

誤解や外的要因に基づく言われのない非難に対する
言語行動

—ビジネス場面における社会人・学生の比較から—

末 田 美香子

誤解や外的要因に基づく言われのない非難に対する言語行動 —ビジネス場面における社会人・学生の比較から—

末 田 美香子

目 次

1. はじめに
2. 調査の概要
 - 2.1 談話完成テスト
 - 2.2 評価尺度アンケート
 - 2.3 調査対象者
3. 調査結果の分析
 - 3.1 「責任の所在」と「謝罪の必要性」の意識
 - 3.2 意味公式の出現割合から見た言語行動の特徴
 - 3.2.1 分類に用いた意味公式
 - 3.2.2 相手誤解場面・外的要因場面における意味公式の出現割合
 - 3.2.3 「謝罪」の出現割合
 - 3.2.4 社会人、学生の言語行動の特徴
4. まとめと考察

1. はじめに

人は円滑な人間関係を構築し、それを維持するため、様々な働きかけや配慮を行っている。Brown & Levinson (1987) では、相手に理解され、認められたいという「ポジティブ・フェイス (positive face)」と、自分の領域を侵されたくない、立ち入ってほしくないという「ネガティブ・フェイス (negative face)」という2つの「フェイス (face)」により、対人行動において互いのフェイスを維持、配慮する「ポライトネス (politeness)」理論を提唱し、それぞれのフェイスを脅かす可能性のある行為を「FTA (face threatening act)」としている⁽¹⁾。

日本人の言語行動については、様々な言語による対照研究がなされており、その特徴として、謝罪や配慮が多く、婉曲な言い方が好まれるという傾向が指摘されている (池田 1993, 水谷 1979, 李 2004等)⁽²⁾。

池田 (1993) では、日米の学生を対象に、「借りていた本を返す約束の日に持って来るのを忘れた」「約束の時間に30分遅刻した」「約束の時間に間に合ったが、相手が誤解していて30分遅れたと怒っている」という3場面において指導教授と親友の対話者を設定し、謝罪のストラテジーの表れ方を調査している。その結果、注目すべき特徴として、謝罪とともに責任承認の使用頻度が日本人に多いことを取り上げ、「日本人は誤解であっても、相手が目上の場合、教授が30分待っていたという事実に言及して謝罪することによって、より明確な謝罪をして人間関係を修復しようとする傾向があるようである」と述べている⁽³⁾。

しかし、このような特徴はどのような場合でも当てはまるのだろうか。田中・スペンサー＝オーティン・クレイ (2004) では、相手の誤解や電車の遅延等の外的要因に基づく言われのない非難を受ける場面を取り上げ、「日本人は謝罪が多い」という傾向が当てはまるか、日本人大学生、及び英語を母語とするイギリス・カナダ人大学生を対象に、談話完成テストを用いて調査している。結果は、日本人が謝る頻度はそれ程高くなく、特に不満を言う人に非がある場合はかなり低いものであった⁽⁴⁾。また、大浜 (2011) でも、日本人学生を対象に調査し、誤解から非難される場面において日本人の謝罪をする割合は少ないという結果を出している⁽⁵⁾。

これらの先行研究では、これまでの日本人の典型的な言語行動とされた特徴とは異なる結果が出された点

が非常に興味深く、一方的に自分に非があるとは考えにくい場面では、謝罪や配慮といった言語行動はあまり行われまいのだろうかという疑問が生じる。

しかしながら、田中他 (2004)、大浜 (2011) では日本人の調査対象として、学生のみを調査しており、田中他 (2004) でも指摘しているように⁽⁶⁾、大学生はステレオタイプを生み出すような一般の日本人を代表するものではなく、社会人とは異なる特徴を持つのではないかという疑問が残る。また、彼らがそれぞれどのような意識を持ち、言語行動の選択を行うのかという点も興味深い。

末田 (2015) では、以上の先行研究を踏まえ、田中・スペンサー＝オーティン・クレイ (2004)、大浜 (2011) により、従来の先行研究の指摘による「日本人は謝罪が多い」という特徴が見られなかった相手の誤解や外的要因に基づく2つの言われのない非難場面を取り上げ⁽⁷⁾、日本人社会人、日本人学生、及び留学生を対象に、友人同士の場合と目上に対する場合を比較した。

