



【講師用資料】

メールの誤送信はなぜ起きる？

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料

1



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。)

進行シナリオ

1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は、メールの誤送信がなぜ起きてしまうのかについて、研修を行います。研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。

では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

2 資料を一枚めくる。(2ページに移る)

【社内・代理店限】

【2ページ】

2

【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。

進行シナリオ

1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めています。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

2 3ページに移る。

【社内・代理店限】

【3ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる?

3

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？

意見がなかなか出ない場合は、「皆さんのがAさんのような状況になったら、どのような心理状態になると思いますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

【社内・代理店限】

進行シナリオ

1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

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…。

では、皆さんに1つ目の質問をします。
「Aさんはなぜ宛先を間違ってしまったのでしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。
では、〇〇さん、なぜ宛先を間違ってしまったのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(4ページに移る)

【4ページ】

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、「〇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」だと。よし！

4

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

Aさんは、急いでいて、宛先をしっかりと確認できていなかったのでしょう。

「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、「〇分までに終わらせないと」という焦る気持ちから、「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」と作業を省略しようとしたり、「見積書の内容には間違いがないようにしなければ」と意識の対象が狭くなったかもしれません。また、「あ、次の訪問に持っていく資料を出力していなかった」などと集中できていなかった可能性もあります。そのため、習慣化していた宛先確認も「宛先は『鈴木様』と『佐藤様』っと。よし！」とおざなりになってしまったと考えられます。

では、5ページに移ってください。

2 5ページに移る。

【5ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる?

5

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？



ずっと前に退会したはずなのに、会員情報が悪用されたのか?

意見がなかなか出ない場合は、「これまでに添付ファイルを間違った、または間違うようになった経験を思い出してみてください」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

【社内・代理店限】

進行シナリオ

1 シーンを話し、2つ目の問題を出す。(以下を話す)

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。

ここで、皆さんに2つ目の質問をします。

「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？」

先ほどと同じように、30秒程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、なぜ添付するファイルを間違えたのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、6ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(6ページに移る)

【6ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる?

6

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しまいます。

- 情報管理がいいかげんだ
- 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

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

次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、会社に対してマイナスイメージを与えてしまいます。「情報管理がいいかげんだ」「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」など、会社に対する信頼が失われてしまいます。

では、7ページに移ってください。

2 7ページに移る。

【7ページ】

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？

意見がなかなか出ない場合は、「複数の人にメールを送信する際、どんなことに気を付けていますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

進行シナリオ

1 シーンを話し、3つ目の問題を出す。(以下を話す)

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。

さて、皆さんに3つ目の質問をします。

「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？」

30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

3 資料を一枚めくる。(8ページに移る)

【8ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる?

8

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
- 部署のルールに反して、専用のソフトで送信していなかった

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。

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。

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

まずは、全員の宛先をBCCではなく、TOまたはCCに設定していたということが考えられます。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。

ただ、部署のルールに反して、専用のソフトで送信していなかったことも問題です。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。

では、9ページに移ってください。

2 9ページに移る。

【9ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる？ 9

Q4

メールの誤送信はなぜ起きるのでしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「4ページや6ページ、8ページを参考にして考えてみましょう」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

進行シナリオ

1 4つの問題を出す。(以下を話す)

では、皆さんに最後の質問をします。
「メールの誤送信はなぜ起きるのでしょうか？」

30秒程度で、考えてみてください。周りの人と意見を出しあってもかまいません。
それでは始めてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。
では、〇〇さん、メールの誤送信が起きる理由を発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、10ページで解答を確認して
みましょう。

4 資料を一枚めくる。(10ページに移る)

【10ページ】

メールの誤送信はなぜ起きる?

10

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にしましょう。

**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。**



進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

メールを誤送信してしまう原因として、次のようなことが考えられます。

- ・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にしましょう。

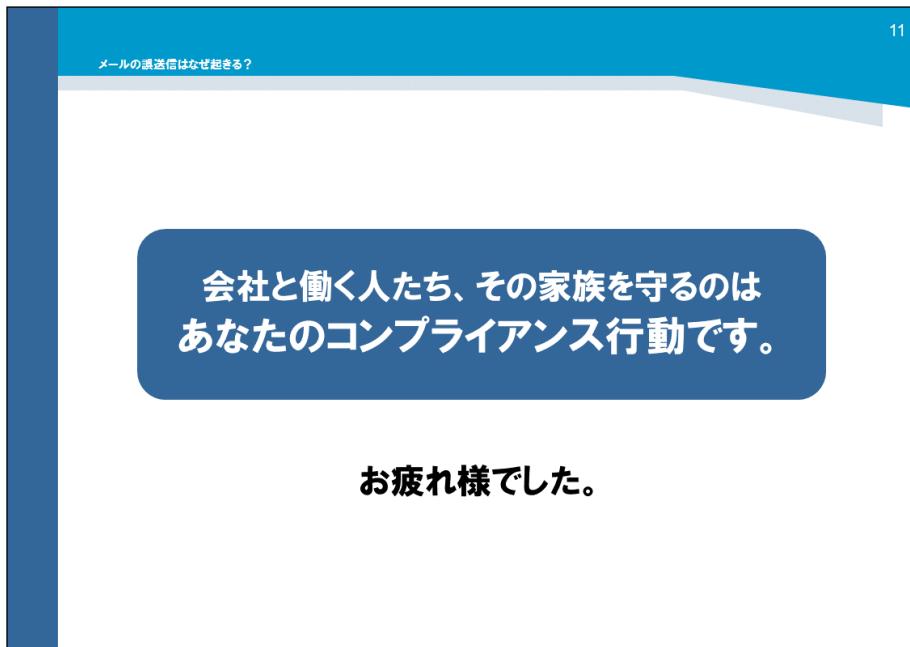
2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

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。

では、11ページに移ってください。

3 11ページに移る。

【11ページ】



進行シナリオ

1 締めの言葉を話す。(以下を話す)

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。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

【社内・代理店限】