

ドイツにおける日本語学習者のメール文における 配慮表現の使用状況

— 問い合わせのメールと断りのメールを用いて —

The Use of Polite Expressions in E-mails Written by German Japanese Learners: “Inquiry E-mail Task” and “Declining a request E-mail Task”

金庭久美子
KANENIWA Kumiko

〔要旨〕

本研究では、日本語母語話者 30 名とドイツにおける日本語学習者 30 名を対象に収集した「問い合わせ」と「断り」の 2 つのメール文、計 120 件の分析を行った。その結果、形式からみた配慮表現では、日本語学習者は日本語母語話者に比べ、文末のモダリティ表現「でしょうか」「そうにない」等を用いないことがわかった。また、日本語学習者には「お手数ですが」「お役に立てずに」等の前置き表現や気配り表現の使用が見られなかった。さらに、状況に応じた表現が使えるか見たところ、「お世話になる」「取り急ぎ」等の定型表現や語彙の使用に誤りがあり、相手により印象を与えない可能性があることがわかった。これらの結果をもとに、指導の際、自分に利益があるかどうか、相手に負担をかけるかどうかを考え表現を選択させること、読み手配慮の失敗例を示しその誤りに気づかせること、初級のうちから人間関係やその場面の状況を考慮し文を示すことを提案した。

Key word: 日本語母語話者、ドイツにおける日本語学習者、問い合わせ、断り、配慮表現



1. はじめに

日本社会において若者の間での通信手段は SNS が中心のようであるが、事務連絡や教員とのやりとり等のフォーマルな場面では e メールによるやりとりが主流である。日本語学習者が事務員や教員とやり取りする場合も同様で、日本語で e メールを書くことが求められる。しかしながら、日本語クラスにおいてメール文の指導のための時間はあまり確保できておらず、日本語学習者は自らの力でメール文を書いており、意図せずして読み手に不快な思いをさせてしまうこともあるようである。

本研究では、ドイツにおける日本語学習者を対象に収集した「問い合わせ」と「断り」の2つのメール文に見られる配慮表現に着目し、その使用状況を分析し、今後の指導方法について提案する。

2. 先行研究

本研究では、日本語母語話者と非母語話者の「配慮表現」の使用状況についてみるが、本研究の扱う「配慮表現」とは、山岡・牧原・小野（2010、143）が示した「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられる言語表現」のことである。

三宅（2011）は、プラスの配慮言語行動には気配り、思いやり、丁寧さ等を含む言語行動（敬語、配慮表現、気配り発話など）があり、マイナスの配慮言語行動には、馬鹿にする、傷つけるなどを含む言語行動（軽卑表現、尊大表現、慇懃無礼、相手の無視など）があるとしている。日本語学習者の場合、表現の選択に誤りがあり、マイナスの配慮言語行動と思われる表現になってしまうこともあり得る。

さらに、野田（2014、4）は、「配慮表現」というのは、相手に悪く思われないようにするための手段である。そのため、依頼や拒否、謝罪等、相手への働きかけが強い場合に現れやすい」としている。また「形式からみると、文末のモダリティ表現や、間接的な表現、前置き表現等の種類がある」としている。野田は文末のモダリティ表現の例として「(24) 一度、ご相談に乗っていただけませんか。」（野田 2014、9）の「いただけませんか」を示し、「いただく」、否定を表す形式、疑問詞「か」を組み合わせて全体として丁寧な表現になるとしている。間接的な表現としては「ほしいんですけど」を挙げ、「(25) もう少し小さいのがほしいんですけど」（野田 2014、9）のように自分の希望を言うことで間接的に依頼をし「けど」を添えることで依頼をやわらげるとしている。さらに前置き表現としては、「すみませんが」を挙げ、「(26) すみませんが、先に帰らせてください。」（野田 2014、10）という例から、依頼を伝える前に相手への配慮を示すものとして使われると述べている。そこで、本研究においても、依頼、拒否等相手への働きかけが強い場合のタスクに加え、問い合わせのタスクのデータを用い、形式的に表れやすい文末のモダリテ

イ表現や前置き表現に注目することにする。

さらに、野田（2012）は配慮したつもりなのによい印象を与えない表現があると述べている。読み手は待っていたわけではないのに、日本語非母語話者が「お待たせしました」とメールに書き、不快に思ってしまう例や、書類を見てほしい際に、「お手数ですが」というところを「よろしかったら」と書き、よい印象を与えなかった例を示している。このような表現は読み手との人間関係や場面を理解しないまま、よく使われる定型表現を使ってしまったことが理由ではないかと考えられる。本研究においても、状況に応じた表現の使用について見ていくことにする。

書き言葉の場合は対話に比べ文字として残るため、より読み手配慮が必要であり書き方に注意しなければならない。日本語母語話者がどのような配慮表現を用いているのか、またドイツにおける日本語学習者は日本語母語話者と同様の配慮表現を用いているのか、メール文のデータを分析し見ていくことにする。

