

電子メールのネチケットについて

理学部計算科学科 岩崎 宏

iwasaki@kenroku.ipc.kanazawa-u.ac.jp

1 はじめに

電子メールは便利なメディアであり、従来のものにはない様々な利点を持っています。しかし、電子メールの技術はまだ発展中で「枯れて」いないところも多く、また、電子メールには既存のメディアとは違う考え方が必要などあります。そこをよく理解しないといろいろと不都合が起きます。

近年のインターネットブームで利用者が急増しいろいろな問題が顕在化してきました。そこで、利用者に正しい知識を得てもらうために、「ネチケット」と呼ばれるエチケット文書がネットワークコミュニティで作られるようになってきました。ネチケットはルールやマナーというより、ネットワークを通して相手との円滑な意志疎通を図るためのノウハウと考えたほうがいいでしょう。なかには常識的だと思われる事項もありますが、電子メールのメディアとしての特殊性のために従来よりも深刻な事態になることがあるためです。

以下に、電子メールを使う上で守って欲しいネチケットをまとめてみました。もともとはメール管理者をしていたときに学生の教育用に作ったものです。メールを使う上での参考にしてください。

なお、この文書のLaTeXファイルを

<http://www.ed.kanazawa-u.ac.jp/~iwasaki/Tips/email.tex>

にあります。ご自由に利用してください。

2 ネチケットって何？

ネチケット (netiquette = network + etiquette) とはネットワークを使う上で知っていて欲しいエチケットのことです。

インターネットを通して多くの人とメールをやりとりするとき、あなたのメールが相手には読めなかったり、まわりに迷惑をかけたたりするなど、いろいろ問題が起きることがあります。そういったことを避けメールを気持ち良く使うための「ノウハウ」がネチケットです。

ネチケットの基本は異なる環境にいる人やネットワークに対するおもいやりです。ネチケットはルールではありません (マナーともちょっと違います)。メールをやりとりする相手との間に合意さえあれば、ネットワークの障害や法律違反にならない限り、どのようなことも自由です。ネチケットを破ったからといって罰せられるわけではありません。

すべての項目を最初から覚える必要はありません。たぶん、2, 3 の事項を知っているだけで十分でしょう。でも、

メールをアクティブに使っていくといつか必ず他の事柄にも遭遇します。そのときにもう一度この文書を読み返してください。

ネットワーク世界の先輩たちも同じまちがいをしながら経験を積んできました。だから、あなたの間違いにも寛容です。些細なことなら見逃してくれますし、そうでなくても、こうしたらいいと注意してくれるだけです。そのときは素直にまちがいを認め、次から失敗しないようにすればいいのです。何も恐縮する必要はありません。ネチケットについてあまり神経質に考えず、実際にメールを利用しながら少しずつ経験を積み、あなたなりのスタイルを作っていたいただければ幸いです。

以下にネチケットの重要な項目について解説します。大きく4つに分れ、守って欲しいことから順に並べられています。

○まわりの迷惑になることをしない。

チェーン・レターを出さない、転送しない。

デマを信じない、広めない。

○相手のことを思いやる。

質問する前に自分で調べる。

著作権・プライバシーを尊重する。

出す前に相手の立場になって読み返す。

○どのような「環境」の人にも「読める」メールを書く。

「半角カナ」を使わない。

ファイル添付機能を安易に使わない。

subject (題名) に漢字を使うときは注意する。

○読みやすいメールを書く。

一行60字 (漢字だと30字) 程で改行する。

引用は短めに。

一目で内容がつかめるように書く。

なお、くわしくは、

"Netiquette Guideline (RFC1855) (日本語版)"

(<http://www.togane-ghs.togane.chiba.jp/netiquette/rfc1855j.html>)

"Tips for E-Mail"

(<http://www.ed.kanazawa-u.ac.jp/~iwasaki/Tips/>)

などを見てください。

また、本文中に出てくる「管理者」とはメール管理者のことです。一般にpostmasterのアドレスを持っています。メールに関する障害等が起きたときには管理者に連絡してください。なお、ソフトの使い方といったことを相談するのは慎みましょう。

3 まわりの迷惑になることをしない。

ネットワークの負担になることやまわりの人の迷惑になることはしてはいけません。

3. 1 チェーン・レターを出さない、転送しない。

ネットワークを麻痺させてしまいます。

チェーン・レター (chain letter) とは次々と連鎖的に転送されていくメールのことです。全文の転送を要請する不幸/幸福の手紙や、「ある血液型を探しています。ほかの人にも聞いてください。」といった回覧メールがあります。不幸のメールなど受けとる人の迷惑になるものを出してはいけないのは当然ですが、他にも考えなければいけないことがあります。

