

No. 128 言語使用と社会

待遇・敬意表現—敬意表現
【基礎項目】

本セクションの目的

コミュニケーションというものは、何を伝えるか（＝伝達内容）だけでなく、どう伝えるか（＝伝達様式）も重要であり、両者があたかも車の両輪のように連動し合って成り立っているといえます。日本語の場合、特に後者は待遇・敬意表現が重要な役割を担っていると言えるでしょう。

本セクションでは、待遇・敬意表現のうち敬意表現、特に敬語の種類や敬語にまつわる様々な問題について解説します。

検定試験出題状況

本セクションの検定試験出題状況は以下の通りです。表記は以下に従います。

- ・ 問題Ⅲ問題 4 問 5 ⇒ 「Ⅲ0405」
- ・ 問題 I 問題10問 1 と問 3 と問 5 ⇒ 「Ⅲ1001, 03, 05」
- ・ 問題Ⅲ問題 1 問 1 から問 3 まで ⇒ 「Ⅲ0101-03」
- ・ 問題Ⅲ問題13の問いすべて ⇒ 「Ⅲ13全」
- ・ 出題されなかった年 ⇒ 「-」

なお、本データは篠研独自の調査によるものであり、試験実施団体である日本国際教育支援協会が公開したものではありません。

実施年	19年	20年	21年	22年	23年
出題状況	I 12全	I 10全	I 12全	I 01 (9) Ⅲ1106	I 1106
実施年	24年	25年	26年	27年	28年
出題状況	Ⅲ1201	Ⅲ0201 Ⅲ03全	Ⅲ14全	I 11全	Ⅲ140102, 05

日本語の敬語

敬意表現とは、「コミュニケーションにおいて、相互尊重の精神に基づき、相手や場面に配慮して使い分けている言葉遣い」（文化審議会(2007)p.2)をいいます。日本語の場合、敬語が敬意表現の最も重要なものということができます。文化審議会(2007)は、敬語の役割の重要性について「人が言葉を用いて自らの意思や感情を人に伝える際に、単にその内容を表現するのではなく、相手や周囲の人と、自らとの人間関係・社会関係についての気持ちの在り方を表現する」（p.5）、「言葉を用いるその場の状況についての人の気持ちを表現する」（同上）の2点をあげています。

また、日本語の敬語は、聞き手や話題の人物との相対的人間関係によって、表現を使い分ける敬語体系で、これを**相対敬語**といいます。例えば、社内では上司に対して敬語を使いますが、取引先に自社の上司を紹介する際には、本人の前であっても呼び捨てにします。一方、例えば、電話口で家族以外の人に自分の家族のことを話す際「お父様はいらっしゃいません。」と言うなど、相手との相対的人間関係に関係なく、敬意を示すべき対象には常に敬語を使う敬語体系を**絶対敬語**といいます。韓国語は一般に絶対敬語であり、他人と話す場合でも両親に敬語を使うと言われています。

敬語の種類

敬語の3分類—尊敬語・謙譲語・丁寧語

日本語の敬語というと、**尊敬語**・**謙譲語**・**丁寧語**の3分類が広く知られています。代表的な言語形式をあげると、(1)のようになります。

(1) 尊敬語：「お／ご～になる」(例：荷物をお持ちになる)

「いらっしゃる」「召し上がる」

謙譲語：「お／ご～する」(例：荷物をお持ちする)

「参る」「いただく」

丁寧語：「～です」「～ます」(例：行きます／食べます)

さらに、「お酒」の「お」のように、物事をきれいに言う**美化語**を加える場合もあります。

ただ、日本語の敬語、特に謙譲語をよく見てみると、さらに2つのタイプがあることに気がつきます。(2)をご覧ください。

(2) 私はやくざに「もう人殺しはやめろ。」と

(申しました *申し上げました)。(*は非文を表す。)

「申し上げる」も「申す」もどちらも同じく「言う」の謙譲語ですが、(2)の文では「申し上げる」は非文となり「申す」は正しい文となります。「申す」が正しいのは、聞き手に向けられた敬意表現であるため、聞き手が目上の人や社会的に上位の人であれば問題ないからです。一方、「申し上げる」が非文になるのは、「言う」という動作の向かう相手である「やくざ」に敬意が向けられた表現となっているからです。「やくざ」は社会通念上敬意を表す対象としてふさわしくないため非文となるのです。

このように、日本語の謙譲語には、聞き手に向けられたものと動作などが向かう相手に向けられたものの2つのタイプがあるわけで、両者を適切に使い分けないとおかしい文を作ってしまうということになります。これが、後に謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱという新たな分類に繋がっていくわけですが、それについては後ほど詳しく説明します。

