

国立国語研究所学術情報リポジトリ

Ⅱ.4.

場面4：パスポート再発行依頼における謝罪行動

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2019-11-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 熊谷, 智子, 水谷, 修 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/00002336

Ⅱ.4. 場面4： パスポート再発行依頼における謝罪行動

熊谷 智子

- Ⅱ.4.1. はじめに
- Ⅱ.4.2. 分析の対象と方法
- Ⅱ.4.3. 被調査者の属性
 - Ⅱ.4.3.1. 性別
 - Ⅱ.4.3.2. 年代
 - Ⅱ.4.3.3. 職業
 - Ⅱ.4.3.4. 現住国での在住期間
 - Ⅱ.4.3.5. 現住国の人々との接触度
- Ⅱ.4.4. パスポート再発行の依頼において何を言うか
- Ⅱ.4.5. パスポート再発行依頼におけるミスの謝罪
 - Ⅱ.4.5.1. ミスを謝ることについての印象
 - Ⅱ.4.5.1.1A. 謝ることは必要か
 - Ⅱ.4.5.1.1B. 謝ることは好感がもてるか
 - Ⅱ.4.5.1.1C. 謝ることは日本ではよくあることか
 - Ⅱ.4.5.1.1D. 謝ることは丁寧な感じがするか
 - Ⅱ.4.5.1.1E. 謝ることは率直な感じがするか
 - Ⅱ.4.5.1.1F. 謝ることは卑屈な感じがするか
 - Ⅱ.4.5.1.2. 全体的な比較
- Ⅱ.4.5.2. 日本の役所における謝罪行動
 - Ⅱ.4.5.2.1. 日本の役所で申し訳ないと言うか
 - Ⅱ.4.5.2.2. 日本人の行動に関する在日外国人の認識
- Ⅱ.4.5.3. 対照国の役所における謝罪行動
 - Ⅱ.4.5.3.1. 対照国の役所で申し訳ないと言うか
 - Ⅱ.4.5.3.2. 対照国の人々の行動に関する在住日本人の認識
- Ⅱ.4.5.4. 日本と対照国での行動の違い
- Ⅱ.4.6. 依頼における「謝罪」について
 - Ⅱ.4.6.1. 効果の点からみた「謝罪」
 - Ⅱ.4.6.2. 「ミスの謝罪」に代わるもの
- Ⅱ.4.7. 異文化間調査研究をとりまく「多様性」
 - Ⅱ.4.7.1. 概念の多様性
 - Ⅱ.4.7.1.1. 「丁寧さ」
 - Ⅱ.4.7.1.2. 「率直さ」
 - Ⅱ.4.7.2. 文化社会内での多様性を生む諸要因
- Ⅱ.4.8. まとめ

II. 4. 1. はじめに

場面4では、パスポートをなくした男性が役所の窓口で再発行を頼むという映像を提示して、男性の頼み方についてどう思うか、自分がその立場になったらどのようなことを言うか、などの質問をしている。

一般に依頼の際、特にそれが窓をしめる程度の単純な用事ではない場合、人は頼みごとだけを言ってすますわけではない。相手に負担をかけることへの恐縮の気持ち、頼むに至った理由や状況の説明、時には条件のかけひきなど、さまざまなことがらが述べられる場合が多い。それらはすべて、依頼という目的を円滑に達成するためのはたらきかけ、あるいはストラテジー（方策）と考えることができる（熊谷 1995）。

場面4の依頼も、役所での単なる申込みではない。わざわざ頼んでいるからには、通常かかる日数よりも早く再発行をしてほしいらしい。また、どうしても自分が行かなければならない海外出張という、男性にとっては極めて切迫した事情もある。その一方で、紛失したことは自身の不注意だという、自分の側に不利な背景もある。ビデオの登場人物は、そうしたさまざまな要因を含む状況の中での依頼行動の一例を提示している。

II. 4. 2. 分析の対象と方法

調査では、ビデオの人物の行動を出発点として、各種の質問を行っている。そして、用いられ得るはたらきかけの中から特に以下の2種類に着目し、それらについての印象、自分自身の行動や現住国の人々の行動に関する意識などを質問している。

- ・自分のミスでパスポートを紛失したことについて、「申し訳ない」と言うこと
- ・仕事の都合でパスポートがどうしても必要だと説明すること

本章では、再発行を頼む際に用いるはたらきかけの種類、および、上記2種類のうち前者の「紛失を詫びること」に関する回答結果を、被調査者の現住国（日本人の場合）／出身国（外国人の場合）によるグループ間で比較・分析する。

今回分析する設問は、すべて基本的に選択肢方式である。分析では、選択肢の回答数の比較をまず行うが、被調査者数が限られているため、数量的な処理のみに基づく考察には自ずと限界がある。また、選択肢回答は、選ばれた結果だけ見ればすっきりとカテゴリー化されるものであるが、その背後には、「絶対①（または②）」から「どちらかと言えば①（または②）」までの各種のニュアンス、回答を導いた判断基準、時には質問内容そのものの戸惑いなど、言語行動意識調査としてはこれもまた非常に魅力的な部分が存在する。本調査では、被調査者によるそれらへの言及も、コメント類として蓄積している。もちろん、各質問についてすべての被調査者がコメントをしているわけではないので、それだけで一概に特定のグループの特徴について判断を下すことはできないが、ある種の認識や思考方式の傾向を探る手がかりにはなる。そこで、ここでは、数量的な結果とコメントの検討とを相互に補う形で組み合わせつつ、考察を行うことにする。

Ⅱ. 4. 3. 被調査者の属性

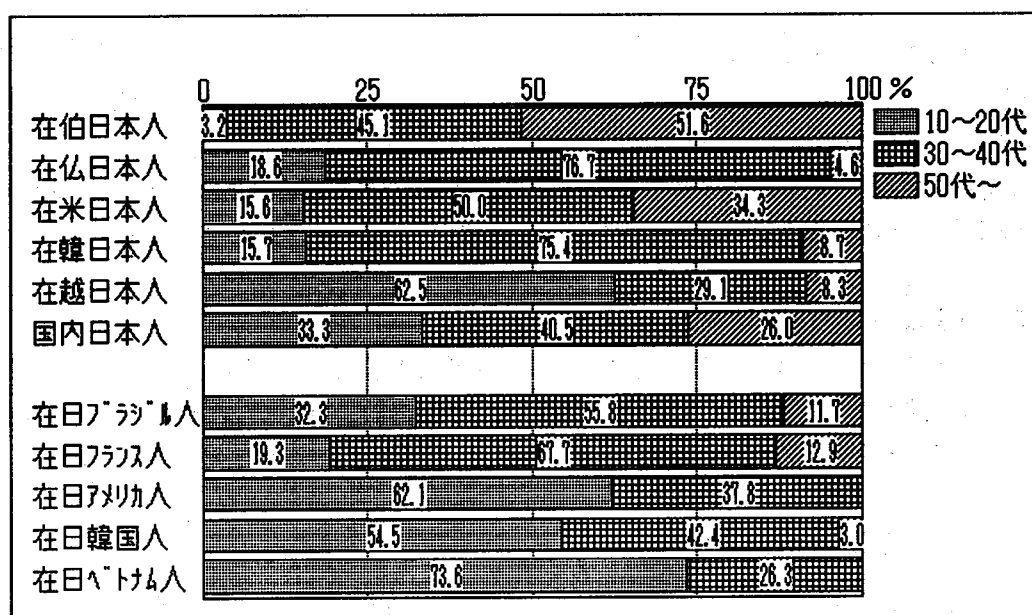
場面4の被調査者について、性別、年代、職業、現住国（在外日本人と在日外国人のみ）における在住期間および現住国の人々との接触度による内訳をみる。

Ⅱ. 4. 3. 1. 性別

男女別人数は、「Ⅲ. 被調査者の属性」の図表Ⅲ-4-1、Ⅲ-4-2に示す通りである。在外日本人は、在越グループを除いて女性の割合が多い。在日外国人では、ブラジル人およびベトナム人が男女ほぼ半々、フランス人および韓国人(注1)では女性がやや多く、アメリカ人は逆に男性がやや多くなっている。

Ⅱ. 4. 3. 2. 年代

年代別内訳は、図表Ⅲ-4-1、Ⅲ-4-3に示される通りであるが、ここでは3つの年代グループ（10～20代、30～40代、50代以上）にまとめた形で構成比を示す。



図表Ⅱ-4-1 被調査者の年代グループ別内訳

日本人では、在伯日本人は50代以上が半数を超え、逆に在越日本人は6割以上が10～20代である。在仏・在韓日本人は30～40代が3/4を占める。外国人では、アメリカ人、韓国人、ベトナム人が10～20代が多く、ブラジル人、フランス人では30～40代が多くなっている。

Ⅱ. 4. 3. 3. 職業

図表Ⅱ-4-2に職業分類による内訳を示す。ほぼ全グループに該当者がいるカテゴリーもあるが、主婦はほとんどが日本人である。また、在日ブラジル人では会社員、韓国人とベトナム人では学生など、特定のカテゴリーに偏りが出たグループもある。

図表Ⅱ-4-2 被調査者の職業分類別内訳

	会社員	公務員	自営	教職	専門職	主婦	学生	他	無職	不明	計
在伯日本人	6	0	2	0	7	10	1	5	0	0	31
在仏日本人	14	0	0	4	2	12	8	3	0	0	43
在米日本人	7	3	0	14	1	6	0	1	0	0	32
在韓日本人	15	2	0	13	1	20	6	0	0	0	57
在越日本人	12	0	0	9	2	3	20	2	0	0	48
国内日本人	13	7	11	4	7	12	8	4	3	0	69
在日ブラジル人	22	0	0	2	1	3	4	1	1	0	34
在日フランス人	5	0	1	17	3	0	4	1	0	0	31
在日アメリカ人	3	7	0	20	6	0	1	0	0	0	37
在日韓国人	1	0	0	1	3	0	26	1	0	1	33
在日ベトナム人	4	1	0	7	1	0	25	0	0	0	38
計	102	20	14	91	34	66	103	18	4	1	453

Ⅱ. 4. 3. 4. 現住国での在住期間

在住年数は、図表Ⅲ-4-1、Ⅲ-4-4に示す。日本人では、在韓・在越グループに3年未満の短期が多く、在伯・在米グループでは10年以上の長期が約半数を占める。外国人では、10年以上の長期が全体に少なく、ブラジル人にはいない。アメリカ人とベトナム人では、3年未満の短期が半数を超える。例外はフランス人で、長期が半数近くにいる。

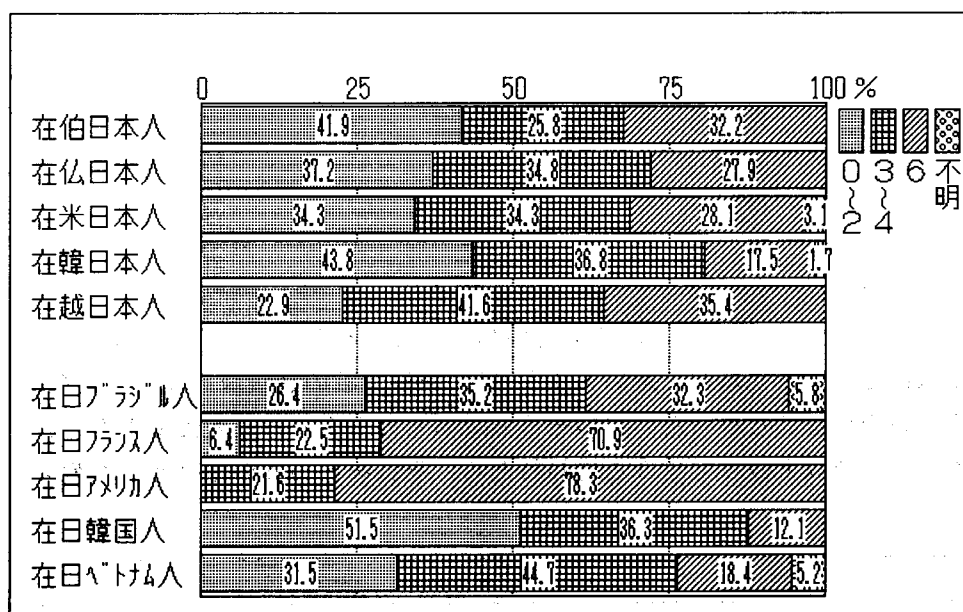
Ⅱ. 4. 3. 5. 現住国の人々との接触度

フェイスシートでは、「仕事の場面」「それ以外の場面」に分けて接触状況を質問した。ここでは、選択肢回答を『多い』=3、『それほど多くない』=1、『ほとんどない』=0と点数化し、2種類の場面の合計点によって接触度をあらわす（図表Ⅱ-4-3A、Ⅱ-4-3B）。

図表Ⅱ-4-3A 現住国の人々との接触度

	0	1	2	3	4	6	不明
在伯日本人	1	6	6	3	5	10	0
在仏日本人	3	10	3	4	11	12	0
在米日本人	0	1	10	0	11	9	1
在韓日本人	3	15	7	9	12	10	1
在越日本人	1	9	1	5	15	17	0
在日ブラジル人	3	4	2	2	10	11	2
在日フランス人	0	2	0	1	6	22	0
在日アメリカ人	0	0	0	1	7	29	0
在日韓国人	1	4	12	2	10	4	0
在日ベトナム人	1	5	6	4	13	7	2

図表Ⅱ-4-3Bでは、接触度 0～2（「仕事」「それ以外」どちらの場面でも『多い』はない）、3～4（どちらかの場面に『多い』がある）、6（両方の場面で『多い』）の3段階にまとめて、結果を示す。なお、学生と主婦の場合、「仕事の場面」は原則としてないが、学生の大部分は学校やアルバイトの場におきかえて回答していたので、それを合計に加えた。主婦は、「仕事の場面」には無回答が大部分で、その分合計点が低くなっている。



図表Ⅱ-4-3B 現住国の人々との接触度（3段階）

在住期間と併せて、現住国での接触度に関する特徴を国別グループごとにまとめる。

在伯日本人：中・長期在住者が大部分を占めるが、接触の度合いはそれほど高くない。

在仏日本人：半数近くが短期在住者で、接触度は中程度である。

在米日本人：中・長期在住者が大部分を占めるが、接触度はそれほど高くない。

在韓日本人：短期在住者が大部分で、接触度も在外日本人グループ中で最も低い。

在越日本人：短期在住者が大部分を占める割には、接触度が高い。

在日ブラジル人：長期在住者はいないが、接触度が高い人が1/3にのぼる。

在日フランス人：外国人の中では長期在住者が目立って多く、接触度も高い。

在日アメリカ人：半数以上が短期在住者であるが、接触度は非常に高い。

在日韓国人：中期在住者が6割を占めるが、接触度は全グループ中で最も低い。

在日ベトナム人：半数以上が短期在住者で、接触度も低い。

ただし、在韓日本人の接触度が低いのは、57人中20人が主婦で、「仕事の場面」の接触度が加算されていないことにもよる。また、在日アメリカ人の接触度が高い理由として、外国人の少ない地域社会の中学校などで英語教育に携わる被調査者が少なからず含まれていたことがあげられる。

