

Googleガイドラインの衝撃： 「何が変わったか」を実態調査！ パネルディスカッション

パネリスト

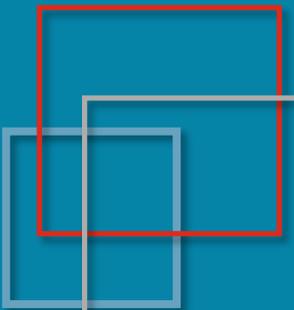
谷口 元紀 - さくらインターネット株式会社

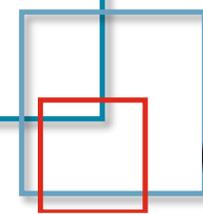
平藤 李奈 - スパイラル株式会社

児珠 大輔 - サイバーソリューションズ株式会社

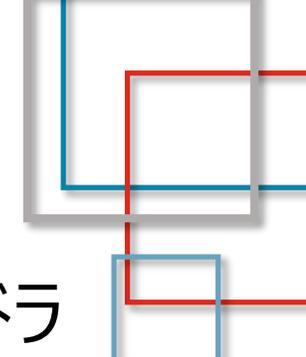
モデレータ

縄田 友里 - オープンウェブ・メッセージング株式会社/JPAAWG 運営委員





はじめに

- 2023年に発表されたGoogleおよび米Yahoo!のメール送信者ガイドラインは、多くの組織に影響を与えています。
 - 本セッションでは、日々メールを利用している企業を中心に行ったアンケートの結果を基に、現場での対応状況や課題をパネリストと共に議論します。
- 

アンケート実施内容

アンケートでは、Google社および米Yahoo!社から発表された送信者ガイドラインについて、各項目の発表前の認知度、発表前の対応状況、発表後の対応状況、および自由記述によるコメントを頂きました。

- アンケートの実施方法
 - オンラインフォームにて実施
 - 実施期間
 - 2024年9月-2024年10月
 - 有効回答数
 - 2,398件
 - アンケート募集先
以下、企業・団体の及びその顧客企業
 - さくらインターネット株式会社
 - スパイラル株式会社
 - サイバーソリューションズ株式会社
 - 株式会社Twofive
 - JPAAWG
 - アンケート回答者特性
 - さくらインターネット株式会社様のレンタルサーバーをご利用の企業様や個人事業主様からの回答が特に多く寄せられました。

パネリストのご紹介

谷口 元紀 - さくらインターネット株式会社

平藤 李奈 - スパイラル株式会社

児珠 大輔 - サイバーソリューションズ株式会社

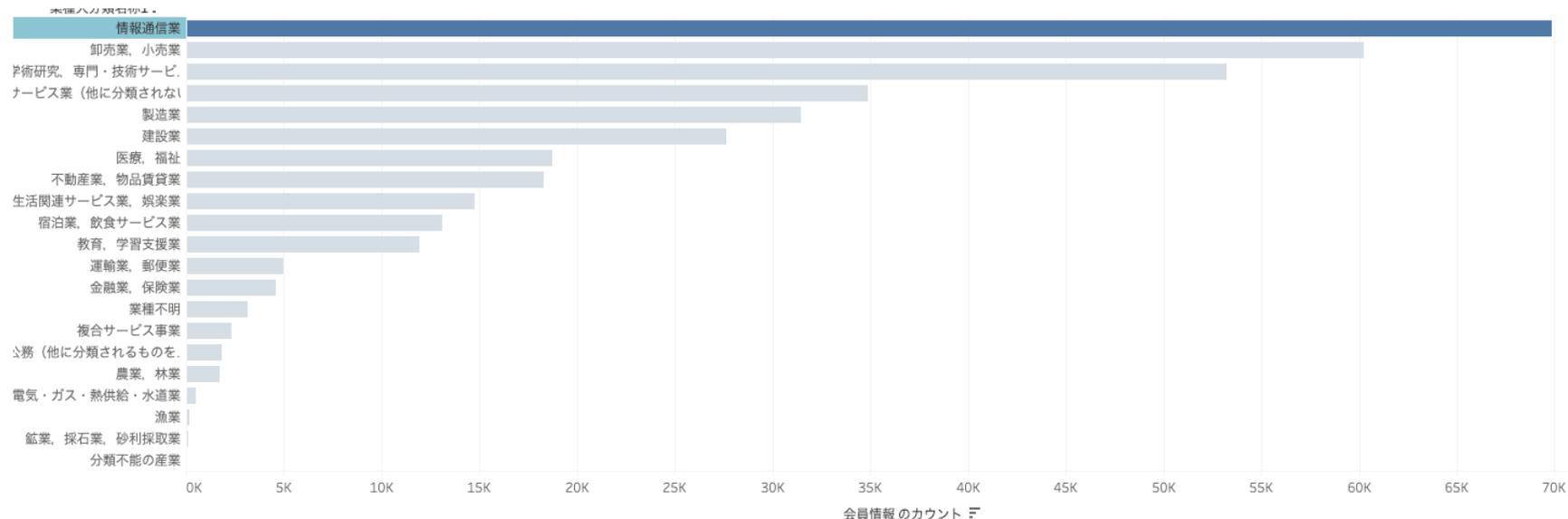
自己紹介（谷口元紀）

- ・ 2016年さくらインターネット入社、さくらのレンタルサーバ、ドメイン、SSL、CDNなどのプロダクトマネージメントを担当
- ・ 受託開発からWeb制作、Web系事業会社、クリエイティブディレクターなどIT業界歴約20年ほど
- ・ ライティング、イベント登壇、執筆なども行っており技術評論社から「Webサイト管理のきほん」というWeb制作者向けの書籍も出版



今回のアンケート回答者の属性

- ・ さくらインターネット会員のうち法人13万件へメール送信し、リターンのあった約2,100件をマージ
- ・ 中小規模事業者が多数、情報通信業以外の一般的な事業者も多くを占めるため、ITリテラシーがより一般の方に近い





平藤 李奈 (へいとう りな)
所属：スパイラル株式会社

- ・「デジタルによる未来最適」をビジョンに掲げ、自社開発のローコード開発プラットフォーム「SPIRAL®」を中心に様々なお客様へクラウドサービスを提供。
- ・2016年入社後に営業経験を経て、現部署で「SPIRAL®」の運営・サービス企画、各種サポート業務に従事。

自己紹介



こだま だいすけ
児珠 大輔 サイバーソリューションズ株式会社

メールには古くから関わっています。大昔にOP25Bのリコメンデーションに携わっていました。

現在は、法人のお客様対応を中心にカスタマーサポート等を行っております。

プライベートでは、卓球の審判の資格を取得して、栃木国体・高校選抜にて審判員を経験しました。
 趣味はドライブです。



会社	年	備考
日本電気株式会社	2000年～	ビッグローブ部門でISP業務
NECビッグローブ株式会社	2006年～	社名変更
ビッグローブ株式株式会社	2014年～	社名変更（転籍）
	2018年～	社内ITシステム業務に異動
現職！！	2023年11月～	メール全般

