日本語の詫びのあいさつことば

―女子学生の言語生活における談話資料をもとにして―

住田幾子

はじめに

ことばは、一つの見方をするならば、人と人とのコミュニケーションをはかるために使われるものだと考えてもよい。

日常の言語生活のなかで、私たちは、ときおり、相手のことばに「ムッとする」ということがある。聞いては、かたはしから消えていく話しことばであるから、かたちあるものとしてはとらえにくい。けれども、その人と話していて「嫌な思いをした」という記憶は、確実に残る。回数が重なると、しらずしらずのあいだにコミュニケーションを阻害する原因ともなる。

このことは、日本語を母語とする日本人どうしのあいだでもよくある話ではある。が、ことが、異文化をもった外国人とのあいだであれば、いわゆるコミュニケーション・ギャップとなってしまう。おたがいに、相手の事情や背景がよく見えないので、不安や不快感がつのり、解決の糸口もなく、コミュニケーションがとだえてしまうのではないだろうか。

外国人との会話において、文法的な誤用は、比較的に気づきやすいものだろう。そして、その誤用に対しては、寛容に受けとめることができるだろう。しかし、一見、いや「一聞」して文法的、語彙的な誤りは認められないが、何かぎくしゃくとしたものを感じるというのがくせものである。コミュニケーション上の障害の原因の一つが、ここにある。

ポリー・ザトラウスキーは、つぎのように述べている。（「談話の分析と教授法（Ⅲ）―勧誘表現を中心に―」『日本語学』6―1）

日本人は初めのうちは、学習者の達者な日本語に驚き、普通に話すが、そのうちに自然な反応がないことに気が付いて、外国人との日本語によるコミュニケーションに対する意欲を失ってしまうこともよくある。一方、アメリカ人の学習者はせっかく言いたいことがあるのに、話す番をうまく確保できず、フラストレーションを起こした状態で会談が終わってしまう傾向にあろう。日米のコミュニケーション・ギャップの問題の一端がここにも根ざしているのである。

そして、「談話型」を、いわゆる自然談話から分析・研究し、教授法を開発することの重要さに言及している。さらに、急務の課題

として、「勧誘、依頼、断わることや承諾すること、あやまること、文句を言うこと、責任をとること等のような場面の種類の分類を行なうことである。」とも述べている。

さて、上記のことに深くかかわっているのが、「あいさつことば」である。あいさつ行動は、コミュニケーションを支える基本的なものである。出会い、別れなどのあいさつことば、感謝、詫びのあいさつことば、その他にも、人間のコミュニケーション上、必要なあいさつことばがとりどりに生きている。「依頼」「断わること」「あやまること」などの場面で使われているのが、「詫びのあいさつことば」である。

今、ここに、外国人学生の私あての簡単な伝言メモが二つある。一つは、学部の2年生の書いた「留守番の途中で帰宅することを詫びたもの」、もう一つは、大学院生の、「授業の欠席を詫びるもの」である。前者のメモは、「すみません」が多すぎる、つまり不必要な「すみません」がある。後者のメモは、「すみません」が使われていない。どちらも「すみません」ということばの使い方を完全にマスターしていないことに気がついた。「すみません」という詫びのあいさつことばは、外国人にとって使い方が難しいものであるという。日本語を母語とする日本人の中でも、使いすぎることを批判する意見がある。

「すみません」ということばは、つぎのような使われかたをしている。

〈1〉(見知らぬ人にバスの乗り場を尋ねられた時　b＝女子学生)

a　①すみません。○○いきのバスは、どこから乗ればよろしいんですか？

b　②すみません。ここのものじゃないものですから、ちょっとわからないんですが…。

a　あっ、そうですか。どうも、③すみません。

〈2〉(デパートで不良品を買ってしまったので返品に行った時　a＝女子学生　b＝店員)

