

# 依頼における「お詫び・謝罪型」表現に関する考察

## —日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に—

頼 美麗

キーワード

待遇コミュニケーション・依頼・謝罪表現・負担の度合い・人間関係

### 0. はじめに

「依頼」は「相手」に「依頼者の利益」になることを行動するように頼む言語行動である。被依頼者である「相手」は「依頼者の利益」になることを行動する際に、時間や労力をかけることが考えられる。「依頼」は被依頼者に負担、迷惑をかけ、被依頼者にとっての「不快状況」をもたらす行為である。依頼の際に、依頼者は「依頼」が被依頼者にとって「不快状況」と認識し、「恐縮の意」が生じ、その「恐縮の意」を「すみません」「申し訳ございません」などのお詫びの表現を用い被依頼者に伝えることによって、依頼者と被依頼者の人間関係が修復されると考えられる。

依頼する際の「恐縮の意」の有無、「お詫び・謝罪型」表現の使用、不使用にかかわる重要な要素は、被依頼者との「人間関係」の他に、「依頼内容」「被依頼者の反応」も考えられる。「依頼内容」には、被依頼者にとって、負担が大きいものと小さいもの、依頼内容を実行する義務があるものとないものがある。被依頼者は依頼に対して受諾したり、断ったりする。依頼する際の「恐縮の意」の有無、そして「お詫び・謝罪型」表現を使用するかどうかは、「依頼内容」、「被依頼者の反応」によって異なると考えられる。

本稿では、日本語母語話者と台湾人日本語学習者を調査対象者として、それぞれが依頼者として依頼する際の「恐縮の意」の有無及び「お詫び・謝罪型」表現の使用について考察し、両者の特徴及び傾向を明らかにすることを目的とする。

### 1. 「依頼」、「お詫び・謝罪型」表現の定義

#### 1.1 「依頼」の規定

依頼という行為は、依頼主体が、ある「自分の利益」になる行動を「相手」に実行して

もらいたいという意志があり、その「行動」を「相手」に実行させようとする行為である。行動するかどうかを決める「決定権」を「相手」が持ち、「行動」する。「相手の行動」によって「自分」が「利益」を受けるという構造を持つ（蒲谷他 1998）。

## 1.2 「お詫び・謝罪型」表現の認定

「謝罪」は、自分のあやまちや「相手」にかけた迷惑によって「相手」にとって不快状況が生じた場合、その責任を認め、許しを乞い、「相手」との人間関係における均衡を修復するという目的を達成するための行為である（熊谷 1993）。この人間関係の修復作業には、「修復作業が先行し、不快状況が続く」場合と、「不快状況が先行し、修復作業を行う」場合がある（熊取谷 1993）。

依頼における「お詫び・謝罪」では、「自分」の「利益」になることを「相手」が実行することは「相手」にとって不快状況であり、人間関係における不均衡状態が生じると考えられる。「相手」に「実行」してもらおうという依頼の際には、これから「相手」にとっての不快状況が生じると認識し、その不快状況が生じる前に「お詫び・謝罪」により修復作業を行うことが考えられる。

依頼のやわらげとしての前置きの機能を持つ「すみません」などの表現を使用するが、ここではその機能を持つ表現を「すみません」などのお詫び、謝罪の定型表現だけでなく、被依頼者にかける迷惑、負担などへの配慮を示す表現も含め「お詫び・謝罪型」表現とする。

謝罪の意を伝える表現、相手にかけた迷惑・負担や、これからかける迷惑・負担に関する表現、相手に迷惑・負担をかけた自分の行動に言及する表現、謝罪の決まり文句などを「お詫び・謝罪型」表現と認定する。「お詫び・謝罪型」表現の例としては以下のとおりである。

例 1	大変恐縮です（謝罪の意を伝える表現）
例 2	ご迷惑をかけてしまい（相手にかけた迷惑・負担に関する言及）
例 3	荷物になりますが、よろしくお願ひします。 （これから相手にかける迷惑・負担に関する言及）
例 4	勝手にお願ひしてしまい（相手に迷惑・負担をかけた自分の行動に言及する表現）
例 5	大変申し訳ございません（謝罪の決まり文句）

## 2. 研究方法

### 2.1 調査方法

コンピュータによる E メール（以下、「メール」と略す）でのやりとりにより、データを収集する。調査対象者は、依頼者として依頼のメールを調査者に送信する。調査者は被依頼者として、依頼を受諾したり、断ったりする。