3. 研究の目的

本研究は、問い合わせと断りの2つのタスクを用いて、日本語母語話者のメール文と比較し、ドイツにおける日本語学習者の配慮表現の使用状況を明らかにすることを目的とする。その際、(1)文末のモダリティ表現や、間接的な表現、前置き表現等の形式からみた配慮表現の課題 (2)状況に応じた表現選択の課題について明らかにする。その結果にもとづき、今後の指導方法について提案することにする。

4. 調査

4.1 使用データと調査対象者

本研究では、メール作成タスクを用いた作文支援システム『花便り』¹⁾の開発のために調査協力を依頼し、日本、韓国、中国、ドイツにおいてデータを収集している。そのうち本研究では、日本語母語話者30名と中級レベルのドイツにおける日本語学習者（以下、日本語学習者）30名を対象とする。2つの異なるメール文タスク「タスクA 来日についての事務スタッフへの問い合わせ」「タスクB 知り合いからの翻訳の依頼に対する断り」から得られたメール文を用い、日本語母語話者、日本語学習者それぞれ30件ずつ、計120件のメールデータから配慮表現について見ることにする。配慮表現かどうかの判定は、筆者と協力者1名で行った。

2つのメール文タスクの内容を表1に示す。メールタスクは日本語母語話者には日本語、日本語学習者にはドイツ語で与えた。

表1 本研究で使用したメールタスク

タスク	タスク内容
タスク A 来日についての事務スタッフへの問い合わせ	あなたは留学することになりました。授業は4月10日にはじまります。けれども、自分の大学で試験があって、その日に行くことができません。留学先の事務スタッフに連絡して、どうすればいいか聞いてください。
タスク B 知り合いからの翻訳の依頼に対する断り	あなたは知り合いの日本人から日本語への翻訳を頼まれました。今テスト期間中です。断ってください。(以下の依頼メールに対する返信メールを書く) ○○さん 杉本はるかです。今日はお願ひしたいことがあって、メールしました。レポートのためにあなたの国の資料を取り寄せましたが、よくわからないところがあります。お時間があるようでしたら日本語に翻訳してもらえないでしょうか。分量はA4で6ページぐらいです。できれば今週中にお願いできないでしょうか。よろしくお願ひします。 杉本はるか

4.2 調査結果1 タスク A

本節では、タスク A のメール文で見られた表現をみる。

4.2.1 タスク A で注目する配慮表現

資料 1-1 は、日本語母語話者が書いたタスク A である。タスク A は親疎関係で疎である事務スタッフにあてたものなので、「失礼致します」「申します」等の敬語を使用している。配慮表現には敬語も含まれるが、このタスクでは敬語を使うことを前提とする。

資料 1-1 のメール文を見ると、行けなくなったことの事情を説明するために、前置き表現の「①大変申し訳ないのですが」ではじまり、質問する前に、「②ご迷惑とお手数をおかけ致しますが」という前置き表現を用い、このタスクの主となる問い合わせの箇所では、文末のモダリティ表現を用いて、「③どのようにすれば良いか教えて頂けないでしょうか」と尋ねている。このタスクでは、文末のモダリティ表現の「⑤どのようにすれば良いか教えて頂けないでしょうか」や、前置き表現の「①大変申し訳ないのですが」、「②ご迷惑とお手数をおかけ致しますが」に注目する。

同じタスクで、日本語学習者が書いたものの一例が資料 1-2 である。日本語学習者のメール文は、文法的には小さな誤りはあるが、4月10日に日本に行けない理由やその対応についての質問が書かれており、タスクに沿った書き方になっている。しかし、日本語母語話者の「③どのようにすれば良いか教えて頂けないでしょうか」という質問の箇所では、「④どうすればいいですか」と書いており「教えていただけないでしょうか」あるいは「どうすればいいでしょうか」という書き方ではないようである。また、①や②のような前置きの表現は見られない。さらに、「⑤とても大切な問題なので、できるだけ早く連絡してください。」という文には、文法的な誤りはないが違和感がある。このような書き方にどんな課題があるのか、考えてみることにする。

資料 1-1 タスク A の日本語母語話者のメール文

△△大学留学生センター 担当者様

突然のメールにて失礼致します。私は春学期より貴大学に留学致します、〇〇と申します。

本日は、貴大学の授業開始の日程について相談があり、メールをさせていただきました。

①大変申し訳ないのですが、4月10日の授業開始日と、私の大学の試験日が重なってしまい、当日の授業の参加が難しくなっていました。授業開始日は重要な連絡事項や今後の日程等が全体に発表されるため、欠席するべきではないことは重々理解しております。②ご迷惑とお手数をおかけ致しますが、今後必要な手続きや③どのようにすれば良いか教えて頂けないでしょうか。