II. 4. 4. パスポート再発行の依頼において何を言うか

まず、パスポートの再発行を頼む際にどのようなことを言うか、すなわちどのような種類のはたらきかけによって依頼を行うか、を尋ねた質問をとりあげる。調査では、ビデオの音を消して画像のみで提示し、日本の役所のパスポートを扱う窓口であること、窓口に来た男性は紛失したパスポートの再発行を頼んでいること、男性にはパスポートが仕事ですぐ必要になるという事情があることを説明した上で、被調査者がもし男性の立場だったらどのようなことを言うかを質問している。質問は、実際の発話のように尝试することを求める形と、選択肢（具体的な言語形式でなく、いわゆる発話機能に近いもの）を挙げた用紙に記入回答を求める形式との両方を行った。ここでは、後者の結果をみる。

質問文と回答記入用紙の内容は、以下のとおりである(注2)。

[4. 2. 4] (もし、あなたご自身が、この男性の立場になったとしたら、日本の役所の窓口ではどんなふうに頼むと思いますか?) 回答用紙の選択肢を見て、あなただったら言いそうなことがらと、言いそうもないものとを分けて教えて下さい。一つだけでなく二つ以上続けて言うと思われたら、それをどの順序で言うかも教えて下さい。

<回答記入用紙>

[○×] [順序]

- | | | |
|-----|-----|----------------------------|
| [] | [] | ①パスポートを無くしたと言う。 |
| [] | [] | ②紛失したのは自分のミスだと説明する。 |
| [] | [] | ③紛失して申し訳ないと詫げる。 |
| [] | [] | ④仕事でどうしても必要だと言う。 |
| [] | [] | ⑤無理なお願いだということは承知していることを言う。 |
| [] | [] | ⑥急いでパスポートを再発行してほしいと依頼する。 |
| [] | [] | ⑦係の人に余計な手間をかけてすまないと詫げる。 |
| [] | [] | ⑧そのほか () |

回答記入用紙の左側の [] には、そのことを言うか言わないかを○×で記入し、右側の [] には、言う順序を通し番号で記入する形になっている。「⑧そのほか」については、内容も自由記述で回答を求めた。

○×による回答の集計結果を図表Ⅱ-4-4に示す。なお、在米日本人に1人、在日韓国人に4人、無回答の被調査者があり、その分は集計からはずしてある。

図表Ⅱ-4-4 パスポートの再発行依頼において言うこと [4. 2. 4]

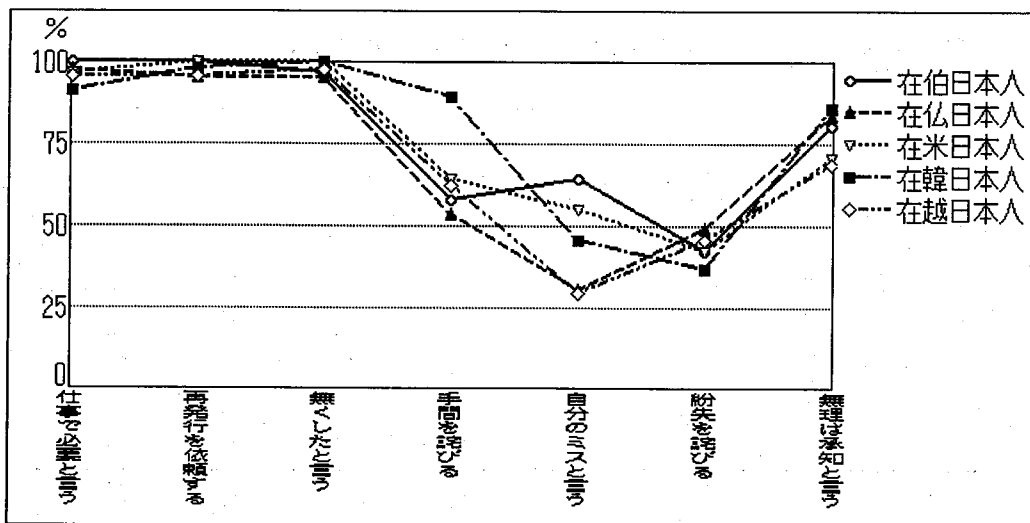
	①		②		③		④		⑤		⑥		⑦		⑧	
	○	×	○	×	○	×	○	×	○	×	○	×	○	×	○	×
在伯日本人	30	1	20	11	13	18	31	0	25	6	31	0	18	13	4	27
在仏日本人	41	2	13	30	21	22	42	1	36	7	41	2	23	20	4	39
在米日本人	31	0	17	14	13	18	30	1	22	9	31	0	20	11	4	27
在韓日本人	57	0	26	31	21	36	52	5	49	8	56	1	51	6	9	48
在越日本人	47	1	14	34	22	26	46	2	33	15	46	2	30	18	5	43
国内日本人	69	0	39	30	28	41	68	1	60	9	69	0	53	16	3	66
在日ブラジル人	33	1	22	12	27	7	32	2	20	14	27	7	29	5	2	32
在日フランス人	31	0	12	19	11	20	29	2	17	14	25	6	20	11	6	25
在日アメリカ人	34	3	17	20	29	8	34	3	30	7	30	7	35	2	7	30
在日韓国人	29	0	15	14	13	16	26	3	24	5	27	2	18	11	4	25
在日ベトナム人	32	6	21	17	20	18	33	5	15	23	30	8	33	5	9	29

グループ間比較のため、「⑧そのほか」を除く各項目の『○』の回答を百分率に直したものが、次頁の図表Ⅱ-4-5A～Cである。図表Ⅱ-4-5Aには在外日本人、Ⅱ-4-5Bには国内日本人、Ⅱ-4-5Cには在日外国人の回答結果をあげた。なお、図表Ⅱ-4-5Bには、東京都在住者への郵送アンケート（1,013人分の回答、有効回収率33.8%）による同様の質問への回答結果も併せて示す（注3）。

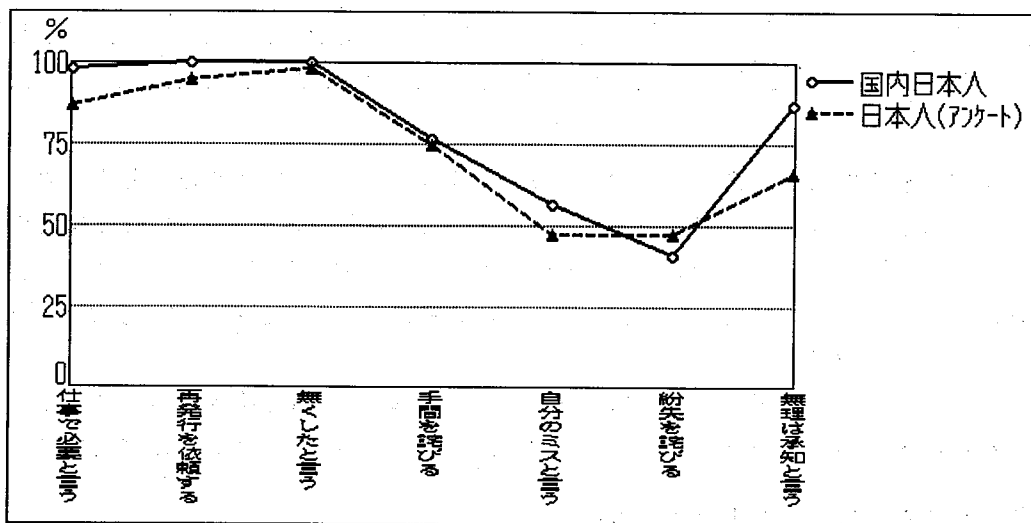
なお、横軸の項目は、「緊急に再発行してほしい」という依頼を達成する上で、話し手が立場を有利に保ちやすいはたらきかけから不利になるものへと、以下の順序に配列した。

- ④仕事でどうしても必要だと言う。
- ⑥急いでパスポートを再発行してほしいと依頼する。
- ①パスポートを無くしたと言う。
- ⑦係の人に余計な手間をかけてすまないと詫げる。
- ②紛失したのは自分のミスだと説明する。
- ③紛失して申し訳ないと詫げる。
- ⑤無理なお願いだということは承知していることを言う。

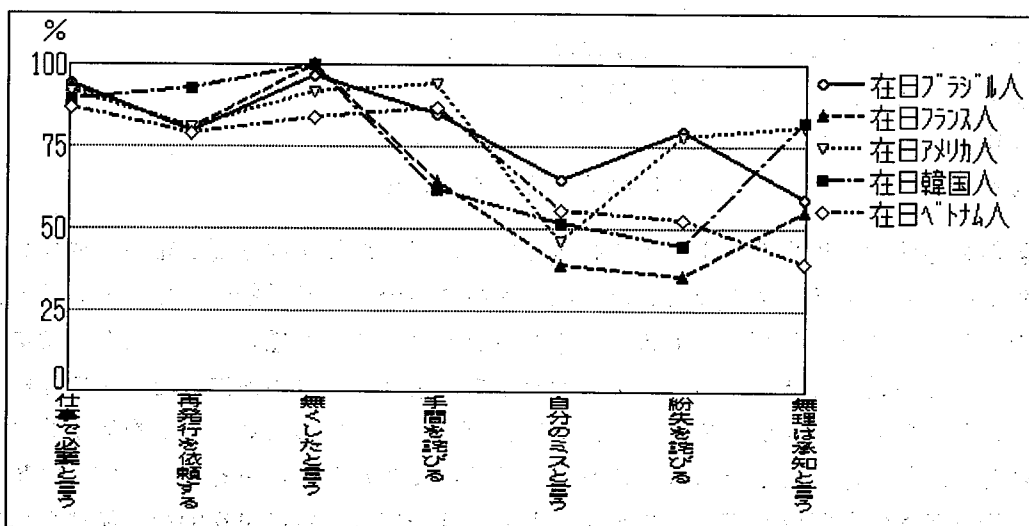
④は、依頼の必然性や正当性を主張する材料となるので、話し手は立場を維持しやすい。
①を依頼そのものである⑥より後にしたのは、火事や盗難でなく「紛失した」という本人の過失を含意する事情説明だからである。⑦は詫げるではあるが配慮のはたらきかけであり、係員にとっては職務でもあるという状況も考慮して、②③⑤よりも前にした。②では紛失に関する自分の負い目を表明しており、③では詫げることでさらに弱い立場を明示的にすることになる。⑤を最後にしたのは、これが修辭的に使われることもある一方で、依頼を拒絶する最も基本的な理由を相手に提示するという意味では、特に事務的な交渉においては致命的な発言になりかねないからである。



図表 II-4-5A はたらきかけの使用率 (在外日本人)



図表 II-4-5B はたらきかけの使用率 (国内日本人)



図表 II-4-5C はたらきかけの使用率 (在日外国人)

図表Ⅱ-4-5Aの在外日本人は、「手間を詫げる」の在韓日本人の使用率が高いのと、「自分のミスと言う」でばらつきがある以外は、5グループがよく重なっている。図表Ⅱ-4-5Bの国内日本人は、どの項目でも互いにかかなり近い数値を示している。二つのグラフを比べても、日本人は在外・国内各グループが多くの項目に関してよく似た回答結果といえる。傾向としては、「仕事で必要と言う」「再発行を依頼する」「無くしたと言う」は一様に使用率が高く、「手間を詫げる」「自分のミスと言う」「紛失を詫げる」は低めであるが、依頼における立場が不利になる可能性の高い「無理は承知と言う」で、はじめの3項目ほどではないがまた高くなる、というパターンが共通している。

図表Ⅱ-4-5Cの在日外国人は、日本人グループ群に比べると各項目で差異がある上、使用率の上下動パターンもまちまちである。項目ごとのばらつきは、右にいくにつれて、すなわち不利なはたらきかけにいくにつれて、大きくなっている。韓国人とフランス人は、使用率のうつりかわりが、国内日本人のパターンと類似している。なお、フランス人は、全体的に使用率が低めである。要件以外はいろいろ言わずに、手短かに依頼を行う傾向がうかがえる。一方、ブラジル人とアメリカ人は、ほとんどの項目が使用率75%を超えており、各種のはたらきかけを用いて依頼を行う傾向があるといえる。

日本人と外国人を比較すると、「再発行を依頼する」の使用率は、日本人が100%近いのに対し、外国人は多くのグループが80%前後である。パスポートの窓口という状況であるため、紛失したことと、仕事で必要なことを述べれば、おのずと依頼の意図は明らかになるということであろうか。「手間を詫げる」は、ブラジル人・アメリカ人・ベトナム人など外国人の方に使用率の高いグループが多かった。「紛失を詫げる」「無理は承知と言う」では、日本人の各グループの使用率がそろっているのに対して、外国人の各グループはばらつきが大きかった。

図表Ⅱ-4-5A～Cでは扱わなかった「⑧そのほか」に○を付けた被調査者は、59人（日本人32人、外国人27人）であった。自由記述回答の主な内容を以下にあげる。

◇再発行の手続き・方法をたずねる。（在外日本人6人、国内日本人1人、在日外国人3人）

◇再発行に要する日数をたずねる。（在外日本人7人、在日外国人2人）

◇「ヨロシクお願いシマス」と言う。（在外日本人2人、在日外国人4人）

◇係の人にお礼を言う。（在外日本人1人、在日外国人5人）

なお、これらのはたらきかけをどのような順序で配列するかという、いわゆる話のすすめ方については、分析を別稿にゆずる。

Ⅱ. 4. 5. パスポート再発行依頼におけるミスの謝罪

Ⅱ. 4. 5. 1. ミスを謝ることについての印象

消音再生による質問に続いて、ビデオ映像を音声付きで提示した。再発行を頼む男性は、「紛失したのは私の不注意で、本当に申し訳ないと思っているんですが…」と、紛失したことについて詫げることを係員にまず述べている。このようにミスを謝ることについての印象を、複数の観点から質問した。以下に、質問文と、項目ごとの集計結果を示す。

〔4.3.3〕男の人は、最初に「紛失したのは自分の不注意のせいで申し訳ない」と言っていました。このように自分のミスをまず謝ることについてどう感じますか？日本でのことだとして考えて下さい。リストの5ページを見て、あなたの印象に近いものを、それぞれ一つ選んで下さい。

リスト 5

- | | | |
|---|---------------|----------------|
| A | ①謝ることは必要だ。 | ②謝る必要はない。 |
| B | ①謝ることは好感がもてる。 | ②好感はもてない。 |
| C | ①日本ではよくあることだ。 | ②日本ではあまり見かけない。 |
| D | ①丁寧な感じがする。 | ②丁寧だとは感じない。 |
| E | ①率直な感じがする。 | ②率直だとは感じない。 |
| F | ①卑屈な感じがする。 | ②卑屈だとは感じない。 |

Ⅱ.4.5.1.1A. 謝ることは必要か

回答の集計結果を、実数と構成比で図表 図表Ⅱ-4-6A-1 謝ることは必要か〔4.3.3A〕
Ⅱ-4-6A-1とⅡ-4-6A-2にそれぞれ示す。

全グループで『必要だ』が過半数を超える。ただし、国内日本人は『必要だ』と『必要はない』との差はあまり大きくない。韓国人以外の在日外国人では、日本人以上に『必要だ』が『必要はない』を大きく上まわっている。なお、いずれの選択肢も選ばず、コメントなどで回答している場合は、『その他』とした（以下のB～Fでも同様）。『その他』には、「どちらでもない」「わからない」「必要、不必要の問題ではない」などがみられた。

