

広島大学学術情報リポジトリ  
Hiroshima University Institutional Repository

Title	日本語の「待遇表現」について
Author(s)	サント ダナシュリー,
Citation	日本語・日本文化研修プログラム研修レポート集, 33期 : 28 - 36
Issue Date	2018-10-30
DOI	
Self DOI	
URL	<a href="https://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00046571">https://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00046571</a>
Right	
Relation	



## 日本語の「待遇表現」について

サント・ダナシュリー

はじめに：

私たちは日常生活の中で、時、場合、相手等に応じてさまざまな人間関係を営んでいる。そのよう人間関係を維持するために「コミュニケーション」は不可欠なものとして考えられる。その「コミュニケーション」をうまくとるために一番欠かせないものは「待遇表現」だと言えるだろう。私たちは、日常生活で使われている「待遇表現」によって、相手に影響を与えたり、話し手から影響を受けたりする。

「待遇表現」とは、文化庁（1996）によれば、「話し手がその場の人間関係や場所柄・状況などについての気配りを土台にして選ぶいろいろな表現、つまり、敬語も含む+もっと広い範囲の言葉選びの事実、およびそこで選ばれる具体的な言語表現を総称した言い方である。簡単な言葉でいうと「人間関係や場合に対する話し手の気遣いによる表現」だ。

「待遇表現」の中に含まれるのは「尊敬語・謙譲語と丁寧語」だ。こういう「待遇表現」に気を付けながらうまく「コミュニケーション」をとることは、日本語学習者には難しい。実際には日本語学習者だけではなく、どんな場面でどんな相手にどのような敬語を使うかは簡単ではないと言う日本語母語話者もかなりいる。

例えば動詞の場合は、「いらっしゃる」、「おっしゃる」、「伺う」、「申し上げる」、「申す」のような例があるが、それ以外に、名詞でも、状況によって「今日」を言わず「本日」を使うような例が挙げられる。また、確かに、形式としては正しい敬語だとしても、例えば「先生、荷物をもってさしあげます」の「さしあげます」のように、使える場合と使ってはいけない場合がある。

以上のようなさまざまな状況による「敬語表現」は一見簡単そうに見えるが、実はそうではないと思う。私自身が日本会社にインターンシップの機械で働いたときに、このいわゆる「待遇表現」を「日本語を話すことによって一番気を付けなければならないことだ」と実感した。そして、現代は敬語、尊敬語などは日常生活ではそんなに使われていないと耳にする事もある。

このようなことから、日本の会社に就職したい、母国にいる日本語学習者や、今日本に留学している留学生、既に日本会社に勤めている外国人、そして現代の日本人大学生と社会人を対象にして、彼等が「待遇表現」をどのように使用するかアンケート調査を行い、その結果について考察することにした。

## 日本語における「待遇表現」について：

上に述べたように「待遇表現」とは、文化庁（1996）によれば、「話し手はその場の人間関係や場所柄・状況などについての気配りを土台にして選ぶいろいろな表現、つまり、敬語も含むもっと広い範囲の言葉選びの事実、およびそこで選ばれる具体的な言語表現を総称した言い方である。つまり、「自分」「相手」「話題」相互の「人間関係」や「場」の状況を認識し、適切な「題材」「内容」を選択し、適切な「敬語」を用いることによって、「文話」「談話」「文章」を構成する、一連の「敬語表現」である。

そして、「待遇表現」に入る「敬語」は敬語表現の一種である。文化庁（2000）では、敬語表現の働きについて以下の六つが示されてされている。

1. 相手との立場や役割の異同を示す。
2. 相手との関係が親しいか否かを示す。
3. 場面が改まっているか否かを示す。
4. 伝える内容の性格を示す。
5. 相手の気持ちや状況に応じて思いやりを示す。ここが
6. 自分らしさを示す。

上に述べたように敬語表現を使う色々な背景が考えられる。例えば、気配り・思いやりを示したい、敬意を示したい、改まった雰囲気や気を出したい、上下関係のけじめをつけたい、敬語を使わないと居心地が悪い、相手に失礼、距離を置きたい、使わないと乱暴、言いたいことがうまく言えないなど。これらのことを気にしながら日本人相手に会話をするのはとても難しいと思う。さらに、日本人同士で会話をする場合でも次男ような点で難しい。例えば、親しみを示す場合、対等な関係を示したい場合、相手に気を遣わせたくない場合、冷たく突き放したように感じさせたくない場合。