よろしく願い申し上げます。

××大学 J011

資料 1-2 タスク A の日本語学習者のメール文

担当者の方へ、

初めまして、私はドイツからの大学生で、もうすぐ留学の為に日本に行くつもりです。

日本の大学のクラスは4月10日に始めるんですが、その時点で自分の大学で試験を受けなければなりませんから、その日に日本へ来られなくて、困ります。

④どうすればいいですか。他の日に来たらもいいですか。

⑤とても大切な問題なので、できるだけ早く連絡してください。

G016

4.2.2 タスク A における形式からみた配慮表現

タスク A に見られた配慮表現をみたところ、表 2 のような表現が見られた。

タスク A では、授業日に行けなくなったことに対し、その対応について問い合わせをする箇所の文末表現を見た。この箇所は問い合わせのタスクの中心となる表現である。日本語母語話者は 30 名中 27 名がなんらかの文末のモダリティ表現を用いたのに対し、日本語学習者は 30 名中 17 名で日本語母語話者より少なかった。日本語の場合、文末のモダリティ表現を用いることで相手に配慮し丁寧さを示すのが一般的だと言える。

日本語母語話者で 1 番多く使用したのは、「どのようにすればよろしいでしょうか」「どうしたらいいでしょうか」等、「でしょうか」を用いた表現で 13 件であった。「ですか」ではなく「でしょうか」を用い、断言を避けている。日本語学習者も同様に「でしょうか」で尋ねるものが 13 件で最も多かったが、「でしょうか」を用いずに「どうすればいいですか」のように断言するものが 9 件あった。

日本語母語話者で 2 番目に多かったのは、「ていただく / てくださる」を用いたもので「どう

表2 タスクAに見られた配慮表現

	日本語母語話者 30名	ドイツにおける日本語学習者 30名
文末のモダリティ表現	使用した 27件 ～いい/よろしいでしょうか 13件 ～可能(なの)でしょうか 2件 できますでしょうか 1件 ～ていただく/くださる 11件	使用した 17件 ～いい/よろしいでしょうか 13件 教えて頂けませんか 1件 ご連絡していただけますか 1件 手伝っていただけませんか 1件 参加させていただきませんか 1件
	使用しない 3件 公欠等にできますか? 1件 間接的な問い合わせ 2件 この場合はどうすればいいのか、教えてほしいです。1件 この場合の対応についてお伺いしたく、この度はご連絡させていただいております。1件	使用しない 13件 どうすればいいですか等 9件 教えてください 1件 理解してください 1件 尋ねたいのです 1件 問題ですか 1件
前置き表現	使用した 11件 お手数～が 5件 (お手数おかけ致しますが、お手数をおかけして申し訳ございませんが、等) お忙しい～が 4件 (お忙しいところ大変恐縮ですが、お忙しいところ本当にすみませんが、等) ご迷惑とお手数をおかけしますが 1件 大変申し訳ないのですが 1件	使用した 3件 お手数をおかけしますが、1件 △大変語迷惑(原文ママ)をかけて、申し訳ありませんが、1件 △申し訳ございませんですが、1件 <謝罪> 申し訳ありません/申し訳ございません。4件 迷惑をかけましてすみませんです。1件

すればいいか教えて頂けないでしょうか」「どうすればよいか教えてくださいと幸いです」等、11件であった。一方、日本語学習者で「くださる/いただく」を使ったのは、「教えて頂けませんか」「ご連絡していただけますか」「手伝っていただけませんか」「参加させていただきませんか(原文ママ)」の4件であった。「ていただく/くださる」を使用すると読み手に配慮した問い合わせができると思われるが、日本語学習者の使用は少なかった。

次に、前置き表現で日本語母語話者が用いたのは、指示依頼や返信依頼の前置き表現として用いた「お手数をおかけしますが」「お忙しいところ恐縮ですが」「ご迷惑とお手数をおかけ致しますが」「大変申し訳ないのですが」等11件であった。日本語学習者の中には「お手数をおかけしますが」がうまく使えたものが1件あったが、「大変語迷惑(原文ママ)をかけて、申し訳ありませんが」「ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが」や「申し訳ございませんですが」「申し訳ございませんが」のように前置き表現を使おうとして不正確な表現になったものが2件あった。さらに、日本語学習者は謝罪表現「申し訳ありません」「すみません」等5件使用していた。このタスクでは、日本に行けなくなったのは自分のせいではなく、やむを得ない事情であるため、謝罪しなくても失礼にはならないと思われる。日本語学習者は前置き表現としての「申し訳ありませんが」と謝罪の「申し訳ありません」の違いを理解しておらず、「申し訳ありませんが」の前置き表現のつもりで使った可能性もある。

タスク A の日本語学習者の用いた形式からみた配慮表現の課題は以下の通りである。

- 1) 文末のモダリティ表現では、学習者の一部は「でしょうか」を用いて丁寧さを示すことができず「どのようにすればいいですか」のように断定表現を用いる。
- 2) 文末のモダリティ表現として、「ていただく」または「てくださる」の積極的な使用は見られない。
- 3) 依頼文の前に、前置き表現を使ったものがあつたが、不正確な言い方である。
- 4) 前置き表現の「申し訳ありませんが」と謝罪の「申し訳ありません」の違いを理解していない。

4.2.3 タスク A に見られた状況に応じた表現の選択

タスク A は、学生が初めてメールする事務員にあてたものであり、自分の事情を説明し、その指示を仰ぐという場面設定である。そのような設定で、日本語学習者のメール文の中には、違和感のある文がいくつかあつた。資料 2 に記す。

