

国立国語研究所学術情報リポジトリ

Ⅱ.5. 場面5：割り込み依頼と反応： 順番に関する意識と言語行動

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-11-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 水谷, 修 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/00002337

Ⅱ. 5. 場面5： 割り込み依頼と反応

－順番に関する意識と言語行動－

石井 恵理子

Ⅱ. 5. 0 はじめに

Ⅱ. 5. 1 場面5の概要

Ⅱ. 5. 2 被調査者

Ⅱ. 5. 3 割り込む人について

Ⅱ. 5. 3. 1 割り込む人についての印象

Ⅱ. 5. 3. 2 自分自身の行動

Ⅱ. 5. 3. 3 日本と対照国における割り込み行為の多さ

Ⅱ. 5. 3. 4 順番を守ることに関する日本と対照国の違い

Ⅱ. 5. 3. 5 順番を守ることに関わることがら

Ⅱ. 5. 3. 6 割り込む人に対する社会的評価

Ⅱ. 5. 4 窓口の係の対応について

Ⅱ. 5. 4. 1 窓口係の対応に関する予測

Ⅱ. 5. 4. 2 窓口係の対応についての印象

Ⅱ. 5. 4. 3 窓口係の立場になったときの自分自身の対応

Ⅱ. 5. 4. 4 日本と対照国における窓口係の一般的対応

Ⅱ. 5. 4. 5 割り込みを断る窓口係に対する社会的評価

Ⅱ. 5. 5 割り込まれる側の態度について

Ⅱ. 5. 5. 1 割り込まれる側の態度に関する予測

Ⅱ. 5. 5. 2 割り込みに対する自分自身の態度（1）

Ⅱ. 5. 5. 3 割り込まれて譲る態度についての印象

Ⅱ. 5. 5. 4 割り込みに対する自分自身の態度（2）

Ⅱ. 5. 5. 5 割り込みに対する対照国の人の態度

Ⅱ. 5. 5. 6 割り込まれて譲る人に対する社会的評価

Ⅱ. 5. 6 順番の後先に関する比較

Ⅱ. 5. 6. 1 順番のことで問題があったときの態度

Ⅱ. 5. 6. 2 順番に関するもめごとの多さ

Ⅱ. 5. 6. 3 順番に関するもめごとの激しさ

Ⅱ. 5. 7 おわりに

II. 5. 0 はじめに

本章では、割り込み行為とそれに対する反応を取り上げたビデオ刺激の場面5に関する調査項目を扱う。割り込み依頼とその反応に関する言語行動の調査項目を概観的に分析し、調査を行った日本と5つの国における当該場面での言語行動について、母国人と外国人の捉え方の相違および出身国グループごとの回答傾向を報告する。

II. 5. 1 場面5の概要

場面5は、パスポートを扱う役所の窓口における割り込み依頼の場面を取り上げている。役所というところは、それぞれに明確な目的や役割を持った不特定多数の人間が接触する場であり、人々は基本的にそうした目的や役割によって、一定の流れに沿って行動する。割り込みという行為はその流れに反するため、周囲との間で摩擦が生じる可能性がある。そうした状況における言語行動に焦点を当てたのが、場面5である。

調査に用いた刺激ビデオ映像は、パスポートを扱う役所の窓口における依頼のやりとりを取り上げた場面4に連続したものである。まず、窓口でパスポートを紛失して再発行を依頼しに来た男性と窓口係りの女性とがやりとりしている。そこへ別の男性が来て、急いでいるので書類だけ受け付けてもらえないかと言って横から書類を出す。それに対して窓口の係りの女性は順番だから待つようにと割り込みを断るが、先に来ていた男性は相手の書類を窓口係に渡して「どうぞ」と順番を譲る。これが場面5のビデオ映像の概略である。

被調査者に対しては、このビデオ場面に登場する「割り込む人」「窓口の係」「割り込まれた人」の三つの立場での言語行動についての質問と、ビデオ場面から離れて日本と対照国（調査対象とした日本以外の5カ国を以下このように呼ぶ。在外日本人にとっての現住国、在日外国人にとっての母国である。）における一般的な順番の後先に関する質問をし、回答を得た。

場面5のビデオ映像が場面4と連続した内容であることから、場面状況の理解を統一するため、調査に際しては一人の調査者に対して場面4と場面5の調査を続けて行うように配慮した。しかし、諸般の都合により場面4の調査を経ずに場面5のみ調査を行ったものも含まれる。その際には、場面4の内容をかいつままで説明し、それに続いた場面であることを口頭で伝えてから場面5の調査に入った（注1）。なお、場面5の被調査者442名中、場面4から続いて調査したものが411名（場面5の全被調査者の93%）、場面5のみ調査したものは32名である。

II. 5. 2 被調査者

場面5の被調査者の概要を以下に示す。詳細については、「III.被調査者の属性」を参照されたい。なお、表中では国別の集団をアルファベット4字の記号で表す。各国をBR（ブラジル）、FR（フランス）、US（アメリカ）、KR（韓国）、VN（ベトナム）、JP（日本）と表記し、4字のうちはじめの2文字が現住国を、後ろの2文字が出身国を表す。例えば、BRJPは在伯日本人、JPBRは在日ブラジル人である。

(1)被調査者数

442 名 日本人 275 人（在外日本人 211 人 国内日本人 64 人）
外国人 167 人

(2)性別

図表Ⅱ-5-1 被調査者の性別

	全 体	在外日本人						在日 日本 人	在日外国人					計
		BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	計		JPBR	JPFR	JPUS	JKPR	JPVN	
男性	207	14	12	9	24	26	85	28	19	14	23	14	24	94
女性	235	18	29	23	33	23	126	36	12	17	15	19	10	73

(3)年齢

図表Ⅱ-5-2-a 被調査者の年齢構成

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代
全 体	5	160	137	80	37	16	5
在外日本人	1	51	74	49	22	11	3
国内日本人	2	20	13	12	10	5	2
在日外国人	2	89	50	21	5	0	0

図表Ⅱ-5-2-b 被調査者の平均年齢

BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	JPBR	JPFR	JPUS	JKPR	JPVN
46.0	36.8	44.3	38.4	31.0	39.6	29.4	39.6	29.3	30.7	25.3

＜在外日本人＞ 在伯日本人に比較的高齢者が多く、在越日本人は20代が多い。
 ＜在日外国人＞ 20代から40代の若い世代が多く、60代以上はいない。韓国人、
 ベトナム人は30代以下に集中している。

(4)現地での滞在年数

図表Ⅱ-5-3-a 現住国での滞在年数

	1 年未満	1 年～ 3 年未満	3 年～ 5 年未満	5 年～ 10 年未満	10 年以上	不明
在外日本人	43	64	29	33	38	4
在日外国人	18	56	34	35	19	5

図表Ⅱ-5-3-b 現住国での平均滞在年数 (単位：年)

BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPBR	JPFR	JPUS	JKPR	JPVN
11.52	5.06	13.99	2.34	1.37	3.14	11.44	3.15	3.90	2.09

＜在外日本人＞在伯日本人および在米日本人は10年以上の長期滞在者が多い。
 在韓日本人・在越日本人は滞在期間が3年までの被調査者が多い。特に在越日本
 人は約半数がベトナムに来て1年未満の被調査者である。
 ＜在日外国人＞在日フランス人は10年以上の長期滞在者が多い。

在日アメリカ人は約半数が3年～5年未満の中期滞在者である。

在日ベトナム人は6割が1年未満および1年以上3年未満であり、10年以上の長期滞在はいない。

(5) 現住国の人との接触度

図表Ⅱ-5-4 現住国の人との平均接触点

BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN
3.63	3.41	3.75	2.88	3.98	3.26	5.19	5.50	2.97	3.47

＜在外日本人＞接触度の高い人と低い人とに分かれる傾向にあるが、その中でも在韓日本人は接触度の低い人の割合が多い。

＜在日外国人＞在日フランス人および在日アメリカ人は日本人との接触度が際だって高く、在日韓国人は接触度が低い人の割合が多い。

Ⅱ. 5. 3 割り込む人について

Ⅱ. 5. 3. 1 割り込む人についての印象

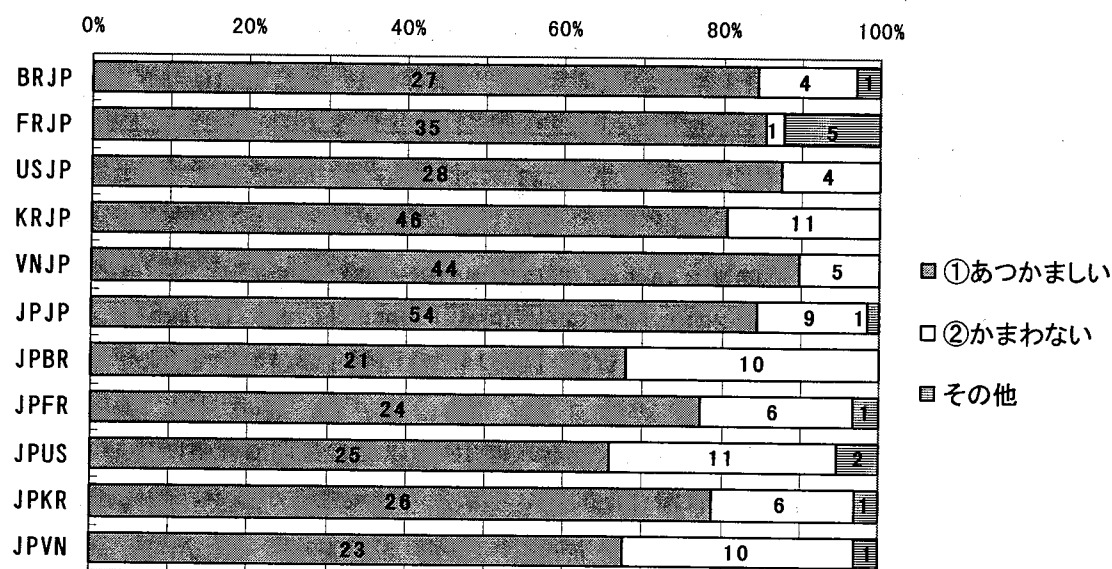
先客と窓口係とのやりとりの横から「急いでるんですけど、書類だけ受付けてもらえませんか」と書類を差し出す男性の割り込み依頼発話までの映像を見たところで、割り込み行為に関する質問を行った。

まず、ビデオ場面で後から来た男性の割り込む行為についてどんな印象を持ったかという質問〔5.1.2.〕をし、選択肢としてリスト9を示して回答してもらった。

リスト9

①横から入ってきて、あつかましい。

②「急いでいる」ことだし、受けけるだけなら、横から入ってもかまわない。



図表Ⅱ-5-5 割り込む人に対する印象(ビデオ場面)〔5.1.2.〕

ビデオ場面の割り込む人に対する印象についての回答を日本人・外国人それぞれ国別（日本人については現住国，在日外国人については出身国）グループごとに集計したものが図表Ⅱ-5-5である。図表の棒グラフ上の数字は，回答の実数である。

全体に①が②を大きく上回っている。特に，日本人の回答はどの国でも「①あつかましい」が80～90%の高率である。外国人の回答では「②受付けるだけならかまわない」が日本人より多少増え，①はやや少ない。なお，「①②のどちらでもない」「①と②の間」「①と②両方」など，リスト9の二つの選択肢から複数を選んだものなど，指定した選択肢以外の回答については「その他」として集計した。

日本人，外国人とも，割り込みについては圧倒的にあつかましいという印象を持つ，といえることができる。

Ⅱ. 5. 3. 2 自分自身の行動

次の質問項目は自分だったら割り込むことがあるかという，自分自身の行動についてである。

ビデオ場面と同様に，役所の窓口という設定で，日本と対照国（在外日本人の場合は現住国，在日外国人の場合は母国）での自分自身の行動について，それぞれ回答を得た。（図表Ⅱ-5-6,7）

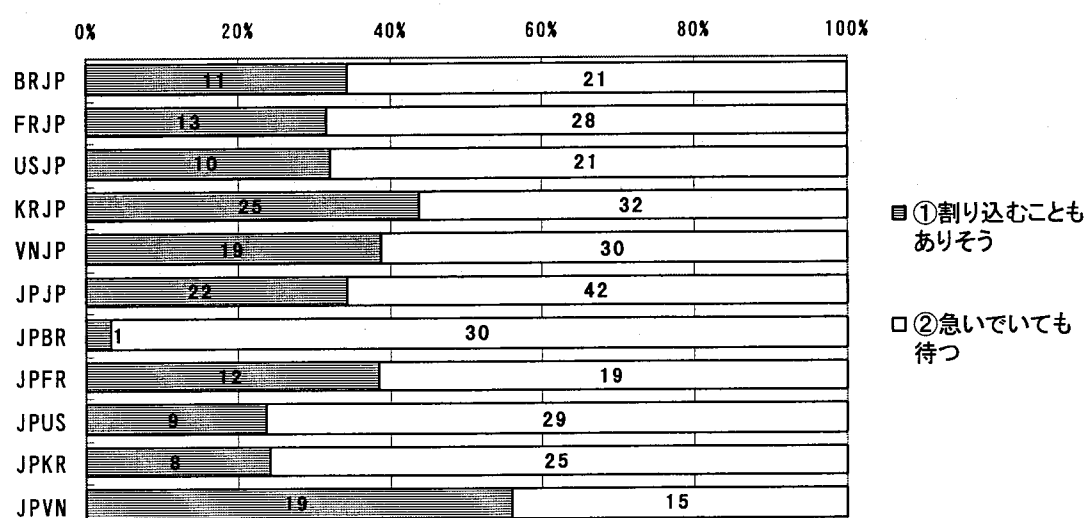
5.1.3. 日本の役所の窓口だとして，あなたがずいぶん急いでいるようなとき，この人のように横から入って頼むことがありそうでしょうか？

5.1.5. 日本でなくて，[この国]／[母国]（注2）だったら，あなたは横から入ることがありそうですか？入らないで待ちますか？

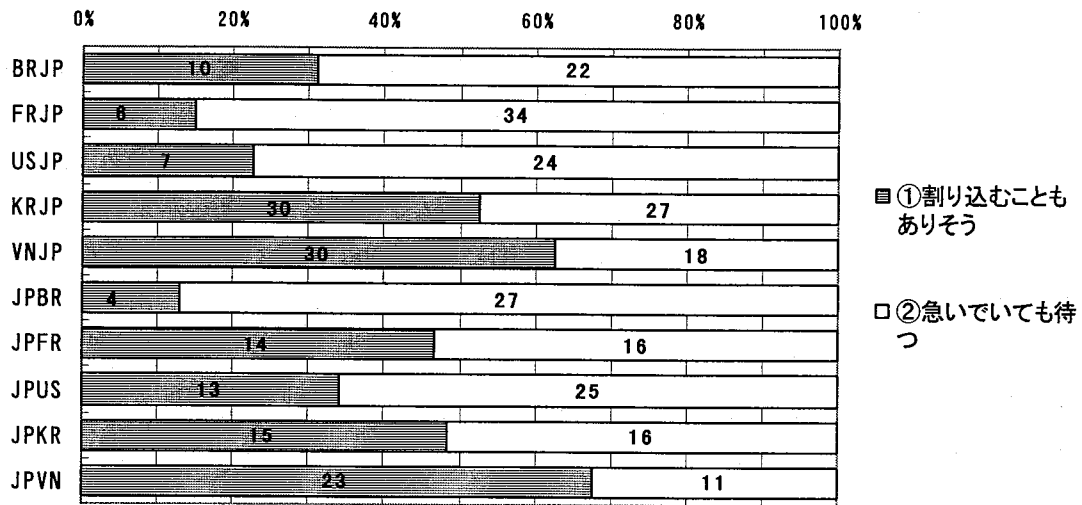
リスト10

①急いでいる場合なら，入り込むこともありそうだ。

②急いでいても，順番を待つだろう。



図表Ⅱ-5-6 自分は割り込むことがあるか(日本で)[5.1.3.]



図表Ⅱ-5-7 自分は割り込むことがあるか(対照国で)[5.1.5.]

日本での自分の行動について、日本人は「①急いでいる場合なら割り込むこともありそう」が約3～4割、「②急いでいても待つ」が約6～7割とほぼ同程度の割合の回答であり、国内日本人(JPJP)の回答が日本人全体の平均的数値と見てよい。しかし、現住国での行動になると、国によっての差異が大きい。日本と現住国での行動が変わらないのはブラジルのみである。フランス・アメリカでは日本にいたときより「急いでいても待つ」という回答が増え、反対に韓国・ベトナムでは「割り込むこともありそう」という回答が5割を越えて①と②が逆転する。

外国人の回答では、ブラジル人の回答の「②急いでいても待つ」が日本・母国いずれにおいても目を引いて高率である。反対に「①割り込むこともありそう」が多いのがベトナム人で、特に母国では約7割が①と回答している。外国人の場合は、どの国の人も、母国より日本にいたときの方が「急いでいても待つ」という回答が多くなる。韓国人の場合、15人が母国では割り込むこともありそうだと答えているが、日本でのことになると割り込むこともあるという回答は約半分の8人に減る。

日本人も外国人も母国にいたときと外国にいたときとで態度が変わっている。外国では、その国のやり方や規範意識に合わせようという意識が働くことが考えられる。あるいは、外国人としての遠慮や、行動の制約があるとも考えられる。後者であれば全体に②の「待つ」が増えると予想されるが、日本人の場合、現住国での態度は国によって変化の方向が異なっており、その国のやり方に合わせるという意識が強く働いているように思われる。そうした意識が伺える代表的コメントを以下にあげる。(以下、○は日本人のコメント、●は外国人のコメントである。)

○延々と辛抱強く待っているのが割り込は注意されると思う。ブラジルでは待つことが多い。(BRJP, 40代女性)

○割り込んででも受け付けてもらえない事が分かっているから。(FRJP, 40代女性)

○やろうとしたことはあるが、無駄だと分かってからはいしない。(FRJP, 30代女性)

○アメリカでは入り込みは許さない。(USJP, 60代女性)

○入らないだけではなくて、受け付けない。(USJP, 60 代女性)

フランス、アメリカについては割り込みを許さない社会だというコメントが多く、そうした日本人の意識が、日本にいるときより「急いでいても待つ」という態度に結びついているようだ。

反対に、日本にいるときより割り込むという回答が増える韓国、ベトナムについてもその国でのやり方についてコメントの中でも言及されている。

○韓国では、番号札のない銀行など入り込まないと、いつまでたっても自分の番が回ってこない。いつまでたっても入り込まれてしまう。ただ待っていてもだめなので、とにかく窓口で顔を出さないとだめ。(KRJP, 30 代男性)

○韓国は並ばないので、待っているとどんどん入り込まれる。(KRJP, 40 代男性)

○列がないから入らなければ仕方がない。(VNJP, 20 代男性)

一方、外国人の場合、日本で「待つ」という態度が増える。待つという態度が日本的なやり方だと捉えているのか、あるいは外国人という立場によるものか、どちらとも考えられる。コメントには日本のやり方に言及したコメント、外国人としての意識を述べたコメントのどちらも見られる。母国での割り込むことに対する態度や意識が日本で変わったというコメントが2例、外国人という自分の立場を意識したコメントが1件である。

●以前は割り込むこともあったが、最近は悪いなと思うようになって、やらない。時々「待ちすぎてバカだな」と自分で思ったりもするが。(JPBR, 20 代女性)

●ベトナムではよくしたが日本ではあつかましいと思う。時間は誰にでも貴重。「すみません。」と声をかけて相手の返事を待ってからする。(JPVN, 20 代男性)

●外国人は目立つから我慢する。(JPUS, 20 代男性)

外国人であることが態度に影響しているという意識は、日本人のコメントにも見られる。

○ヨソモノなのでベトナムではなおのこと②。(VNJP, 70 代男性)

○自分は日本人だということで、何でも下に出ていないといけないという意識がある。スーパーで割り込まれてもどうぞという感じ、心の中は煮えくり返っているが。(KRJP, 40 代女性)

外国人という立場についてヨソモノという言葉に象徴されるような、思いのままに振る舞うことが憚られる立場という意識が見られる。二つ目の在韓日本人(KRJP, 40 代女性)のコメントでは、日本と韓国の歴史的経緯等によってさらにそうした意識を強くし行動の抑制となっており、それが個人の中では大きなストレスとなっていることが伺える。

ヨソモノ意識だけではなく、その国の事情や社会制度等についての知識、現地の主流語の運用能力が十分でないなど、母国にいるときに比べ自分自身の社会的能力が低くなる

ことが行動に影響していることが、次のようなコメントに現れている。

- まだ韓国の事情もよくわからないので。(KRJP, 20代女性)
- 言葉の障害。言葉に自信が無いので消極的になる。(BRJP, 40代女性)
- 言葉が通じるときは①, 言葉が通じないときは② (KRJP, 40代女性)
- 言葉ができないので。できたら入り込むかも。(KRJP, 40代女性)
- 大切な話をしているのかがベトナム語ではわからないので日本でよりも入りこみにくい, もし30分や40分もかかるようなら「スイマセン。」と言って入り込む。(VNJP, 20代女性)

その国の事情や言葉が十分わからないうちは臨機応変に事態に対応することは困難であり、心理的にも消極的になる。従って、状況判断や他人との接触の必要が増す割り込み行為を避け、黙って待つことを選ぶことになる。しかし、その国についての知識や現地語力の不足は、たいていの場合滞在が長くなるにつれて徐々に改善されていく。社会事情や言語力がそれほど行動の制約とならなくなれば、「待つ」といういわば消極的態度の減少が予想される。在日外国人回答および在仏・在米日本人回答は、全体に母国より現住国の方が「待つ」割合が高く、現住国のやり方や規範に合わせる意識によっても、社会的能力の不足から来る消極的態度によっても、同じように「待つ」という態度の増加に繋がる。一方、在韓・在越日本人は、割り込み行動の多さ、順番に関する厳格さ、割り込みに対する評価等いずれの項目でも日本より割り込みが多く起こりうると捉えている。そこで、在韓・在越日本人の対照国での自分の態度についての回答[5.1.5]を滞在年数別に集計すると、次のようになる(図表Ⅱ-5-8)。