「話題の敬語」と「対話の敬語」

そもそもコミュニケーションは話し手と聞き手があって成立するものです。従って、敬語もまた両者が話す話題に由来するものと、お互いの話し相手に由来するものの2つのタイプがあります。前者すなわち「文の構成要素の位置に現れる人物に対する敬意の表現」（日本語教育学会(2005)p. 194)を「**話題の敬語**」（**話題敬語**とも）、後者すなわち「聞き手に対して丁寧さ、丁寧な態度を表現」（同上）したものを「**対話の敬語**」（**対者敬語**とも）といいます。

「話題の敬語」は、さらに尊敬語と謙譲語に分けられます（日本語教育学会(2005)p. 195）。この点について菊池(1997)は(3)のように説明しています。

(3) たとえば「お嬢様」や「先生」の話をする場合は「おきれい」「なさる／いらっしゃる」などというようにしばしば尊敬語を使って《上》に待遇するが、人物によっては尊敬語を使わない、まして「ポチ」や「饅頭」の話のときには尊敬語は使わない、自分の家族の話をするときには「父は(家内は)〇〇の会合に出席いたしました／まいりました」のように、しばしばいわゆる謙譲語を使って《下》に待遇する、というような具合である。つまり、尊敬語や謙譲語は、話題に登場する人物に関係するく“話題の世界”の敬語なのである。(p. 104)

一方、「対話の敬語」は、さらに丁寧体(「です・ます」体)と丁重体(「ございます(=あります)」、「参ります」「いたします」など。)があります(日本語教育学会(2005)pp. 194-195)。なお、丁重語は一部謙譲語と重なります(同上。p. 197)。「対話の敬語」について菊池(1997)は(4)のように説明しています。

(4) どのような内容の話題であっても、話手が聞き手に対して《丁寧》に述べようとすれば、「です・ます」が使われる。

イ あちらのお嬢様は本当におきれいですね。

ウ あそこの饅頭は実にうまいですね。

エ 先生が国際会議に出席なさいました/いらっしやいました。

オ ポチが国際わんわんコンクールに参加しました。

というように、「です・ます」は、然るべき人物の話であろうが、犬猫や食べ物のお話であろうが、使われる。つまり、話手と聞き手が作る“対話の世界”において、話手が聞き手に《丁寧》に述べようとさえすれば、“話題の世界”とはまったく関係なく「です・ます」は使われるのであり、これをく“対話の世界”の敬語と呼ぶことができる。

(pp. 103-104)

このように考えると、概ね「話題の敬語」＝尊敬語・謙譲語、「対話の敬語」＝丁寧語（菊池(1997)p. 104）ととらえていいでしょう。

なお、「対話の敬語」は平安時代に発達したと言われています。また、敬語の史的变化を見ると、かつては上下関係を重視して使われていたものが、現代ではウチ・ソトを重視して使われるようになったと言われています。

敬語の5分類

先の「敬語の3分類」でも述べた通り、これまでは丁寧語、尊敬語、謙讓語というのが一般的な日本語の種類といわれてきましたが、近年そのとらえ方に大きな変化がみられます。

文部科学省の諮問機関である**文化審議会**は、「敬語の内容や使い方について基本的な解説を行うとともに、疑問や議論の対象となりやすい事項について具体的に説明することによって、敬語についての指針として活用されること」

(文化審議会(2007)p.2)を目的に、2007年に『**敬語の指針**』を答申しました。この『敬語の指針』では、日本語の敬語を(5)のように5つに区分しています。特に、従来の「謙讓語」を**謙讓語Ⅰ**と**謙讓語Ⅱ**に、従来の丁寧語を**丁寧語**と**美化語**に分けたところが大きな特徴的です。

(5) **尊敬語** (「いらっしゃる・おっしゃる」型)

謙讓語Ⅰ (「伺う・申し上げる」型)

謙讓語Ⅱ (丁寧語) (「参る・申す」型)

丁寧語 (「です・ます」型)

美化語 (「お酒・お料理」型)

以下、順次見ていきましょう。

尊敬語

『敬語の指針』は、**尊敬語**を「相手側又は第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて述べるもの。」(p. 14)と規定した上で、具体例として以下のものをあげています。

(6) <該当語例>

[行為等 (動詞, 及び動作性の名詞)]

いらっしゃる、おっしゃる、なさる、召し上がる

お使いになる、御利用になる、読まれる、始められる

お導き、御出席、(立てるべき人物からの) 御説明

[ものごと等 (名詞)]

お名前、御住所、(立てるべき人物からの) お手紙

[状態等 (形容詞など)]

お忙しい、御立派

この場合の「お名前」や「お忙しい」については、「お名前」であればその所有者、「お忙しい」であれば当該の人を立てた言い方であるため尊敬語といえます。同じ「お／ご」であっても、「お酒」や「お料理」は特定の人物を立てるわけではなく、ただきれいな言い方をしているだけです。これらは**美化語**といい、尊敬語とは区別されます。