コメントでは、謝って相手の心証を良くすることで依頼を効果的に達成する、といういわば方策的な見方が、現住国を問わず、またいずれの選択肢を選んだかにかかわらず、日本人によくみられた。以下に例を挙げる。（日本人によるコメントには○、外国人によるものには●を付けて示す）。

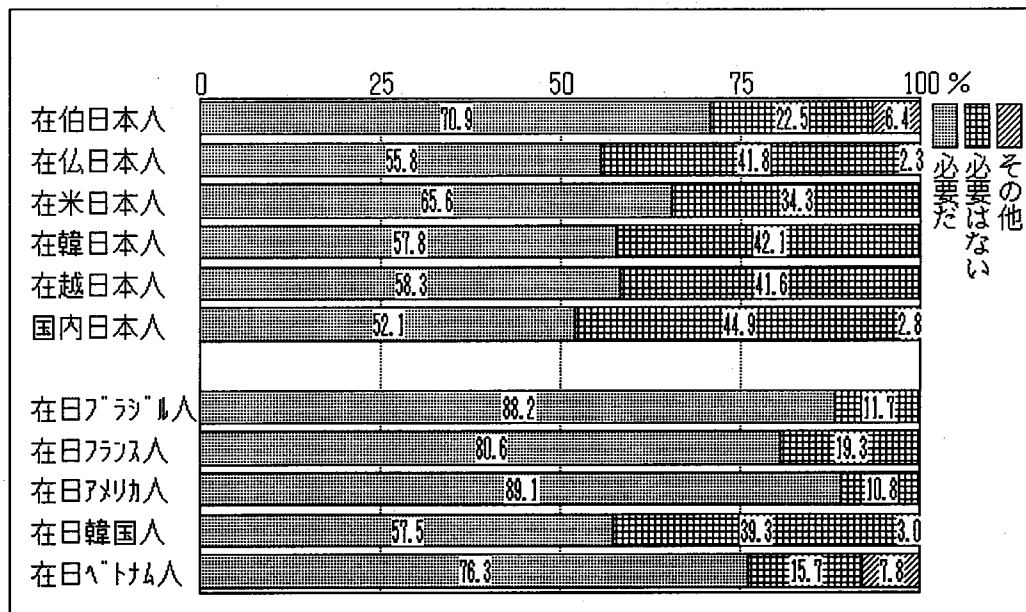
○場合によっては、早急に再発行してもらう為の手段として謝るのは必要。（在伯、男性、30代、会社員）

○日本では謝らないとダメ。謝らないと係の人が好感をもたない。（在韓、男性、30代、会社員）

○必要はないが、発行してもらいたいという弱みがあるので、相手にいい感じを与える為に謝る。（国内、女性、60代、主婦）

外国人では、『必要だ』の理由として「日本だから」というコメントが複数みられた。

	必要だ	必要はない	その他
在伯日本人	22	7	2
在仏日本人	24	18	1
在米日本人	21	11	0
在韓日本人	33	24	0
在越日本人	28	20	0
国内日本人	36	31	2
在日ブラジル人	30	4	0
在日フランス人	25	6	0
在日アメリカ人	33	4	0
在日韓国人	19	13	1
在日ベトナム人	29	6	3



図表Ⅱ-4-6A-2 謝ることは必要か[4. 3. 3A]

Ⅱ. 4. 5. 1. 1B. 謝ることは好感がもてるか

回答結果を図表Ⅱ-4-6B-1, Ⅱ-4-6B-2に示す。

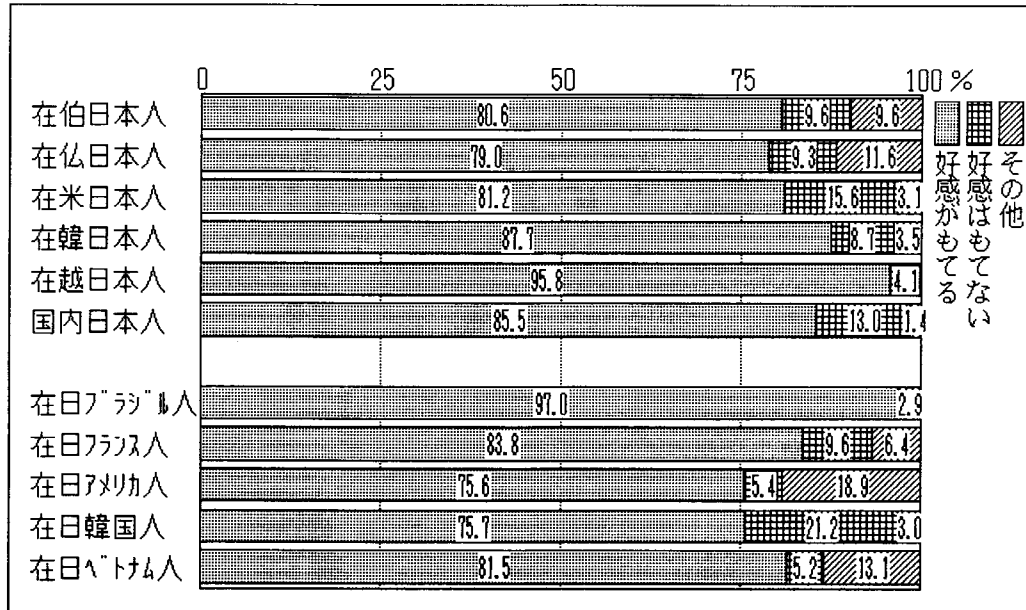
いずれのグループでも圧倒的に『好感がもてる』の回答が多く、特に在越日本人、在日ブラジル人に多い。ただし、在日韓国人では33人中7人が『好感はもてない』と回答している。また、在仏日本人、在日アメリカ人、在日ベトナム人で、『その他』（「どちらとも言えない」）がやや目だった。

日本人の場合、「どちらかと言えば」「謝り方の程度にもよる」などの条件付き回答が、他の項目に比べて多い。必要性に関しては、礼儀上、道義上、方略上などの点から意識しても、「好感」という観点から考えることは少ないということであろうか。非常に興味深いのは、前の設問で謝ることが相手に好印象をもたせる効果があるという意見が目立つ一方で、では自分が好感をもつかと問われると、無条件で肯定しかねる傾向がみられる点である。依頼のための方策というとらえ方があるので、第三者として手ばなしで好感をもつにはためらいがあるということであろうか。

図表Ⅱ-4-6B-1

謝ることは好感がもてるか[4. 3. 3B]

	好感がもてる	好感はもてない	その他
在伯日本人	25	3	3
在仏日本人	34	4	5
在米日本人	26	5	1
在韓日本人	50	5	2
在越日本人	46	2	0
国内日本人	59	9	1
在日ブラジル人	33	1	0
在日フランス人	26	3	2
在日アメリカ人	28	2	7
在日韓国人	25	7	1
在日ベトナム人	31	2	5



図表Ⅱ-4-6B-2 謝ることは好感がもてるか[4. 3. 3B]

Ⅱ. 4. 5. 1. 1C. 謝ることは日本ではよくあることか

図表Ⅱ-4-6C-1, Ⅱ-4-6C-2に回答結果を示す。

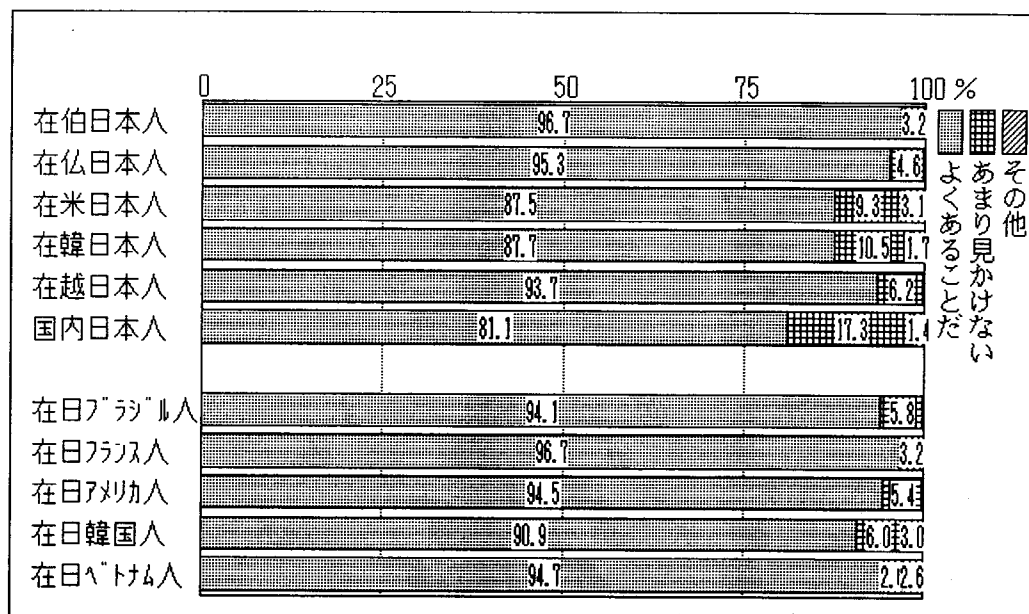
図表Ⅱ-4-6C-1

謝ることは日本ではよくあることか[4. 3. 3C]

『よくあることだ』が、全グループを通じて非常に多い。『その他』が少なく、コメント類も他の項目に比べて実質的なものがほとんどないことから、被調査者が比較的迷わずに選択肢を選んでいることがうかがえる。ただし、在外日本人、在日外国人グループに比べて、国内日本人に『あまり見かけない』がやや多くなっている。

『あまり見かけない』のコメントとして、「役所では」が在米・国内日本人にみられた。日常場面一般か、事務的な場面に特定するかで、判断も異なり得る。それ以外の要因では、「都会では」「最近では」があった。『よくあることだ』と回答した外国人のコメントには、日本人の謝罪行動に対する肯定的な見方、否定的な見方、両方が含まれていた。

- 謙虚な気持ちを含んで好感がもてる。(ブラジル人、男性、50代、会社員)
- 悪いことをしなかったのに「申し訳アリマセン」と言う。だから本当の気持ちかどうかは別問題。(ベトナム人、女性、20代、教職)



図表Ⅱ-4-6C-2 謝ることは日本ではよくあることか[4. 3. 3C]

Ⅱ. 4. 5. 1. 1D. 謝ることは丁寧な感じがするか

図表Ⅱ-4-6D-1, Ⅱ-4-6D-2に回答結果を示す。

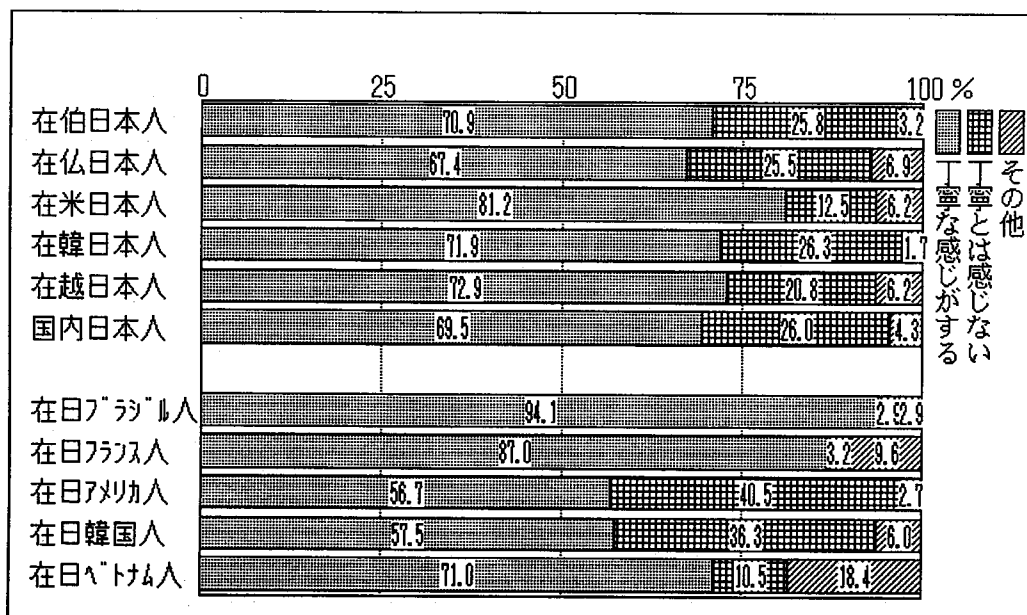
どのグループでも『丁寧な感じがする』が多数派ではあるが、その割合はグループによって異なる。日本人は、在米日本人以外はほぼ同様の構成比である。在日外国人では、アメリカ人と韓国人に『丁寧だとは感じない』が多くなっており、ブラジル人とフランス人に『丁寧な感じがする』が非常に多い。『その他』の回答には、「どちらでもない」「場合による」「丁寧さとは関係ない」などが含まれる。

コメントをみると、「丁寧」という尺度が出されたことへの当惑が、日本人にも外国人にもうかがわれる。それを最も端的に表すのは、『その他』の回答に述べられた「丁寧さの問題ではない」であろうが、これを理由に『丁寧だとは感じない』を選んだ被調査者もあった。その一方で、「丁寧の範疇に入れていいのかよくわからないが」としながら『丁寧な感じがする』を選んだ被調査者もあり、個人によるゆれがみられた。

図表Ⅱ-4-6D-1

謝ることは丁寧な感じがするか[4. 3. 3D]

	丁寧な感じがする	丁寧とは感じない	その他
在伯日本人	22	8	1
在仏日本人	29	11	3
在米日本人	26	4	2
在韓日本人	41	15	1
在越日本人	35	10	3
国内日本人	48	18	3
在日ブラジル人	32	1	1
在日フランス人	27	1	3
在日アメリカ人	21	15	1
在日韓国人	19	12	2
在日ベトナム人	27	4	7



図表Ⅱ-4-6D-2 謝ることは丁寧な感じがするか[4.3.3D]

少なからぬ被調査者が判断を難しいと感じたのは、「丁寧さとは何か」が明白でないからであろう。日本人の中でも考え方は異なるし、文化が異なればなおさらである。何をもって丁寧さの基準として回答したかは、何人かのコメントにあらわれている。このことについては、行動意識調査、異文化間比較研究の上でも非常に重要かつ示唆的な問題であるので、以下のⅡ.4.7.1.で「率直」とともにあらためて考察する。