図表Ⅱ-5-8 割り込みに関する自分の行動(在韓・在越日本人:滞在年数別)[5.1.5]

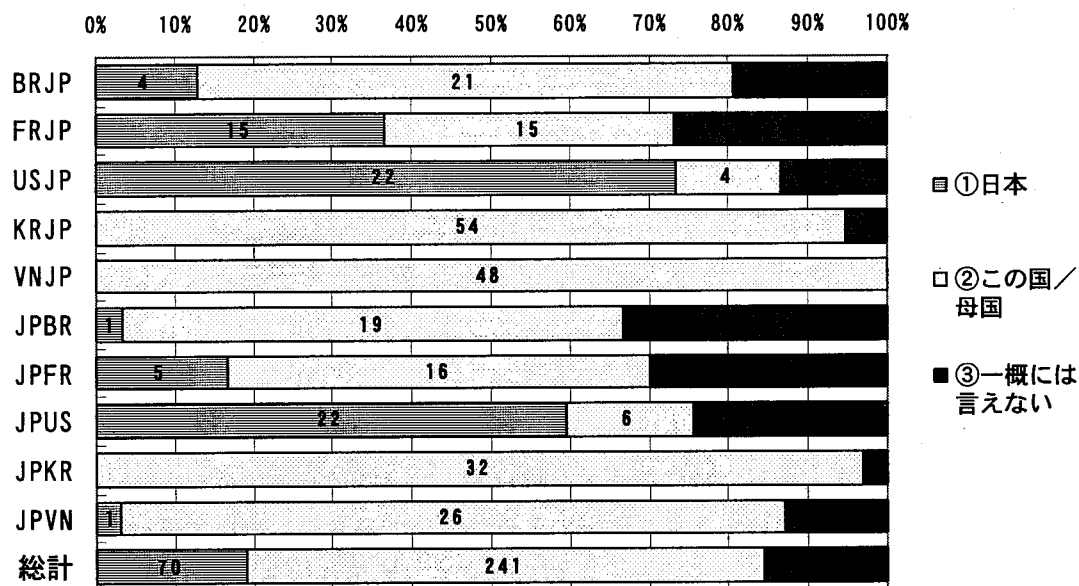
	①割り込むこともある	②急いでもいい待つ
1年未満	18	18
1年以上3年未満	23	18
3年以上5年未満	9	7
5年以上10年未満	7	0
10年以上	2	1

滞在年数が長くなるにつれて②「急いでもいい待つ」の割合が減り5年以上10年未満では「待つ」という回答が0になっている。10年以上の滞在者に「待つ」が1人いるが、これは先に「ヨソモノなのでベトナムではなおのこと②」というコメントを引いた被調査者の回答で、この人物の人柄あるいは外国に暮らす信条とでもいうべき態度と考えられよう。長期滞在者の全体数が特に少ないため断定的なことは言いにくい, 被調査者数を増やしても滞在が長期になると①が増え、②が減るという傾向は概ね支持されると予想する。

Ⅱ. 5. 3. 3 日本と対照国における割り込み行為の多さ

日本と対照国とを比較して、番号札がない状況においてビデオ場面のような割り込み行為はどちらがよくありそうかという質問[5.1.7.]に対しては次のような回答が得られた。

①日本の方が多いだろう ②[この国]／[母国]の方が多いだろう ③一概に言えない



図表Ⅱ-5-9 割り込みの多さ[5.1.7.]

全体では「①日本」が2割で「②対照国」が7割という割合で、対照国の方が割り込みが多いと見ている。国ごとにみると、韓国とベトナムでその見方が特に顕著で、日本人も韓国人・ベトナム人も一致して韓国・ベトナムが多いと回答している。一方、アメリカについては在米日本人、在日アメリカ人とも「①日本」が圧倒的に多く、フランスについて日本人の回答は①と②が同数である。

Ⅱ. 5. 3. 4 順番を守ることに関する日本と対照国の違い

割り込みという具体的な行動の多さに続いて、もう少し質問を広げて順番をきちんと守るということについての日本と対照国との差異を尋ねた。

5.1.8. 窓口の順番をきちんと守るかどうかということについて、[この国]／[母国]と日本は、何か違うと覚えることはありませんか？

リスト11

①日本と変わらない。

②日本と違うところがある。

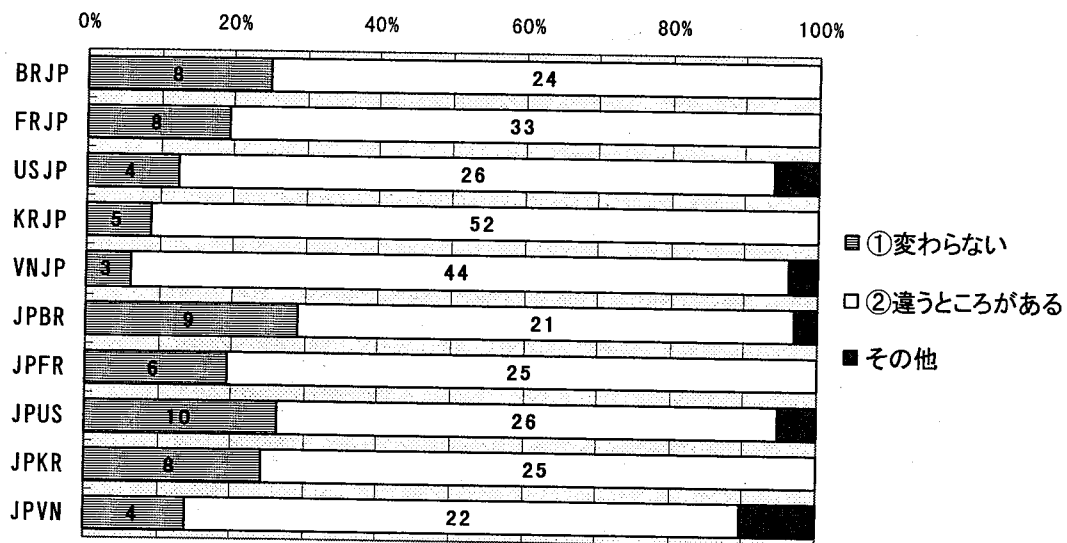
→どんなところ？

A ①日本の方が順番を守ることに厳格である。

②この国（母国）の方が順番を守ることに厳格である。

B ①入り込むとしても日本の方が遠慮がない。

②入り込むとしてもこの国（母国）の方が遠慮がない。

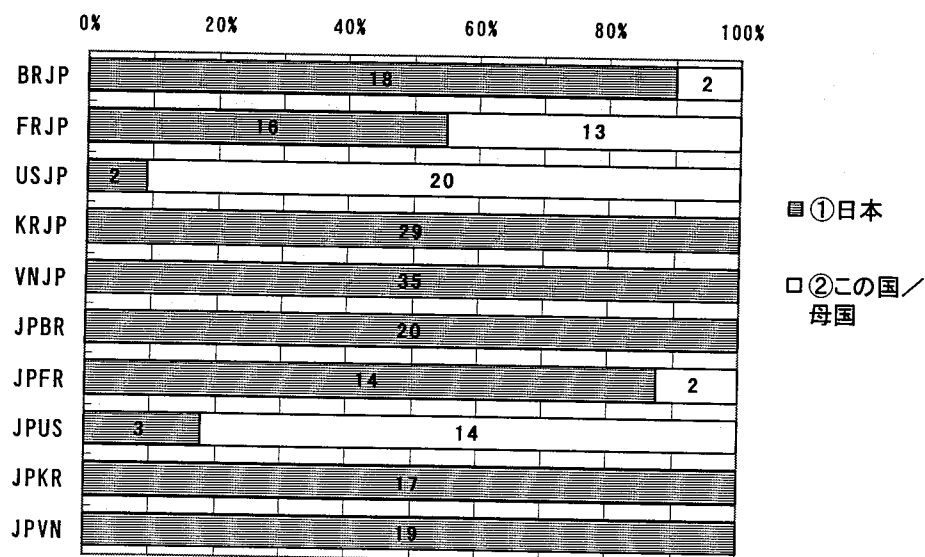


図表Ⅱ-5-10 順番を守ることについての違い [5.1.8.]

「順番を守るかどうかということについて、日本と対照国では違いがあると感じているものが全体的に多数を占める。特に在韓・在越日本人は9割の高率で違うと答えている。

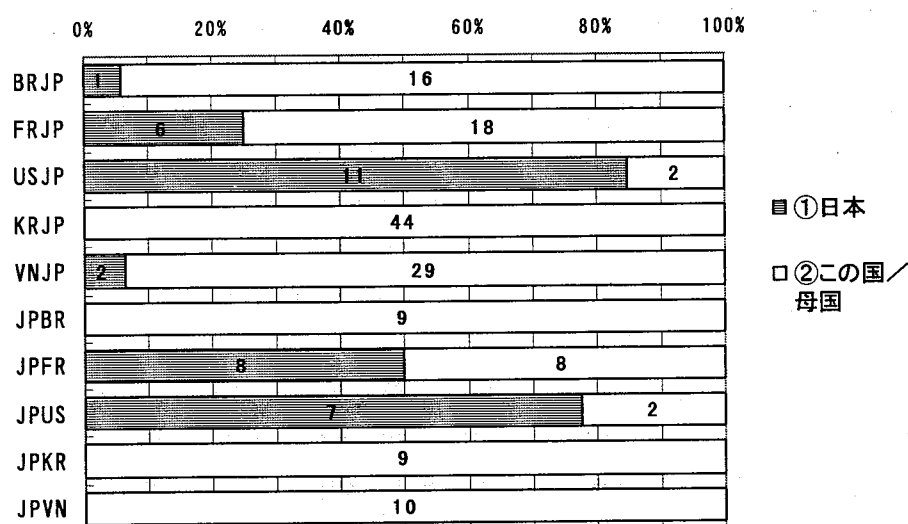
「違う」という回答について、さらにどのような違いであるかについて尋ね、被調査者から様々な観点からのコメントを得た。こちらからも「順番を守ることの厳格さ」「入り込むときの遠慮の意識」という2項目を提示した(リスト11参照)が、被調査者から自発的なコメントが十分に出た場合、必ずしも厳格さ、遠慮のなさについての質問はしなかった。したがって、この2項目の質問に対する回答総数は他の質問に比べて少ない。

回答を得た範囲では、厳格さについて、ブラジル、韓国、ベトナムおよび在日フランス人の回答はすべてあるいはそれに近い高率で日本の方が厳格であると答えている。それに対してアメリカの場合は圧倒的にアメリカが厳格であるという回答である。在仏日本人は「日本の方が厳格である」と「フランスの方が厳格である」が半々である(図表Ⅱ-5-11)。



図表Ⅱ-5-11 順番を守ることの厳格さ[5.1.8.]

入り込む際の遠慮のなさについての回答は、厳格さについての回答とほぼ対応し、厳格さの回答を裏返した結果となっている。(図表Ⅱ-5-12)



図表Ⅱ-5-12 入り込む遠慮のなさ[5.1.8.]

Ⅱ. 5. 3. 5 順番を守ることに関わることがら

被調査者から出された「どのように違うか」についてのコメントには、人々の順番を守る、あるは守らないという振るまいを考えるとときに考慮すべきことがらがあげられている。順番ということに関わる意識や行動、背景にある社会状況等、コメントに現れた主要な観点を整理すると、次の7つにまとめられる。

- (1) 割り込みに関するルールや割り込み方
- (2) 順番の待ち方、並び方
- (3) 割り込みが起こる場所・場面
- (4) 人々の生活様式や気質
- (5) 社会システムや環境
- (6) 個人の属性
- (7) 社会の価値観

以下、(1) から (7) までの代表的なコメントを例にあげつつ、順番を守ることに関する諸側面を見ていくことにする。

(1) 割り込みに関するルールや割り込み方の違い

割り込む場合にも、国によって許容される作法や条件が様々である。

○友達に頼んで場所を取っておいて貰って、そこに割り込む。(郵便局、銀行など)。(BRJP, 40代女性)

○銀行やスーパーで妊婦・乳飲み児連れ・年配者には譲るという暗黙の了解がある。銀行には、老人・身体不自由者・妊婦・規定年齢以下の子連れ専用の窓口がある。ブラジルの方が、頼みやすい。頼めば割込を許してくれる可能性がある。融通性が高

い。(BRJP, 50 代女性)

- 韓国では自分の事情を最優先するが、割り込むにしても自分の事情を周りの人に説明して、皆に助けてもらって自分の目的を果たそうとする。そういう意味では融通がきく。また、年配の人(60 歳以上)の場合には無条件に列などに入り込める。(KRJP, 30 代女性)
- スーパーで並んでいて、自分がたくさん買ったとする。次に来た人が一個しか買っていないければ、先に行っても構わない。レジの人にも平気で会計してしまう。その人もレジも自分に一言もことわらない。(KRJP, 40 代女性)
- 特別理由があってその人が行かなければいけない、という場合は speak up する。一言いう場合は、アメリカの方が多い。(USJP, 30 代女性)

こうした割り込みに関するルールは世界中どこでも共通とは限らない。同じように割り込まれても、自分がルールだと思っているやり方によっているかどうかで、仕方ないと思えたり腹が立ったり、割り込まれた側の意識も変わることもありうる。

(2) 順番の待ち方, 並び方の違い

並ぶという行動は順番を強く意識した行動であるが、並ぶということにも様々なやり方がある。並ぶか並ばないか、どんな並び方をするかという違いもある。並ばないことと順番を守らないこととは必ずしも同じではないが、並ぶことに慣れているものからみると、きちんと並ばないこと自体に不安やいらだちを感じたりするようである。

- 日本はきちんとした列なので、割り込みにくい。ブラジルは雑然とした列なので、割り込みやすい。(BRJP, 50 代男性)
- ブラジルで、ブラジル人は列を作る。並び好き。スーパーのレジで2時間待った経験有り。情報が不明確な場合が多いので、最初に、担当者に列の目的を確認してから並ぶ。(BRJP, 40 代男性)
- たとえば音楽会の切符を買う時、日本で並ぶと必ず番号札を配ってくれ、定期的に点呼をしたりして組織化されている。フランスの場合は適当に並ぶ。パリでもオペラで何度も並んだ事があるが、そうすると列が減茶苦茶で途中で分からなくなる。前から並んでいても後ろの人が文句言ったり、ちょっと横にいたからと文句を言われたり。その反対で勝手に変なところから徐々に {人が} 入ったり、そういうことはしょっちゅうある。列の作り方がへた。要するに discipline というような言葉が大嫌い。まっすぐ並ぶ事は絶対しない。ドイツとか日本とは全然違う。(FRJP, 40 代男性)
- お手洗いや公衆電話でフォーク並びをしない。1 番目のところで待っていてたまたま前の人が長いとずーっと待っているということがある。それで時々割り込みをされて、でもおばさんに負けてしまうのでいやな思いをすることがある。(KRJP, 20 代女性)
- 日米では列の作り方が違う。たとえば、ATMが3台ある場合、アメリカでは一つの列を作って、あいた機械に先頭の人が行く。日本では3つの列ができるので、どれが

早く進むかはわからないし、公平さということではちょっと落ちる。(JPUS, 30 代男性)

- 日本はよく列を作り、ルールを作る。例えば食堂などでは皆じっと待っている。ベトナム人には不思議。{ベトナムでは} 待っていることは待っているがどこか近くに座っていたりジュースを飲んでいたりする。ベトナムでは普通、近くに座れるところがあつて、何となく {順番が} ある。(JPVN, 20 代男性)

(3) 割り込みが起こる場所・場面の違い

同じ国でも割り込みが起こりやすい場所や場面と、そうでないところとがある。並ぶべきところ、割り込みが起こりやすいところは国によっても異なる。

- ブラジルでも銀行などでは順番を守るが、遊園地や映画館では列に横入りしたりする。(JPBR, 30 代男性)
- 車の運転で {他の車より} 先に行こうというのはあるが、窓口ではきちんと並ぶ。(FRJP, 20 代男性)
- どういう状況で順番をよく守るかは、国によって違う。日本で一番びっくりするのはバス停とか電車の割り込み。仕事場なら入り込むことはアメリカの方が多い。(JPUS, 20 代男性)
- 順番は場所によって違う。例えば銀行とか空港というのは市場や駅と違う。割り込みはそこに来る人によって違う。(JPVN, 20 代男性)
- 当初日本に来た時、皆が電車に乗るのに列を作っている事に全く気付かなかった。10 年間ぐらい {列を無視して乗っていた。} (JPFR, 40 代女性)

最後のコメントなど、そこは並ぶべきところだという意識がないと、他の人が並んでいてる姿を見ても気づかなかった、という興味深い事例である。反対に、自分にとって整然と順番が守られることを期待した場所がそうではない状況にあるとよけいに腹が立つということもあるに違いない。割り込みに対する印象や評価は、そうした受け止める側の意識の持ち方が大きく影響すると思われる。

(4) 人々の生活様式や気質の違い

割り込みが多いかどうか、割り込みがどのように起こるかなどについて、その国、あるいはその地域の人々の生活リズムや気質などに結びつけて考えているコメントも多い。

生活のリズム、特に時間の感覚の違いは異文化接触場面でよく話題に取り上げられる。例えば、「××時間」などという表現が国内外の様々な地域について使われるが、時間の約束をする場合にどの程度その時間に幅があるか (どのくらい遅れても許されるか) の解釈は社会によって相当に異なる。個人の約束だけでなく列車など交通機関の運行などにまでその違いが現れることは、多くの人が実感していることであろう。こうした違いが、順番に関する態度にも関係する。

- ブラジル人は待つことはあまり気にしない。1 時間でも 2 時間でも平然と待ってい

る(映画館など)。(FRJP, 50 代男性)

○スーパーのレジでは、日本より待ってくれる。日本で {はもたもたしていると} 後ろの人が結構いやな顔をする。フランスではそういうことはない。黙って待っている。その代わり待たせる {ことも平気}。フランスの方が辛抱強い。(FRJP, 30 代男性)

○アメリカの人は気が長い {ので} 待つ。日本人はせっかち。(USJP, 60 代女性)

こうした生活様式や時間感覚の違いは同じ国でも地域によってだいぶ事情が異なり、国の違いより地域性の違いの方が大きいという見方もある。特に、都市部と非都市部の差についての言及が多い。

- 日米の違いより、大都市か小さな街かの違いの方が大きい。(JPUS, 30 代男性)
- フランスは列を作らない場合がある。特に地方。それでも順番は守っている。列を作るのはパリの。(JPFR, 40 代男性)
- 日本もきちんと並んでいるのは東京だけだと思う。あとはものすごい田舎だと、みんな顔見知りなので並ぶ。大阪、福岡は韓国と変らない。東京は {人口が} 多過ぎるからキチッとしてないと混乱する、ということが分かっているから。さっと入ってくる、というのは日本でもある。そういう部分は日本と韓国は似ているかなと思うが、首都圏近辺だけが違っている。(KRJP, 30 代男性)
- ブラジルでは田舎に住んでいたのも、割込みはあまりなかった。都会のように人が多い所だと、みんな時間に追われていて割込みも起きやすいが、田舎はみんな落ち着いている。日系の人が多い地域だったからよけいそうだったのかもしれない。(JPBR, 20 代女性)

(5) 社会のシステムや環境の違い

対応する側に割り込みが起りにくいシステムや環境の整備ができているかどうかなど、社会環境の違いも個々人の行動に影響する。

- バスが決った所に止まらないということもあるが、バスを待つ時は、道路に縦一列でなく横一列に並んでいる。そして、バスが止まった所へ駆寄っていく。たまにだが、老人に対しては譲ることがある。(KRJP, 30 代男性)
- ブラジルには、老人・妊婦専用の列がある。(BRJP, 50 代女性)
- 日本では番号札などのシステムが出来上がっている。(BRJP, 30 代女性)
- 日本は順番を守っていても列が速く進む。ブラジルでは列の進み方が遅いので、友人や子供と一緒に行って複数の列に手分けして並んだりする。(JPBR, 20 代男性)

(6) 個人の属性による違い

同じ国の人であっても行動や考え方には当然差がある。「人によって違う」というコメントは全くの個人差という判断もあるが、「人」をある属性で括り、そのカテゴリごとの違いとして捉えているものも多い。人々をどのようなカテゴリで見ているか、

コメントからその国の社会構成や枠組みを捉える視点が伺える。

○ブラジルでは、上層階級の方が、並び方がいい加減。(BRJP, 30 代男性)

●特におばさんは（電車で順番を守らない）。ずるい。地域によっても違う。(JPUS, 20 代男性)

●おばあちゃんとかおじいちゃんとかは、騒いで押したりする。距離をおくという感覚が違う。(JPUS, 20 代女性)

○韓国ではインテリは社会道徳を守ろうという意識が強いが、普通の人はそういう意識はない。(KRJP, 40 代男性)

○韓国でも、車や銀行など、だいたい順序を守るようになってきたが、特に年配、老人の人達は入り込むことに遠慮がない。まわりも受入れるし。(KRJP, 30 代女性)

(7) 価値観の違い

順番を守るべきだという基本的理念にはだれもが賛成しても、様々な事情が絡み合う中で何を優先するかということについては、それぞれ違いがある。何を優先するか、何が公平であるかという考え方の違いによって摩擦が生じる。順番を厳格に守る明快さと周囲の人に対する配慮や融通性とのどちらに重きを置くかによっても態度や評価は変わってくる。

○日本はきちんとし過ぎる。順番のためのまた順番がある。日本の病院で、行って診察券をケースに入れたら、他の人に肩をたたかれ、「コノケースニ診察券ヲ入レルタメニ私タチハ並ンデイルノダ」と言われた。言われて、一瞬意味がわからなかった。スーパーでは、自分の場合は日本でも、後の人が一個二個の場合はドウゾと譲っていた。(KRJP, 40 代女性)

