

電子メールは正しく使えていますか

総合情報基盤センター 大谷 誠

総合情報基盤センター 渡辺義明

1 はじめに

現在、最も良く利用されているネットワークアプリケーションは、メール(電子メール、E-Mail)とWeb(World Wide Web)でしょう。特にメールは、仕事にも欠かせないものになっています。しかし、おかしな使い方をされている例も多く見かけます。この記事で、あなたのメールの使い方を再度確認してください。

メールは「郵便葉書」のような概念です。宛名によって振り分けられ、いくつかの場所を中継して相手に届きます。瞬時に相手に届くものではありませんし、経路上のトラブルや混在状況によっては長時間を要することもあります。住所間違いや途中の配送ミスなどで、廃棄されたり送り返されたりすることもあります。また相手に届いても相手がいつ見るか分かりません。更に差出人の詐称も途中の盗聴も簡単に出来ます。このような性質を理解して、それに見合った利用をお願いします。

2 メールが届く仕組み

まずはちょっと技術的になりますが、仕組みの説明をします。面倒なら次節へどうぞ。

メール送信 郵便葉書は郵便ポストや郵便局窓口へ提出しますが、メールを送るときは郵便局に相当するメールサーバへ提出します。メールサーバは、メールの宛先が自分の管轄内であれば、自分の所に保持し、他所であれば該当のメールサーバへ転送します。相手に届くまでには複数のメールサーバを経由することがあります。転送や最初の提出を含めて、メールサーバへメールを送るときに使う手順をSMTP(Simple Mail Transfer Protocol)と言います。

メール受信 郵便葉書の場合、郵便局管轄内の郵便葉書は郵便配達によって各家庭の郵便受けに配達されます。しかし、メールの場合には、配達すべき先が各個人のPCです。PCは常にネットワーク上で待っているとは限りません。電源が切られていることも多いです。そこでメールでは、各自の郵便受けをメールサーバの中にまとめて置きます。各個人のPCはメールサーバへ一定時間ごとにメール到着の有無を見に行くことになります。メールを読むときに使う手順にはPOP(Post Office Protocol)とIMAP(Internet Message Access Protocol)

の2つの方法があります。POPではメールサーバ上に届いたメールを手元のPCに取り寄せて管理することを基本とします。よって保持する量などは大きく出来ませんが、複数のPCから利用する場合、メールが分散してしまいます。これに対してIMAPではメールサーバ上にメールを置いたまま管理することを基本としますので、複数PCから見る事が出来ますが、メールサーバの制限や負荷に大きく依存することになります。

メールアドレス 郵便葉書における住所に当たるものがメールアドレスです。これは、「userid@cc.saga-u.ac.jp」のような形式を取ります。「@」(アットマーク)の右は住所に相当しドメイン名と言います。左は宛名に相当しユーザIDと言います。ドメイン名毎に担当するメールサーバがあります。ユーザIDはそのメールサーバ内で一意になるように決められた識別名です。

3 メールを設定する

メールソフトの選択 メールソフトは、最初からOSに添付されているもの以外にも有料・無料のソフトが各種あります。標準添付のソフトは、それだけウイルス等の標的になりやすいです。他のソフトも検討ください。最近はThunderbirdの人気の高いようです。またセンターではWinbiffをサイトライセンスしています。利用の希望があればお問い合わせください。

基本的設定 基本的な設定は、送信用に用いるSMTPサーバ設定と、受信用に用いるPOP/IMAPサーバの設定、それに自分のメールアドレスの設定です。これらにはメール登録時に貰ったアドレスを間違いなく設定してください。これを間違えると送信または受信が出来ません。また自分のアドレスを間違えるとメールが戻ってこなくなります。POP/IMAPの選択は前節を参照ください。

必ず送信テストを 設定が終わったら最初に、(1)自分のメールアドレス宛てにメールを出す、(2)そのメールを受け取る、(3)受け取ったメールに返答する、(4)返答メールを受け取る、と4段階のテストを行ってください。これらがうまく行けば基本設定は完了です。

HTMLメールは無効に Windows添付のOutlook Expressなどはメール本文をWebページの記述と同じHTML形式で解釈表示する初期設定になっています。見栄えは良いですが、その分、詐欺やウイルスに掛かりやすくなります。また、メールを送りたい相手がHTMLメールを読めるソフトを使っているとは限りませんので、HTMLメールの設定は外してください。

メールチェック間隔 メールソフトはサーバへ定期的にメールの有無を問い合わせます。このチェック間隔は最短でも10分以上にしてください。メールサーバへは多くのPCからの問い合わせが集中しているため負荷が大きいです。

