

## 敬語に関する規範意識の問題点

野呂 健一

高田短期大学キャリア育成学科

### 1. はじめに

短期大学生と授業前後の時間等に会話をすると、敬語を使わずにいわれるタメ口で話す学生も少なからず存在する。巷間言われることではあるが、家庭環境や地域社会の変化から、日常生活で敬語を使う機会が減少していることが影響していると思われる。もちろん適切な敬語を使うことのできる学生もいるし、接客等のアルバイトをしている学生は接客時に敬語を使って話すように指導されていることであろう。しかしながら、敬語を使う機会が乏しいため、適切な運用能力を身につけていない学生も多いのが現状である。

野呂 (2016b) が指摘するように、多くの大学生・短大生向けの日本語表現教科書は学習項目に敬語を含めており、それらの教科書で学習した学生は、基本的な敬語の使い方やよく見られる誤用について学んできているはずである。しかし、敬語の使い方を知識として知っていることと、敬語を適切に使用できることとは別である。菊池 (1996) が指摘するように、敬語の使用にはさまざまな社会的・心理的要因が関係する。一般には、話し手と聞き手あるいは話題の人物との間の上下関係によって、敬語を使うかどうか、及びどの形式を選択するかが決まると考えられていることが多いが、それ以外にも、親疎関係や内／外の関係、場面の改まりの度合い、どのような話題かなども敬語の使用に違いが出てくる。実際の言語生活の場面では、そのようなさまざまな要因を一瞬のうちに考慮して、適切な表現を選択することが必要となる。したがって、大学の授業で敬語の使い方等について学んだだけでは、社会生活で必要な敬語の運用能力を身につけることは難しいのである。

多くの学生は、就職活動、特に就職試験の面接に臨むにあたって、自分が適切に敬語を使って話せているか不安となる。その際に、参照されることが多いと思われるビジネスマナーに関する書籍やウェブページにも敬語の使い方に関する記述が多く見られるが、中には問題のある記述もある。今回さまざまな書籍やウェブページを閲覧して、敬語に関する規範意識が過剰な記述があることに気づいた。本稿では、そのような過剰な規範意識の見られる記述を具体的に取り上げて考察する。

### 2. 敬語使用に関する意識

文化庁が全国の16歳以上の男女3,000人に実施した「平成27年度国語に関する世論調査」では、これからの時代の敬語の在り方について、「(a)新しい時代にふさわしく、敬語は簡単で分かりやすいものであるべきだ」と「(b)敬語は伝統的な美しい日本語として、豊かな表現が大切にされるべきだ」の二つの考え方のどちらに近いかを尋ねている。その結果、「(b)敬語は伝統的な美しい日本語として、豊かな

表現が大切にされるべきだ」の考え方に近い」が64.1%となっており、過去の調査結果と比較して増加傾向にある一方、「(a)新しい時代にふさわしく、敬語は簡単で分かりやすいものであるべきだ」の考え方に近い」は26.1%で減少傾向にあることが示されている。

前述したように、敬語使用にはさまざまな社会的・心理的要因が関係しており、複数の敬語形式の中から適切なものが選択される<sup>1</sup>。例えば、「田中課長が説明した」という同じ事態を表わすのに、(1)aのように尊敬語を用いることもあれば、(1)bのように謙譲語を用いることもある<sup>2</sup>。

- (1) a. 田中課長がご説明になった。
- b. 課長の田中がご説明した。

また、同じ尊敬語を用いる場合でも、「いらっしゃる」「おっしゃる」のような特定の語形を用いる場合と、「お(ご)・・・になる」「・・・(ら)れる」のような一般形を用いる場合がある<sup>3</sup>。

「平成27年度国語に関する世論調査」における、「(a)新しい時代にふさわしく、敬語は簡単で分かりやすいものであるべきだ」とは、このような複雑な敬語体系を簡略しようとする考えであろう。例えば、話題の人物に対する敬意を表す尊敬語や謙譲語を廃止して、「です」「ます」のような聞き手への敬意を表す丁寧語に一本化することによって簡単で分かりやすいものとなるであろう。そうすれば、若者が敬語の使い方で頭を悩ます必要もなくなるであろうし、日本語を学ぶ外国人学習者にも大いに負担の軽減となるであろう。

しかし、世論調査の結果は「(b)敬語は伝統的な美しい日本語として、豊かな表現が大切にされるべきだ」と考える人が多数派であり、しかも過去の調査と比べて増加傾向にある。つまり、多くの人が、前述したように多様な形式を持つ日本語の敬語体系を維持していきたいと考えているということである。一方で、適切な敬語を使えているか不安を感じているために、言葉遣いに関する書籍やウェブページを閲覧することになるのであろう。