○急いでいるから、両替だけだから、などいろいろ言い訳を言いながら割込んでくる。最も、逆の場合もあって、電話の順番で、「私ハ久シブリニ友達ト長電話シタイノデ、スグスムナラオ先ニドウゾ」と言って譲ってくれたりする人もいる。(KRJP, 20 代男性)

○ベトナムに来たばかりで何もわからずおどおどしていたら日本よりも多く声を掛けられた。郵便局で出し方が分からない場合など見たことのない外国人が来ると紙に書いて金額を示すなど親切にしてくれる。日本と違い困っていることに気付けば何かしてくれる。(VNJP, 30 代男性)

このように、割り込み行為の多さ、順番を守る意識の厳格さなどの質問で、日本に比べて圧倒的に「割り込みが多い」「順番を守ることに厳格でない」という回答の多かった韓国、ベトナムについて、その社会で人々が個々人の濃密な関わりの中でお互いに対する配慮を重視していることについてのコメントが見られる。

Ⅱ. 5. 3. 6 割り込む人に対する社会的評価

場面 5 の調査のはじめにビデオ場面の男性の割り込みについて被調査者自身の印象を尋ねたが、ここでは日本および対照国における、割り込む人に対する社会の一般的評価について質問した。

5.1.9. 外, 5.1.10. 日 入り込む人について、日本ではどんな評価をされると思いますか？
 5.1.9. 日, 5.1.10. 外 入り込む人について、[この国]／[母国]ではどんな評価をされると思いますか？

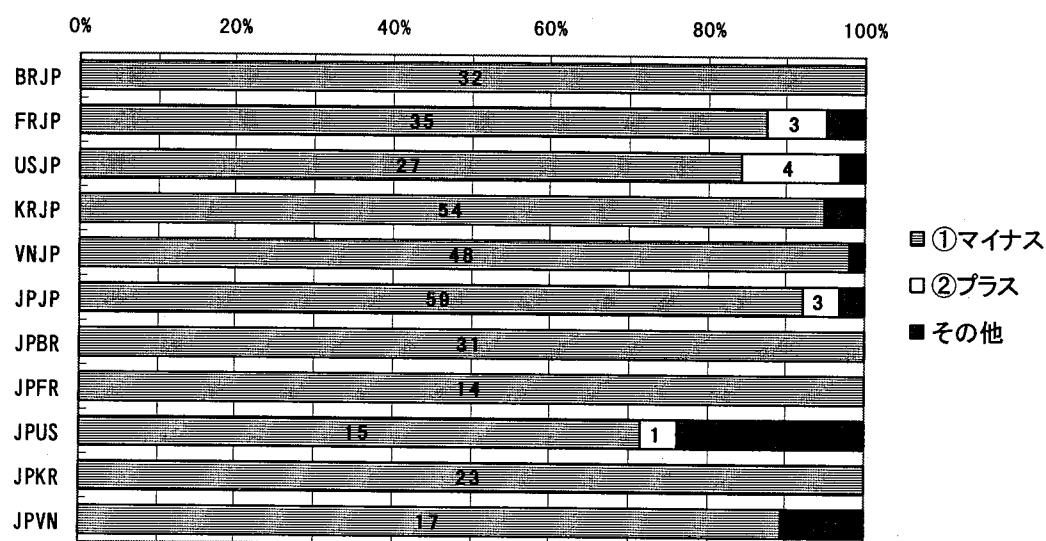
リスト 12

①入り込む人は、マイナスに評価される。

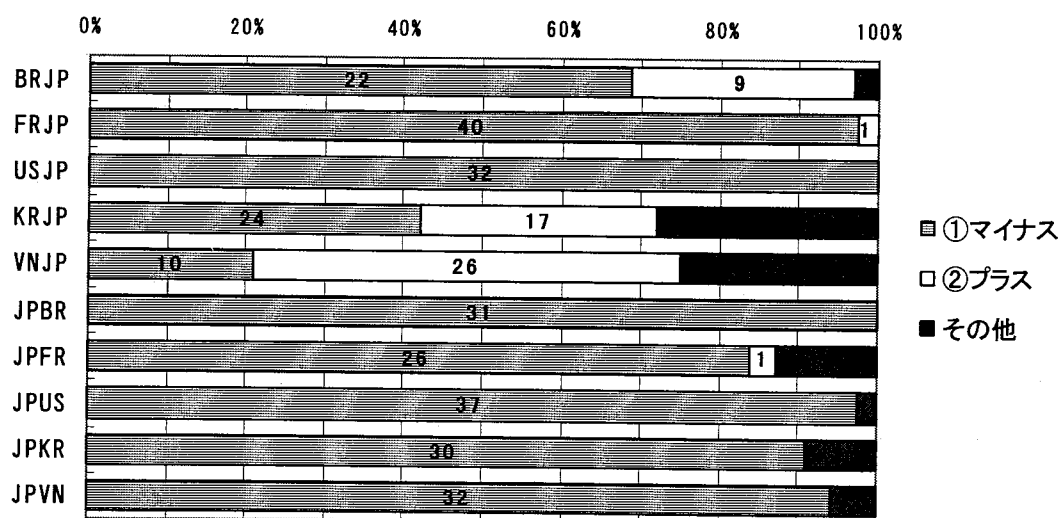
たとえば、「礼儀知らず」「あつかましい」など

②入り込む人は、プラスに評価される。

たとえば、「要領がいい」「世慣れている」「うまくやる」など



図表Ⅱ-5-13 割り込む人に対する評価(日本)[5.1.9.日,5.1.10.外]



図表Ⅱ-5-14 割り込む人に対する評価([この国]／[母国])[5.1.9.日,5.1.10.外]

割り込む人に対して日本ではどう評価されるか、という問いに対しては、在日アメリカ人が約 70%、他は 85%から 100%の高い割合で「①マイナスに評価される」と回答している。「②プラスに評価される」という回答があったのは、在日日本人（3）、在米日本人（4）、在日アメリカ人（1）、そして国内日本人（3）の合計 11 人のみである。基本的に日本人も外国人も日本では割り込む人はマイナス評価されるととらえている。

一方、対照国についてみると、外国人は母国について「①マイナスに評価される」と回答しているが、日本人の現住国についての回答は国によって大きく異なる。フランス、アメリカの場合は日本以上に高い割合で「①マイナス」という回答が出ているのに対し、韓国では「①マイナス」が約 40%で「②プラス」が約 30%、ベトナムについては「①マイナス」が約 20%に対して「②プラス」が約 50%と、プラスに評価されるという回答がたいへん高くなっている。フランス・アメリカという欧米地域と韓国・ベトナムのアジア地域とで、日本人の回答の傾向がはっきりと分かれる。ブラジルはマイナスとプラスが 7 対 3 の割合で、その中間である。

フランス・アメリカについては日本人・対照国人とも割り込む人はどちらの社会でもマイナスに評価されるという共通の認識をもっているが、韓国・ベトナムについては、日本人と対照国人の認識が大きく異なる。韓国人・ベトナム人は日本でも母国でも割り込む人はマイナスに評価されると考えているのに対して、日本人はこれらの国ではプラスに評価されることがあると捉えている。

この在韓・在越日本人の認識は、どちらの選択肢も選ばなかった回答（図表中には「その他」としてまとめた）のコメントに具体的に現れている。まず、在韓日本人および在越日本人の回答は「その他」が多いという点で特徴的である。そして、そのコメント内容としては、「習慣と言ったら言い過ぎかもしれないが、当たり前なことなので、要領がよいとかうまくやるなどとは考えない」（VNJP）、「評価をされるものではない。入り込むことは普通のこと」（VNJP）、「プラス、マイナスの評価はない。先に行った方が勝ち、というのがあまりに普通で、「あつかましい」とか「うまくやった」とかいう感覚もない」（KRJP）など、評価の対象になるような特別な行動ではなく、ごく普通のことだというコメントが多数出されている。

ここまで見てきた割り込む側に関する回答をまとめてみると、在外日本人、在日外国人とも、日本についてはアメリカとの比較以外においては、対照国に比べて割り込みが少なく、順番を遵守する社会であると捉えられている。アメリカ人も含めて日本では割り込む人はマイナスに評価されると考えている。

対照国について見ると、アメリカ・フランスについては日本人・対照国人ともに順番を守ることに厳格で、割り込みはマイナス評価される社会であるという認識である。一方、韓国人・ベトナム人は、母国について日本と比べれば割り込みが多く順番を守ることについて厳格ではないが、割り込む人は社会的にマイナス評価されると考えているのに対して、韓国・ベトナムは順番を守る意識が希薄で割り込みが多く、割り込む人は社会的にプラスに評価されることもある、というのが日本人の見方である。在外日本人自身の行動は、そうした認識に合わせてフランス・アメリカでは割り込みを控える傾向があるのに対し、日本にいたるときよりも韓国・ベトナムで割り込みを行うという人が増える。

Ⅱ. 5. 4 窓口の係の対応について

次に、割り込みに対する窓口の係の対応に関する調査項目の回答に移る。

Ⅱ. 5. 4. 1 窓口係の対応に関する予測

最初の男性と窓口の係とのやりとりの途中で割り込み依頼の発話が入るところまでの映像を見て、割り込む人に対する質問を行った後で、ビデオ場面での窓口の係の対応を予測してもらった。質問および選択肢は以下のとおりである。

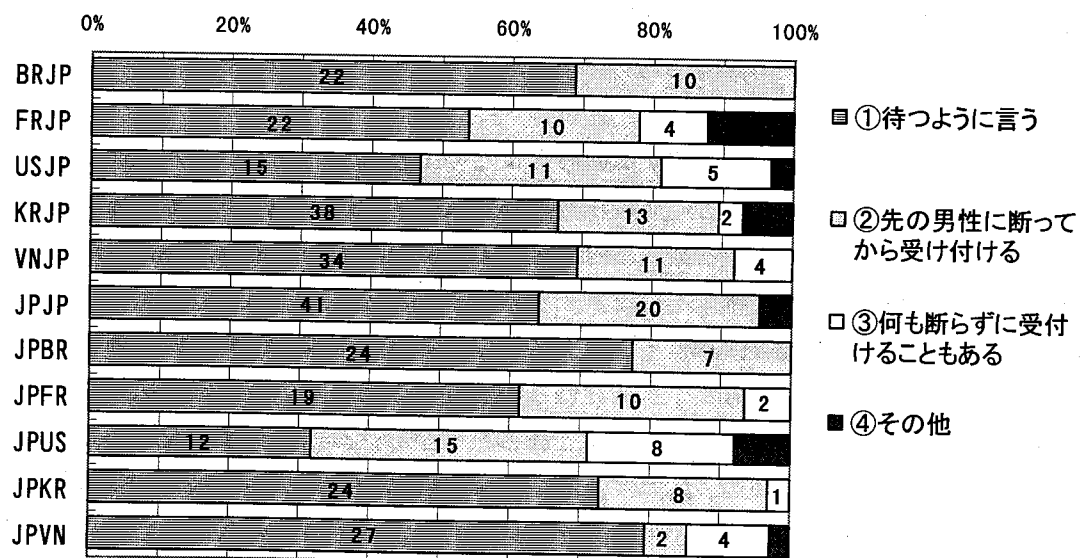
- 5.1.11. では、ビデオの場面に戻ってうかがいます。窓口の係の女性は、あのように入り込んできた人に、どのように対応すると思いますか？
 5.1.12. では、あの場面が[この国]／[母国]の人同士だったら、窓口の女性はどんな応対をすると思いますか？

リスト 13

- ①順番を待つように言うだろう。
 ②先に来ている男性に断ってから、入り込みを受け付けるだろう。
 ③相手次第で、何も断らずに、入り込みを受け付けるだろう。
 ④その他 ()

まず、日本でのこととしての回答（図表Ⅱ-5-15）であるが、全体としては「①順番を待つように言うだろう」と「②先の男性に断ってから、入り込みを受け付けるだろう」、つまり先客の順番を尊重する対応を予測するものが大多数である。

在米日本人・在日アメリカ人を除いて、日本人外国人とも「①順番を待つように言う」が50%を越える高率である。在伯日本人・在日ブラジル人は、「③相手次第で、何も断らずに、入り込みを受け付けるだろう」という回答がない。



図表Ⅱ-5-15 窓口係りの応対の予測(ビデオ場面:日本)[5.1.11.]

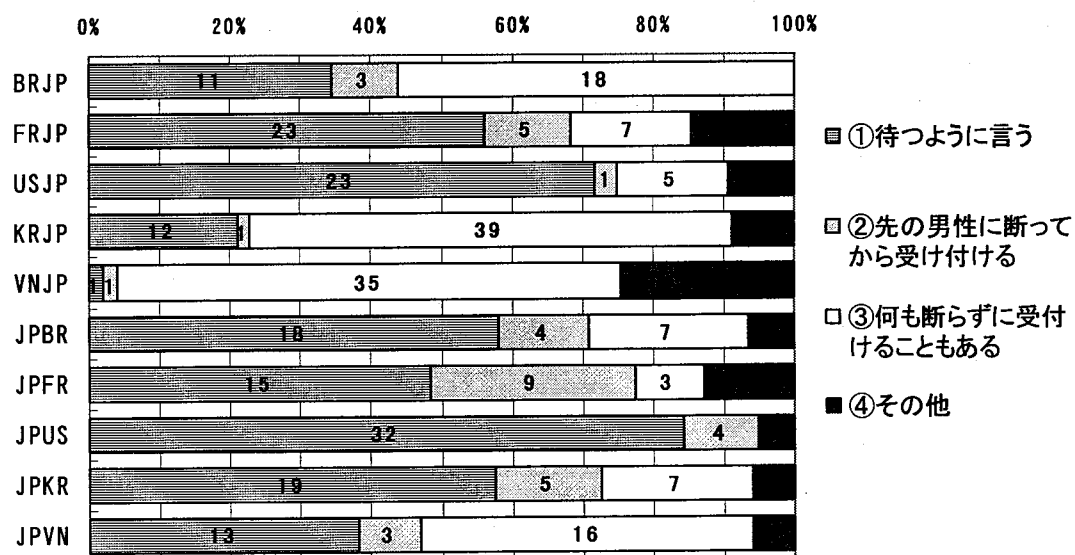
待つように言うと予想する回答の比率が低い在日アメリカ人には、日本では相手の地位や権威が対応を左右するという、他にはあまり見られないコメントがある。

- 偉い人だったら。(JPUS, 30代男性)
- 村長さんや助役さんなら先にやってもらえる。(JPUS, 20代男性)
- 目上の人、特別な{偉い}人には譲る。(JPUS, 20代女性)

こうした見方は、在日アメリカ人の被調査者の多くが、英語教師として各都道府県の中学校に赴任している若者であるということと関係していると思われる。他の外国人被調査者は、主に東京を中心とした都市部での生活者が多いが、アメリカ人被調査者は全国に散らばっており、地域にただ一人の外国人として生活しているといった環境にあることも珍しくない。被調査者概要で触れたように、在日アメリカ人被調査者は日本人との接触度が他に比較して非常に高いという特徴を持っており、日本の非都市部で日本人社会と濃密な関わりをもって生活しているケースが多いと考えられる。そうした生活から見える日本社会・日本人の姿が回答に現れているのではないか。

日本人自身の見方はどうかという点、「ただ書類を受け取るだけなら」「本当に数秒で済むのであれば」「書類をちょっと見て、本当にすぐ受け付けて終わるようなものであれば」あるいは「先客がもう少し時間がかかりそうなら」などというコメントが多い。書類の処理にかかる時間など状況を判断した上でなら融通をきかせることがある、という見方である。

一方、場面が対照国でその国の人同士であるという前提での窓口係の対応に関する予測[5.1.12.]では、日本人と外国人の回答に違いが見られる(図表Ⅱ-5-16)。外国人が母国の窓口係の対応として「③相手次第で、何も断らずに、入り込みを受け付けるだろう」を選択したものは33人であるのに対し、日本人は104人が③を選んでいる。



図表Ⅱ-5-16 窓口係りの対応の予測(ビデオ場面:対照国)[5.1.12.]

国別では、韓国・ベトナム・ブラジルで日本人と外国人との回答に差が見られる。

ベトナム・韓国については、日本人と外国人とでは先に来た人の順番を尊重するという態度を予想した回答(①または②)と、割り込みを許すことがあり得ると予想した回答(③)の割合が逆転している。ベトナム人は50%近く、韓国人は70%以上が母国で窓口係は順番を尊重する態度をとると回答したのに対し、両国に滞在する日本人の70%が窓口係は割り込みを許す対応をするだろうと回答している。こうした日本人と外国人の認識の違いは、割り込む人に対する社会的評価[5.1.9.日, 5.1.10.外]についての回答と同様の傾向を示している。

さらに、ブラジル・韓国・ベトナムについての日本人のコメント内容を見ると、事柄の中身や状況よりも相手との関係、あるいは身なりや声の大きさ、しつこさなど相手の見た目や態度が対応に関わるというものが多い。以下にそうしたコメント例をあげる。

- 知り合いか、否か。(BRJP, 40代男性)
- 1番目の男性と2番目の男性がどういう人か、どういう役職かによる。2番目の人がもっと偉い人なら先にする。(JPVN, 20代男性)
- 知り合いや偉い人なら無条件で先にやるだろう。(KRJP, 30代男性)
- 韓国では顔なじみであれば、何かと融通が利く事が多い。(KRJP, 20代男性)
- 相手の階層や服装を見定める。(BRJP, 60代男性)
- 金持ちだったり格好よかったりすると受付けることがよくある。(BRJP, 20代女性)
- 相手の声が大きいかどうか、体が大きいかどうかによる。(KRJP, 40代男性)
- 日本の役所もつけんどんとかいわれるが、韓国の役所はそれ以上。来た人の気合いによって、対応が変わるが、その際に前の人に許可を求めたりする丁寧さには欠けるだろう。(KRJP, 30代女性)
- 相手次第で、しつこければたぶん受付ける。(JPVN, 20代男性)

これらのコメントは、日本の窓口係についての予測で在日アメリカ人から出されたコメントと共通している。韓国・ベトナムについてこのようにコメントしている日本も、アメリカ人から見ると同じように見えるようだ。

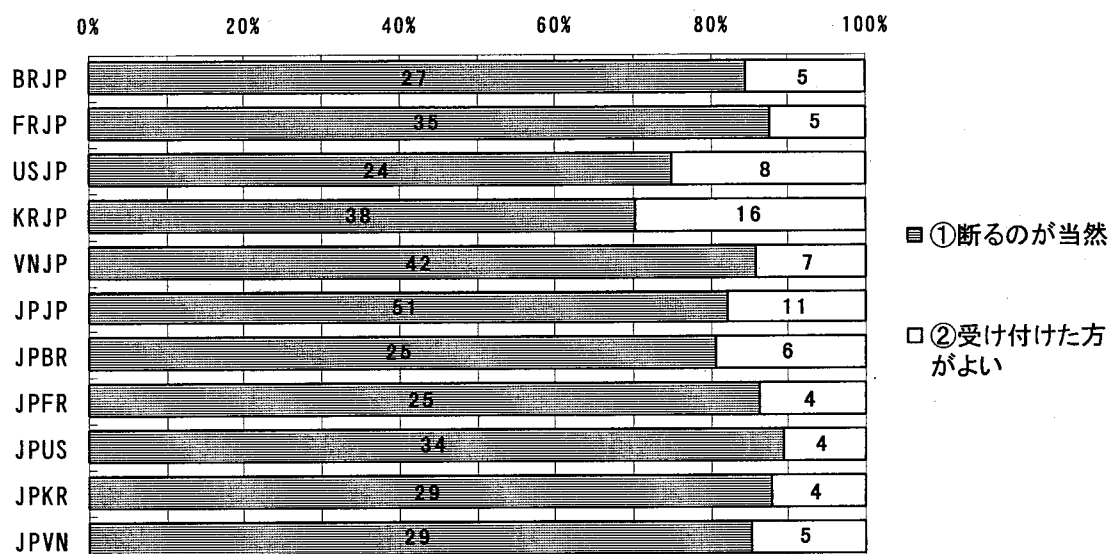
II. 5. 4. 2 窓口係の対応についての印象

割り込み依頼に対して、窓口の係の女性がきっぱりとした口調で「順番ですので、おまちください。すぐですから。」と断る場面を見たあとで、窓口の係の対応についての印象を尋ねた[5.3.1]。回答はリスト17からの選択である(注3)。

5.3.1. ビデオの中の窓口の女性は、「順番ですので、お待ち下さい」と言って断りました。あの対応についてどんな印象をもちましたか？

リスト17

- ① 断るのが当然だ。
- ② 相手の事情を汲んで、受付けたほうがよい。



図表Ⅱ-5-17 窓口係の対応に対する印象[5.3.1]

ビデオの場面でのきっぱり割り込みを断る窓口係の対応については、日本人・外国人とも70%から85%の割合で当然だと回答し、国によってもそれほど違いはない。

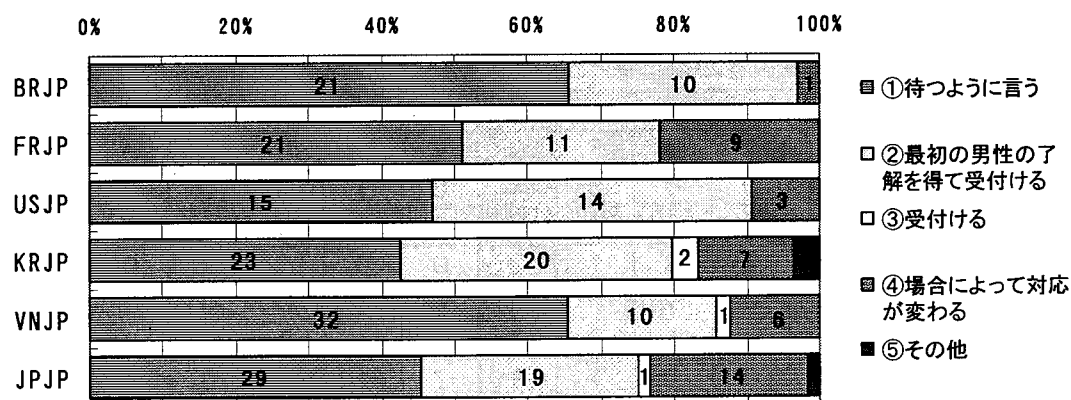
Ⅱ.5.3.2 で見た、割り込み行為に対する印象を尋ねた質問[5.1.2.]の回答と合わせると、基本的に割り込みはすべきでないことであり、それを断るのは当然であるというのが、全てのグループにおいて原則的規範意識であるといえることができる。