E メールによるやり取りの調査後、フォローアップアンケート調査を行う。アンケートにより、調査対象者が依頼者として「依頼」という行為を遂行する際に「相手に迷惑をか

けた」「申し訳ない」と感じたかどうかを確認する。調査は2003年12月から2004年3月にかけて行った。

## 2.2 場面設定

本調査では調査対象者を依頼者とし、教師・上司など目上の人、および友人など親しい人にコンピュータのEメールで「物を貸してもらいたい」という内容のメールを送る場面を設定した。貸してもらいたい物を「X」とし、「X」は依頼者が普段勉強や仕事のために参考にしたいと思う物とする。

相手は指導教授、よく話をする上司を除き、物が借りられる程度の相手レベル<sup>1</sup>〔+1〕〔A+1〕と思われる教師・上司、および相手レベル〔-1〕〔A-1〕の友人とする。

依頼者と被依頼者のメールのやり取りの流れは以下の通りである。調査対象者は依頼者として、依頼①、依頼②、依頼③の内容で被依頼者にメールを送り、調査者は被依頼者（教師・上司、および友人）として、返信Aの内容で依頼者に返信する。

本稿では依頼者側の**依頼①**及び、一度断られ、再び依頼する**依頼③**を考察対象とする。

	場 面	内 容
依頼者	依頼①	Xを1、2日ぐらい貸してもらおう。
被依頼者	返信A	依頼①の依頼内容を受諾する旨をメールで伝える。
依頼者	依頼②	Xを貸してもらったが、借りの期間を延長してもらおう。
被依頼者	返信B	依頼②の依頼内容を受諾しにくい旨をメールで伝える。
依頼者	依頼③	相手に依頼②を断られたが、延長の時間を調整し、再び依頼をする。
被依頼者	返信C	依頼③の内容を受諾する旨をメールで伝える。

メールのやり取りの例を以下に挙げた。

例)

Sさん：学生（調査対象者：日本語母語話者、男性） O先生：（調査者）

### 依頼①

O先生

いつもお世話になっております。

さて、突然ですが、今論文を書いております。それで、先生のお持ちの論文が必要になりまして、1日か2日でございましたら貸していただけませんか。

勝手なお願いで申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

それでは、用件のみにて失礼いたします。



返信 A

Sさん  
メール、見ました。  
Xが借りたいとのこと。1日か2日でしたら、貸すことはできます。  
それでは、来週の月曜日に持っていきます。

\*数日後（Sさんは先生に論文を貸してもらった）

依頼②

O先生、いつもお世話になっております。月曜日に論文をお貸しいただき、ありがとうございました。この論文、自分が知りたいことが書いてあって、大変役になっております。  
そこで、大変申し上げにくいことなのですが、この論文、あと一週間お貸しいただけませんでしょうか。お約束した期限を過ぎて、申し訳ございませんが、なにとぞよろしくお願いいたします。  
それでは、用件のみにて失礼いたします



返信 B

Sさん  
メール、読みました。  
この間は1、2日ということだったので、貸すことにしましたが、1週間はちょっと……。実は私もこの週末にそのXを使いたいと思っていますんですが。



依頼③

O先生、メール、拝読しました。  
1日、2日お貸しいただくとお約束したにもかかわらずこのようなお願いをしてしまい、誠に申し訳ございません。実は、先生にお借りした論文が自分の研究と重複する部分が多く引用できる箇所も散見されるところから、あとしばらく是非ともお願いできませんでしょうか。ご無理は承知しておりますが、なにとぞよろしくお願いいたします。  
それでは、用件のみにて失礼いたします。



返信 C

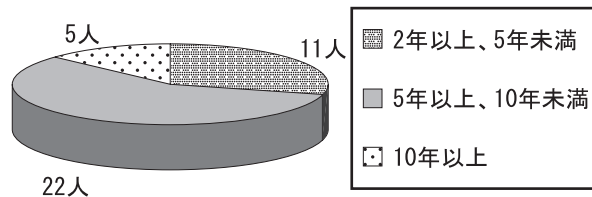
Sさん  
メール、読みました。  
そういうことでしたら、いいでしょう。ただ、週末までに、そのことだけは確認しておきます。

### 2.3 調査対象者

日本語母語話者と台湾人日本語学習者を調査対象者とした。日本語母語話者（以下は「J」と表示する）は10代～20代の学生が21人、および20代～40代の社会人が19人、計40人を調査対象とした。調査対象者の出身は愛知県、青森県、岡山県、沖縄県、神奈川県、埼玉県、静岡県、千葉県、東京都、栃木県、富山県、長野県、兵庫県、山口県である。

台湾人日本語学習者（以下は「T」と表示する）は日本語能力試験1級、2級の合格者を調査対象とし、10代～20代の学生が20人、20代～30代の社会人が18人、計38人、出身は宜蘭、台北、台中、台南、高雄、屏東である。

