

# 謝罪場面における「事情説明－応答」の連鎖

## －日本語母語話者とタイ語母語話者を比較して－

ルンタンヤニティトーン チャナントーン (お茶の水女子大学大学院生)

### 1. はじめに

謝罪場面における人間関係修復は複雑な過程である。謝罪される側から許しを得るまで、謝罪する側は謝罪表明や解決策の提案を行う他に、なぜ好ましくないことが起こったかという「事情説明」も相手に伝えることが必要な行為だと考えられる。Trosborg(1994)によると、「事情説明」は謝罪の1つのストラテジーであり、謝罪される側の不満を軽減させる機能を果たすとしている。また、鄭(2011)の研究では、謝罪する側は「事情説明」を多用していることが明らかになったが、その「事情説明」が謝罪される側の応答にどのように影響を与えるかという相互行為的な観点での分析はまだされていない。ボイクマン・宇佐美(2005)は実際の関係修復の過程において会話参加者が相互に交渉をしていくと指摘しており、謝罪する側とされる側の詳細な発話のやり取りを検討する必要がある。そこで本研究では日本語母語話者(JNS)同士とタイ語母語話者(TNS)同士の「事情説明－応答」の連鎖に着目し、両言語の謝罪行動特徴を明らかにすることを目的とする。

### 2. 先行研究

これまでの謝罪行動の特徴を明らかにした研究には談話完成テスト、ドラマの台詞を使用し、分析した池田(1993)や Fuangkajonsak(2005)などがある。また、ロールプレイを用い、会話参加者の発話機能の特徴を分析したボイクマン・宇佐美(2005)、鄭(2011)、ルンタンヤニティトーン(印刷中)がある。

ボイクマン・宇佐美(2005)は日中母語話者同士の会話を分析した結果、日中両者の謝罪する側は「事情説明」を使用することが共通している。JNS 同士は互いのフェイスを尊重しつつ、直接に相手責めを回避する一方で、中国語母語話者の謝罪する側は、責任を表明しないため、謝罪される側は相手の責任を追及するという違いが見られた。

鄭(2011)は日韓母語話者同士の会話を分析した結果、JNS と韓国語母語話者の謝罪する側が「事情説明」を使用する様子が見られた。しかし、JNS の謝罪する側は「相手の恩恵言及」を多用したが、韓国語母語話者は「代案提示」を多用する傾向があった。また、問題が深刻になればなるほど、両者の謝罪される側は相手に「非難」、「確認要求」を多く行う様子がうかがえた。

ルンタンヤニティトーン(印刷中)は JNS と TNS の謝罪する側の発話機能を分析した。JNS と TNS 共に「代案提示」、「事情説明」を使用することが共通している。しかし、JNS の方が TNS より「謝罪表明」、「相手への配慮」を多用する傾向があった。しかし、それらの謝罪行動の発話機能に対して謝罪される側がどのような応答をするかということはまだ明らかにされていない。

ボイクマン・宇佐美(2005)と鄭(2011)は謝罪する側の発話機能と謝罪される側の応答のそれぞれの特徴を明らかにした。また、上記の研究結果の共通点は JNS と他の母語話者が「事情説明」を使用していることである。しかし、謝罪する側の「事情説明」に対して謝罪される側はどのような応答をするか、「事情説明」の内容は謝罪される側の応答にどのように影響をするかという詳細な分析はまだされていない。そこで、本研究では相互行為の観点から「事情説明－応答」の連鎖に注目し、日タイ母語話者の特徴を明らかにすることを目的に以下の研究課題(RQ)を挙げる。

### 3. 研究課題

- RQ1 JNS と TNS の謝罪する側の「事情説明」にはどのような内容と出現回数が見られるか
- RQ2 JNS と TNS の謝罪される側は「事情説明」に対してどのような応答と出現回数が見られるか
- RQ3 「事情説明」の違いによって応答が異なるか

### 4. 研究方法

調査対象者は JNS 同士、TNS 同士で親しい関係の女子大学生、大学院生、各 15 組である。金銭の返済に関する場面を設定し、対象者に母語でロールプレイをしてもらう。分析範囲は謝罪する側の「事情説明」とそれに対する謝罪される側の「応答」である。分析方法についてまず、RQ1 は両者の謝罪する側の「事情説明」の発