Ⅱ.4.5.1.1E. 謝ることは率直な感じがするか

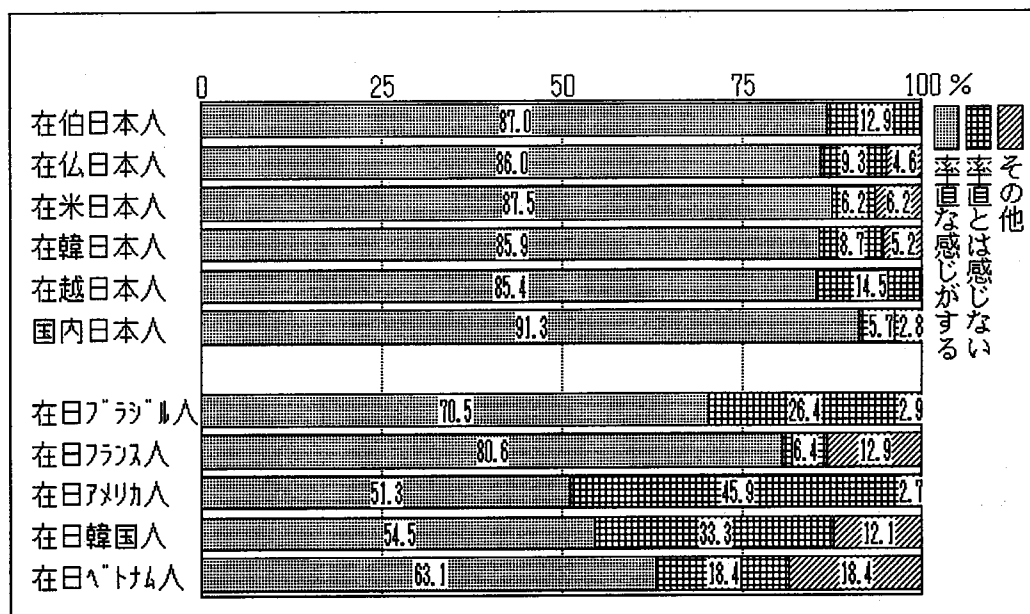
結果を図表Ⅱ-4-6E-1、Ⅱ-4-6E-2に示す。

『率直な感じがする』が全グループで多数派であるが、日本人グループが互いに類似の比率であるのに対して、外国人は国による違いがみられた。フランス人は『その他』がやや多いものの、日本人とかなりよく似た結果であった。他の外国人グループは、『率直だとは感じない』が日本人より多く、特にアメリカ人、韓国人では『率直な感じがする』の回答数に近くなっている。また、『その他』（「どちらでもない」「(率直かどうかは)わからないし、問題ではない」など）も、特にベトナム人にみられる。

図表Ⅱ-4-6E-1

謝ることは率直な感じがするか[4.3.3E]

	率直な感じがする	率直とは感じない	その他
在伯日本人	27	4	0
在仏日本人	37	4	2
在米日本人	28	2	2
在韓日本人	49	5	3
在越日本人	41	7	0
国内日本人	63	4	2
在日ブラジル人	24	9	1
在日フランス人	25	2	4
在日アメリカ人	19	17	1
在日韓国人	18	11	4
在日ベトナム人	24	7	7



図表Ⅱ-4-6E-2 謝ることは率直な感じがするか[4.3.3E]

日本人は、『率直な感じがする』が多いものの、「どちらかといえば」「ちょっとわからないがそうしておく」など条件をつけるコメントも散見された。また、「思ったままをすぐ口にする、という意味なら」「素直な感じはする」「単刀直入」など、他のことばに言い換えることもなされていた。外国人被調査者においても、「率直」の意味を確認したり、言い換えなどによる意味の説明を求めたりする場合があった。「率直」も、概念の意味定義が難しく、文化による違いの吟味が必要なものであろう。

Ⅱ.4.5.1.1F. 謝ることは卑屈な感じがするか

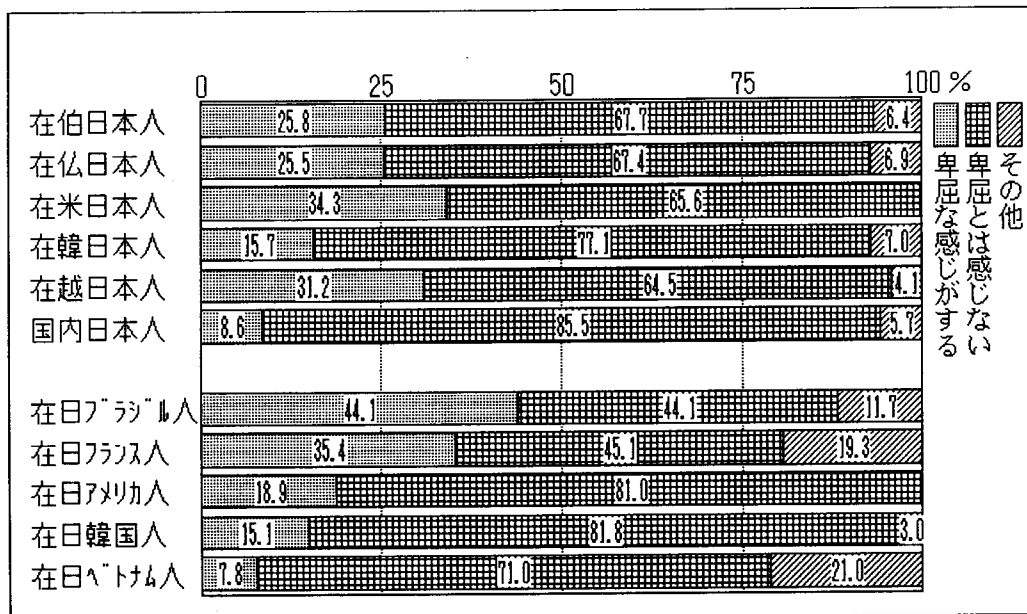
回答結果を図表Ⅱ-4-6F-1、
Ⅱ-4-6F-2に示す。

ほとんどのグループで『卑屈だとは感じない』が多いが、この設問では外国人だけでなく日本人にもグループによる差がかなりあった。『卑屈だとは感じない』が大きく上まわるのは、在韓日本人、国内日本人、在日アメリカ人、在日韓国人、在日ベトナム人である。一方、在日フランス人では『卑屈な感じがする』と『卑屈だとは感じない』の回答数が近く、在日ブラジル人では同数である。また、「どちらでもない」「状況による」

図表Ⅱ-4-6F-1

謝ることは卑屈な感じがするか[4.3.3F]

	卑屈な感じがする	卑屈とは感じない	その他
在伯日本人	8	21	2
在仏日本人	11	29	3
在米日本人	11	21	0
在韓日本人	9	44	4
在越日本人	15	31	2
国内日本人	6	59	4
在日ブラジル人	15	15	4
在日フランス人	11	14	6
在日アメリカ人	7	30	0
在日韓国人	5	27	1
在日ベトナム人	3	27	8



図表Ⅱ-4-6F-2 謝ることは卑屈な感じがするか[4.3.3F]

「卑屈ということと違う」などの、『その他』に分類される回答も少なくなく、特に在日フランス人と在日ベトナム人では約2割にのぼる。

『卑屈な感じがする』は全体に少数派であるが、そう回答した人も、日本人、外国人ともに「ちょっと（卑屈）」「ビデオの人のこの謝り方に限って」「卑屈というのは強過ぎる表現だが」などと言い添える場合がみられた。その一方で、『卑屈だとは感じない』とした人にもまったく迷いが無いわけではないことが、次のようなコメントからうかがえる。

○「卑屈」という言葉は強すぎるが、へりくだりすぎ。（在仏日本人、女性、30代、主婦）

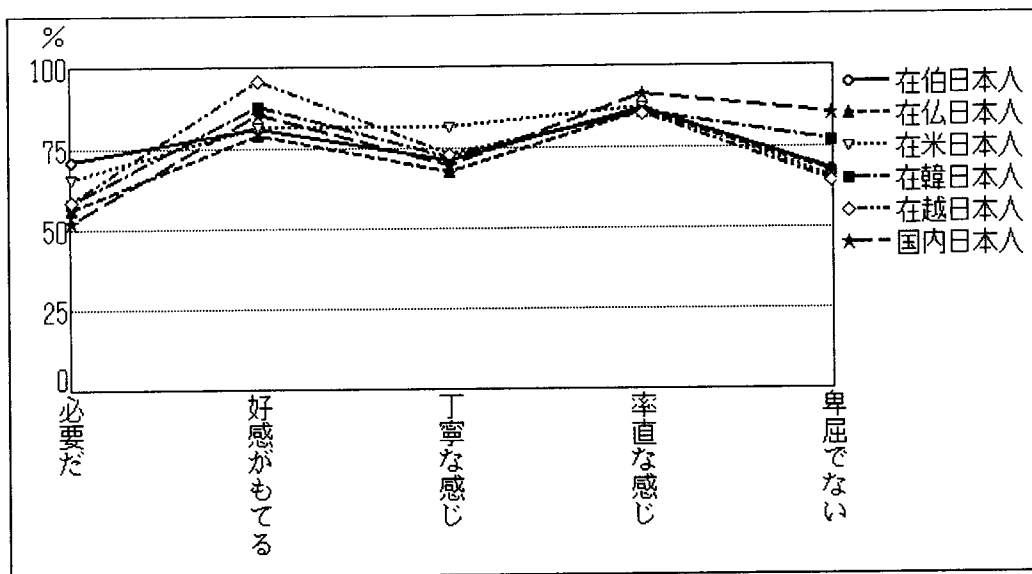
○冷静でないのは確か。（国内日本人、女性、50代、会社員）

●フランスなら卑屈と感じる。（フランス人、女性、20代、学生）

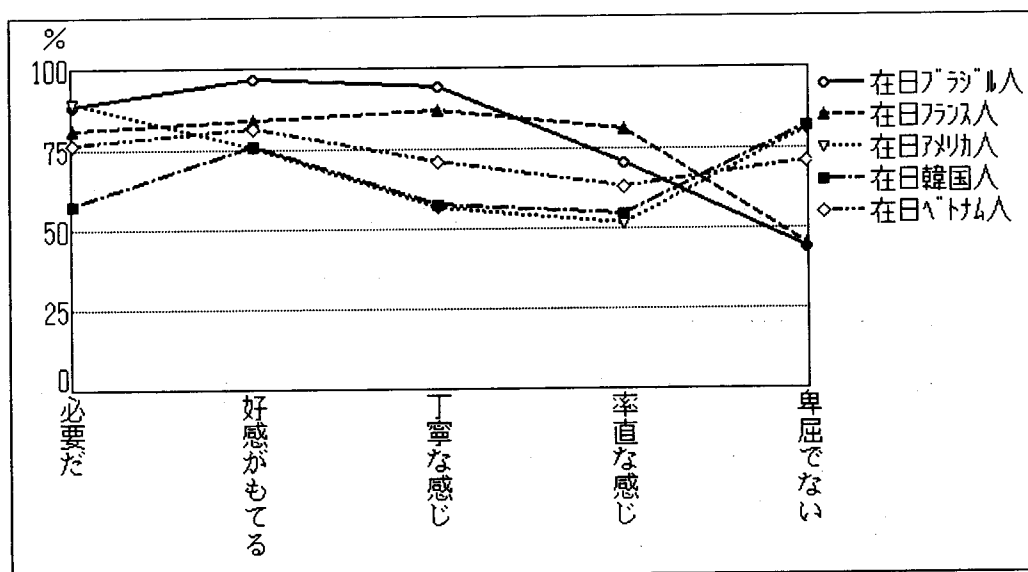
「卑屈」ということばがかなり強い印象を与えるので、謝ることは少し低姿勢すぎると感じて、人によってやわらげの表現つきで『卑屈な感じがする』としたり、あるいは注文つきで『卑屈だとは感じない』を選んだりしたことが考えられる。

Ⅱ.4.5.1.2. 全体的な比較

以上6項目のうち、「日本ではよくあることか」以外の5項目は、ミス进行謝ることに対する何らかの評価的判断を問うている。ここでは、それらをもとに、肯定的評価の回答『必要だ』『好感がもてる』『丁寧な感じがする』『率直な感じがする』『卑屈だとは感じない』の比率から、全体的な比較を試みる。以下では、日本人と外国人に分けて、項目ごとの結果を一覧する（図表Ⅱ-4-7A、Ⅱ-4-7B）。横軸の項目配列は、設問順である。なお、前述のアンケート調査ではこれらの質問を行っていないので、国内日本人グループの回答も、在外日本人とともに図表Ⅱ-4-7Aにまとめる。



図表 II-4-7A ミスの謝罪についての肯定的評価 (日本人)



図表 II-4-7B ミスの謝罪についての肯定的評価 (外国人)

二つのグラフを見比べると、日本人の各グループは全体的にかなり似た回答傾向をみせている。一方、外国人は、どの項目に関してもグループ間の違いが大きい。項目ごとにみると、「必要」では外国人の方が概して肯定的意見の比率が高く、「好感」ではあまり差が見られないが、「率直」「卑屈でない」では日本人の方が肯定的意見の比率が高くなっている。「丁寧」に関しては、外国人はグループ間の差が非常に大きく、その中間あたりの比率に日本人グループがかたまる形になっている。

在日外国人の中では、アメリカ人と韓国人が、「必要」では大きく異なるものの、それ以外の4つの設問でかなりよく似た回答を示している。ブラジル人とフランス人は「丁寧」

「率直」では比較的肯定的意見が多いが、「卑屈でない」とする意見は少なくなる。アメリカ人と韓国人はその逆で、「丁寧」「率直」では肯定的意見が少ないが、「卑屈でない」の回答は8割を超える。ベトナム人は、外国人グループの中では常に中間を占める回答比率で、項目による変動が小さい。

Ⅱ. 4. 5. 2. 日本の役所における謝罪行動

Ⅱ. 4. 5. 2. 1. 日本の役所で申し訳ないと言うか

登場人物は窓口で「紛失したのは自分の不注意のせいで申し訳ない」と言っていたが、もし同じ立場になったら日本の役所でどうするか、と尋ねた以下の設問について、結果をみる。

[4. 3. 4] もし、あなたがこの男の人の立場だったら、日本の役所の窓口で、このように自分の不注意を認めて申し訳ないという内容のことをおっしゃいますか？（注4）
 ①言うだろう ②言わないだろう ③場合による

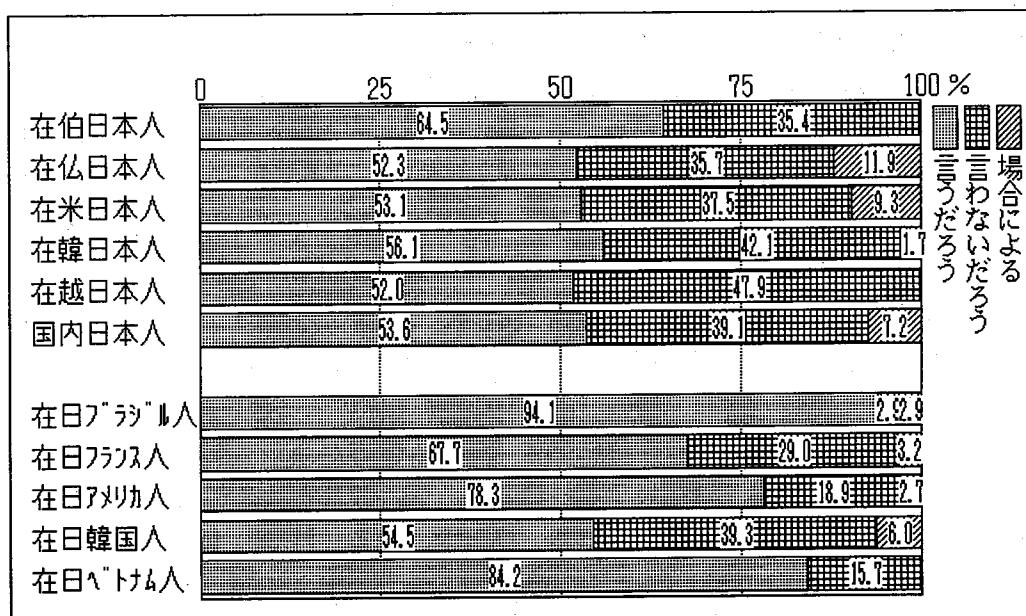
回答結果を図表Ⅱ-4-8A，図表Ⅱ-4-8B に示す。

図表Ⅱ-4-8A 日本の役所で申し訳ないと言うか[4. 3. 4]

