



個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために
【メール誤送信を防ごう】

2022年7月15日

JIPDEC

一般財団法人日本情報経済社会推進協会
プライバシーマーク推進センター



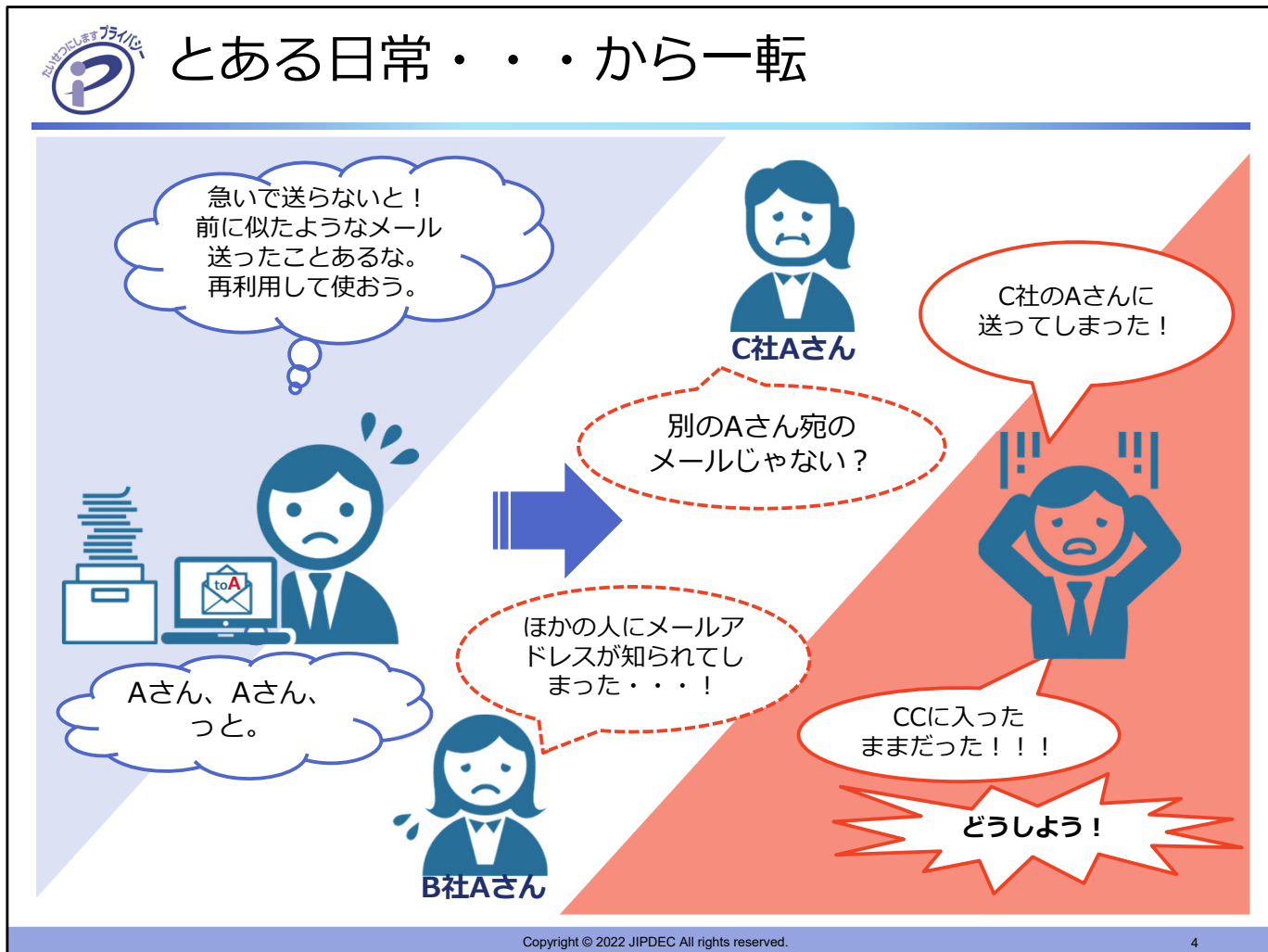
目次

- はじめに
- メール誤送信を防ごう
 - 事故事例のご紹介
 - 事故の発生状況と原因
 - 防止策例のご紹介
- まとめ
 - 自社のルールを確認しましょう
 - 万が一事故が発生した場合には・・・
 - 参考情報

はじめに



とある日常・・・から一転



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

4

○田さんは、B社のAさん宛に資料をメールで送ることになっていました。締め切りが迫って慌てた○田さん。以前、他の人に送ったメールを再利用して使い、いつもは上司の確認を受けて送信するものを急いでいるあまり、よく確認しないで送信してしまいました。