## 待遇表現の分類：

- **尊敬語：** 主語の動作・状態を直接高める表現。相手や話題となっている人物について、またその人物の所有物や動作・状況などを高める表現。

	尊敬語
行く・来る	いらっしゃる
食べる	召し上がる
言う	おっしゃる
見る	ご覧になる
する	なさる
いる	いらっしゃる
知っている	ご存じだ

ものごとや状況につける「お・ご」

和語の例：「お名前」「お話し」「お忙しい」など

漢語の例：「ご住所」「ご到着」「ご意見」「ご協力」など

- 謙譲語： 自分や主語の動作・状態を低め、間接的に相手を高める表現

	謙譲語
行く・来る	伺う・参る
食べる・飲む	いただく
言う	申す・申し上げる
見る	拝見する
する	いたす

動作を表す名詞につける「お・ご」

例：お迎えする、お送りする、お渡しする、など

- 丁寧語： 文を丁寧にする表現  
です・ます・でございます。

この敬意の評価を＋、－で示すと以下のように場合と関係の二つの要因にわけることができる。

#### 1. 場：

+2	改まった場	式典、会議、面接
+1	やや改まった場	講演会、会議、初対面の人と話す、パーティー
0	普通の場合	先生、事務の人、アルバイト先、知り合いと話す
-1	くだけた場	友達と話す、飲みに行く
-2	非常にくだけた場	家族と話す

#### 2. 人間関係

+2	目上の人	年輩の先生、初対面の人
+1	やや目上の人	先生、先輩、アルバイト先の人
0	同等の人	事務の人、親しくない友達、店の人
-1	目下の人	親しい友達、後輩、家族

研究方法：

「日本語の待遇表現」特に敬語表現については多くの研究がある。それを参考にして本研究では、アンケート調査をしながら、全体的に「待遇表現」の難しさを研究したい。アンケートはさまざまな場面による「待遇表現」（尊敬語・謙譲語と丁寧語）の4つ文章を載せ、その中から一つ選択してもらおう。アンケートの対象グループは以下の五つとする。

1. 日本に働いている外国人
2. 日本にいる留学生
3. 日本人大学生
4. 日本人—社会人
5. 日本語学習者

### アンケート調査と分析

日常生活における、いくつかの場面を想定し、その場面に応じて自分ならどう反応するかを選択してもらった。アンケートは111人から回答してもらった。

- |                |    |
|----------------|----|
| 1. 日本に働いている外国人 | 03 |
| 2. 日本にいる留学生    | 30 |
| 3. 日本人大学生      | 45 |
| 4. 日本人—社会人     | 16 |
| 5. 日本語学習者      | 17 |

アンケートの内容と結果は以下のとおり。

#### 場面1. 人を手伝う

1. 大学で先生と出会いました。先生は重い荷物を持っています。先生を手伝いたいです。どう言いますか？

選択肢	日本にいる外国人	日本にいる留学生	日本人大学生	日本人社会人	日本語学習者
先生、お荷物をお持ちいたしましょうか？	1	6	10	12	6
先生、お荷物をお持ちしましょうか？	2	20	27	10	7
先生、お荷物、お持ちします。	0	3	08	4	2
先生、お荷物を持って差し上げましょうか？	0	1	0	0	2

2. 家の帰り道でお父さんと出会いました。お父さんは重い荷物を持っています。どう言いますか？

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
お父さん、お荷物をお持ちいたしましょうか？	0	0	0	0	0
お父さん、お荷物をお持ちしましょうか？	1	7	0	1	2
お父さん、お荷物、持ちます。	1	6	0	0	5
お父さん、荷物持つよ。	1	17	45	15	10

## 場面 2. 電話に出るとき

3. 知らない人から部長にかかって来た電話にあなたが出ました。部長は今会議中で、電話に出られません。あなたはどうか答えますか？

田中：ABC 会社の田中と申します。すみませんが、鈴木部長はいらっしゃいますか？

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
申し訳ありませんが、鈴木部長は、ただ今会議中でございます。	0	13	5	1	4
申し訳ありませんが、鈴木は、ただ今会議中でございます。	3	6	25	9	4
申し訳ありませんが、鈴木さんは、ただ今会議中です。	0	7	0	0	4
申し訳ありませんが、鈴木は、ただ今いません。	0	3	15	6	5