さらに、尊敬語の形は以下のように整理されます。

(7) 動詞の尊敬語

・特定の形

例「行く／来る／いる→いらっしゃる」「言う→おっしゃる」
「する→なさる」「食べる／飲む→召し上がる」「くれる→下さる」
「来る→見える」

・「お／ご～になる」

例「読む→お読みになる」「利用する→御利用になる」

・「～（ら）れる」

例「読む→読まれる」「利用する→利用される」

・「～なさる」 例「利用する→利用なさる」

・「ご～なさる」 例「利用する→御利用なさる」

・「お（ご）～だ」

例「読む→お読みだ」「利用する→御利用だ」

・「お（ご）～くださる」

例「読む→お読みくださる」「指導する→御指導くださる」

名詞の尊敬語

基本的には、名詞の前に「お／ご」をつける。

例「お名前」「御住所」。

形容詞などの尊敬語

- ・「お／ご～」 例「忙しい→お忙しい」「親切→ご親切」
- ・「～くて（で）いらっしゃる」
例「白い→白くていらっしゃる」
- ・「お／ご～くて（で）いらっしゃる」
例「お忙しくていらっしゃる」「御立派でいらっしゃる」

名詞+だ」に相当する尊敬語

- ・「～でいらっしゃる」 例「大学の先生でいらっしゃる」

以上の他、「お電話中」といった言い方も尊敬語にあたります。従って、例えば、会社の取引先の相手に対して電話越しに「部長はただ今お電話中です。」というのは、ウチの者を敬う言い方になってしまい誤りです。「部長はただ今ほかの電話に出ております。」といった言い方にするといいでしょう。

また、例えば、学生が教師の自宅に電話をかける際には、「●●先生のお宅でしょうか。」といった言い方が最も適当です。「●●先生のお宅でいらっしゃいますか。」「●●先生、おりますか」「●●先生でございますか」は誤りですので注意が必要です。

謙譲語 I

謙譲語 I は、先の「敬語の3分類」で述べた「動作などの向かう相手」に対する謙譲語のことです。『敬語の指針』は、謙譲語 I を「自分側から相手側又は第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの。」(p. 15) と規定した上で、具体例として以下のものをあげています。

(8) <該当語例>

伺う, 申し上げる, お目に掛かる, 差し上げる
お届けする, 御案内する
(立てるべき人物への) お手紙, 御説明

ただし、ここで注意すべき点は「向かう先」という言葉の意味です。『敬語の指針』では、「自分側から相手側又は第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先」という言い方をしていますが、この「向かう先」について『敬語の指針』では、(9)のように補足説明をしています。

(9) 例えば「先生にお届けする」「先生を御案内する」などの「先生」は<向かう先>であるが、このほか「先生の荷物を持つ」「先生のために皿に料理を取る」という意味で「お持ちする」「お取りする」と述べるよ

うな場合の「先生」についても、ここでいう＜向かう先＞である（例：あ、先生、そのかばん、私がお持ちします。」「先生、お料理、お取りしましょう」）。

また「先生からお借りする」の場合は、「先生」は、物の移動の向きについて見れば＜向かう先＞ではなく、むしろ「出どころ」であるが、「借りる」側からは、「先生」が＜向かう先＞だと見ることができる。「先生からいただく」「先生に指導していただく」の場合の「先生」も、「物」や「指導する」という行為について見れば、「出どころ」や「行為者」ではあるが、「もらう」「指導を受ける」という側から見れば、その＜向かう先＞である。その意味で、これらも謙譲語 I であるということになる。

上で述べた＜向かう先＞とは、このような意味である。（pp. 15-16）

さらに、謙譲語 I の形は以下のように整理されます。

(10) 動詞の謙譲語 I

・特定の形

例「訪ねる・尋ねる・聞く→伺う」「言う→申し上げる」「知る→存じ上げる」「上げる→差し上げる」「もらう→頂く」「会う→お目に掛かる」「見せる→お目に掛ける、御覧に入れる」

- 「見る→拝見する」「借りる→拝借する」
- ・「お（ご）～する」 例「お聞きする」
- ・「お（ご）～申し上げる」 例「ご説明申し上げます」
- ・「～ていただく」 例「指導していただく」
- ・「お（ご）～いただく」 例「御指導いただく」

名詞の謙譲語I

「（先生への）お手紙」や「（先生への）御説明」など、向かう先を立てる場合は謙譲語Iになります。

謙譲語 II

謙譲語 IIとは、「自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁重に述べるもの。」（文化審議会(2007)p. 18)で、丁重語ともいいます。具体例として以下のものをあげています。