チェーン・レターはネットワークに多大な負荷を掛け、場合によっては、機能を麻痺させてしまいます。あなたがわずかに数名の人に転送しただけでも、次の人もそれを繰り返すので、倍々ゲームのように指数関数的に流通量が増えていき瞬く間に許容量を越えてしまうのです。いかなる内容のものでもチェーン・レターは絶対にやってはいけません。チェーン・レターを受けとったら管理者に連絡してください。

3. 2 デマを信じない、広めない。

何人も経て伝わってきた情報の信頼性は低いのです。

「"Good Times" というメールに注意しましょう。」といった、コンピュータウィルスについての警告のメールが転送されてくることがあります。何人もの転送したあとがあり、途中誰を経由したのかはわかりませんが、肝心の第一発信者が不明だったりします。こういうものはデマです。デマを信じないようにしましょう。

このようなデマはいたずらに人を不安にするだけでなく、チェーン・レターになりやすいので絶対に転送してはいけません。もしこのようなメールを受けとったら管理者に連絡し、真偽がはっきりするまで迂闊な行動は避けましょう。

4 相手のことを思いやる。

相手のことを考えてメールを書くようにしましょう。これはあなたの言いたいことや、あるいはあなた自身を相手に理解してもらうための一番の近道です。また、郵便と違ってメールのコストは相手も払っていることを忘れないでください。

4. 1 質問する前に自分で調べる。

情報はただではありません。

メールを使うと初対面の人とでも気軽に連絡がとれます。そのせいか、何か問題があると自分では良く調べもせずにメールで質問する人が増えています。質問するのは悪くないですが、相手の迷惑も考えましょう。質問する前にまず自分で十分に調べましょう。

それでもわからなくて質問する場合には、相手にわかるように整理して質問しましょう。どこまでわかっていてどこからわからないか、どういう背景から出た疑問なのか、その問題が起きた環境やどういう現象が起きたのか、などの十分な状況説明を丁寧な言葉でしましょう。直接答を求めるのではなく、「それについて何を調べればよいのか教えてください。」というふうに相手が答えやすい質問をするのが良いでしょう。

情報収集には労力を必要とします。まして、あなたが何を疑問に思っているのかを理解することや、あなたにわかるように説明するのは予想以上に大変な仕事です。相手の貴重な労力や時間を無駄に はいけません。

もし、幸運にも回答をもらったなら、お礼と報告のメールを回答者に送りましょう。もし、不幸にも回答をもらえなかったとしてもしかたありません。もともと、質問に答える義務は相手にはないのですから。

4. 2 著作権・プライバシーを尊重する。

他人の権利を尊重しましょう。

歌詞や小説や画像などは著作物です。著作者の権利は法律で保護されています。他人の著作物を許可なくメールで流したりしないようにしましょう。

メールの記事も著作物です。他人のメールを引用するのも注意が必要です。プライバシー保護の意味からも、あなたあてに来た私信を無許可に第三者へのメール中で引用するのは考えものです（本人宛てにはもちろん問題ないです）。

4. 3 出す前に相手の立場になって読み返す。

一度送ったメールを取り消すことはできません。

あなたはそのような意図ではないのに、相手が傷ついたり怒ったりすることがあります。文だけではニュアンスは正しく伝わらないことがあるからです。メールではあなたの顔は見えません。すぐに聞きかえすということもできません。どういうつもりでいったのか相手は判断できないのです。誤解を生む表現や冗談は控えましょう。

相手の状況や生活環境がわからないままにメールを書いていることもあるはずですが、あなたが信じている常識が相手には通じないこともありえます。あなたは実はずいぶん身勝手な事を書いているのかもしれない。

おもわずムカッとくるようなメールを受けとることもあります。でも、条件反射で怒りのメールを出すのはやめましょう。あなたの読み違いということだって多いのです。一晩おいてもう一度相手のメールを読み返しましょう。

そして、メールを出す前にもう一度相手の立場になって読み返しましょう。

5 どのような「環境」の人にも「読める」メールを書く。

「読めない」メールではあなたの言いたいことは相手に伝わりません。まして、相手に迷惑をかけるようでは意味がありません。

どのようなメール環境（コンピュータ、ソフトウェア、配送システム、ネットワークとの接続形態などを含めたもの

)の人にも正しく情報が伝わるように考えなければいけません。特に、メールを読み書きするためのソフトウェア(メーラ)は人によって使っているものが違うことを忘れないでください。相手の環境を尊重し、決して自分中心に考えないようにしましょう。

5. 1 「半角カナ」を使わない。

大抵のメール環境では「半角カナ」を読めないからです。

インターネットでの「半角カナ」の使用は一般に認められていません。「半角カナ」を使うと文字化けで他の部分まで読めなくなり、場合によっては相手のメーラが機能しなくなることもさえます。