締め切りにも間に合い、ほっとしたのもつかの間、事務所の電話が鳴り響きます・・・。

>>> (C社Aさん) 今届いたメール、別のAさん宛のメールでは？それに、CCに知らないメールアドレスがたくさん入っているんだけど・・・

間違ってC社のAさん宛に送ってしまった！しかも、CCに以前送ったメールアドレスが複数入ったままだ。メールの内容も、CCのメールアドレスがC社Aさんにも知られてしまった・・・。『わー、どうしよう！』



メール誤送信の影響は・・・

■送信相手は・・・

- 信頼して取引していたのに・・・。



■漏えいされた本人は・・・

- メールアドレスが悪用されたらどうしよう。



■自社は・・・

- 送信相手への謝罪、個人情報の削除依頼
- 漏えいした本人への謝罪
- 問合せ対応への労力
- 再発防止のための経済的負担

信用の失墜

経済的損失

事業継続への
ダメージ

ちょっとした気の緩みや確認不足が大きな問題になり、
思いのほか大きな影響を及ぼすことがあります。



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

5

●メール誤送信の関係者（自社も含む）への影響は。

(例)

- ・送信相手へのお詫び、メールなど個人情報の削除依頼
- ・漏えいした本人へのお詫び
- ・問い合わせ窓口の設置
- ・本人への補償、再発防止策への投資誤送信防止システム導入等の経済的損失

ちょっとした気の緩みや確認不足が大きな問題になり、思いのほか大きな影響を及ぼすことがあります。



個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

現在のIT社会では、メールは日常業務において欠かせない便利なツールとして利用されています。

しかしながら、手軽に利用できるが故に、誰もが誤操作、誤入力などのミスによる「メール誤送信」を起こす可能性があります。

プライバシーマーク付与事業者の事故報告の中でも、毎年報告件数が多いのが「メール誤送信」



「大量の個人情報」が「一瞬」で漏えいしてしまうことも



事故の原因を知り、防止策を考えることで、リスクに備える

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

6

● 個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

メールの利用は、日常業務の中で、社内・取引先・お客様とのやり取りに欠かせないものとなっています。

手軽に利用できるが故に、気の緩み、注意力・意識の低下によるミスが発生し、個人情報の漏えいなどの事故が起こるリスクも大きくなります。

プライバシーマーク付与事業者による個人情報の取扱いに関する事故の原因で毎年上位となるのがメール誤送信です。

事故の原因を知り、防止策を考えることで誤送信事故に対するリスクに備えましょう。

★参考（JIPDEC公表資料）

プライバシーマーク制度＞ 制度案内＞ 参考情報

「個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点」

<https://privacymark.jp/system/reference/index.html>

メール誤送信を防ごう

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

7

●ここから、今回のテーマ「メール誤送信を防ごう」について、以下の観点から事故の原因と防止策について考えていきます。

- メール本文等の誤送信
- ファイル添付間違いによる誤送信
- メールアドレス間違いによる誤送信

事故事例のご紹介

- まず、メール誤送信にはどのような事故があるかを確認します



メール本文等の誤送信の例

- 宛先メールアドレス
 - 宛名
 - メール本文
- の不一致

宛先... Aさん宛
送信(S) CC(C)...
BCC(B)...
件名(U)

A 様
いつもお世話になっております。
今回、B 様とのお取引につきましては、
以下の価格にてご提供させていただきます。
.....

Aさん宛なのに、「B様の」内容のまま！

宛先... Aさん宛
送信(S) CC(C)...
BCC(B)...
件名(U)

B 様
いつもお世話になっております。
.....

Aさん宛なのに、宛名が「B様」に・・・！



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

9

- どのような事故があるかを確認します

【メール本文等の誤送信の例】

Aさん宛にメール送信したが、メール本文はBさん宛のものだった。
Aさん宛に、本文中の宛名が「B様」となったメールを送信した。



添付ファイル間違いによる誤送信の例

- 添付間違い
- 隠れた原稿添付

添付ファイルを間違えた!

A社のほかに、B社とC社のシートが入っていた!