(11) <該当語例>

参る，申す，いたす，おる
拙著，小社

謙譲語 I と謙譲語 II の違いは、敬意の相手が「行為・ものごとの向かう先」（＝謙譲語 I）か「話や文章の相手」（＝謙譲語 II）かによります。従って、

両者を区別する方法としては、下の(12)～(13)のように、敬意の対象を「やくざ」や「弟」など、敬意を表すにふさわしくないものにして文を作ってみるといいでしょう。正しい文を作れば、それは聞き手や読者を立てた謙譲語Ⅱで、非文になれば動作などが向かう先を立てた謙譲語Ⅰと判断できます。

(12) 弟の家に（ *伺いました 参りました ）。（*は非文を表す。）

(13) やくざに「もう人殺しはやめろ。」と
（ *申し上げました 申しました ）。

以上の他、謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱの性質をあわせ持った敬意表現として「お（ご）～いたす」があります。次の例を見てください。

(14) 私が先生の荷物をお持ちいたします。

この「お持ちいたします」は、「お持ちする」（「お～する」：謙譲語Ⅰ）と「いたす」（謙譲語Ⅱ）が合わさった表現となっています。つまり、「お持ちする」によって「持つ」の向かう先である先生を立てるとともに、「いたす」によって話や文章の相手（ここでは先生の場合もあるし、他の誰かである場合もあります。）に対して丁重に述べた表現となっているわけです。

さらに、謙譲語Ⅱの形は以下のように整理されます。謙譲語Ⅰに比べてバリエーションが少ないのが特徴です。

(15) 動詞の謙譲語Ⅱ

・特定の形

例「行く／来る→参る」「言う→申す」「する→いたす」

「いる→おる」「思う／知る→存じる」

(ただし、使用する場合は「存じています (おります)」「存じていません (おりません)」「存じません」といった形で使用する。)

・「～いたす」 例「利用いたす」

名詞の謙譲語Ⅱ

・「愚-」「小-」「拙-」「弊-」

例「愚見」「小社」「拙著」「弊社」

(これらは、基本的に書き言葉専用です。)

丁寧語

『敬語の指針』では、丁寧語を「話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの。」(p. 20)と規定し、該当語例として「です／ます」をあげています。丁寧語については、これ以上のものは特にありません。

美化語

『敬語の指針』では、**美化語**を「ものごとを、美化して述べるもの。」(p. 21)と規定し、該当語例として「お酒」「お料理」をあげています。例えば、「私の趣味はお料理です。」の場合、「お料理」は特に誰かを立てているわけではなく、また、相手に対して丁重に述べているというわけでもありません。しいて言えば、「ものごとを、美化して述べている」(p. 21)というところです。そこで、こうした表現を美化語というわけです。美化語には、このほか「ご祝儀」などもあります。

「お／ご」は、美化語の他に尊敬語の場合もあります。両者の違いは、「お／ご」をつけた言葉の背後にいる人物を立てている(＝尊敬語。例：お名前、ご住所)か、ただ単にものごとをきれいに言っている(＝美化語。例：お酒、お料理)かです。

なお、「先生、料理はなさいますか。」よりも「先生、お料理はなさいますか。」のほうが、よりふさわしいことからいえば、周囲に配慮して述べる場合には、この美化語が出やすいということが出来ます。

敬語に関する諸問題

敬語の基本的な使い方は先の「敬語の5分類」で示した通りですが、より細かく見ていくとさまざまな問題があります。ここでは、そのうち重要な問題について解説します。

「お」と「ご」の使い分け

接頭辞「お」と「ご」の使い分けの原則は、(16)のように「お+和語」「ご+漢語」が原則です。

- (16) 「お」：「お名前」（尊敬語）、「お手紙」（立てるべき人からの手紙の場合は尊敬語、立てるべき人への手紙の場合は謙譲語Ⅰ）、
「お料理」（美化語）
「ご」：「ご住所」（尊敬語）、「ご説明」（立てるべき人からの説明の場合は尊敬語、立てるべき人への説明の場合は謙譲語Ⅰ）、
「ご祝儀」（美化語）

ただし、これには「お電話」（お+漢語）や「ごゆっくり」（ご+和語）といった例外も少なくありません。結局のところ、学習者に対しては原則を踏まえ、たうえで1つ1つ覚えていくよう指導することになります。

二重敬語

二重敬語とは、「一つの語について、同じ種類の敬語を二重に使ったもの」（文化審議会(2007)p. 30)を言います。例えば「(本を)お読みになられる」がそれにあたります。これは、動詞「読む」を「お～になる」(尊敬語)にした上でさらに「られる」(尊敬語)をつけたもので、誤った敬語の作り方です。