資料 2 タスク A において違和感のある文

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> a. <u>できるだけ早いお返事</u>をお待ちしております。G004 b. <u>歳末ご多忙の</u>おり、ますますご繁栄の事とお喜び申し上げます。G006 c. 授業に参加できないことが<u>問題</u>ですか。G006 d. とても大切な問題なので、<u>できるだけ早く連絡</u>してください。G016 e. 遭遇した<u>大問題</u>の件でご相談がございませう。G021 f. それでは、本日のとこと取り急ぎお願いだけで失礼いたします。G022 g. (メール文の冒頭) いつもお世話になっております。G005,G028,G040 h. (メール文の最後) いつもお世話になっております。G028 |
|---|

a、d は「できるだけ早い返信」「できるだけ早く連絡」という表現を用いている。急ぎ返信がほしいことはわかるが、相手の都合や意向を無視している。読み手を急かすことになってしまい、配慮に欠けているように思われる。このような場合は、a も d も「お忙しいところ申し訳ありませんが、お返事をお待ちしております。」と言えはいいのではないだろうか。日本語では、返信を依頼する場合、相手への負担度を考慮し、前置き表現を使って配慮することが一般的である。

c、d、e は「問題」という語を使っている。「問題」という語は通常大きな事件について言う時か、思い切って相手を批判する時に用いることが多いので、このタスクの状況に合わず、メールを受け取った側としてはよい印象を持たないと思われる。c なら「授業に参加できなくなりますが、大丈夫でしょうか」、d なら「とても心配していますので、お返事いただけますでしょうか。」、e なら「授業開始日の件で、ご相談があります」と言えはいいのではないだろうか。「問題」という語彙を選択しなくても、他の言い方で十分通じるはずである。

bとcは同じ学習者が書いたものであるが、bとcが不釣り合いで、bが丁寧すぎることによって慇懃無礼な印象を与えてしまう。bのような表現はビジネスメール文の書き方等に示されている文であるが、状況に応じた使い方があることを示す必要がある。

fの「取り急ぎ」は、既知の仲で急いで伝えても差し支えない間柄である場合に用いる表現であるが、それをあまり親しくない関係の事務員、または初めてメールを送る事務員に使うことで失礼になる可能性がある。こうした表現を使うのは、ビジネスメールにおいて日本語母語話者が「取り急ぎ」をよく使うからではないかと思われる。

gの「いつもお世話になっております」はビジネスのメール文によく使われる表現で、複数回やりとりのある相手に向けて使う挨拶文である。しかしながら、このメールタスクのように、初めてやりとりをする事務員への挨拶には一般的には用いない。日本語学習者は挨拶の定型句だと思ってしまった可能性がある。また、hのように、メール文の最後に「お世話になっております」を使うことはないため誤用である。このような誤用が見られるのも、「お世話になっております」について、人間関係や使用する場面をよく理解しないまま使用してしまうためだと考えられる。

タスクAの日本語学習者の状況に応じた表現の選択の課題は以下の通りである。

- 1) 「できるだけ早い返信」のように相手の都合や意向を無視した表現を使う。
- 2) 「問題」という語の使い方に誤りがあり、状況にあった語を使用していない。
- 3) ビジネスメールでよく使われる表現「お世話になっております」「取り急ぎ」等の使い方を正しく理解していない。

4.3 調査結果2 タスクB

本節では、タスクBのメール文で見られた表現をみる。

4.3.1 タスクBで注目する配慮表現

資料3-1は、日本語母語話者が書いたタスクBである。タスクBは知人の日本人に宛てたもので、それほど親しい間柄ではないため「です・ます体」となっている。タスクBでは、テスト期間中で手伝えないことをいうために、断りの前に置かれる前置き表現の「⑥ぜひ協力したいところですが」を述べたあとで、文末のモダリティ表現の「そうにない」を用いて「⑦取れそうにありません」と書いている。さらに、協力できないことに対する謝罪の「ごめんなさい」の前には相手への気配りの表現である「⑧お力になれず」が置かれている。このタスクでは、文末のモダリティ表現の「⑦取れそうにありません」や、前置き表現の「⑥ぜひ協力したいところですが」、気配りの表現である「⑧お力になれず」に注目する。

資料 3-1 タスク B の日本語母語話者のメール文

杉本さん

こんにちは。J005 です。レポートに私の国のことを取り扱ってくれてありがとうございます。
 ⑥ぜひ協力したいところですが、今はテスト期間中なので翻訳する時間が⑦取れそうにありません。⑧お力になれずごめんなさい。テストが終わったら協力できるので、気軽に連絡ください。

資料 3-2 タスク B の日本語学習者のメール文

こんにちは杉本さん、

⑨本当にすみませんですが、⑩翻訳できません。今試験の時間で、とても忙しいですから、そのことに⑪手伝えません。試験が終わって、何か問題があるとき、私に聞いてください。ひまなとき、いつも手伝いたいです。レポートに頑張ってくださいね。よろしくお願いします。
 G013

