

従業員 300 名以上の企業に勤務する全国の 1,063 名を対象にしたアンケート調査
電子メールを別の人に誤送信した経験者はおよそ 4 人に 1 人
7 割以上の企業がシステム上の誤送信対策を導入
誤送信により「相手からクレームを受けた」は 16.1%、「損害賠償請求された」は 4.9%

法人向け電子メールのセキュリティ対策・コンプライアンス対策の専門企業、サイバーソリューションズ株式会社（東京都港区、代表取締役社長 林 界宏）は、2023年1月6日から2023年1月10日まで、全国の従業員300名以上の企業に勤務する合計1,063名を対象に、「企業のメールセキュリティへの取り組みに関するアンケート調査」を行いました。その結果、勤務先の電子メールで「送ろうとした人とは別の人に誤って送ってしまった」割合は25.9%と、およそ4人に1人であることが分かりました。誤送信の結果、「相手からクレームの連絡を受けた」は16.1%、「相手から損害賠償請求を受けた」は4.9%でした。人のミスは防ぎきれないため、システム上の電子メール誤送信対策が有効です。同対策を導入している企業は7割以上でした。一方、未導入の3割弱の企業は誤送信のリスク対策が十分とは言えず、対策導入が期待されます。

【注目ポイント】

- Topic1. 誤送信メールを送った経験、「別の人に送った」25.9%、「別の情報を送った」10.0%**
- Topic2. 誤送信メールを受け取った経験、「別の人宛てのメールが届いた」31.0%、「別の情報が届いた」11.3%**
- Topic3. メール誤送信により「相手からクレームを受けた」16.1%、「損害賠償請求された」4.9%**
- Topic4. 7割以上の企業が、システム上の電子メールの誤送信対策を導入している**

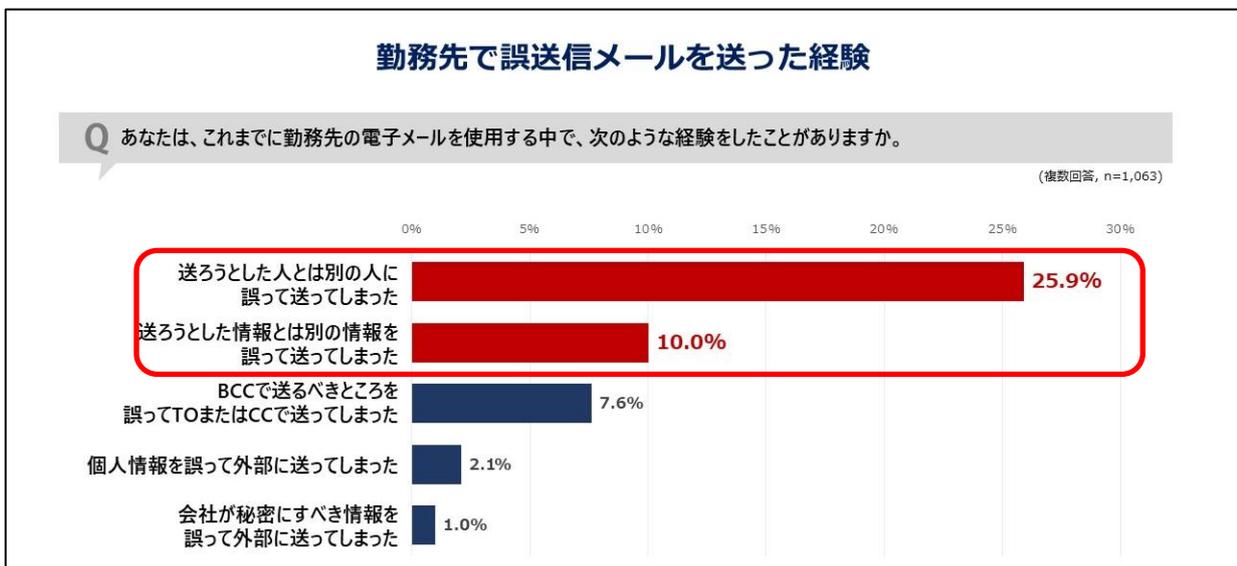
(参考)調査レポート「企業のメールセキュリティ」：<https://m.cybersolutions.co.jp/3NjUOpv>