ただし、二重敬語の中には(17)のようにすでに習慣として定着しているものもあります。正しい使い方として認められているものですので注意が必要です。

- (17) ・ (尊敬語) お召し上がりになる、お見えになる
・ (謙譲語 I) お伺いする, お伺いいたす, お伺い申し上げる
(文化審議会(2007)p. 30)

敬語連結

敬語連結とは、「二つ(以上)の語をそれぞれ敬語にして、接続助詞「て」でつなげたもの」(同上)を言います。例えば、「(本を)お読みになっいらっしゃる」がそれにあたります。これは、「読んでいる」の「読む」を「お読みになる」に、「いる」を「いらっしゃる」にして両者をつなげたものです。これは、先の二重敬語とは異なり、正しい敬語の使い方です。敬語連結には、「(本を)お読みになっいらっしゃる」のほかに、「お読みになってくださ

る」「お読みになっていただく」「御案内してさしあげる」があります。ただし、「伺ってくださる」「伺っていただく」「御案内してくださる」「御案内していただく」などは、本来丁寧語でいうべきところを「伺う」「ご案内する」と謙譲語Ⅰで述べており、不適切な表現ですので注意が必要です。(18)で確認してください。

(18) 先生に博物館を（*ご案内していただきました 案内していただきました）。

尊敬語と謙譲語Ⅰの混同の問題

近年、尊敬語と謙譲語Ⅰを正しく使い分けていないケースが散見されます。例えば(19)がそれにあたります。

(19) 受付の人に「担当者に伺ってください」と言われた
(文化審議会(2007)p. 37)

これは、尊敬語である「お聞きください」あるいは「お尋ねください」というべきところを、謙譲語Ⅰである「伺ってください」を使っているため、誤った敬語の使い方となっています。

とりわけ「お／ご～する」（謙譲語Ⅰ）と「お／ご～になる」（尊敬語）は

語形が似ていることから、例えば客に対して「受付にお聞きしてください」と言ってしまふなど、正しく区別できていない例があります。こうした状況が進むと、誰に対して言ったものかが分からなくなり、敬語が本来持っている動作主や動作の受け手が誰であるかをことさら明文化しなくてもわかる**人称暗示的機能**が失われる可能性があります。

尊敬語にするための形の問題

動詞を尊敬語の形にする際に、誤った語形にしてしまうケースがあります。『敬語の指針』では、その例として以下の3点をあげています。

- (20) 1. 「御利用される」「御説明される」
 2. (駅のアナウンスで) 「御乗車できません」
 3. 「お分かりにくい」「お読みやすい」

(20) 1. の「御利用される」は、正しくは「利用される・利用なさる・御利用になる・御利用なさる」です。このような誤用を犯してしまう理由としては、「御利用する+れる」ととらえるのではなく、「御利用+される」という意識で使っているためと考えられます(文化審議会(2007)p. 36)。

(20) 2. の「御乗車できません」は、正しくは「御乗車になれません・御乗車いただけません・御乗車はできません」などです。「お／ご～できる」は、

謙譲語Ⅰの「お／ご～する」の可能の形であり、丁寧語でいうべき相手である客の動作について使うことはできません。ただし、「御乗車はできません」と「は」を挟むと「お／ご～できる」の形ではなくなり、正しい言い方になります。

(20) 3. の「お分かりにくい」は、正しくは「お分かりになりにくい」です。「分かりにくい」の場合、いったん「わかる」と「にくい」に分け、「わかる」を尊敬語「お分かりになる」にした後、「にくい」をつけて「お分かりになりにくい」とします。

教育現場においては、以上のような可能動詞の尊敬語化や補助形容詞「にくい」「やすい」、さらには補助動詞「ている」「ておく」がついた表現の尊敬語化は、教材であまり取り上げられていないこともあって、指導が手薄になりがちです。学習者のニーズにもよりますが、必要に応じて適宜指導内容に盛り込むことも大切です。

接続や省略に際しての問題

例えば「気をつけてください」を尊敬語にしようとして「お気をつけてください」と言ってしまうなどがこれにあたります。正しくは「お気をつけください」です。これは、尊敬語化する「お／ご＋動詞マス形＋ください」を誤って動詞テ形で「ください」に接続してしまった誤りです。誤用の原因としては、「気をつけてください」という語形との混用が考えられます。

自分や相手の呼び方の問題

日本語は、「私（わたし・わたくし）」「僕」「俺」「あたし」「手前」さらには「小生」「うち」「当方」「吾輩」「拙者」など一人称代名詞（**自称詞**とも言います）が豊富な言語だと言われていています。そのこともあって、特に公の場においてどの一人称代名詞を使うかが問題になることがあります。これについては、例えば公の場では「私（わたし・わたくし）」を、私的な場では「僕」「あたし」を使うことがふさわしいといったこともありますが、特に決まりがあるわけではなく、使用場面や自分をどう表現したいかなどを考慮して、ふさわしいと思うものを適宜選択して使うといいでしょう。

