

聞き返しの表現

— 日本語と英語 —

A Discussion about Expressions in Japanese and English Used for Clarification Requests

西村 政人

Abstract

The purpose of this paper is to discuss Japanese and English expressions used for clarification requests. I collected examples of such Japanese expressions in daily life and analyzed each instance. This paper reveals the kinds of expressions that are frequently used and includes several differences in expressions used for clarification requests between Japanese and English. Several suggestions are also given for practical ways to catch important messages when listening to a foreign language.

1. 序論

筆者は「英語のネイティブスピーカーはなぜSorry, Pardonを頻繁に使うのか」(2002)で、英語における聞き返しの表現について考察を行った。また池田(2003)は日本語の聞き返しの表現について論じている。最初の論文発表をして以来、日本語での聞き返しの表現の実例を筆者は集めてきた。

本稿では日本語の聞き返し表現について考察し、西村(2002)を考慮に入れ「聞き返し表現」について筆者の結論を述べることを目標とする。なお研究対象となる言語は日本語と英語である。

2. 池田論文考察¹

池田(2003)は考察に当たって日本語を外国語として学習する学習者を被験者を選び、彼らの会話を録音したものを資料としている。また被験者に面接を実施してその聞き返しの表現を使用した理由を被験者に尋ねている。池田論文は聞き返しの表現を考える上で参考になった。しかし、筆者は次のような考察が十分でないと考える。

ひとつは被験者が外国人—日本語を母語としない—である視点が弱いことである。被験者は日本人母語話者のビジネスマンとビジネス日本語学習者(初級レベルと上級レベル)となっている。録音されている会話は日本人母語話者と日本語学習者の会話である。この場合日本語学習者は、例外を除いては聞き取りには障害があると筆者は考えている。英語教官である筆者は聞き取りに苦しむことが多い。それに対し日本語を母語とする(日本人

の) 日本語教官は私のような英語教官が感じるような意識を持っていない。外国語としての日本語を学習する側の意識に基づいた考察に欠けている。

第二点は第一の理由と関連するが具体的な提案がないことである。外国語として日本語を学習している者にとっては、すべてを聞き取れるわけではないというのが筆者の立場である。聞き取りに「現実にとどのように対処するかを」考えなくてはならない。このように考える理由はこれまでの外国語教育—とりわけ英語教育—で、聴き取りについてはあまりに完璧を求める風潮が強すぎたきらいがある。また学習者の中にもすべてを聞き取れると思いついでいる者もいる。このような障害となる考え方を排除し、さらに「聞き取れなかったらどうするか」にも答えなくてはならない。

3. 西村論文²

西村(2003)は英語のネイティブスピーカー同士でPardon、Sorryの聞き返し表現が多い理由をあげた。それらは英語母音の複雑さ、公共の場での間仕切り、方言、話し手の速度である。加えて英語を話す人の多様性も関係があることを指摘した。外国語を学習する立場からはわからないことを聞き流すこと、メモ用紙を携帯し要点を必要な場合書いてもらうという提案を行った。

4. 聞き取りの作業とは

最近の脳科学の発達にもかかわらず聞き取りの過程については明らかになっていないことが多い。事実音声による情報交換の研究にとって最大の謎は、脳の中の過程であると述べられている³。音声と聞き手の知覚の間のつながりは、直接的には研究できないという欠点がある。それゆえに音声知覚の問題は間接的な方法に頼らざるを得ないのが現状である。しかしここで以下のように述べることは聞き取りを理解するうえで説得力があると筆者は考える。

日本語であろうと英語であろうと談話には二つの部分がある。ひとつは内部言語形式、もうひとつは外部表現形式である⁴。内部言語形式はある考えを頭の中に思い浮かべた時の心的現象である。それを話し言葉の形になれば外部表現形式ということになる。内部言語形式⇔外部言語形式が談話の過程と考えてよい。これは母語の場合と比較して外国語の場合はスムーズにいかないことが多いということについては、大方の賛同を得られると信じる。聞き取りは外部言語形式→内部言語形式の作業を瞬時に進行作業と考えることができる。

この考えをもとに相手の話す内容を現実には聞き取ることは以下に示す状態があると筆者は考える。

- ① 相手の話す内容が理解できた。
- ② 聞き取ることができない単語はあるが、相手の内容が全体として理解できた。

③ 聞き取ることができない単語は多く、発話全体が捉えられなかった。この場合話の内容が聞き手にとって既知であれば推測がつく場合がある。

④ 相手の話す内容が理解できない。この場合内容が聞き手にとって既知のことで未知のことであり得る。

日本語が母語同士の会話の場合①②の状態がほとんどと言って差し支えない。③④の状態になるのは周囲の状況、たとえば騒音が原因であったり、話し手が高度な内容もしくは支離滅裂なことを言っている場合であろう。