Ⅱ.5.4.3 窓口係の立場になったときの自分自身の対応

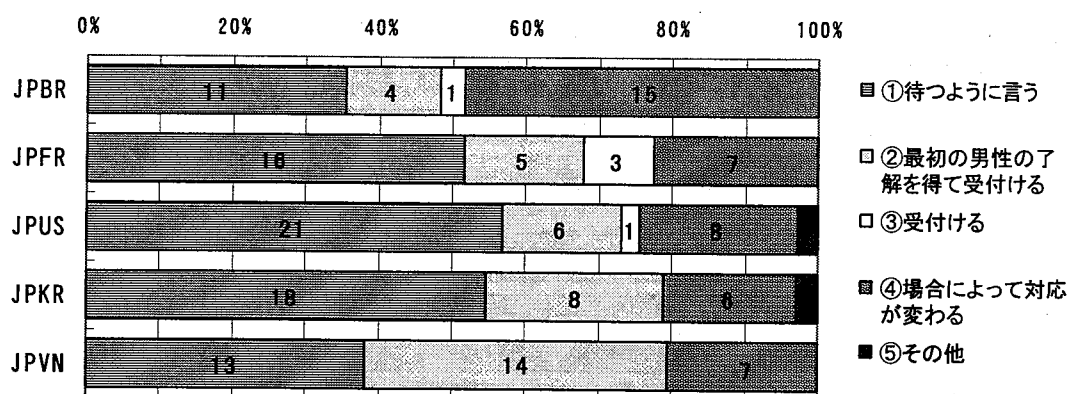
自分自身が窓口係の立場になったらどういった対応をするかという問い[5.3.2.]について、日本人には日本でのこととして、外国人には母国でのこととして回答してもらった。

リスト18

- ①入り込みを断って待つように言うだろう。
- ②最初の男性の了解を得て、書類を受付けるだけは受付けるだろう。
- ③最初の男性の了解は関係なく、とにかく受付けるだろう。
- ④場合によって対応が変わる。
- ⑤その他 ()



図表Ⅱ-5-18-a 窓口の係の対応(自分自身:日本で)[5.3.2.日]



図表 II-5-18-b 窓口の係の対応(自分自身:母国で)[5.3.2.外]

日本人はどのグループも「①断って待つように言う」が最も多く、次いで「②最初の男性の了解を得て受付ける」、「④場合によって対応が変わる」という順である。割り込みを断るか、受付けるにしても先客の許可を得てからという順番を基本的に尊重する回答（①と②）が8割を占め、最初の男性の了解に関わらず受付けるという回答③は極めて少ない。

外国人の場合も「③最初の男性の了解に関わらず受付ける」という回答が日本人の場合と同様に少数であるが、そのほかの回答のバランスは国によって多少異なっている。在日ブラジル人の場合「④場合によって変わる」が最も多く、在伯日本人の回答が圧倒的に①と②、つまり割り込みを断るか先客の了解を得て受付けるかに対応が決まっているのと対照的である。

回答の「④場合によって対応が変わる」を選択したものは在日ブラジル人では 50%，他では 10～20%程度見られるが、どのような要因が対応を決める際に影響するのだろうか。コメントに現れた決定要因を整理すると、割り込み依頼をしてきた相手がどんな人か（相手）、割り込みの依頼をするときの態度や言い方（態度）、妊婦や年輩者あるいは特別急ぐ理由があるなど、後から来た者に長く待てない事情が認められるか（事情）、割り込む方の用件が短時間で済むことか、書類や事柄がの内容がどの程度のことか（内容）、他の職員の助けが得られたり他に待つ客がいないなど、割り込みを受付けても混乱しない状況であるか（状況）、先客が割り込みに対してどんな態度を示しているか（先客）という6つに分けることができる。④を選んだ回答について、回答の際に語られたコメントをこれら6つの観点に分類し、各グループごとに表したものが次の図表 II-5-19 である。

図表 II-5-19 自分自身が窓口係として対応する際の決定要因(回答④のコメント)

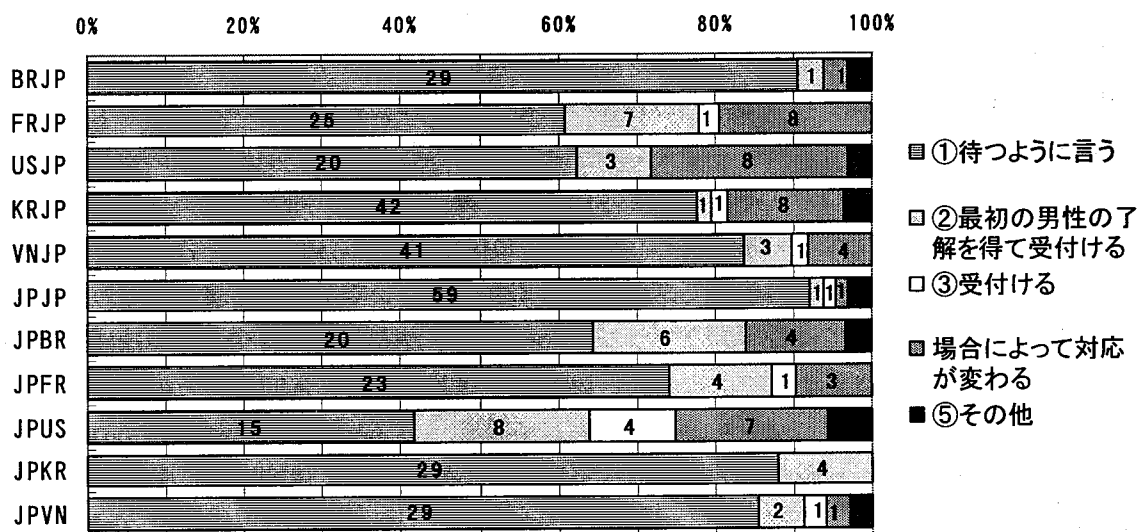
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計	総計
事情	0	2	0	1	1	5	9	2	1	0	1	0	4	13
状況	0	1	0	0	0	3	4	0	1	0	0	0	1	5
内容	1	3	2	5	3	4	18	0	2	3	3	3	11	29
先客	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	2	0	3	5
相手	0	1	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	5	6
態度	0	1	1	0	1	0	3	2	1	0	0	0	3	6
コメントなし	0	1	0	0	1	1	3	7	1	4	0	4	16	19
総計	1	9	3	7	6	14	40	15	7	8	6	7	43	83

日本人も外国人も「事情」「状況」「内容」「先客」の4つのカテゴリーに入る考慮点によって自分自身は対応すると考えている者が多い。在日ブラジル人のみ、「相手」「態度」をあげた回答が多い。全体に「事情」「状況」「内容」「先客」が考慮される項目として多くあがっている。これらを考慮した対応である場合、結果として本来の順番と異なる対応がなされたとしてもその判断は係の私利私情ではないと認められるため、周囲の理解が得られやすいと考えられる。一方、「相手」「態度」が判断の基準になる対応は、係の個人的な人間関係や感情が関わるため、それによって利益を受ける者以外には不公平感を与える可能性がある項目である。

Ⅱ. 5. 4. 4 日本と対照国における窓口係の一般的対応

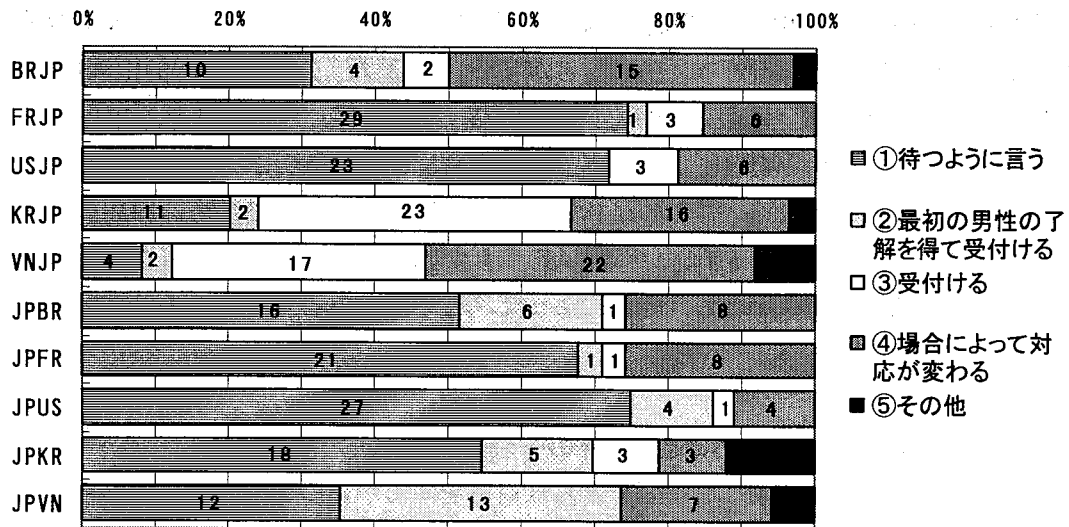
役所の窓口の係がこのような場面でどんな対応をするかについて、ビデオから離れて一般的な対応の様子を日本と対照国それぞれについて質問した。

- 5.3.3. 一般的に言って、日本の窓口では、こういう場合どんな対応をすることが多いと思いますか？
- 5.3.4. では、[この国]／[母国]で、[この国]／[母国]の人同士だったら、窓口の人はどんな対応をする事が多いと思いますか？
- リスト 18
- ① 入り込みを断って待つように言うだろう。
 - ② 最初の男性の了解を得て、書類を受付けるだけは受付けるだろう。
 - ③ 最初の男性の了解は関係なく、とにかく受付けるだろう。
 - ④ 場合によって対応が変わる。
 - ⑤ その他（ ）



図表Ⅱ-5-20 窓口の対応(日本)[5.3.3.日, 5.3.4.外]

日本の役所の窓口について、日本人は「①割り込みを断って待つように言う」が大多数である。在仏および在米日本人は他と比べてその割合がやや低いが、「②最初の男性の了解を得て、受付けるだけは受付ける」と合わせると70～80%になり、全体として日本の役所の窓口係について日本人は順番を尊重する対応であると捉えている。



図表Ⅱ-5-21 窓口の対応(対照国)[5.3.4.日, 5.3.3.外]

外国人の回答も概ね日本人と似た傾向であるが、在日アメリカ人のみ①と答えたものが40%余りと際立った低さである。そして、「③最初の男性の了解とは関係なく受付ける」の割合も他の外国人より多く、日本について他とはやや異なる見方をしている。

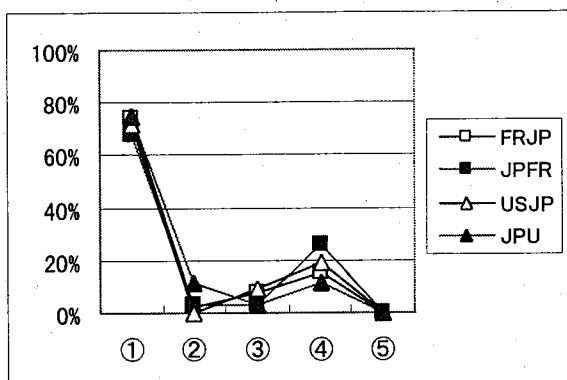
対照国の役所の窓口についての回答は、国によって日本人と外国人との差異が目立つところがある。フランス、アメリカについては日本人もフランス人、アメリカ人もともに「①待つように言う」が70%前後と高く、順番尊重の対応であるという認識で一致している。ところが、韓国・ベトナムについて見ると、韓国人・ベトナム人自身の母国についての回答は①と②で合わせて約70%と順番尊重型という認識であるのに対し、在韓・在越日本人の回答は③、④が多い。在韓・在越日本人の「④場合によって対応が変わる」を選んだ回答に付随したコメントをみると、割り込んだ人が窓口係の知り合いであるかどうかなど相手によって受付けるというもの、窓口係の性格や気分など窓口に立つ人によって対応が変わるというものが多く、順番が必ずしも尊重されないという見方が大勢を占める。

対照国の窓口の対応に対する日本人と外国人の認識について、回答パターンおよび各回答についての差異を比較しやすくするために、①から⑤までの各回答の割合をフランス・アメリカ、韓国・ベトナム、そしてブラジルの3つのグラフで示す(図表Ⅱ-5-22)。

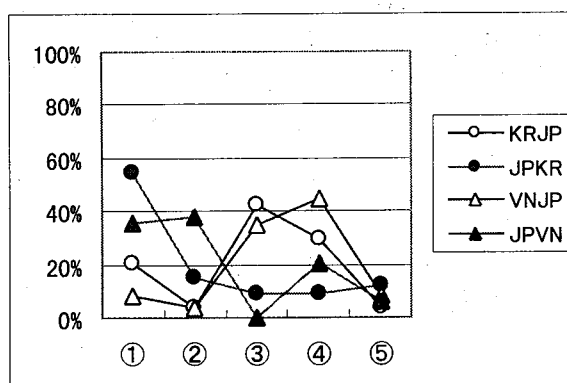
フランス・アメリカでは日本人とフランス人・アメリカ人の回答パターンがほぼ重なるのに対して、韓国・ベトナムでは日本人と韓国人・ベトナム人の各回答ごとのポイントに開きがあり、全体の回答パターンの高低が先着順尊重の①②と割り込み許容の③の間で逆転するという特徴が一目瞭然である。ブラジルはそのどちらとも異なるが、①②の開きは韓国・ベトナムに近く、③がそろって低いところはフランス・アメリカに近いという点では、両グループの中間的な回答であると見ることもできる。

さらにこれらを d. 日本についての回答(日本人・外国人全ての回答をあわせたもの)のパターンと比べてみると、日本についての回答パターンはフランス・アメリカについての回答パターンと一致する。従って、フランスとアメリカについては、日本人もフランス人・アメリカ人も双方の国の窓口では同じ様な対応がなされると考えている。一方、韓国・ベトナムについては、韓国人・ベトナム人は日本の窓口の対応はそれほど違いがないと考

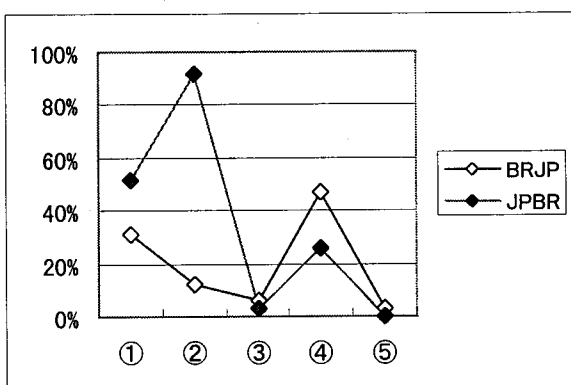
えているのに対し、日本人は日本とは非常に違うという認識であることがわかる。



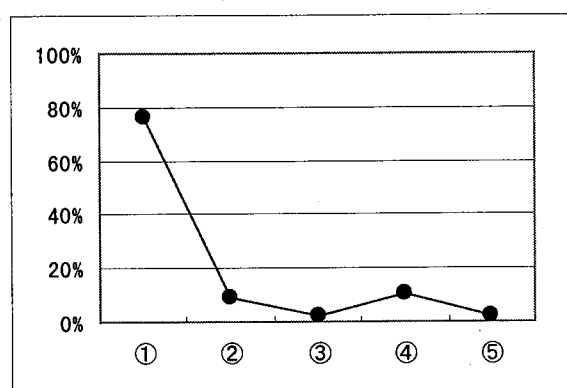
a. フランス・アメリカについての回答



b. 韓国・ベトナムについての回答



c. ブラジルについての回答



d. 日本についての回答(全体)

図表Ⅱ-5-22 各対照国の窓口対応に関する日本人と外国人の回答パターン比較

役所の窓口の一般的な対応について[5.3.3.日, 5.3.4.外]の回答④についても、対応を決める際に働く要因に関するコメントを分類したところ、自分が窓口係の立場だったらどう対応するかという質問[5.3.2]の回答④に見られた「事情」「状況」「内容」「先客」「相手」「態度」の6項目に加え、対応する窓口係の気分や人柄次第で決まる(係), というコメントが多数出ている。これを一つの項目として加え、7項目とした(図表Ⅱ-5-23, 24, コメント中に複数の項目が含まれる場合、各々1として数えた)。

図表Ⅱ-5-23 窓口係の対応の決定要因(日本)[5.3.3日/5.3.4外]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計	総計
事情	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2
状況	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
内容	0	2	0	6	2	0	10	0	0	0	0	0	0	10
先客	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2
相手	0	2	2	1	1	0	6	1	1	1	0	0	3	9
態度	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2
係	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	3	4
総計	0	5	3	8	4	1	21	3	2	3	0	0	8	29

図表Ⅱ-5-24 窓口係の対応の決定要因(対照国)[5.3.3.外/5.3.4.日]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計	総計
事情	0	3	0	0	2	5	0	0	0	4	1	5	10
状況	0	2	2	2	0	6	0	0	0	1	0	1	7
内容	0	4	1	0	0	5	1	1	2	5	1	10	15
先客	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
相手	1	0	1	0	0	2	11	3	1	6	10	31	33
態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
係	0	1	0	0	0	1	1	5	1	4	5	16	17
総計	1	10	4	2	2	19	13	9	5	20	21	68	87

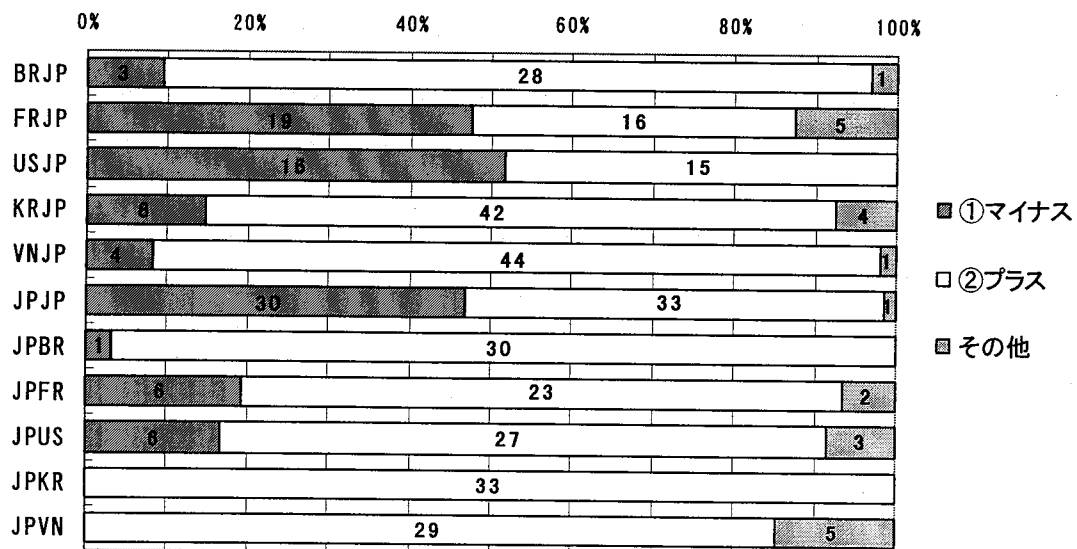
日本の役所の窓口について、日本人自身はことがらの「内容」で判断するというコメントが最も多く、次いで「相手」である。一方、在日外国人には「相手」や「係」、割り込む人と対応する係の関係や人柄など個人的な要因が強く影響すると映っているようである。対照国については、日本人は「事情」「状況」「内容」によるものととらえており、外国人自身は母国について「事情」「内容」「相手」「態度」など、広範囲にわたる項目をあげている。全体を見渡すと、日本人も外国人も母国について多様な捉え方をし、反対に現住国については限られた側面で捉えているという傾向が見られる。

Ⅱ. 5. 4. 5 割り込みを断る窓口係に対する社会的評価

それぞれの国の役所の窓口において割り込みに対して窓口係がどのような対応をするかという質問に続いて、ビデオ場面のように割り込みを断る窓口の係は日本、対照国のそれぞれでどのような評価をされるか、という質問を行った。選択肢は次のリスト19である。