話を抽出し、分類を行う。次に、RQ2 は「事情説明」の次の謝罪される側の発話を「応答」とし、会話参加者の「事情説明-応答」の連鎖が成立されると、それを1回として数える。応答の枠組みは、メイナード(1993)、鄭(2011)及びハリスティアニー(2014)を参考にする。そして、RQ3 はRQ1, 2 の結果を合わせ、「事情説明」の違いによって応答が異なるか、日タイ母語場面を比較する。以下にRQ2 の応答の枠組みを示す。

#### RQ2 「事情説明」に対する応答の枠組み

1. 相づちのみ：話し手が発話権を行使している間に聞き手が送る短い表現で、短い表現のうち話し手が順番を譲ったとみなされる反応を示した。

JNS の例： A: 銀行に行く時間がなくて＝  
→B: =あ：なるほどね

TNS の例： A: ลืมเอาเป่าตังค์มาอะ (財布を忘れちゃった)  
→B: อ่า (えっ)

2. 事情説明：お金を使う理由について説明する。

JNS の例： A: ちょっと あのうお金を使い過ぎちゃって 1000 円なくて  
→B: でも 今日行かなきゃいけない所があって：

TNS の例： A: เพิ่งไปกินหมูกระทะมา ตอนนี้ใครตังค์ตเลย (焼肉を食べに行ったから 今本当に金欠なんだけど)  
→B: แต่ชั้นเพิ่งสั่งซิดีเพลงไปอะ ต้องใช้เงินวัย (でも CD を注文したから お金が必要よ)

3. 非難：相手が引き起こしたことに対して軽蔑・怒りの言葉、驚き、困惑の表現、皮肉を述べる。

JNS の例： A: 今お金がない状態で 1000 円を返すことができないんだけど  
→B: マジか それは困る

TNS の例： A: ชั้นเพิ่งซื้อมือถือหนังสืออะ มันเยอะมาก (本をたくさん複製したの)  
→B: แต่แกซื้อมือถือมานานแล้วนะ? (でも複製はこの前終わったじゃない?)

4. 改善要求：相手に好ましくない状況を変える行為を行うように求める。

JNS の例： 該当なし

TNS の例： A: มีร้อยเดียวเองอะ (100 バーツしかないよ)  
→B: ไปถอนATMได้มั๊ย? (ATM で下ろしてくれる?)

5. 確認要求：相手にもっと詳しい説明を求める。

JNS の例： A: 銀行から引き出すことができなくて  
→B: カード持ってない?

TNS の例： A: กระเป๋าตังค์เราหายทั้งใบเลยอะ (財布をなくしちゃったの)  
→B: แล้วไปทำหายที่ไหนหละ? (どこでなくしたか分かる?)

6. 譲歩：相手の提案提示や事情に対して気配りや理解を示したり、考えや意向を問ったりする。

JNS の例： A: 本当に財布の中に全部カード全部 hh 入って(h)て hh  
→B: あそうだよね 今日無理だよ

TNS の例： 該当なし

## 5. 結果と考察

### 5.1 RQ1 JNS と TNS の謝罪する側の「事情説明」はどのような内容と出現回数が見られるか

JNS と TNS の「事情説明」の内容と出現回数は表 1 に示す。両母語話者が使用した「事情説明」の内容は「金欠」、「財布を忘れた」(以下、忘れた)、「用意したお金を使った」(以下、使った)、「忙しくてお金を下ろす時間がない」(以下、忙しい)、「財布をなくした」(以下、なくした)であった。また、JNS は TNS より「事情説明」の出現回数が多かった(JNS : 28 回, TNS : 19 回)。このように、JNS は TNS より「事情説明」の出現回数が少し多かったが、両母語話者はほぼ同様の内容の「事情説明」をしたことが分かった。