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

10

- どのような事故があるかを確認します

【添付ファイルの間違いによる誤送信の例】

添付間違い

添付ファイルをつけるつもりのないメールにファイルを添付して送信した。
添付しなくてはならないファイルとは別のファイルを添付して送信した。

隠れた原稿添付

エクセルファイルを添付して送信した際に、送信先とは関係のない個人情報を記載した別シートも一緒に添付していた。

- ★ 個人情報だけでなく、機密情報が含まれている場合もあります。



メールアドレス間違いによる誤送信の例（1）

■ アドレス帳からの選択ミス

名前	所属	アドレス
A田さん	A社	a@example.jp
A田さん	B社	b-a@example.co.jp
A田さん	C社	aaaa@example.ne.jp

宛先... A田さん
送信(S) C C(C)...
B C C(B)...
料の件

A 田様
いつもお世話になっております。

■ アドレス入力ミス

宛先... sato@example.co.jp
送信(S) C C(C)...
B C C(B)...
件名(U)

佐藤様

sato@example.co.jp
⇒本来は、satou@example.co.jpが正しい

- どのような事故があるかを確認します

【メールアドレス間違いによる誤送信の例】

アドレス帳からの選択ミス

本来の送信先とは別人のアドレスを選択してしまった。

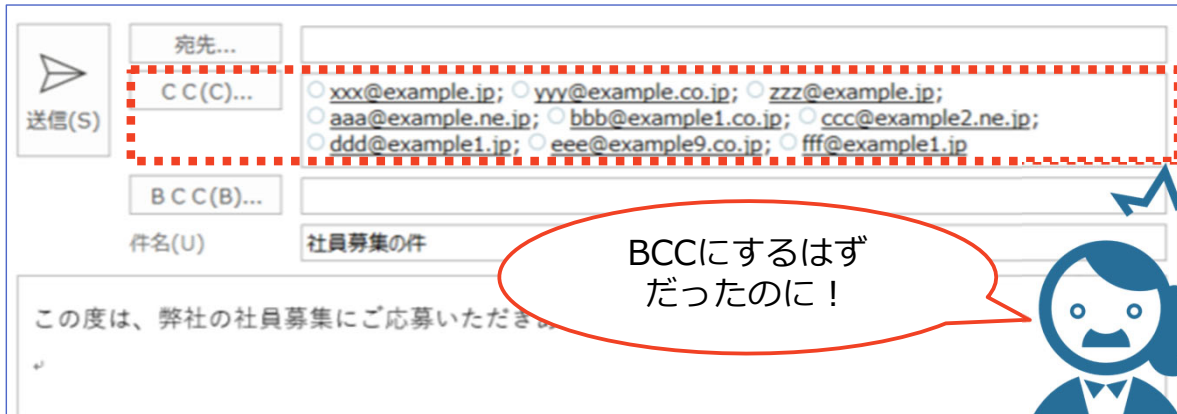
アドレス入力ミス

入力したアドレスが間違っており、実在する別の人に届いてしまった。



メールアドレス間違いによる誤送信の例（2）

■ 送信先アドレス欄の選択ミス



【BCCとは】

ブラインド・カーボン・コピー（Blind Carbon Copy）の略で、CC：と同様に宛先の相手へ送った内容について、他の人にも知らせたい場合に使用しますが、ここに入力されたメールアドレスは受信者には表示されません。他の受信者がいることや、他の受信者のメールアドレスをわからないようにしたい場合は、BCC：を使用します。

出典：総務省『国民のためのサイバーセキュリティサイト』電子メールの誤送信

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/business/business_staff_04.html

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

12

- どのような事故があるかを確認します

【メールアドレス間違いによる誤送信の例】

送信先アドレス欄の選択ミス

BCCにするべきアドレスをTOやCCに入れてしまった。

その他

一括送信する際に、条件指定を間違えた。

★参考

○国民のためのサイバーセキュリティサイト

電子メールの誤送信

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/business/business_staff_04.html

メールの誤送信（一般利用者の対策）

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/enduser/enduser_security02_12.html

事故の発生状況と原因

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

13

- 事故が発生する状況と原因について確認します



メール本文等の誤送信の場合

- 取引先ごとに用意してあるメール本文のひな型を取り違えて送信した。
- 以前に同じ内容で送信したB様宛のメール本文を再利用したが、宛名を本来送信するA様に修正するのを忘れて送信した。
- 送信先リストの作成時、作業ミスにより「メールアドレス」と「宛名」の行にズレが生じ、送信先とは別人の宛名を本文に表示して送信した。



メールを
再利用する場合に、
ミスが多く発生。



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

14

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

【メール本文等の誤送信の場合】

メール本文の取り違え
メール本文への誤記載



添付ファイル間違いによる誤送信の場合

ファイルの添付間違い

- 添付ファイルを選択する際に、類似名のファイルを選択して送信した。
- ひな型として保存してあるファイルにA様の個人情報を上書き保存して、そのままひな型のつもりで、B様宛に送信した。