その結果、謝罪表現は、全体として少ないとは言えず、従来の先行研究の指摘が当てはまった。場面別では、相手誤解場面において3者の値に一定の傾向が見出され、日本人社会人は、相手誤解場面の友人に対して「謝罪の必要性」が低いと考え、相手のポジティブ・フェイスを脅かす言語行動をとるのに対し、日本人学生は同場面の先生に対して同様の傾向があり、友人に対しては互いのポジティブ・フェイスを脅かすのを避ける傾向があった⁽⁸⁾。

しかしながら、このような結果は、場面設定により結果が異なる可能性もあり、様々な場面で検証する必要があると考えた。そこで本研究では、日本人社会人 (以下、社会人)、日本人学生 (以下、学生) を対象に、ビジネス場面においてお客に言われのない非難を受けた場合の言語行動と意識を調査し、ポライトネスの観点を取り入れながら分析、考察する。

2. 調査の概要

調査は、言われのない非難に対する言語行動と、その際の対象者自身の「責任の所在」「謝罪の必要性」についての意識を知るため、談話完成テスト、及び評価尺度アンケートの2種類を設定し、同一紙面に記載した。実施は、紙媒体にて回答を依頼し、筆者が回収した⁽⁹⁾。

談話完成テストの結果はBeebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990)、池田 (1993)、末田 (2015) を

参考に、本研究の分析に適切と考えられる意味公式を作成し、分類した。

2.1 談話完成テスト

言われのない非難の状況設定は、以下の2場面を設定した。

- ①購入品の配達予定時に商品が届かないとお客が誤解して怒る相手誤解場面、
- ②交通事故による配達予定時の遅れにお客が怒る外的要因場面

これらは田中他(2004)を参考に、ほぼ同様の場面を筆者が新たに設定したものである。談話完成テストに記載した具体的な状況設定は以下の通りである。

①相手誤解場面

あなたはデパートのお客サービスセンターの社員です。あるお客さんから電話があり、「昨日買ったテーブルがまだ届かない！」と苦情を言われました。記録を見ると、そのお客さんは今日ではなく、明日の朝に届けてほしいと書いています。お客さんが間違っているようですが、お客さんは怒ったような感じで言います。

お客さん：昨日、そちらでテーブルを買って、今日の朝届けてほしいと言ったのにもう2時ですよ！まだ届かないなんて、どうということですか！

あなた： _____

②外的要因場面

あなたはデパートのお客サービスセンターの社員です。あるお客さんから電話があり、「昨日買ったテーブルがまだ届かない！」と苦情を言われました。実は、倉庫の近くで交通事故があり、その道が数時間、通行止めになって車が通ることができませんでしたので、デパートの荷物を運ぶ車が動けませんでした。お客さんは怒ったような感じで言います。

お客さん：昨日、そちらでテーブルを買って、今日の朝届けてほしいと言ったのにもう2時ですよ！まだ届かないなんて、どうということですか！

あなた： _____

2.2 評価尺度アンケート

評価尺度アンケートは、「責任の所在」「謝罪の必要性」についての意識を知るために行った。各場面で、3段階（「責任の所在」「謝罪の必要性」がある=3、「どちらとも言えない」=2、「責任の所在」「謝罪の必要性」がない=1）に丸印をつけてもらった。

2.3 調査対象者

調査は2013年1月～2月にかけて、社会人、学生を対象として行った。有効回答数は社会人55、学生68であった。調査対象者の内訳を表1に示す¹⁰⁾。

表1 調査対象者の内訳

| 属性 \ 対象者 (合計) | 社会人 (55) | 学生 (68) |
|---------------|---------------------------------------------|------------------|
| 年齢 | 20-60代 | 10-20代 |
| 男 / 女 | 11 / 44 | 13 / 55 |
| 職業・身分 | 教師 20 大学職員 15 会社員 5 主婦 4 その他 11 | 大学生 67 大学院生 1 |

3. 調査結果の分析

3.1 「責任の所在」と「謝罪の必要性」の意識

評価尺度アンケートによって得られた各場面の「責任の所在」「謝罪の必要性」の平均値、及び標準偏差を表2に示す。全体としては相手誤解場面より外的要因場面の値が高い傾向が見られ、お客が配達予定時を