リスト19

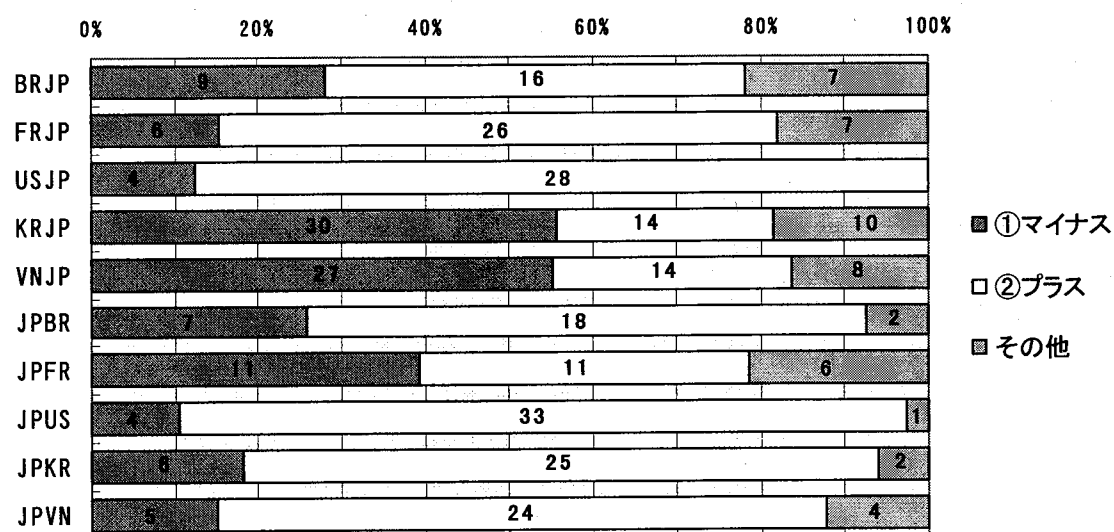
- ①断わる人は、マイナスに評価される。
たとえば、「冷たい」「融通がきかない」など
- ③ 断わる人は、プラスに評価される。
たとえば、「きちんとしている」「規則をよく守る」など



図表Ⅱ-5-25 割り込みを断る窓口係の評価(日本)[5.3.5.外, 5.3.6.日]

日本での評価について、在伯・在韓・在越日本人および在日ブラジル人・韓国人・ベトナム人は圧倒的多数で日本では割り込みを断る窓口係はプラスに評価されるという見方をしている。それに比べ、在仏・米日本人および在日仏・米人の回答ではマイナスに評価されるという回答の割合が上がっている。特に在仏・米日本人では 50%がマイナスと回答している。ブラジル・韓国・ベトナムとフランス・アメリカとで回答パターンが分かれる。

一方、対照国についての回答のうち、日本人の回答については伯・韓・越グループと仏・米グループという括り方が当てはまり、その回答パターンはちょうど日本についての回答の裏返しになっている（図表Ⅱ-5-26）。韓国・ベトナムでは「①マイナスに評価される」が「②プラスに評価される」を大きく上回る。反対にフランス・アメリカでは「②プラスに評価される」に大きく傾き、「①マイナスに評価される」はごくわずかである。ブラジルについてはその中間的パターンである。



図表Ⅱ-5-26 割り込みを断る窓口係の評価(対照国)[5.3.5.外, 5.3.6.日]

外国人の回答は、フランス人の回答でプラスとマイナスとが同数であるほかは、どの国も「プラスに評価される」が7割からそれ以上を占める。韓国・ベトナムについても韓国人およびベトナム人自身は他の国とほぼ同様、割り込みを断る窓口係はプラスに評価されると捉えている。

窓口係の対応についての項目をまとめると、全体として割り込みを断り順番を尊重する対応をすることが係としてあるべき態度であると考え、自分自身もそのような態度をとると考えている。日本の窓口係については日本人、外国人とも順番を尊重する対応がなされると捉えているが、割り込みを断る係の態度に対する社会的評価については、在日外国人と在伯・在韓・在越日本人はきちんとした係だとプラスに評価するとしている一方、在仏・在米日本人および国内日本人ではプラス評価とマイナス評価が半々に分かれる。

対照国については、フランス・アメリカについては一致して順番遵守型であると捉えているが、割り込む人についての回答と同様、ここでも韓国・ベトナムの窓口係は必ずしも順番を尊重せず、社会的にも順番遵守の態度が評価されないと考える日本人と、順番を守る係は母国でもプラス評価されるという韓国人・ベトナム人の認識にずれが見られた。

Ⅱ. 5. 5 割り込まれる側の態度について

割り込み行為についての質問項目、それに対する窓口係の対応についての質問項目に続き、先に窓口に来ていた割り込まれる側の男性の態度について、質問とその回答を見ていく。

Ⅱ. 5. 5. 1 割り込まれる側の態度に関する予測

まず、割り込みに対する最初の男性の反応をビデオ映像で見る前に、割り込まれる側である最初の男性がどのような態度をとるかを予測してもらった。

質問は、日本でのこととしてビデオ場面の最初の男性（割り込まれる側）はどんな態度をとるか[5.1.13.]、日本で自分自身がその立場だったらどんな態度をとるか[5.1.14.]、対照国で自分がその立場だったらどんな態度をとるか[5.1.15.]、対照国で対照国の人同士だったら割り込まれる側はどういう態度をとるか[5.1.16.]という順序で、4つの項目を尋ねた。次のリスト14の6つの選択肢から回答を得た。(注4)

まず日本での割り込まれる人の態度[5.1.13]と、対照国での割り込まれる人の態度[5.1.16]についての回答を見てみる。(複数回答は、それぞれ1と数えた。)

リスト14

- ① 「私が先です」と言葉に出して抗議する。
- ② 言葉には出さないが、迷惑そうな態度や表情を見せる。
- ③ 係の女性の対応を見ていて、入り込みを許すなら抗議する。
- ④ 係の女性が入り込みを許しても、仕方ないと思って、しばらく待つ。
- ⑤ 「どうぞお先に」といって、順番を譲る。
- ⑥ その他（ ）

図表Ⅱ-5-27 割り込まれる側の態度予測(ビデオ場面:日本で)[5.1.13]

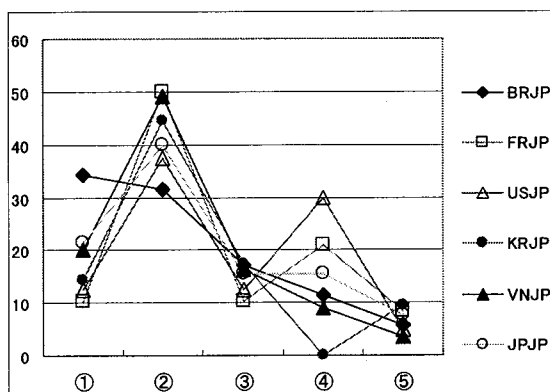
	①	②	③	④	⑤	⑥	無回答他	計
BRJP	12	11	6	4	2	0	0	35
FRJP	5	24	5	10	4	0	0	48
USJP	5	15	5	12	2	0	1	40
KRJP	9	28	11	9	6	0	0	63
VNJP	11	27	9	5	2	1	0	55
JPJP	14	26	10	10	5	0	0	65
JPBR	8	11	3	8	2	0	0	32
JPFR	3	15	3	10	5	0	0	36
JPUS	1	25	0	13	4	0	0	43
JPKR	4	27	3	4	1	0	0	39
JPVN	2	26	2	5	3	1	0	39
総計	74	235	57	90	36	2	1	495

日本でも対照国でも全てのグループにおいて、割り込みに対して何らかの形で不満を示す(回答①、②)という回答が抗議をしない(④、⑤)という回答を上回る。不満の示方を見ると、日本については圧倒的に②(迷惑そうな態度や表情を見せる)という回答が多いのに対し、対照国では①(言葉に出して抗議する)が高い割合である。

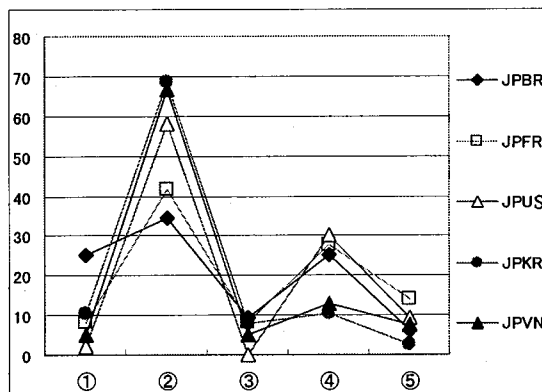
図表Ⅱ-5-28 割り込まれる側の態度予測(対照国で)[5.1.16]

	①	②	③	④	⑤	⑥	無回答他	計
BRJP	21	6	3	5	1	0	2	36
FRJP	31	1	8	1	0	3	2	46
USJP	20	4	4	2	2	3	0	35
KRJP	40	8	6	7	1	1	0	63
VNJP	21	3	8	13	0	7	0	52
JPBR	19	3	3	0	0	5	3	34
JPFR	22	8	7	2	3	2	0	44
JPUS	18	11	7	2	0	6	2	46
JPKR	19	8	4	1	6	2	0	40
JPVN	12	12	8	6	2	6	0	46
総計	223	64	58	39	15	35	7	442

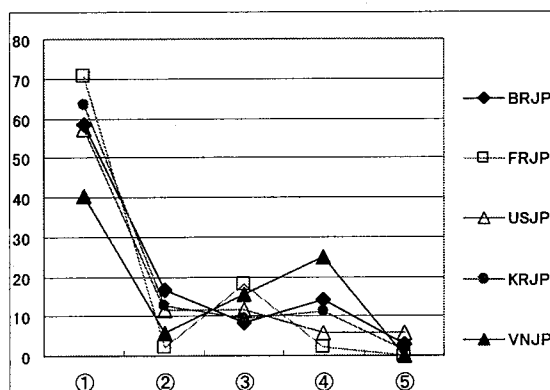
日本と対照国での割り込まれた側の態度予測回答について、それぞれの日本人と外国人、および国別グループの回答を先ほどとは別の形式のグラフで比較したものが 図表Ⅱ-5-29 である。日本人と外国人の回答に分け、国別グループごとに「①言葉で抗議する」から「⑤どうぞと譲る」までの選択肢それぞれの回答の割合(%)を示した。



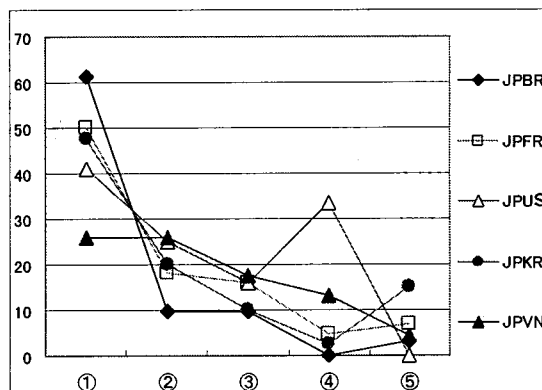
a. 日本についての日本人回答



b. 日本についての外国人回答



c. 対照国についての日本人回答



d. 対照国についての外国人回答

図表Ⅱ-5-29 割り込まれる人の態度予測の回答パターン[5.1.13, 5.1.16]

日本について (a.と b.) は、先にも述べたとおり「②態度や表情で示す」が圧倒的に高い割合であることがはっきりわかる。「③係りが割り込みを許すなら抗議する」「⑤どうぞと譲る」はグループによるばらつきが小さく、回答の割合が少ない。日本についての日本人回答では、現住国によって「④しばらく待つ」の割合に最も開きが見られ、回答の割合は在米日本人が 30%と最も高く、最も低い在韓日本人は 0%である。国内日本人がちょうど中間に位置し、それに比べて待つという回答の多い在米・在仏日本人グループと、待つという回答の少ない在韓・在越・在伯日本人グループに分かれる。この分かれ方は、割り込みの多さについての回答傾向と重なる。

グループごとに見ると、在伯日本人・在日ブラジル人の「①言葉で」と「②態度や表情で」のバランスが他のグループと異なる。

日本については、外国人回答に「割り込まれたら態度や表情で不満を示し、係りの対応にかかわらず言葉で抗議することはない」という日本人像がより鮮明に出ている。

対照国については日本人回答・外国人回答とも、「①言葉で抗議する」が高く、全般的な回答パターンは似ている。日本人の方がグループ間のばらつきが小さい。外国人回答では、ベトナム人の「①言葉で抗議する」の低さとアメリカ人の「④しばらく待つ」の高さが他のグループの回答の中で目立っている。

Ⅱ. 5. 5. 2 割り込みに対する自分自身の態度(1)

次に、「あなたが最初の男性の立場だったらどんな態度をとりそうでしょうか」という質問について、日本での態度 [5.1.14.] と、対照国での態度 [5.1.15.] の回答を見してみる。
(複数回答は、それぞれ 1 と数えた。)

リスト 14

- ①「私が先です」と言葉に出して抗議する。
- ②言葉には出さないが、迷惑そうな態度や表情を見せる。
- ③係の女性の対応を見ていて、入り込みを許すなら抗議する。
- ④係の女性が入り込みを許しても、仕方ないと思って、しばらく待つ。
- ⑤「どうぞお先に」といって、順番を譲る。
- ⑥ その他 ()

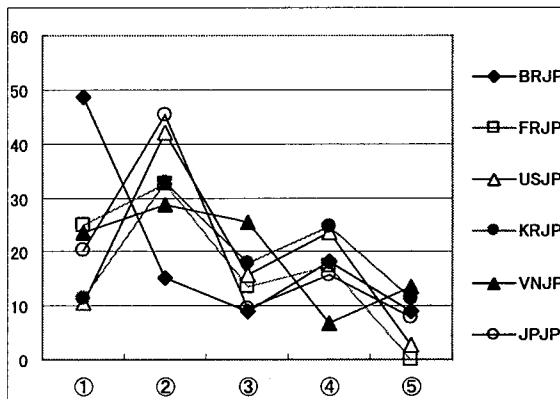
図表Ⅱ-5-30 自分自身の割り込みに対する態度(日本で)[5.1.14]

	①	②	③	④	⑤	⑥	総計
BRJP	16	5	3	6	3	0	33
FRJP	13	17	7	9	5	1	52
USJP	4	16	6	9	1	2	38
KRJP	7	20	11	15	7	1	61
VNJP	14	17	15	4	8	1	59
JPJP	13	29	6	10	5	1	64
JPBR	7	11	4	9	2	0	33
JPFR	10	8	6	6	3	1	34
JPUS	4	19	4	12	2	1	42
JPKR	7	12	4	5	7	3	38
JPVN	6	13	4	6	6	1	36
総計	101	167	70	91	48	13	490

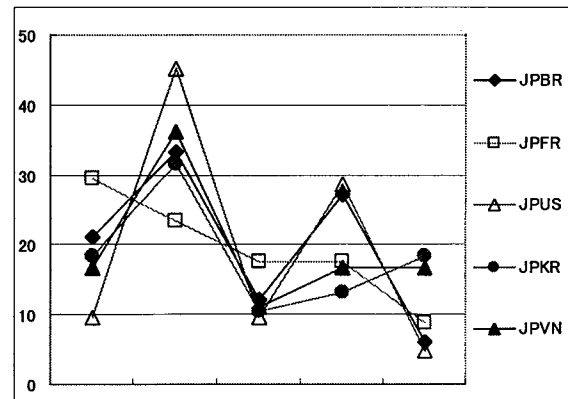
図表Ⅱ-5-31 自分自身の割り込みに対する態度(対照国で)[5.1.15]

	①	②	③	④	⑤	⑥	総計
BRJP	17	3	5	8	3	2	38
FRJP	17	16	7	2	4	0	46
USJP	16	7	6	5	2	2	38
KRJP	15	13	12	14	4	0	58
VNJP	26	12	9	8	0	3	58
JPBR	9	9	6	7	1	0	32
JPFR	17	7	4	6	5	1	40
JPUS	15	12	6	7	2	3	45
JPKR	11	8	6	4	7	4	40
JPVN	12	8	3	6	6	1	36
総計	155	95	64	67	34	16	431

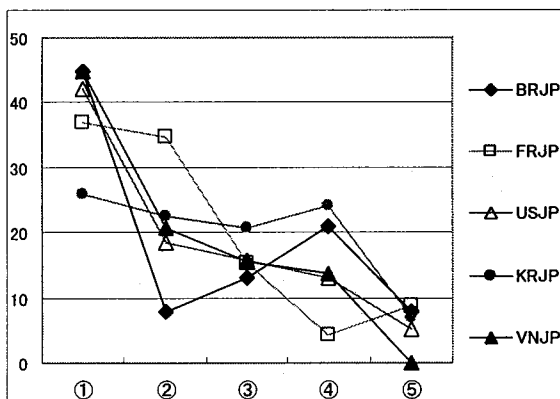
日本での自分の態度と対照国での自分の態度について、日本人と外国人の回答パターンにどのような特徴があるか、そして各回答項目について、国別グループによって回答数の割合にばらつきがあるかどうか、全体の傾向をつかむために、グループごとに全回答数に対する各回答の割合(%)を折れ線で示したものを、日本人回答と外国人回答、日本での態度と対照国での態度に分けた4つのグラフで示す。



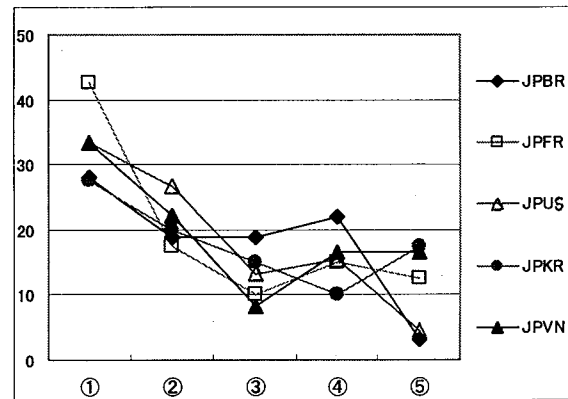
a.日本人回答(自分自身:日本で)



b.外国人回答(自分自身:日本で)



c.日本人回答(自分自身:対照国で)



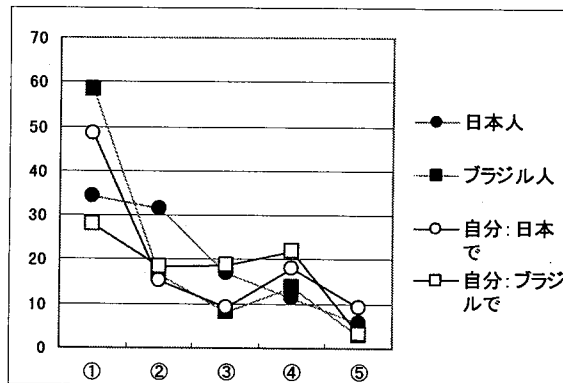
d.外国人回答(自分自身:対照国で)

図表Ⅱ-5-32 自分自身の割り込みに対する態度の回答パターン[5.1.14, 5.1.15]

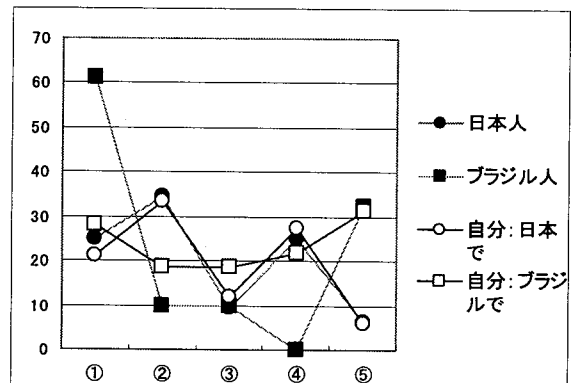
全体としては日本では「②態度や表情で不満を示す」、対照国では「①言葉で抗議する」が最も回答率が高く、対照国と日本とで自分自身の態度としても不満を表明する方法に変化が見られる。この変化は日本と対照国における割り込まれる人の態度についての予測の回答と一致し、基本的に自分もその国のやり方に沿って行動するだろうという意識であることがわかる。その中で、日本での在伯日本人、在日フランス人回答は①と②のバランスが他のグループと逆転し、対照国での在仏日本人、在韓日本人も①と②のバランスが他と異なる。全体に、自分自身の態度はグループ間の差が大きく、特に在外日本人の回答パターンは、現住国によってだいぶ違いがある。

グループ間で比較して見ると、在外日本人の中では在伯日本人の日本での態度（a.）と在仏日本人のフランスでの態度（b.）に、在日外国人の中では在日フランス人の日本での態度（c.）に他グループとの差が見られる。

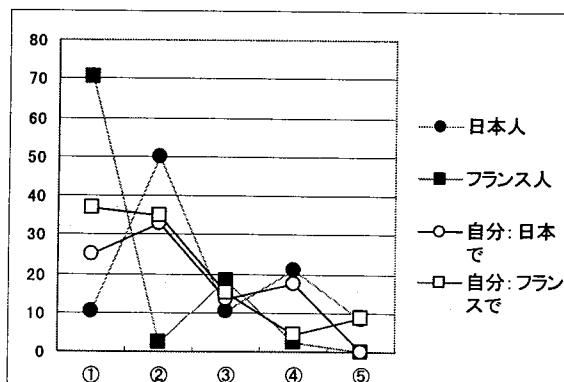
視点を少し変え、各グループごとに、割り込みに対する態度予測に関する4つの質問に対する回答（日本での割り込まれる側の態度、対照国での割り込まれる側の態度、日本での自分の態度、対照国での自分の態度）の関係がどうなっているかを見てみよう。日本と対照国では割り込まれた人の態度についての見方と、その社会における自分自身のふるまいに影響関係はあるか、4つの質問に対する回答を一つのグラフに重ねて比較してみると、図表Ⅱ-5-33a.~j.のようになる。



