

メールを  
誤送信したら  
どうすればいい？

楽! Mail Dealer

# メールを誤送信したことはありませんか？

メールを誤送信してしまい、お詫びのメールを送ったことのある方は多いでしょう。

ビジネスシーンにおいて、社内外問わずやり取りをメールで行うことは日常的に発生しますが、メールは人の手によって送信するため、誤字脱字などの打ち間違いや、宛名や名前を間違えて送信してしまう可能性があります。

このような状況に陥った場合も迅速に対処できるように、誤送信をした際の対処法やお詫びのメール作成術を身につけておきましょう。

# 誤送信が発覚した場合は 迅速な対処が必要!

メールは送信ボタンを押すと、すぐに相手に届く便利なツールですが、その便利さゆえに少しの操作ミスが誤送信へと発展する可能性もあります。誤送信が発生した場合は迅速にお詫びを電話やメールで伝えることが重要です。

基本的に、取引先などの社外とのやり取りで誤送信が発生した場合は、まずは迅速に「電話」で報告と謝罪をするのがマナーです。

メールの誤送信は情報管理の観点からみても致命的なミスです。誤送信の内容が機密情報や他者の個人情報である場合は、情報漏えいにあたります。事の重大さをみても、まずは電話で謝罪とメールの削除を依頼し、その後に再度修正のメールを送るようにしましょう。





# 誤送信のリスク

誤送信をすると、自社だけでなく誤送信先、本来の送付先等様々な会社や人に迷惑がかかります。  
主なリスクを3つご紹介します。

## 【1】個人情報漏えいリスク

誤送信をすると、想定していない相手へメールが届いてしまうため、メールに記載した個人情報等重要な情報が漏えいする可能性があります。

たとえば、「A社に送る予定のメールを別の取引先であるB社に送ってしまった」といった宛先ミスや、「個人情報の含まれた資料を誤って他社に添付してしまった」などのミスは個人情報漏えいにあたります。

特に営業先リストや会員情報一覧など、大量の個人情報が含まれたデータが誤送信で流出した際の企業の責任は重く、**重大な信頼の低下**につながります。

## 【2】機密情報漏えいのリスク

社外秘の開発資料や分析データを誤って社外に送付するなど、機密情報漏えいも誤送信のリスクのひとつです。さらに、他社から提供を受けている機密情報を誤って第三者に公開してしまうといった誤送信も起こりうるため、社内資料は細心の注意を払って取り扱う必要があります。

## 【3】対応時間のリスク

誤送信をすると、社内報告だけでなく、誤送信先や本来の送付先の企業や個人へ謝罪やメールの削除依頼が必要です。謝罪文のテンプレート等を用意していない場合は、作成やダブルチェック等の作業が増え、さらに対応時間がかかります。

