

4 電子メール

電子メールは大学だけでなく、ビジネスの現場や家庭においてもコミュニケーションツールとして、普及していますが、宛先の書き方や引用・転載に関する注意点など、電子メールのマナーが正しく理解されていないケースも少なくありません。

基本的に文字によるコミュニケーションが中心となるため、メッセージの真意が正しく伝わらずにトラブルの原因となる場合もあります。また、相手が使用しているシステムによっては、メッセージの形式や使用した文字が正しく表示できないこともあり、配慮が必要な場合があります。

電子メールは封のできない手紙に似ています。はがきよりたくさん書けて、ちょっとした電子ファイルを添えて送ることができますが、セキュリティはそれほど高くありません。たくさんのネットワークを経由して届けられることから、送信の途中で紛失したり第三者に盗聴・改ざんされる可能性もあります。したがって、秘密情報、クレジットカード番号、パスワードなどを電子メールで送信すべきではありません。必要のある場合には、通信文を暗号化するなどの手段を講じて下さい。

4.1 通信の注意

すぐに配達される電子メールは会話のように気軽に楽しむことができますが、顔の表情や声の調子が一緒に伝わる会話と違って文字だけによる通信ですから、メッセージがどのように相手に受け取られるかには十分に注意しなくてはなりません。原則的には**書面による通信と同じく慎重な心遣いを大切に**するべきでしょう。言葉をよく選び、誤解や失礼のないように気を配ってこそ、電子メールの恩恵をより多く享受することができます。また、相手に対して常に寛容であるよう心掛け、人を不愉快にさせるような話や言葉遣いは慎んで下さい。

4.2 電子メールのチェック

電子メールには重要な連絡など迅速に対応する必要のある内容が含まれる場合があるため、電子メールが届いているかどうか **定期的を確認**する習慣を持って下さい。メールボックス内にあるメールの容量が割り当てられたメールボックスの容量を超えると、メールボックスがあふれて電子メールが受け取れなくなってしまうので、**容量を超えないように**注意して下さい。

4.3 通信相手を選ぶ

電子メールだからといって、知らない人に親しく話しかけることが許されるわけではありません。誰かの電子メールのアドレスを入手しても、それが直接に連絡をとるべき相手かどうかは **慎重に判断**するように心掛けて下さい。

4.4 電子メールの文章の書き方

インターネットでやり取りする文章は、**読みやすさに配慮**してまとめて下さい。コンピュータの表示は、字と字の詰め方、行間の取り方が自由にならないことから、書面に比べて読み難くなる傾向があります。一行あたり全角で 30 ～ 35 文字（半角で 60 ～ 70 文字）程度を目安にし、段落ごとに一行空けたり、きりのよいところで改行したりするなどして、読みやすくする工夫をして下さい。

本文は、短く簡潔であるよう心掛け、要点を一つに絞って書いて下さい。また、相手の文を引用する場合は、その議論に係る部分だけにとどめて、文章が長くないように気をつけて下さい。メールソフトの設定によっては、返信時に受信した文章が自動的に引用されてしまうので注意が必要です。

初めて電子メールを送る相手の場合には、まず自己紹介から始めるのがよいでしょう。

また、親しい友だちや仕事仲間と話すときに使っている流行言葉や専門用語が、そのまま他の人への電子メールで通用するとは限りません。あまり多用しないよう心掛け、使うときには簡単に説明を付け加えておく方がよいでしょう。

4.5 署名を付ける

電子メールの末尾には発信者の名前、大学名、所属、連絡先（メールアドレス等）を簡潔に書き添えて下さい。これをインターネットの世界では **署名（シグネチャ）** といいます。電子メールの署名に住所や電話番号などを含めるときには、必要以上に自分の **個人情報を開示していないか** 十分に注意して下さい。

4.6 宛先を確認する

電子メールのアドレスは 1 文字違って届きません。必ず宛先の **メールアドレスを確認** してから送信ボタンを押す習慣をつけて下さい。

宛先の種類には、「To: (宛先)」「Cc: (カーボンコピー)」「Bcc: (ブラインド・カーボンコピー)」があり、それぞれ以下のように使い分けます。

宛先	使い分け方
To	送信する相手のメールアドレスを指定します。 複数選択することもできます。
Cc	To 以外の関係者などに、メールの内容を確認のため、あるいは参考のために送る場合に使用します。 ただし、 メールを受け取った人全員にアドレスや内容が表示される ため、必要のない人にまで送信してしまわないよう注意してください。
Bcc	他の受信者 (To、Cc、他の Bcc に指定している人) にメールが届いていることを知らせたくないときに用います。Bcc に入力したメールアドレスは、 他の受信者には表示されません 。

電子メールに返事を出す場合、ほとんどのメールソフトはボタンひとつで宛先が入力される仕組みになっています。このとき、送信者個人のみ返信するのか、または Cc を含めた全員に返信するのか、返事をする必要がない人に返事の届くことのないように使い分けてください。

4.7 件名 (タイトル・サブジェクト) のつけ方

電子メールの件名 (タイトル、サブジェクト) は、その内容が一目でわかるような **簡潔なもの** にするよう心掛けて下さい。メールの内容が長文であるような場合には、そのことを断っておく方が親切です。また、海外に向けた送信では、日本語が適さない場合もありますので、気をつけて下さい。