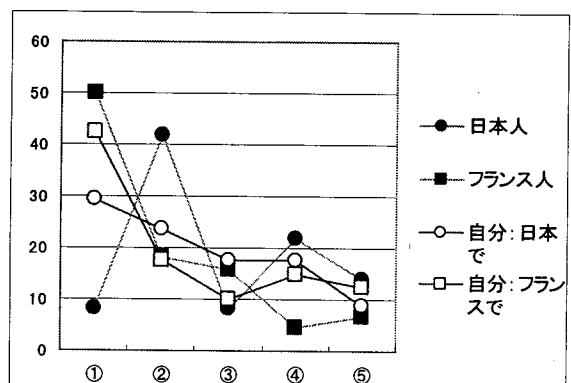
a.在伯日本人(BRJP)の回答



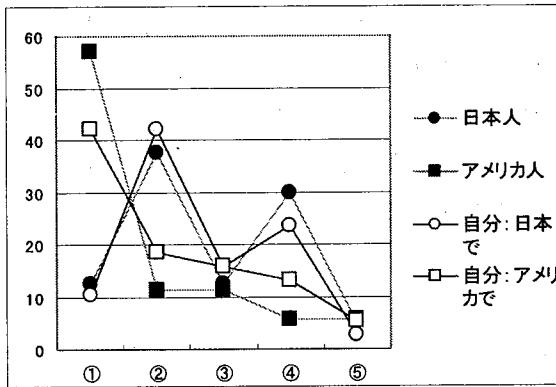
b.在日ブラジル人(JPBR)の回答



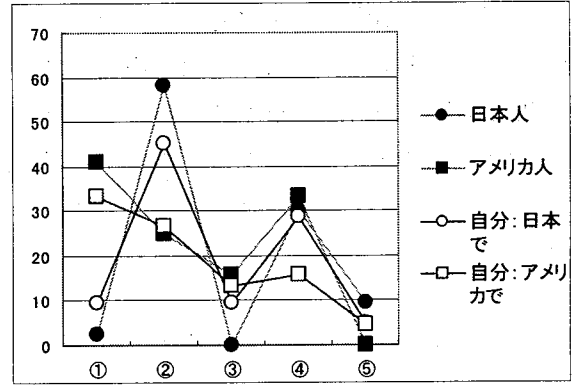
c.在仏日本人(FRJP)の回答



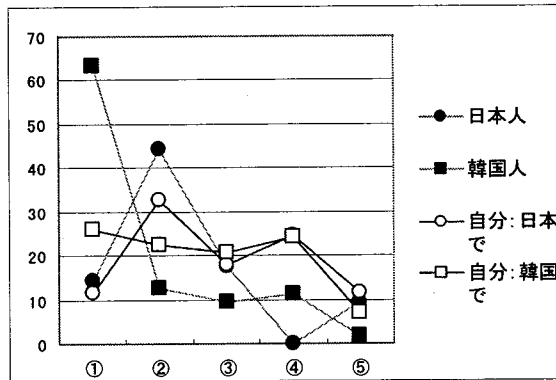
d.在日フランス人(JPFR)の回答



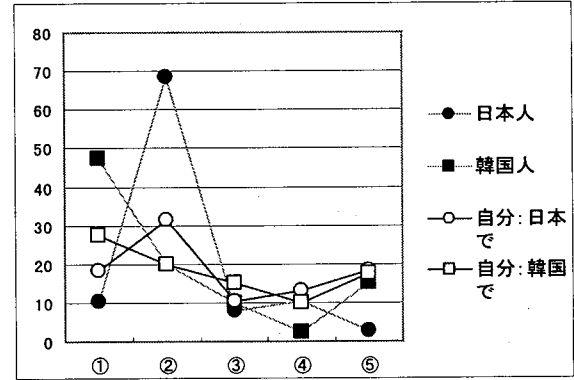
e. 在米日本人(USJP)の回答



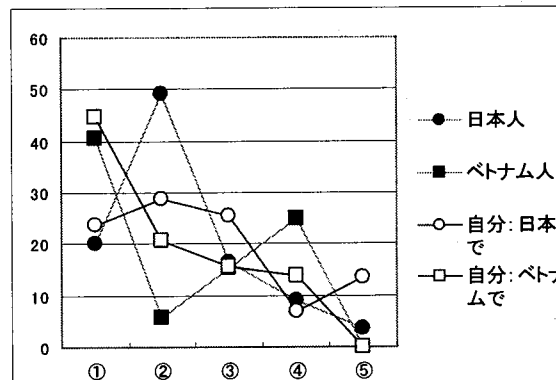
f. 在日アメリカ人(JPUS)の回答



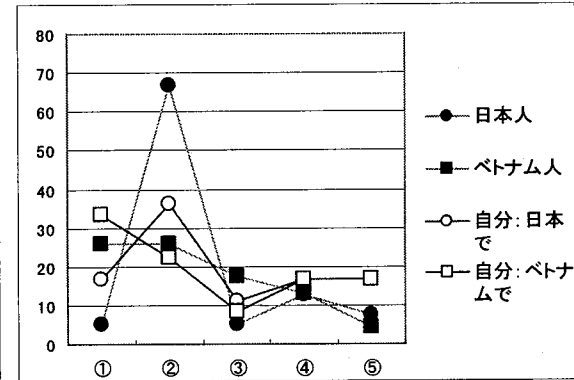
g. 在韓日本人の回答(KRJP)



h. 在日韓国人(JPKR)の回答



i. 在越日本人(VNJP)の回答



j. 在日ベトナム人(JPVN)の回答

図表 II-5-33 割り込まれる側の態度予測(グループ別)

日本と対照国それぞれの割り込まれる人の態度に対して、自分自身の態度はそれと同様の回答パターンを保ちながらも折れ線の傾斜が緩やかになり、二つの国での自分の態度の差が小さくなっているというのが、大多数のグループの傾向といえそうである。

その中で、在米日本人および在日アメリカ人は被調査者から見た日本人の態度と自分の日本での態度、また被調査者から見たアメリカ人の態度（と自分のアメリカでの態度が極めて似たパターンであり、その国のやり方に従うという意識が強いものと思われる。一方、在日フランス人は、日本での自分自身の態度は日本人の態度のパターンと異なり、フラン

スでの自分の態度とともにどちらかというフランス人の態度のパターンに近い。どこにいても変わらずフランス人的態度をとっているという意識であると考えられる。

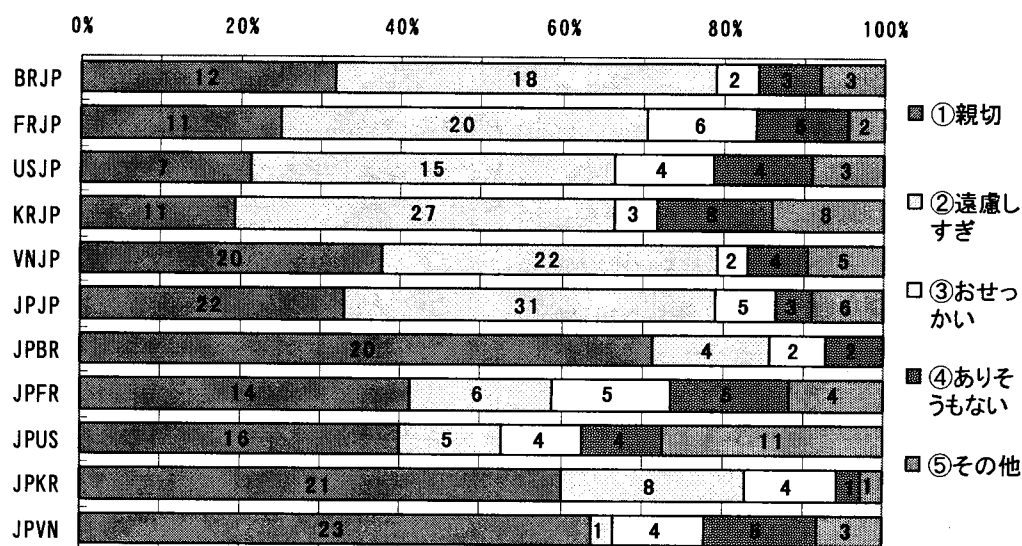
在日ブラジル人は、日本での自分の態度は日本人の態度とほぼ一致するが、母国ブラジルでの自分の態度はブラジル人の態度とは一致せず、日本人の態度に近い部分もある。これは、在日ブラジル人被調査者には日系人が多数含まれることと関係があるのではないかとと思われる。

Ⅱ. 5. 5. 3 割り込まれて譲る態度についての印象

ビデオ場面で、割り込みに対して窓口の係が割り込みを断るが、最初の男性は相手の書類を係に渡して「どうぞ」と譲る映像を提示してからの質問である。最初の男性のとした、そのように譲る態度についての印象を尋ねた[5.2.1.]。選択肢は、リスト 15 の5項目である。

リスト 15

- ① 親切な人だという感じで、好感が持てた。
- ② 遠慮しすぎで、お人好しと思った。
- ③ 窓口の女性が判断すればよいことで、おせっかいと感じた。
- ④ ありそうもないことで、理解しにくかった。
- ⑤ その他 ()



図表Ⅱ-5-34 譲る態度の印象 [5.2.1.]

日本人の回答は「②遠慮しすぎでお人好し」が最も多く、次いで「①親切な人で好感が持てた」となっているが、外国人の回答では①と②が逆転する。特にブラジル人、韓国人、ベトナム人は①が 60～70%と高く、②が少ない。ベトナム人で②を選んだのは1人のみである。日本より割り込みが多く、窓口係も必ずしもそれを厳格に拒否しないと見なされている国の方が、譲る態度をより素直に好意的に受け止めている。規則に従う厳格さよりも人間味のある態度を好む、ということかもしれない。

選択肢①から④までのどれでもない、「⑤その他」を選んだ人は全体の 10%ほどである

が、そのコメントには男性の行動についていくつかの解釈が見られる。最も多いのは、自分の交渉をうまく運ぶための方略という解釈である。

- 窓口の女性の心証をよくしておきたいんだなと思った。(JPJP, 60 代女性)
- 自分に非があるので弱気である。点数稼ぎ。(BRJP, 50 代女性)
- 譲ることで係の女の人が『いい人だな』と思い、自分の方を先にしてくれるのではないかと思ってした事ではないか。(JPFR, 50 代女性)
- 本当はパスポートが心配。譲ってあげた方が係の人の印象が良くなってパスポートを早く出してもらえる。(JPUS, 40 代男性)

譲るという行動が割り込んできた相手への配慮ではなく、交渉を成功させるための方略的行動であるという見方を示したコメントは、日本人に 14 件、外国人に 5 件見られた。

別の解釈として、外国人のコメントにはビデオ場面の男性のこのような行動を日本人としての「礼儀」という規範意識によるものと捉えているものがある。

- 本当の気持ちとしては「I was here first.」と言いたかった。「先ニドウゾ」ということが礼儀だから言った。(JPUS, 20 代女性)
- 日本人だから。そうしなければいけないと思っている。(JPUS, 20 代女性)

さらに、行動と心の中は違うと感じているコメントもある。

- 気持ちはそうではないが、つい手を出す。①とは違う。親切な人だとは思いますが好感はどうしてももてない。日本人のあいまいさ。(JPVN, 20 代男性)
- 親切な人のふりをしているが、実際はどうか分からない。(JPUS, 20 代男性)
- 日本人は、自分が急いでいても言葉だけはそう言うのはあまりいい印象ではない。(JPKR, 20 代女性)

これらは本音と建て前を使い分ける日本人というイメージに重なる。日本的礼儀という捉え方や本音と建て前など、いわゆる日本文化論、日本人論によく使われる概念で日本人の具体的な言語行動を解釈していると思われる。また、こうしたステレオタイプの日本人解釈が、ほとんど 20 代の被調査者から出されている点も興味深い。あるいは滞在年数との関係ということも考えられるが、若者は母国についても多様な人間関係に揉まれる経験が少なかったり、あるいは純粋な規範意識を強く持つ傾向があるなど、年齢によって異文化に対する解釈の違いがあるということは十分予想でき、若者の特性が影響しているとも考えられる。

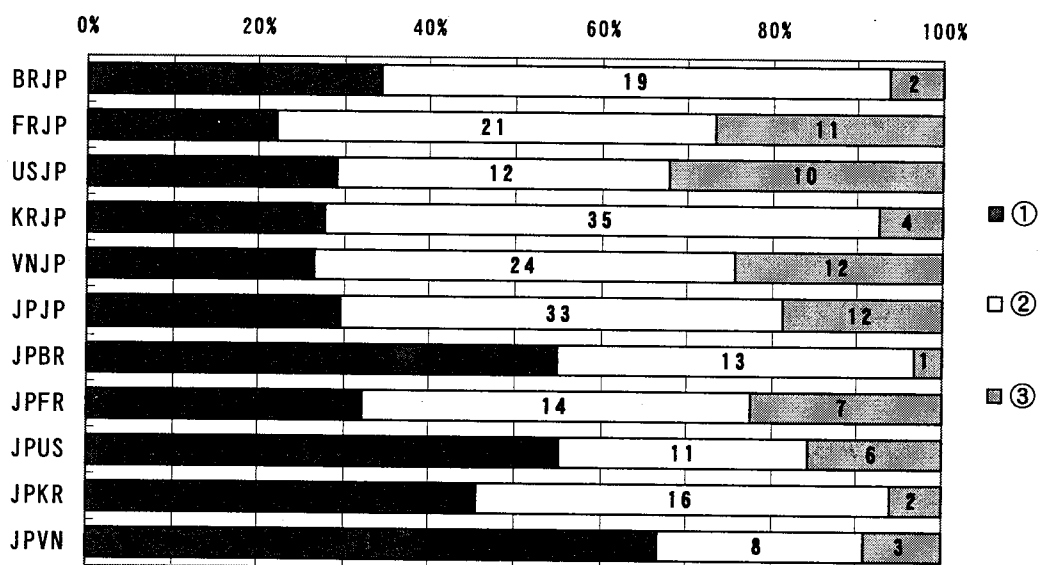
Ⅱ. 5. 5. 4 割り込みに対する自分自身の態度(2)

ビデオ場面の男性の譲る行動について印象に続いて、自分自身だったらどうするか、日本と対照国のそれぞれにおける自分の行動を回答してもらった。ビデオ映像を見る前に一度自分の態度を尋ねた[5.1.14., 5.1.15.]が、「どうぞ」と譲る男性の映像を見た上で、自

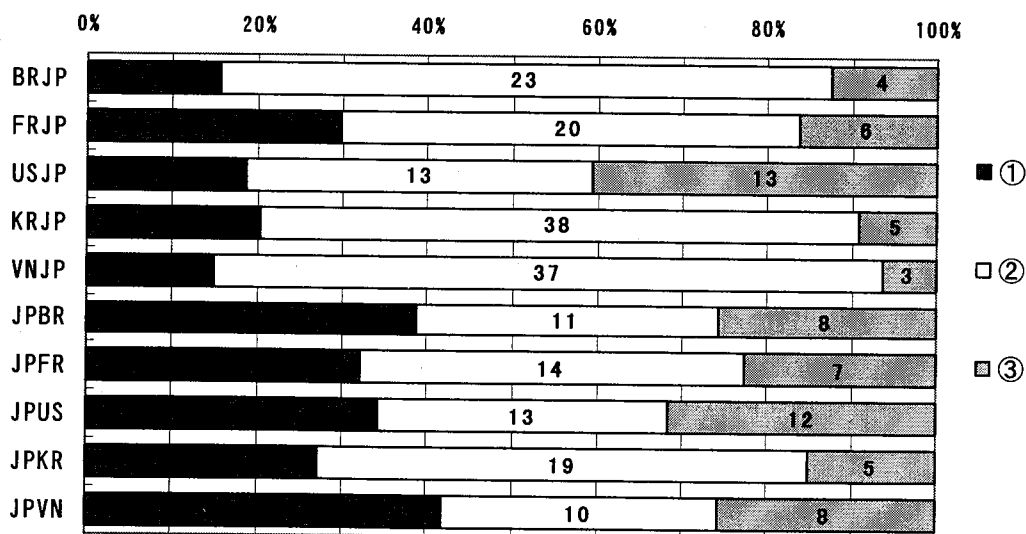
分はそのように譲るかどうかという点に質問を絞り込んで再度尋ねた。

- 5.2.2. 日本でのことだとして、あなただったらこんなふうに譲りそうですか？
 5.2.3. [この国]／[母国]で同じように割り込まれたとしたら、あなたは譲りそうですか？

①譲るだろう ②譲らないだろう ③場合による



図表Ⅱ-5-35 自分だったら譲るか(日本で) [5.2.2.]



図表Ⅱ-5-36 自分だったら譲るか(対照国で) [5.2.3]

「①譲る」という回答は対照国が97人であるのに対し、日本では161人と、日本でのほうが多くなっている。特に、日本社会のやり方に合わせるという意識が働くためであろうか、外国人は母国に比べ日本では「①譲る」の割合が20%程度高くなる。その中でフランス人の回答はどちらの国でも態度が変わらないのは、割り込まれて譲

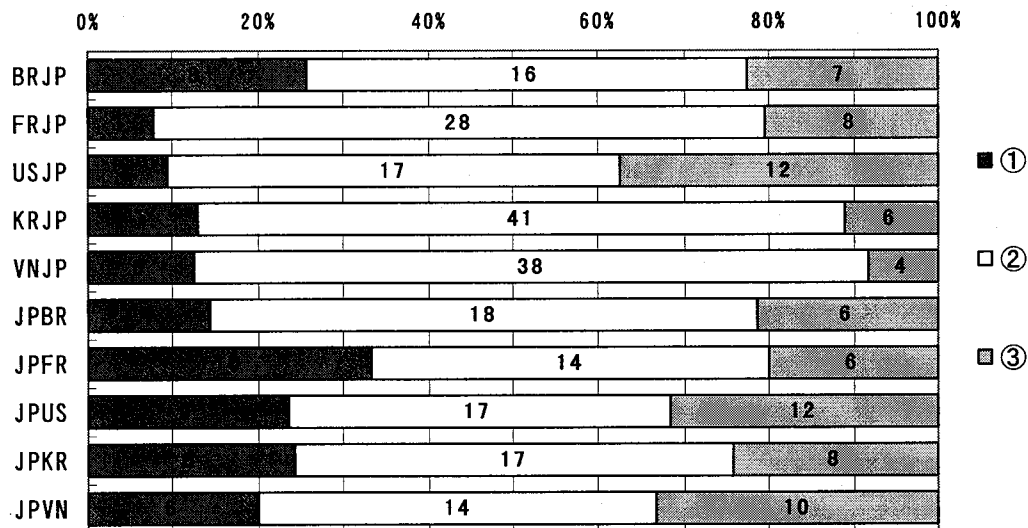
る男性のビデオ映像を見る前に行った、自分自身の態度についての回答と一致する。

Ⅱ. 5. 5. 5 割り込みに対する対照国の人の態度

さらに、このような場面が対照国で、対照国の人同士の間で起こったらどうか、という質問を行った。

5.2.4. [この国]／[母国]で、[この国]／[母国]の人同士だったら、最初の男性はあんなふうに譲りそうでしょうか？

①譲るだろう ②譲らないだろう ③場合による



図表Ⅱ-5-37 対照国人同士だったら譲るか [5.2.4.]

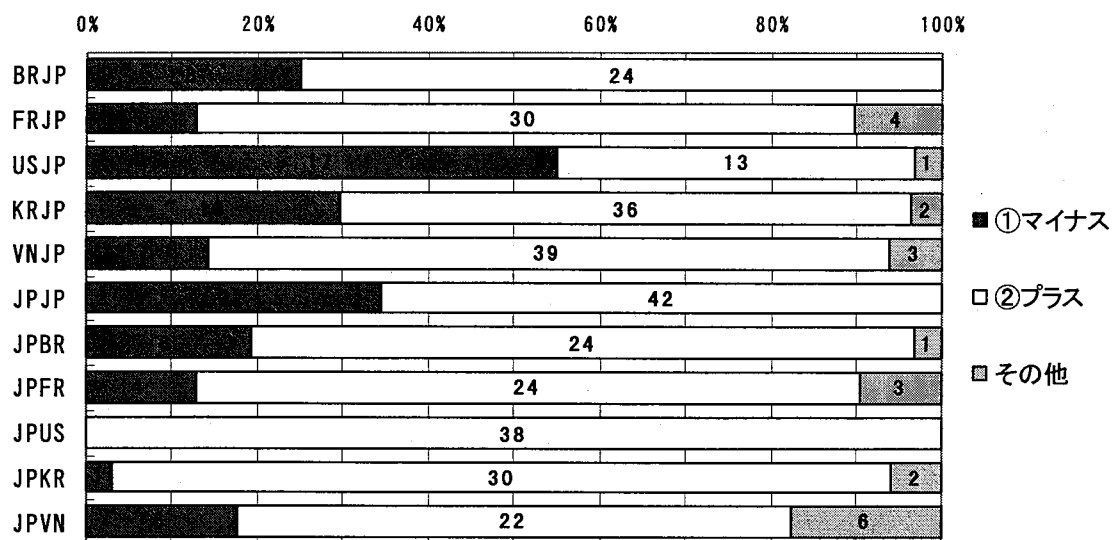
自分自身の態度についての回答と比較してみると、全体として対照国の人について譲るだろうと考える回答①は自分自身について①と答えた割合より少なくなっているが、在伯日本人のみ逆転する。自分自身よりブラジル人について「譲る」と考える割合が高い。フランス人はここでも回答の分布が変わらず、フランスでの割り込まれた人の一般的な態度と自分自身の日本およびフランスにおける態度についての認識が一貫している。

Ⅱ. 5. 5. 6 割り込まれて譲る人に対する社会的評価

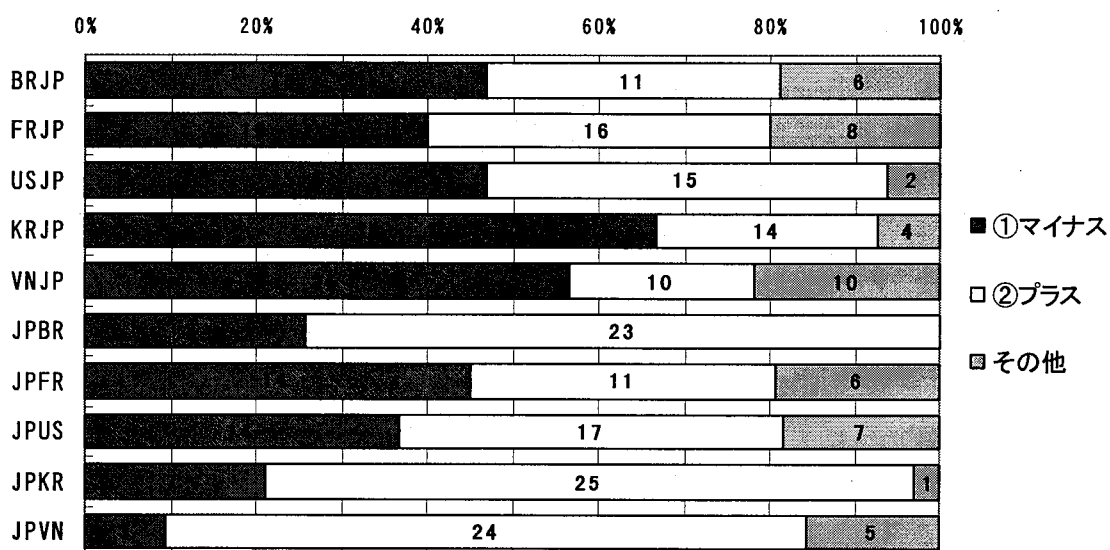
割り込まれて相手に順番を譲る人は日本及び対照国の社会においてどのように評価されると思うかについては、図表Ⅱ-5-32のような結果であった。選択肢はリスト16である。