JEAG、Dkim.JP
 など

メールをやりたくて
 転職しました

アンケート回答者

回答者の属性

N=2,398

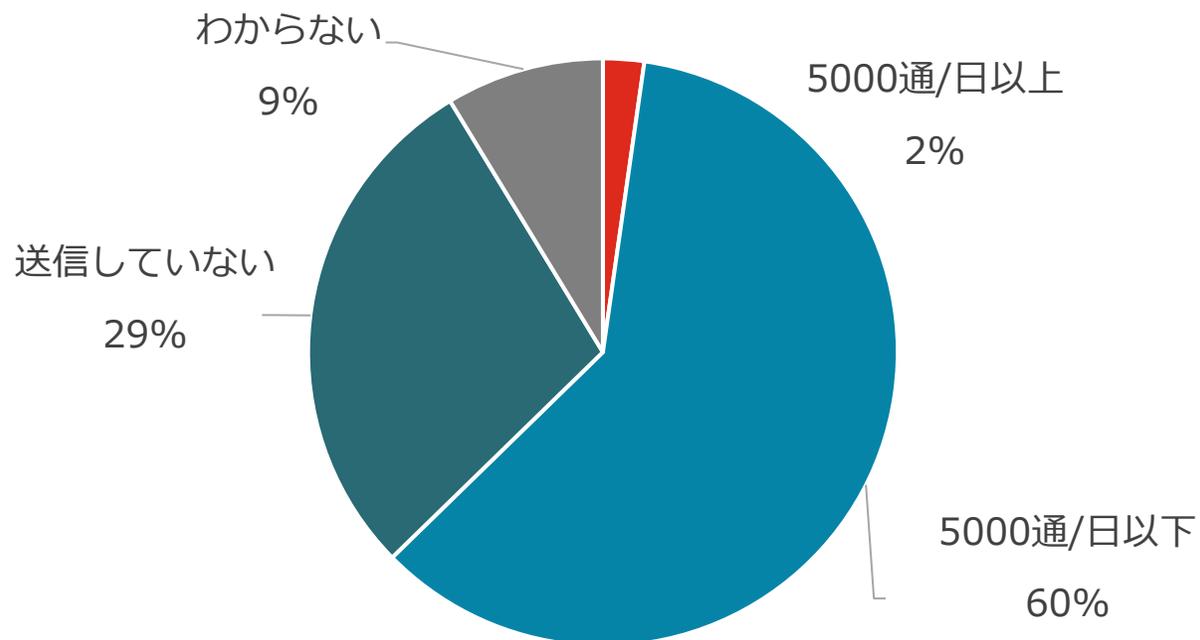
回答者の所属企業・団体の属性

属性	回答割合
企業（社員用のメールのみ）	51.1%
企業（社員用のメール、メルマガなどの顧客向けメール配信あり）	22.5%
個人事業主	22.5%
メール送信事業者	2.3%
メール関連のソフトウェアベンダ	1.5%

回答者自身の属性

属性	回答割合
メールシステム管理者	45.7%
メール利用者（仕事などで送受信する）	44.5%
メール送信者（メールマガジン、Webサービスなどで通知にメールを利用する）	6.7%
その他	3.1%

Google 宛に1日どれくらいメールを送信していますか？

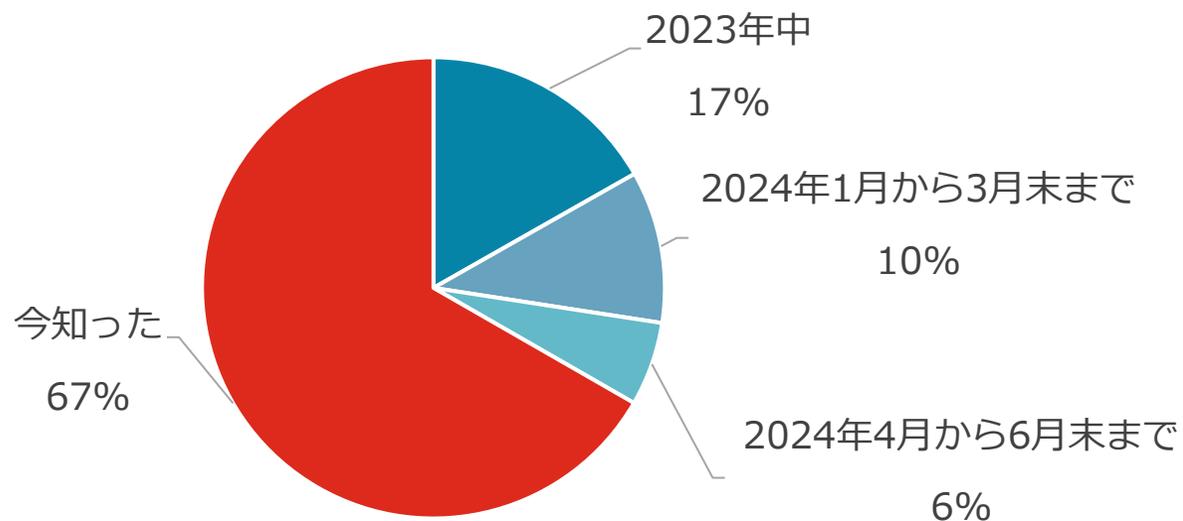


1. ガイドラインの発表

Google/米Yahooによるメール送信者のガイドラインの発表について

(N=2,398)

いつ知りましたか？

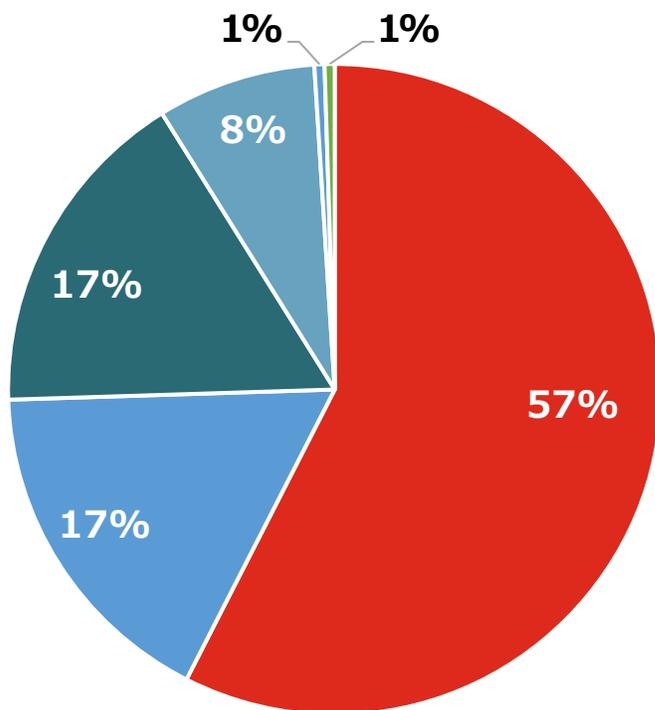


どこで知りましたか？

媒体	割合
ネット・一般紙・地上波ニュース	63.8%
社内外の関係者から	17.6%
Google/米Yahooの発表	11.5%
メール関連イベント	2.5%
利用している配信業者やベンダからのお知らせ	1.6%
メール不達等の問題発生を発端に調査して発覚	1.3%
SNS	0.6%
M3AAWG/JPAAWG	0.4%
その他	0.8%

Google/米Yahooによるメール送信者のガイドラインが発表されて以降、社内の雰囲気はどうでしたか？（“今知った”の回答者を除く）

(N=800)