### 3. 過剰規範の例① 二重敬語に関する記述

敬語に関する過剰な規範意識の1つ目の例は、二重敬語に関するものである。二重敬語について過剰規範であると思われるケースは、大きく2つに分けられる。1つは、本来は二重敬語であるが、現在では定着した表現であり誤用とはみなされていないものであり、もう1つは二重敬語ではないのに二重敬語とされているものである。

まずは、本来は二重敬語であるが、現在では適切な表現と考えられているものをみていく。白川信夫(2002)『「できる社会人」のあいさつと話し方』(p. 201)に、以下のような例が挙げられている。

- (2) a. 早くお召し上がりになってください。
- b. 早く召し上がってください。

白川は、(2)a の文について、「召し上がる」自体が尊敬語であるため、これに「お～になる」をつけると二重敬語になり誤りであるとし、(2)b の言い方で十分であると述べている<sup>4</sup>。

平成19年文化審議会答申「敬語の指針」（以下「敬語の指針」と呼ぶ）では、1つの語に同じ種類の敬語を二重に使った二重敬語は、一般に適切ではないとされているが、語によっては習慣として定着しているものもあるとして、以下の例を挙げている。

(3) お召し上がりになる、お見えになる（尊敬語）

お伺いする、お伺いいたす、お伺い申し上げる（謙譲語Ⅰ）

このように本来は二重敬語として適切でないとされていた表現が定着化したことによって認められる現象については、「敬意逡減の法則」という観点から説明可能である。これは、ある敬語表現が使用されればされるほど、その表現の持つ敬意が認識されにくくなるというもので、その代わりに、より敬意の高い表現が求められ使用されるようになる。この場合でいうと、「召し上がる」という尊敬語が用いられている(2)bのような表現が敬意が薄くなったため、より敬意の高い表現として(2)aのような言い方がされるようになったと言える。

次に、厳密には二重敬語でないのに二重敬語とされているケースを挙げる。「あなたの電話対応スキルをcheck!」というタイトルのウェブページに、以下のような例が挙げられていた<sup>5</sup>。

(4) a. 「ご注文を承らせていただきます」

b. 「ご注文を承ります」

(5) a. 「ただ今、拝見させていただきます」

b. 「ただ今、拝見いたします」

いずれの場合も、a は「承る」「拝見する」という謙譲語に、「～させていただく」という謙譲語が重複しており二重敬語になってしまうので、誤りであるという解説がされている。しかし、前述したとおり、二重敬語とは1つの語に同じ種類の敬語を二重に使ったものを指す。(4)a を敬語を用いずに表すと「注文を聞かせてもらおう」となり、「聞く」を謙譲語「承る」に、「もらおう」を謙譲語「いただく」に変えたものである。すなわち、二つの語をそれぞれ敬語にしたものであるため、二重敬語には当たらない。(4)や(5)のような表現を二重敬語であるからといって一律に不適切な表現とするのは行き過ぎであると言える。

ただし、これらの表現が適切かどうかの判断においては、別の問題が関わる。「敬語の指針」では、「～させていただく」は、「基本的には、ア) 相手側また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」としている。近年の使われ方を見ると、菊池(1997)等が指摘するように、「許可」「恩恵」を得ていると見立てることができる場合にも用いられている。

(4)a において、客から注文を聞くのは店員の職務であるため、客から許可を受けて行うものでない

と感じる場合には不適切だと判断されるであろうが、客を最大限立てるために許可を得て注文を聞かせてもらっていると表現していると考えれば容認されうる。また、本来の担当者が不在のため、急遽代わりに注文を聞くような場面では、容認度が上がるであろう。

このように、二重敬語に関して過剰な規範意識に基づく記述が異なる2つの方向で見られた。1つは、二重敬語の定義には該当するが、日本語話者の間で定着した表現であると考えられるものであった。言葉は絶えず変化するものであるため、原則に当てはめて誤用であるとするのは、言語使用の実態に反するものである。もう1つは、二重敬語の定義には当てはまらないのに二重敬語として誤用だとされるものであった。このような表現を誤用としてしまうと表現の幅が狭くなってしまい、場面に応じて適切な表現を選択することができなくなる。このような立場に立つと、伝統的な美しい日本語として、豊かな表現を大切にすることにならないであろう。

#### 4. 過剰規範の例② 尊敬語の過剰使用

敬語に関する過剰な規範意識の2つ目の例は、尊敬語の過剰使用に関するものである。

まず、尊敬語「くださる」と謙譲語「いただく」の区別について、過剰な規範意識があらわれた記述をあげる。

「新社会人のための正しい敬語の使い方マニュアル」というウェブページでは、「よくある間違い! 「くださる」と「いただく」として以下のような例を挙げている<sup>6</sup>。