「半角カナ」は使わず、「全角」のカタカナを使うようにしましょう。特に、漢字変換プログラム(いわゆる漢字FEP)によっては、カタカナだけでなく句読点や括弧などが「半角カナ」になるように設定されていることもあるので注意しましょう。(MS-IMEを使っている方は「環境設定」の「全角/半角」の項で「常に全角に変換」に設定してください。)

また、「半角カナ」以外にも注意が必要な文字があります。

JISの漢字規格で定められていない、メーカー独自の実装をした文字を機種依存文字といいます。機種によって表示する字体が違うのですから注意が必要です(もともと、別の文字に見えたり、空白になったりするだけで「半角カナ」ほど深刻ではありません)。丸数字やローマ数字、一文字で表した単位・年号などの特殊記号は機種依存ですから使わないでください。

5. 2 ファイル添付機能を安易に使わない。

相手はそのファイルを読めるとは限らないからです。

ワープロの文書や表計算ソフトの出力ファイルなどをメールに添付できるメーラが増えてきました。マウスを使って簡単な操作でファイルを添付できるので便利です。でも、安易に使うのはやめましょう。相手はそのファイルを読めるとは限らないからです。

ワープロの文書はそのワープロを持つ人にしか読めません。すべての人があなたと同じワープロを使っているわけではありません。なにより、添付文書を元のファイルに復元できる機能をすべてのメーラが持っているわけではありません。前もって合意があるとき以外は、ワープロの文書などをそのまま添付したりしないようにしましょう。

文書を送るときはテキスト形式にしてエディタで読み込んで送りましょう。

また、非常に大きいファイルを添付するとネットワークの負担になりますし、相手がメールを読み込むのも大変になります。いくつかに分割して送るか、電子メール以外の手段で送りましょう。

5. 3 subject (題名) に漢字を使うときは注意する。

メール環境によっては、相手を読めないことがあるからです。

大勢の人の努力により subject 部分に漢字(カタカナ、ひらがなを含む)を使うことができるようになりました。しかし、まだいろいろな理由で題名の漢字が相手には読めないことがあるので、使用には注意が必要です。相手が漢字の題名を読める環境かどうか確信がないときにはむやみに漢字を使用するのは慎みましょう。初対面の人や同時に多くの人に送る場合は特に注意しましょう。また、いかなる場合でも「半角カナ」は使ってはいけません。

それでも漢字を使いたいときは「半角」のローマ文字と併記しましょう。

Subject: subject in alphabet / 漢字の題名

こうすれば、万が一、漢字の部分が読めなくても大丈夫です。

もちろん、本文中では漢字は使えます。

6 読みやすいメールを書く。

相手を読む気になるようなメールを書くようにしましょう。

6. 1 一行60字(漢字だと30字)程で改行する。

一行が長いと読みづらいからです。

相手がどのようなメーラ(メールプログラム)で読んでいるかわかりません。80字を超えたときに行を折り返さない(後半が隠れて見づらい)こともあるので、1行80字を越えないようにしましょう。さらに、相手が返信するときの引用のしやすさも考えて、60字から70字程度で改行するようにしましょう。引用部に引用符が付くので、それも含めて80字以内にするためです。

なお、メーラによっては編集終了時に、適当な長さになるように自動的に改行してくれるものもあります。自分のメーラがその機能を持っているか確かめておきましょう。

6. 2 引用は短めに。

必要なところだけを過不足なく。

返信時に相手のメッセージの一部を引用することがありますが、議論と関係ない部分やあるいは全文を引用している人がいます。これは読み手に不快ですし論点を取りづらいです。議論に関係する部分だけを引用するようにしましょう。基本としては段落を単位とするのがいいでしょう。必要であれば内容や言葉遣いの改変にならないかぎり、行の一部を取りだす、改行位置を変えるなどの編集をしても構いません。

なお、引用するときには、適切な出典(もとのメッセージや発言者が特定できるような情報)を明示しましょう。

6. 3 一目で内容がつかめるように書く。

短く、用件や論旨がわかりやすいように書きましょう。

紙に書かれた文書と違ってディスプレイの文字は不思議と読みづらく、また、電子メールを読むときは短い時間で目を通すことが多いので、用件や論旨が（普通の手紙と較べると味気ないぐらいに）はっきりわかる書き方をした方が良いです。

短くまとめる。（不要な挨拶や修辭は省く）

用件を先に書く。

箇条書にする。

段落は6～7行以内にし、段落間は一行あける。

内容を簡潔に表した題名（Subject）を常に付ける。

といった工夫をしましょう。もちろん、短くても丁寧で誠実な文章を書かなければいけないのは言うまでもありません。