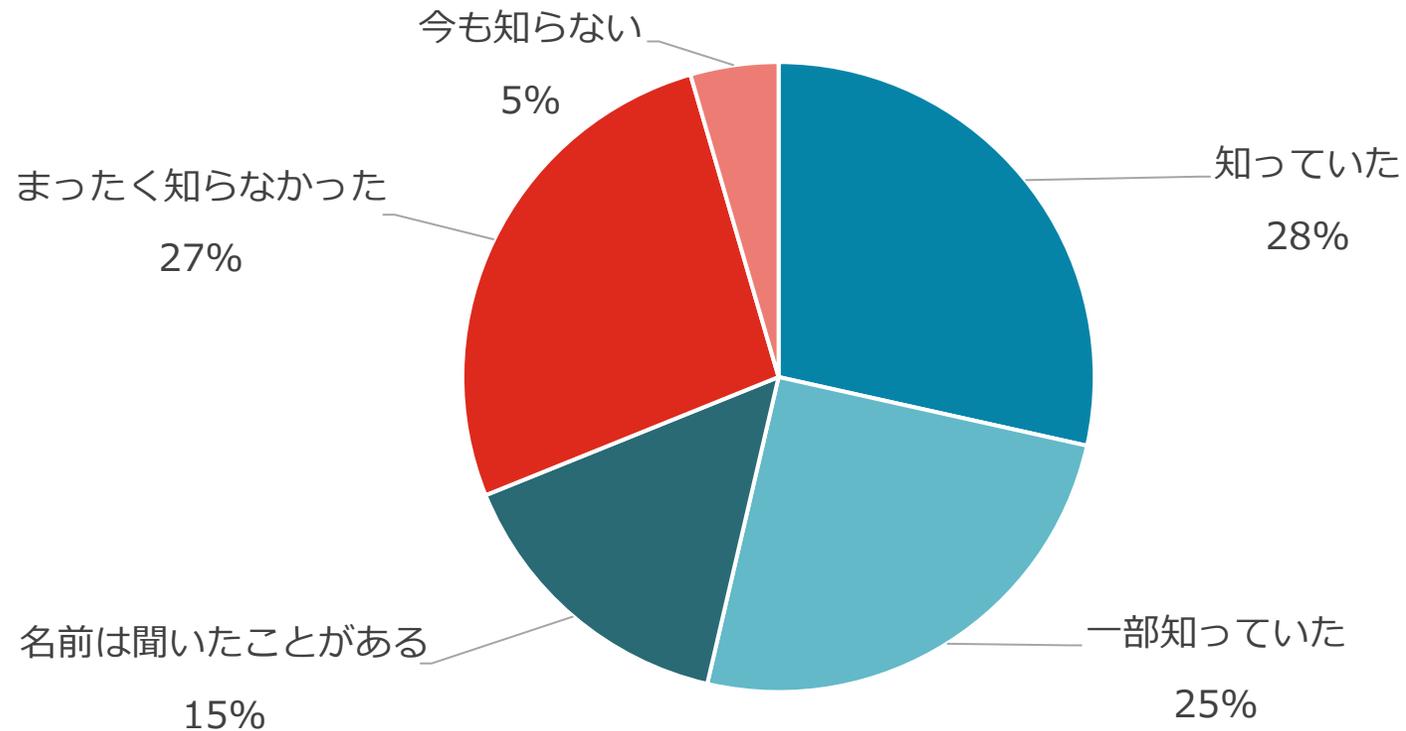


- 社内ですべて動きはなかった
- 2024年に問い合わせ・対応指示があった
- 2023年に問い合わせ・対応指示があった
- すでに対応済みだったので、何もしなかった
- メール不達等の問題発生に起因して対応
- その他

2. 送信ドメイン認証 (SPF,DKIM,DMARC)

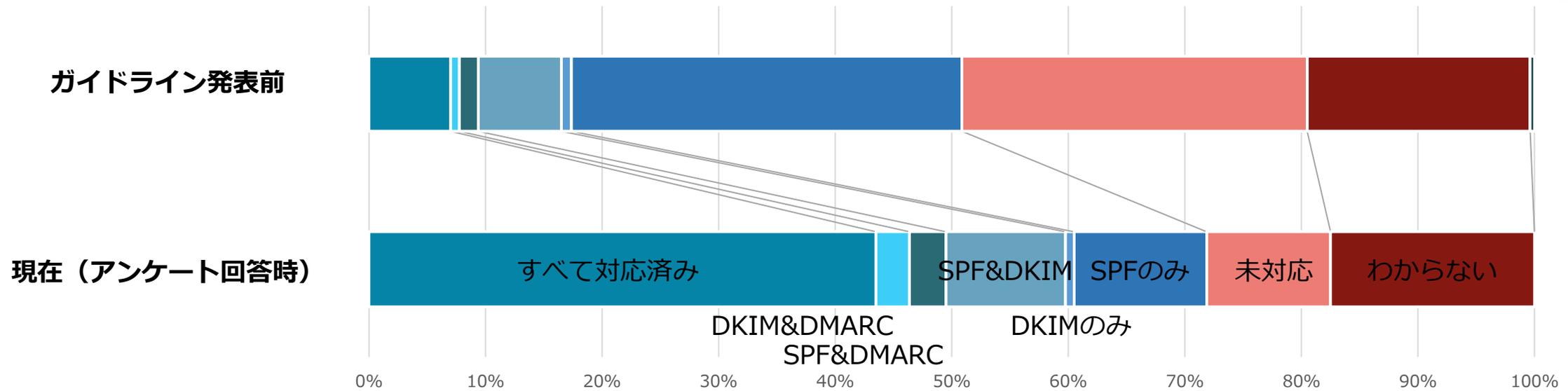
送信ドメイン認証(SPF/DKIM/DMARC)について送信者ガイドラインが発表される前に、送信ドメイン認証(SPF/DKIM/DMARC)を知っていましたか？

(N=800)



送信ドメイン認証(SPF/DKIM/DMARC)の対応状況の変化

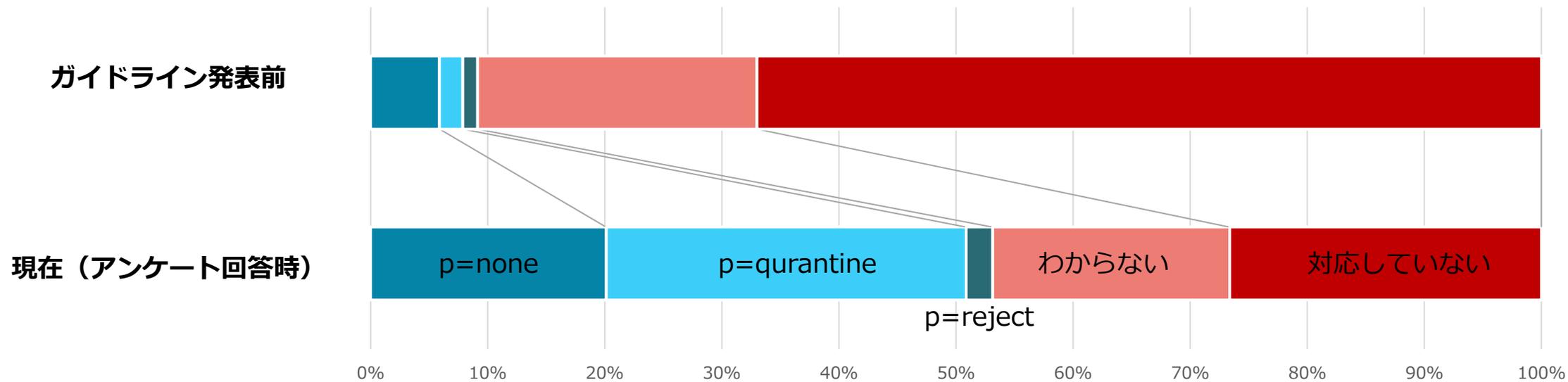
(N=800)



回答	ガイドライン発表前	現在 (アンケート回答時)	差分
■ SPF と DKIM と DMARC を対応 (すべて対応済み)	56	348	+292
■ DKIM と DMARC を対応	6	23	+17
■ SPF と DMARC を対応	13	25	+12
■ SPF と DKIM を対応	57	82	+25
■ DKIM のみ対応	7	6	-1
■ SPF のみ対応	268	91	-177
■ すべて対応していない	237	85	-152
■ わからない	153	140	-13

DMARC Policy 設定の変化

(N=800)