一方、二人称代名詞（**対称詞**とも言います）や三人称代名詞（**他称詞**とも言います）の問題として「先生」の使い方があります。学習者と直接話す場合は、自称詞として「先生」を使うこともあるでしょう。ただし、「先生」は敬称ですので、例えば同じような社会的立場の方を前に自己紹介で「私は〇〇学校の先生です」というのは誤りです。正しくは「私は〇〇学校の教師です」と職名である「教師」を使います。また、手紙のあて名書きで「〇〇学校 ▲▲先生御中」「〇〇学校 ▲▲先生様」「〇〇学校 ▲▲先生殿」といった表記を目にすることがありますが、これらはすべて誤りです。「先生」は「様」「殿」と同じ敬称だからです。正しくは「〇〇学校 ▲▲先生」です。

能力などを直接尋ねることの問題

例えば、目上の人に対して「先生も、英語がお話になれるんですか。」と聞いたり、「課長もコーヒーをお飲みになりたいですか。」「先生もお召し上がりになるおつもりですか。」と聞いたりすることは、敬語の字形そのものに誤りはありませんが、目上の人に対して直接的に能力や意思、願望を聞いている点で問題があります。なぜなら、目上の人に対して「お話になれるんですか。」と直接聞くことは、相手の能力を測っているような印象を相手に与えますし、「お飲みになりたいですか。」「お召し上がりになるおつもりですか。」と直接聞くことは、相手の心的内部に無断で踏み込むことになるからです。特に、「課長もコーヒーをお飲みになりたいですか。」というような言い方は、英語母語話者に特徴的にみられる語用論的転移の例ですので注意が必要です。

従って、もし同様のことを聞くのであれば「先生も英語をお話しになりますか。」と事実のみを聞く表現にしたり、「課長、コーヒーを入れましょうか」「コーヒーはいかがですか」と自分の行為を言う表現や提案をする表現にしたりといった配慮が必要です。

マニュアル敬語の問題

マニュアル敬語とは、「職場での言語使用、特に接客の場面での言語使用について具体的な言語表現などを示すもので、新入職員や臨時職員の指導に用い

られるもの」(文化審議会(2007)p.9)を言い、しばしば「言い方が不適切」「過度に使用している」などとして批判の的になってきました。具体的には、(21)のような表現(下線部分)がそれにあたります。

- (21) 1. 御注文の品はおそろいになりましたでしょうか。
 2. メニューのほう、お持ちいたしました。
 3. ご注文は以上でよろしかったでしょうか。
 4. 1万円からお預かりします。
 5. こちら和風セットになります。

(21) 1. の「おそろいになり」は「御注文の品」を高める表現となり不適切です。また、マニュアル敬語では(21) 2. のようなぼかし表現が多いのが特徴です。さらに、(21) 3. の言い方も、「動作動詞のル形は未来を、タ形は過去を表す」という本来のテンスの用法に基づいたタ形の使い方とは異なりますし、(21) 4. の「から」も同様に、本来の用法である「起点・出発点・出所」では説明できません。なお、(21) 5. の「になります」については、例えば「私の弟になります」などの用法の延長と考えれば必ずしも誤用とは言えず、正誤については議論の余地があります。以上を踏まえ、1. ～4. を正しく言うと、以下のようになるでしょう。

- (21) ’ 1. 御注文の品はそろいましたでしょうか。／以上でよろしいでしょうか。
2. メニューをお持ちいたしました。
 3. ご注文は以上でよろしいでしょうか。
 4. 1万円、お預かりします。

『敬語の指針』では、こうしたマニュアル敬語について2つの点で留意すべきとして、以下の問題点を指摘しています。

- (22) 第一は、マニュアルが場面ごとに過度に画一的な敬語使用を示す内容で作られ、実際の接客場面での言葉遣いに行き過ぎた制約になるのを避ける必要があるということである。いつでも、どんな相手にでも、限られた言語表現だけを画一的に使うことは、相手、例えば、顧客にかえって不快な思いを与えたり、その場にそぐわない過不足のある敬語使用になったりすることにつながりやすい。

この点については、マニュアルによって敬語の使い方を指導する場合にも、また敬語の使い方を習得する場合にも、そこに示された内容を唯一絶対のものとして扱うことを避ける態度が必要である。

(文化審議会(2007)pp. 9-10)