● **調査結果**

Topic1. 誤送信メールを送った経験、「別の人に送った」25.9%、「別の情報を送った」10.0%

Q. あなたは、これまでに勤務先の電子メールを使用する中で、次のような経験をしたことがありますか。当てはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

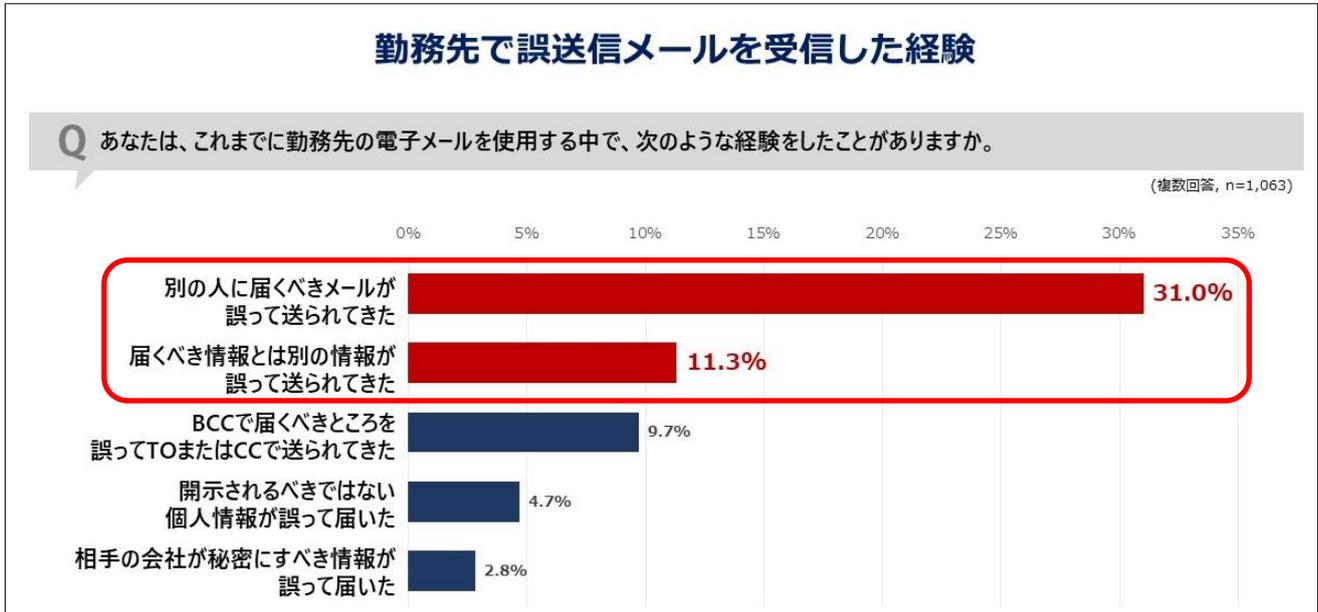
多く挙げられた回答は、「送ろうとした人とは別の人に誤って送ってしまった」25.9%、「送ろうとした情報とは別の情報を誤って送ってしまった」10.0%。重大な誤送信メールを送った割合は、「BCCで送るべきところを、誤ってTOまたはCCで送ってしまった」7.6%、「個人情報を誤って外部に送ってしまった」2.1%、「会社が秘密にすべき情報を外部に送ってしまった」1.0%。