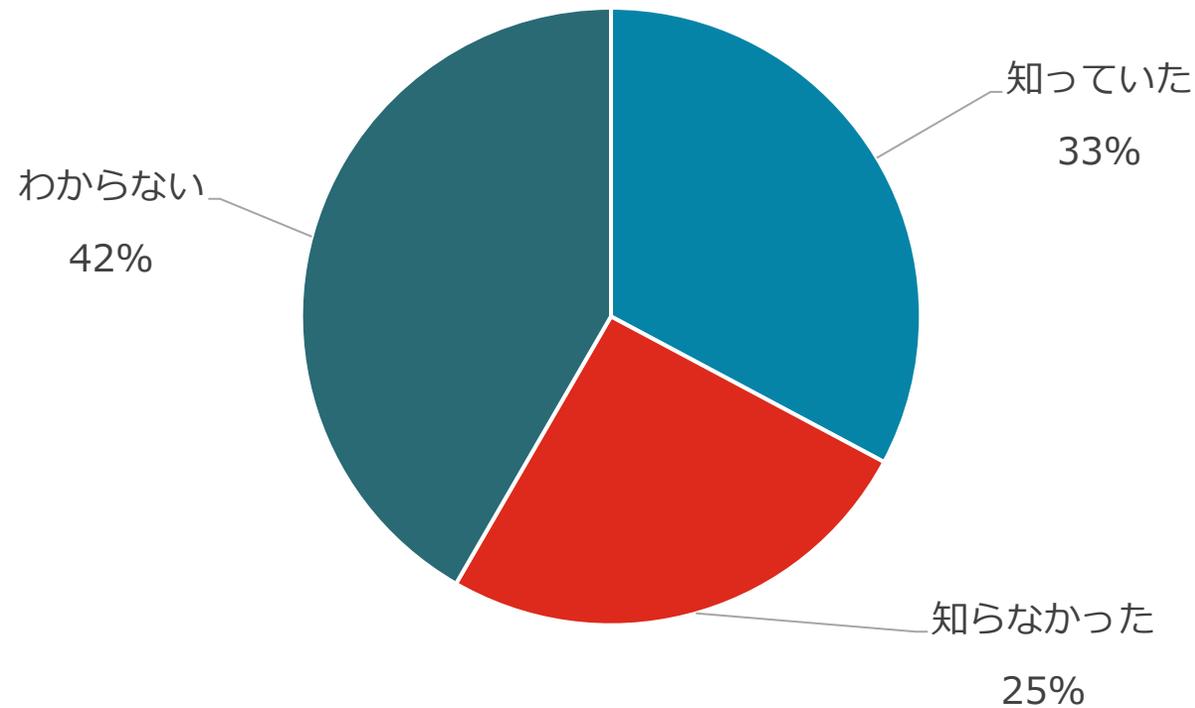


回答	ガイドライン発表前	現在 (アンケート回答時)	差分
■ p=none	47	161	+114
■ p=quarantine	16	246	+230
■ p=reject	10	18	+8
■ わからない	191	162	-29
■ 対応していない	536	213	-323

3. TLS送信

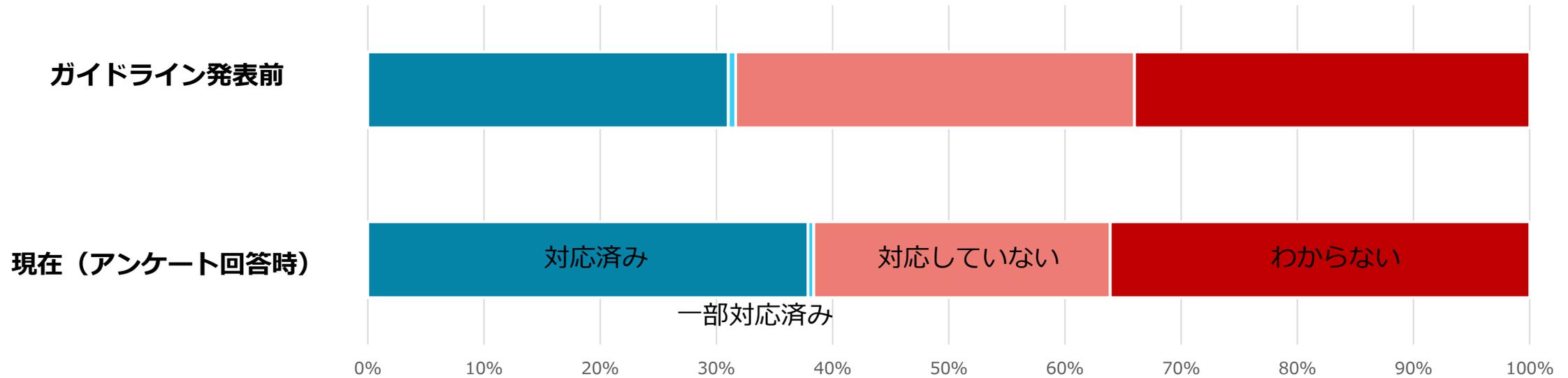
メールの送信のTLS（暗号化）接続について送信者のガイドラインが発表される前に、メールにおいてもTLSのようなセキュアな接続を使って送信（通信）ができることを知っていましたか？

(N=2,398)



TLS送信対応状況の変化

(N=1,399)

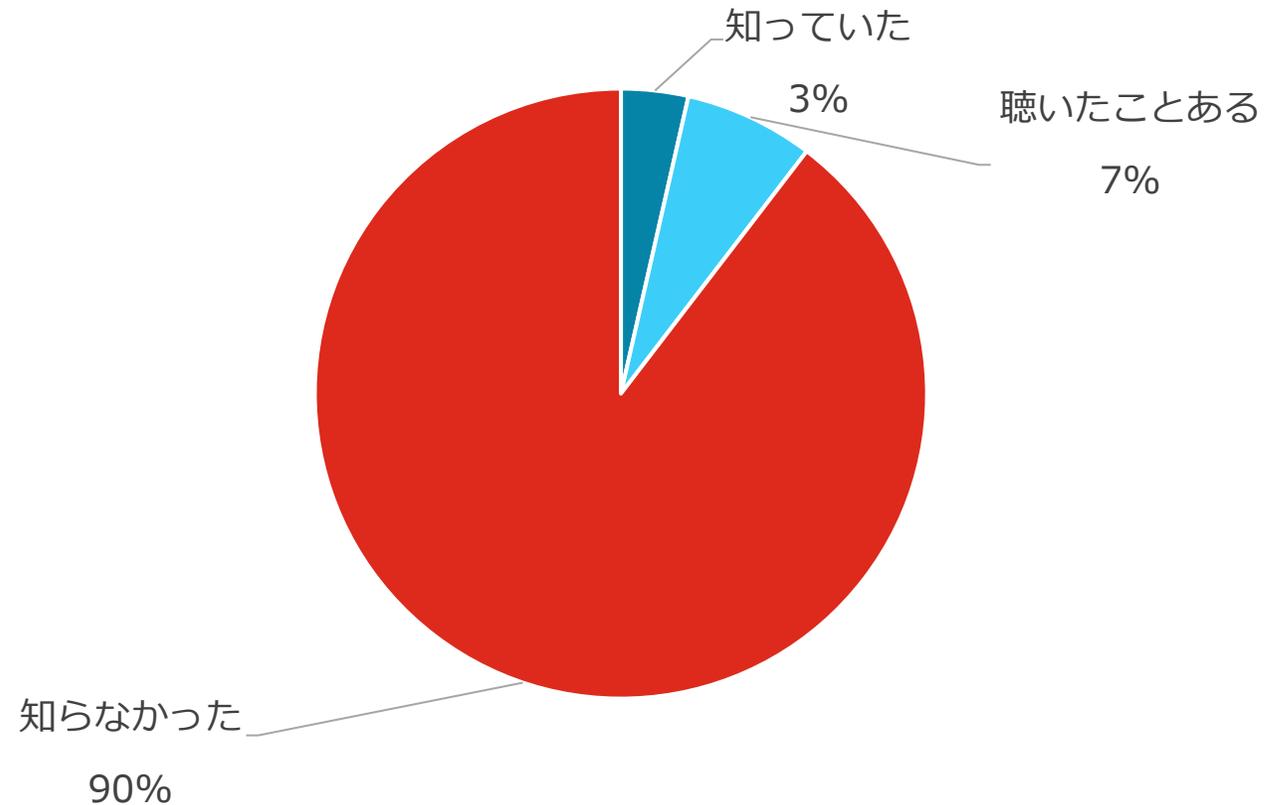


回答	ガイドライン発表前	現在（アンケート回答時）	差分
■ 対応済み	434	530	+96
■ 一部対応済み	9	7	-2
■ 対応していない	480	357	-123
■ わからない	476	505	+29