同じタスクで、日本語学習者が書いたものが資料 3-2 である。

この日本語学習者はタスクの指示通り、テスト期間中で手伝えないことを伝えている。資料 3-1 の日本語母語話者と同様、断りの要素が盛り込まれ、今回は「私に聞いてほしい」つまり「連絡してほしい」と述べており、タスクとしては達成しているように思われる。しかし、表現の面では違いが見られる。前置き表現である「⑨本当にすみませんですが」は使用しているが、「⑩翻訳できません」「⑪手伝えません」とはっきりと断り、日本語母語話者が使うような文末のモダリティ表現は用いていない。また、③のような表現を用いていない。このような書き方にどんな課題があるのか、考えてみることにする。

4.3.2 タスク B における形式からみた配慮表現

タスク B に見られた配慮表現をみたところ、表 3 のような表現が見られた。

タスク B では、翻訳の依頼に対し断る際に述べる箇所の文末表現を見た。この箇所は断りのタスクの中心となる表現である。日本語母語話者は 30 名中 19 名が「V そうにない」または「難しそうです」の文末のモダリティ表現を用いたのに対し、日本語学習者は「V そうにない」を用いたものはおらず、文末のモダリティ表現を用いたのは 30 名中 2 名のみで「かもしれない」と「と思う」であった。日本語母語話者の場合、「翻訳できそうにありません」「時間がとれそうにありません」「お手伝いできそうにありません」のように「V そうにない」という文末のモダリティ表現を用いることで、断りを和らげている。日本語母語話者の中には文末のモダリティ表現を用いないものも 8 件あるが、日本語学習者は 17 件あり、半数以上は直接的な言い方をしている。できないことや断ることを明示せずに、間接的に「勉強で忙しい」「時間がない」ということで

表3 タスクBに見られた配慮表現

	日本語母語話者 30名	ドイツにおける日本語学習者 30名
文末のモダリティ表現	使用した 19件 V そうにありません/ ないです 18件 難しそうです 1件	使用した 2件 難しいかもしれません 1件 翻訳できないと思います 1件
	使用しない 8件 ~できません 4件 難しいです 3件 厳しいです 1件 間接的な断り 3件 時間の余裕がありません 1件 テスト期間中なんです 1件 テスト期間中で手が離せません 1件 ※文末のモダリティ表現と断り表現の両方を用いたもの 今回はお断りさせていただきます 2件 今回はお断りしてください 1件	使用しない 17件 ~できません 8件 難しいです 3件 無理です 1件 お断りします、拒絶します等 5件 間接的な断り 11件 勉強で忙しい、時間がない、今は不便だ、勉強しなければならぬ、等 8件 遠慮しなければなりません 1件 今回は遠慮させていただきます 1件 ただいまはちょっと… 1件
前置き表現	使用した 18件 申し訳ありませんが等 9件 すみませんが/ すいませんが 2件 せっかく～が 2件 お手伝い/ 協力したい～ですが等 4件 残念ながら 1件	使用した 24件 申し訳ありませんが等 7件 すみませんが等 4件 せっかく～が 1件 手伝いたいたいです等 6件 残念ながら/ 残念ですが 6件
気配りの表現	使用した 14件 お力になれず/ 力になれなくて等 6件 お役に立てず等 4件 ご協力できなくて 2件 手伝えなくて 1件 せっかく頼ってもらったのに 1件	使用した 1件 役に立てなくて 1件

断りを示すものも11件あった。「V そうにない」は初級で指導される文法であるが、断りの際に用いられる表現であることは一般的な日本語教科書では示されておらず指導もしていないため、日本語学習者は使用しない可能性がある。

次に、前置き表現は、断りを言う際に前に添えられていた「申し訳ありませんが」「すみませんが」「残念ながら」等であるが、日本語母語話者の18件に対し、日本語学習者は24件も使用しており、日本語学習者は断りのために前置き表現が必要であることを強く意識していると思われる。母語でも同様の言い方をしている可能性があり、日本語学習者にとって自然な使い方だったのではないだろうか。

しかしながら、気配りの表現は使用状況が異なる。「お役に立てずに本当にすみません。」「力になれなくてごめんなさい」等の気配りの表現は日本語母語話者には14件見られたのにもかかわらず、日本語学習者は1件のみであり、謝罪の前に添える気配りの表現の使い方を知らない可能性がある。

タスクBの日本語学習者の用いた形式からみた配慮表現の課題は以下の通りである。

- 1) 断りを言う際に「V そうにない」という文末のモダリティ表現を用いると、断りを和らげることになるが、それを用いず断定した言い方になっている。
- 2) 断りを言う際の前置き表現に問題はないが、断りの謝罪を述べる際には「お役に立てず」や「力になれなくて」等の気配り表現を使うものがない。

4.3.3 タスク B に見られた状況に応じた表現の選択

タスク B は、読み手の日本人の友人はそれほど親しい間柄ではない。そのような相手に自分の事情を説明し、翻訳の依頼の断りを言うという場面設定である。そのような設定で、日本語学習者のメール文の中には、違和感のある文がいくつかあった。資料 4 に記す。