4.8 メール形式に関する注意

一部のメールソフトは、HTML 形式の電子メールをデフォルトで送信するように設定されています。相手が HTML 形式の電子メールに対応しているとは限らないため、**テキスト形式で送信する** ように設定し直して下さい。また、HTML 形式の電子メールを送るときは、送ってもよいかどうかを相手に確認するなどの配慮をして下さい。

携帯電話やスマートフォンへ電子メールを送信する際は、**相手が受け取れる電子メールの形式や文字数に制限** があることに注意して下さい。特に、添付ファイル付きの電子メールや HTML 形式の電子メールは、相手に対応していない場合も少なくないので確認して下さい。

4.9 転送に関する注意

送受信する電子メールには、秘密情報や個人情報など、外部に漏らしてはならない情報が含まれている場合も多いので、受け取った電子メールを転送する場合には、その**内容と転送する宛先に十分注意** して下さい。また、メールソフトの自動転送機能を使用する際は、誤った宛先に転送されることがないように十分に注意して下さい。

4.10 ファイルを添付する

ファイルの添付方式はメールソフトに依存するので、自分や相手のメールソフトやその設定を事前に確認しておくとい良いでしょう。

マクロ付きの添付ファイルや実行形式ファイルを電子メールで送付する際は、**その旨を電子メール本文で明記** し、その明記がない電子メールを受け取った場合は**コンピュータウイルスに警戒** するよう心掛けて下さい。

4.11 電子メールの容量

大学および相手先の電子メールシステムや途中経由するネットワークに配慮し、**容量の大きなメッセージや添付ファイルを送信するのは避けて** 下さい。システムによっては、送受信するメッセージの容量が制限されていて、容量を超える電子メールの受信を拒否する場合があります。送信しようとしているメッセージや添付ファイルの容量が大きいと思われる場合は、相手先に確認して下さい。

自宅で電子メールを送受信する場合のスピードは、接続方式によっても異なりますが、容量の大きなファイルを添付した電子メール等の場合かなりの時間がかかることもあります。POP3 を利用する場合、先に届いた電子メールをサーバから受信しきらなければ次のメールが受信できません。したがって、巨大なメールが間に入っていたとしても、その電子メールだけ読み飛ばすことはできません。

イタズラにしても巨大な電子メールや多量な電子メールを送りつけることは「**メール爆弾**」と呼ばれる**業務妨害行為** とみなされ、処罰の対象となります。

4.12 返事が遅くても怒らない

送信した電子メールに対して、すぐに返事がこないからといっていらいらしてはいけません。相手に事情があって、返事をするのが遅れているのかもしれません。いくつかのネットワークを経由するインターネットでは、配達途中で事故があって電子メールが相手に届いていないこともあります。**遅延の可能性を考慮したうえで適切に対処** して下さい。

重要な内容の電子メールを受け取った場合は、直ちに受け取ったことを知らせる電子メールを返信しておくといでしょう。きっと相手は電子メールが無事に届いたかどうか心配しているはずです。

4.13 不愉快な電子メールへの対処

不愉快な内容の電子メールを受け取ったら、相手にしないようにして下さい。また、挑発的な言葉を投げかけられても応じてはいけません。**常に冷静に対応**するように心掛けて下さい。

4.14 受信した電子メールを公開しない

電子メールの内容を **他の場所に転載したりすると著作権の侵害** にあたる場合もあります。また、あなた以外の人に知られることによって本人の名誉が傷ついたり、プライバシーに関する情報が漏れて迷惑をかけるかもしれません。

受け取った電子メールを転送したり転載したりする場合には、**本人に連絡して承諾を得る** のが良いでしょう。私信である電子メールをウェブサイトなどの公開された場所に掲載するときは、ことさら慎重に取り扱うべきです。

4.15 メールアドレスの登録は慎重に

昨今、迷惑メール (SPAM メール) が非常に多くなり社会問題となっていますが、各種 Web ページの登録フォームにメールアドレスを登録する際は、信用できるサイトか、本当に必要な登録かを **見極めて登録** してください。悪質なサイトにメールアドレスを登録すると、この情報を元に迷惑メールが大量に送られてくる可能性があります。

4.16 迷惑メールの文中のURL をクリックしない

迷惑メールの本文の中には、有害サイトやワンクリック詐欺・フィッシングサイトへ誘導したり、望まないプログラムのダウンロードが始まったりする URL が記載されたものが多くあります。**この URL を絶対にクリックしない** ようにしましょう。

4.17 迷惑メールに返信をしない

迷惑メールの中には、メール配信を停止したい場合には、送信不要の旨のメールを送るように書かれている場合がありますが、**絶対に返信をしてはいけません**。返信すると、無作為にメールを送られたアドレスの中で自分のアドレスが存在し受信できる状態にあることを伝えることになり、このメールに署名等を行えば **個人情報の流出** にもつながる恐れがあります。

また、迷惑メールは差出人のアドレスを詐称して送信してくることもあります。差出人が知人のアドレスであるメールでも、その人が送信したとは限りませんので、メールの内容を見て **慎重な対応** を心がけましょう。

4.18 フィッシングメールに注意する

フィッシングメールとは、金融機関（銀行やクレジットカード会社）などを装った電子メールを送り、偽サイトに誘導することで、住所、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号などの **個人情報を詐取する行為** のことをいいます。重要な情報にかかわる件については、メール内のリンクをクリックするのではなく、直接該当サイトを確認するようにしましょう。