

### 第3章 敬語の具体的な使い方 (素案)

本章においては、敬語の具体的な使い方に関する様々な疑問に対して、どうすればよいのか、どのように考えればよいのかを解説していく。

適宜、解説1 (どうすればよいのか)、解説2 (どのように考えればよいのか) に区分し、説明していくことにする。

#### 1 敬語はどうして必要か。

【1】敬語は、どうして必要なのだろうか。敬語は、人間を上下に位置付けようとするものであり、現代の平等な社会においては、そうした観点でとらえるのは良くないように思う。どう考えれば良いのだろうか。

【解説】敬語の持つ意味は時代によって変わっている。敬語が人間の上下関係を表すことと密接な関連のある時代もあったが、現代社会において、敬語を使うということは、上下関係の意識からというよりも、その人を尊重しようとする、その人に対する敬意を表そうとすること、その人の立場に配慮すること、その人との親疎の距離間を示そうとすることなどの意識に基づいていると言えよう。

すべての人は基本的に平等な関係にある。だからこそ、お互いに尊重し合う気持ちを持って接することが求められているのである。その気持ちこそが敬意であり、その気持ちを表すために敬語が必要だと言えるのではないだろうか。

敬語は使わなければならないものだ、と考えるのではなく、どのような人に対して、どのようなときに、どのような気持ちで敬語を使えばよいのかをよく考えながら、自らが敬語を使うこと、あるいは使わないことを選ぶという姿勢が必要なのである。

#### 2 敬語を使うと素直な気持ちが伝わらないのか。

【2】敬語を使うと、自分の素直な気持ちが表せない、自分らしさを表現するためには敬語を使わない方が良く感じてしまう。また、相手との関係がよそよそしく感じられてしまい、敬語が心の交流の妨げになっているような気がしてならない。敬語を使わないと、社会生活はうまく行かないのだろうか。

【解説】社会生活において、常に敬語が必要になるわけではない。相手や状況によって、自分らしさを表現するために、また、心の交流が必要なときに敬語を使わない方がよいと

感じるのであれば、敬語を使う必要はないだろう。

ただし、相手や状況によっては、敬語を使わないことで、敬語の持つ尊重する気持ちが十分に伝わらない場合もあり、そのために相手やまわりに人々に不愉快な思いをさせてしまうこともある。

敬語を使っても、使わなくても、自分の素直な気持ちを表すこと、自分らしさを表現すること、心の交流をすることは可能である。そうした点をよく考える必要があると言えるのではないだろうか。

### 3 敬語と敬意とは関係があるのか。

【3】尊敬している人には敬語を使って話したいのだが、尊敬していない人にまで敬語を使いたくない。社会人は、とにかく敬語を使っておけばよいという考え方もあるのかもしれないが、自分の気持ちは大事にしたい。どうすれば良いのだろうか。

【解説1】敬語は、尊敬している人に対してだけ使う言葉なのではない。基本的に、気持ちと言葉とは連動している。その意味で、尊敬の気持ちと敬語とは連動していると言える。ただし、気持ちと言葉とは常に連動しているわけではない。尊敬していない人や軽蔑している人に対しても、敬語を使うことはありうる。その意味では、尊敬の気持ちがあるから敬語を使うとは言えないわけである。

【解説2】ここで確認しておきたいことは、尊敬の気持ちと敬語との関係である。敬語は、敬意に基づき選択される言葉であるが、敬意は必ずしも尊敬の気持ちだけではない。その人の社会的な立場を尊重することも敬意の現れの一つである。かりに尊敬できない人であっても、その人の立場、存在を認めることが敬意につながり、その気持ちを敬語で表すことはできるのである。それは、自分の気持ちを偽っていることになるとは言えない。その意味で、敬語は社会生活の中では必要なものであると言える。

逆に、敬語を使わないことによって自分の率直な気持ちを表そうとすることは、むしろ、社会人として、相手に礼を失したことになると言えるだろう。敬語を使うことは、社会人としての常識を持った自分自身を表現するという役割を果たすのである。自分自身の尊厳のためにも敬語は使われていると言えよう。

### 4 自分を卑下したような言い方をする必要はあるのか。

【4】良いと思って買ったものなのに「つまらないものですが」と前置きすることや、自信を持って書いた原稿まで「拙稿」と表すことなどは、何か自分を卑下したような言い方に感じてしまう。こうした表現については、どう考えれば良いのだろうか。

【解説】このような言い方は伝統的に使われているものであり、自分を卑下しているというよりも、自分に関わるものを小さく表すことによって相手に対する配慮を示す意識で使われているものだと考えられる。こうした表現の形が自分の気持ちに合っていると思うなら使えばよいし、合わないと感じるのであれば必ずしも使う必要はないだろう。

ほかにも、「お口に合うかどうかわかりませんが、どうぞ」といった表現は、「おいしくないのに勧める」ということではなく、自分の判断を押しつけないという意味で相手に対する配慮を示したものである。もちろん、「すごくおいしいから、どうぞ」というように、自分の判断を率直に表すことで相手に対する配慮を示そうとする表現もある。相手や状況に応じて、自分の気持ちに合った表現を選べばよいのである。