資料 4 タスク B において違和感のある文

- i. 本当にすみませんが、ただいまはちょっと… G014
- j. 今は試験期間ですから杉本さんの要求を拒絶しなければなりません。G021
- k. 翻訳の件ですが、今回は残念ながらお断りします。G040
- l. 6 ページを翻訳するのはちょっと時間をかかりすぎます。G019
- m. はるかさんのお願いなら、ちょっと難しいんですよ。G003
- n. ドイツ語の資料を取り寄せましたか。素晴らしいですね！ でも、ドイツ語は本当にちょっと難しいですね。G031

資料 4 の i は「ただいまはちょっと…」のように文末を省略したものであるが、話し言葉で許されることも書き言葉だとよい印象を与えない。回答をごまかしているように思われる。メール文は話し言葉寄りの書き言葉ではあるが、省略は避けるべきである。この場合は「本当にすみませんが、今はできそうにありません」と言えばよいだろう。

j の「拒絶する」は語彙の使い方の誤りで、相手への断りの際には用いない語である。おそらく辞書で見つけた語をそのまま使ってみたのだと思われる。さらに断る際に「なければなりません」を用いると「そうする必要がある」という強い意味になるだけでなく、自分の都合を主張することになり、よくない印象を与えかねない。j のように「なければなりません」が付加された例として、他にも「遠慮しなければなりません」「断らなければなりません」等も見られ、読み手によくない印象を与えると思われる。

k の「お断りする」は謙譲語であっても、断ることを明言していて丁寧さが感じられないように思われる。日本語母語話者の中には、「お断りさせていただきます」(表 3 の※印) のように、「させる」に文末のモダリティ表現「いただく」をつけた言い方をしたものもあったが、断る場合には、直接的だと思われる「断る」という語は用いるべきではないと思われる。

l の「時間がかかりすぎる」は「V すぎる」を使うことで、相手に文句を言っているように聞

こえる。それは「Vすぎる」が「状態等が度を越えている」という意味を表すからであろう。たとえ度を越えていると思ったとしても、読み手に配慮するのであれば、自己の負担が大きいことを理由として伝えるべきではないだろう。

Mは、「なら」を「は」に訂正して「はるかさんの願いはちょっと難しいんですよ」にすれば、文法的に正しい文になる。しかしながら「なら」を訂正しても失礼な印象は否めない。終助詞の「よ」があることで相手を責めているように思われる。「こんな難しい願いを私にして」と言っているように感じられる。

nは、文法的には誤りはないが、上の者から下の者へ言っているように思われる。いわゆる上から目線の発言である。「素晴らしい」とほめるのはいいが、相手を評価していることにつながり、読み手はいい印象を持たない可能性もある。また、断りの場面で使われているため、「素晴らしいですね」と相手をほめることで自分の利益を図るために言っているように感じられる。さらに、「ドイツ語は本当にちょっと難しいですね」の終助詞「ね」も印象を悪くしている。ドイツ人がこの発言をすると、「あなたはドイツ語ができないんですね」のように見下したように感じられるからである。この場合「ドイツ語の資料を取り寄せたんですか。ドイツ語に興味を持ってくださってとてもうれしいです。」のように、「くださる」を使った感謝の表現を用いるといいと思われる。

タスクBの状況に応じた表現の選択の課題は以下の通りである。

- 1) メール文は話し言葉寄りの書き言葉であるが、話し言葉のような省略を用いる。
- 2) 断りのメールにおいて、「拒絶します」や「お断りします」を使い、断ることを明言する。
- 3) 相手「時間がかかりすぎる」のように自己の負担が大きいことを理由として伝える。
- 4) 断る際に「～なければなりません」を使用して、自分の都合を主張する。
- 5) 終助詞の「よ」や「ね」を文末につけたために、相手を責める、見下すという意味合いになってしまう。

5. 考察

日本語学習者のメール文を分析した結果、形式的な面においても、状況に応じた表現の選択においても、いくつかの課題があることが明らかになった。こうした表現が見られた場合にどのような指導をするとよいのだろうか。

ここで、山岡他（2010）の配慮表現の原理をもとに、本研究で見られた表現について考えてみたい。山岡他は、日本語の配慮表現について表4のようにまとめている。山岡他が述べた「配慮表現の原理」はLeech（1983）のポライトネスの原理との違いを示したものである。

表4 配慮表現の原理 (山岡他 2010、140 より)

	①ポライトネスの原理	②配慮表現の原理
(A) 気配りの原則	(a) 他者の負担を最小限にせよ	(a) 他者の負担が大きいと述べよ
	(b) 他者の利益を最大限にせよ	(b) 他者の利益が小さいと述べよ
(B) 寛大性の原則	(a) 自己の利益を最小限にせよ	(a) 自己の利益が大きいと述べよ
	(b) 自己の負担を最大限にせよ	(b) 自己の負担が小さいと述べよ

まず、形式の面で、文末のモダリティ表現の課題は、「でしょうか」(タスク A)、「ていただく」「てくださる」(タスク A)、「～そうにない」(タスク B) が上手く使えていなかった。

