

総務教育常任委員会資料

(令和4年9月20日)

陳情4年総務第19号

(インターネット公開版)

鳥 取 県 議 会

文 書 表

議 会 資 料

陳情（新規）・総務教育常任委員会

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名	議決結果
4年-19 (R4.8.22)	総 務	県庁に送信される電子メールの適切な管理について	

▶陳情事項

鳥取県議会から鳥取県庁内各部局に対して、メールボックスや迷惑メールボックスを定期的にチェックし、県民の方からのメールへの回答漏れが生じないようにするよう求めること。

▶陳情理由

令和4年6月26日、私が地域づくり推進部県民参画協働課に対して「県民の声」に係るメールを送信したところ、次のようなエラーメッセージが返ってきた。

参考として、返ってきたエラーメッセージの内容を記載する。

Your message

Subject: 県政参画電子アンケートについて

was not delivered to:

kenminnokoe@pref.tottori.lg.jp

because:

Error delivering to kenminnokoe tottori/toripref; Router: Database disk quota exceeded

これは、「あなたのメールは、宛先のメールアドレスに届きませんでした。」「データベースのディスクがいっぱいです。」という内容で、同種の事案は、県庁にメールを送った際に、よく遭遇するものである。調べてもらったところ、「L G W A N接続側のメールボックスでは受信できていましたが、外部接続側のメールボックスでは容量が上限に達し、メールが正常に受信できていませんでした。」とのことだった。

前述のように、これは初めてのケースではなく、県庁内各部局に対し、メールボックス及び迷惑メールボックスの定期的なチェック（フリーメールのアドレスを使用する場合、迷惑メールとして振り分けられることがあり、回答が遅延したケースがある。）を行い、県民の方から受信できていないメールがないかの確認をするよう求めていただきたく、陳情するものである。

▶提出者

足羽 佑太 （倉吉市）

現状と県の取組状況

執行部提出参考資料

総務部（デジタル・行財政改革局デジタル改革推進課）

【現状】

庁内LANのメールボックスは、自治体情報セキュリティ対策強化の観点から、インターネット接続系とLGWAN接続系の2つに分かれているが、いずれのメールボックスも容量に上限があり、容量上限を超えた場合は、新たなメールを受信することができなくなる。

メールが不達となった場合は、メール送信者にその旨をお知らせする仕組みがある。

（受信者のメールボックス容量が上限に達している場合や、メールアドレスが存在しない場合等）

また、メールボックスの機能として、職員が任意のキーワードを設定し、当該キーワードを含む受信メールを、メールボックス内の特定フォルダ（迷惑メールフォルダ等）に自動振り分けする機能がある。当該機能を、迷惑メール対策として活用している者の中には、迷惑メールでない、業務に必要なメールを受信していることに気づくのが遅れた例もあった。

【県の取組状況】

- 1 メールを受信できない事案が発生しないよう、各職員は不要なメールを適時削除し、常に必要な空き容量を確保する庁内ルールを定めているほか、LGWAN接続系メールボックスの空き容量が少なくなった際には、LGWAN接続系に加え、インターネット接続系の両方のメールボックスの空き容量を確保するよう、ポップアップで職員に警告する仕組みを導入している。
- 2 特に職員が長期不在となる大型連休や年末年始等の時期には、メールボックスの容量上限に達する可能性の高いことから、全職員に対し、メールボックスの空き容量を十分に確保するよう注意喚起を行っている。
- 3 県民の方から送信されたメールが、容量上限超過のため受信できず、メール送信された県民の方に御迷惑をおかけした事案が発生した際は、再発防止のため、全職員に対し、発生した事案の概要を共有するとともに、メールボックス容量の日々の適切な管理を徹底するよう周知している。 ※今回ご指摘頂いた事案については、6月28日（火）に実施済み
- 4 また、受信メールの振り分け機能の過信により、業務に必要なメールの受信に気づくのが遅れることのないよう、都度、全職員に周知することとしている。