a　④すみません。これを、きのう、こちらで買ったんですけど、ここここがこわれているんですが…。

b　あっ、ここですね。どうも、⑤すみません。あのう、この商品とおなじものは、もう置いてないんですが…。

a　⑥すみません。返品していただけませんか？

b　はい。よろしいですよ。

身近な女子学生の言語生活の中から、二つの用例を掲げてみた。①から⑥までの「すみません」のはたらきについて検討してみると、

① 問尋の前置きとなるもの
② 断りの前置きとなるもの
③ 謝意を含むもの
④ 呼びかけるもの
⑤ 陳謝するもの
⑥ 依頼の前置きとなるもの

などが観察される。

「すみません」という詫びのあいさつことばの使いかたを適切に

指導するためには、まず、その生きざまの実態を把握することが必要である。そして、それは、現実の自然な談話の中でとらえられなければならない。詫びのあいさつことばのはたらきについては、陳謝するためのものと、それ以外の幾つかの談話展開上の役割などを分けて整理したうえで考察を進めたほうが理解しやすいと思う。

以下には、梅光女学院大学の学生の言語生活においてとらえた談話資料をもとにして、日本語の詫びのあいさつことばの使用状況の一端を明らかにしたい。観察の期間は、1990年1月から、現時点までである。

一　陳謝としてはたらくもの

陳謝する場合は、詫びのことばをくり返すというパターンが見られる。

〈3〉（家で食事の後かたづけをしていて皿を落として割ってしまった時　a＝女子学生　b＝母親）

a　あっ、ごめん。おかあさん、お皿、割ったあ。

b　あー、もう、しょうがないねえ。けがしないように気をつけてかたづけなさいよ。

a　うん。ごめんなさーい。

〈4〉（家で妹の物をこわしてしまった時　a＝女子学生の妹　b＝女子学生）

a：これ、こわしたの　ねえちゃん？

b　あっ、それ、あたし。ごめん。

a　もう、信じれん。

b　ごめーん。許して。

〈5〉（ジュースを、そばに置いてあった友人のTシャツにこぼしてしまった時　a＝女子学生　b＝親しい友人）

a　あっ、ごめん。どうしよう…。

b　いいよ。気にせんで。

a　だめよ。洗って返す。

b　わざわざ、いいのに。

a　いいって。あたりまえやん。

b　ほんとうに？ごめんね。

a　ううん。こっちこそ　ごめんね。

〈3〉〈4〉〈5〉の例では、「ごめん」「ごめんなさーい」、「ごめん」「ごめーん」、「ごめん」「ごめんね」など、ように、詫びのことばが、二度くり返されて、一つの事件に対する陳謝がおこなわれている。

〈6〉（頼まれていた物を、持ってくるのを忘れてしまった時　a＝友人　b＝女子学生）

a　あれ、持ってきてくれた？

b　あっ、ごめーん。忘れた。ごめんね。ごめんね。ほんとうにごめんね。

〈7〉（アルバイト先の店でつり銭をまちがってしまった時a＝女子学生　b＝客）

a　ありがとうございました。

b　はい、どうも…。あっ、ちょっと待って。これ、おつりがちがうんじゃない？

a　あっ、すみません。もうしわけありません。すぐに、清算しなおしますので…。

b　ああ、はい。

a　ほんとうに、もうしわけありませんでした。どうもありがとうございました。

くり返しのパターンは、同様であるが、アルバイト先での客に対する応対、あるいは、待遇表現上、目上に対する場面では、「ごめん」「ごめんなさい」から「すみません」「もうしわけありません」という表現に切りかえている。

女子学生の詫びのことばには、

・ごめん。
・ごめん。ごめん。
・ごめーん。（許して。）
・ごめーん。ほんと　ごめん。
・ごめんね。
・ほんとに　ごめんね。
・ごめんね。ごめんね。ほんとに　ごめんね。
・ごめんねー。
・ごめんねー。ほんと　ごめん。
・ごめんねー。
・ごめんねー。
・ごめんなさい。
・ほんと　ごめんなさい。（許してー。）
・ごめんなさい。ほんとに　ごめんなさい。
・ごめんなさーい。（許してー。）
・ごめんなさいね。