隠れた原稿添付

- 一つのExcelファイルに複数社のデータをシートごとに保存しているが、A社に送付する際に、他社のシートがあることを失念し、そのまま添付、送信した。



メール送信時に、添付ファイルの内容までは確認していない。

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

ファイルの添付間違い

他の添付ファイルがついたメールを再利用し、添付ファイルの削除を忘れてしまった。

隠れた原稿添付

添付ファイルの中身が別のもの、または別のデータが入っている。



メールアドレス間違いによる誤送信の例（1）

アドレス帳からの選択ミス

- 同姓の別人のメールアドレスを選択した。
- 似たような名前、グループ名を誤って選択した。

アドレスの入力ミス

- 入力する際に、タイプミスをした。
- アドレス帳へ登録する際に、不要な文字を加えて入力した。
- 宛先欄にメールアドレスをコピー＆ペーストする際に、コピー範囲を間違えて貼り付けた。
- オートコンプリート機能で表示されたメールアドレスを、よく見ないで選択した。

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

16

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

【メールアドレス間違いによる誤送信の場合】

アドレス帳からの選択ミス

アドレスの入力ミス



メールアドレス間違いによる誤送信の例（2）

送信先アドレス欄の選択ミス

- 件名欄にメールアドレスを入力して送信した。
- 100名に一斉にメールを送る際に、BCCのつもりでCC欄にメールアドレスを入力して送信した。

その他

- 使用が禁止されている自作のアドレス帳を使用した際に、類似のメールアドレスを選択して送信した。
- 送信先を指定する際に、選択条件を間違えて必要のない人に送信した。



誤操作・うっかりミスは、誰でも起こす可能性がある。

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

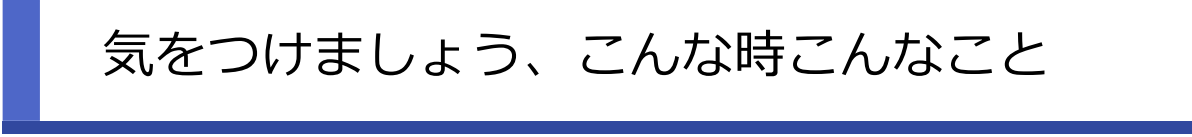
【メールアドレス間違いによる誤送信の場合】

送信先アドレス欄の選択ミス

その他

ルール違反

送信者の選択条件設定のミス



気をつけましょう、こんな時こんなこと



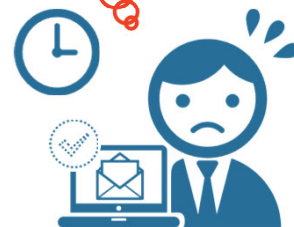
気をつけましょう、こんな時

- 同時に複数の作業を行っている時
- 時間に余裕がない時（業務多忙、終業時間間際、納期間際）
- 既送信メールを再利用して、メール本文を作成する時
- 同時に複数のメール本文を作成する時
- メールを一括送信する時
- 紙の書類から転記する時



余裕がないからといって、
手順を省略していませんか？
メール送信の作業に
集中できていますか？

間に合わない！
ダブルチェックなしで
送っちゃえ！



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

19

- 気をつけるべき場面を確認します
- 同時に複数の作業を行っている時
- 時間に余裕がない時
- 以前送信したメールを再利用して送信する時
- 同時に複数のメール本文を作成している時
- メールを一括送信する時
- 紙の書類から転記する時

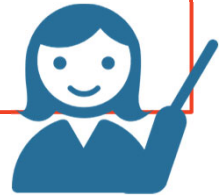


気をつけましょう、こんなこと

- Excelファイルでの複数シートの使い方
- ファイル名の付け方
- 既存メールを再利用する際のコピー&ペースト等の処理
- オートコンプリート機能で表示されるメールアドレスの選択
- 類似したメールアドレスの誤選択
 - 同じ名字、似た名字、同じ頭文字 など
- ローマ字表記の誤り

思い込み、
無意識

onoとohno、satoとsatou、simuraとshimura、
shojiとsyoji など



- 似た文字・数字・記号を見誤っていないか

「1」(いち)と「l」(エル)、 「0」(ゼロ)と「o」(オー)
「-」(ハイフン)と「_」(アンダーバー) など

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

20

● 気をつけるべき事象を確認します

- Excelファイルの複数シートの使い方は適切ですか。
- 不要なシートは入っていませんか？
- ほかに似ているメールアドレスはありませんか。
- 適切なファイル名をつけていますか。
- 紛らわしいファイル名になっていませんか。
- 入力したメールアドレス文字は正しいですか？