リスト16

- ① 譲る人はマイナスに評価される。
たとえば、「気が弱い」「遠慮しすぎ」「社会的に弱い」など
- ② 譲る人はプラスに評価される。
たとえば、「親切だ」「思いやりがある」など



図表 II-5-38 譲る人の評価(日本)[5.2.5.外,5.2.6.日]



図表 II-5-39 譲る人の評価(対照国)[5.2.5 日,5.2.6 外]

日本での評価については、プラスに評価されるという回答が 70～80%程度の多数である。在日アメリカ人は日本について「②プラス」が 100%である一方、在米日本人は「①マイナス」が「②プラス」を上回っている唯一のグループである。

対照国での評価については、全体的に日本での評価より「①マイナス」の割合が上がる傾向にある。国ごとに見ると、フランス・アメリカについては、日本人とフランス人・アメリカ人の回答が一致している。韓国とベトナムについては、日本人は韓国・ベトナムでは譲る人はマイナスに評価されると考え、韓国人・ベトナム人自身はプラスに評価されると考えている。ここでもやはり日本人と韓国人・ベトナム人との回答に大きな開きが見られた。ブラジルについては韓国・ベトナムほどの大きな差ではないが、日本人とブラジル人の回答に同様のずれが多少見られる。

Ⅱ. 5. 6 順番の後先に関する比較

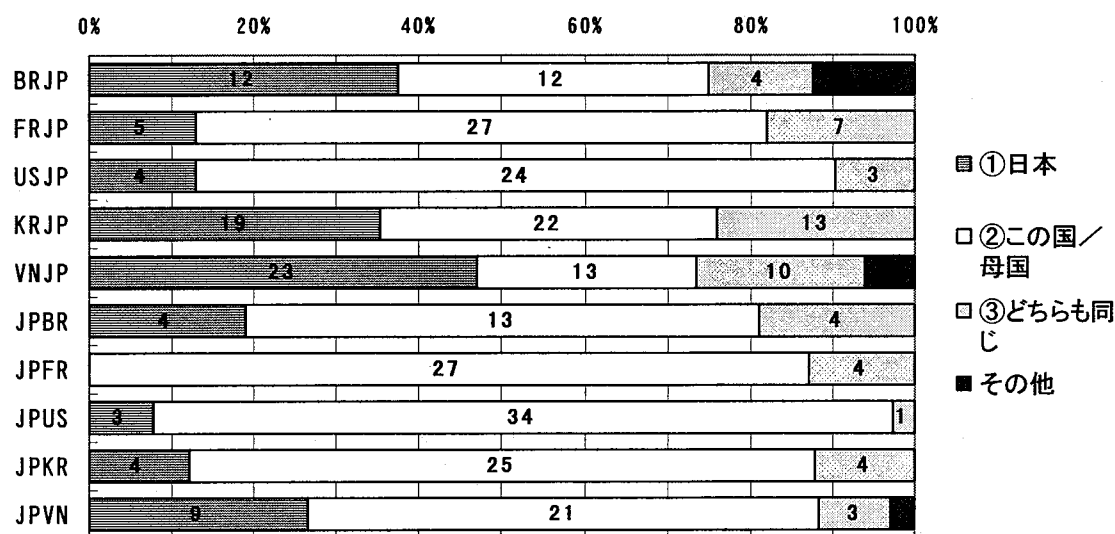
パスポートを扱う役所の窓口における割り込み依頼とそれに対する反応について、ビデオの場面状況に沿った質問を重ねたあとで、ビデオ映像を離れ、場面や状況を広げて順番の後先に関する日本と対照国との違いを考えてもらう質問を行った。

Ⅱ. 5. 6. 1 順番のことで問題があったときの態度

まず、順番のことで問題があったときの態度について、二つの質問を行った。

5. 4. 1. 1. 順番のことで、他人に注意することはどちらが多いですか？
5. 4. 1. 2. 順番のことで問題があっても、黙っていることはどちらが多いですか？

①日本 ②[この国]／[母国] ③どちらも同じ



図表Ⅱ-5-40 順番のことで他人に注意する[5.4.1.1.]

他人に注意することはどちらが多いか [5. 4. 1. 1.] については、外国人は 60%～90% の高率で母国の方が多いと回答し、特にフランス人は日本の方が多という回答がない。

日本人の回答は、フランス・アメリカについては「②母国の方が多い」という回答が圧倒的多数であるが、ベトナムについては「①日本の方が多い」が「②母国が多い」の倍近くになっている。ブラジル、韓国については①と②がほぼ同数である。

回答に付随するコメントの内容をみると、日本人は言葉で注意する代わりに目つきや表情で示すというコメントが外国人から数多く出され、注意すべきことがらが日本はそもそも少ないというコメントも、数件見られる。

○日本の方は割り込む人がもともと少ない。(FRJP, 40 代男性)

●日本では割り込みをあまり見たことがない。(JPKR, 20 代男性)

●日本人は、割込者を睨んだり恐い顔をしたりするが、口に出してはなかなか言わない。
(JPBR, 50 代女性)

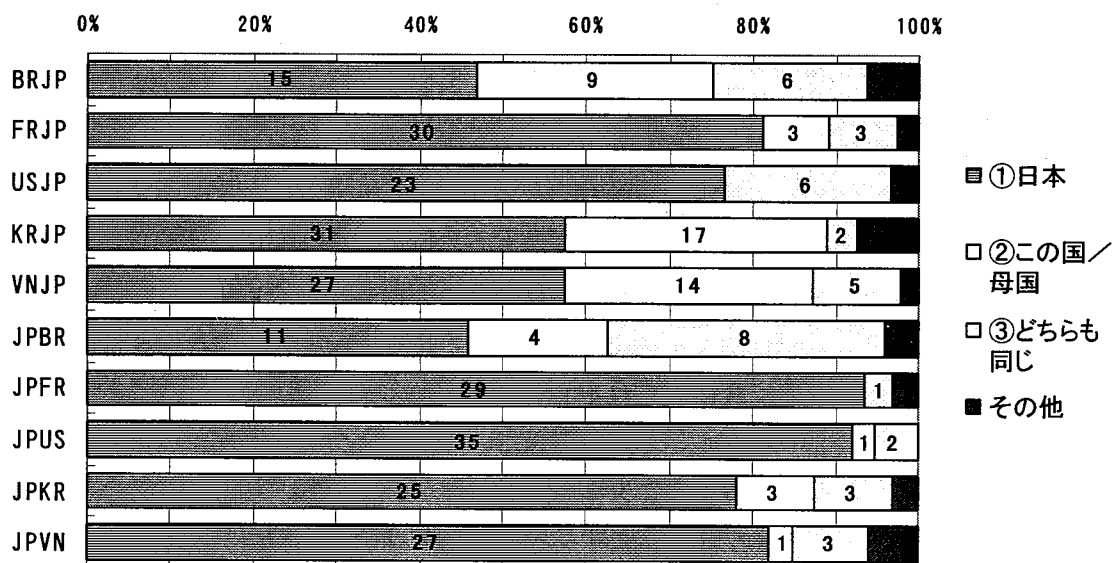
- 日本人は、直接言葉にするのではなく、変な目で見るとする。(JPFR, 40代男性)
- 日本人は言葉でいわないだけ。非言語行動で示す。(地下鉄の)並ぶべき駅で並ばないでいると、周りの人が顔つきで非難しているので、間違いを犯してしまったことに気づく。(JPUS, 30代男性)

日本人のコメントにも、割り込みを気にしながら言葉に出して注意するに至らないという説明が多数見られる。また、さらには言葉で他人に注意することが暴力という形で帰ってくるほどの摩擦を引き起こす可能性があるから避けるという意識も見られる。

- 日本人は注意したいと思っていても言わない人が多い。(FRJP, 30代女性)
- 日本側は悪いという意識を持っていてもあまり関わりたくないから言わない。(VNJP, 40代女性)
- 日本人は他人に注意するというより、一人でブツブツ言うことが多い。(USJP, 40代女性)
- 日本でははずかしくてしないが、アメリカでは周りもしているので言う回数は多いと思う。(USJP, 20代女性)
- 日本では注意すると殴られて恐いので、注意しない。(BRJP, 50代男性)
- 日本ではタクシーで注意をしたら殺されるという事件があったほどで、順番のことで注意するのは珍しい。(FRJP, 30代女性)
- 日本は下手に言うとなぜか刺されたりする。(VNJP, 30代男性)

このように、日本人は問題が起きたと感じた時に言葉で他人に働きかけて解決するという行動をとらないと日本人自身も外国人も認識していることがわかる。

こうした認識は、順番のことで問題があっても、黙っていることはどちらが多いかという問い [5.4.1.2.] の回答にもほぼ同様に現れている。



図表Ⅱ-5-41 問題があっても黙っている[5.4.1.2.]

- 日本には言いたくても言えない人がたくさんいて、フランスは言いたい人はそんなにいないけど、言いたい人は言ってしまう。言わない人は自分もやっているからいいんだろう。(FRJP, 30代男性)
- 日本人は言いたいのに言わない。ベトナム人はただ黙っている。(VNJP, 20代男性)
- 日本人は他の人とトラブルを起こしたくない、よけいな接触をしたくない、という気持ちの方が強い感じがする(JPBR, 20代男性)
- しかたがない、くだらないことでけんかしてはいけないと我慢しているのだろう。(JPFR, 50代男性)

日本人が黙っているというのは順番の問題より他人に注意したことによるトラブルをおそれるなどのため、言いたいのを抑えているのだという解釈が日本人自身からも外国人からも示されている。

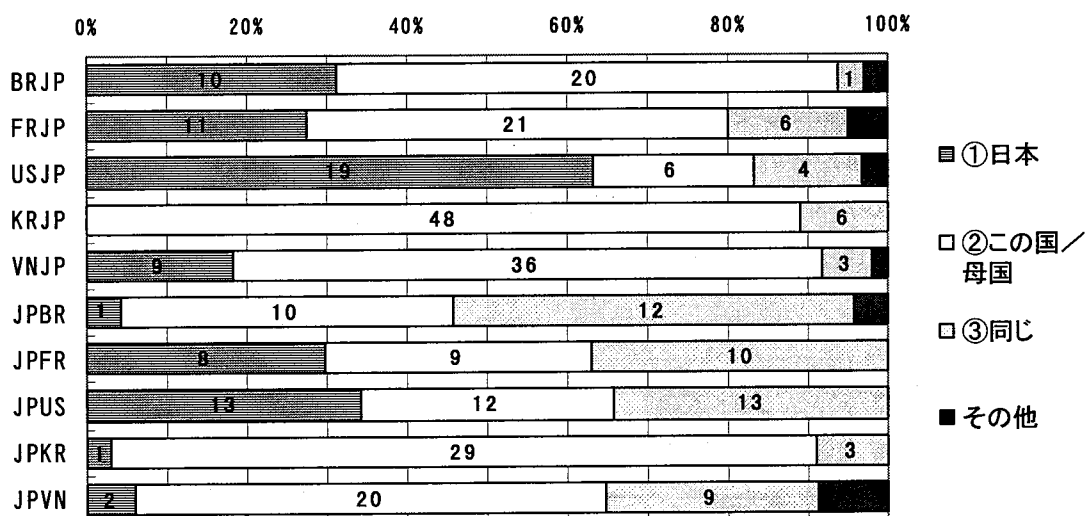
Ⅱ. 5. 6. 2 順番に関するもめごとの多さ

順番に関するもめごとの多さについては、以下の二つの質問を行った。

- 5.4.1.3. 順番を無視されて腹の立つ（不愉快な）経験はどちらが多いですか？
5.4.1.4. 順番に関してのもめごとやいざこざを見かけるのはどちらが多いですか？

- ①日本 ②[この国]／[母国] ③どちらも同じ

まず、自分自身の経験として順番に関して腹の立つ、不愉快な思いをしたことについて[5.4.1.3.]の回答である。

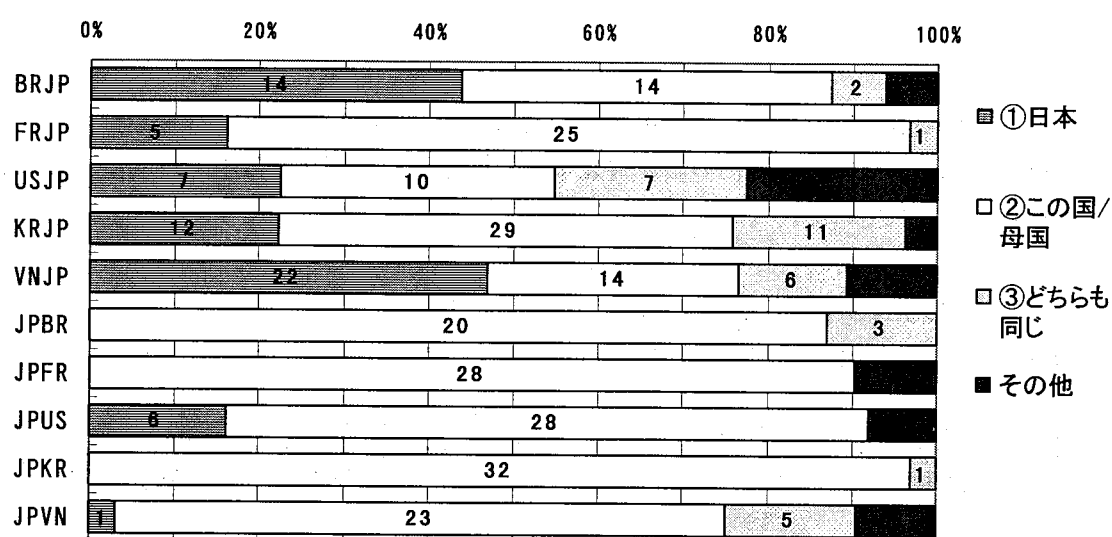


図表Ⅱ-5-42 順番を無視されて腹が立つ経験[5.4.1.3.]

「①日本が多い」という回答が「②対照国が多い」を大きく上回ったのは在米日本人のみであり、②が①を大きく上回ったのは在伯・在仏・在韓・在越日本人及び在日ブラジル人・韓国人・ベトナム人である。

韓国と日本を比較すると、日本の方が不愉快な経験が多いと回答したのは在日韓国人1件のみで、日本人・韓国人ともに9割が韓国が多いと回答している。在日仏人と在日米人は①と②と③（「どちらも同じ」）の割合がほぼ同じで、全体としてどちらも同じ程度であると感じていることがわかる。

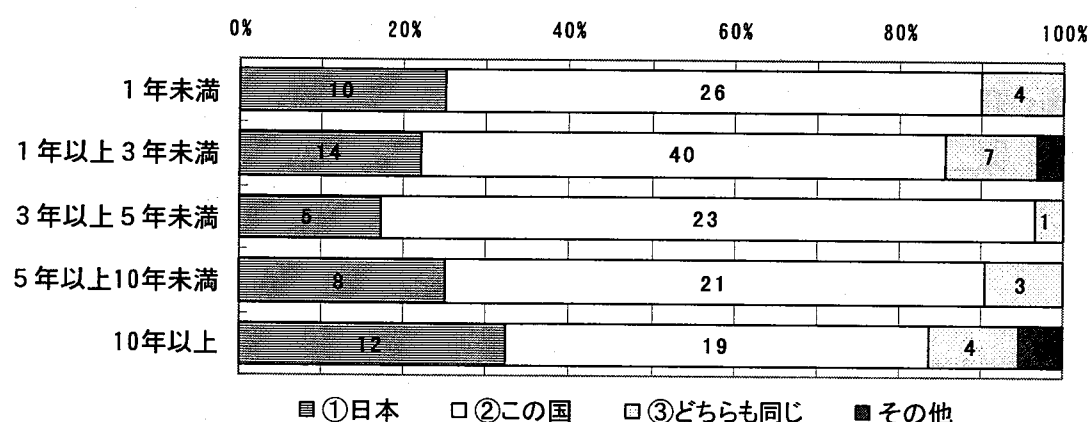
自分に降りかかったトラブルだけでなく、日常目にする順番に関するトラブルの多さ[5.4.1.4.]ということになると、回答の傾向が少し変わってくる。



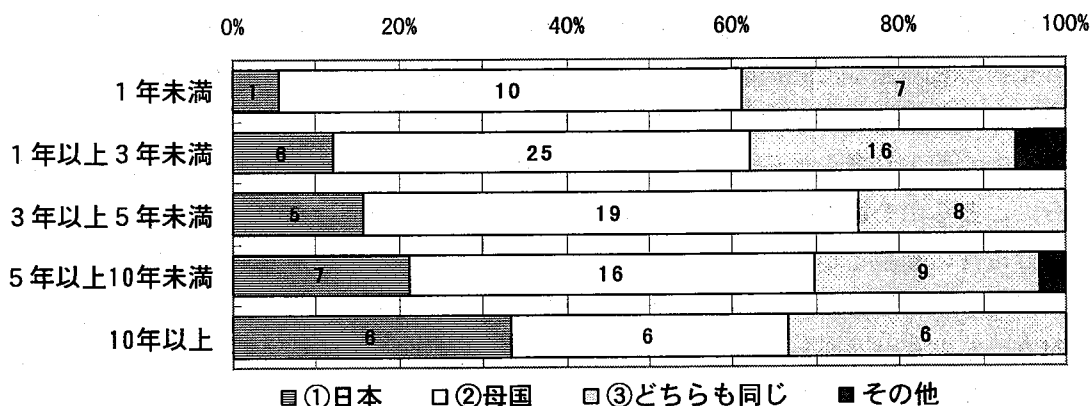
図表Ⅱ-5-43 順番に関するもめごとの多さ [5.4.1.4.]

外国人では、「①日本のほうがもめごとが多い」と回答しているのはアメリカ人に6人、ベトナム人に1人のみで、8割から9割が「②母国の方が多い」と回答している。日本人の方が、全体にもめごとを目にするのは日本の方が多いという回答の割合が高い。特に在越日本人の回答で①が②を上回り、在伯日本人の回答では①と②が同数となっている。

順番に関する問題に関して、どれくらい多くの経験をしたか、あるいはもめごとを目にしたことがあるかは、その国に生活した期間の長短に関係すると考えられる。何十年も住んだ国と数ヶ月しか滞在していない国とでは経験が異なるのは当然である。そこで、[5.3.1.3.]および[5.3.1.4.]の回答を滞在年数別に見てみた。



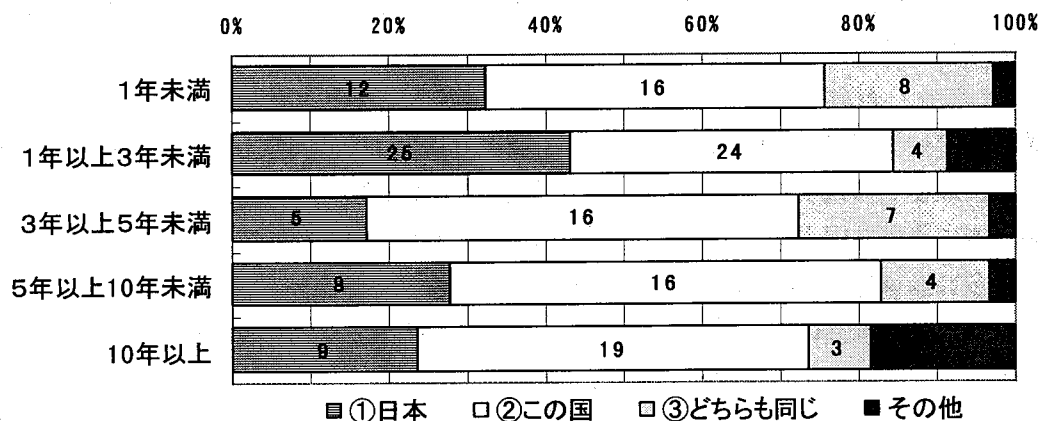
図表Ⅱ-5-44-a 順番を無視されて腹が立つ経験(滞在年数別:日本人)[5.4.1.3.]



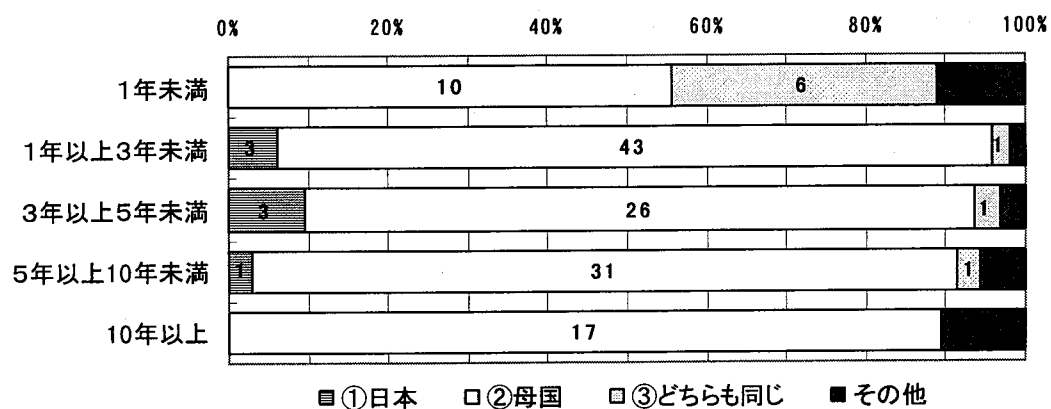
図表Ⅱ-5-44-b 順番を無視されて腹が立つ経験(滞在年数別:外国人)[5.3.1.3.]