5. 聞き返し表現の実例と検討

ここでは筆者が日常生活で観察して集めた日本語における聞き返しの実例をあげて検討する。例はすべて日本人同士のものである。例の採集に当たっては、聞き返しの表現が出てきた場に筆者が居合わせた時、どのような表現がどのような場で使われたかを記憶が鮮明なうちに書き記した。自然さを保つために話し手にどのような意図で聞き返したかはたずねることはしなかった。話の内容はわかる範囲で具体的に記述した。ただし内容についても当事者に聞くことはしなかった。筆者が聞き返した例は含まれていない。用例の採取については被験者を集めグループを構成しインタビューする方法もある。しかし、このようなやり方は自然な会話とは言い難いので、本稿ではこのような方法を取らなかった。

例1 学生が携帯電話で仕事の話をしていて、相手の言うことが聞き取れず「もう一度言ってください。」

例2 研究報告会。演壇にいる講師が質問を聞き取れずに「もう一度言ってください。」距離は4メートルほどであった。

例3 年配の老人。税金申告場にて。「はあ」と聞き返す。老人は係員と机をはさんで座っていた。

例4 コーヒー販売店。客が郵便局への道を尋ねる。店内に時音楽が流れていて聞き取れないために「はあ」と言いながら、話し手に近づいてきた。

例5 研究発表の席上。演壇にいる人に対して耳にカップを作りながら「もう一度言ってください」と述べた。距離は約7メートル。

例6 委員会の席上。相手の言っている内容がわからないために委員長が「おっしゃっている意味がわかりません。」と言われた。この時別のもう一人が説明を委員長にして

くれた。

- 例7 会議の席上。ある先生の発言に対して別の先生が「ふっ」と聞き返す。最初の先生の発言が明瞭でなく距離も3メートルほどあった。
- 例8 携帯電話での会話。場所が食堂であったのでやかましく聞こえなかった。電話の相手に「ふむ」と聞き返す。
- 例9 電話での中学生同士の会話。明日の予定について話をしていた。相手の言うことが聞き取れず「まわりがやかましいからもう一度言って。」
- 例10 サイン会の席上。距離は1mもなく対面していた。相手が十分の名前の漢字を言うが、それを聞き取れずに講師が「えっ」と聞き返す。
- 例11 エレベーターの中。相手に話しかけられ、聞き取れずに「えっ」と聞き返す。二人の距離は1mもなかった。
- 例12 会議中。距離は3～4mほどある。発言者に対し「はい」「はっ」と二人がそれぞれ聞き返した。
- 例13 古本屋で、客が本についてたずねた時に、店の主人が「へっ」と聞き返す。主人は本の整理をしていたため、距離は1mほどにもかかわらず、相手の発話に注意がいかなかった。
- 例14 デパートで客が品物についてたずねた時、職人さんが「えっ」と聞き返す。距離は2mもなかった。デパートの中に客がいたので静かな環境ではなかった。
- 例15 電話での会話。相手の言ったことが理解できず「はい」と聞き返す。
- 例16 老夫婦の会話。距離は1mほど。地域の会合に出席する時間を妻がたずねたが、話が聞き取れず夫が妻に対して「なんやて」と聞き返す。
- 例17 パーティーの席上での会話。ふたりの男性が研究について話が及んだ時、聞き手が「えっ」という表現で聞き返した。まわりが少し騒がしかったので聞こえなかった。ふたりの距離は1mもなかった。

例18 教官研究室にある女性がたずねてきて、事情を話しながら本を手渡そうとした。その事情がわからないので、教官が女性に「おっしゃっていることがわからないので、もう一度いってくれませんか。」とたずねた。そのご事情がわかり、その本を教官は受ける取ることになった。

例19 エレベーターの中での二人の会話。距離は1 m弱。相手に声をかけられるが聞き取れずに聞き手が「えっ」と聞き返す。エレベーター内が上昇している時で少し騒音があった。

例20 道で友人に会う。その友人が相手のかぶっている帽子よく似合うとほめた。聞き手はその発話が聞き取れず「えっ」と聞き返す。距離は2 mほどであった。

例21 デパートでの男女の会話。エスカレーターで女性が相手にささやいた。男性は聞こえなかったので、何も言わずに耳を相手の口元に近づけ聞き取ろうとした。

表現形式の出現回数の点から表にまとめたものを示しておく。なお合計が22になっているのは例12にて二人が聞き返しているためである。

表 現 形 式	出 現 頻 度
もう一度言ってくれませんか	1
もう一度言って	1
もう一度言ってください	3
えっ	6
はい	2
はあ	2
へっ	1
はっ	1
ふむ	1
ふっ	1
おっしゃっている意味がわかりません	1
なんやて	1
何も言わずに耳を近づける	1
合 計	22