システム時刻を正確に システムの時刻は正確に設定してください。未来からのメールや遠い過去からのメールは受け取り側に迷惑がられます。

ウイルス対策 メールアドレスにはウイルスやスパムメールが送られてきます。対策ソフトを入れて最新状態に更新していることが絶対に必要です。購入時に添付の対策ソフトは数ヶ月で更新が出来なくなります。大学所有のPCについては、センターで対策ソフトの貸し出しを行っています。個人所有のPCについては各自で購入ください。

署名の設定 署名は数行以下の単純なものに抑えます。本文に比べて目立つとうるさくなります。また個人情報を過度に含むものも避けた方が無難です。

暗号化の設定 メール受け取りの時にはパスワードがネットワーク上を流れます。安全のために暗号化を設定を勧めます。ただしメールサーバが対応していることが必要です。センターのメールサーバは、受信時のSSL暗号化に対応しています。

転送設定 メールサーバの設定によって、届いたメールを他のメールアドレスへ転送することが出来ます。フォワードと言いますが、これは可能な限り避けてください。個人的もしくは内部業務的な内容のメールが、外部のサーバへ流出すると面倒な事態になります。業務メールは学内サーバに限定して外へ回さないでください。

4 メールを書く

件名に必要十分な記述を メールのタイトルである「件名」(Subject、題名なども表記)には、単に「お知らせ」ではなく「××会議開催のお知らせ」とするなど、内容把握に必要な十分な情報を入れてください。短すぎると分からないし、長すぎると読みにくくなります。

最初を読むだけで分かるように メールの最初で、「誰」から「何の用」でメールをしているか分かるようにすると読みやすいです。一日に数十・数百通を受け取る方は、メールの最後まで丁寧には読みません。

改行幅は半角 70 文字程度で段落分けを 改行幅を半角 70 文字程度に設定してください。横長すぎると受け取った側で表示が乱れます。また段落ごとに空行を入れるなど、読みやすいレイアウトにしてください。

機種依存文字を使わないで 半角カナ文字や機種依存文字(丸中に数字、ローマ数字など)は使わないでください。受信者の環境によっては読めません。ローマ数字は、英語大文字のIやVなどを並べることで代用し、丸に数字の文字は括弧付き文字で代用してください。

誤解のない丁寧な文を メールは誤解を生む可能性が大きいです。慎重に誤解を生まない丁寧な書き方をしてください。一言メッセージは誤解を生みます。例えば、「xxをやっておいて」と言うメッセージは(可能であれば)(無理にでも絶対に)(余裕があれば)(他の仕事を捨てても最優先で)(後で良いから必ず)(あなたにその気があれば)など、送信者と受信者の想定が大きく食い違うことがあります。

引用は適切に 返信時の引用は、話の流れが分かるように適切に省略にしてください。全文をそのまま引用すると読みにくいです。ただし、必要があって別の人にメールを回すときには、省略すると意図が伝わりませんので、可能な限り全文としてください。当然ながら個人的なメールは他人に回さないことがマナーです。

5 添付ファイルを付ける

添付ファイルは互換性に注意 添付ファイルは、受け取り側にそれを読めるソフトウェアがないと開けません。添付するときには相手と互換性のあるファイル形式で送ってください。JPEG 画像 jpg、テキスト文書 txt、PDF 文書 pdf、Word 文書 doc、Excel 文書 xls などは比較的互換性が高いですが、送るには前もって確認してください。

ファイル容量に注意 メールはいくつかの中継点を經由して運ばれます。そのとき余りに大きいサイズであると拒否されます。また、たとえ届いたとしても、そのメールで受信容量の限界に達し、相手が他のメールを受け取れなくなってしまう場合があります。数 MByte 程度に抑えてください。大きいサイズのファイルは、メール以外の手段で渡すことを考えてください。

6 送り先を入れる

アドレスを正確に 送信先のアドレスを正確に入れてください。特に手入力的时候は注意が必要です。アドレス帳に登録して、一度テストメールのやり取りをしてから利用することを勧めます。氏名から想像した適当なメールアドレスに送らないでください。他の人に届き迷惑です。また迷惑メール対策で、相手が特定のドメイン名以外からのメールを拒否している場合があります。携帯電話のメールでよく見られますが、相手に届くメールアドレスで送信しているのかも注意が必要です。

アドレスには@以下も必要 送信先アドレスは@以下も付けた全文字列(userid@cc.saga-u.ac.jp など)です。@以下を省略しても、途中で適切に補完されて届く

ことがあります、どこでも適切に補完される保障はありません。全文字列を入れるようにしてください。

チェーンメールは禁止 不幸の手紙のように、各自が受け取ったメールを複数人に転送することを繰り返すことをチェーンメールといい、禁止されています。これを行うと、ねずみ算式にメールの数が増えて、メールの流通を阻害します。10通ずつの送信を10回繰り返すだけで10,000,000,000個のメールとなります。「難病のxを救え」「ウイルス緊急連絡」などのメールは、デマウイルスです。