勘違いして怒っている場合は、交通事故により配達予定時が遅れた場合に比べ、責任も少なく、謝罪の必要性も低いと考えていることがわかる。

社会人と学生の傾向を比較すると、社会人は、相手誤解場面「責任の所在」において、学生よりもやや低い数値を示しており（社会人1.27、学生1.48）、お客が配達予定時を勘違いして怒っている場面では、責任の所在は学生よりもやや少ないと考えていることがわかる。

表2 評価尺度の平均値（標準偏差）

| 場 面 | 対 象 | | 社会人 | 学生 |
|------|----------|--|-------------|-------------|
| | 評価項目 | | | |
| 相手誤解 | 「責任の所在」 | | 1.27 (0.56) | 1.48 (0.65) |
| | 「謝罪の必要性」 | | 2.57 (0.76) | 2.62 (0.71) |
| 外的要因 | 「責任の所在」 | | 2.04 (0.91) | 2.06 (0.86) |
| | 「謝罪の必要性」 | | 3.00 (0.00) | 2.97 (0.17) |

3.2 意味公式の出現割合から見た言語行動の特徴

3.2.1 分類に用いた意味公式

談話完成テストから得られた記述は、Beebe et al. (1990)、池田 (1993)、末田 (2015) を参考に、本研究の分析に適切と考えられた以下の13の意味公式を作成し、分類した (表3参照)。なお、「」内は本研究の調査において見られた記述例である。

3.2.2 相手誤解場面・外的要因場面における意味公式の出現割合

表4に本研究で得られた意味公式の総数に占める割合を場面別に示す。図1は上記数値をグラフ化したものである。

両場面を比較すると、「謝罪」は外的要因場面の方が割合が多く（相手誤解27.78%、外的要因35.27%）、3.1で述べた「謝罪の必要性」の値が外的要因場面で高いことと一致する。

一方、「責任承認」では相手誤解場面の方がやや多く（相手誤解4.44%、外的要因1.79%）、3.1で述べた「責任の所在」が相手誤解場面で低いことと一致していない。つまり、お客が配達予定時を勘違いして怒っている場面では、責任はそれ程ないと考えているにもかかわらず、責任を認める言語表現を用

いていることがわかる。

相手誤解場面の主な意味公式は、「1）謝罪」「5）説明」「11）今後の行動」であり、外的要因場面では、「1）謝罪」「2）謝罪対象」「5）説明」「11）今後の行動」である。

両場面を比較すると、相手誤解場面では、「3）責任承認」「6）情報確認」「7）確認要求」「10）意向伺い」「11）今後の行動」が多いことが注目される。つまり、お客が配達予定時を勘違いして怒っている場面では、一旦自分のポジティブ・フェイスを侵して責任を認め、情報の確認をしながら、今後の対処法についてお客の意向を聞き、相談や提案をするといった多くの意味公式を用いてお客のポジティブ・フェイスを保つ努力をしていることがわかる。

外的要因場面では、「1）謝罪」「2）謝罪対象」「8）状況判断」が多いことが注目される。つまり、交通事故により配達予定時が遅れた場面では、「ご連絡もせず遅れてしまい、すみません」のように、謝罪内容を具体的に表明した上で謝罪し、自分のポジティブ・フェイスを侵した上で、「まもなくお届けできると思います」のように、状況を知らせてお客に事情を理解してもらい、自分のポジティブ・フェイスを保つ努力をしていることがわかる。