Topic2. 誤送信メールを受け取った経験、「別の宛てのメールが届いた」31.0%、「別の情報が届いた」11.3%

Q. あなたは、これまでに勤務先の電子メールを使用する中で、次のような経験をしたことがありますか。当てはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

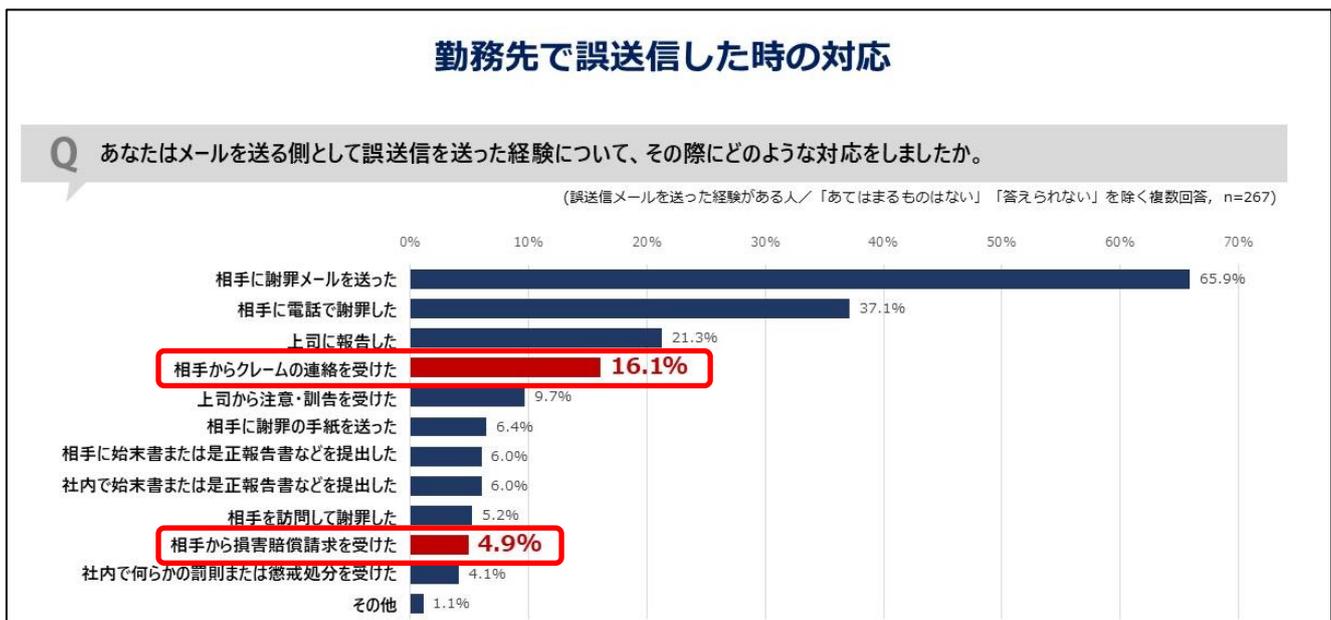
多く挙げられた回答は、「別の人に届くべきメールが誤って送られてきた」31.0%、「届くべき情報とは別の情報が誤って送られてきた」11.3%、重大な誤送信メールが届いた割合は、「BCCで届くべきところを、誤ってTO または CC で送られてきた」9.7%、「開示されるべきではない個人情報誤って届いた」4.7%、「相手の会社が秘密にすべき情報が誤って届いた」2.8%。



Topic3. メール誤送信により「相手からクレームを受けた」16.2%、「損害賠償請求された」4.9%

Q. あなたはメールを送る側として誤送信を送った経験について、その際にどのような対応をしましたか。当てはまるものをすべて選んでください。（複数回答）【対象：誤送信のメールを送った経験がある人のみ】

多く挙げられた回答は、「相手に謝罪メールを送った」65.9%、「相手に電話で謝罪した」37.1%、「上司に報告した」21.3%。相手との重大な対応としては、「相手からクレームの連絡を受けた」16.1%、「相手に始末書または是正報告書などを提出した」は 5.9%、「相手から損害賠償請求を受けた」は 4.9%。