4. List-Unsubscribe

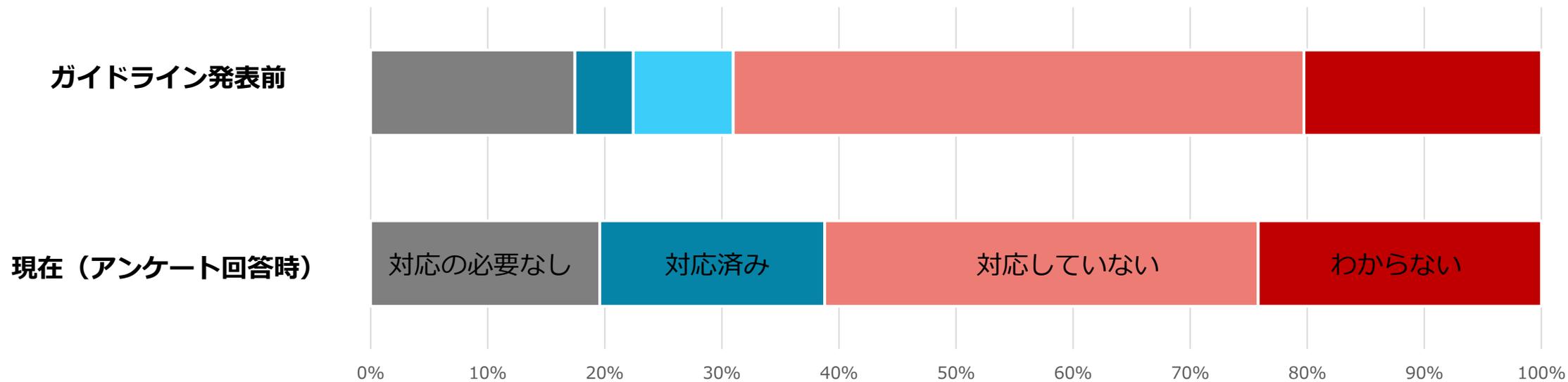
List-Unsubscribeについて送信者ガイドラインが発表される前に、List-Unsubscribeを知っていましたか？

(N=2,398)



List-Unsubscribe 対応状況の変化

(N=281)



回答	ガイドライン発表前	現在 (アンケート回答時)	差分
■ 対応の必要なし	49	55	+6
■ 対応済み	14	54	+40
■ 一部対応済み	24	0	-24
■ 対応していない	137	104	-33
■ わからない	57	68	+11

5. ガイドライン以外の対応

ガイドライン記載以外の対応やガイドラインに抵触しないような対応等を実施しましたか？（任意・自由記述）

(N=605)

対応したこと	回答数
社内教育	96
お客様への啓発活動	84
Gmailからの移行または代替の実施、案内	15
送信数制限	12
Gmail利用制限	8
メール配信システムやサービスの利用、検討	7
Gmail不達・その可能性の案内	7
Gmail 宛はGmailを使用	2

(回答抜粋)

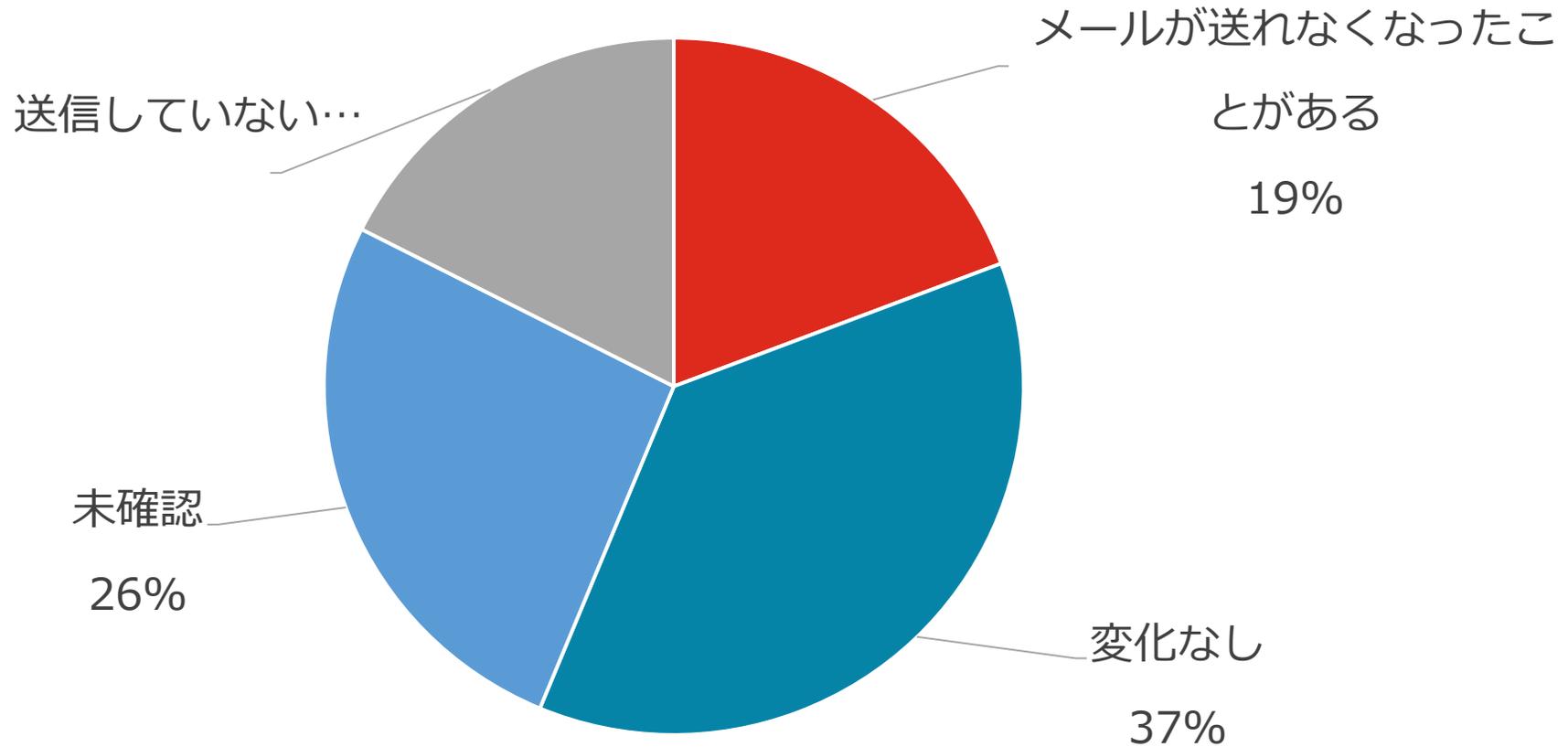
メルマガを辞めた、メルマガ
発行数を少なくした

メルマガには ASP を検討
、利用を開始した

6. 2024年6月ガイドラインの適用がはじまりました

ガイドラインの適用が開始した2024年6月以降、Google 宛 でのメールが送信できないことはありましたか？

(N=2,398)



“メールが送れなくなったことがある”と回答された方への質問です。その時の具体的な状況、改善状況を教えてください。
(任意・自由記述)

(N=653)