など、「ごめん」系についても、場面に応じてさまざまのバリエーションがある。「すまない」系についても、つぎのとおりの表現がある。

・すみません。
・どうも　すみません。
・ほんとうに　どうも　すみません。
・すみません。すみません。
・すみません。ほんとに　すみません。
・すみませんでした。
・どうも　すみませんでした。
・ほんとに　すみませんでした。
・すみませんでした。すみませんでした。

「すみません」は、「すいません」と言われることが多い。公的

な場面、あるいは、人間関係において距離をおく場合においては、きちんと「すみません」と言っているようである。

「ごめん」系と「すまない」系を比べてみると、「ごめん」系の表現には、「すみませんでした」という過去形のものがない。また、「ごめん」系の表現は、副詞「どうも」とは呼応していない。呼応する副詞は、「ほんとうに」だけである。

「もうしわけない」系の表現では、つぎのとおりのものが得られた。

・もうしわけありません。
・ほんとうに　もうしわけありません。
・もうしわけございません。
・まことに　もうしわけございません。
・もうしわけありませんでした。
・ほんとうに　もうしわけありませんでした。
・まことに　もうしわけありませんでした。
・まことに　もうしわけございませんでした。

これらの表現は、アルバイト先で、客に応対する場合、あるいは、アルバイト先の上司に対して使われている。

「失礼する」系の表現も聞く。

・しつれいいしました。
・しつれいいたしました。

という2例を得た。これらの表現は、主として、「言いまちがい」「人まちがい」「部屋まちがい」など、「まちがい」の場面で使われていて、つぎの用例がある。

〈8〉（昼休みに学内放送をしていて集合場所を言いまちがえた時　a＝女子学生）

a　ほんじつ、ごご4時40分から合同部会をおこないます。関係のかたがたは、○○番教室におあつまりください。しつれいいしました。××教室です。××に集合してください。

陳謝のことばには、このほかにも、「ごめん」系、「すまない」系、「もうしわけない」系、「失礼する」系の表現が組み合わされてくり返された連文表現が見られる。

・やー、ほんとに　ごめん。すみませーん。（許して。）
・すみません。ごめんなさい。
・すいませーん。ごめんなさい。ほんとにすいません。
・ごめん。ごめんなさい。ほんとに　もうしわけない。
・ごめんなさい。ごめん。ほんとに　もうしわけない。
・あっすみません。もうしわけありません。
・もうしわけございません。すいませんでした。
・どうも　ごめいわくをおかけしました。
・すみません。しつれいいしました。

など、詫びる度合と待遇上の人間関係との両者を、その場面で即座に判断し、それに応じた表現を選定しているのである。

日常生活において、謝罪するようなできごとは頻繁に起こっている。

ひとの物を壊した時
ひとの物をなくした時

ひとの物を汚した時
ひとの物を落した時
ひとの足を踏んだ時
ひとにぶつかった時
ひとに物をぶつけた時

などは、相手に損害を与えた時の例である。身体的なものではなく、精神的な損害を与えたという例では、

相手の心を傷つけた時
相手に嘘をついた時
相手と喧嘩した時

などがある。

自分が「まちがい」や「失敗」をして、相手に迷惑をかけたという用例も多い。具体的には、さまざまな場面がある。自分の行為によって、相手に嫌な思いをさせたり、相手をわずらわせたり、相手に損害を与えたりした場合である。相手への迷惑の度合は個々のできごとによって、小さなものから甚大なものまで千差万別である。

