



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】

2025年3月26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

- 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

急いで送らないと！
前に似たようなメール
送ったことあるな。
再利用して使おう。



Aさん、Aさん、
っと。



B社Aさん



C社Aさん

別のAさん宛の
メールじゃない？

ほかの人にメールア
ドレスが知られてし
まった・・・！

C社のAさんに
送ってしまった！



CCに入った
ままだった！！

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。





個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

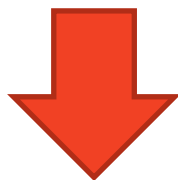
現在のIT社会では、メールは日常業務において欠かせない便利なツールとして利用されています。

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

メール誤送信を防ごう



事故事例のご紹介

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

送信(S) 宛先... Aさん宛 CC(C)... B C C(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！

送信(S) 宛先... Aさん宛 CC(C)... B C C(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・・・！



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

送信(S) 宛先... Aさん宛
C C (C)...
B C C (B)...

件名(U) 資料の件

添付ファイル(T) (B様) 見積書.docx
.docx ファイル

A 様
いつもお世話になっております。

添付ファイルを間違えた！

送信(S) 宛先... Aさん宛
C C (C)...
B C C (B)...

件名(U) リストの送付

添付ファイル(T) ○○リスト.xlsx
10 KB

A 様
いつもお世話になっております。

A社のほかに、B社とC社の
シートが入っていた！

5			
6			
	A社	B社	C社

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) CC(C)... BCC(B)...

件名(U)

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) CC(C)... BCC(B)...

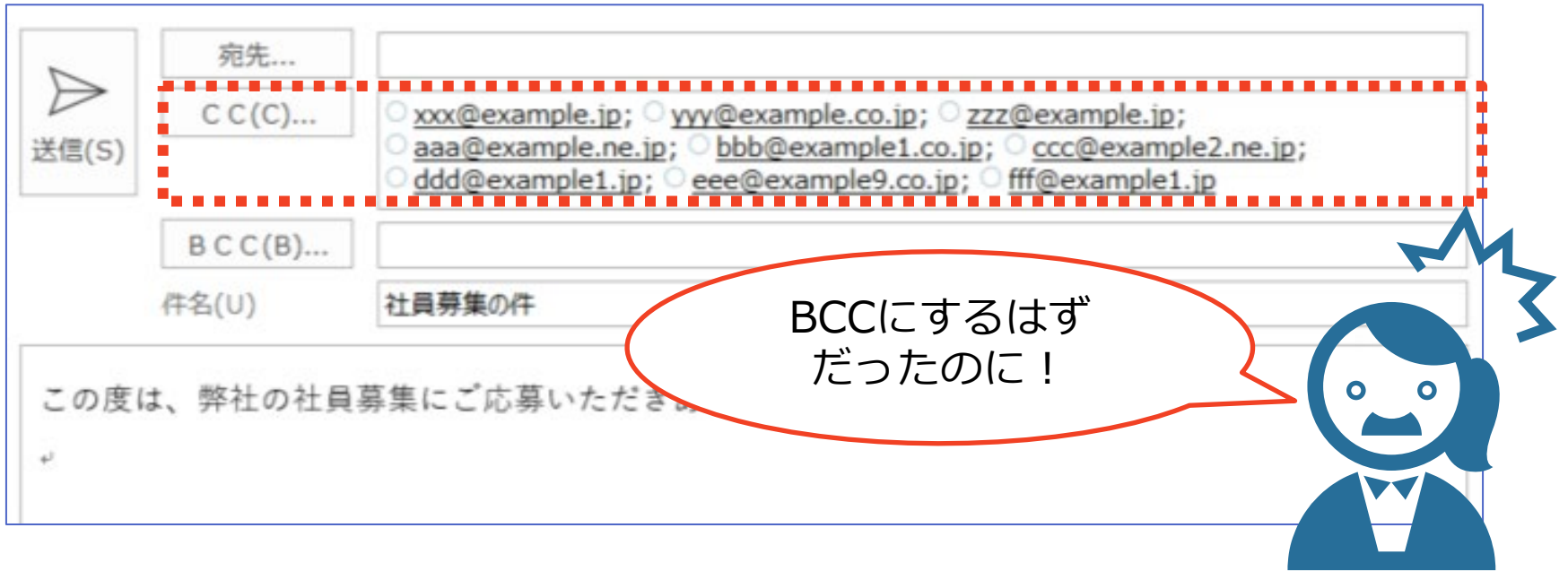
件名(U)

佐藤様

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

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



送信(S)

宛先...

CC(C)...

xxx@example.jp; yyy@example.co.jp; zzz@example.jp;
aaa@example.ne.jp; bbb@example1.co.jp; ccc@example2.ne.jp;
ddd@example1.jp; eee@example9.co.jp; fff@example1.jp

BCC(B)...

件名(U)

社員募集の件

この度は、弊社の社員募集にご応募いただき。

BCCにするはずだったのに！

【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対策
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/security/business/staff/07/



事故の発生状況と原因

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。





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。
- 個人情報が記載されたExcelファイルから個人情報を全て削除してA社へ送信したつもりが、非表示の行や列の中に削除するはずの個人情報が残っていた。



メール送信時に、添付ファイルの内容まで確認していない。



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。



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。

気をつけましょう、こんな時・こんなこと

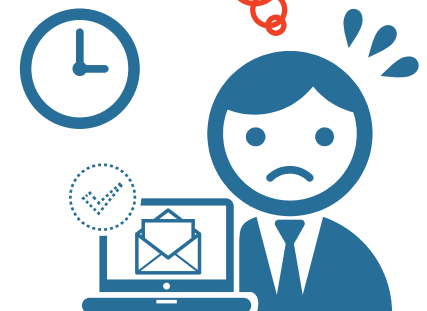
気をつけましょう、こんな時

- 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
- 紙に書かれた連絡先（メールアドレスや氏名等）を入力する時



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！



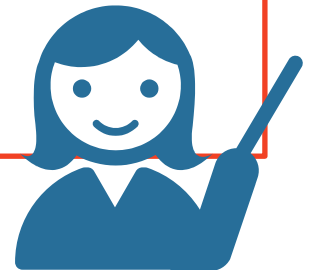


気をつけましょう、こんなこと

- 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



気をつけましょう、こんなこと

■ メッセージアプリ・SNSにおける誤送信

SNSの普及により、業務でもメッセージアプリ・SNSを利用する場面が増加しています。それに伴い、こうした新たなツールを利用した際の誤送信の事故も発生しています。

気をつけましょう

- 取り扱う情報は会社にとって重要な情報であることを理解していますか？
- プライベートと同じ感覚で利用していませんか？

利用前に確認しましょう

- 社内ルールや手順書は確認しましたか？
- 送信先・内容に間違いがないか確認しましたか？

宛先をよく確認
しないまま送っ
てしまった・・・



新たなツールを利用する際は特に注意が必要です。
社内のルールや業務手順・マニュアル等を確認し、遵守しましょう。



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





防止策例のご紹介

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。
 - 複数の担当者で確認する。
- 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



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



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





自社のルールを確認しましょう



緊急事態への対応を確認しましょう



参考情報

■ プライバシーマーク制度サイト

<https://privacymark.jp/>

- 「基本編：個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために」社内教育用動画「メール誤送信に気をつけよう」を公開中

<https://privacymark.jp/guideline/wakaru/index.html>

- 事故等の報告

<https://privacymark.jp/p-application/incident/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・ポータルサイト

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

- 情報セキュリティ関連サイト

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

■ 総務省：国民のためのサイバーセキュリティサイト

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