

電子メールのマナーについて

首都大学東京 大学院 理工学研究科 機械工学専攻
助教 吉田 真*

この文書は、筆者が機械工学専攻の教員と相談しながら作成し、2009年度より教材として使用し、2012年度より同専攻のウェブサイトで公開しているものに、一部加筆修正を加えたものです。作成にあたってご意見をいただいた教員各位に感謝いたします。

はじめに

電子メールは日常的な通信手段となりましたが、急速に普及したためか、マナーが追いついていない面があります。ここではパソコンによるメールを中心に述べますが、本質的な部分は、その他の場面にもあてはまります¹⁾。マナーは状況に応じて変化するものですので、以下に記すことは絶対のルールというわけではありません。絶対のルールがあるとすれば、それは、相手のことをよく考えるという言葉に尽きます。マナーとは、周りの人たちを気遣った工夫です。ここでは些細なものも含めて、そのアイデアの例を挙げてゆきます²⁾。これらをヒントとしているいろいろと考えてみてください。

マナーについてうるさく言い過ぎないこともまたマナーであるとされています。そのため、みなさんがマナーに反する行為をしても、何も言わずに見守っている人がいるのかもしれない。メールの使い方について注意を受けたことがないという人も、もう一度マナーについて確認してみてください。

パソコンメールと携帯メールのマナーの違いについて

学生のみなさんは、メールといえば、パソコンよりも携帯電話³⁾を主に使っているという人も少なくないでしょう。いろいろな事情から、携帯メールには独特のマナーが発達しているようですが、これをそのままパソコンメールの世界にもちこむことはできません。たとえば、携帯電話はいつも持ち歩くことを前提とした通信機器ですので、メールの返事がすぐにくることを期待する雰囲気があったり、着信音のことを考えて夜中にメールを控えるというマナーがあったりする⁴⁾ようですが、パソコンメールでは、むしろ、そのような気遣いをする必要がないところが長所と考えられています。また、携帯メールのマナーは、通信料金が従量制であることが多かった時期に発達したため、相手の通信料金のことを気遣って、短いメールを送る傾向がある⁵⁾ようですが、このようなメールをパソコンで受け取ると、ぶっきらぼうで失礼なメールということになります。ある程度まとまった内容を伝えるためにはやはり携帯メールは不向きですので、携帯メールとパソコンメールは共存を続けてゆくことでしょう。相手はそのメールをパソコンと携帯電話のどちらで受け取るかがわかっている場合は、そのことも考慮に入れてマナーを考えるべきでしょう。パソコンメールは、最近では手紙に準ずる正式な連絡手段として使われることも多くなってきました。このため、携帯メールの、会話の延長という雰囲気をもち込むとトラブルの原因になる可能性がありますので、注意しましょう。

*e-mail: yoshida-makoto@tmu.ac.jp

¹⁾SNS (Social Networking Service) などにおいても、それぞれのサービスの特性に応じたマナーを考えるべきでしょう。

²⁾些細なものといっても、一日に何十通もメールをやりとりする人にとっては無視できない問題となってくるかもしれません。

³⁾この文書を執筆した時点ではスマートフォン(スマホ)は普及していなかったため、この文書で想定している携帯電話にはスマートフォンは含まれません。

⁴⁾国際的なやりとりでは時差まで考慮しなければならないこととなりますが、それでは利便性が大きく損なわれてしまうように思います。

⁵⁾個人差もあるでしょうが、やはり長い文章を入力しにくいということも関係しているように思います。

メールの設定について

パソコンに詳しくない人も、メールの設定は自分でおこなうように最大限の努力をしてください。詳しい人にきいたとしても、次回からは自分で責任をもって設定できるようにこころがけてください。情報化時代に生きる者の宿命として、最低限の知識は身につける必要があります。たとえば、メールの転送設定の不備などでエラーメールが送信される結果となったとすると、それはあなた自身の社会的評価に直結します。メールの転送設定をしたときは、自分自身にメールを送って慎重にテストしてください。

メールを使うべき用件とそうでない用件

手が空いたときに読み書きできることはメールの長所の一つです。相手は忙しいかもしれませんが、メールを送ったら返事が来るまで少し気長に待つ必要があります。すぐに返事が必要な用件であれば電話などを利用すべきです。

件名 (Subject:)