なんらかの決められたことがらに違反した場合の例では、

遅れた時
休んだ時
忘れた時
約束を守れなかった時

などがある。理由の有無はどうであろうと、まず、詫びのことばを述べる。

自己の行為が、相手にとっての「妨げ」「邪魔」になった場合にも詫びる。

ひとの道をふさいだ時
ひとの場にふみ入った時
ひとの睡眠を妨げた時
ひとの休息・安息を妨げた時

などの例が見られる。

このほか、相手の意向に添うことができなかった場合、あるいは、相手に十分な世話ができなかった場合などにも詫びる。この場合、自分がそれと判断して詫びることも多い。

二　ねぎらいとしてはたらくもの

談話例〈3〉の③の「どうも、すみません。」というのは、問いかけて相手を煩わせたと思うのと同時に、問いかけに対する謝辞ともなっている。日本語の感謝のあいさつことばは、「ありがたい」と相手の行為に対して評価をする表現を根底にしているが、それとともに、相手を煩わせたとして陳謝表現を添えることもよく行われている。そこには相手をねぎらう心情がある。

感謝表現に陳謝表現を添えた連文仕立ての謝辞の典型的なものには、

・すみません。ありがとうございます。
・ごめんね。ありがとう。（ありがとう。ごめんね。）

などがある。また、感謝表現の省かれた、

・すみません。

・ごめんね。

などの例もよく聞かれる。これらの表現は、一見すると詫びのあいさつことばのようであるが、場面から判断すると、明らかに感謝のあいさつことばなのである。つまり、この場合の「すみません」「ごめんね」は、省略されてはいるが、表現の背後に「ありがたい」という謝意を含んでいるのである。

この種の表現は、相手への煩わせの度合と待遇上の人間関係のとりかたとを総合的に判断したうえで選ばれている。これについては、拙稿「感謝のあいさつことば――『ありがとう』と『すみません』について――」（『日本文学研究第二十六号』一九九〇年　梅光女学院大学日本文学会）において詳説したので、ここではその概略のみ述べることにする。

三　前置きとしてはたらくもの

先に掲げた談話例〈2〉の④は、呼びかけの機能を有したものである。呼びかける相手が目前にいない時、また相手が明確でない時、あるいはまた、未知の相手などを呼びかける際に使われている。

〈8〉（ハンカチを拾ってあげた時　a＝女子学生　b＝見知らぬ人）

a　あのー、すいませーん。

b　はい？

a　このハンカチ、おとされませんでしたか？

b　あっ、どうも　すいません。ありがとうございました。

a　どういたしまして。

〈9〉（寮でトイレットペーパーがきれかけているので、購入を依頼する時　a＝女子学生　b＝寮監）

a　すいませーん。寮監せいせいーっ。

b　はい、はい。（寮監室から出て。）

a　あの、もう少しでトイレットペーパーがなくなりそうなんですけど。

b　あら、そう。じゃ、電話を業者のかたにいれときましょ。

a　すいません。お願いします。

などの例があげられる。訪問辞の「ごめんください。」なども、これに類するあいさつことばである。呼びかけの場合は、必然的に問尋、依頼の前置きともなっている。

依頼の前置きとなるものの用例には、つぎのようなものがある。

〈10〉（落とした消しゴムを拾ってもらう時　a＝女子学生　b＝友人）

a　ごめーん。あれ、ひろってくれん？

b　あっ、いいよ。

〈11〉（ノートを借りる時　a＝女子学生　b＝年上の友人）

a　せんぱい、このまえはノートをかしていただいて、ほんと

に助かりました。それで、あのう、もうしわけないんですけど、もうちょっとかりていいですか？

b　あ、いいよ。どうせ去年つかったやつで、もういらんけ。

a　ありがとうございます。助かります。

b　いいっちゃ。

つぎの用例も、依頼の前置きと察しられるものである。

〈12〉（置いてあった友人のTシャツにジュースをこぼしてしまった時　a＝女子学生　b＝友人）

a　あっ、ごめん。どうしよう……。

b　いいよ。気にせんで。

a　だめよ。洗ってかえす。

b　わざわざ．いいのに。

a　いいって。あたりまえやん。

b　ほんとうに？　ごめんね。

a　ううん。こっちこそ　ごめんね。

傍線部の「ごめんね」は、「それでは洗ってもらおう。お願いします。」という、依頼の意の前置きとなるものである。依頼する表現は省かれているが、「ごめんね」という依頼の前置きのはたらきによって、相手は「洗って返す」ことを感じとっているのである。