カテゴリズ済み回答	回答数
ガイドライン違反をしていた	44
ガイドラインに準拠していそうだが送れない	2
よくわからないけど、送れない	48
Gmail宛の転送が届かない	17
メーリングリストのGmail宛が届かない	16
別ドメインを利用した	33
メール以外を利用	6

(回答抜粋)

- SPF等の設定はできているようなのに、送れない。
- エラーが返ってくる。
- 送れない、困った。
- 原因は不明。

- gmail に転送してエラーになる。
- 転送メールに g メールを使用しないことにした。
- 転送については送れないことが未だにあり、Googleの問題として諦めてもらいます。
- メーリングリスト経由のGmailへの送信が不能
- ML利用を廃止した。

現在、ガイドライン において困っていることはありますか？（任意・自由記述）

(N=436)

カテゴリズ済み回答	回答数
ガイドラインがよくわからない	70
設定方法がわからない	12
ガイドラインに準拠しているか確認する方法がわからない	4
ガイドラインに準拠しているはずなのに送れない原因がわからない	5
メーリングリストで送れない	8
転送できない	3
ISP/配信業者が対応していない	2

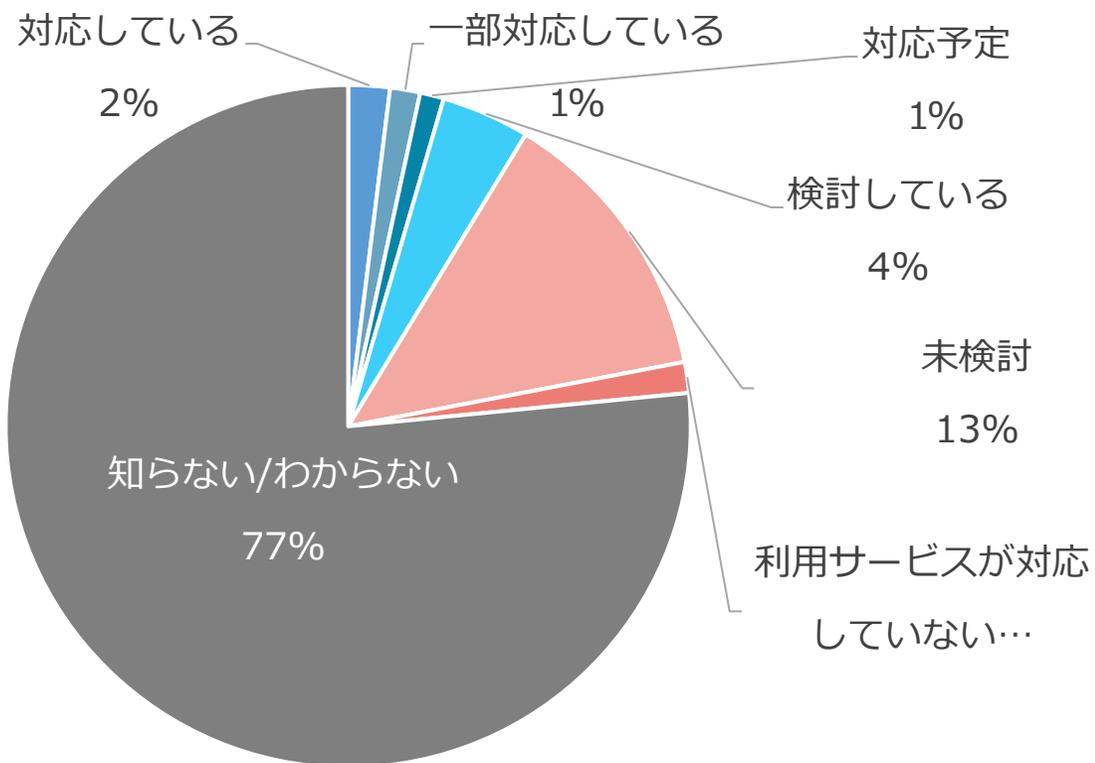
(回答抜粋)

ガイドラインよく
わからない!!!

転送・メーリングリスト問題

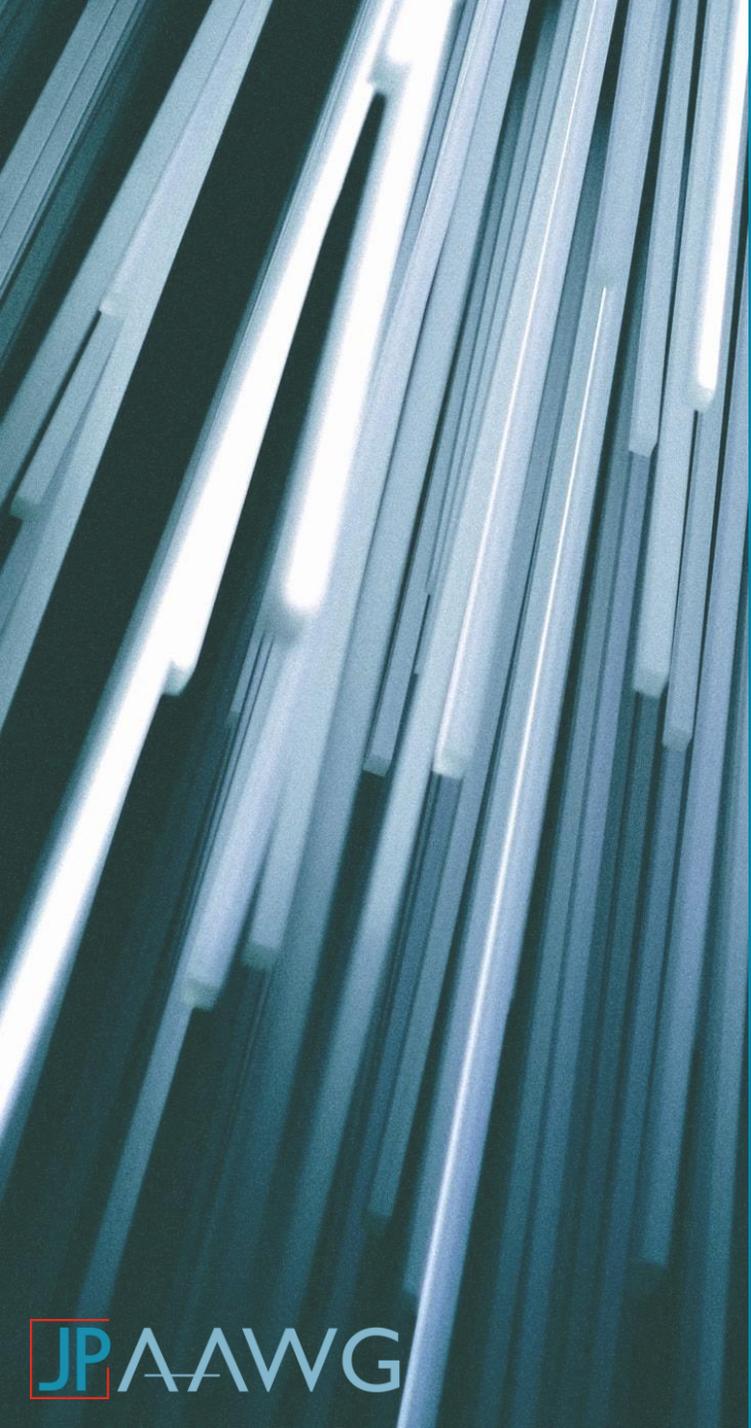
転送時にも、送信ドメイン認証結果が維持できるARCへ対応していますか？

(N=2,398)