これらの事例だけでもいくつかの傾向が見てとれる。第一に聞き返すときにどういう表現を使うかである。私が観察した限り「はっ」「えっ」の二つの表現が通常の会話で使われている。例としてあげなかったがその後もテレビ番組を見たり、ラジオ番組を聞いていると、「はっ」「えっ」と聞き返す事例をよく聞く。ただこの表現は「へっ」とも聞こえたりする。基本的には「えっ」であると考えている。また「はあ」も使われている。「もう一度言ってください」は改まった場で使われるていねいな表現であることがわかる。また例4のように相手との距離を縮めて聞き取ること、例5で耳にカップを作り聞こえないことを伝えること、例21で何も言わずに耳を話し相手に向けること、この3例は印象的であった。さらにここに挙げた事例では1回聞き返した直後は相手の言うことが理解できて会話が進行した例ばかりである。何度も聞き返した事例はこの論文では報告することができなかった。これは母語の場合は外国語を聞き取る場合と異なり、1回聞き返せば十分であることの証明である。また日本人の場合何回も聞き返すことは普通でなく、失礼だと考えている傾向があると筆者は考える。この場合はわかったふりをしてしまうのではないだろうか。⁵

6. 聞き返しという行為ならびに聞き返しの表現について

ここでは「聞き返し」という行為を今一度考えてみる。これはコミュニケーションのストラテジーで、相手の発話が聞き取れなかったり、自分の理解が正しいかを確認する場合に行う発話行為である。相手に発話を繰り返してもらうこと機能を有している。さらに聞き返しには負の側面があることを指摘したい。たとえば読売新聞の2003年3月15日付の記事で、顎変形症のためにサ行の音がうまく話せないために、他人に「えっ」と聞き直される度に気になり会話が苦痛だったと記事が掲載されていた。また何回も聞き返さえれば話し手はどう思うであろうか。話し手は聞き手の理解力を疑ったり、説明を何度もするのに嫌気がさすこともありうる。また聞き返しの表現でも「はあ」と大きな声で言われると話し手の気分を害する恐れがある。西村論文で述べたように、英語の場合Pardon?を頻繁に使われると、自分の英語のどこか悪いののだろうかと思うようになった。また一度筆者も「Huh?」と大声で聞き返されたことがあり、英語を話す自身を喪失しかけたこともあった。それゆえに聞き手も聞き返しの時には注意する必要があることを付け加えたい。

次に日本語の聞き返し表現の種類を検討してみる。池田が挙げている表現は次の通りである。

動詞型

わかりません もう一度いってください もう一度お願いします ゆっくり...
もう一度... どういうことですか。

間投詞型

なに? え、えっ? ん? はい?

繰り返し型、(聞き取れた部分) ね? の型もあげているが、筆者の集めた例にはこの型現われなかった。動詞型は改まった場で使われ、間投詞型は日常会話で頻繁に使われる。筆者の挙げた例では間投詞型が多い。会話を観察して間投詞型の聞き返しの表現を文字化するはずかしい場合があり、筆者には「へっ? はっ?」などと聞こえる場合があった。手元の日本語の辞書には「へっ?」は見出しにあげていない。間投詞型が好まれるのは便利であり、経済的でもあるからである。英語でも一語Sorry? Pardon?を頻繁に耳にするのを知ればこのことは容易に理解できる。

7. 比較検討

ここでは筆者の論文をもとに日本語が母語でない人の聞き取りについて考察を加える。たとえば日本語の聞き取りの障害になるものは何かということについてスチャード・P⁶は音声面、語彙、文体と語用論の4つをあげている。

音声面	母語のない音
語彙	数字 固有名詞 流行語 専門用語
文体	話し言葉と書き言葉
語用論	省略 婉曲 日本人の心理

英語を母語としない筆者の経験とこの指摘を考え合わせてみる。日本語を母語としない人にとっては聞き取りには障害が多いことが容易に理解できる。この要素の他に、話し手の話す速さ、声の大きさ、周囲の騒音も聞き取りの障害となる。これゆえ日本語学習者は英語の場合の筆者と同様に、5で示した③④の状態に陥ることが多くなる。スチャード・Pのあげた事項を考えてみる。この人はタイ人であるので音声面はタイ語にない音が聞き取りにくいことを述べている。語彙については数字をあげていることに注目してほしい。筆者は聞き取りのために本人にとって重要な情報は書いてもらうことを主張してきた。このことは日本語の聞き取りの場合でも有効だと考える。では重要な情報とは何か? ひとつの基準として数字が入った情報は重要と考えてよい。なぜならそれは日時とお金に関係するからである。また聞き取れないものは聞き流すことは避けられないことも再度強調しておく。このことは決していい加減な主張でないことが次の引用が証明してくれる⁷。