メールの中で最初に読まれる部分であり、最も読まれる可能性の高い部分です(なにしろ、読むかどうかを判断する材料として機能する部分なので)。したがって、件名は決して空欄ではいけません。いついかなる時も、何らかの件名をつけてください。携帯メールは、常に機器を持ち歩いてすぐに返信をするなど、会話の延長として使用することが多いので件名の必要性を感じにくいのですが、パソコンメールでは、複数の相手とのやりとりが同時進行することが珍しくありませんので、件名は必須です。携帯メールでは件名を表示する領域が広くないこともあり、件名が軽視されがちですが、パソコンメールでは、件名がないと、誤操作か迷惑メールであると判断されて読まずに削除されても文句は言えません。件名を書く際は、できるだけ簡潔かつ具体的にメール全体の内容がわかるように工夫してください(「よろしくお願いします」などという件名では何のメールだかわかりません)。人によっては一日に何十通ものメールを読み書きしなければならず、メールを読む際に優先順位をつけなければならないことがあります。そのような人でも適切に順位をつけられるように配慮してください。件名では言葉を厳選し、特徴的で重要な単語をなるべく前に配置するとよいでしょう。重要なメールはそれとわかるようにしなければなりません、「重要」の2文字自体を件名に含めることはあまりおすすめできません。そのメールが、あなたにとってではなく、相手にとって本当に「重要」であるか。「重要」と記するのが適当かどうか、もう一度冷静に考えてみてください。また、普段から「重要」と記したメールを連発しすぎると、本当に重要なときに困ることになります⁶⁾。

差出人 (From:)

メールシステムが解釈する部分であると同時に、人間である相手にあなたがあなた自身であることを示す部分でもあります。大抵のメールソフトではこの部分に実氏名を含めることができますので、有効に活用するとよいでしょう。複数のメールアドレスを持っている場合は、よく考えて使い分けてください。電子メールでは文字情報だけをやりとりしますので、比較的容易に他人になりすますことができてしまいます。あるメールアドレスを使うということは、そのアドレスとあなたとの対応づけを信用して記憶する(あるいはアドレス帳に登録)ことを暗黙のうちに相手に要求するということなのです。個人的なやりとりであれば、ニックネームなどにもとづいたメールアドレスを使うのもよいですが、学生であるみなさんにとって、最も公式なメールアドレスは大学でのものはず⁷⁾。また、同じ相手に対して複数のメールアドレスを使い分けるのは、混乱の元ですのでやめましょう。ウェブメールなどの仕組みを適切に活用すればこの事態は避けられるはず⁸⁾ですが、どうしても避けられない場合にはその旨をはっきりと断ってください。携帯メールでは、相手があらかじめアドレス帳に登録しておくことによるのみ、あなたとあなたのメールアドレスを対応づけることができる、という場合もあります。とにかく、あなたとあなたのメールアドレスの対応づけは自明ではないということを意識してください。

⁶⁾いうまでもなく、イソップの寓話のオオカミ少年の教訓です。

⁷⁾本学では、氏名にもとづくメールアドレスを全ての学生に発行しています。

⁸⁾本学のウェブメールはIMAP(Internet Message Access Protocol)に対応したメールソフトと併用できるようになっています。

送信日時 (Date:)

使用しているパソコンの内蔵時計にしたがい、メールソフトが自動的に付与します。人によっては受信箱のメールを送信日時の順に並べていることがあります⁹⁾ので、あなたのパソコンの内蔵時計が大幅にずれていたりすると、相手の受信箱の中であなたのメールが適切な位置に配置されないことになります。

宛先 (To:) と同報 (Cc:) と隠し同報 (Bcc:)

メールシステムが解釈するにあたって宛先と同報には大きな違いはありませんが、人間である相手が解釈するうえでは違いますので、適切に使い分けてください。メールアドレスをコンマで区切ることによって複数の人に同時にメールを送ることができますが、メールアドレスも個人情報的一种ですので、場合によっては注意が必要です。相互にメールアドレスを知るべきでない人たちにメールを送信する際は、隠し同報 (Bcc:) にアドレスを列挙します。

本文

差出人を見れば誰からのメールかわかる場合であっても、慣習として、本文の最初で (必要に応じて所属などを添えて) 名乗るか、末尾に署名をつけるなどして、本文のどこかにあなたの名前を記載してください。そして、他のあらゆる通信手段と共通することですが、礼儀正しく、できるだけ簡潔かつ明解に用件を述べてください。これはなかなか難しいことなのですが、時間に余裕があれば、いったん下書きをしたあとに時間を置いてから読み返して書き直すという手順を踏むとよいでしょう (これはどのような文章を書くときにもいえることです)。想像力を豊かにして、相手の立場になって、よく考えて書きましょう。本文は、件名と同様に、決して空欄ではいけません。件名や添付ファイルだけで用件が済んでしまう場合であっても、必ず何かひとつ添えてください。