以下、3.2.3では「謝罪」の出現割合について

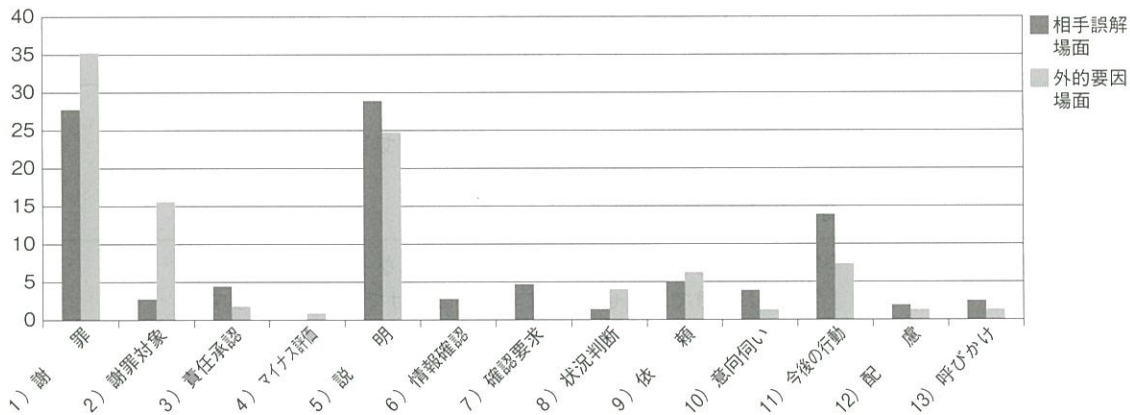
表3 意味公式と記述例

| 意味公式 | 記述例 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) 謝罪 | 「大変申し訳ありません」「すみません」等の明確な謝罪表現. |
| 2) 謝罪対象 | 「お待たせして」「手違いが生じてしまい」「ご連絡もせず遅れてしまい」等の謝罪対象の具体的な叙述. |
| 3) 責任承認 | 「こちらの手配ミスのものでして」「こちらの不手際で」「わたくしどもの連絡ミスだったのですが」「こちらの責任でございます」等, 責任を認めるもの. |
| 4) 自分の行動に関するマイナス評価 | 「もっと早く連絡すべきだったのに」「こちらからご連絡すべきところ」等, 自分の行動に対するマイナス評価を叙述するもの. |
| 5) 説明 | 「こちらでお受けした内容では, 明日の朝ということになっているんですが」「途中で交通事故があり, 車が通ることができません」等の事情の説明. |
| 6) 情報確認 | 「ご変更でいらっしゃいますか」「お間違いないでしょうか」「私どもの間違いでしょうか」「こちらは間違いだったでしょうか」「ご確認したいのですが, 今日の朝でお間違いないですか」等, お客に情報を確認するもの. |
| 7) 確認要求 | 「もう一度日付を確認願えますでしょうか」「今一度お手許の伝票をご確認いただけますでしょうか」「お控えの伝票でご確認いただけますか」等, お客に直接情報確認を願うもの. |
| 8) 状況判断 | 「今から手配しましても明日の朝のお届けになってしまいますが」「今日はお届けできません」「まもなくお届けできると思います」等, 配達の見込みを判断するもの. |
| 9) 依頼 | 「もう少しばかりお待ちいただけませんか」「少々お待ちください」等. |
| 10) 意向伺い | 「今日の方がご都合がよろしければ, 本日これからお届けにあがりますが, いかがいたしましょうか」「今から急いでお届けすることもできますが, その方がよろしいでしょうか」「これからご在宅でしたら今からお届けしてもよろしいでしょうか」等, お客の意向を聞き, 相談や提案をするもの. |
| 11) 今後の行動 | 「ただちに手配いたします」「急いでお入り用でしたら, すぐに発送いたします」「さっそく調べてまいります」「今すぐ手続きいたしますので」「すぐに配送状況を確認いたしまして, 到着時間をこちらからお届けいたします」等, 問題の対処に関する今後の行動の叙述. |
| 12) 配慮 | 「恐れ入りますが」「お手数ですが」「せっかくお待ちいただきましたのに」「お待たせしました」「失礼ですが」「お急ぎのところ」等. |
| 13) 呼びかけ | 「お客様」「〇〇様」等. |

表4 場面別に見た意味公式の出現割合(%)

| 意味公式 | 相手誤解場面 | 外的要因場面 |
|--------------------|--------|--------|
| 1) 謝罪 | 27.78 | 35.27 |
| 2) 謝罪対象 | 2.78 | 15.63 |
| 3) 責任承認 | 4.44 | 1.79 |
| 4) 自分の行動に関するマイナス評価 | 0.00 | 0.89 |
| 5) 説明 | 28.89 | 24.78 |
| 6) 情報確認 | 2.78 | 0.00 |
| 7) 確認要求 | 4.72 | 0.00 |
| 8) 状況判断 | 1.39 | 4.02 |
| 9) 依頼 | 5.00 | 6.25 |
| 10) 意向伺い | 3.89 | 1.34 |
| 11) 今後の行動 | 13.89 | 7.37 |
| 12) 配慮 | 1.94 | 1.34 |
| 13) 呼びかけ | 2.50 | 1.34 |

