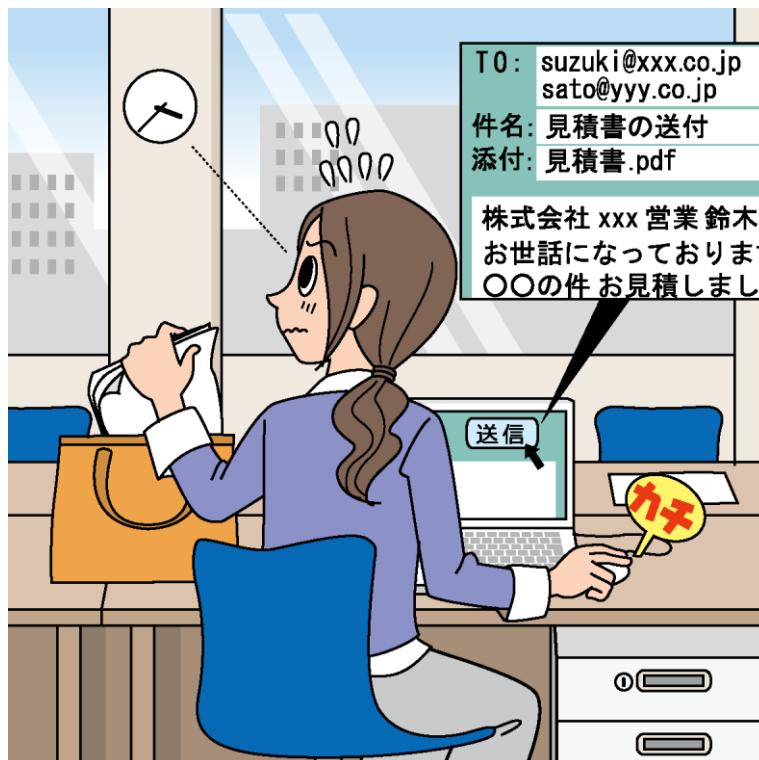
次のアポには
遅れられないから、
○分までに
終わらせないと

メールの本文とかは
いつも使っているのを
コピペでいいか

見積書の内容には
間違いがないように
しなければ

あ、次の訪問に持っていく
資料を出力していなかった

宛先は「鈴木様」と
「佐藤様」と。
よし！



メールの誤送信はなぜ起きる？

CASE2 添付ファイルを間違い個人情報を漏えい…

Bさんは、会員サービスの機関紙の発送作業を外部業者に委託しています。毎月、送付対象となる会員の住所などのリストを外部業者にメールで送信します。ある日、電話で「ずっと前にサービスを退会したのに、今月また機関紙が送られてきたのはなぜか」という問い合わせがありました。Bさんは前年度の会員リストを、今月の送付対象として外部業者に送っていたのでした。

Q2

Bさんはなぜ、添付するファイルを間違ったのでしょうか？



メールの誤送信はなぜ起きる？

A

2

下記のような理由が考えられます。

- 送信前に、添付したファイル名をしっかりと確認していなかった
- ファイルを取り違えてしまいやすい管理の仕方をしていた
- ルーチンワーク化し、「個人情報を扱っている」という危機感が薄れていた



メールの誤送信は、会社に対して下記のようなイメージを与えててしまいます。

- 情報管理がいいかけんだ
- 社員教育が徹底されていない
- 他のことでもミスや間違ったことをするかもしれない
- 商品やサービスに問題はないのだろうか
- 重要な仕事を任せても大丈夫だろうか

メールの誤送信はなぜ起きる？

CASE3 一斉メールの送信でメールアドレス流出…

Cさんの部署では、顧客にサービス案内などをメールで一斉に送信しており、専用のソフトで送信することがルールです。ある日、緊急のお知らせを送信することになり、久々にCさんが作業担当に。Cさんは、普段使用しているメールソフトで送信しました。メールが送信された直後、「他の人のメールアドレスが見られる状態になっている」との問い合わせが続々と入ってきました。



Q3

なぜ、他の人のメールアドレスが見られる状態で
メールが送信されてしまったのでしょうか？

メールの誤送信はなぜ起きる？

A

3

- 全員の宛先をBCCではなく、TOまたはCCに設定していた



多数の人にメールを一斉送信する際は、BCCで送信しなければなりません。TOやCCに設定したメールアドレスは、他のメール受信者に知られてしまいます。他のメール受信者に知られてはいけないメールアドレスを、TOやCCに設定して送信することは、メールアドレスを流出させることです。

- 部署のルールに反して、専用のソフトで送信していなかつた



ルールには、コンプライアンス違反を防いだり、安全性や質、効率などを高めるなど、定められた背景や目的があります。ルールで決められたことを、勝手な自己判断で変更してはいけません。専用のソフトを使用しない正当な理由があるのであれば、上長に相談し、ルールそのものを見直すなどの対応をとりましょう。

メールの誤送信はなぜ起きる？

Q4

メールの誤送信は
なぜ起きるのでしょうか？

メールの誤送信はなぜ起きる？

A

4

下記のような原因が考えられます。

- 油断や過信による操作ミス
- 情報管理や確認作業の不徹底
- 情報セキュリティ意識の低下



メールを送ることを「作業」ととらえたり、宛先や送る内容を「文字列」と認識していると、誤送信が起きやすくなります。「誰に」「何を」伝えようとしているのかを具体的にイメージするようしましょう。



メールの送信は業務に関する情報を
相手に伝える一手段です。
軽視することなく、着実に取り組みましょう。

メールの誤送信はなぜ起きる？

会社と働く人たち、その家族を守るのは
あなたのコンプライアンス行動です。

お疲れ様でした。