返信の中での引用について

あるメールへ返信をする場合、前のメールの一部を引用することがありますが、この引用は必要部分のみに限り、むやみな引用は慎んでください。以下に例を2つ示します¹⁰⁾。

例 A

メールの本文。
> 前のメールの内容のうち、直接関係しない部分。
> ずらずらずら...
>> 前の前のメールの内容のうち、直接関係しない部分。
>> ずらずらずら...
>>> 前の前の前のメールの内容のうち、直接関係しない部分。
>>> ずらずらずら...

例 B

メールの本文。
> 前のメールの内容のうち、直接関係しない部分。
> ずらずらずら...
読まれない可能性のあるメールの本文。
>> 前の前のメールの内容のうち、直接関係しない部分を少し書き換えたもの。
>> ズラズラズラ...
読まれない可能性のあるメールの本文。
>>> 前の前の前のメールの引用

⁹⁾少なくとも、筆者はそうしています。

¹⁰⁾>は前のメールの引用、>>は前の前のメールの引用、>>>は前の前の前のメールの引用を示します。

例 B では、本文のうち、引用の山の中に紛れている部分は読まれない可能性がありますので、明らかに問題があります。例 A は（無駄であるという点を除けば）一見問題がなさそうに見えますが、そのメールが例 B のようなものでないことを確認するためには引用の山の全てに目を通さなければならないという点に注意しなければなりません。つまり、少し真面目な人であれば、引用の山の中に新しい情報が埋もれていないかどうか確認するために時間をとられてしまう可能性があるのです。このような引用の山は多くの場合は読まれません、最後のメールを見るだけでその話題の全てを把握することができるという考えのもと、常に例 A のようにあえて全文を引用するという流儀も一部にはあるようです¹¹⁾。ただし、この場合には例 B のようなメールを決して送信しないという約束をしておく必要があります（例 B では引用の一部が書き換えられたり、削除されたりもしていることに注意）。広く使われているメールソフトの多くは返信の際に自動で全文を引用してしまいますので、一見例 A の流儀をとっているように見える人の中には、実はメールのマナーについて無頓着なだけという人も相当数含まれているものと思われます。したがって、よく見かけるからといって、少なくとも、例 A の流儀を標準だと考えるのは誤解です。過去のやりとりを確認するためには、やはり受信箱に保存されたメールを見るのが本来のやり方です¹²⁾。後述の添付ファイルとも共通することですが、いくら記憶容量や通信帯域に余裕があるとしても、不必要なデータをむやみに送りつけるべきではありません。相手の立場になって、なるべく相手が本当に必要とする情報だけを送るように心がけてください。

署名

4 行前後で自分の所属などの情報を示します。凝ったアスキーアートをいれる人もいますが、懲りすぎて長くなると逆に悪印象を与えるので注意が必要です。全てのメールに必ず署名をつけるべきだという人もいますが、本文の最初で名乗りさえすれば、初めてメールを送る相手に対してや、少しかしこまった場合などだけ、つけばよいという考え方もあります。あるいは、毎回正式な所属を入れる必要もない（本文よりも署名の方が長くなる場合などは特に）でしょうから、末尾に記名するだけでもよいでしょう。

添付ファイル

少し気軽に使われすぎるの嫌があります。ファイルを添付する前に、送りたい情報が本当にそのファイルのかたちで送るべきものかどうか、よく考えてみましょう。現在最も普及しているワープロソフトである Microsoft Word 形式のファイルを例にとって考えてみると、いろいろとデメリットがでてきます。

- Word ファイルを添付すると、そうでないものと比べてメールの情報量が桁違いに大きくなる。
- Word ファイルを開くには、相手のパソコンに高価な Word がインストールされていなければならない¹³⁾。
- 添付された Word ファイルの中身を確認するには、メールの本文を読むよりもさらにもう一手間必要である¹⁴⁾¹⁵⁾。
- Word ファイルには不正なマクロ¹⁶⁾ が潜む余地がある。
- Word ファイルの中の情報は、メールソフトの機能から検索することができない。
- 価値ある情報を、一私企業である Microsoft が定めた Word 形式で保存することは問題である¹⁷⁾¹⁸⁾。