図1 場面別に見た意味公式の出現割合(%)



分析し、3.2.4では、社会人と学生を比較しながら、その特徴を分析する。

3.2.3 「謝罪」の出現割合

表5に社会人、学生の意味公式の出現割合を場面別に示す。図2・図3は上記数値を場面別にグラフ化したものである。

意味公式「1）謝罪」の出現割合を見ると、両者とも外的要因場面に使用が多い。両場面の「1）謝罪」の割合を見ると約20～30%を占め、他の意味公式と比較しても上位に位置しており、今回の調査においても謝罪表現の使用が少ないとは言えない。

一方、田中他（2004）では、回答者数に占める謝罪表現使用の割合から、謝罪が少ないと述べている。この観点からの値を表6に示す⁽¹¹⁾。この観点から比較すると、外的要因場面においては、田中他（2004）では64.01%に対して、本研究では社会人92.70%、学生89.70%である。相手誤解場面においては、田中他（2004）では21.88%に対して、本研究では社会人74.50%、学生77.90%である。

ここでも両場面において謝罪使用の割合は多く、この観点からも本研究では日本人全体として謝罪表現の使用が少ないとは言えない。

表5 社会人・学生の意味公式の出現割合 (%)

| 意味公式 | 場面設定・対象 | 相手誤解場面 | | 外的要因場面 | |
|--------------------|---------|--------|-------|--------|-------|
| | | 社会人 | 学生 | 社会人 | 学生 |
| 1) 謝罪 | | 24.54 | 30.46 | 33.01 | 37.19 |
| 2) 謝罪対象 | | 3.68 | 2.03 | 14.56 | 16.53 |
| 3) 責任承認 | | 4.29 | 4.57 | 0.00 | 3.31 |
| 4) 自分の行動に関するマイナス評価 | | 0.00 | 0.00 | 1.94 | 0.00 |
| 5) 説明 | | 27.61 | 29.95 | 23.30 | 26.03 |
| 6) 情報確認 | | 1.84 | 3.55 | 0.00 | 0.00 |
| 7) 確認要求 | | 4.91 | 4.57 | 0.00 | 0.00 |
| 8) 状況判断 | | 1.23 | 1.52 | 4.85 | 3.31 |
| 9) 依頼 | | 7.98 | 2.54 | 10.68 | 2.48 |
| 10) 意向伺い | | 2.45 | 5.08 | 0.97 | 1.65 |
| 11) 今後の行動 | | 18.40 | 10.15 | 10.19 | 4.96 |
| 12) 配慮 | | 2.45 | 1.52 | 0.00 | 2.48 |
| 13) 呼びかけ | | 0.61 | 4.06 | 1.49 | 2.07 |

図2 相手誤解場面における意味公式の出現割合 (%)

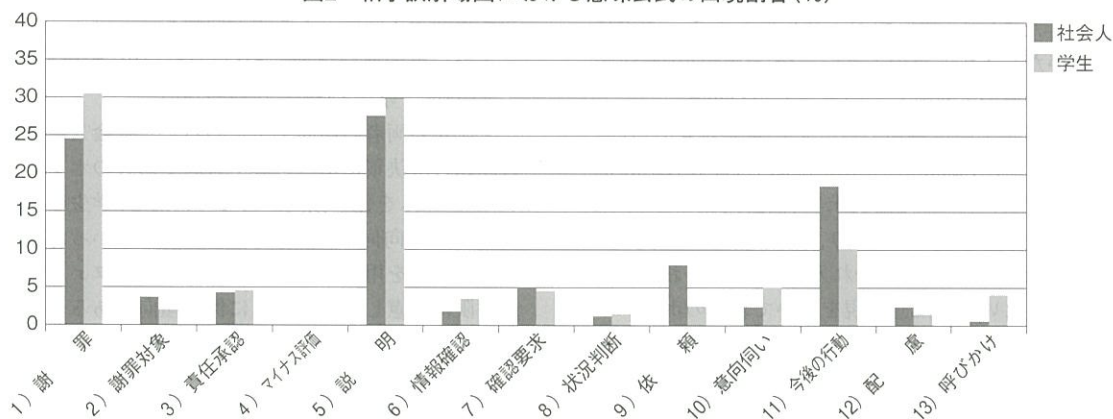


図3 外的要因場面における意味公式の出現割合 (%)