日本語母語話者は「どうすればいいでしょうか」のように「でしょうか」を用いたり、「どうすればいいか教えていただけますか」のように「くださる」を使ったりしていたが、それは教えてもらった回答が自分の利益になるからであり、表4のB(a)の「自己の利益が大きいと述べよ」の原理に沿ったものである。

また、日本語母語話者が「できません」と言わずに「できそうにありません」で「そうにない」を使うのは、表4のB(b)「自己の負担が小さいと述べよ」の原理に沿ったものである。「できない」と言うと自己の負担が大きいということになるが、「できそうにない(できないかもしれない)」ということで自己の負担が小さいという意味になる。

こうした考え方にに基づき、今後の指導方法について考えてみたい。本研究の扱ったタスクは、問い合わせや断りという機能に基づいたものであった。このような問い合わせや断りの機能の場合には、「でしょうか」「てくださる」「そうにない」という文型を使いなさいと言うのもひとつの指導方法であるかもしれない。しかしながら、もし学習者が日本文化により近づきたいと思っている場合には、単に問い合わせや断りの機能に関連する文型で指導するよりも配慮表現を観点にした指導をしたほうがよいと思われる。日本的配慮表現を使いたいのなら、自分に利益があるかどうか、相手に負担をかけるかどうかを考えて、自分にとって利益がある場合に使う表現は「でしょうか」「てくださる」で、自分の負担が小さいように見せる場合は「そうにない」を使うとよいと指導するとよいと思われる。そうすれば、問い合わせや断りでなくても、相手への働きかけが強い場合の、依頼・禁止、受諾・拒否、感謝・謝罪、勧め、申し出、質問等(野田他、2014)、どの機能においても使えるはずである。

また、前置きの表現や気配りの表現も表4「配慮表現の原理」の観点からみてみたい。

「ご迷惑をおかけしますが」「申し訳ありませんが」(タスク A) は、表4のA(a)「他者の負担が大きいと述べよ」の原則に相当する。「相手に迷惑をかけてしまうかもしれない」「あなたに申し訳ないことをする」という意味である。また、「お役に立てず」「力になれなくて」(タスク B) は、表4のA(b)「他者の利益が小さいと述べよ」の原則である。「私が役に立てないせいで」あるいは「私の力を貸すことができなくて」は、あなたの利益が小さくなるという意味である。本研究の日本語学習者は、「ご迷惑をおかけしますが」「申し訳ありませんが」を数名使用したが表現に誤りがあった。また、「お役に立てず」「力になれなくて」はほぼ使用していない。使用が少

なかったのは、このような配慮表現が非常に日本的な気配りによって生じる表現だったからではないかと思われる。したがって、文末のモダリティ表現と同様、問い合わせや断りという機能のタスクだからこれらの表現を使うとよいという指導よりも、日本的な文脈の場合、日本人と円滑な人間関係を築くためには相手のことを考えなければならないので、もし相手に負担をかけるようであれば「ご迷惑をおかけしますが」「申し訳ありませんが」等の前置き表現を使うとよく、自分のせいで相手の利益が小さくなるような場合は「お役に立てず」「力になれなくて」を使うとよいという指導も考えられる。

次に、日本語学習者の状況に応じた表現の選択の課題では、定型表現の使い方に誤りが見られた。例えば、「できるだけ早い返信」「お世話になっております」「取り急ぎ」(タスク A) 等である。野田(2012)は「お待たせしました」や「よろしければ」は配慮を表す定型表現であるが、「そのような定型表現の運用が不適切だと、相手により印象を与えない可能性がある」(野田、2021、135)としている。日本語学習者が用いた定型表現は、日本語母語話者の使用を見聞きして覚えた表現なのと思われるが、そのような定型表現は、適切な相手に、適切な場面で使用しないと人間関係に支障をきたすこともあり得る。

また、問い合わせのメール文で「問題」という語を使用する(タスク A)、断りのメール文で「断る」「拒絶する」という語を使用する(タスク B)等の語彙の選択の誤りも見られた。さらに、メール文に話し言葉のような省略を使ったり、状況に合わない終助詞の「よ」や「ね」をつけたりする(タスク B)誤りも見られた。

こうした表現を正しく使用するには、授業でその表現が正しく使われるメール文を扱い、相手との関係や状況を確認するという方法もあるだろうが、気づきを促すほうがいい指導になるのではないかと思われる。例えば、失敗例を見せて、誤った使い方により読み手は不快に思うであろうことを告げ、どこに問題があるか日本語学習者に気付かせ、正しい表現を導くという方法のほうが効果的だと思われる。読み手の気持ちにならなければ配慮のある文章は書けないと思われるからである。

さらに、初級の文法で導入されているにもかかわらず、うまく使えていない表現があった。それは「～すぎる」「～なければならない」(タスク B)である。

友松他(2007、110)によれば、「～すぎる」は「程度がちょうどいい線を越えていると言いたいときに使う。マイナスの評価。」と書かれているが、それはどんな相手に使っていけないのかという記述はない。学習者はただ度を越えているという意味で判断しており、それを断る際に相手に直接使うと文句を言うことになってしまうということを知らないのである。「～すぎる」は何か文句を言いたいときに使うため、相手に何か問題があつて、それを伝える場合は注意が必要である」というような留意点を指導の際に加えておくとよいかもしれない。

