

OUCH!

全民資訊安全意識月刊

如何避免「喔不！寄錯信了！」

概述

在日常生活和工作中，電子郵件仍然是我們溝通的常見方式之一。但是，在使用電子郵件時，我們往往會不小心犯下錯誤。以下是人們使用電子郵件時常犯的四個錯誤以及避免之道：

✎ 自動完成功能

大多數人使用電子郵件時常使用自動完成的功能：當輸入收件人的姓名時，電子郵件軟體會自動選擇收件人的電子郵件地址。這樣，您就不必記住所有聯絡人的電子郵件地址，只需記住他們的名字就好。問題是，當有多個聯絡人的名字相同或相似時，自動完成功能很可能選擇了錯誤的電子郵件地址。例如，您打算向會計部門同事「Janet Roberts」發送一封內容敏感的電子郵件，但自動完成功能卻選擇了您小孩的足球教練「Janice Rodriguez」的電子郵件地址。您可能因此將與工作有關的機敏電子郵件發送給不相關的人。為了保護自己避免失誤，請在發送任何敏感的電子郵件之前仔細檢查收件人姓名和電子郵件地址。

◀ 全部回覆功能

建立一封電子郵件時，除了「收件人」外，還有一個「CC:」選項。「CC:」是「Carbon Copy」的縮寫，它能夠在電子郵件中加入其他收件人並同時寄信給他們。當有人發送一封電子郵件給您並且「CC」了其他人時，您必須決定回信時僅寄給寄件人，還是要回覆給電子郵件中的所有人。如果回信包含敏感內容，您通常只想寄給寄件人，此時要小心確認選擇的是「回覆」，因為很容易不小心點擊了「全部回覆」，這意味著電子郵件中的所有人會收到回信。再次提醒，不論是發送或回覆敏感電子郵件，發送前，請務必仔細檢查您發送電子郵件的對象是否無誤。

😊 情緒

絕對不要在心情不佳的狀態時發送電子郵件，因為之後可能會傷到自己，甚至讓您失去友誼或工作。相反的，請多花點時間冷靜地編織想法。如果您需要發洩一下不滿情緒，請打開一封新電子郵件（先確定「收件人」沒有填入聯絡資料）並輸入想說的內容，然後站起來離開電腦，去泡杯咖啡或散步。當您回來時，刪除那封信並重新出發。更好的做法是直接拿起電話與對方溝通，或是盡可能與其面對面談話。您的語氣和意圖很難透過電子郵件傳達，因此以電話溝通或當面談話可以更好的傳遞您的訊息。記住，電子郵件有時很難傳達幽默（尤其是冷笑話），人們可能無法理解您想表達的意思。

🔒 隱私

最後，電子郵件少有隱私保護。任何能夠開啟您電子郵件的人都可以閱讀其中內容，就像是透過郵件發送的明信片一樣。電子郵件可以輕易地被轉發給其他人、被發佈在公開論壇上、被法院命令公開或在伺服器被駭客攻擊後散播出去。如果您有一些非常私密的事情要告訴其他人，請拿起電話，打電話給他們。同樣重要的是，請記住在許多國家，電子郵件可以作為呈交法庭的證據。最後，如果使用公司設備發送電子郵件，請記住您的雇主可能有權監控甚至讀取您的電子郵件。

德欣寰宇為台灣專業資訊安全顧問公司。我們為客戶提供全方位安全整合解決方案。請至官方網站 <http://www.tsc-tech.com/>或臉書@tsctech了解更多訊息。

客座編輯

Keith Palmgren在資安相關領域擁有超過30年的經驗。他在NetIP擔任公司執行長，同時也是為期五天的SANS SEC301課程——「網路安全簡介」的作者。請參閱 <https://sans.org/sec301>。



參考資源

網路釣魚，止於智者

<https://www.sans.org/sites/default/files/2018-06/201806-OUCH-June-Chinese%2CTraditional%28Taiwanese%29.pdf>

社交工程：<https://www.sans.org/u/lJo>

管理您的郵件「自動完成」功能：

[Windows](#) [Mac](#)

OUCH!由SANS Security Awareness發行刊登，遵從Creative Commons BY-NC-ND 4.0(創意公用授權條款4.0版)。在不更改本刊物內容的前提下，您能夠自由分享此月刊或使用於您的安全認知計劃。有關翻譯或其他資訊，請聯絡 www.sans.org/security-awareness/ouch-newsletter。
編輯委員會：Walt Scrivens, Phil Hoffman, Cathy Click, Cheryl Conley | 翻譯群：黃意雯、宋亞倫、顧君毅、孫權劭、葉力維、莊銘輝