回答内訳

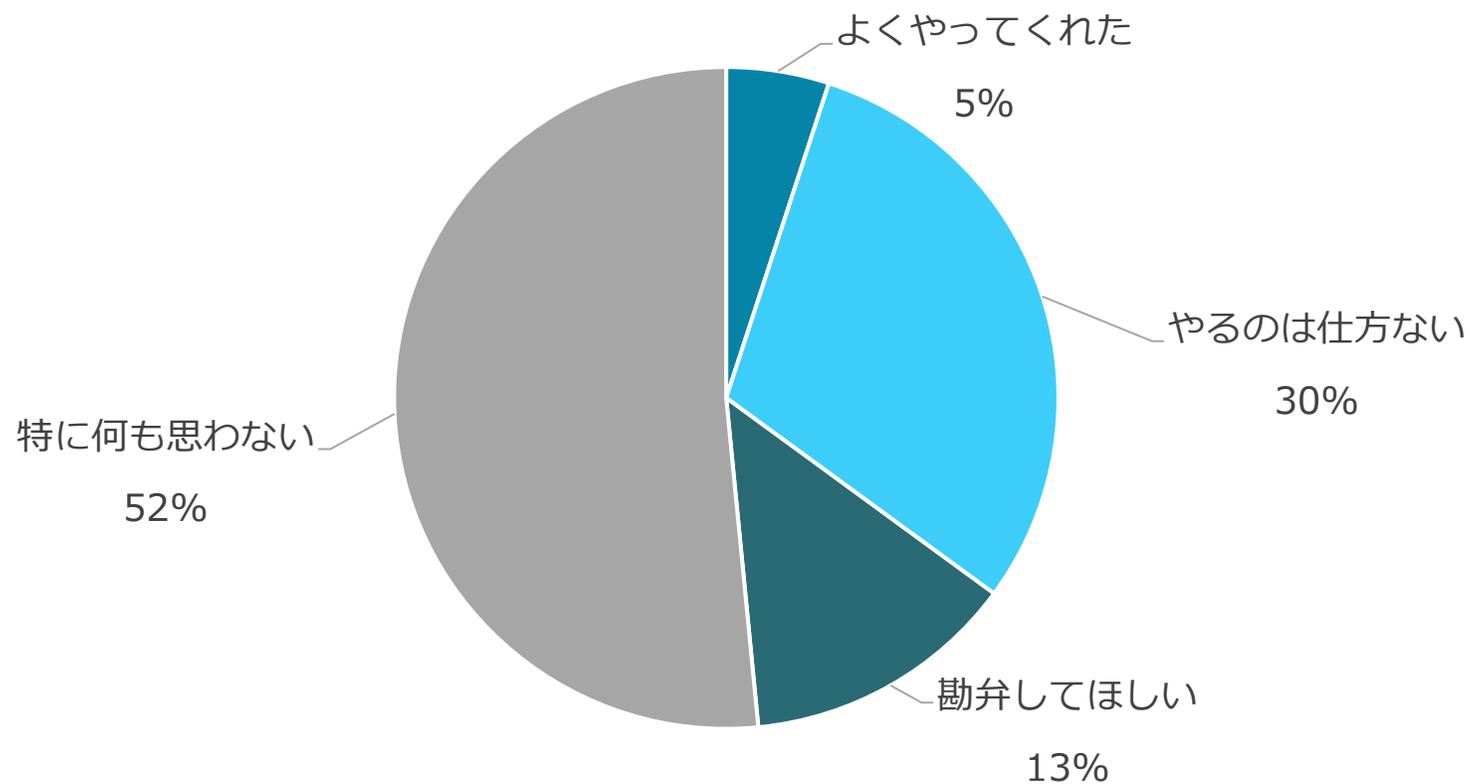
回答	回答割合
対応している	2.0%
一部対応している	1.4%
対応予定	1.1%
検討している	4.2%
未検討	13.3%
利用サービスが対応していない	1.5%
知らない/わからない	76.6%



7. ガイドラインについてどう
思いましたか？

今回の送信者ガイドラインの発表・対応についてどう思いましたか？

(N=2,398)



今回の送信者ガイドラインの発表・対応についてどう思いましたか？ 回答の理由を教えてください。（自由記述）

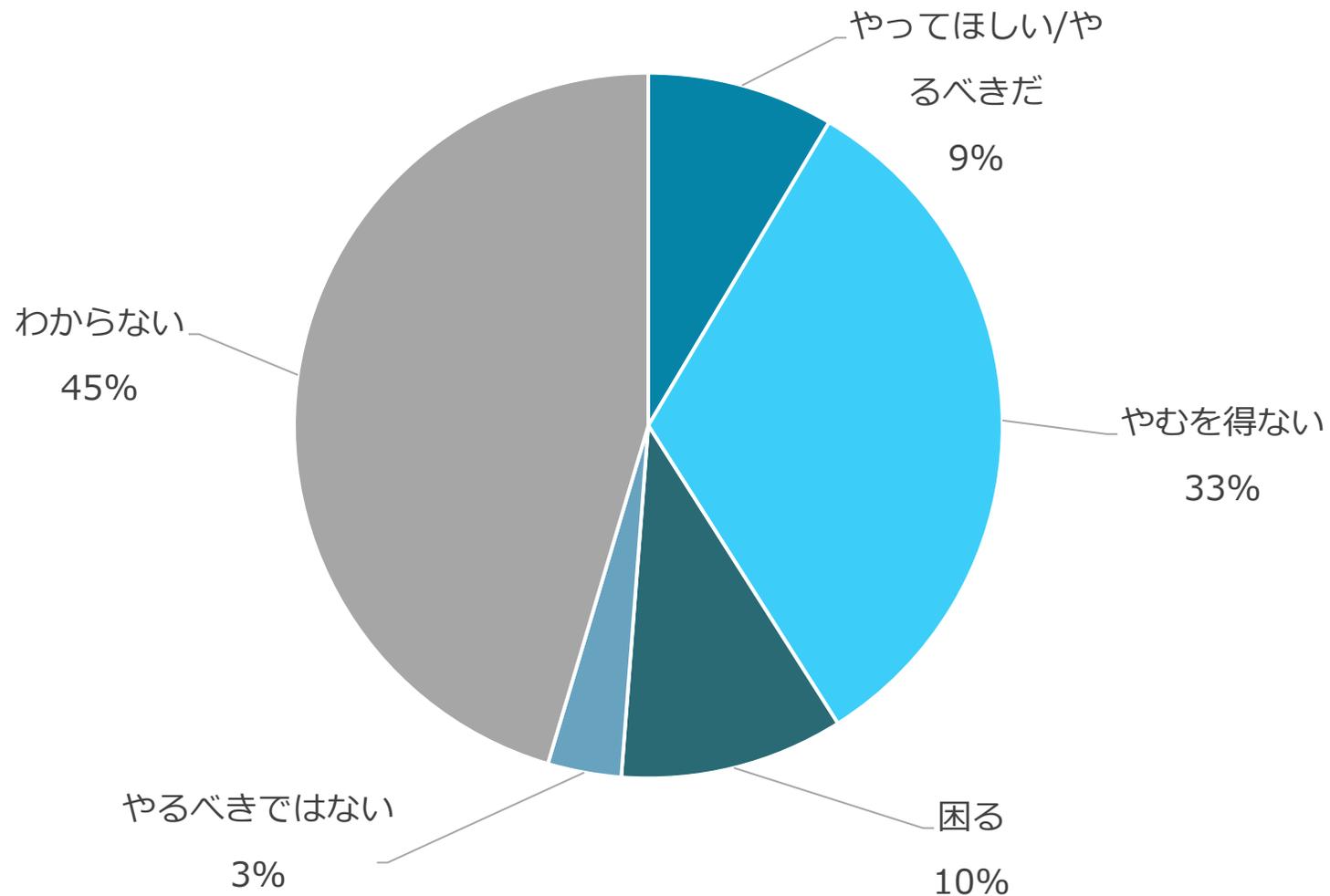
(N=2,398)