※現在、誤送信が発生した場合の様々なシチュエーション別の謝罪メールの例文をご案内しておりますのでお気軽にお申し付けください。

CSV形式ですので、ぜひメールディirectoryにインポートして今後のために備えてご活用ください！

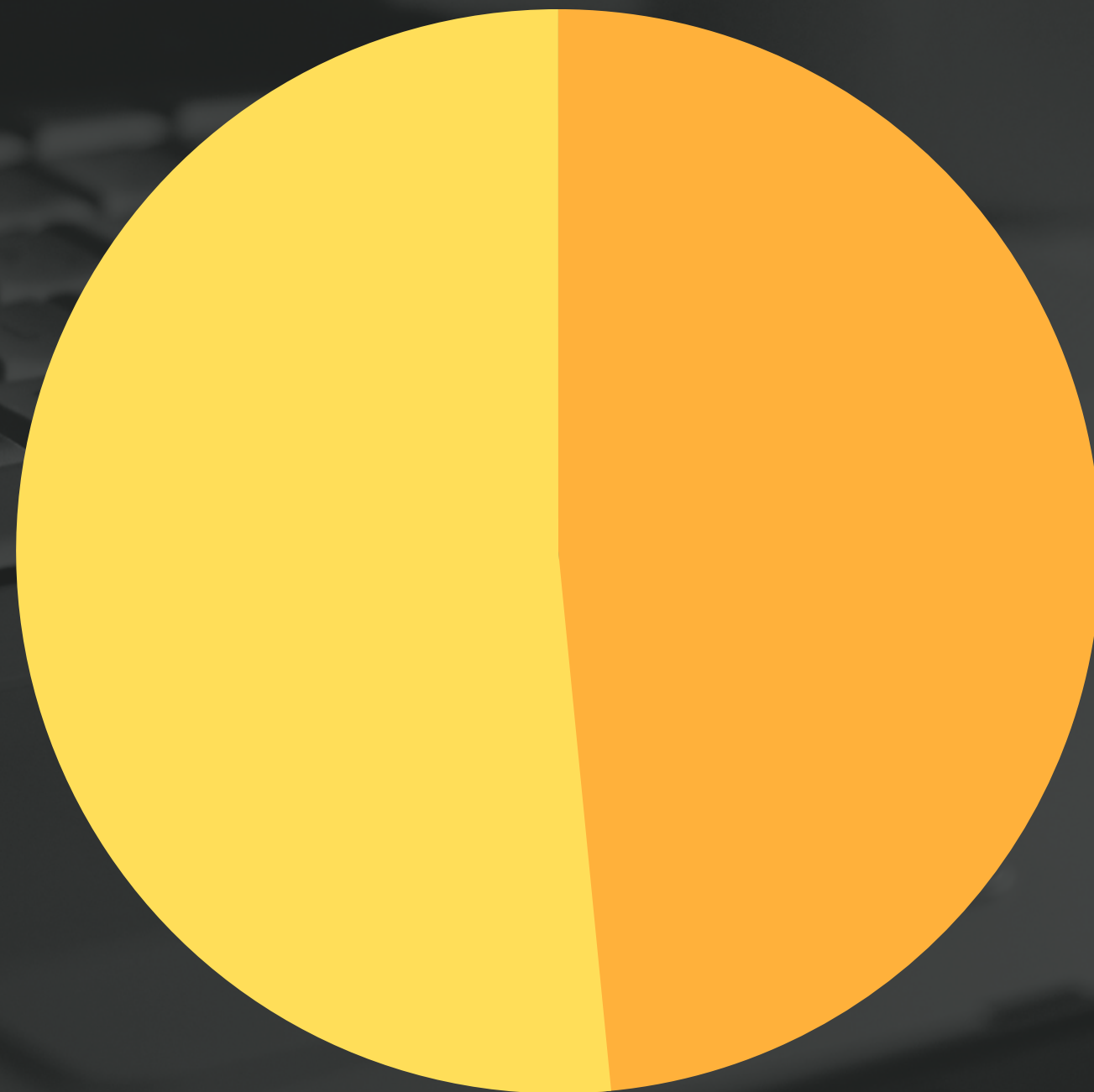


# 誤送信発生確率

半数以上が誤送信の経験があると回答しています！

51.6%

誤送信の経験がある



48.4%

誤送信の経験がない



# 内閣府でも発生する 情報漏えい

2023年4月25日、内閣府が行った調査の際に委託先の業者が**ToとBccを誤り、194人のアドレスが流出した**と発表されました。また同月27日にも、内閣府にて統計調査のデータを個人に送付する際に**140人余りの個人情報が入ったリストを誤って添付**し、情報漏えいが発生したと発表されました。このようなヒューマンエラーは、人間が作業を行っている以上避けられないミスです。

内閣府では、添付ファイルのダブルチェックを徹底することで今後の再発防止に努めるとしてはいますが、対応者が確認する手間が最小限になるよう、**システム側でも管理していくことが重要です。**



# 事例 ＜誤送信パターン＞

実際に誤送信が起きてしまった場合のパターンをご紹介します。

## ●多い誤り箇所

- ・宛先
  - └グループ会社の似たアドレスを選び間違える  
パートナー様とエンドユーザ様など  
複数の取引先があり送信先を誤ってしまう、など
- ・本文に別のお客様名を記載してしまう
- ・添付ファイルの内容
- ・BccとTo/Cc
- ・誰かにメール送信を依頼をするときの依頼内容自体

# メール誤送信での多い例

過去の別のお客様のやり取りから文章を流用し、修正し忘れた

オートコンプリートからの候補を誤って選択した

添付ファイル内に宛先以外のお客様情報も混在していた  
(例:エクセル別シート)