一方で、マニュアル敬語には一定の利点もあります。この点について『敬語の指針』は、先の(22)に続いて以下のように述べています。

(23) 第二に、以上のような事柄を踏まえた上で、マニュアルというものの自体が、敬語にまだ習熟していない人、特に、その職場に特有の言語場面での敬語にまだ不慣れな人のためには有効なものであるということも指摘したい。敬語の使い方には、相手や場に応じた幾つかの典型例や型があり、職場などごとに用意されるマニュアルは、そうした典型例や型を示すことによって、まだ習熟していない人への手引として有効なものとなり得る。その意味で、マニュアルは、今後とも、それぞれの分野や職場で適切な内容で作成されることが必要となろう。

(文化審議会(2007)p. 10)

このように、マニュアル敬語にはメリットもデメリットもあります。また、こうした問題はマニュアル敬語に限らず敬語使用全般についても言えることでしょう。いずれにしても、敬語使用においては「形だけの敬語では、敬意は伝わらない。相手の表情や動作ににじみ出た気持ちを察知する、相手の言葉にしっかり耳を傾ける、そしてその場面の意味と相手の気持ちを十分に踏まえた上で、敬意を言葉に乗せて表す、そのような姿勢を持つことが何よりも大切」(同上。p. 50) なのです。

「させていただく」の使い方の問題

「させていただきます」という表現は、「基本的には、自分側が行うことを、ア) 相手側又は第三者の許可を受けて行い、イ) そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある場合に使われる」(文化審議会(2007)p. 40) 表現です。従って、この表現を使うためにはア) とイ) を満たす必要があるわけですが、実際の言語生活を見てみると必ずしもそうとは言えないケースがあり、また、その許容度にも段階性が見られます。(24) を見てください。

- (24) 1. 素敵な万年筆を使わせていただき、ありがとうございました。
2. それでは、これから発表させていただきます。
3. お値段、サービスさせていただきます。

(24) 1. はア)、イ) とともに満たしていると考えられることから、正用と判断していいでしょう。(24) 2. はア) を満たすのであれば正用ですが、そうでなければ冗長な言い方になりますので、「それでは、発表いたします。」などにするのが適切です。(24) 3. は客の許可を得て値引きしたわけではないのでア) は満たされず、また、なにより値引きによって恩恵を受けるのは話し手ではなく聞き手である客ですのでイ) も満たしていません。従って、規範的な立場から言えば誤用となります。

「ねぎらい」と「褒め」の問題

日本語のねぎらいの表現として「ご苦労様」「お疲れ様」がありますが、使い方には若干の注意が必要です。文化審議会(2007)では、以下のような事例が紹介されています。

- (25) 時間外に仕事を教えてくれた上司に「どうも御苦労様でした。」と言ったら、「御苦労様はないだろう。」と笑われてしまった。それで、書類作成に追われた上司が帰る時には「御苦労様」以外の言い方を考えてみたのだが、適切な表現が浮かばず、そのままになってしまった。そういう気持ちを表したい場合には、どうすれば良いのだろうか。(p. 45)

「ご苦労様」は、「基本的には、自分側のために仕事をしてくれた人、例えば、配達をしてくれた店員などに対して、「ねぎらい」の気持ちを込めて用いる表現」(同上)です。また、「ねぎらいは、上位者から下位者に向けられたものであるため、目上の人に対しては、『御苦労様(でした)』を用いない方が良い」(同上。p. 46)です。この場合は、例えば「ありがとうございました」や「大変助かりました」という表現が適当です。

また、「お疲れ様」は、「『ねぎらい』の気持ちを込めて使われる表現ではあるが、一緒に仕事をした後など、お互いに声を掛け合うような場合にも多く用いる表現」(同上)ですので、仕事上の上司でも使うことができます。

敬語を正しく使うために

『敬語の指針』では、敬語を使うときの基本的な考え方として、以下の5項目をあげています。

- (26) 1 現代の敬語は、相互尊重を基本として使う
- 2 敬語は社会的な立場を尊重して使う
- 3 敬語は「自己表現」として使う
- 4 敬語は過剰でなく適度に使う
- 5 敬語は自分の気持ちにふさわしいものを選んで使う

1は社会的な上下関係は関係なく「相互尊重」が敬語の基本であるということ、2は敬語は相手に対する尊敬の気持ちのみを表わすのではなく、相手の立場に対しても敬意を表す機能があり、従って、仮に敬意を表したくない相手であっても、その人の社会的立場を尊重して敬語を使用すべきであるということ、3は敬語を使うべきか否かについての判断は自分自身で行うべきであり、それゆえ敬語は自己表現の一手段であることを、4は敬語は適度に使用するのが適当であり、かつ敬意を伴ったものであるべきであることを、5は自分なりに相手に対する敬意や配慮の気持ちを反映した言葉を、自分の判断で率直に表すことが大切であることを表しています。