	言うだろう	言わないだろう	場合による
在伯日本人	20	11	0
在仏日本人*	22	15	5
在米日本人	17	12	3
在韓日本人	32	24	1
在越日本人	25	23	0
国内日本人	37	27	5
在日ブラジル人	32	1	1
在日フランス人	21	9	1
在日アメリカ人	29	7	1
在日韓国人	18	13	2
在日ベトナム人	32	6	0

※1名無回答

日本人は、在伯日本人が少し多い他は、『言うだろう』が半数強で各グループが並んでいる。外国人は、出身国によってかなり違いがみられる。『言うだろう』の回答は、在日ブラジル人に非常に多く、ベトナム人、アメリカ人も多いが、韓国人は少ない。全体に外国人は、日本人よりも高い率で『言うだろう』と回答しており、最も低い在日韓国人のみが日本人と同程度の割合になっている。



図表 II-4-8B 日本の役所で「申し訳ない」と言うか[4. 3. 4]

[4. 3. 4]で尋ねていることは、II. 4. 4. の[4. 2. 4]で「③紛失して申し訳ないと詫げる」を言うかどうかを質問したのとほぼ同じことであるが、結果としては、ほとんどのグループにおいて、[4. 3. 4]の方が『言うだろう』の回答が多くなった（図表 II-4-9参照）。

図表 II-4-9 「紛失を詫げる」の回答件数

	[4. 2. 4]	[4. 3. 4]
在伯日本人	13 (41. 9%)	20 (64. 5%)
在仏日本人	21 (48. 8)	22 (52. 3)
在米日本人	13 (41. 9)	17 (53. 1)
在韓日本人	21 (36. 8)	32 (56. 1)
在越日本人	22 (45. 8)	25 (52. 0)
国内日本人	28 (40. 5)	37 (53. 6)
在日ブラジル人	27 (79. 4)	32 (94. 1)
在日フランス人	11 (35. 4)	21 (67. 7)
在日アメリカ人	29 (78. 3)	29 (78. 3)
在日韓国人	13 (44. 8)	18 (54. 5)
在日ベトナム人	20 (52. 6)	32 (84. 2)

二つの質問の回答結果を比べると、『言うだろう』は在日アメリカ人のみが同じで、多いグループでは[4. 3. 4]で30%以上も増えている。それはひとつには、質問の文言による印象のずれに原因があるのではないかと推測される。調査者側の意図は[4. 3. 4]でも「紛失したことを詫げるか？」であったが、「自分の不注意を認めて申し訳ないという内容の

ことをおっしゃいますか？」という文言によって、＜（なくしたこと自体だけでなく）自分が不注意だったために引き起こしたことへの恐縮を表明するか？＞という、より広い範囲のことがらが、被調査者に想起されたのではないだろうか。そのため、たとえば「係員に余計な手間をかけること」への詫びも、その範囲内と判断された場合もあったのではない。実際、[4.3.4]で『言うだろう』を選んで、「係の人への手間を詫びる」とコメントした被調査者も複数あった。その場合には、「係員の手間でなく、自分がパスポートを紛失したことについてはどうか」と確認し、紛失については謝らないという場合には、原則として『言うだろう』の回答にはしていない。しかし、そうしたコメントなしで選択肢のみ回答した場合は、それ以上の確認はしていない。なお、日本人以上に外国人の各グループで[4.2.4]と[4.3.4]の差が目立つ。[4.2.4]で、「⑦係の人に余計な手間をかけてすまないと詫びる」に「○」を付ける割合は全体に外国人の方が高かったことから、この種の詫びも含まれた回答結果ではないかと推測される。このことは、質問の文言作成の点でも、調査時の確認など手順の徹底の点でも、ひとつの反省材料である。

[4.3.4]でのコメントをみると、『言うだろう』と回答した人のうち、日本人では「依頼をスムーズにすすめるために低姿勢に出る」という趣旨のものが、各国在住者にみられた。また、「日本ではそうすべき」「言いまわしとして使う」「ついやってしまいそう」など日本の言語習慣に関係した意見や、「どのぐらい自分の責任かなど、状況による」「話がうまくいかなければ途中から謝る」など状況次第というものもあったが、「非を認めるべきだから」というものはあまりなかった。外国人で『言うだろう』と回答した人にも、「日本では言う」「日本ではスミマセンは習慣のようなもの」「言った方が仕事がうまくいく」といった、日本の言語習慣や、方策としてのとらえ方がみられた。

一方、『言わないだろう』に伴うコメントに多かったのは、日本人、外国人ともに、「係員に手間をかけることは詫びるが、なくしたことは詫びない」「なくしたことは言うが、それに対して謝りはしない」というものであった。なお、「自分の不注意を認めると、頼みを聞き入れてもらえないから謝らない」というコメントは、在仏・在韓・在越日本人の中にみられたが、在日外国人にはみられなかった。

ただし、『言わないだろう』とした日本人の中にも、以下のようなコメントがあった。

○相手をその気にさせる為の手段、言い訳、お世辞という意味での謝罪は、必要ならする。（在伯、男性、30代、会社員）

○まず最初からは言わない。相手の対応による。（在仏、女性、30代、学生）

○うまくいかなければ、途中から「私ガ悪イノハワカッテマスガ」と謝って頼むかもしれない。（在韓、女性、20代、教職）

○特にはじめからは謝らない。（在越、女性、20代、教職）

○窓口に行く必要はないので、意識的に言わないようにしている。でも、ついやってしまうこともある。（国内、女性、30代、主婦）

基本的な方針としては『言わないだろう』だが、話のなりゆきで必要と判断したら言うこともあろう、という人もいるようである。また、「ついやってしまうこともある」のように、意識と実際の行動との違いも多少あるかもしれない。

『場合による』という回答は全体に多くないが、その「場合」とは、日本人、外国人と

もに、「係員の対応」「明らかに自分のミスかどうか」に大きくまとめられた。

役所という場に着目した言及もあった。その多くは「自分のパスポートをなくして役所の係員に謝る必要はない」というものであったが、その他、役所のイメージに関するものとして、「役所では何を言ってもだめなものはだめ（なので、謝らない）」「役所ではとにかく頭を下げないと進まない（ので謝る）」という異なる方向の意見が日本人にみられた。同じ日本人でも役所に対するイメージはさまざまということであろう。

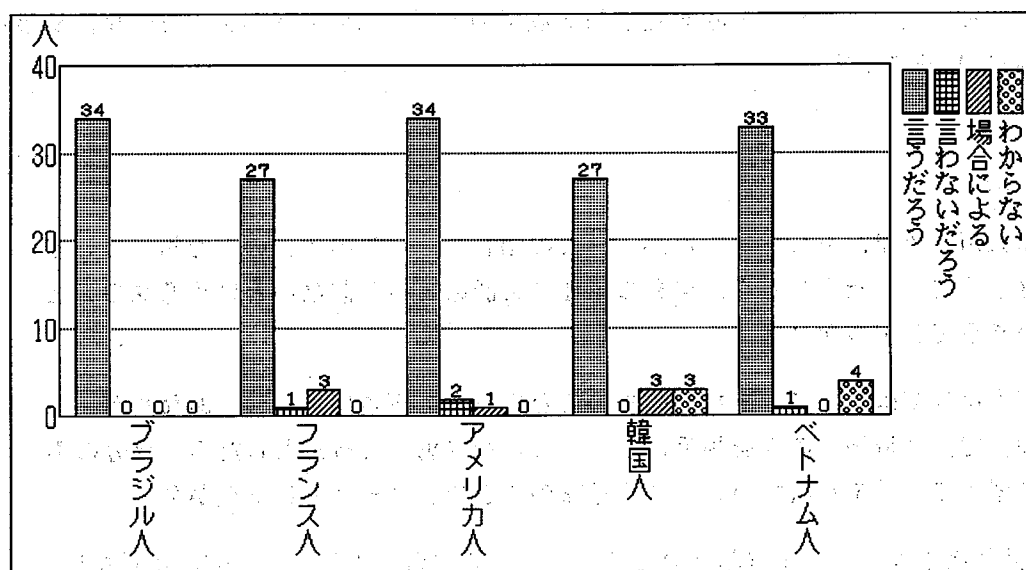
Ⅱ. 4. 5. 2. 2. 日本人の行動に関する在日外国人の認識

日本の役所で申し訳ないという意味のことを『言うだろう』と回答した割合は、全体に外国人の方が日本人よりも高かった。Ⅱ. 4. 5. 1. 10. でみたように、「謝ることは日本ではよくあることだ」と考える在日外国人は、非常に高い割合にのぼっている。「郷に入れば郷に従え」というが、異文化社会で生活する場合、当該の社会の成員の行動様式を自身の行動選択の指針とすることはよくある。そこで、この特定の場面であることをさらに念押ししつつ在日外国人に行った以下の質問についてみる。

[4. 3. 7] <外国人用> 日本で暮していらっしゃる印象として考えてください。
あなたから見て、日本人はこんなときに自分の不注意を認めて「申し訳ない」という意味のことを言いそうでしょうか？

①言うだろう ②言わないだろう ③場合による ④わからない

回答結果を実数で図表Ⅱ-4-10に示す。



図表Ⅱ-4-10 日本人は申し訳ないと言いそうか[4. 3. 7]

すべての外国人グループで、ほとんどの被調査者が『言うだろう』と答えている。こうした認識が、日本の役所における在日外国人の自身の行動（意識）に影響を与えていることは、充分考えられよう。

この数字をみると、実際に日本人が行なっている以上に、在日外国人は日本人に対して「よく謝る」という印象をもっているように思われる。ただし、この結果を[4.3.4]での日本人回答と単純に比較できないことは言うまでもない。[4.3.7]で在日外国人に質問したのは、あくまで「日本人は一般にどうするか」という予測であり、[4.3.4]で日本人に質問したのは「自分自身はどうするか」という意識である。限られた数の回答で日本人全体をはかれるものではない。これらの質問の回答結果は、在日外国人がいだいているイメージと日本人の行動意識とのずれに関する一つの示唆としてとらえるにとどめるべきであろう。

[4.3.7]で得られた日本人の謝罪に関するコメントには、一般的な日本人論、対人関係の方策や潤滑油としての機能、心からの謝罪ではないこと、などがあった。典型的な例を以下にあげる。

- 日本人は、いつもいつも言うと思う。それが習慣だから。（ベトナム人、女性、20代、学生）
- 言った方が係の人が丁寧に扱ってくれる。（ブラジル人、女性、20代、会社員）
- 多少人工的な感じではあるが、当たりを柔らかくするやり方として。（フランス人、男性、40代、教職）
- 気持ちの中は言葉通りかどうかわからない。（韓国人、女性、20代、学生）

Ⅱ. 4. 5. 3. 対照国の役所における謝罪行動

Ⅱ. 4. 5. 3. 1. 対照国の役所で申し訳ないと言うか

次に、もし対照国（在外日本人の場合は現住国、在日外国人の場合は母国）の役所であつたら、同様の場合にどうするかをたずねた以下の設問について回答をみる。集計結果は図表Ⅱ-4-11A～Fに示す。

[4.3.5]

<日本人用>では、もし、あなたが、[この国]で、[この国]の人を相手にして、こんな立場になったとしたら、自分の不注意を認めて申し訳ないという意味のことを言いそうでしょうか？

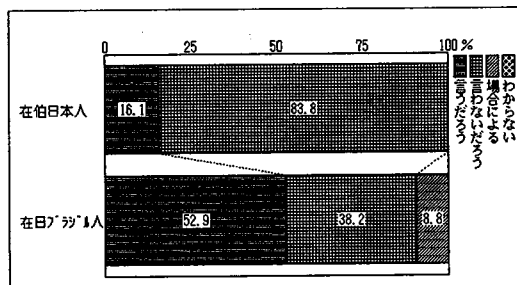
<外国人用>では、ここであなたの国のことを考えて下さい。もし、あなたが、[母国]で、[母国]の人を相手にして、こんな立場になったとしたら、自分の不注意を認めて、「申し訳ない」という意味のことを言いそうでしょうか？

- ①言うだろう ②言わないだろう ③場合による ④わからない

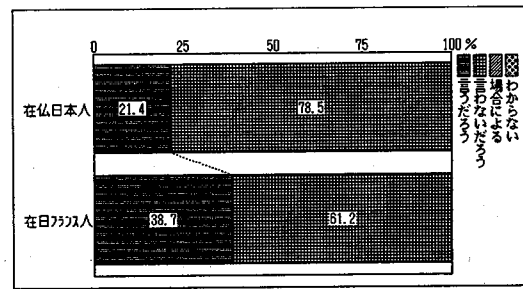
図表Ⅱ-4-11A 対照国の役所で申し訳ないと言うか[4.3.5]

	言うだろう	言わないだろう	場合による	わからない
在伯日本人	5	26	0	0
在仏日本人※	9	33	0	0
在米日本人	4	23	5	0
在韓日本人	23	33	1	0
在越日本人	9	38	1	0
在日ブラジル人	18	13	3	0
在日フランス人	12	19	0	0
在日アメリカ人	10	26	1	0
在日韓国人	7	25	1	0
在日ベトナム人	22	13	1	2

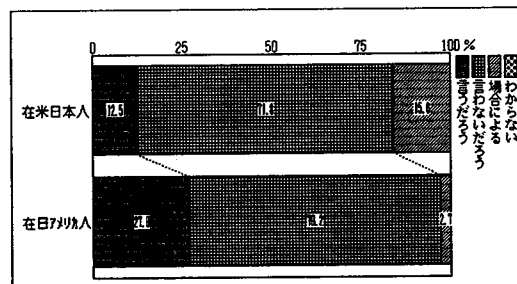
※1名無回答



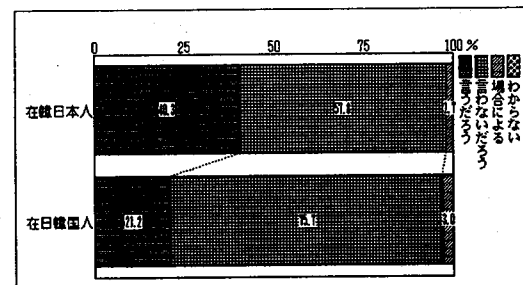
図表Ⅱ-4-11B ブラジルで[4.3.5]