詫びの表現は、依頼とは対峙しているとも言える断りの前置きとしてもはたらく。先に掲げた談話例〈1〉の②の「すみません。」が、断りの前置きとなっている。つぎのような用例もある。

〈13〉（友人宅で菓子をすすめられた時　a＝女子学生　b＝友人の母親）

b　このプリン、とってもおいしいのよ。どうぞ。

a　ああ、すみません。わたし、プリン　食べられないんです。すみません。

b　あらあ、プリン　嫌いなのー。めずらしいわねえ。じゃあ、クッキーはどう？

a　あっ、はい、いただきます。すみません。

b　じゃあ、ごゆっくり。

四　談話の進行にはたらくもの

あつさつことばは、まず、人と人との出会いがしらにはたらくものである。また、それは別れぎわにもはたらく。つまりは、談話のきり出しときり上げにとはたらくことになる。

〈14〉（前日買物につき合ってくれた友人に出あった時　a＝女子学生　b＝友人）

a　○○ちゃーん。きのうはつき合わせてごめんね。疲れたやろ？

b　ううん。ぜんぜん。

a　ほんとうにー。疲れてたから悪かったなあと思って……。

b　だいじょうぶよ。

「きのうは」「先日は」「このあいだは」などのことばで始まる詫びのあつさつことばは、主として談話をきり出す際にはたらいてい

るのである。

談話のきり上げとしてはたらくものでは、用例〈1〉③があげられる。「謝辞としてはたらくもの」が、きり上げとしてよくはたらいている。詫びのあつさつことばが、談話のきり出し・きり上げとしてはたらくさまは、つぎのように、電話における談話の場面でよく見られる

〈15〉（友人の家へ電話をした時　a＝女子学生　b＝友人）

a　もしもし、やぶん遅くすみません。○○さんのおたくでしょうか？

b　はい、そうですが。

a　すみませんが、○○さん　いらっしゃいますか？

b　ああ、いま　ちょっと出かけておりますけど。

a　おそれいりますが、　○○から連絡があったとつたえていただけますか？

b　はい、つたえておきます。

a　すみません。ありがとうございます。

談話の進行中で、会話の順番をとりたい時にはたらくものもある。相手の話をさえぎって中断させる役割を果たす。つぎの例がある。

〈16〉（二人の友人が話している間に入って話しかける時　a・b＝友人　c＝女子学生）

a　あした　どうする？

b　どーしよっかー。学校がえりにそのままいこーかー。

c　あっ　話しとーときに　ちょっとごめん。dさんからさー。aさんにあったらあした行けんくなったって言っとってって頼まれとったんよ。忘れんうちに言っとくわー。

a　あっ、そうなん？ありがと。わざわざ。

c　うんにゃあ。ごめん。話の邪魔して。

おわりに

以上、いわゆる詫びのあいさつことばのはたらきについて、談話資料をもとに観察し、分析してきた。

本来の詫び、つまり陳謝としてはたらくものから、相手を煩わせたことに対するねぎらいとしてはたらくもの、また、問いかけ・依頼・断りの前置きとしてはたらくもの、あるいはまた、呼びかけとしてはたらくものなど、自由自在にとも言えるような詫びのあつさつことばのはたらくさまが見える。さらにはまた、談話のきり出し、きり取り、きり上げにはたらくさまも見えた。

日本語の談話においては、相手への迷惑・邪魔、あるいは相手の不如意を推し量りながら、その呼吸をととのえていくことがなされていると言えるのではないだろうか。その間あいに詫びのあいさつことばが活用されていると思えてならない。

参考文献

「表現のかたち『感謝と詫び』」（佐久間勝彦　1983　『講座日本語の表現(3)話しことばの表現』　水谷修編　筑摩書房）

「協同調査報告　愛媛県越智郡岩城村の挨拶ことば」（広島女学院大学方言研究会　1980　広島女学院大学国語国文学誌）

「言語行動という考え方」（杉戸清樹　1992　梅光女学院大学日本文学会大会講演）