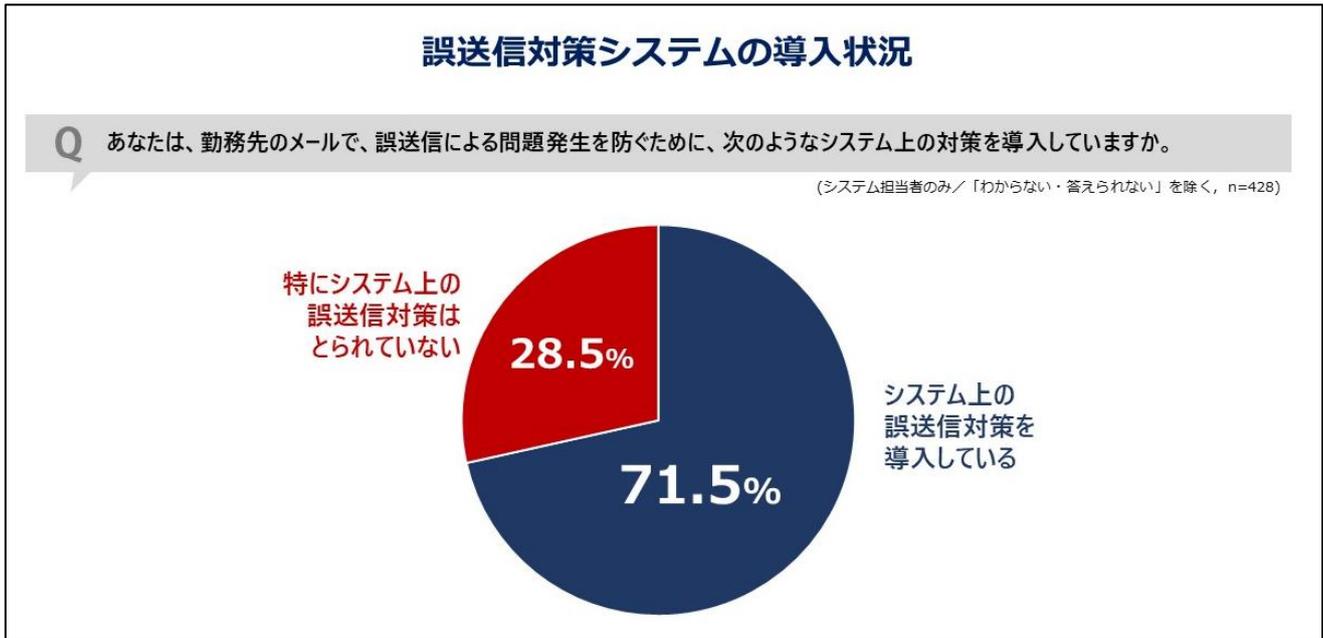


Topic4. 7割以上の企業がシステム上の電子メールの誤送信対策を導入

Q. あなたは、勤務先のメールで、誤送信による問題発生を防ぐために、次のようなシステム上の対策を導入していますか。当てはまるものをすべて選んでください。（複数回答）【対象：システム担当者】

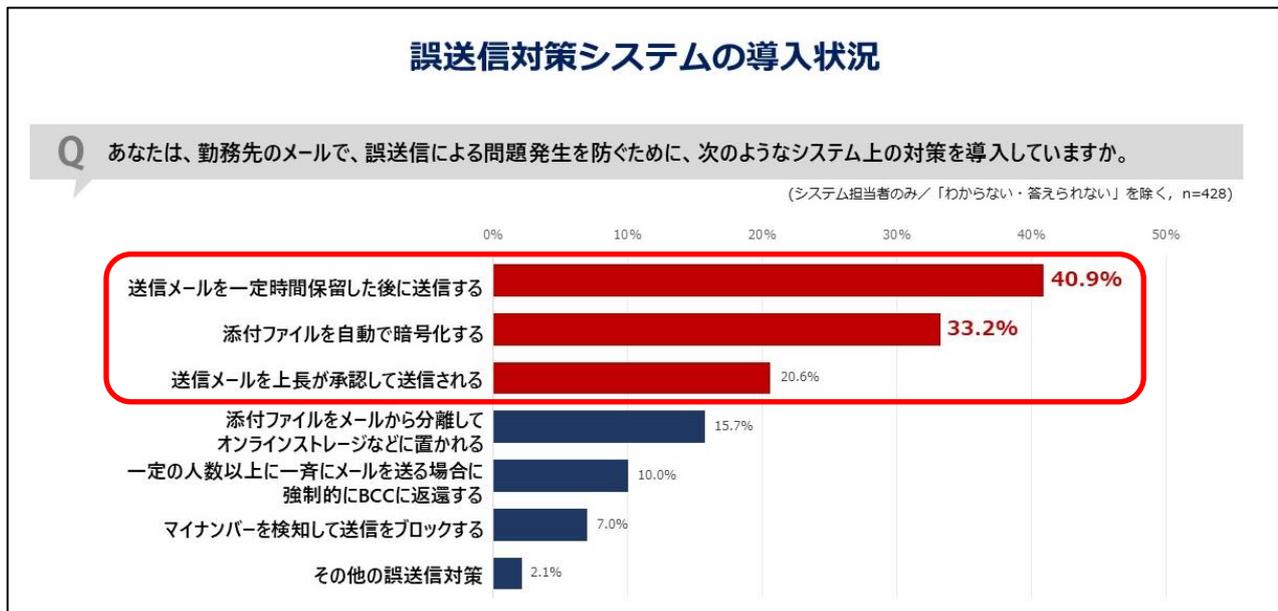
<システム上の電子メールの誤送信対策を勤務先で導入している割合>

メールで誤送信をしないように注意を促したとしても、人はミスをする可能性があるため、誤送信を自動で防ぐシステム導入の対策が求められます。「システム上の電子メールの誤送信対策を導入している」企業は71.5%と7割以上です。一方、導入していない企業は28.5%とおよそ3割で、これらの企業はメールの誤送信対策のリスクに十分備えられているとは言えず、これらの企業の対策導入が期待されます。



<電子メールの誤送信対策の導入割合>

導入割合が高い誤送信対策は、「送信メールを一定時間保留した後に送信する」40.9%、「添付ファイルを自動で暗号化する」33.2%、「送信メールを上長が承認して送信される」20.6%です。



■ 調査結果について（本調査を主催したサイバーソリューションズのコメント）

Topic1 と 2 から、電子メールの誤送信を経験したことがある割合は少ないものではなく、その中には「個人情報」や「会社が秘密にすべき情報」の送信など、重大な誤送信のケースも確認できました。誤送信の結果、Topic3 から、取引先からクレームを受けたり、損害賠償の請求があったことも分かりました。このように、電子メールの誤送信は重大な問題となる可能性があるため、そのリスクは過小評価すべきではありません。