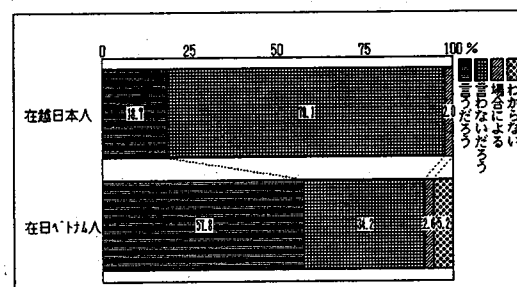
図表Ⅱ-4-11C フランスで[4.3.5]



図表Ⅱ-4-11D アメリカで[4.3.5]



図表Ⅱ-4-11E 韓国で[4.3.5]



図表Ⅱ-4-11F ベトナムで[4.3.5]

図表Ⅱ-4-11Aでみると、在外日本人はいずれのグループも『言わないだろう』がかなり多い。ただし、在韓日本人では両者の差は比較的小さい。一方、在日外国人では、ブラジル人、ベトナム人は『言うだろう』の方が上まわっており、フランス人はアメリカ人・韓国人に比べて両者の差があまり大きくない。

図表Ⅱ-4-11B～Fでは、国別に、在住日本人と当該国出身の在日外国人の回答結果を構成比で比較している。韓国以外の4ヶ国では、在住日本人の方が『言うだろう』の回答率がかなり低い（フランス、アメリカでは約1/2、ブラジル、ベトナムでは1/3弱）。アメリカは、『言わないだろう』の割合は在米日本人と在日アメリカ人でほぼ同じであったが、在米日本人はそれ以外の部分が『場合による』にかなりとられており、その分『言うだろう』が少なくなっている。一つだけパターンの異なる韓国は、逆に在韓日本人の方が約2倍の割合で『言うだろう』と回答している。在韓日本人の『言うだろう』の回答率は40.3%と高く、他の日本人グループ（12.5～20.9%）と比べても2倍以上になっている。

在外日本人の『言うだろう』の回答は、日本の役所での行動意識と比べても、かなり少なくなっている。在韓日本人でも約16%少なく、その他のグループでは1/2弱から1/4である。これに関しては、「自分の責任を認めたら不利になる」「謝る態度にでたら、もう頼みをきいてもらえない」といったコメントが、いずれの国に住む日本人からも出されている。ちなみに、こうした指摘は各国出身の外国人のコメントにもみられた。この点は、対照国5ヶ国に共通していえることなのである。

以下では、国による傾向を示唆するコメントを概観する。

<ブラジル>

在伯日本人のコメントの多くが、ブラジル社会の行動ルールについて「過失を認めない」「謝ると不利になる」という観察を述べており、それが『言うだろう』の16.1%に反映されていると思われる。在日ブラジル人は、半数強が『言うだろう』と答えているが、その背景にある考え方を示唆するようなコメントは特にみられなかった。

<フランス>

在仏日本人・在日フランス人ともに、「（謝るとしても）最初からは言わない」というコメントがあった。なりゆきでお詫びを言うことはあっても、はじめから低姿勢に出る形はとらない、ということである。また、「自分が謝っていることは、相手にとってどうでもいいこと。」「事務的な話だけ。簡潔に。」と述べた在日フランス人もあった。この姿勢は、日本の役所での行動に関して、はたらきかけの使用が全体的に少なかった傾向（図表Ⅱ.4.5C）とも一致する。もっとも、在日期間が長いフランス人には、「（フランスであっても）日本の習慣の影響で言うだろう」というコメントもみられた。

<アメリカ>

在米日本人は、『言うだろう』の回答率が全グループ中最も低く、『言わないだろう』に伴うコメントも、「絶対に」という強調が主であった。「どうしてなくしたかについては相手が聞きたくないと思う」という、事務的な場面における話題選択に関する指摘もあった。また、『場合による』を選んだ在米日本人のコメントには、「相手（の反応）による」が多かった。在日アメリカ人は、『言うだろう』は27%であったが、日本人との接触度が高いせいか、「日本に住んでいる影響で、アメリカでもよく謝る」というコメントが在日3年前後の数人にみられた。また、謝らない理由として、「（パスポートを出すのが）

係員の仕事だから。」という趣旨のものが、やはり数人から出ていた。

<韓国>

『言うだろう』と回答した在韓日本人では、「オーバーに下手に出ると、そこまで言うのならやってやろう、ということが結構ある」「感情に訴えかけるような言い方をすると何とかなっちゃうような気がする」といった意見があった。事務的に、簡潔に、という意見もあった欧米と比べ、少し違いがみられる。『言わないだろう』とした在韓日本人では、「用件だけしか言わない」「なくした事情を謝るかどうかよりも、本当に必要だ、ということにかかっている」などのコメントがあった。在日韓国人の場合、『言うだろう』の説明には、「本当に自分のミスなら」「再発行は一般的でないし、普通より急いでほしいという場面なので絶対言う」などがあった。多数派である『言わないだろう』に関するコメントには、「なくしたことだけ言う」「係が男性か女性かによって違うと思うが、男性でも『ミアナムニダ（申し訳ございません）』はあまり使わないと思う」などがあった。

<ベトナム>

『言うだろう』とした在越日本人に「役所の人は冷たい。まず笑わせて相手になってもらうことが大事。謝ることで気をひく」といったコメントがあったが、『言わないだろう』に関しては、「公共機関では、ほとんどの人が責任を認めない」「相手の仕事だから」「役所に関係ないことなので謝らない」など、事務的な姿勢に言及する意見がみられた。『場合による』とした人で、「相手が自分より年上だったら素直に謝るのも手。対応してくれる人が規則よりも自分との関係で動いてくれるから（中略）年配の人には父親と息子のような関係に持込めれば一番楽。」といったコメントもあった。相手の心情にはたらきかける点では、同じアジア圏ということか、韓国との共通性もうかがわれる。在日ベトナム人には、『言うだろう』に関する理由や背景を述べたコメントはみられなかったが、『言わないだろう』に関しては、「気持ちでは思っている口に出しては言わない」というコメントが複数の被調査者からあった。

Ⅱ. 4. 5. 3. 2. 対照国の人の行動に関する在住日本人の認識

前節でみた現住国の役所での謝罪行動に関する在外日本人の意識の背景を探るために、在外日本人に対して行なった以下の質問への回答をみえる。

[4. 3. 7] <日本人用>この国で暮していらっしゃる印象として考えてください。
あなたから見て、この国の人はこんなときに自分の不注意を認めて申し訳ないという意味のことを言いそうでしょうか？

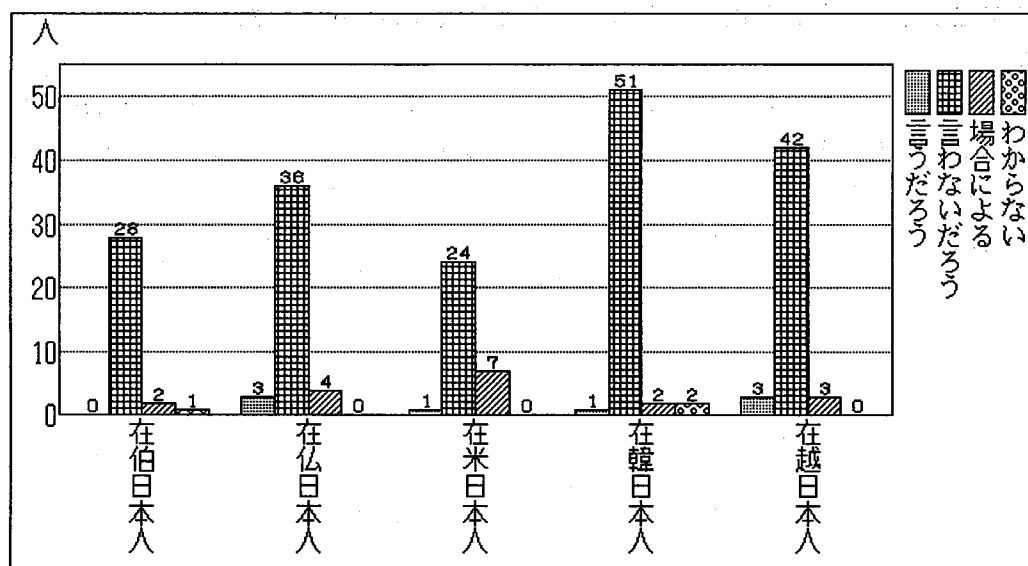
①言うだろう

②言わないだろう

③場合による

④わからない

回答結果を、図表Ⅱ-4-12に示す。



図表Ⅱ-4-12 現住国の人は「申し訳ない」と言いそうか[4.3.7]

すべてのグループで『言わないだろう』が大部分を占める。『言うだろう』は、最も回答率の高い在仏日本人でも6.9%にすぎない。[4.3.5]の在外日本人の回答には、こうした認識の影響があることも考えられる。また、「日本人はすぐ謝る言葉を口にするが、外国ではそうしない方がいい」という、よく言われるルールを遵守している、あるいはしすぎている、ということもあるかもしれない。

参考のために、在日外国人の母国における自身の行動意識（図表Ⅱ-4-11A～F）と比べると、いずれの国についても、在住日本人による「この国の人の行動」の認識の方が、『言うだろう』の率がはるかに低く、『言わないだろう』が高くなっている。

多くの在外日本人にとって、現住国での自身の行動を考える上で、現住国の人々がどうするかという認識が少なからず影響しているように見受けられるが、その中で在韓日本人の回答が興味深い。在韓日本人グループは、韓国人については、『言わないだろう』と極めて高い割合で回答する一方で、自身の韓国の役所での行動としては、在外日本人グループ中最高の割合で『言うだろう』と回答している。このような組合せの回答をした在韓日本人は、男性が24人中14人、女性が33人中7人で、男性の割合が非常に大きかった。その他の属性では特に特徴はみられなかった(注5)。また、コメントとしては、「つい謝る言葉が出てしまう」「日本でも韓国でも関係なく、同じようにやる」「言って、様子をみる」などがみられたが、これらは他国に在住する日本人で同様のパターンの回答をした人々のコメントと比べても、特に違いはなかった。

Ⅱ.4.5.4. 日本と対照国での行動の違い

役所の窓口で自分の不注意を認めて謝るかどうかについて、日本と対照国でのやり方は同じか、あるいは違うかを質問したのが、以下の[4.3.6]である。回答結果は、図表Ⅱ-4-13A、Ⅱ-4-13Bに示す。

[4. 3. 6]

<日本人用>

いま伺った、あなたご自身が不注意を申し訳ないと言うかどうかですが、日本とこの国で、あなたご自身のやり方はどこか違っていませんか？ 大体同じですか？

<外国人用>

いま伺った、あなたご自身の不注意を申し訳ないと言うかどうかですが、[母国]と日本で、あなたご自身のやり方はどこか違っていませんか？ 大体同じですか？

①同じ ②違う →どのように？

ほとんどのグループで、『違う』が『同じ』をかなり上まわる。母国と外国である現住国とでは、自分の行動の仕方は違う、という意識を大部分の被調査者がもっていることがわかる。ただし、在日韓国人では『違う』と『同じ』の差はそれほど大きくなく、在日ベトナム人では、わずかではあるが、『同じ』とする人の方が逆に多くなっている。

ここで回答されている「違い」は、単に申し訳ないという意味のことを言うか言わないかだけではない。日本と対照国のどちらでも『言うだろう』あ

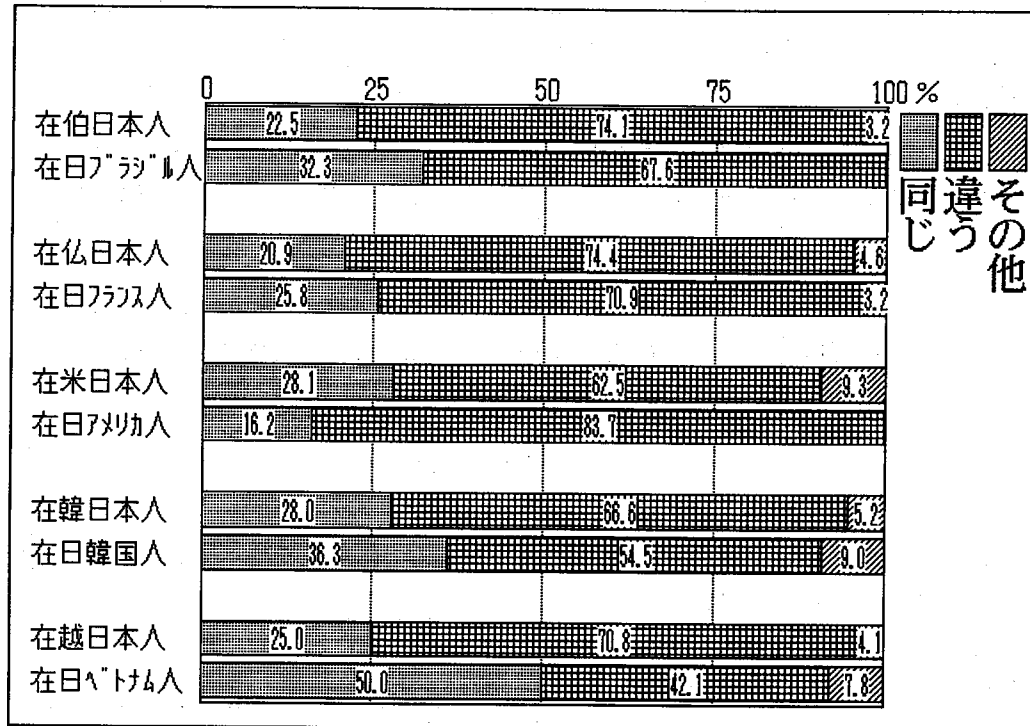
るいは『言わないだろう』と回答していても、この設問で『違う』と答えている場合がある。どちらの国でも言う（あるいは言わない）にしても、そのやり方が違うということであろう。やり方の違いの内容については、コメント例をまじえて後述する。

ただし、『同じ』『違う』の判定基準が人によって異なることには留意しなければならない。コメントをみると、『同じ』と回答していてもある程度行動を変えている場合が少数ながらある。たとえば、「基本的には変らないが、日本語になると普通の話し言葉ではなくて丁寧になる。アメリカの場合はビジネスライク。（在米日本人）」と述べられているような場合である。これも、ある意味ではやり方を変えていると考えられるし、実際、同様のコメントとともに『違う』と回答した人もある。従って、『同じ』とすべき回答が上記の数字より若干少なくなる可能性はあるかもしれない。

図表Ⅱ-4-13Bでは、国別に回答結果を並べた。ブラジル、フランス、韓国については、在住日本人よりも当該国を母国とする在日外国人の方が『同じ』がやや多く、『違う』がやや少なくなっているものの、日本人と外国人の違いはさほど大きくない。アメリカは、逆に在日アメリカ人に『同じ』が少なく、『違う』が多くなっている。日本人と外国人の

図表Ⅱ-4-13A 日本と対照国で違うか[4. 3. 6]

	同じ	違う	その他
在伯日本人	7	23	1
在仏日本人	9	32	2
在米日本人	9	20	3
在韓日本人	16	38	3
在越日本人	12	34	2
在日ブラジル人	11	23	0
在日フランス人	8	22	1
在日アメリカ人	6	31	0
在日韓国人	12	18	3
在日ベトナム人	19	16	3



図表Ⅱ-4-13B 日本と対照国で違うか[4. 3. 6]