よくやってくれた！	やるのは仕方がない	勘弁してほしい	特に何も思わない
あまりにもスパムが多いので適切だと思う	SPAMや有害メールが多い現状を考えるとやむを得ない	ガイドラインがよくわからない	ガイドラインがよくわからない
迷惑メール業者を窮屈にするのに、効果があり、大いにやるべきだと思う。	スパムメール受信数が膨大なので仕方がないが、根本的解決策とは思えない	対応が困難、大変。SPFとDKIMとDMARCを対応したが大変だった。	問題が起きていない、支障が無い
もっと早くに実装・実施されてもよかった	セキュリティの為、仕方ない。	もっと時間の猶予が必要。	Gmail を使っていない
もっとやってほしい	もう少し早くから案内が欲しかった。	結局悪質なスパムは変わらず飛んでくるので、個人的にはあまり意味がないと思う	

今後、Google/米Yahoo以外にも国内キャリア・ISPなども同様の受信制限を実施する可能性があります。

どう思いますか？

(N=2,398)



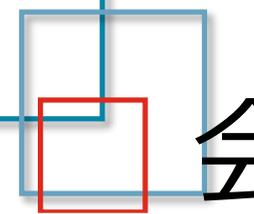
今後、Google/米Yahoo以外にも国内キャリア・ISPなども同様の受信制限を実施する可能性があります。

回答の理由を教えてください。（任意・自由記述）

(N=522)

やってほしい/やるべきだ	やむを得ない	困る	やるべきではない
詐欺メールやフィッシングメールの排除が必要	SPAM撲滅のためであればやむを得ない	やるならちゃんとアナウンスしてほしい	対応が大変。対応する時間が無い
セキュリティ向上に繋がるなら実施すべき	セキュリティ向上のため、必要である。	対応方法を明確にしてほしい、簡単なガイドが必要	制限よりは監視、罰則強化の方が良い。
ネットビジネスの健全な発展のために必要	中小企業や技術的に知識のない利用者が対応に苦しむ	メールの制限が業務に支障を与える	メールが届かなくなる心配がある
公平で透明な基準が必要	やむを得ないが、簡単に設定できるツールやマニュアルを提供してほしい	対応がめんどくさい	対策なのは分かるがリテラシーの低い人にもわかるように対応していくべき

(回答抜粋)



会場の皆様へ質問です。

今回のGoogle/米Yahooの送信者ガイドラインの発表・
対応についてどう思いましたか？

1. よくやってくれた
2. やるのは仕方ない
3. やるべきではない

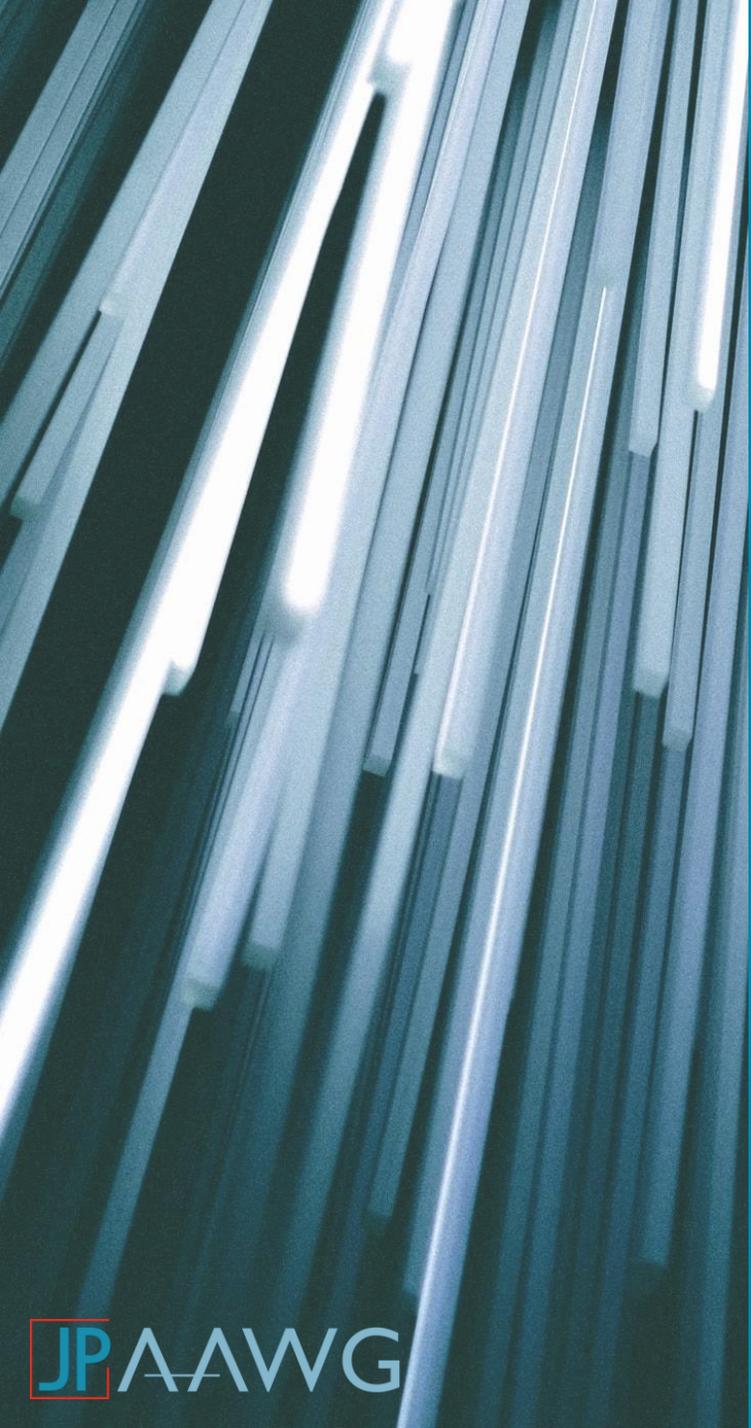
会場の皆様、挙手をお願いします！！！！

8. 今後必要だと思う対策

今後必要だと思う/推進するべき迷惑メール対策があれば教えてください。（自由記述・任意）

(N=383)

カテゴリされた回答	回答数	コメント例
迷惑メール送信者への取り締まり、厳罰強化	27	別会社の名前を使ったメール等には罰則を作るべきだと思います。法整備を整えて、同意のない送信を厳罰化すべき。国で迷惑メールの送信業者は多額の罰金でも処してみては？
AI/MLによる迷惑メールフィルタの導入・精度向上	19	66歳のお爺さんが、見た瞬間フィッシングだと分かるメールが多数送られてきます。AIを使って効果的なフィルターを作ってください。こちらが知らないアドレスからの発信拒否などAIなど自動で振り分けてくれる機能
なりすましメール対策/Fromヘッダ詐称対策	18	企業の名前を使ったなりすまし表示されるメール送信元アドレスや名称を本物と同じようにすることができないよう、チェックがかけられるシステムができるといいと思う。送信者欄に任意の名前だけ表示する事を全面禁止とする。
国別のフィルタリング実施	14	特定の国からのメールをすべてメールサーバー上で削除するオプションがあるとうれしい。送信元サーバの国別でフィルタリング出来るような機能があればうれしい。
ガイドラインのような技術的内容をわかりやすくしてほしい	13	コンピューターやネット関連の知識がない人にも分かるようにしてほしい。もっと簡単にしてほしい。事務員2人でメールの管理の専門職などいない。いまでも限界。
通報機能の追加	7	迷惑メールを自動的に報告するような国内のシステムが少ないように思う。迷惑メールのアドレスを1クリックで調査機関に報告できるシステム
メール内URLリンクの対策	5	リンクのURLを隠すことを禁止して、表示とリンク先が違うメールは強制的に削除する制度を導入する。リンク先が偽サイトなら受信できない対策をしてほしい。
脱メール	17	emailの使用をやめる。



最後に

Thank you