・台湾人日本語学習者の日本語学習歴：



### 3. 分析方法

依頼①、依頼③のメール内容における「お詫び・謝罪型」表現の使用が依頼内容の当然性<sup>2</sup>、負担の度合い<sup>3</sup>、相手レベルとの間でどのような関連性を持つかを分析する。

各依頼場面における依頼内容の当然性の度合い、負担の度合いの差は数値で表すこととした。各数値は各依頼内容（依頼①、依頼③）の当然性の度合いの差、負担の度合いの差を表すために示したもので、絶対的なものではない。

依頼①の「Xを1、2日貸してもらおう」という、普段でも依頼することがある「依頼内容」を「当然性 [0]」とする。

被依頼者が「受諾しがたい」と断ったものの、再び依頼する依頼③の場合では、被依頼者が一度断った上に、更に依頼されること自体から考えると、依頼③の依頼内容を実行する「当然性」は低いと考えられ、ここでは「当然性 [-2]」となる。

負担の度合いについては、「Xを1、2日貸してもらおう」という依頼①の「依頼内容」は被依頼者にとってすぐにでき、負担はあまりかからないことと思われ、負担の度合いは [+1] となる。

依頼を一度断られ再び依頼する依頼③では、Xを借りる期間の延長という内容は依頼①より負担が大きい依頼内容となり、「負担の度合い [+2]」となる。

各場面における「依頼内容」の「当然性」、「負担の度合い」は以下のように整理した。

場面	当然性の度合い	負担の度合い	内 容
依頼①	当然性 [0]	負担の度合い [+1]	Xを1、2日ぐらい貸してもらおう
依頼③	当然性 [-2]	負担の度合い [+2]	被依頼者に一度断られたが、再び依頼をする

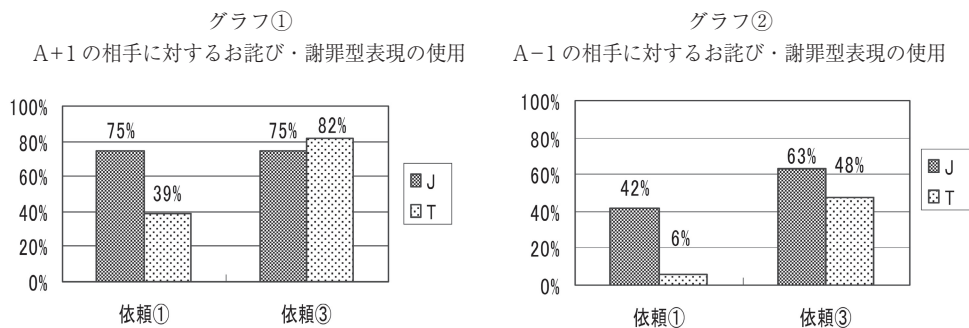
依頼する際に「依頼内容」の「当然性」及び「負担の度合い」、相手との「人間関係」は「お詫び・謝罪型」表現の使用とどのようなかわりがあるかを考察する。そして、コンピュータのEメールには「件名」「宛先」、「送信日時」、「メッセージ（宛名、用件内容、署名、送信者のメールアドレスなどを含む）」などがあるが、本論では「メッセージ」にある「宛名」「署名」「送信者のメールアドレス」などを外し、始めの挨拶から終わりの挨拶までの「用件内容」の部分を取り上げ、依頼①及び依頼③を考察対象とする。

#### 4. 調査結果と考察

##### 4.1 依頼①と依頼③における「お詫び・謝罪型」表現の使用

台湾人日本語学習者と日本人母語話者の調査結果（下記グラフ①）を比べると、39%の台湾人日本語学習者は「当然性」が高く、負担の度合いが低い依頼①では[A+1]の目上の人に対して「お詫び・謝罪型」表現を使用した。日本語母語話者では75%の使用率が考察された。一度断られ、再び依頼する当然性が低く、負担の度合いが高い依頼③では、日本語母語話者の使用率は依頼①と同じ結果となったのに対して、台湾人日本語学習者は依頼①より高い使用率が見られた。

また[A-1]の友達に対する「お詫び・謝罪型」表現の使用率（下記グラフ②）において、日本語母語話者は依頼①の場合は42%、依頼③の場合は63%に増加した。一方、台湾人日本語学習者は依頼①ではわずか6%の使用率が観察されたが、依頼③では48%で、いずれも日本語母語話者より少ないことが明らかになった。



以上の結果から[A+1]の目上の人に対する場合では日本語母語話者は、依頼内容の当然性、負担の度合いの高低を問わず、依頼①と依頼③において「お詫び・謝罪型」表現を用いる傾向があることがわかり、一度断られ、依頼する当然性が低く、負担の度合いが高くなった依頼③のほうが高い使用率が考察された台湾人日本語学習者とは対照的な結果となった。