- (6) a. 「昨日は(〇〇様が)弊社にお越しいただきましてありがとうございました」
- b. 「昨日は(〇〇様が)弊社にお越し下さりありがとうございました」

「昨日は(〇〇様が)弊社に来てくれてありがとう」という気持ちをお客様に伝えるときの表現として、(6)aのように「いただく」を使うのは誤りで、(6)bのように「くださる」を用いるのが正解であるとしている。確かに、「くださる」は「くれる」の尊敬語で主語は相手であるのに対し、「いただく」は「もらう」の謙譲語であり主語は話し手であるため、主語が相手であるときに「いただく」を用いるのは明らかに誤用である。しかし、(6)aを次のように解釈すると誤用ではなくなる。「いただく」は行為者をガ格ではなくニ格で表示するからである。

- (7) 「昨日は(〇〇様に)弊社にお越しいただきましてありがとうございました」

それでは、(6)bのような言い方と(7)ではどちらが適切な表現であろうか。この点について、「敬語の指針」には以下のように書かれている。

しかし「御利用いただく」は「私はあなたが利用したことを(私の利益になることだと感じ)有り難く思う」という意味を持った敬語である。「利用する」のは相手側や第三者、「御利用いただく」の

は自分側、という点がやや理解されにくい敬語であるが、自分側の立場から相手側や第三者の行為を表現した敬語であり、敬語の慣用的な用法として特に問題があるわけではない。(p. 40)

このように「敬語の指針」では、「いただく」がやや理解されにくい敬語であることを認めつつも、「くださる」も「いただく」も敬語の用法としては問題がないとしている<sup>7</sup>。(6)aにおいて「弊社に」来るのが相手だから尊敬語でないとおかしいというのは、「いただく」についての理解不足であると同時に、主語が相手なら尊敬語を用いるという規則を過剰に一般化したものと捉えられる。

次に挙げるのも、相手の行為に対しては尊敬語を用いるという規則を過剰に一般化した例である。「間違いだらけの「お大事にしてください」の敬語を直します！」というタイトルのウェブページに、以下のような記述がされていた<sup>8</sup>。

「お大事にしてください」と時々使う人がいますが、正確には間違いです。

なぜなら「する」の敬語は「なさいます」だからです。

「お大事にしてください」ではなく、「お大事になさってください」を使いましょう。

このウェブページによると、「大事に」に尊敬の接頭辞「お」をつけただけで、「する」を尊敬語「なさる」にしていないから誤りであるとのことである。しかし、尊敬語にできるところをすべて尊敬語にしていないから誤りであるとは言えない。例えば、以下の例を見てみよう。

- (8) a. 先生が映画を見ている。
- b. 先生が映画をご覧になっています。
- c. 先生が映画をご覧になっていらっしゃいます。

(8)bは「見る」だけを尊敬語にしたのに対し、(8)cは「いる」を「いらっしゃる」にしているが、(8)bを「いる」が尊敬語になっていないから誤りであるとは言わないであろう。これは相手に対する敬意の違いであり、最大限敬意を払うべき相手に対しては(8)cのように述べ、そうでなければ(8)bの言い方が選ばれるといえる。したがって、「お大事にしてください」と「お大事になさってください」の違いも、敬意の程度の違いと考えることができる<sup>9</sup>。

ここでは、尊敬語の過剰使用とも言うべき傾向について例を挙げて見てきた。1つは、金澤(2007)、秋田(2010)、塩田・山下(2013)等が指摘するように、「くださる」と「いただく」について、近年「いただく」が好まれるようになってきている使用実態に対して、相手が主語なのだから尊敬語「くださる」でなければおかしいというものである。もう1つは、「お大事にしてください」のような形について、尊敬語にできるところはすべてすべきであるというものである。この場合、見かけ上「お～する」と謙譲語の形をしていることも、誤用であると判断されることにつながっていると考えられる。

## 5. おわりに

本稿では、ビジネスマナーに関する書籍やウェブページにおける敬語の使い方に関する記述の中に、過剰な規範意識に基づくものが見られることを具体的に取り上げた。今回指摘したのは、二重敬語に関する記述と、尊敬語の過剰使用に関する記述である。もともとは誤用であったが慣習化しており現在では誤用といえなくなっている表現に対して規範を適用する場合と、規範を拡大解釈して本来適用されない表現に適用して誤用としている場合がある。