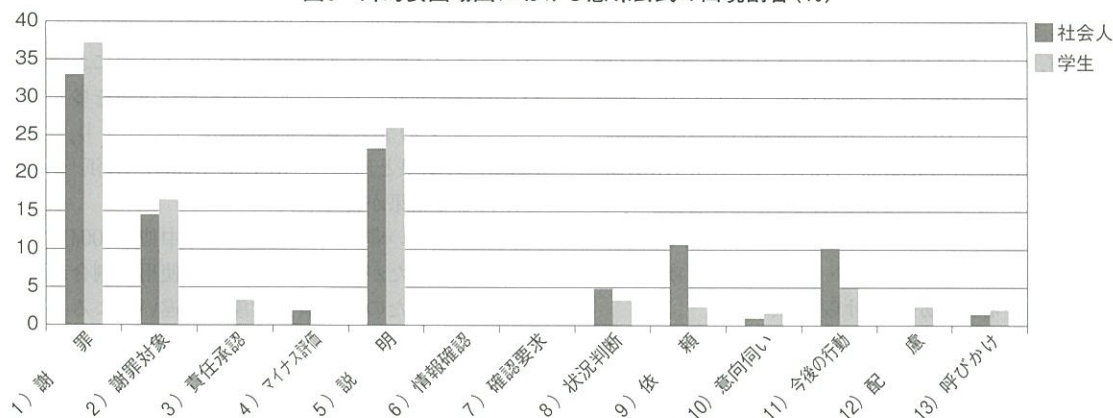


表6 回答者数に占める謝罪表現使用の割合(%)

| 研究事例 | | 場面設定 | |
|------------|-----|--------|--------|
| | | 外的要因場面 | 相手誤解場面 |
| 田中他 (2004) | | 64.01 | 21.88 |
| 本研究 | 社会人 | 92.70 | 74.50 |
| | 学生 | 89.70 | 77.90 |

3.2.4 社会人、学生の言語行動の特徴

以下では、社会人、学生の意味公式の使用傾向の特徴について、Brown & Levinson (1987) によるポライトネスの観点を取り入れながら分析する（表5、及び図2・図3参照）。

社会人の意味公式の出現割合を見ると、両場面において学生に比べ「11」今後の行動」（相手誤解：社会人18.40%、学生10.15%、外的要因：社会人10.19%、学生4.96%）、「9」依頼」（相手誤解：社会人7.98%、学生2.54%、外的要因：社会人10.68%、学生2.48%）が多く見られることが注目され、「少々お待ちください」「急いでお入り用でしたら、すぐに発送いたします」等のように、今後の問題の解決策に重点を置いて対処していることがわかる。

また、相手誤解場面では「2」謝罪対象」（社会人3.68%、学生2.03%）、「12」配慮」（社会人2.45%、学生1.52%）、「7」確認要求」（社会人4.91%、学生4.57%）もやや多い。つまり、謝罪内容を具体的に表明した上で謝罪し、「恐れ入りますが」「お急ぎのところ」といった配慮表現を用いてお客のポジティブ・フェイスを保ちながらも、「もう一度日付を確認願えますでしょうか」「今一度お手許の伝票をご確認いただけますでしょうか」等、お客のポジティブ・フェイスを脅かす可能性のあるFTAを用い、お客に直接勘違いを気づかせる問いかけで対処していることがわかる。

一方、学生は両場面において「13」呼びかけ」（相手誤解：社会人0.61%、学生4.06%、外的要因：社会人1.49%、学生2.07%）、「10」意向伺い」（相手誤解：社会人2.45%、学生5.08%、外的要因：社会人0.97%、学生1.65%）が多いことが注目され、「お客様」等と呼びかけをし、今後の解決策について相談や提案をしながらお客のポジティブ・フェイスに丁寧に配慮して対処する傾向が見受けられる。