また、友松他(2007、275)によれば、「なければならない」について「社会常識等から見て、必要なことや義務を表す言い方。一般的な判断を言うことが多い。主語は省略されることが多い。」としている。どんな状況で言うのか、だれに対して言うてはいけないのかという記述はないよう

である。断りを言う際に、自分の望む行動について「断らなければなりません」というと、一般的な判断ではなく自分の主張を強く言うことになってしまうのである。したがって、「なければならぬ」を一般的な判断ではなく、個人が望んでいることを相手に向けて使うと強い主張となり失礼になることもある」というような留意点があることを指導しなければならない。

ここで言いたいのは、初級で文法を導入する際に安易に「すぎる」や「なければならぬ」を指導してはいけないということである。初級のうちから人間関係やその場面の状況を考慮した指導をしていれば、相手に不快な印象を与えないように予防することができるかもしれない。使っ

てはいけない例を示し、指導を行うとよいのではないだろうか。

配慮表現の指導方法について以下のことを提案する。

- 1) 配慮表現を用いる場合、自分に利益があるかどうか、相手に負担をかけるかどうかを考えて、表現を選択するように指導する。
- 2) 指導の際は、読み手配慮に欠けていると思われる失敗例を示し、その理由について考え、気づかせ、正しい表現を導く。
- 3) 初級の文法の中にも読み手配慮に関わる表現があるので、状況に応じた表現が選択できるように、初級のうちから人間関係やその場面の状況を考慮した指導を行う。

6. おわりに

本研究で扱った資料 1-2 や資料 3-2 に示したような日本語学習者のメール文を見て、学習者の意図は十分読み手に通じており、タスクは達成できるのだから日本的な配慮表現を指導する必要はないのではないかという人もいる。たしかにそうかもしれないが、まずは日本語学習者がどんな日本語を学びたいと思っているのか、本人の意志確認が必要である。通じればいいだけなのか、敬語をはじめとする日本語の配慮表現も使いつつ正確に書いてみたいのか聞いてみるのが大切である。

日本語学習者本人が配慮表現を学びたいと言うのであれば、積極的に指導した方がよい。日本語学習者の日本語が上手であればあるほど、あるいは、日本語の文が文法的に正確であればあるほど、日本語母語話者は、配慮表現がないと直接的な印象を受け、状況に合わない不自然な表現が目につくと不快に感じるものである。そのような場合はすぐにそれを指摘したほうがよいと思われる。また、本人もどう直せばよいか知りたがっているのではないだろうか。自然な配慮表現を用いることで、日本語母語話者と円滑なコミュニケーションを行い、日本文化を理解し、日本社会に溶け込めようと思えるようになると思われる。

金庭・金（2017）では、韓国の大学生のメール文データを用いて、日本語のレベル別にどのような挨拶表現を用いているか分析を行った。その結果、韓国人大学生は母語の影響を受けつつも、独自のルールを用い、より日本語らしい表現を自ら探して、日本語のレベルがあがるにつれて目標の表現に到達することがわかった。したがって、本研究のドイツにおける日本語学習者も

現在は不自然な表現を使用しているとしても、メール文作成の経験を重ねるうちに、より自然な表現へと変化していくのではないかとと思われる。その変化をより早く起こすためには、指導が必要になるとと思われる。

本研究では、ドイツにおける日本語学習者のメール文に見られる配慮表現に着目し、その使用状況を分析し、今後の指導方法について提案したが、引き続き日本語学習者の配慮表現に着目し研究を進めていきたい。

注

- 1) メール作成タスクを用いた作文支援システム『花便り』<https://hanadayori.overworks.jp/> (2022年1月5日アクセス) 科学研究費基盤研究(C)15K02658の助成を得た。調査データは2015年から2017年の間に収集したものである。

謝辞

本研究のデータ収集にあたり、ミュンヘン大学の村田裕美子氏の協力を得た。ここに感謝の意を示したい。

参考文献

- Leech, G. (1983) *Principles of Pragmatics*, London: Longman、池上嘉彦・河上誓作訳 (1987) 『語用論』、紀伊國屋書店。
- 金庭久美子・金玄珠 (2017) 「メール文における挨拶表現 — 韓国における日本語学習者のメール文調査から —」『横浜国大言語研究』35, 138-15.
- 友松悦子・宮本淳・和栗雅子 (2007) 『どんな時どう使う日本語表現文型辞典』、アルク。
- 野田尚史 (2012) 「配慮したつもりなのに印象を与えない日本語非母語話者の言語表現言語行動」三宅和子・野田尚史・生越直樹編『シリーズ1 社会言語科学 配慮はどのように示されるか』、131-151、ひつじ書房。
- 野田尚史、高山善行、小林隆 (2014) 『日本語の配慮表現の多様性』、くろしお出版。
- 三宅和子 (2011) 『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』、ひつじ書房。
- 山岡政紀、牧原功、小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現 日本語語用論入門』、明治書院。