4. あなたのお姉さんの友達から電話がかかってきました。でもお姉さんが家にいません。どうか答えますか？

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
申し訳ありません。お姉さんは、今、うちにおりません。	0	0	2	0	0
申し訳ありません。お姉さんは、今、うちにいません。	1	4	0	0	2
すみません。姉は、今、うちにおりません。	0	15	31	8	6
姉は、今、うちにいません。	2	11	12	7	9

## 場面 3 他人について話す

5. あなたと山田先生がほかの先生について話しています。

あなた：山田先生、

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
鈴木先生が書かれた本をお読みになりましたか？	0	16	39	13	8

鈴木先生が書いた本をお読みになりましたか？	1	7	1	1	5
鈴木先生が書かれた本を読みましたか？	0	1	4	2	0
鈴木先生が書いた本を読みましたか？	2	5	1	0	4

6. 上の質問と同じ内容を友達と話しています。

あなた：

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
鈴木先生が書かれた本読みました？	0	2	0	1	0
鈴木先生が書いた本読みました？	0	2	1	1	2
鈴木先生が書かれた本、読んだ？	1	13	12	5	5
鈴木先生が書いた本、読んだ？	2	13	32	9	10

#### 場面 4：先輩や目上の人との会話

7. 先輩と電話で話しています。

先輩：打ち合わせの後よろしければ、お食事でも――――

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
一緒にめしあがりませんか？	0	0	0	0	1
一緒に行きませんか？	1	17	13	6	7
一緒にいかがですか？	2	6	18	8	6
一緒にどうですか？	0	7	14	2	3

8. 会社の仲間たちと飲みに行こうと思っています。部長も誘いたいです。どう誘いますか？

社員：部長、明日みんなで飲み会に行くんですが、部長も……

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
一緒にいらっしやいませんか？	1	11	5	6	8
一緒に行きませんか？	1	3	3	0	5
一緒にいかがですか？	1	16	35	9	3
一緒にどうですか？	0	0	0	0	1

#### 場面 5：初対面の人に対して

9. 商品のプレゼンテーションをしている場面です。あなたは商品をどのように紹介しますか。

選択肢	日本にいる 外国人	日本にいる 留学生	日本人 大学生	日本人 社会人	日本語 学習者
-----	--------------	--------------	------------	------------	------------

こちらの商品は、御社のご期待に沿えると思います。	2	21	42	13	13
こちらの商品は、会社のご期待に沿えると思います。	0	5	2	2	2
こちらの商品は、あなたのご期待に沿えると思います。	1	3	1	1	0
こちらの商品は、おたくのご期待に沿えると思います。	0	1	0	0	1

10. 入社した会社で、同僚と初めて話しているところです。どこから来たか聞きたいです。

選択肢	日本にいる外国人	日本にいる留学生	日本人大学生	日本人社会人	日本語学習者
どこからいらっしゃいましたか？	0	4	7	3	2
どこからおいでになりましたか？	0	1	4	1	1
どこから来られましたか？	2	20	25	6	4
どこから来ましたか。	1	5	9	6	10

## アンケート調査 — 分析

1. アンケートの一つ目の場面、「人を手伝うとき」に用いる表現は相手に利益を与え、行動をするのは話し手であるため、上の土の評価でこの答えを分析してみると2番目のオプションは適切だとは言えるだろう。しかし、余計な気遣いや緊張感で、先生に対して「先生、お荷物を持って差し上げましょうか？」という不適切な敬語を使ってしまうことがある。このアンケートで「先生、お荷物を持って差し上げましょうか？」と答えたのは「日本にいる留学生」の中で3%、日本語学習者では12%もいた。そして2番目の質問で、お父さんは家族に入るから-1（くだけた表現）になるが、丁寧に「お父さん、荷物、持ちましょうか」を選んだのは、日本にいる留学生が23%、日本人社会人では6%であった。
2. 二番目は他人からの電話を受ける場面で、最初の設問3では相手とより丁寧に話さなければならない。自分側を低くするため、通常、身内に敬意を表わさないのが適切とされる。この設問で選択肢1「申し訳ありませんが、鈴木部長はただいま会議中でございます。」を選んだのは日本にいる留学生45%、日本人大学生11%、日本人社会人6%、日本語学習者は23%もいました。これを見ると、外国人だけではなく、日本語を母国語として話す人たちにも内外関係はより難しいと考えられる。
3. 「他人について話す」の画面では、誰と話すのかによってその他人への敬意の表し方が変化する。最初の設問は、そこにいない先生についての会話である。普通、先生と会話する場合は+1の表現、友人と会話するときは-1の表現になるが、