電子メールの誤送信を防ぐうえで、従業員にいくら注意を促したとしても、人のミスを防ぐことには限界があります。そのため、システムで自動的に電子メールの誤送信を防ぐ対策の導入が有効です。

Topic4 から、7 割以上の企業が、システム上の誤送信対策を導入していることが示されました。一方で、「特にシステム上の誤送信対策はとられていない」という企業が 3 割弱あります。これらの企業はメールの誤送信対策のリスクに十分備えられているとは言えず、これらの企業は対策を講じる必要性があるといえるでしょう。

サイバーソリューションズが提供するクラウド型メールサービス「CYBERMAIL Σ(サイバーメールシグマ)」およびクラウド電子メール誤送信対策「MAILGATES Σ(メールゲーツ シグマ)」や、Microsoft 365 や Google Workspace ユーザーのセキュリティ対策を強化する「Cloud Mail SECURITYSUITE(クラウドメール セキュリティスイート)」は、電子メール誤送信対策として次の機能をデフォルトまたはオプションとして備えており、誤送信のリスクを低減することができます。

- ・添付ファイルの自動暗号化・・・添付ファイル付きのメールを、自動でパスワード付き ZIP ファイルに変換して送信する機能。件名の最初の文字列や受信者のアドレスで暗号化の条件を設定可能です。