[A-1]の友達に対する場合では、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の両方とも一度断られ、再度依頼する依頼③のほうが、「お詫び・謝罪型」表現の使用率が高いという点で共通している。また、友達に対しては、いずれの場合においても、日本語母語話者の使用率は台湾人日本語学習者より高いことがわかった。

日本語母語話者は  $[A+1]$  の目上の人に対して、当然性が高く、負担の度合いが低い依頼においても、「お詫び・謝罪型」表現を使用する傾向が特徴として見られた。一方、台湾人日本語学習者は当然性が高く、負担の度合いが低い依頼①において、 $[A+1]$  の場合でも、 $[A-1]$  の場合でも「お詫び・謝罪型」表現の使用率は低いが、一度断られ、当然性が低く、負担の度合いが高くなった依頼③では、相手レベルを問わず、「お詫び・謝罪型」表現の使用率が高くなることが特徴である。

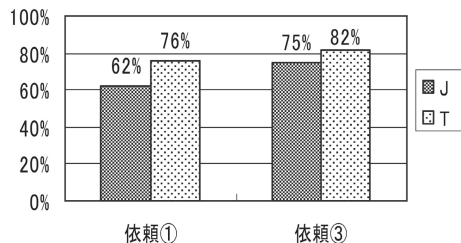
$[A+1]$  の目上の人に対する依頼③を除き、「お詫び・謝罪型」表現の使用率は台湾人日本語学習者より、日本語母語話者のほうが高い傾向が見られた。

#### 4.2 依頼①、依頼③における依頼者の「恐縮の意」

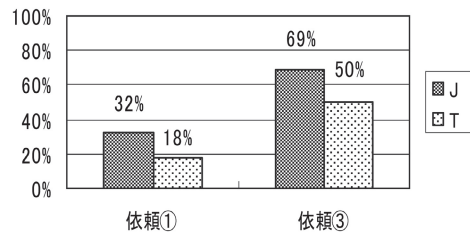
$[A+1]$  の目上の人に対する依頼③を除き、「お詫び・謝罪型」表現の使用率は台湾人日本語学習者より、日本語母語話者のほうが高い傾向が見られた。依頼する際に、申し訳ないと感じたかどうか、相手に対する「恐縮の意」の有無について、アンケート調査を行った。その結果はグラフ③とグラフ④で示す。

依頼する際に、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の両者とも  $[A-1]$  の友達より、 $[A+1]$  の目上の人に対して「恐縮の意」を持つ人が多いという傾向が見られた。また、依頼内容の当然性が高く、負担の度合いが低い依頼①より、一度断られ、依頼する当然性が低く、負担の度合いが高い依頼③のほうが「恐縮」、「申し訳ない」と感じた人が多いという結果となった。 $[A+1]$  の目上の人に対しては、「恐縮の意」を持つ台湾人日本語学習者は日本語母語話者よりやや多いが、 $[A-1]$  の友達に対しては、日本語母語話者のほうが多いこともわかった。