適切な敬語の使い方を身につけるためには、書籍やウェブページに書かれている知識を学ぶだけではいけない。日常生活の中で、敬語を使うような場面を意図的に増やすこと、多様な人間関係の中に身を置くことが必要であろう。また、書籍等の記述を参照にする場合も、鵜呑みにすることなく、言語習慣にそぐわない記述が含まれることがあることを念頭におくべきである。

### 【注】

- 1 2007年文化審議会答申「敬語の指針」では、それまで一般的であった尊敬語・謙譲語・丁寧語という3分類に代わり、尊敬語、謙譲語Ⅰ、謙譲語Ⅱ、丁寧語、美化語という5分類が採用されている。
- 2 聞き手が社内の人物（田中課長より下位の職位）である場合には、(1)aのように言うのに対し、聞き手（かつ動作の相手）が社外の人物の場合には(1)bのように言うであろう。
- 3 国語審議会（1952）「これからの敬語」（建議）は、平明・簡素な新しい敬語法を目指しており、「…（ら）れる」の形が、すべての動詞に規則的につき、かつ簡単でもあるので、将来性があるとしている。
- 4 JAL コーディネーションサービス(1990)『新入社員“カイシャ生活”ノートぶっく』も、「召し上がる」に「お～になる」をつけると二重敬語で過剰であると述べている（p.62）。
- 5 「電話応対での敬語の使い方 | 初めてのコールセンターガイド | アデコの派遣」  
<http://haken.adecco.co.jp/about/jobfamily/telemarketing/guide/09/03/>
- 6 「新社会人のための正しい敬語の使い方マニュアル」  
<https://gakumado.mynavi.jp/freshers/articles/9721?page=2>
- 7 野呂（2016a）では、「ご協力いただきますようお願いいたします」のような表現が広がりを見せていることを指摘した。規範的には「ご協力くださいますようお願いいたします」と「くださる」を用いるのが正しいと考えられるが、「いただく」の使用が定着しており、もはや誤用とは言えないと考えられる。
- 8 「間違いだらけの「お大事にしてください」の敬語を直します！ | Dreamer」  
<http://goodluckjapan.com/odaijini/>
- 9 さらに、以下のように、「お大事にする」が謙譲語であるから相手に対して用いるのは誤りであるとする記述もあるが、「お～する」が謙譲語の働きをするのは、動詞に対して用いる場合であるため、「お大事にする」は謙譲語ではない。

「お大事に」では丁寧さに欠けると思い、「お大事にしてください。」と言う人もいますが、これは「お～する」という謙譲語と尊敬語を混同した言い方で、誤りです。

([http://detail.chiebukuro.yahoo.co.jp/qa/question\\_detail/q1114628306](http://detail.chiebukuro.yahoo.co.jp/qa/question_detail/q1114628306))

## 【引用文献】

- 秋田恵美子（2010）「「いただく」の過剰使用傾向について」『創価大学別科紀要』20号, pp. 32-60.
- 金澤裕之（2007）「「～てくださる」と「～ていただく」について」『日本語の研究』3巻2号, pp.47-53.
- 菊池康人（1996）『敬語再入門』丸善ライブラリー.
- 菊池康人（1997）「変わりゆく『させていただく』」『言語』26巻6号, 大修館書店, pp.40-47.
- 国語審議会（1952）「これからの敬語」（建議）  
[http://www.bunka.go.jp/kokugo\\_nihongo/sisaku/joho/joho/kakuki/01/tosin06/](http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/sisaku/joho/joho/kakuki/01/tosin06/)
- 塩田雄大・山下洋子（2013）「“卵焼き”より“玉子焼き”～日本語のゆれに関する調査（2013年3月）から～」, 『放送研究と調査』vol.63, no.9, pp.40-59.
- 白川信夫（2002）『「できる社会人」のあいさつと話し方』, ナツメ社.
- JAL コーディネーションサービス(1990)『新入社員“カイシャ生活”ノートぶっく』, 日本能率協会.
- 野呂健一（2016a）「現代日本語の依頼表現における「いただく」使用の広がりとその要因」『高田短期大学紀要』34号, pp.133-142.
- 野呂健一（2016b）「日本語表現教科書から見る敬語指導の問題点」『高田短期大学キャリア研究センター紀要・年報』第2号, pp.33-40.
- 文化審議会（2007）「敬語の指針」[http://www.bunka.go.jp/bunkashingikai/soukai/pdf/keigo\\_tousin.pdf](http://www.bunka.go.jp/bunkashingikai/soukai/pdf/keigo_tousin.pdf)
- 文化庁文化部国語課編（2016）『平成 27 年度国語に関する世論調査』, ぎょうせい.