話題が別の先生についてなので、そこはまた+1の表現になる。しかし、友人と会話する時、他人（先生）にどの程度の敬意を表すのかは、人それぞれで違う。アンケート調査を見てみると、友人とそこにいない先生についての会話をする時に、先生に敬意を表さない文章を選んだのは、日本にいる留学生が43%、日本人大学生では71%、日本人社会人が82%、そして日本語学習者の場合は100%となっている。

4. 「先輩や目上の人との会話」をしている時にその人の立場によって敬意を表す表現が変わる。アンケートの7番目の設問を見てみると、先輩を誘っているので、+1の表現「一緒に行きませんか」や「一緒にどうですか」のほうが使われるだろうと思われたが、先輩にも改まった表現を使って、もっと丁寧に話す人もいた。この質問で「一緒にいかがですか」を選んだのは「日本にいる留学生」は20%、「日本人大学生」は40%、「日本人社会人」は50%、「日本語学習者」は35%もいた。
5. 5番目の場面「初対面の人と話す」は、+2の改まった場面なので、尊敬語を使わなければならないと思われる。9番目の設問では、「こちらの商品は、御社のご期待に沿えると思います。」が一番適切な表であるが、やや改まった表現である「こちらの商品は、会社のご期待に沿えると思います。」を選んだのは「日本にいる留学生」17%、「日本人大学生」5%、「日本人社会人」と「日本語学習者」はそれぞれ13%である。10番目の設問では、あまり尊敬表現を使っていない選択肢、逆に二重敬語の選択肢が選ばれることがあった。10番目質問では「どこから来られましたか」が適切な表現だが、あまり敬意の高くない「どこから来ましたか」を選んだのは、「日本で働いている外国人」は33%「日本にいる留学生」17%、「日本人大学生」20%、そして「日本人社会人」は38%であったが、一方「日本語学習者」では59%もいた。

#### アンケート調査で分かったこと：

- ❖ 過剰な気遣い、あるいは緊張のため、変な敬語を使ってしまうことがある。
- ❖ 例えば、先生に対して「先生、お荷物を持って差し上げましょうか？」という不適切な敬語を使ってしまう。
- ❖ 場面によって異なる内外関係に気をつけながら相手と話すのは難しい。
- ❖ 同年齢の人たちと話しているときに、会話に出てくる先輩や先生など、目上の人に対してはあまり敬語を使わないこと。
- ❖ 電話で話しをしている時に、上下関係のところは迷いやすい。
- ❖ 会社や事務所などで、目上の人や他人に敬語や謙譲語を使う際、二重敬語を使うことが多い。

## おわりに

本研究で理解したのは、待遇表現とは、コミュニケーションにおいて、相互尊重の意志に基づき、相手や場面に配慮して使い分けている言葉遣いを意味する。それらは話し手が相手の人格や立場を尊重し、敬語や敬語以外の様々な表現から適切なものを自己表現として選択するものである。この研究では日本語の「待遇表現」の難しさについて研究したが、今後の課題として、毎日どの程度敬語が使われているのか、それが教科書的な敬語とどのくらい違うのかについて調べたい。

## 参考文献

- 玉岡賀津雄(TAMAOKA, Katsuo) 名古屋大学大学院国際言語文化研究科・教授  
Homepage: <http://www.lang.nagoya-u.ac.jp/~ktamaoka/>
- 中島勢津子 (208J4013) 2010年1月 国内日本語学習者の待遇表現の使用に関する一考察—  
習得支援の試みをもとに— 指導 佐々木倫子 教授 国際学研究科 言語教育専攻
- 西尾純二 2013年5月22日 マイナス待遇表現の言語行動論的研究  
<http://hdl.handle.net/11094/2458>
- 魏 春娥 日本人と外国人日本語学習者の敬語使用に関する考察  
敬語表現調査の分析を中心に
- 舛田弘子 敬語使用に関する意識および実際の敬語の使用様態についての  
調査研究NII-Electronic Library Service
- 舛田弘子 「敬語」を含む「待遇表現」の被使用場面における短大生の意識について  
NII-Electronic Library Service
- 熊井浩子 現代に日本語における待遇表現の体系について—敬語分類の視点
- 文化審議会 答申敬語の指針 平成19年2月2日
- 坂本恵 日本語教育における「待遇表現」の扱い方 下関市立大学
- 蒲谷宏、川口義一、坂本恵 敬語表現