多人数に送るときはBccで 多人数に一斉メールを送るときには、「To」や「Cc」の欄に多数アドレスのリストを書かないでください。特定グループのアドレスリストが拡散するのは好ましくありません。受信環境によってはメールを見難くなります。このような場合には、「Bcc」の欄にアドレスリストを記述し、「To」は自分のアドレスを記述してください。

「Bcc」の欄は、隠れていることもありますが、メールソフトのどこかにあるはずです。なお、「To」は本来の送信先を記述し、「Cc」(Carbon Copy)は参考のためメールの写しを送る先を、「Bcc」(Blind Carbon Copy)はメールの写しを他の受信者に知らせずに送る先を表します。

7 メールを送る前に

内容の再確認を 送信先アドレスは大丈夫ですか。誤字脱字はないですか。

個人のプライバシー侵害や中傷を含んでないですか。知人へのメールでも送った先での拡散は予想が付きません。

その文章は誤解を生まないですか。相手の事情や感情に配慮していますか。メールは簡単に出せるため、相手への思いやりに欠けることがあります。出す前にはチョット頭を冷やしてください。

巨大メールを多人数に出すのはやめて 大きいメールを多数に送ると、(ファイル容量×受信人数)の掛け算で負荷となるため、通常の数百・数千倍の容量が必要です。しかしそれだけの余裕をネットワークやメールサーバは持っていません。

確実に至急連絡するには他の手段を その通信は本当にメールで出すのが適切ですか。至急に確認を取る必要があるときは電話などが確実です。相手のメールを読む頻度によっては数日の遅延を覚悟しなければなりません。

確認が必要なら返答要求を メールは一方通行の手段です。送っただけでは相手に届いたかどうかは分かりませんし、相手を読み飛ばしているかもしれません。

確認が必要なら返答要求を入れてください。開封確認通知を設定出来るメールソフトがありますが、相手のメールソフトが対応しているとは限りませんので、現状では文章中で返答を依頼する方が良いでしょう。

メール議論は注意して メール上の議論は収束が難しいです。メールで論点を出し合い、対面で議論することが良いと思います。メールで議論する必要が避けられないときは、まとめ役を決めて、議論の推移を十分に認識した上で進めてください。

8 メールを読む

初期パスワードは変更して 初期パスワードのまま使っている人は変更してください。初期パスワードをそのまま使っていると、漏れたときには再発行からやり直しとなります。「パスワードの変更」へのリンクはセンターのホームページにあります。変える時は、まずノートなどに、パスワードと分からないような形で記録してから行うと良いでしょう。記憶に頼ってはいけません。

不審なファイルは触れない 不審な添付ファイルは開かないでください。知人や有名企業を騙ったメールがウイルスメールであることも多々あります。当センターからのメールを騙ったウイルスメールもありました。

不用意な返答をしない 不用意にメールには返答しないでください。ダイレクトメールの拒否を連絡するメールも、悪質な業者では読まれている有効なアドレスであることを相手に知らせるだけの結果になります。

9 保存する

メール一覧リストは長くしない メールソフトの起動時にメールのリストが長くなっていませんか。読んだメールは削除するか、分類フォルダに移動してください。リストが長くなると読み込みに時間が掛かります。またサーバに負荷となります。サーバは多数のユーザに対するメール処理をしていますので、一人が多数のメールを持つとその処理で他の処理が遅れることとなります。事実、特定利用者のメール処理に負荷が集中している傾向があります。

メール領域に余裕を 届いたメールを保持するディスク領域は有限です。センターの場合、10,000人分の領域を確保しなければならないため、メールサーバ上の一人当たりの領域は小さくならざるを得ません。古いメールは自分のPCへ取り込んでメールサーバから消してください。ディスク領域の使用状況は、センターホームページにある「利用者システムの状況」のリンクから辿ると見えます。

10 メーリングリスト

個人的返答を流さない メーリングリストに個人的なメールを出すと恥をかきます。返答するときには多人数へ届くメールなのか、特定個人へのメールなのかを十分に確認してください。

加入しすぎない 様々なメーリングリストが存在しますが、むやみに加入しないでください。メーリングリストによっては、メール流量が大きいところがあります。また、加入時には退出方法を確認しておいて下さい。

真に必要な情報だけを流す メーリングリストには、むやみにメールを流さないでください。多人数へのメールですので、それだけ広範囲のシステムや利用者に影響を与えます。全員に知らせる価値のある内容か吟味してください。単に賛同を伝えるだけのメールは嫌われます。

添付ファイルは送らない (ファイル容量×受信人数)の掛け算で負荷になります。大勢の加入するメーリングリストに大きい添付ファイルを送らないでください。必要であれば、Web ページにファイルを置いて、その URL をメールで送るなどの方法を取ってください。