表 1 JNS と TNS の「事情説明」の内容と出現回数

内容	JNS	TNS
1. 金欠	11	7
2. 財布を忘れた	9	6
3. 用意したお金を使った	6	4
4. 忙しくて、お金を下ろす時間がない	2	1

5. 財布をなくした	—	1
合計	28	19

## 5.2 RQ2 JNS と TNS の謝罪される側は「事情説明」に対してどのような応答と出現回数が見られるか

各 15 組のうち、「事情説明—応答」の連鎖は 47 回あった。JNS 同士は 28 回、TNS 同士は 19 回の連鎖が見られた。両者の応答の出現率と回数は図 1 に示す。

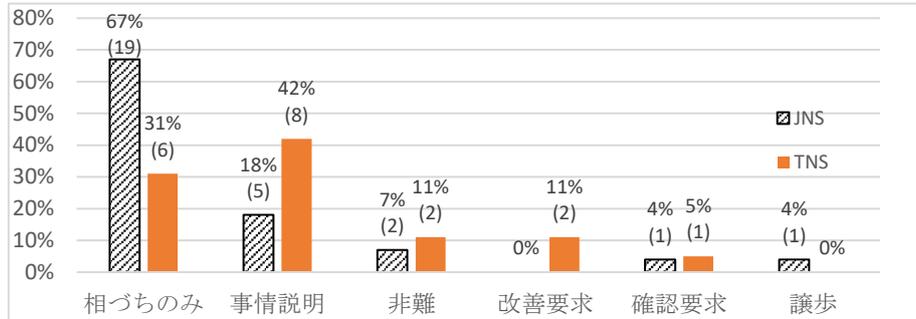


図 1 JNS と TNS の「事情説明」に対する応答の出現率と回数

「事情説明」に対して、JNS の謝罪される側は【相づちのみ】の応答を多用していた(67%)。次に出現が多かった応答は【事情説明】(18%)であった。また、【非難】の出現は(7%)であり、【確認要求】と、【譲歩】の出現はそれぞれ(4%)であった。しかし、【改善要求】の出現は見られなかった。一方、TNS の謝罪される側の応答は【事情説明】の出現が最も多かった(42%)。次に多かったのは【相づちのみ】(31%)であった。【非難】と、【改善要求】の出現は11%であったが、【譲歩】の出現が見られなかった。つまり、両者の「事情説明」に対して JNS は【相づちのみ】の応答を多用していたが、TNS は【事情説明】の応答を多用していたという違いが見られた。以下の例 1 は JNS の会話を示す。

例 1 JNS35：謝罪する側、JNS36：謝罪される側

- 11JNS35：なんか 1000 円返すって言ってただけど ちょっとなんか今月ピンチで 「事情説明：金欠」  
 →12JNS36：あ：： 【相づちのみ】  
 13JNS35：そして今週 1000 円で過ごさなきゃいけないの [お昼ご飯と] 夜ご飯も入れて「事情説明：金欠」  
 →14JNS36： [あ：：うんうんうん] 【相づちのみ】  
 15JNS35：なんか 10 日にバイト代が入るから その時に返せたらと思うんだけど大丈夫？

JNS35 は 11 で今月は金欠だと相手に「事情説明」を行っている。それに対して、JNS36 は 12 で「あ：：」という【相づちのみ】を打ち、JNS35 に話を続けさせている。そして、JNS35 は 13 で金欠の状況を詳しく説明している間に JNS36 は 14 で再び【相づちのみ】を打っている。その後、JNS35 は 15 で 10 日にお金を返すという提案をしている。メイナード(1993)によると、相づちは話し手の説明の継続を促したり、内容に対する理解、感情を示したりする機能を果たすとされる。このように、JNS の謝罪される側は短い相づちを打つことで、相手の発話権を取らずに問題解決の発話を続けさせる様子がうかがえた。次に、TNS の会話を例 2 に挙げる。

例 2 TNS3：謝罪する側、TNS4：謝罪される側

- 7TNS3：เพิ่งไปกินหมูกระทะมา ตอนนี่โคตรซื้อตเลย (焼肉を食べに行ったから 今本当に金欠なんだけど)  
 「事情説明：金欠」  
 →8TNS4：แต่ชั้นเพิ่งสั่งซิติเพลงไปอะ ต้องใช้เงินน่วย (でも CD を注文したから お金が必要よ) 【事情説明】  
 9TNS3：ไว้ลองขอแม่พุงนี้มาได้ปะ? (じゃ 母に頼んでみるから あした返してもいい?)