「敬語はむずかしい。」「敬語は苦手だ。」など、敬語に苦手意識を持っている人は少なくありません。もちろん、敬語を正しく使うためには正しい知識とTPOに応じた正しい運用力が必要でしょう。しかしながら、敬語を使う上で最も大切なことは、「どんな表現形式の敬語を使うか。」にもまして「どういう動機で敬語を使うか。」ではないかと思えます。そういう点で、この5つの指摘は示唆に富むものと言えるでしょう。

教育現場における敬語指導

日本語教育の現場では、初級では丁寧体で指導するのが一般的です。主な理由は (27) に掲げる 2 点です。

- (27) 1. 丁寧体は動詞マス形をベースにしており、マス形が分かれば「書きます」「書きました」「書きません」「書きませんでした」と過去—非過去、肯否をすべて表すことができ、他の動詞の活用形を学ぶ負担がないから。
2. 丁寧体は会話の相手が誰であっても使える無難な文体だから。

来日直後の学習者の言語使用の場は、日本語教室、来日直後に必要な銀行や郵便局、商店と極めて限定的です。それが、やがてアルバイトを始めたり、日本人の知り合いができたりするにつれて、より多様な人間関係の中でコミュニケーションをするようになります。私たち日本語教師は、そうした学習者の変化に合わせて普通体や敬語を授業に取り入れていくことが大切です。

また、学習者にとって敬語学習の難しい点の 1 つに、文中に言及される人物の關係に配慮しながら、文を言ったり理解したりしなければならない点があります。例えば、(28) を見てください。

- (28) 1. 一度でいいから会長にお目にかかりたいものです。
2. 一度でいいから会長にお目にかかりたいものだね。

この2例の場合、「話し手」と「会長」の関係は同じですが、「話し手」と「聞き手」の関係は異なります。このように、文中に言及される人物の関係が変わることで、表現も変える（あるいは、変わる）必要があるわけです。

以上、敬意表現について見てきました。

最近では、日本企業のグローバル化が進み、外国人留学生を採用する企業が多くなりました。それに合わせて、大学や専門学校でも就職支援の一環として、留学生に敬語やビジネスマナーを指導する機会が増えてきたように思います。外国人に対する敬語指導は今後もますます重要になっていくでしょう。

その際に重要になってくることは、例えば就職面接でどれだけ正しい敬語が話せるかということよりも、その言葉遣いからその人らしさがにじみ出るか、言い換えれば、どういう動機で敬語を使っているかではないかと思います。

担当の学習者の良さを引き出す一つ的手段として敬語を指導する。敬語指導をそのように位置付けて指導すれば、学習者もきっといい敬語の使い手になってくれるのではないかと思います。

【道場破り！－模擬問題】

問題1 次の文章を読み、下の問いに答えよ。

日本語の敬語は、聞き手や話題の人物との相対的人間関係によって、表現を使い分ける敬語体系で、これを相対敬語という。

一方、相手との相対的人間関係に関係なく、敬意を示すべき対象には常に敬語を使う敬語体系を(A) 絶対敬語という。

〔(ア)〕は一般に絶対敬語であると言われてる。

問1 本文中 (A) にあたる例として正しいものを、次の1～4の中から1つ選べ。

- 1 取引先と話す際、自社の上司を呼び捨てにする。
- 2 家族との団欒の際、父親を「お父さん」と呼ぶ。
- 3 他人と話す際、話題の中に出てきた父を「父」と言う。
- 4 電話の相手に、「お父様はいらっしゃいません。」と言う。

問2 本文中〔(ア)〕に入る言葉を、次の1～4の中から1つ選べ。

- | | |
|---------|-------|
| 1 韓国語 | 2 中国語 |
| 3 ベトナム語 | 4 タイ語 |

問題2 次のうち、【 】の観点から見て意味・用法が異なるものを、次の1～4の中から1つ選べ。

問1 【敬語の種類】

- | | | |
|---------|---------|------|
| 1 おっしゃる | 2 召しあがる | 3 伺う |
| 4 下さる | 5 なさる | |

問2 【謙譲語の種類】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1 伺う | 2 申し上げる | 3 存じ上げる |
| 4 差し上げる | 5 参る | |

問3 【謙譲語の種類】

- | | | |
|----------|-------|-------|
| 1 申す | 2 いたす | 3 存じる |
| 4 お目に掛かる | 5 おる | |

■解答■

問題 1

問 1 4、問 2 1

問題 2

問 1 3、問 2 5、問 3 4

参考文献

菊池康人(1996)『敬語再入門』丸善

菊池康人(1997)『敬語』講談社

小池生夫他(2003)『応用言語学事典』研究社

小泉保(2001)『入門 語用論研究』研究社

日本語教育学会編(2005)『新版日本語教育事典』大修館書店

文化審議会(2007)『敬語の指針』：

http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/sokai/sokai_6/pdf/keigo_tousin.pdf

(2018年1月17日閲覧)