¹¹⁾筆者はこの考えに納得していないので、この流儀はとりません。

¹²⁾メールを話題（スレッド）で整理する機能や、メールを検索する機能を活用する方法を覚えることは、本人と周囲の両方にとって有益なことです。

¹³⁾ただし、LibreOffice や OpenOffice.org など、互換性を備えた無償のソフトウェアもありますし、Microsoft Word Viewer という、表示機能のみを備えた無償のソフトウェアもあります。

¹⁴⁾たとえクリック一回であっても、ファイルを添付することでその操作をあなたが暗黙のうちに相手に強要しているのだということは意識しておくべきでしょう。

¹⁵⁾添付ファイルの代わりにオンラインストレージを利用すればメール本体の肥大化を防ぐことができますが、受信者がファイルを開く手間や、受信者がファイルを恒久的に保存したい場合の手間によって利便性が低下する可能性も考慮しておかなければなりません。

¹⁶⁾悪意あるソフトウェア（malware）の一種であり、さまざまな被害をもたらす可能性があります。

¹⁷⁾このような問題のことを vendor lock-in といいます。

¹⁸⁾Office Open XML 形式が ECMA-376 および ISO/IEC 29500 として国際規格となったことにより、この問題は軽減されています。

- 将来、Word 形式が廃れてしまう可能性もある¹⁹⁾。

このように、ただ文章を送るだけならば、Word の添付ファイルにするべきではありません。Word は、広く普及しているとはいえ、全てのパソコンにインストールされているわけではありませんし、異なるバージョンの間でレイアウトが崩れたりするという問題²⁰⁾もあります (Excel や PowerPoint など同様です)。ファイルを添付する際には、これらのデメリットについてよく考えたうえで、それでもなお必要である場合に限るようにしましょう。

HTML メールについて

本文を HTML (Hyper Text Markup Language) で記述して、文字飾りや背景色を指定したメールのことです。親しい友人の間の個人的なメールならばともかく、ほとんどの場合はこのような装飾は必要のないものです。セキュリティ上も好ましくありません²¹⁾ので、できる限り HTML メールは使わないように設定してください。

機種依存文字などについて

丸付き数字や絵文字など、俗に機種依存文字とよばれる一部の文字は、パソコンの種類や構成によっては正常に表示できないということも覚えておいてください。半角のカタカナもいろいろと問題を引き起こすとされていますので使うべきではありません²²⁾。また、当然のことですが、(たとえば)英語で書いたメールでは、本文はもちろん、署名や送信者の実氏名にも日本語の文字 (全角の英数字も含む) を使うべきではありません。

迷惑メールについて

悪意ある者が送信したものですので、残念ながら、無視する以上よい対処法はありません。「配信停止」などと銘打ったリンクであってもクリックしてはいけません。悪意ある送信者に、あなたのメールアドレスが確かに使用されている、という情報を与えてしまうだけだからです²³⁾。迷惑メール対策のソフトウェアやサービスを利用するのもよい方法です。

一対多の通信について

一対一だけではなく一対多の通信が手軽にできるのも電子メールの長所の一つです。ただし、相手が多数になると、相手の人数に比例して送信者の責任も重くなると考えなければなりません。たとえば、誤字やわかりにくい表現により相手があなたのメールを理解するのに費やす時間が 10 秒増えたとすると、全体ではその 10 秒に人数を乗じた時間が浪費されることとなります。また、無駄な添付ファイルなどによって浪費される記憶容量や通信帯域も、人数に比例します。一対多の通信を容易にする仕組みとしてメーリングリストというものがありますが、メーリングリストへの返信と個人への返信はよく意識して使い分けてください。たとえば、イベントへの出欠調査がメーリングリストに投稿されて返信が求められている場合、個々人の出欠の意思表示は、メーリングリストではなくて幹事個人に宛てられるべきです。

おわりに

メールに限らず、インターネットを利用する上でのマナーやエチケットはネチケット (netiquette) とよばれることがあります²⁴⁾。一度検索してみましょう。

¹⁹⁾ かつて日本では一太郎というワープロソフトが大変普及していましたが、現在では Word にその座を譲っています。

²⁰⁾ 筆者の個人的経験では、この問題は頻発します。

²¹⁾ 迷惑メールでは HTML メール機能が悪用されることも多いので、普段から HTML メールを表示しない設定としておくことを推奨します。

²²⁾ そもそも、半角のカタカナは古いシステムとの互換性のためだけに残されているので、使わないで済むのなら使うべきではありません。

²³⁾ フィッシング (phishing) とよばれる詐欺に利用されることもあります。

²⁴⁾ いささか古くささの否めない言葉ではありますが。