「大事でないところがあったとして、それを自信をもって切り捨て、忘れ去る能力である。それは理解できないまま放置するのとは根本的に異なる。」

ただし英語教官の筆者は土岐氏の言うように「それを自身をもって切り捨て」とは言えない。理解できる箇所集中し、わからない箇所は聞き流すしかない。ただし、聞き流し

た結果その後起こりうる不利益は覚悟しなくてはならない。

最後にあげている語用論の点も見逃せない。これは日本語に限ったことではない。しかし、ある表現でその発話の意図を理解することは容易なことでない。次のインターネットの記事がそれを物語っている⁸。

「朝青龍以上に日本語が達者だった曙は、横綱現役時代、ある後援者に『日本語で本当に理解できるのは2割』と漏らしたことがある。相撲の文化や日本の常識が絡むと、途端に会話のキャッチボールは一方通行に陥りがちだ。『分かりません』ともいえず、欲求不満ばかりが募ったという。」

8. 結 論

本稿で明らかになった事項をまとめておく。以下の結論は日本語が母語同士の場合の結論である。

- ① 日本語を母語とする者同士の会話においては、間投詞型の聞き返しの表現が22例中14例である。
- ② 正式な場では「もう一度言ってください」という表現を耳にする。
- ③ 2回3回と聞き返す実例はなかった。母語の場合は1度聞き返せばその後の会話は順調に進むことが今回の調査では言える。
- ④ 耳を相手に近づけたり、相手側に近寄る補助的な手段もある。
- ⑤ 繰り返し型（聞き取れた部分）の例もなかった。

西村（2003）をもとに、外国語として英語あるいは日本語を使う時の「聞き返し」について結論を述べておく。

- ① 聞き返しても理解出来ない時、書いてもらうことは有効であることを再度強調しておく。この時話し手にとって重要な情報とは何かを考える必要がある。ひとつの基準は数字が含まれている情報である。それは日時とお金に関係するからである。
- ② わからない情報は自己責任で聞き流すことも必要である。消極的な提案であると承知のうえで、外国語の場合はわかることのみ聞き取ることが必要である。

注

- 1) 池田伸子「ビジネス会話における「聞き返し」戦略の使用傾向—ビジネス日本語教育用教材開発の基礎として—」『広島大学留学生センター紀要』第13号、2003年、37-45頁。
- 2) 西村政人「英語のネイティブスピーカーはなぜPardon, Sorryを頻繁に使うのか」『豊橋技術科学大学人文・社会工学系紀要 雲雀野』第24号、2003年、91-97頁。
- 3) デイヴィット・クリスタル 風間喜代三／長谷川欣佑監訳『言語学百科事典』

大修館書店、1992年、214頁。

- 4) 小林智賀平『英語学概論』東京堂、1957年、41頁。
- 5) 金山宣夫『比較生活文化事典①～⑥』大修館書店、1987年。この本の各巻に述べられた項目「258 質問の意味がわからないとき」参照。
- 6) スチャード・P.「私の日本語聴解の困難」『日本語教育』64号日本語教育学会1988年、149-153頁。
- 7) 土岐哲「聞き取り基本練習の範囲」『日本語教育』64号 日本語教育学会1988年、27-43頁。
- 8) ホームページ http://sports.nifty.com/headline/battle/battle_yomiuri_20040109i504.html参照。

参考文献

- 池田伸子「ビジネス会話における「聞き返し」ストラテジーの使用傾向ービジネス日本語教育用教材開発の基礎としてー」『広島大学留学生センター紀要』第13号、2003年、37-45頁。
- 金山宣夫 『比較生活文化事典①～⑥』大修館書店、1987年。
- 小林智賀平 『英語学概論』東京堂、1957年。
- スチャード・P.「私の日本語聴解の困難」『日本語教育』64号 日本語教育学会1988、149-153頁。
- デイヴット・クリスタル 風間喜代三／長谷川欣佑監訳『言語学百科事典』大修館書店、1992年。
- 土岐哲「聞き取り基本練習の範囲」『日本語教育』 64号 日本語教育学会 1988年、27-43頁。
- 西村政人「英語のネイティブスピーカーはなぜPardon, Sorryを頻繁に使うのか」『豊橋技術科学大学人文・社会工学系紀要 雲雀野』第24号、2003年、91-97頁。