グラフ③  
A+1の相手への恐縮の意

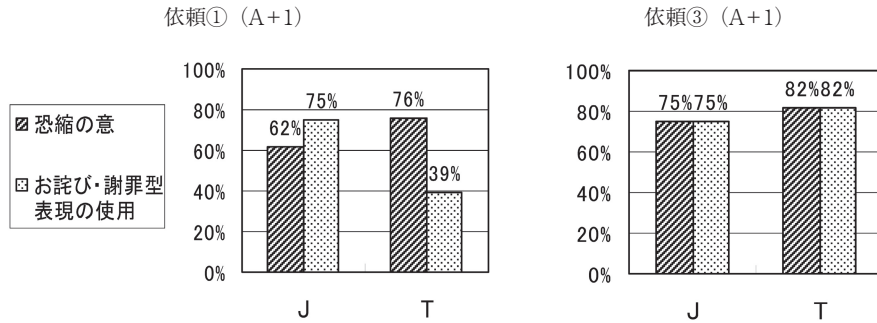


グラフ④  
A-1の相手への恐縮の意



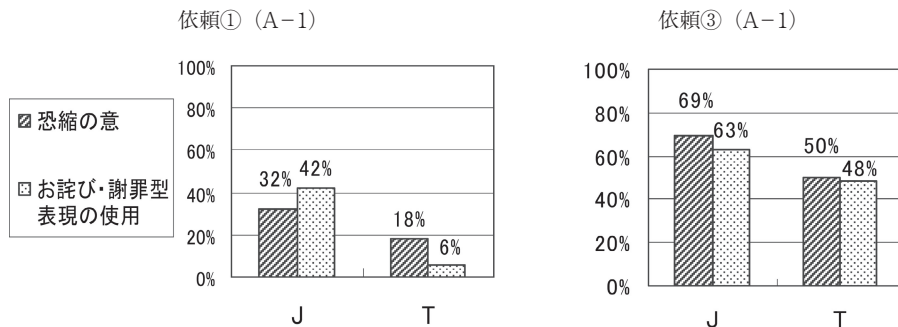


## 4.3 「お詫び・謝罪型」表現の使用及び「恐縮の意」の比較



[A+1] の目上の人に対して、負担の度合いが低い依頼①では、台湾人日本語学習者が恐縮、申し訳ないと感じる割合は76%占めたのに対して、「お詫び・謝罪型」表現を使用するのはその半数であった。日本語母語話者は「お詫び・謝罪型」表現の使用人数は申し訳ないと感じた人数より多いことが台湾人日本語学習者とは対照的な結果となった。

一度断られ、再度依頼する依頼③では「お詫び・謝罪型」表現の使用率は申し訳ないと感じた人の割合と一致している点が特徴である。



[A-1] の友達に対しても同じ傾向が観察された。負担の度合いが低い依頼①では、日本語母語話者の「お詫び・謝罪型」表現の使用率は申し訳ないと感じた割合より高い点が特徴である。

## 4.4 実際に使用された「お詫び・謝罪型」表現の種類

日本語母語話者と台湾人日本語学習者は依頼者として、実際にどのような種類の「お詫び・謝罪型」表現を用いたか、考察した表現を以下でA~Fのように整理した。

## A お詫び・謝罪の「定型表現」

目上の人には「申し訳ございません」友達には「ごめん」「悪い」などの定型表現は日本語母語話者からも、台湾人日本語学習者からも以下のような使用例が観察された。日本語母語話者の場合は、最初の依頼①では目上の人に対して「メールにて失礼します」「突然ですが」など、メールである「依頼の方法」や「突然の依頼」に言及し、「お詫び・謝



罪型表現」を使用する傾向が見られた。

A+1 の場合

例 1	突然のメールで <u>申し訳ございません</u> 。(J)
例 2	<u>すみませんが</u> 、もしよかったら、私にメールしてください。(T)

A-1 の場合

例 3	突然で悪いんだけど・・・月曜日に X を貸してくれん?? (J)
例 4	<u>ごめんね</u> 。木曜日までに返すから、それまで借りても良い? (T)

B 恐縮の気持ちを述べる表現

「定型表現」以外に恐縮の気持ちを直接述べる「お詫び・謝罪型」表現の使用も観察された。例としては **A+1** の目上の人に対して「大変恐縮ですが」、**A-1** の友達に対して「まっことに恐縮なのだけれど」などの使用があった。

A+1 の場合

例 1	突然のメールで <u>大変恐縮ですが</u> 、先生がお持ちの本で『X』をお借りしたくてメールをしました。(J)
例 2	突然のことで <u>恐縮ですが</u> 、H 出版社から出版されている『X』という本をお貸し頂けないでしょうか。(J)
例 3	<u>恐縮ですが</u> 、週末の前に必ずお返しますので (T)

A-1 の場合

例 4	A さんもお忙しいところまっことに <u>恐縮なのだけれど</u> 、(J)
-----	--

「定型表現」と「恐縮の気持ちを述べる表現」のほかに被依頼者にかかる迷惑、負担について言及する表現も観察された。それらの表現を「被依頼者」の立場と「依頼者」の立場のどちらからその迷惑、負担に関して表現するかによって、以下の C、D、E に分けた。

C 被依頼者の負担、迷惑に関して言及する表現

「ご多忙中」「ご迷惑ですが」「忙しいところ」など下記の例のように完全に「被依頼者側」の立場から迷惑、負担に関して言及する場合は「被依頼者の負担、迷惑に関して言及する表現」とする。実際には「お忙しいところ、申し訳ございません」のように「定型表現」などほかの種類の「お詫び・謝罪型」表現と併用する場合も見られる。

## A+1の場合

例1	<u>ご迷惑でなければ</u> 、2-3日お借りしたいと思います。(J)
例2	<u>お忙しい中</u> 、申し訳ありませんが、来週月曜日にXをお貸し頂けますでしょうか。(J)
例3	もし、 <u>ご迷惑でなければ</u> 、お貸しいただけませんか。(T)

## A-1の場合

例4	Aさんも <u>お忙しいところ</u> まっことに恐縮なのだけれど、(J)
----	---------------------------------------