また、「1」謝罪」（相手誤解：社会人24.54%、学生30.46%、外的要因：社会人33.01%、学生37.19%）、「5」説明」（相手誤解：社会人27.61%、学生

29.95%、外的要因：社会人23.30%、学生26.03%）もやや多く、一旦自分のポジティブ・フェイスを侵した上で、お客に事情を理解してもらおうとしていることがわかる。

更に、相手誤解場面においては「6」情報確認」（社会人1.84%、学生3.55%）が多いことが注目される。社会人と異なり、情報確認にFTAを用いてお客に直接勘違いを気づかせるのではなく、「ご変更でいらっしゃいますか」「私どもの間違いでしょうか」のようにお客のポジティブ・フェイスを保ち、自分のポジティブ・フェイスを脅かす方向で間接的に情報を確認する傾向がある点が興味深い。

また、外的要因場面においては「12」配慮」（社会人0.00%、学生2.48%）もやや多い。

上記から両者の傾向をまとめると、社会人は今後の問題の解決策に重点を置く方向でお客のポジティブ・フェイスを保つ傾向があるのに対し、学生は「呼びかけ」「意向伺い」「情報確認」「配慮」といった様々な意味公式を用いてお客のポジティブ・フェイスに最大限に配慮しながら丁寧に保つ傾向があることが窺える。

4. まとめと考察

本研究の主な結果を以下にまとめ、考察する。今回の調査では、謝罪表現の使用は社会人、学生ともに少ないとは言えず、本研究ではビジネス場面における言われのない非難に対しても、日本人は謝罪を多く行うという従来の先行研究の指摘が当てはまり、末田(2015)の結果と同様に、田中他(2004)、大浜(2011)とは異なる結果が得られた。

言われのない非難の状況設定は田中他(2004)とほぼ同様に行ったが、学生の謝罪表現使用の割合が異なる結果となったのは、調査対象者の違いによるものなのかは不明である。

しかし、ビジネス場面においても、一方的に自分に非があるとは考えにくい言われのない非難を受けた場

合に、日本人の謝罪は少ないとは一概に言えないことが明らかにされた。

「責任の所在」「謝罪の必要性」の意識については、相手誤解場面より外的要因場面の値が高い傾向が見られ、お客が配達予定時を勘違いして怒っている場合は、交通事故により配達予定時が遅れた場合に比べ、責任も少なく、謝罪の必要性も低いと考える傾向があった。

社会人と学生の比較では、社会人は、相手誤解場面「責任の所在」において学生に比べて責任はそれ程ないと考えるにもかかわらず、責任を認める言語表現を用いる傾向があった。つまり、社会人は儀礼的に責任を認める言語形式を表明して対処していることがわかる。

更に、社会人は今後の問題の解決策に重点を置く方向で対処しようとするのに対し、学生はお客のポジティブ・フェイスに最大限に配慮しながら保つ傾向が見られた。

このような特徴は興味深い。これは社会経験の有無による違いなのだろうか。社会人と違い、学生にとってお客は自分より目上の存在であるという意識が強いため、お客のポジティブ・フェイスをより大切に、丁寧に扱うべきだという意識があるのだろうか。一方、社会人は社会的にはお客は目上の立場であるため、儀礼的に謝罪や責任承認をするが、よりよい解決策としてお客の勘違いによる過ちを認めさせるべきだという意識から、時にはFTAをも用いて今後の対処に重点をおく傾向が見られたのかもしれない。

今後は、このような意識についても焦点を当てて調査し、実際の発話資料の分析も含めた様々な場面における研究が課題とされる。

脚注

- 1 Brown & Levinson (1987: pp.61-84) 参照。ポジティブ・フェイスを脅かすFTAの例としては、不同意の表明、批判、軽蔑等が挙げられ、ネガティブ・フェイスを脅かすFTAの例としては、命令、依頼、警告等が挙げられている (Brown & Levinson 1987: pp.65-66)。
- 2 李は、日本語母語話者、韓国語母語話者、韓国人日本語学習者の不満表明ストラテジーの使用傾向を分析し、韓国語母語話者、韓国人日本語学習者は日本語母語話者に比べ、よりFT度の高いストラテジーを用いる傾向があるとしている (李 2004: p.34)。また、水谷は、借りていたストーブが機能しなくなった場合、「壊れました」と「壊

