コンピュータ利用者のためのマンスリー・セキュリティ・アウェアネス・ニュースレター

Eメールでありがちな失敗と防止策

はじめに

Eメールは、現在においても私たちが個人的に、また仕事においてコミュニケーションを図る上で、最も多く使われる手段です。しかしEメールを使用する際、私たち自身が最大の障壁となってしまうことが度々起こります。Eメールの使用において最も発生しやすい4つの失敗と、それぞれを防ぐ方法を紹介します。

オートコンプリート

オートコンプリート機能は、大半のメールクライアントに備わっている機能です。Eメールを送る相手の名前を入力すると、あなたが使用しているメールソフトが、該当する人物のメールアドレスを自動で選択してくれます。そのため、送信先の相手の名前がわかっていれば、連絡先に登録しているメールアドレスを暗記する必要はありません。問題は、似たような名前の人物が連絡先に複数登録されている場合、オートコンプリート機能によって、間違ったアドレスを選択してしまう可能性が非常に高いということです。例えば、機微な内容のメールを、経理課に所属するあなたの同僚である「Janet Robert」さんに送ろうとしているとします。ところが、オートコンプリート機能が、あなたの子供のサッカーのコーチである「Janice Rodriguez」さんを選択してしまいます。結局、仕事上の機微な内容のメールを、あなたが多少知っている程度の人物に送ってしまったことになります。自分自身を守るためには、機微な内容のメールを送る際は、送信ボタンをクリックする前に、毎回宛先の名前とメールアドレスをダブルチェックすることです。

全員に返信

メールを作成する際には、「To」以外に「CC」という選択肢があります。「CC」とは「Carbon Copy（カーボンコピー）」という意味であり、追加で同じ内容を送りたい人物に、メールの内容をコピーして送るというものです。誰かがCCに他の人物を指定してあなたにメールを送信した場合、送信者のみに返信するか、メールに含まれている全員に返信するかを選ばなければなりません。返信の内容が機微なものである場合、あなたはまず間違いなく送信者のみに返信をしたいと思うでしょう。しかし、「返信」ボタンを押す際は十分に注意してください。誤って「全員に返信」を選択してしまうことはよくあることです。「全員に返信」を選択すると、メールに含まれる全員に返信をすることとなってしまいます。もう一度述べますが、機微な内容のメールを送るもしくは返信する際は、送信ボタンを押す前に、誰にメールを送ろうとしているのか毎回ダブルチェックしましょう。

感情

感情的になっている時は、絶対にメールを送ってはいけません。そのような時に送ったメールは、将来友人関係や仕事上の問題となって、あなたを傷つける可能性があります。それよりも、時間をおいて落ち着いて自分の考えをまとめるべきです。フラストレーションが溜まっているのであれば、新しいメールを開き（必ずTOに名前やメールアドレスが入っていないことを確認してください）、言いたいことを全て書き出しましょう。その後コンピュータから離れ、例えばコーヒーを淹れたり、散歩に出かけたりしてみましょう。自席に戻ったら、書いたメッセージを削除し、同じことを繰り返します。もしくは、電話を手に取り、単純にフラストレーションの原因となっている人物に話しかけたり、可能であれば対面で話したりすると良いでしょう。メールだけで語調や意図を判断することは、難しい場合があります。そのため、あなたのメッセージは電話越しや対面のほうが伝わりやすいかもしれません。忘れてはいけないことは、ユーモア（特に乾いたユーモア）は、感情的なメールにおいていつもうまく伝わるわけではなく、相手がメッセージの意味を理解できない可能性があるということです。

プライバシー

Eメールにはプライバシー保護機能が少ししか備わっていません。郵便はがきと似ていて、あなたのメールはアクセスさえできれば誰でも読むことができます。あなたのメールは容易に他人によって転送されたり、一般公開されたフォーラムに投稿されたりする可能性があります。また、裁判所の命令によって公開されたり、サーバがハッキング被害を受け、ばらまかれたりする可能性もあります。もし本当にプライベートな話をしたい時は、相手に電話をかけるべきです。また、多くの国では裁判所において、Eメールが証拠として扱われる可能性があるということも覚えておくべきです。最後に、もし仕事用のコンピュータをEメールの送信に使用しているのであれば、あなたの雇用主が送受信を監視する権限を持っていたり、さらには会社のリソースを使用してメールを送信する場合、あなたのメールを読めたりする可能性があることを覚えておいてください。

ゲストエディタ

キース・パームグレン氏は、30年以上に渡りセキュリティ業界で活躍している、セキュリティの専門家です。パームグレン氏はNetIP社のCEOであり、SANS SEC301 – "Introduction to Cyber Security" の著者でもあります。https://sans.org/sec301

リソース

フィッシングを阻止する: https://www.sans.org/u/IJj
ソーシャルエンジニアリングについて: https://www.sans.org/u/IJo

オートコンプリートリストの管理:

Windows Mac

 Editorial Board: Walt Scrivens, Phil Hoffman, Cathy Click, Cheryl Conley | **Translated by:** 小山 裕之, 時田　剛