- ・添付ファイル分離配送・・・メールに添付して送信されたファイルがクラウド上のストレージに自動的に保管され、ファイルのダウンロード URL が受信者に送られる機能です。ファイルをダウンロードするためのパスワードは、別メールで受信者に自動的に送るか、送信者が確認した後に送ることもできます。

- ・メール送信の一時保留・・・メールの送信を一定時間保留することで、誤送信を未然に防ぐ機能。保留中のメールは送信取り消しも可能です。

- ・多数に送るメールの BCC 強制変換・・・メール送信で TO または CC に指定した件数以上のメールアドレスが含まれる場合に、強制的にすべての宛先を BCC に変換して送信する機能。宛先メールアドレス（個人情報）の漏えいを防止します。

- ・上長承認/自己承認・・・メールを送信する前に、上長または自身が承認画面にてメール内容の再確認をすることで、誤送信を未然に防ぐための機能です。承認保留中のメールは送信取り消しも可能です。

■【調査レポート：企業のメールセキュリティ：メール誤送信の実態調査 2023】

本調査のより詳細なレポートは、下記ページからダウンロードすることができます。企業のメールセキュリティを強化するための情報収集としてぜひご活用ください。

<https://m.cybersolutions.co.jp/3NjUOpv>

その他調査レポート、座談会レポート

■【脱 PPAP 問題の実態調査レポート】

「脱 PPAP」は約 7 割と過渡期、企業規模が大きい企業ほど PPAP 利用率が高く、リスクが懸念される…等の添付ファイルの送受信・PPAP に関する調査結果を公開しています。詳細なレポートは下記ページからダウンロードいただけます。

<https://m.cybersolutions.co.jp/3LiDhxB>

■【『業種別』企業のメールセキュリティ意識の実態調査レポート】

サイバー攻撃への不安が高まっている業種は「医療・福祉」「金融・保険」「卸売・小売」…等のサイバー攻撃の状況に関する調査結果を公開しています。詳細なレポートは下記ページからダウンロードいただけます。

<https://m.cybersolutions.co.jp/3KnPgrw>

■【企業のメールセキュリティ対策の導入実態調査レポート】

企業のメールセキュリティ対策の導入率「フィッシング対策」、「なりすまし対策」が 5 割前後…等の企業のメールセキュリティに関する調査結果を公開しています。詳細なレポートは下記ページからダウンロードいただけます。

<https://m.cybersolutions.co.jp/3oqC65Z>

■「PPAP 問題への対応とメールセキュリティの現実解 座談会レポート」

サイバーソリューションズ株式会社営業本部マーケティング部部长 國分隆博と、PPAP の名づけ親である合同会社 PPAP 総研の代表社員 大泰司章氏、企業のセキュリティインシデント対応行ってきた Internet Secure Services 株式会社最高責任者の徳田敏文氏の 3 名で「PPAP」をテーマに対談をしたレポートです。

下記ページからご覧いただけます。

<https://m.cybersolutions.co.jp/41uw5np>

■会社概要

会社名 : サイバーソリューションズ株式会社(英文表記 : CyberSolutions Inc.)

代表者 : 代表取締役社長 林 界宏

設立 : 2000 年 1 月 資本金 : 100,000,000 円

本社 : 〒108-0073 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 14F

TEL : 03-6809-5858 / FAX : 03-6809-5860

事業内容 : クラウドサービスやソフトウェアパッケージの企画 / 開発 / 販売 / サポート

メッセージングシステム全般に関するコンサルティング

ASP・SaaS 事業向けクラウドシステムの提供及び構築支援

初期コンサルティング、導入支援、カスタマイズ、バージョンアップ支援等 など

URL : <https://www.cybersolutions.co.jp/>

<本件に関するお問い合わせ先>

サイバーソリューションズ株式会社 広報デスク(株式会社 MOPS 内) 担当 : 立林・八代
TEL : 03-6452-9191 E-mail : tatebayashi@mops-pr.net 携帯 : 070-4424-4891(立林)