しました」のどちらを選択するかを例に挙げ、個人差、世代差もあるが、「非常に日本的というか、いわゆる『大人である』ことばづかいをする人ならば、たとえ故障の原因が不明で自分の責任の有無も不明であったとしても、恐らく『壊れました』という表現を選択するであろう」と述べ、単に文法的な自動詞、他動詞の問題のみならず、物と人との関係の中で、日本語に存在する相対的関係への配慮について言及している (水谷1979: pp.143-146)。

- 3 池田 (1993: p.16)
- 4 田中・スペンサー＝オーティアー・クレイ (2004: p.73)
- 5 大浜 (2011: p.2)
- 6 田中・スペンサー＝オーティアー・クレイ (2004: pp.74-75)
- 7 「約束の時間・場所が違くと相手が誤解して怒る」相手誤解場面、及び「電車事故による約束時間の遅れに相手が怒る」外的要因場面を設定した、具体例は末田 (2015: pp.4-5) を参照。
- 8 末田 (2015: pp.15-17)
- 9 回収は、その場で、あるいは後日、筆者が直接行った。
- 10 調査対象者は末田 (2015) の対象者と同様である。留学生も調査対象としたが、本研究とは観点が異なるため、分析は別の機会に譲る。
- 11 大浜 (2011) は調査対象場面としてビジネス場面を扱っていないため、ここでは比較対象としない。

参考文献

- 阿部加奈子・大浜るい子 (2006) 「『謝罪』の中日比較—謝罪の必要が生じた事情の差異に着目して—」『社会言語科学会第17回大会発表論文集』 pp.108-111.
- 池田理恵子 (1993) 「謝罪の対照研究 日米対照研究—faceという視点からの一考察—」『日本語学』第12巻12号 pp.13-21.
- 大浜るい子 (2011) 「誤解に基づく言われのない非難に対する言語行動の分析」『広島大学日本語教育研究』21号 pp.1-8.
- 熊井浩子 (1992) 「留学生にみられる談話行動上の問題点とその背景」『日本語学』第11巻13号 pp.72-80.
- 熊谷智子 (2013) 「日本語の『謝罪』をめぐるフェイスワーク—言語行動の対照研究から—」『東

- 京女子大学比較文化研究所紀要』74号 pp.21-96.
- 末田美香子（2000）「初対面場面における不同意表明と調整のストラテジー」『日本語教育論集』16号 pp.23-46. 国立国語研究所日本語教育センター
- 末田美香子（2015）「誤解や外的要因に基づく言われのない非難に対する言語行動—日本人社会人・日本人学生・留学生の比較から—」『文教大学文学部紀要』pp.1-18.
- 滝浦真人（2008）『ボライトネス入門』研究社
- 田中典子・ヘレン・スペンサー＝オーティアー・エレン・クレイ（2004）「「私のせいじゃありません！」：日本語・英語では、いわれのない非難にどう応答するか」『異文化理解の語用論』第3章 pp.57-83. 研究社
- 水谷修（1979）『話しことばと日本人—日本語の生態—』創拓社
- 李善姫（2004）「韓国人日本語学習者の「不満表明」について」『日本語教育』123号 pp.27-36.
- Beebe, L.M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990) Pragmatic transfer in ESL refusals. In R.C.Scarcella, E.Anderson and S.D.Krashen (Eds.), *On the Development communicative competence in a second language*. Cambridge, MA : Newbury House Publishers. pp.55-73.
- Brown, P.& Levinson, S.C. (1987) *Politeness : Some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Ting-Toomey, S. (1994) Face and facework : An introduction. Ting-Toomey, S. (ed.) *The challenge of facework : Cross-cultural and interpersonal issues*. Albany, NY : State University of New York Press. pp.287-305.

〔付記〕

本稿は社会言語科学会第38回大会（2016年9月）において行われた発表に修正を加えたものである。