同時に複数の作業を行っていて、集中できていなかった



●送信する内容を複数人でダブルチェックする

●送信前に本文のチェックを入れないと送れないようにシステム側で制御する

オートコンプリートはオフにし、定型文を使う際はテンプレートを利用する

添付ファイルの内部を確認しないと送信できないようにシステム側で制御する

●割り込み作業が入った場合には、作業中のメールを一時保存する

●重要なメールの作成時は他の作業と同時並行しないようにする

意識的な行動のみではケアレスミスを完全に防ぐことは難しいため、システム側で誤送信対策をすることも**重要!!**

# メールディーラーでできる誤送信対策

## ●警告ワード

あらかじめ指定したワードがメール本文に含まれていた場合、送信前に警告を出すことができます。

「〇〇様」のような、修正すべき文言を登録しておくことで修正忘れによる誤送信を防ぐことができます。

### [>>警告ワードの設定方法はこちら](#)

※「2.1.基本設定」をご覧ください。

## ●送信キャンセル

送信ボタン押下後から最長15秒間、送信をキャンセルすることができます。

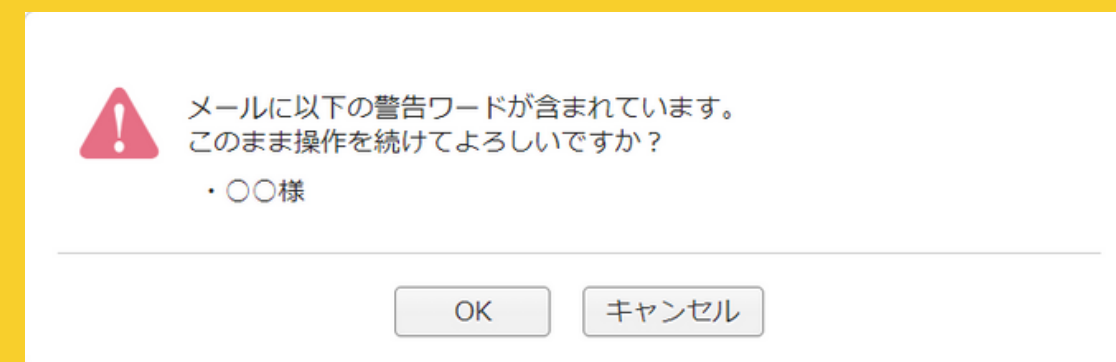
送信ボタンを押した直後に間違いに気づいた…という場合でも誤送信を防ぐことが可能です。

### [>>送信キャンセルの詳細はこちら](#)

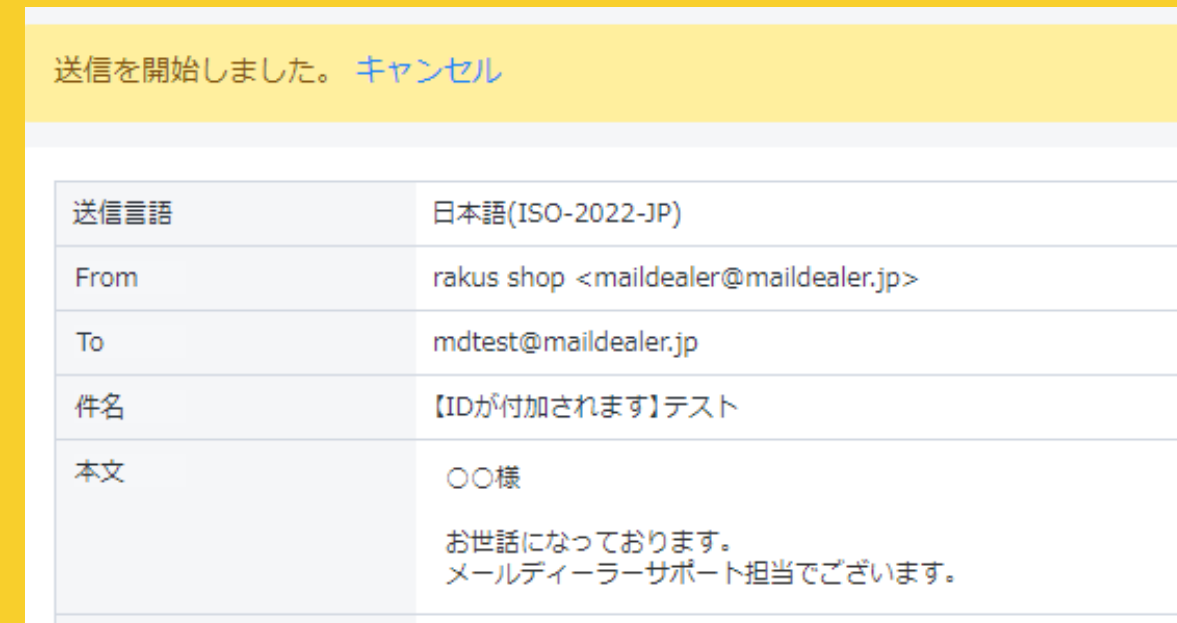
※目次「4.送信キャンセル」をご覧ください。

※別途「[情報漏えい対策オプション](#)」のお申し込みが必要です。

## ▼実際の画面イメージ



## ▼実際の画面イメージ



# メールディレーラーでできる誤送信対策

## ●添付ファイルのダウンロードURL化

添付ファイルをつけてメール送信する際、**自動でダウンロードURL化してパスワードもつけることができます！**

添付ファイルをZipファイル化して送っている場合は、PPAP方式に該当してしまい、セキュリティ面での危険性が非常に高くなってしまいます。

[>>PPAPの詳細についてはこちら](#)