## D 被依頼者の負担、迷惑に関して言及する表現 + 被依頼者の迷惑になる依頼者の行為に関する言及の表現

Cの「被依頼者の負担、迷惑に関して言及する表現」に「被依頼者の迷惑になる依頼者側の行為に関する表現」を付け加えるものも見られた。A+1の場合では「ご無理を申す」「お手数をおかけする」「ご迷惑をおかけする」、A-1の場合では「無理を言う」「迷惑をかける」などの表現が見られた。また、「ご迷惑をおかけしまして、大変恐縮ですが」のように他の種類の「お詫び・謝罪型」表現と併用する場合もある。

## A+1の場合

例1	<u>お手数をおかけして</u> すみませんが、どうぞよろしく願います (J)
例2	<u>ご迷惑をかける</u> かもしれませんが、どうぞよろしく願致します (T)
例3	<u>ご無理を申し上げて</u> 、申し訳ございませんが (J)

## A-1の場合

例4	お手数をかけますが、お返事を待ってます。(J)
----	-------------------------

## E 被依頼者の迷惑になる依頼者の行為に関して言及する表現

「勝手なことを申しまして」「不躰なことばかり申しあげて」、「突然なんだけど」「わがまま言って」のように被依頼者の迷惑になる「依頼者の行為」に関して言及する表現が見られた。また、「勝手なことを申しまして、申し訳ございません」など他の種類の表現との併用もある。

## A+1の場合

例1	<u>突然のメール</u> 申し訳ございません。(J)
例2	<u>お約束した期限を過ぎて</u> 、申し訳ございません。(J)
例3	勝手なお願いですみません。(T)

A-1 の場合

例 4	急なんだけど T 君の持っている X 貸してくれる？ (J)
例 5	2 日程で返すって言ったのにごめんー ( ) (J)

F 被依頼者の許しを求める表現

「お許しください。」などの被依頼者の許しを求める表現が観察された。以下はその実際例である。

A+1 の場合

例 1	突然のメール、 <u>お許しください</u> 。(J)
-----	-----------------------------

その他

以上の表現以外にも、「少し申し上げにくいのですが」のように「依頼しにくい」「言い出しにくい」という気持ちを直接表す表現、「決して汚したりしないから」のように被依頼者の不都合を生じさせないことを表現する例が日本語母語話者の表現から見られた。

A+1 の場合

例 1	大変申し上げにくいことなのですが、この X、あと一週間お貸しいただけませんか。(J)
-----	--

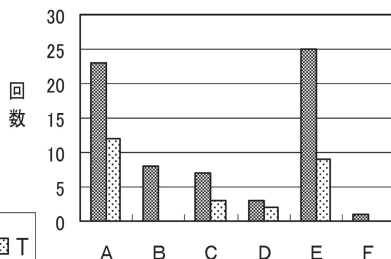
A-1 の場合

例 2	決して汚したりしないとサイババに誓って約束するから。(J)
-----	-------------------------------

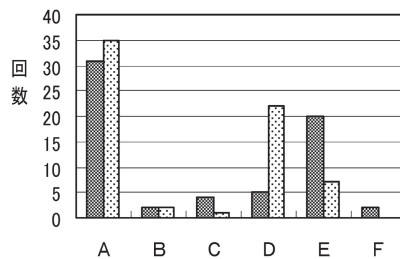
日本語母語話者と台湾人日本語学習者は依頼①、依頼③における各種の「お詫び・謝罪型」表現の使用回数は下記のグラフのとおりである。各種の表現を下記のように「A、B、C、D、E、F、その他」と示す。

【A+1】の場合

依頼① A+1 各種表現の使用回数



依頼③ A+1 各種表現の使用回数



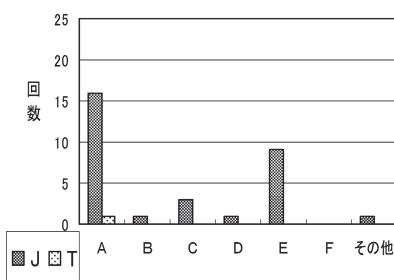
上記のグラフから日本語母語話者も台湾人日本語学習者も依頼する際に用いる「お詫び・謝罪型」表現の中に、「A」の「定型表現」が最も多く使用されたことがわかった。

【A+1】の目上に人に対する依頼①において、「E」の「被依頼者の迷惑になる依頼者の行為に関して言及する表現」の使用も多く観察され、その内容としては、「突然のメール、～」などの内容を使う傾向が見られた。「依頼する方法の当然性」が低いこととつながるのではないと思われる。目上の人に対して「E」の表現を使用する調査対象者は、メールを受けた被依頼者への配慮を「依頼の方法」に関する言及によって示すことが考えられる。また、「突然ですが」「急なお願いですが」などの表現も見られ、それは突然依頼を申し出された被依頼者に対する配慮と考えられる。「依頼の方法」「突然の依頼」に関する言及は日本語母語話者からも台湾人日本語学習者からも考察されたが、日本語母語話者のほうがそれらの表現を多く使用する傾向が見られた。