TNS3 は 7 で金欠の状況を相手に説明している。それに対して、TNS4 は CD を注文したため、お金を返してもらいたいという【事情説明】をしている。TNS4 の【事情説明】の応答に対して TNS3 は 9 で新しい提案をしていることがうかがえた。このように、謝罪する側の「事情説明」に対して TNS の謝罪される側は発話権を取り、自分の事情を説明することで、次のターンで相手に問題解決を提案してもらおうという間接的な要求であると考えられる。

### 5.3 RQ3「事情説明」の違いによって応答が異なるか

表 2 を見ると、「事情説明」の内容が異なっても、JNS の応答は【相づちのみ】を多用されていた。例えば、「金欠」と「忘れた」の内容に対して、【相づちのみ】の応答が各 6 回ずつあった。一方、TNS の応答は「なくした」の内容に対しては【事情説明】が見られなかったが、他の理由に対して、この応答が見られた。また、TNS は「金欠」と「忘れた」の内容に対して、【相づちのみ】の応答が 3 回ずつあった。つまり、「事情説明」内容の違いは両者の謝罪される側の応答にほとんど影響しないと考えられる。

表 2 「事情説明」の違いによる応答の出現回数

応答 説明内容	相づちのみ		事情説明		非難		改善要求		確認要求		譲歩		説明の合計	
	JNS	TNS	JNS	TNS	JNS	TNS	JNS	TNS	JNS	TNS	JNS	TNS	JNS	TNS
金欠	6	3	4	2	1	0	0	2	0	0	0	0	11	7
忘れた	6	3	1	3	0	0	0	0	1	0	1	0	9	6
使った	5	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	6	4
忙しい	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
なくした	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
応答の合計	19	6	5	8	2	2	0	2	1	1	1	0		

## 6. まとめ

本研究で謝罪場面における JNS 同士と TNS 同士の「事情説明－応答」の連鎖を分析した。その結果、両母語話者の「事情説明」はほぼ同じ種類の内容が選ばれた。次に「事情説明」に対する応答について、JNS の謝罪される側は【相づちのみ】を多用しているが、TNS の謝罪される側は【事情説明】を多用している傾向が見られた。さらに、「事情説明」の違いは謝罪される側の応答への影響がほとんど見られなかった。つまり、JNS の【事情説明－相づちのみ】の連鎖は謝罪される側が相手に発話権を譲り、詳しい「事情説明」を続けさせるため、TNS の会話より「事情説明－応答」の連鎖の回数が多かったと考えられる。一方、TNS の【事情説明－事情説明】の連鎖は謝罪される側が相手に発話権を譲らずに、自分の事情を説明することで、謝罪する側からの解決策を間接的に求めると考えられるため、会話のやり取りを速やかに終了させるという違いがあると言えるであろう。しかし、今回分析したデータは限られている。そのため、今後の課題はデータを増やし、日タイ母語話者の「事情説明－応答」の連鎖をより明らかにすることである。

**謝辞** 本稿の執筆にあたり、ご指導いただきました佐々木泰子先生、佐々木ゼミの皆様、データ収集に協力していただきました方々に心より感謝申し上げます。

## 参考文献

- ボイクマン総子・宇佐美洋 (2005). 友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策－日本語母語話者と中国語母語話者の比較－ 語用論研究 7, 31-44.
- Fuangkajonsak, W. (2005). *A Comparative study of strategies used in apology by Japanese and Thais*. Thammasat university dissertation. (In Thai)
- ハリスティアニー・ヌリア (2014). 日本語とインドネシア語の謝罪行動の対照研究 広島大学博士論文
- 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 12, 13-21.
- 鄭賢児 (2011). 謝罪行動とその反応に関する日韓対照研究－ポライトネス理論の観点から－ 言語・地域文化研究 17, 95-112.
- メイナード, K. 泉子 (1993). 会話分析 くろしお出版
- ルンタンヤニティトーン・チャナントーン (印刷中). 日タイ母語場面における謝罪行動の研究－謝罪する側の謝罪行動の機能とその出現位置に着目して－ 人間文化創成科学論叢 21,
- Trosborg, A. (1994). *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. New York: Mouton de Gruyter.