外国人の回答で順番を無視されて腹が立つ経験は、滞在が長くなるにつれて「①日本が多い」の回答の割合が増加している。母国の方が多いという回答②は、滞在3年～5年未満のところでやや増加するが、全体的には滞在年数と反比例の関係にある。そして、10年以上の長期滞在者の回答は、①、②、③が3分の1同数になっているという点が興味深い。

日本人の回答は、滞在3年～5年未満までは滞在が長くなるにつれて「②対照国が多い」の割合が増えるが、その後は減少していく。



図表Ⅱ-5-45-a 順番についてのもめ事の多さ(滞在年数別:日本人)[5.4.1.4.]



図表Ⅱ-5-45-b 順番についてのもめ事の多さ(滞在年数別:外国人)[5.4.1.4.]

順番に関するもめごとを見かける多さ[5.3.14.]では、外国人も日本人も滞在年数と回答にはっきりとした関係は見られない。外国人は滞在年数の長短にかかわらず①の日本が多いという回答自体が少ない。特徴としては1年未満に「③どちらも同じ」という答えが6人と、他より多く見られるが、おそらく比較するだけの十分な観察や経験がないことから、どちらかを選べなかったかあるいは断定することを避けたのではなかろうか。

自分自身の経験として腹の立つことの多さと、一般的に目にするもめ事の多さの回答にずれが見られることに関しては、同じ様な順番の問題にぶつかっても本人の意識によって腹が立つかどうかが変わってくるというようなことが関係しているかもしれない。次のようなコメントがそれである。

- 日本では{割り込まれるだろうとは}思わないので、{順番を無視された時}嫌だなと思う。フランスでは割り込まれることを予期しているから警戒する。期待がない分、順番を無視されても不快感もさほどではない。(JPFR, 40代女性)
- {ベトナムでは}生活スタイルが変わって、自分も参加するので腹も立たない。腹が立つとしたら日本の方が深い。「同じ教育ヲ受ケテイルノ二何ダ。」と思う。(VNJP, 50代男性)

社会によって他人の行動に対する期待や予測が違ってくるということに加え、自分が外国人としてその国に生活しているという意識が影響していることも考えられる。コメントにもそうした意見が見られる。

- 日本にいる間は、外国人としてできるだけ正しくしていようと思っているから、日本人が順番を無視するとすごく嫌だ。(JPFR, 20代女性)
- 日本に来て外国人なのでじろじろ見られて精神的に弱くなっていた時は①(日本の方が多い)。自分の受け取り方。(JPFR, 20代女性)
- 自分は外国人なので、抵抗しても仕方がないと思うようになってきた。近頃は自分も順番を守らないようになってきた。(KRJP, 40代男)
- フランスでは、外国人なので仕方ないかと思う。日本だと対抗意識が出てしまう。(FRJP, 40代女性)
- 外国人はベトナム語が下手なので請求書をパンパンとたたきつけて『俺ダ。俺ダ。』ぐらいしなければだめ。(VNJP, 20代男性)

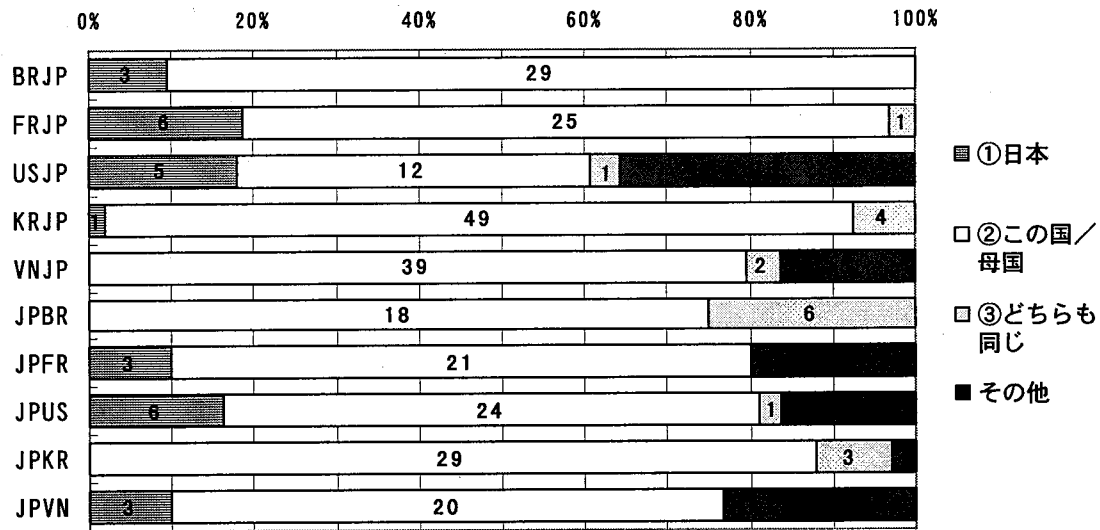
II. 5. 6. 3 順番に関するもめごとの激しさ

順番に関するもめごとの多さに続いて、もめごとの激しさについて([5.4.1.5.])の回答を見てみよう。

5.4.1.5. 順番に関してもめごと(口論など)は、どちらが激しいですか？

- ①日本 ②[この国]/[母国] ③どちらも同じ

順番に関するもめごとの激しさという点では、次の図表Ⅱ-5-41に見られるように、日本人・外国人ともに日本より対照国のほうが激しいと感じている。日本のほうが激しいとする回答①は多くても2割にとどかない。在越日本人，在日ブラジル人，在日韓国人では「①日本」という回答が0件である。



図表Ⅱ-5-46 順番に関するもめ事の激しさ[5.4.1.5.]

日本より対照国のほうが激しいと観じている点は共通であるが、激しさをどのような観点から捉えているかは多様である。口論の声の大きさであったり、言い合う言葉の内容であったり、殴り合いやピストル等の凶器を持ち出すといった暴力に発展するかどうかなど、コメントに見られる「激しさ」の中身はさまざまである。

- ブラジルは、言葉数が多いので激しく聞こえるが、感情的怒りの度合いは少ないかもしれない。言ってしまうと、根に持たない。(BRJP, 50代女性)
- アメリカでは手は出さない。ストレートに表現する。日本は激しくは言わないがもっと陰湿。(USJP, 30代男性)
- 後を引くのは、日本かもしれない。ベトナム語は、普段の会話もうるさく、語調も激しく聞こえるので、本当にもめているのかわからない。(VNJP, 20代女性)
- その場だけならベトナムのほうが激しいが、日本は根にもつ。(VNJP, 50代女性)

このようにその場での言葉による激しい争いが済むと平静にもどる外国と言葉で激しくぶつからない分いつまでも尾を引く日本、という捉え方をしているコメントがどの国の外国人からも出された。

- 殴り合いになることは欧米では皆無。口だけ。日本は、起る頻度はものすごく少ないが、起った場合には激しくなる。(FRJP, 60代男性)
- フランスはラテン系なので喧嘩になりやすい。コミュニケーションは早い。しかし深刻にはならない。日本は自分の気持ちを出してはいけないのでいったん出ると怖い。

(JPFR, 50 代男性)

●韓国は言葉で、日本は暴力で。(JPKR, 30 代男性)

このように普段気持ちを言葉にして表すことを抑えている分、たまったものが表に出ると暴力にまで発展するほど激しくなるというコメントなど、その場その場での言葉による争いは少ないがそのことがかえってストレスをため、深刻なトラブルに繋がっているという見方が日本人・外国人ともに、どの国からも出されている。他人に注意することの多さ[5.3.11.], 黙っていることの多さ[5.3.12.]についての回答と重なる意識である。

また、その社会における人と人との関わり方を伺わせる次のようなコメントもあった。

●日本では割り込んだ人割り込まれた人 2 人だけの問題で終わると思うが韓国だったら通りがかりの人も混じってもめる。(JPKR, 20 代女性)

●日本で酔っぱらいの喧嘩を仲裁した。自分が外国人だったので、相手もびっくりして言うことをきいた。まわりに日本人男性もいたのに、見ていだけで、仲裁もしないし、駅員を呼ぶでもなかった。(JPUS, 30 代男性)

○ベトナムでは当事者だけでなく周りのひともあれこれ言う。(VNJP, 20 代女性)

○一定の価値観はあって、けんかをすれば誰かが止める。止められるとわかっているのに安易にけんかを始める。大したことにはならないが、本人同士は興奮しやすい。

(VNJP, 20 代男性)

日本では他人に注意して摩擦を起こすより自分自身の不利益や不快感を抑え込む方を選ぶ傾向が強いため、他人同士のもめごとに関わることは避けようとするということか。あるいは、普段から見知らぬ相手に気持ちを言葉にして伝えることに慣れていないため、他人のもめごとにはどうかかわったらよいかがよくわからないということであろうか。

日本では順番に関するもめごとをあまり見かけないが、それは順番が比較的良好に守られているためでもあるものの、他人との余計な摩擦を避けるために個々人が多少の不満は言葉に出さずにいるためでもある。もめごとの少なさが不満や問題のないことを意味するとは限らない。順番の後先に関する比較の質問を通して、このような、言葉によって交渉を重ねつつ行動することの苦手な日本人像、日本社会の人間関係のあり方が日本人自身および在日外国人の回答から鮮明に浮かび上がってきた。

II. 5. 7 おわりに

順番に関する意識と言語行動を扱った場面 5 の調査から、割り込み行為に関係する言語行動およびそれに対する評価について、日本と対照国でのありようをどう捉えているか、そしてその認識のもとに自分自身の態度をどう調整しているかということについて、主として調査対象とした国ごとの日本人と対照国人の認識の特徴的傾向を把握する方向で分析を行った。

一つの言語行動をその部分だけ切り取って比較することは困難であり、かつ問題である。

割り込むという行為を行おうとするとき、たいていの場合それに対して周囲がどのような反応を示すかということの予測や期待を持っている。その場の状況等の判断から周囲の反応を予測し、それによって方略を練ったり、実際に行動を起こすのかどうかを決めるのであって、自分の順番を先にしてほしいという思いだけで割り込み行為が成り立つのではない。その場の状況についての認識の上で自分の意思が具体的言語行動となるのである。その場の状況についての認識、判断が適切になされるためには、「その場」について収集すべき情報、そして収集した情報を解釈する枠組みが適切でなければならないが、そこに文化による差異があることが異文化間の摩擦の原因となっている可能性があると考え、文化による多様性を明らかにすることが本研究の目的である。日本と現住国／母国を比べてどうかという聞き方を中心に質問を進めていったが、一つずつの行動についての質問を重ねることによって、周辺にあることがらを含め、行為とそれに対する反応をあわせた一連の相互交渉としての言語行動をできるだけ全体として見ようと勤めた。

割り込むという行為はどこの国の被調査者グループからも基本的に「あつかましい」という回答が出された。先着順というのは、共通に支持されるわかりやすい基本ルール理念である。しかし、現実の社会生活において、全ての場面・状況で順番が守られているわけではない。体力の有無や緊急度、処理の所用時間などさまざまな事情によって、基本ルールの例外措置（運用ルールの適用）が働くこともある。基本ルールに従って行動するための前提行動（並ぶか並ばないか、どのように並ぶかなど）に関しても、やそのための作法（周囲に明確な説明を行う、など）に関しても、それぞれの社会によって個別のルールがあることはこれまで見てきた調査結果からも明らかである。

先着順という基本ルールのわかりやすさ、見えやすさに比べて、運用ルールの適用基準は異文化に属するものにとっては必ずしもわかりやすいものではない。たとえば、先着順のルールを崩しても良い条件として、短時間で済む用事ならという条件があげられていたが、短時間とはどのくらいの時間までであるかと考えると、おそらくその個人や集団の生活様式によって相当差があるに違いない。顔見知り同士が暮らす小さな社会と多くの見知らぬ同士の接触が頻繁に起こる社会とでは、順番を守るために必要な前提行動のあり方も、個々の事情を斟酌した運用ルールの適用についても自ずと異なる。異文化間の摩擦を生む要因となる基本ルールの下にある運用ルールの違いについて、コメント等からさまざまな観点を見ることができた。

場面5で取り上げた項目についての回答全体としては、韓国・ベトナムというアジア2国とフランス・アメリカの欧米2国を見る日本人の回答が大きく異なり、ブラジルがその中間的回答となる傾向が見られた。欧米2国とアジア2国についての違いは、単純に言ってしまうと順番が尊重される欧米、順番が守られないことがよくあるアジアという見方である。そして、韓国・ベトナムについては日本人と韓国・ベトナム人との間での認識の違いが目立った。日本に比べて韓国・ベトナムでは順番が守られないことがよくあるという点については、日本人も韓国人・ベトナム人も同じ認識であるが、そうした行為に対する韓・越両国における社会的評価に関して認識にずれが見られた。日本人の見方は「韓・越両国では割り込みも多い上に、係もそれを受け入れるなど順番を守ろうとする意識が薄く、社会的にも割り込みはそれほど非難されない。自分の順番を主張し、あるいは機を見てうまく割り込まなければやっていけない社会である。」というものである。しかし、韓国人・

ベトナム人自身の母国についての回答およびコメントを見ると、決して誰もが我先にと順番を争うような順番を守ろうという意識のない社会だとは認識していない。割り込みやそれを受け入れる対応は確かに日本に比べて多く見られるが、社会の一般的意識として割り込みは明らかにマイナスに評価され、割り込みを断る係の対応はプラスに評価されると捉えている。また、割り込まれた側の譲る態度に対しては日本人より遙かに好意的な受け止め方をし、譲ることも多いと考えている。割り込みも多いが譲ることも多く、順番は守るべきだという基本認識の上でその場の状況で融通しあっている社会という見方が韓国人・ベトナム人の両国についての回答から浮かび上がってくる。

双方の認識のずれは、社会の人間関係のあり方についての価値観の違いとして考えるべきであろう。つまり、欧米2国、特にアメリカについての回答から見えてくるように基本ルールに従い相手の権利を侵さないという態度によって良好な人間関係を保つ社会のあり方に対し、韓国やベトナムは、基本ルールを破ってまで相手の事情を汲み、便宜を図るという態度によって良好な人間関係を保つ社会だということが基底にある。順番の意識がないのではなく、順番についての規範意識があるからこそ、それが守られないことに意味があるのである。そうした価値観の違いに気づかず、表に見える言語行動をもとに、相手の意識や社会規範を自分の枠組みによって推測してしまったものと思われる。

在韓・在越日本人のコメントの中にも、割り込みとその対応の背景に個々の事情で融通が利く密な人間関係を背景としたアジア的態度を捉えて肯定的に見ているものが見られる。しかし、大勢は欧米型の「相手の権利を侵さない」ことを重んじる枠組みでアジア的ふるまいを解釈し、多くの苛立ちや怒りを含んだ強烈的な批判のコメントとなって現れているように思われる。

先着順という基本ルールの遵守は大きな社会において誰もが明快な規則のもとに公平に扱われる合理的な秩序であり、社会全体を効率よく運営するために重要なことである。合理的、効率的、公平、ということばに示された価値観は、近代社会の枠組みでは非常に重要な基本理念であり、個人の関係や事情を重んじるアジア型の態度は近代都市型社会の枠組みを前提にしている者にとっては混乱を招く非合理的なものと映る。回答から見えてくる日本人の意識は、まさにそのような社会を前提とした価値観であった。

日本を含め、多くの社会構造が合理的、効率的な処理を求める都市型の方に動いているため、そうした社会状況に適したやり方を評価する見方が強くなってきている。西欧社会発展した近代都市型社会を支える社会秩序に関する言語行動に関して、その方向を向いた日本社会で育った日本人の認識として、フランス・アメリカについて基本ルールが厳格に守られる社会像が示され、韓国・ベトナムについて基本ルールに関しては無秩序とさえ感じられる評価が示された回答の特徴は当然とも言える。自分にとって一番上位の基本ルールであると思っていることとは別のルール、価値基準が存在し得るということは、運用ルールの違いよりもさらにわかりにくいことである。

異文化社会の言語行動を自分が母文化の中で身につけてきた枠組みで解釈・評価してしまうというのは、程度の差こそあれ、だれもがすることと言ってよい。長年、地下鉄を利用していながらそこで皆が整列乗車していることに気づかなかったというコメントは、状況についてのスキーマを持たなかったり異なるものであったりすると、いくら目で見ていても見えていない、気づかないということが起こりうるという異文化社会のシステムや秩

序を知ることの難しさを的確に示している。

また、ある言語行動を理解するための多様な視点を身につけていても、外国人として生活する異文化社会においてはその視点が十分活用されにくい。現地言語の能力の問題、社会制度や習慣に対する熟知度等の制約によって、具体的状況を認識するための情報として表面的に見えやすいものしか得られないため、ものごとの理解が表層的になりやすい。

Ⅱ.5.4.4.で触れた、窓口係の対応決定要因としてあげられた観点の広がりをはじめ、場面5の調査結果の諸処にもそうした傾向が伺える。母語で身につけた言語技能や言語ストラテジーが第二言語においてはその能力を発揮できなくなるのと同様に、言語行動を解釈・理解する社会文化能力に関しても異文化環境では能力の発揮が難しいことがあるとを支持する回答やコメントが見られた。

韓国・ベトナムについての日本人回答のように、自分に不利益がかかり得ることがらに関して、自分の枠組みで一方的に異文化社会の言語行動を解釈・評価することは相手にたいして強い否定的感情を生む。割り込みが多いということについて、割り込む側だけでなく割り込みに対応する側の意識や行動、その行為が行われる社会的環境等にも目を向けて、全体として捉えなおしてみることが、異なる社会の枠組みや価値観の存在に気づきそうした否定的感情を抑えることに繋がるということ、調査結果の分析を通じて改めて確認した。

見ようとしていることは見えやすく、見るべき枠組みを持たないことは見えないということは、研究者自身にとっても重要な問題である。順番を待つということと並ぶということは日本的な習慣からするとほぼ同義のことと見ながちであるが、多くのコメントに語られたように、順番を守るために並ぶかどうか、並ぶとしてもどんな並び方であるかということにも違いがある。「順番を守る」という言葉で示される概念について、特定の状況における具体的な順番を守る言語行動は社会文化によって様々であることを知ることこそ、本研究の目的であるが、言葉による質問調査であるがゆえに、そのことが見えにくくなったり、調査者と被調査者が異なる状況を頭の中で描いていることも起こりうるということ、を常に意識しておかねばならない。さらに、本調査の割り込みという場面選択、順番に関する質問項目の設定自体が日本人の研究者集団の視点によるものであり、都市型の社会秩序意識から全く解放されたものであるとは言えない。そのことが、特に在韓・在越日本人の対照国に対する強い批判的評価を引き出しはしなかったか、韓国・ベトナム人被調査者に心理的影響を与えなかったかということ省みる必要があると調査および分析の過程で感じた。研究者自身の持つ文化的背景の影響を完全に排除することは不可能であることを覚悟したところで研究を進めるほかはないのであるが、場面5で取り上げた言語行動場面は、その事に関する配慮が特に必要な場面であると思われる。

今回の分析では、出身国・現住国による国別グループという限られた視点からのみ場面5の回答全体を眺めてきた。国という属性以外に、年齢（年代）、海外在住経験、職業、現地の人との接触度等、重要と思われる観点は多々ある。それらについては、稿を改めて取り上げたい。

<注>

- 1 場面4を経ずに場面5のみを調査する場合、次のような事情説明を口頭で行ってから場面5の調査に入った。「今からお見せするビデオは、役所のパスポートを扱う窓口の場面です。一人の男の人が、パスポートをなくしてしまって、もう一度再発行してもらうように頼みに来たところです。仕事で、すぐに必要になるからです。そういう、頼んでいる場面だと思って見て下さい。」なお、本報告書の『資料編』p.146 にその場合の調査手順を示した調査票を示してあるので参照されたい。
- 2 在外日本人にとっての現住国、在日外国人にとっての母国（これをまとめて「対照国」とよぶ）についての質問文を、本稿では便宜上このようにまとめて一文で示した。実際の調査票は在外日本人用と在日外国人用に分かれており、文言が多少異なる部分もあるが、質問内容を確認する目的においてまとめて提示することは支障ないものと判断した。なお、調査時には[この国]あるいは[母国]のところに実際の国名を入れて質問した。
- 3 リスト17には、「①断るのが当然だ」「②相手の事情を汲んで、受付たほうがよい」という選択肢の下位に、窓口係の言葉遣いについての選択肢を以下に示すリスト17の通り設定しており、調査ではそれについても尋ねた。本稿では「①断るのが当然」か「②受付けたほうがよい」という回答のみを扱うにとどめ、言葉遣いについての回答は、次の分析に回すこととする。

リスト17

① 断るのが当然だ。

①-① 言葉遣いも適切だった。

①-② もう少し厳しく言ってもよい。

①-③ もう少しおだやかに言った方がよい。

② 相手の事情を汲んで、受付けたほうがよい。

②-① 言葉遣いも、もう少しやさしい方がよい。

②-② 言葉遣いは、あれぐらいでよい。

- 4 原則として一番近いもの1つを選んで回答してもらうようにしたが、特にこの割り込まれる側の態度に関する質問では、複数の選択肢をあげた回答が多かった。複数回答については、あげられた回答それぞれを1として集計した。従って、各選択肢の回答数の合計は回答者数より多くなっている。以下、このリスト14を使った質問の回答については、同様に集計した。