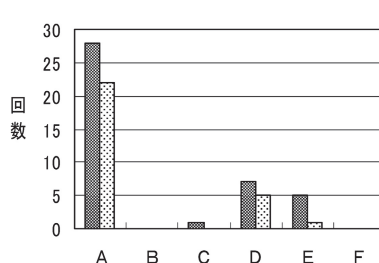
一度依頼を受諾しにくいという被依頼者の返事を受け、さらに依頼する依頼③では、「定型表現」の使用回数は依頼①より多いことは日本語母語話者と台湾人日本語学習者が共通している点である。台湾人日本語学習者は「定型表現」だけではなく、「D」の「被依頼者の負担、迷惑に関して言及する表現+被依頼者の迷惑になる依頼者の行為に関する言及の表現」使用も「A」の「定型表現」に続き多く考察された。【A+1】の被依頼者が依頼の受諾をしにくいということを示す前でも「定型表現」以外の表現を使用する日本語母語話者とは異なり、台湾人日本語学習者は【A+1】の被依頼者に受諾しにくいという反応が示されることによって、「迷惑」、「負担」に関する「お詫び・謝罪型」表現も使うようになる傾向がある。

#### 【A-1】の場合】

依頼① A-1 各種表現の使用回数



依頼③ A-1 各種表現の使用回数



依頼①において、日本語母語話者は【A-1】の友達に対して、「A」の「定型表現」だけではなく、他の種類の表現の使用例もある。【A+1】の場合と同じく「E」表現である「突然なんだけど」「急なんだけど」などの表現が見られ、突然依頼を申し出された被依頼者に対する配慮を示すと考えられる。一方台湾人日本語学習者は「定型表現」以外に使用例は見られなかった。一度断られ、さらに依頼する依頼③では全体として「定型表現」を使用する傾向がある。

## 5. まとめと指導上の留意点

今回の調査は依頼者の表現に焦点を当てた結果、以下の傾向が見られた。

- (1) 日本語母語話者は[A+1]の目上の人に依頼する際に、依頼内容の当然性が高く、負担の度合いが低い場合においても、「お詫び・謝罪型」表現を使用する傾向が見られた。
- (2) 台湾人日本語学習者は「相手レベル」を問わず、依頼内容の当然性が高く、負担の度合いが低い場合（依頼①）では、「お詫び・謝罪型」表現の使用率が低い。また、[A+1]の目上の人に対して、負担の度合いが低い依頼①では、「お詫び・謝罪型」表現の使用率は低いが、申し訳ないと感じる割合は日本語母語話者より高いことがわかった。
- (3) 台湾人日本語学習者は被依頼者から「受諾しにくい」反応が示され、さらに依頼する際に、「お詫び・謝罪型」表現の使用率が高くなる傾向が見られた。台湾人日本語学習者は「お詫び・謝罪型」表現の使用率の高低は「依頼内容」と「相手の反応」から影響を受けていると考えられる。
- (4) 最初に依頼用件を申し出る際に、日本語母語話者は目上の人に対して、「メールにて失礼します」「突然ですが」など、メールである「依頼の方法」や「突然の依頼」に言及し、「お詫び・謝罪型表現」を使用する傾向がある。それらの表現によって、突然依頼を申し出された被依頼者への配慮を示すことが考えられる。

以上の結果から、台湾人日本語学習者を指導する際の留意点として、以下のように提案できるのではないかとと思われる。

まず、調査の結果によると、[A+1]の目上の人に対して、負担の度合いが低い依頼①では、「お詫び・謝罪型」表現の使用率は低いが、申し訳ないと感じる割合は日本語母語話者より高いことがわかった。「当然性が高い」または被依頼者にとって「負担の度合いが低い」依頼では、「お詫び・謝罪型」表現を使用しないことが考えられるが、「当然性が低い」あるいは「負担の度合いが高い」依頼の場面において、「お詫び・謝罪型」表現を使用しないことによって、「依頼者が依頼内容の当然性が高い、あるいは負担の度合いが低いと思っているのではないかと被依頼者がってしまう恐れがある。そのため、[A+1]の目上に対して、「当然性が低い」あるいは「負担の度合いが高い」依頼では、「恐縮の意」を「お詫び・謝罪型」表現で表すように指導する必要があるのではないかとと思われる。

次に、日本語母語話者は、「依頼」を言い出す前に、「突然ですが」「急にすみませんが」などの「お詫び・謝罪型」表現を前置きとして使用し、突然依頼用件を言われた被依頼者への配慮を表す傾向があるのに対して、台湾人日本語学習者はその配慮を示さない傾向がある。