回答が最も異なるのはベトナムで、ベトナム人の『同じ』の回答は、構成比にして在越日本人の2倍になっている。

コメントをみると、まずどちらでも謝らないという意味で『同じ』である場合には、「係員になくしたことを謝る必要はないから（在伯・在仏・在米日本人，在日アメリカ・韓国・ベトナム人）」という基本的な考え方が何人もの被調査者から出ていた。どちらでも謝るタイプとしては、「日本の習慣や日本語の影響（在伯日本人，在日ブラジル人）」「自分はもともと何でも謝るタイプ。アメリカ人の友達にも注意される。（在日アメリカ人）」などのコメントがあった。また、「どちらの国でも関係なく相手の出方による。」といった、国の違いよりもその場の状況を重視するという意見もみられた。

『違う』と回答した人には、どのように違うのかという説明をさらに求めている。在外日本人，在日外国人のほとんどのグループで述べられていたのは、「日本では低姿勢・丁寧になる。対照国では主張する。」あるいは「日本では情にうたえるが，対照国では事務的・論理的に。」ということであった。相手への姿勢，はたらきかけ方の問題である。

○韓国では下手に出ない。要求をはっきり言う。日本ではお願いする。（在韓日本人，女性，50代，教職）

●日本ではとにかく頭を下げ，自分が悪い，自分が悪いと言うとなんとかしてもらえ。相手にじゃあなんとかしてあげる，という気持ちを起こさせるのが日本流。フランスでは「どうしても必要だ，どうしても必要だ」と相手を説得する。（フランス人，女性，40代，教職）

このきりかえの根底にある「この国では謝ると立場が弱くなって不利」ということは，

すべての対照国に関して述べられていた。また、いずれの在外日本人グループでも、「謝ることのもつ日本式ニュアンスが外国では通じない」という趣旨の発言がみられた。それと関連して、対照国では説明や主張をする方が要求（依頼）を通す上で効果的、との意見が数多く出ていた。

○ブラジル人の役人に平身低頭して非を認めても、日本人と同感覚でとらないだろうから、通じるという期待はできない。（在伯日本人、男性、50代、会社員）

謝ることばを言うにしても、言うタイミングが違う、というコメントも多くのグループを通じてみられた。

○日本ではまず謝る。フランスでは一番最後にくる。（在仏日本人、男性、60代、会社員）

●日本では最初に「ゴメンナサイ」から始まる。ブラジルは最初に説明して、それから謝る。（ブラジル人、女性、30代、主婦）

謝る回数への言及は、在日外国人にみられた。日本ではくりかえしお詫びのことばを述べる、ということが違いとしてとらえられている。

●日本では何回も謝る。ブラジルでは1回だけ謝って後は用件を言って「オ願イシマス」と言う。（ブラジル人、男性、20代、学生）

●日本の方が謝りをたくさん言う。相手に迷惑をかけることを謝って、自分の悪いことを謝って、最後に礼とかする。アメリカだったら1回言えば大丈夫。（アメリカ人、男性、20代、教職）

謝る際の非言語行動、特にお辞儀に着目したコメントが、在日外国人の各グループにみられた。日本人にも、その種の言及はあった。

●フランスではお辞儀はしない。（フランス人、男性、50代、教職）

●ベトナムでは謝る時に頭を日本ほど下げない。（ベトナム人、男性、20代、学生）

○日本の場合はほとんど頭を下げて、ここまで謝る必要はないだろうと思いつつ、体が自然に動いてしまう。フランスでは、必要以上に頭を下げる動作はしないで、言葉だけでとどまるだろうと思う。（在仏日本人、女性、30代、主婦）

全体に、日本の方がよく謝る、あるいは低姿勢で頼む、という意見が非常に多かったが、在外日本人の中には、ことばがよくできないため、あるいは外国人であるため、対照国の方がむしろ詫びることばが口をついて出やすい、というコメントも散見された。

その他、このような状況での行動に関する観察、発言を在日外国人のコメントからいくつかひろってみる。

●日本語かフランス語か英語か、話す言葉によって体の動きや雰囲気が変わる。

（フランス人、男性、50代、教職）

●謝罪するという原点は同じだが、その人の表情によって日本人と韓国人は少し違うと思う。韓国人は気持ちはそうでなくとも体をこわばらせ、相手から見たら少しいばっているようにみえる場合がある。日本人は心の中ではどう思っているか分からないが、見た目は非常に優しく、鼻が地面につくのではないかと思えるくらいに、謝罪をするという点で違うと思う。（韓国人、女性、50代、職業不明）

●ベトナムでは本当に自分の間違いなら「申し訳ナイ」と言うが、そうでなければすぐにそういうことは言わない。日本では場合によっては自分が悪くなくても、まず

「スイマセン」と言った方がいい。それが日本のやり方。日本に住んでからわかった。（ベトナム人、女性、30代、教職）

●アメリカでは言わなくても、パスポートをもらえるかどうかに関係ない。言うように期待されていない。日本で言う理由は、みんな言っているし、向こうが言って欲しいような顔をしている。（アメリカ人、男性、20代、公務員）

II. 4. 6. 依頼における「謝罪」について

日本語による依頼行動の一例をもとに、そこにあらわれた謝罪の発話について、被調査者の回答をみてきた。本節では、それらをふまえて、依頼という文脈における謝罪の機能や効果、および異なる文化においてその代替となり得る行動について考察する。

II. 4. 6. 1. 効果の点からみた「謝罪」

パスポートの再発行依頼におけるミスの謝罪に関する興味深いコメントとして、「日本において頼みごとをスムーズにすすめるための方策」ということがあった。謝ることをめぐる諸設問のいずれかでこの点に明示的に言及した被調査者は、異なりで77人（日本人55人、外国人22人）であった。

こうしたコメントの数からも、この方策は日本社会で日常的に用いられ、機能していると考えられる。これは、対人行動においていかに相手を尊重したり自分の立場を主張するかという、いわゆる face (Brown and Levinson 1987) の維持に深く関わることである。文化が異なれば、faceのあり方も、その維持の仕方も異なる。Kumagai (1993a, b) は、日本の対人相互作用においては、互いが自分のではなく相手のfaceを維持し合うパターンが主であることを指摘している。それに基づけば、たとえば謝罪や依頼をする側が、責任や負い目を全面的に認めてひたすら低姿勢を保ち、自分のfaceを顧みないかのような態度をとると、謝罪や依頼を受ける側に「相手のfaceを修復してやらねば」という気持ちが喚起され、それによって謝罪や依頼がより効果的に達成される、ということになる(注6)。以下のようなコメントは、日本社会におけるこうしたface維持のメカニズムを経験的な知恵として言い表したものではないかと思われる。

○ {申し訳ないという意味のことを} 日本では言った方がいい。言わないで「再発行シテクダサイ。」と言うと、なんかしたくないなと思う。日本人は下手に出ると

「カワイソウダナ。ソレジャ。」となりがち。（在越日本人、女性、20代、会社員）

ただし、外国社会においては、この方策はまず通用しないようである。多くの在外日本人、そして在日外国人が、対照国5ヶ国では謝ると立場が弱くなる、自分が責任をとらなければならないようになって相手には助けてもらえなくなる、と述べている。それは、異なる文化社会ではface維持に関して異なるメカニズムがはたらいており、そしてそれと関連して「謝る」という行為の意味合いが異なっているということであろう。日本では、謝ることが時には人間関係の潤滑油として意図され、当事者間でもその機能は了解されていたりするが、真から自分の非を認め、許しを求める場合にしか謝る行為がなされない文化社会は少なくない。

今回分析したミスの謝罪に対する印象にも、謝ることの意味合いに関するさまざまな認

識が反映されていた。特に外国人被調査者の場合、日本における謝罪（的態度）の効用に言及するコメントはあったが、その中には「日本の習慣」「挨拶のようなもの」という客観的な観察、「言った方がいいとは思いますが言わない」という趣旨のもの、あるいは「本当の気持ちではない。裏表がある。」という批判的なもの、などが含まれる。異なる文化の行動習慣に対する理解や適応には、誤解している場合、察しはつくが理解までには至っていない場合、頭では理解できるが心情的に抵抗を感じる場合、理解して当該社会の成員と同じように実践している場合など、多様な段階があり得るが（熊谷 1994）、このミスの謝罪に対する外国人被調査者のコメントにも、多様性が観察された。

II.4.6.2. 「ミスの謝罪」に代わるもの

対照国の役所では、ミスを謝ったからといって係員の心証をよくすることも手続きを促すこともできない、という指摘は多かった。しかし、同様の場面で何らかの方策を用いて依頼を円滑に達成しようとするのは、万国共通と思われる。対照国では、ミスの謝罪の代わりにどのようなことが行われ得るのか、関連するコメントをまとめてみる。

まず、同じ謝るのでもパスポートを紛失したことではなく、係員に余計な手間をかけることを謝るという点は、各国を通じて、日本人からも外国人からも指摘されている。紛失自体は係員とは関係ないが、再発行の手間は、係員を相手に行うお詫びの対象としては妥当なものだと認識されているようである。ただし、この認識もすべての人に共有されているものではなく、「係員は再発行するのが仕事なのだから、手間に関しても謝る必要はない」とする意見も特にフランス、アメリカにみられた。

謝罪以外で、相手の好感を得たり、依頼を円滑にすすめたりするとされたものも、いくつかある。以下に箇条書きで列挙する。

- ◎丁寧に関手に接する／やわらかな言い方をする。（フランス人、アメリカ人）
- ◎感謝を述べる。（ブラジル人、アメリカ人）
- ◎笑顔をみせる。（ブラジル人、在米日本人、在越日本人）
- ◎貴婦人のような身なりをしていく。（在仏日本人）
- ◎礼金を払う／礼金の話を持ち出す。（ブラジル人、ベトナム人）

丁寧な態度、感謝のことば、笑顔なども、相手の気持ちをよくして好感をもってもらう方策として理解できる。ただし、笑顔に関しては、へりくだった態度や困りはてた様子を見せるという日本の方策とは趣が異なるようである。

なお、上記のものの他に、非常に興味深く思われたコメントをあげておきたい。

- ベトナムでは（謝ることばは）言わないだろう。気持ちでは思っている口に出しては言わない。「スミマセン」とか「申し訳アリマセン」とか言わなくても、（気持ちでは）謝る。なくしたことを言えば係の人はわかる。（ベトナム人、女性、20代、学生）

謝罪には慣用句があるため、謝罪がなされたかどうかはそのことばが発せられたかどうかで判断されることが一般的であるが、文化によっては、特定の文脈において、仮に謝罪の慣用句が述べられなくても、述べられたと同様の意図や機能が当事者間で認識されることもあるのかもしれない。他文化の対人行動を観察・分析する上で、折にふれ思い起こすべき可能性であろう。

Ⅱ. 4. 7. 異文化間調査研究をとりまく「多様性」

複数のものの比較対照においては、共通のよりどころとなる尺度が必要である。しかし、異なる文化の間では、そういった共通の尺度を求めること自体が困難であったり、一見共有されていると思えることが実はそうでなかったりする場合もあり、慎重な検討が必要となる。今回の調査においても、共通のよりどころとなるべき質問のキーワードの語感や定義が、文化により、人により、微妙に異なると感じられることがあった。以下のⅡ. 4. 7. 1. では、特にそうした問題の認められた概念、「丁寧」と「率直」をとりあげ、被調査者のコメントをもとに、ものの考え方の多様性を探る。

また、別のレベルでも多様性は存在する。比較の単位とする国あるいは文化社会の中も、決して均一ではない。性別、年代、職業、出身／居住地、その他さまざまな要因によって、下位文化が形成される。ここでは、国別のグループごとに回答を分析し、比較するという方法をとってきた。グループごとの人数が限られていたこともあり、その中での下位集団の分析は行っていないが、Ⅱ. 4. 7. 2. では、それぞれの国内でのバリエーションを生む要因について概観を試みる。

Ⅱ. 4. 7. 1. 概念の多様性

異文化間調査においては、質問項目の設計段階でも、質問の具体的な文言をつくりあげる段階でも、可能な限り特定の言語文化のバイアスがかからないよう努力すべきである。この調査でもそのことに常に配慮したつもりである。とはいえ、完全にいかなる文化の影響も受けない、いわば無色透明な調査質問は、やはり不可能であろう。ある言語文化に属する被調査者は何の疑問もなく回答する質問でも、別の言語文化の被調査者には（言語理解のレベルでなく）質問意図や質問と文脈との関連性が理解されにくい、といったことが往々にして起こる。

そうした現実直面して、次に努力できることは、質問に関する調査者の想定枠内におさまりきれない部分や、戸惑いをみせる被調査者の反応を丹念に収集し、記述・分析することである。それ自体が異文化研究の貴重な資料となり、よりよい調査設計に向けての留意点となる。

本節では、被調査者からのさまざまなコメントにかいま見えた「ものの考え方」の違いとでもいうべきものを、「丁寧」「率直」という2つの概念について記述する。

Ⅱ. 4. 7. 1. 1. 「丁寧さ」

Ⅱ. 4. 5. 1. 1D. でとりあげた、「自分のミスをまず謝ることについて丁寧と感じるか」という質問に対して、何人もの被調査者が戸惑いをみせた。日本人の場合、ミスを謝ることを「丁寧さ」の問題として考えたことがなかった、あるいは考えられない、とのことであった。また、それに続いて「『丁寧』とは何を意味しているのか？」という疑問が生まれたようである。外国人の場合も同様に、「丁寧」という尺度をもち出されたことへの戸惑いがあった。さらに、在日期间が長かったり日本人との接触が多い被調査者の中には、自分の文化でいう「丁寧」と日本で考えられる「丁寧」にずれがあることを感じている人も

いて、「日本人の考える（日本社会で期待される）『丁寧』ということか、自分たちの考える『丁寧』ということか」と、実際に確認がなされることもあった。そのような場合には、調査者は「あなたの考える『丁寧』の尺度で回答してほしい」と答え、選択肢回答だけでなく、被調査者がなにをもって『丁寧な感じがする』あるいは『丁寧だとは感じない』としたかをできるだけコメントとして引き出すように心がけた。

ちなみに、外国人調査用の提示リストは日本語と当該言語の併記の形をとっていたが、そこでの「丁寧な」の訳語は、ポルトガル語が「polidez」、フランス語が「poli」、英語が「polite」、韓国語が「정중한」、ベトナム語が「lịch sự」であった。

以下に、「丁寧さ」のありかや定義を含むと思われるコメントをあげてみる。数は少ないので、必ずしもそれらが当該国における「丁寧さ」を正確にあらわしているとは限らないが、異なるグループからのコメントを比較することで、違いの有無を探ることを試みる。以下では、コメントの引用の後に参考情報として、被調査者の所属グループと、『①丁寧な感じがする』『②丁寧だとは感じない』のいずれを選択したかを（ ）内に示す。

まず、日本人によるコメントをみる。

○口調は丁寧。（在仏日本人、①）

○丁寧な言葉遣いではあるが、謝る行為自体は丁寧だとは感じない。（国内日本人、②）

○形式ばった丁寧な頼み方ではなく、どちらかというと率直な感じ。（在仏日本人、②）

「丁寧さ」の一つの指標として、ことばづかいや儀礼的な形式の整え方というとらえ方がうかがえる。また、以下のコメントでは、謝ること自体よりもむしろそれに伴う言い方や態度に目が向けられている。