事故を発生させないためにはどうしたらよいですか？

- 皆さんで考えましょう



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

21

- ディスカッション等で対応策を考えます。

題材例：
自社の事故事例やヒヤリハット事例など

防止策例のご紹介

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

22

●ここでご紹介する事故防止策は、さまざまな業種・業態・規模の事業者の皆さまから提出された事故報告書を整理してまとめたものです。

それら『全てを採用』することが、必ずしも最良とは言えません。

あくまでも一例ですので、『自社の業務・業態・規模に合ったもの』を、自社の個人情報取扱い状況に合わせて、参考にいただければと思います。

【防止策例】

- ミスの防止
- 体制の整備



防止策例のご紹介：ミスの防止（1）

■ メール本文への対応

- 過去に送信したメールを再利用しない。
- メール本文に個人情報を極力記載しない。
- 送信する際は、毎回ひな型からコピー&ペーストする。
- ひな型に上書き保存していないことを確認する。
- 取引先別にPC（担当者）を分ける。

■ 添付ファイルへの対応

- ファイル添付ができる環境（担当者、PC）を限定する。
- 添付するファイルの保存場所を固定する。
- 一括送信時のファイル添付を禁止する。

万が一、誤送信が発生した場合に備えて

- 送りたいファイルをパスワードをつけて暗号化する。
- パスワードは簡易なものにしない。
- パスワードを相手に伝えるためには別の通信経路で送る。

送りたいファイルに上記の対策をした上で、ファイル転送サービスなどを利用する手段もあります。



- 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



防止策例のご紹介：ミスの防止（２）

- アドレス帳からの選択ミス防止
 - 企業名、氏名等をわかりやすいように登録する。
 - 取引先部署ごとなど、分類を細かくする。
- アドレスの入力ミス防止
 - 送受信の確認が済んでいるアドレス帳を使用する。
 - 複数の担当者と確認する。
- 送信先アドレス欄の選択ミス防止
 - 送信先はBCCにしか入力できないようにする。
- その他
 - メーリングリストを活用する。
 - メール作成者と送信者を分けて、送信先確認をする。

送信前に
確認！



メール送信前の再確認、ダブルチェックを徹底する

- 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



防止策例のご紹介：体制の整備

- PC機能・メールシステム・ソフトウェアの活用
 - 誤送信防止システムの利用
 - 送信前確認機能、遅延配信機能 上長承認機能 など
 - BCCによる一括送信をやめ、メール配信システムを利用する。
 - オートコンプリート機能を利用しない。
- 手順やルールの見直し、徹底・遵守
 - メール誤送信防止のための手順の策定、周知
 - 定期的な注意喚起、教育
 - PCのセキュリティ設定状況のチェック（定期的、抜き打ち）

システム任せにせず、ルール通りに運用されているかを定期的に確認することも重要



- 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。

まとめ：個人情報の取扱いに関する事故
を起こさないために

- 自社における規程やルールなどを追記してご利用ください。



ルールを定め、理解し守ることが大切です

事故を起こさない
(未然防止)

事故を起こさないための
体制・対策のルール化

従業員は

定められたルールを
理解し、守る

事故が発生した場合の影響
を最小限に抑える

早期発見、緊急時対応の
ルール化

従業員は

事故発覚・発見時に
ルールに従って行動する



Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

27

●事業者は、個人情報の取扱いに関するルールを定め運用することで、事故というリスクに備えます。

事故を起こさないために、また万が一発生した場合の影響を最小限に抑えるために
まずは、

- ・事故を起こさないための体制、仕組みを作る
- ・起きた場合の影響を最小限に抑えるためのルールを作成する

⇒そして「従業員全員」が、ルールを理解し、守り運用していくことが第一です。



自社のルールを確認しましょう

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

28

使用例：

自社の個人情報保護に関する規程やルールなどを記載します。

メール送信時のルールや手順、セキュリティ対策 など



緊急事態への対応を確認しましょう

Copyright © 2022 JIPDEC All rights reserved.

29

使用例：

自社における緊急事態への対応フローなどを記載します。

- ・事故が発生・発覚した場合の対応手順、連絡先（連絡網）は？



参考情報

■ プライバシーマーク制度サイト

<https://privacymark.jp/>

- 参考情報> 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点

<https://privacymark.jp/system/reference/index.html>

- 制度案内 > 個人情報の取扱いに関する事故の報告について

<https://privacymark.jp/system/accident/index.html>

■ 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)

<https://www.ipa.go.jp/>

- 情報セキュリティ対策

<https://www.ipa.go.jp/security/measures/index.html>

- 情報セキュリティ啓発

<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/features.html>