また、日本語母語話者には「突然のメールですみません」という依頼の方法に関する言及の表現が見られた。依頼の方法には、「家庭電話」「携帯電話」「手紙」「Eメール」「直接会って話す」などがある。目上の人に普段の方法とは違った形で依頼する場合、「依頼の方法」の「当然性」が低いと考えられる。

したがって、当然性の低い依頼の方法を「メールにて失礼します」「突然のメールです

みません」などの表現によって、「普段直接会って依頼すべきこと、あるいはしたほうがいいこと」を「Eメールで依頼してしまった」という意識を表現するようにすること、そして、突然依頼用件を言われた被依頼者への配慮を表すようにすることは、指導上の留意点の一つとして考えられる。

## 6. 今後の課題

今回の調査は依頼者の表現を中心とした。「お詫び・謝罪型」表現の使用、不使用に対して被依頼者はどのように理解するのか、どのような状況において「お詫び・謝罪型」表現の不使用を「失礼だ」と感じるのかを明らかにし、依頼者の表現を理解する被依頼者の観点からの調査を今後の課題としたい。

### 注

- <sup>1</sup> 相手レベル：自分と相手の両者の立場、社会的な役割を相対的に考えた上、両者の親疎関係を併せて認識した相手の位置づけである。また、数値で相手レベルを示し、自分が学生で、相手が授業を取ったことがあり、面識のある先生である場合は相手レベル $+1$  ( $A+1$ )、親しい友達などは相手レベル $-1$  ( $A-1$ ) とする。
- <sup>2</sup> 当然性：被依頼者の「立場」、「社会的な役割」から見た、被依頼者が依頼された依頼内容を実行する義務、責任の有無を考えたものを「当然性」とする。被依頼者の仕事である、実行する義務がある依頼内容は、「当然性」が高い依頼内容となる。
- <sup>3</sup> 負担の度合い：被依頼者が依頼内容を実行する際にかける時間、労力、経済力、金銭面、心的負担などを「負担」とする。被依頼者の立場から見ると、実行する際に多くの時間、労力などをかける依頼内容は「負担の度合い」が高い依頼内容となる。

### 参考文献

- 柏崎秀子 (1992a) 「依頼表現の丁寧度に対する談話展開パターンの影響」『教育心理学会題 34 回総会発表論文集』
- 柏崎秀子 (1992b) 「話しかけ行動の談話分析—依頼・要求表現の実際を中心に—」『日本語教育 79 号』
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1993) 「依頼表現方略の分析と記述—待遇表現教育への応用に向けて—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要 5』
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1994) 「待遇表現研究の構想」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要 6』
- 蒲谷宏 (1995) 「『〈言語 = 行為〉観』に基づく—『言語教育』について」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要 7』
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』 大修館書店
- 蒲谷宏・待遇表現研究室 (2003) 「『待遇コミュニケーション』とは何か」『早稲田大学日本語教育研究』第 2 号
- 川村よし子 (1991) 「日本人の言語行動の特性」『日本語学』5 月号 明治書院
- 國廣哲彌 (1977) 『日本語 2 言語生活』 岩波書店
- 熊谷智子 (1993) 「研究対象としての謝罪—いくつかの切り口について—」『日本語学』11 月号 明治書院
- 熊谷智子 (1995) 「依頼の仕方—国研岡崎調査のデータから—」『日本語学』10 月号 明治書院
- 熊取哲夫 (1993) 「発話行為対照研究のための統合的アプローチ—日英語の『詫び』を例に—」『日本語教育』79 号

- 熊取谷哲夫（1995）「発話行為理論から見た依頼表現」『日本語学』10月号 明治書院
- 顧明耀・趙剛・于琰（1998）「会話分析による日中対象研究—依頼ストラテジーの考察」『広島女子大学国際文化学部紀要』第6号
- 鮫島重喜「コミュニケーションタスクにおける日本語学習者の定型表現・文末表現の習得課程—中国語話者の「依頼」「断り」「謝罪」の場合—」『日本語教育』98号
- 田中ゆかり（2001）「携帯電話と電子メールの表現」『現代日本語講座第2巻 表現』飛田良文、佐藤武義編 明治書院
- 張拓秀（1993）「依頼表現の日中対照研究」『講座日本語教育』28 早稲田大学日本語研究教育センター
- 橋元良明（2003）「電子メディア社会の言語行動」『朝倉日本語講座9 言語行動』荻野綱男編、朝倉書店
- 三宅和子（1994）「『お詫び』以外で使われる詫び表現—その多用化の実態とウチ・ソト・ヨソの関係—」『日本語教育』第82号
- 森山卓郎（1995）「『丁寧な依頼』のストラテジーと運用能力—依頼の手紙の書き方を例に—」『日本語学』10月号 明治書院