○このビデオでは丁寧な感じ。一般的にはすみません、すみませんといいながら横柄な人もいる。（在仏日本人、①）

在日外国人の中でも、判断基準として言い方をあげている人はいる。

●謝る言葉を口にしたとしても、言い方など相手への丁寧さが込められているとは限らない。（アメリカ人、②）

●自分のミスを認めることが丁寧だとは思わない。言い方によっては丁寧と感ずることもある。（韓国人、②）

●日本は丁寧でない人は声が荒いので、ビデオの人はいい。（フランス人、①）

●彼の言葉はとても丁寧だが、顔をずっと上げているのはあまり丁寧でない。（ベトナム人、②）

また、「丁寧」でことばづかいを連想しながらも、相手に対する配慮や誠意について言及する意見が、何人かのアメリカ人被調査者から得られている。

●言葉としては丁寧。本当に無理なお願いをしている。そういう風に見たらそんなに丁寧じゃない。（アメリカ人、①）

●politenessが言葉づかいの問題なら別だが、本当に相手を考えてあげるということだとすると、ちょっと違う。丁寧ではない。（アメリカ人、②）

●気持ちが入っているかどうかははっきり分からないので。（アメリカ人、②）

アメリカ人からは、他の項目への回答に関しても、「ことばの丁寧さや配慮の態度を示しても、心がこもっていなければ本当の丁寧さとは言えない」というコメントがみられた。

一口に「丁寧さ」といっても、敬語使用から言い方・態度、相手への配慮や誠意など、限られた数のコメントからでも多様な側面がうかがわれる。いわゆる「礼儀作法」のレベルでも、より広義の行動（視線、表情、など）でも、文化による違いがある。相手への配慮ということに関してもまた、何が「配慮」とされるかは、文化によって異なるであろう。たとえば、具体的にどのようなことを指して「丁寧な言い方」とするのかなど、今回の調査では、個々の被調査者に確かめる時間的余裕は、多くの場合なかった。ことばだけでなく、パラ言語、非言語行動、言語行動の選択自体なども非常に重要であるが、そうした部分の分析はことば以上に今後の研究にまつところが大きい。さまざまな文化的背景をもつ人々が、どのようなことから「丁寧さ」を感じるかを具体的に把握していくことも、今後の重要な課題である。

II. 4. 7. 1. 2. 「率直さ」

「率直」も、調査時に意味の確認がなされたり、外国人被調査者からは別の訳語の可能性が提案されるなど、話題になりがちな概念であった。外国人用の選択肢提示リストにおける「率直な」の訳語は、ポルトガル語では「franqueza」、フランス語では「direct」、英語では「straightforward」、韓国語では「솔직한」、ベトナム語では「ngay thẳng」であった。

「率直さ」の判断基準に関しても、各種のコメントがみられた。まず、『率直な感じがする』と回答した日本人被調査者のコメントは、以下のようなものである。前節と同様、コメントの後の（ ）内に、その被調査者が『①率直な感じがする』『②率直だとは感じない』のいずれを選んだかを記す。

○単刀直入。（在米，①）

○事実を言っているわけだから。（在韓，①）

○表情が素直に「申シ訳ナイ。」と言っているように見えた。（在越，①）

○心の中にあることを出しているという意味で。（国内，①）

○思ったままをすぐ口にする、という意味なら。ここで責任を認めると不利だとか、そういう計算なしに謝ってしまっているという意味で。（国内，①）

「率直＝ありのままを言う、自分の心の中を隠さずに出す」という考え方が共通しているようである。ただし、以下のように、単に素直なだけでは率直とはいえない、という意見も同時にある。

○素直な人だとは思いますが、率直だとは思わない。（在越，②）

『率直だとは感じない』とする日本人被調査者は、以下のようなコメントを寄せている。

○謝ることで、相手の同情をかって自分の主張を通そうとする戦略が感じられるから。（在伯，②）

○係の人の立場で事務的に出てくることを無理無理にとにかくという強引さを感じる。素直な場合は、事情を淡々と説明することや「ドウシタイインデショウカ。」と聞くことによって、もっとシンプルに反応を引き出せる。（在米，②）

○自分の感情を率直に出している感じはしない。どちらかというと社交辞令。（在仏，②）

率直な感じがしない理由として、目的達成の手段として謝ってみせていることがあげられている。これもまた、「率直＝ありのまま、正直（下心がない）」という考え方を逆の側から語っているといえる。

外国人被調査者からも、「率直＝口先だけでなく、心から言っていること」という考え方を示すコメントがあった。

- 「自分ノミス」とは言ってはいたが、あまり心が入っていないようだったので。（アメリカ人、②）

- 日本では決まり文句のように言うように思う。（韓国人、②）

- 率直というよりは形式的。（韓国人、②）

少し異なるとらえ方としては、アメリカ人に複数みられた以下のようなコメントがある。これまでにでていた話し手の正直さという側面とは違い、「率直＝情報を明確に、あるいは直接的に出す」といえそうなものである。

- むしろ婉曲な感じを受ける。（アメリカ人、②）
- 最も言いたいことを、最初は明らかにしていない。（アメリカ人、②）
- 全体の言い方はちょっと短くて簡単。もっといろいろ説明したり情報を出すかと思った。誰でも「自分ノセイ」と言うだけは簡単だから、特に率直とは感じない。（アメリカ人、②）

これには、「率直」の英語訳であった「straightforward」の影響が、ひとつの原因として考えられる。多言語間調査においては、常に翻訳の問題がついてまわり、林（1996）に指摘されるように、翻訳が回答に及ぼす影響も少なくない場合がある。特に、「丁寧な」に比べ、「率直な」のポルトガル語・フランス語・英語の訳語はそれぞれが異なるニュアンスを含んでいるように思われる。こうした部分のきめ細かな検討も、今後の調査において留意すべき点である。

II. 4. 7. 2. 文化社会内での多様性を生む諸要因

一国の国民、あるいは一つの文化社会の成員がみな均質ということはありません。性別、年齢など、さまざまな属性の差異によって、同じ「〇〇人」にも違いがある。再発行依頼におけるミスの謝罪行動に関して、どのような要因がここで検討した各グループ内のバリエーションをつくり出しているか、概観したいと思う。方法としては、コメントから関連する言及を収集し、それぞれの社会の内部構成の特徴の一端を探る。ただし、コメントは、[4. 3. 7]（在日外国人に対しては「日本人はこういう場合に『申し訳ない』と言うか」、在外日本人に対しては「この国の人はこういう場合に『申し訳ない』と言うか」という質問）で得られたものが多いため、日本についてはほとんどが在日外国人、対照国についてはほとんどが在住日本人からの観察となっている。

まず、日本については年代による差が、日本人からも在日外国人からもあげられていた。

- 年齢（年配の人なら詫びることも多いだろう）。（在米日本人、国内日本人）

- 年齢によって違うが。（フランス人）
- 若い人は言わない。以前は言ったが最近はやらない。（韓国人）
- 若者は言わないかもしれない。（ベトナム人）
- 女性は言うし中年の人は言わないと思う。（韓国人）

その他、日本について、大都市と地方、場面、職種、時代などによる違いも、それぞれ少数ながら指摘されていた。

○田舎なら謝る人も多いだろうが、都会ではあまりいないのでは。（在伯日本人）

○役所ではないが、会社などではありそうだ。（在米日本人）

●普通の人の日常生活では場合によるだろうが、政治家などでは謝るだろう。

（アメリカ人）

●18年前日本に住んでいた時はもっと言っていたと思うが、最近の日本人はあまり言わないような気がする。（韓国人）

ブラジルについては教育、フランスについては都市（パリ）かどうか、に関するコメントがみられた。

○同じ白人でも、教育を受けている、いないで差がある。（在伯日本人）

○人柄、教育程度による。（在伯日本人）

○パリの人とパリ以外の人とは違うかもしれないが多分言わないと思う。（在仏日本人）

●田舎とパリは違う。田舎は謝ることは必要。（フランス人）

アメリカについては、地域、人種、社会階層などによる違いがあげられていた。

○地域によって違う。東海岸の中都市は言わない。中西部の大学町では言うかもしれない（緊張感があまりない。人も優しい。）（在米日本人）

○商品がない時にお店の人は、フィラデルフィアでは「I'm sorry.」と絶対言わないが、カリフォルニアでは「I'm sorry.」と言っているのを聞くことがある。（在米日本人）

○生粋のアメリカ人とアジア系の人とは違うと思う。アジア系の苦勞している人なら「すみません」と付け加えるかもしれない。（在米日本人）

○生活レベルがかなり左右している。（在米日本人）

韓国とベトナムに共通にみられた点は、謝罪行動にある程度限定されることかもしれないが、日本語を知っているか、日本人と付き合いがあるかどうか、ということであった。

また、韓国では男女の違い、ベトナムでは南北の違いにも言及があった。

○日本語を知っている人はすみませんと必ず言うが、韓国語しか話さない人や、英語で話す人も言わない。（在韓日本人）

○周辺に日本人が多く、ある程度ステータスのある婦人は礼儀的で謝ることもある。（在韓日本人）

○自分は悪くないんだがパスポートがなくなった、出してもらわないと困る、という人も男性の中には結構いると思う。（在韓日本人）

○一般の人は言わない。日本語の先生は言うような感じ。（在越日本人）

●北と南で違う。北の方が口が達者。北ベトナムの人はどちらかというと日本人に近い。南部の人はペコペコしない。（ベトナム人）

以上、限られた例を列挙した形ではあるが、国ごとにさまざまな要因が、行動のバリエーションのもととして意識されるようである。これらはさらなる資料分析、あるいは今後の調査設計の上での参考にすることができよう。

II. 4. 8. まとめ

場面4「パスポート再発行依頼」について、そこで用いられ得るはたらきかけの種類、またその中でも、不注意でパスポートを紛失したことを謝するという行動について、在住／出身国別に回答を分析した。

再発行依頼に用いるはたらきかけの種類、およびミスの謝罪に対する印象について、日本人は各グループを通じて比較的よく似た回答傾向がみられた。異なる5ヶ国に在住する日本人も、国内の日本人も、かなり共通の言語行動意識をもっていることが示された。一方、在日外国人は、はたらきかけの種類、ミスの謝罪の印象のいずれに関しても、出身国による差異がみられた。

登場人物の立場になったら日本の役所でどうするかという設問では、概して外国人の方が日本人よりも「ミスを謝るだろう」という回答の割合が大きかった。外国人は、ほとんどが「このような場合、日本人は謝る」と考えており、その認識が自分の日本における行動意識にも影響を与えていると考えられる。

対照国の役所での行動に関しては、各国出身の在日外国人よりも在住日本人の方が、「謝るだろう」の回答率が目立って低かった（韓国を除く）。在外日本人は、すべてのグループで、「このような場合、この国の人は謝らない」と考える人がほとんどで、そのことが自身の現住国での言語行動意識に影響を及ぼしていると考えられる。

自身の行動意識の回答を見る限り、日本の役所、対照国の役所、いずれにおいても、「よく謝る日本人」「謝らない外国人」という通常いわれるステレオタイプが逆転した結果が出ているが、在外日本人、在日外国人ともに、現住国社会の成員の行動パターン（に対するイメージ）が意識された可能性がある。なお、在韓日本人のみは、「韓国人は謝らないだろう」とする人が非常に多い一方で、「自分は韓国の役所で謝るだろう」という回答が他グループに比べて多く、異なる傾向を示した。

日本と対照国とでミスを謝る行動が同じかどうか、という質問に関しては、「違う」の回答が日本人でも外国人でも大多数を占めた。違いの内容としては、単に片方（多くの場合は日本）では謝るがもう片方（多くの場合は対照国）では謝らない、というレベルだけでなく、同じ謝るにしても、低姿勢になるかどうか、事務的か情にうったえるか、やりとりのどのあたりで謝るか、謝る回数、なども違いとして意識されていた。

ミスの謝罪といっても、今回考察したのは依頼の文脈の中で行われるものである。そこで、上記の質問への回答結果をふまえながら、依頼における方策としての謝罪について、face維持との関連で考察した。また、コメントをもとに、対照国において依頼を効果的に行うための謝罪に代わる方策となり得るものを調べた。

最後に、「丁寧」「率直」の概念の文化による微妙な違い、および一国内での行動のパリエーションを生む要因を概観し、限定された側面からではあるが、異文化間対照研究をとりまく多様性について考察した。

なお、場面4に関しては、ミスの謝罪について行なったと同様の質問を、「依頼において自分の事情（仕事でどうしても必要だという事情）を説明すること」についても行なっている。その分析は別稿にゆずることとしたい。

<注>

1. 本稿での「在日韓国人」は、韓国生まれで、留学や仕事などのため比較的最近日本に居住するようになった韓国人、いわゆるニューカマーの韓国人を指す。
2. 質問文は、日本人用と外国人用で、主に後者の日本語能力への配慮から、言いまわしを若干変えた場合があるが、例示では、質問内容が同じ場合は日本人用の文言をあげる。質問内容が異なる場合は、設問番号の後に<日本人用><外国人用>と注記する。
3. アンケート調査の詳細については、尾崎(1999)参照。ただし、ここでは他グループと条件を同じくするため、無回答の場合は集計からはずして百分率を計算した。
4. 在日外国人が日本でパスポートをなくしたとしても、日本の役所に行って日本人係員を相手に再発行を頼むことはあり得ないので、調査の際には、「パスポートでなく外国人登録証をなくしたと想定して」と補って、回答を得た。
5. 他国在住でこのような組合せの回答をした日本人は、4グループを合計しても19人で、特に顕著な属性の偏りもみられなかった。
6. II. 4. 4. でみた各種はたらきかけの中で、「⑤無理なお願いだということは承知していることを言う」の使用率が、日本人の各グループで一様に高かった。このような、依頼の交渉において一見非常に不利に思われる出方が多く回答されるのも、日本的な face 維持のパターンに基づけば理解されるところではないだろうか。

<参考文献>

- Brown, P. and S. C. Levinson. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kumagai, T. 1993a. "Reciprocal Face-Support in Japanese Interactions." Paper presented at The 4th International Pragmatics Conference, Kobe, July, 1993.
- Kumagai, T. 1993b. "Remedial Interactions as Face-Management: The Case of Japanese and Americans." 湯本昭南, 桜井雅人, 馬場彰 編 『松田徳一郎教授還暦記念論文集』 研究社. pp. 278-300
- 尾崎 喜光 1999 『日本語社会における言語行動の多様性』 文部省科学研究費(創成的基礎研究費)「国際社会における日本語についての総合的研究」 研究班2 国立国語研究所チーム報告書 非売品
- 熊谷 智子 1994 「異文化誤解の事例の検討について -留意点・課題点-」『在日外国人と日本人との言語行動的接触における相互「誤解」のメカニズム -日本語と英・タイ・朝・仏語の総合的対照研究-』平成5年度科学研究費補助金(一般研究B) 研究成果報告書 非売品
- 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』 14-11 pp. 22-32
- 林 知己夫 1996 『日本らしさの構造 -こころと文化をはかる』 東洋経済新報社