添付ファイルの自動ダウンロードURL化はPPAP対策としても有効です！  
また、そのほかに下記のようなメリットがあります。

- 送信先でダウンロードされたかどうかの履歴を確認できる
- 一度メールを送信した後でも、送信先でダウンロードされないよう添付ファイルを削除することができる
- 送信先がスマートフォンで開いている場合、Zipでは添付ファイルを確認しづらいが、URLであればすぐ開くことができる

[>>自動ダウンロードURL化の詳細はこちら](#)

※目次「5.添付ファイルのダウンロードURL化」をご覧ください。

※別途「[添付ファイルセキュリティオプション](#)」のお申し込みが必要です。

# メールディーラーでできる誤送信対策

## ▼実際の画面イメージ

以下の内容でメールを送信します。

再編集

送信

メール送信時に置き換えられます。

「From」と「To」、「添付」の内容が正しいことを確認し、チェックを入れてから送信ボタンを押してください。

送信言語	日本語(ISO-2022-JP)
From	<input checked="" type="checkbox"/> rakus shop <maildealer@maildealer.jp>
To	<input checked="" type="checkbox"/> support@maildealer.jp
Cc	

宛先の横のチェックを入れないと送信に進めないように制御できる

置き換え文字で添付ファイルを自動でダウンロードURL化！

【IDが付加されます】[MailDealer]誤送信対策につきまして

〇〇様

お世話になっております。  
メールディーラーサポートセンターでございます。

##\_DL\_URL\_##

添付

PDF  
【〇〇株式会社御中】...

添付ファイルをプレビューしないとチェックが押せないよう制御できる

添付ファイルは暗号化されません。

- ・ファイルは添付せずに、ダウンロードURLが送信されます。
- ・パスワードは別途送信されます。

チェック完了まで送信ボタンが押せない状態になる

# メールディールでできる誤送信対策

メールディールの機能だけで  
ある程度対策はできそう!

でも不安だから送信キャンセルや  
送信前にチェックできる機能がほしい...



メールディールで可能な誤送信防止機能をご紹介しましたが、一部の機能を利用したい場合「**情報漏えい対策オプション**」もしくは「**添付ファイルセキュリティオプション**」のお申込みが必要です。

「送信キャンセルやチェック機能を利用して誤送信する確率を減らしたい!」とお考えの場合、ぜひ**情報漏えい対策オプション**のご利用もご検討ください。  
※**7日間のトライアル**も可能です。

## ◆情報漏えい対策オプションで使える機能◆

- メールアドレスのマスクアドレス化
- 添付ファイルの自動暗号化
- 送信確認画面でのチェック機能
- 宛先メールアドレスの警告表示
- 送信キャンセル      ●誤送信チェック機能

詳細は下記リンク先をご確認ください。  
[>>情報漏えい対策オプションのご案内](#)

# メールディールーでできる誤送信対策

PPAPって知らなかったけど  
対策したほうがいいかも…

メールディールーなら  
簡単に添付ファイルのURL化が  
できる?



先程出てきたPPAP対策のダウンロードURL化や、  
添付ファイルを送信する際のセキュリティ対策を強化したい方は  
「添付ファイルセキュリティオプション」のご検討を  
おすすめします。

## ◆添付ファイルセキュリティオプションで使える機能◆

- 添付ファイルの形式チェック
- 添付ファイルダウンロード権限の制御
- 添付ファイル付メールへの承認フロー適用
- 添付ファイルのダウンロードURL化

詳細は下記リンク先をご確認ください。

[≫添付ファイルセキュリティオプションのご案内](#)

# お問い合わせ先

---

本資料の内容についてのご質問はこちら

株式会社ラクス  
ラクスクラウド事業本部 メールディーラー事業統括部

お電話でのお問い合わせ

03-4567-6150

メールでのお問い合わせ

[support@maildealer.jp](mailto:support@maildealer.jp)