## 5 だれに対して敬語を使えば良いのか。

【5】敬語は、どういう相手にまで使えば良いのだろうか。自分の父母や祖父母など、また、自分よりかなり年下の、取引先の会社の若い社員や若い教師など、そして、上司や顧客の、小学生ぐらいの子供などにも、敬語を使う必要があるのだろうか。

【解説1】現代の敬語は、主に相手に対する配慮や親疎の気持ちを示すのに使われるため、父母、祖父母といった家族間では使われないのが一般的であろう。ただし、同居はしていない場合など、やや距離のある関係においては敬語を使うこともある。

敬語は、通常は年長者に対して使われるが、取引先など、異なる組織や立場にいる相手であれば、年齢にかかわらず使われることも多いと言えよう。

相手が小学生ぐらいの子供の場合、基本的には敬語を使わないが、高学年の子供に対しては敬語を使うこともある。また、その場に配慮すべき親がいる場合などには、敬語を使う必要性が高くなるだろう。

【解説2】敬語の使用については、常にその場の状況や人間関係をどう捉えるかによって決まるものなので、一般的に、使わなければならない、使う必要はないなどと決められるものではない。それが判断できるようになることが、敬語を使う際最も重要な点なのではないだろうか。

## 6 適切な敬語の形にするために一敬語の可能形

【6】駅のアナウンスで「御乗車できません」と言っているが、この敬語の形は適切なのだろうか。

【解説1】「お客様が乗車できない」ということが言いたい場合には、「ご乗車できません」は、適切ではない。そのときには、「ご乗車になれません」が適切な形である。あるいは、「ご乗車いただけません」という敬語も実際に多く用いられている。

【解説2】「お・ご～できる」というのは、自分ができる、ということを表す、謙譲語の形である。「自分が届けることができる」ということであれば「お届けできる」、「自分が説明できる」ということであれば「ご説明できる」となる。「相手ができる」ということを表す尊敬語の形は、「お・ご～になれる」である。この場合には、「ご乗車になれません。」ということになる。

ただし、特に接客業・ビジネスなどの場合、「(客である)あなたができる」ということ

を客観的に言うだけではなく、「あなたにしてもらえる」というように自分が恩恵を受けるような表現に変えることで敬意を表す形にすることがある。それが、「お・ご～いただける」という敬語の形である。この場合には、「ご乗車いただけません」ということになる。

## 7 適切な敬語の形にするために一複合語の敬語

【7】「分かりにくい」「読みやすい」などを敬語にしようと思い、「お分かりにくい」「お読みやすい」と言ったら、変な敬語だと言われた。どう言えば良かったのだろうか。

【解説1】「分かりにくい」「読みやすい」を尊敬語にするなら、それぞれ「お分かりになりにくい」「お読みになりやすい」とすればよい。

【解説2】「～にくい」「～やすい」など、動詞+形容詞の形を取る複合形容詞を尊敬語にする場合には、動詞の部分に尊敬語にすればよい。「分かる」なら「お分かりになる」、「読む」なら「お読みになる」として、それに「～にくい」「～やすい」をつければよいわけである。(詳しくは、第2章を参照)

## 8 適切な敬語の選択—いわゆる「尊敬語」と「謙譲語」との混同

【8】受付の人に、「あちらで伺ってください。」と言われたが、何だか変な敬語だと思った。どういう言い方が良いのだろうか。

【解説1】「あちらでお聞きください。」あるいは「あちらでお尋ねください。」とすればよい。

【解説2】「伺う」は謙譲語であって、「聞く・尋ねる」という動作の向かう先を高める敬語である。したがって、受付の人の側の人物を高めることになり、尋ねた人を高める敬語にはならない。「あちらでお聞きしてください。」「あちらでお尋ねしてください。」などと言われるのと同様、相手の動作に対して謙譲語を誤って用いてしまう例である。

【9】「課長、これは山田様にお届けしますか。」と尋ねたところ、「うん、よろしく頼むよ。」と言われてしまった。私は自分が届けるつもりではなく、上司が届けるかどうかを尋ねただけなのだが、どう言えば良かったのだろうか。

【解説1】課長が届けるかどうかを尋ねたかったのであれば、「課長、これは山田様にお届けになりますか。」などと、尊敬語を用いればよい。

【解説2】「お届けする」は、「自分が山田様に届ける」ということを表す謙譲語である。

この場合、自分が届けるかどうかを上司に尋ねたことになってしまうので、むしろ課長の反応は適切であったと言える。これも尊敬語を使うべきところ謙譲語を用いてしまった問題である。

【10】「お知らせ」として配布された文書に、「来週の日曜日に消防設備等の点検に伺いますが、御在宅する必要はありません。」と書いてあった。表現がどうも気になるのだが、何が問題なのだろうか。

【解説1】「ご在宅する」の部分が問題である。「ご～する」は謙譲語を作る形式であるため、相手が在宅するということを高めて表現したいのであれば、「ご在宅なさる必要…」あるいは、より簡潔に「ご在宅の必要…」とすればよい。

【解説2】「ご在宅する」という謙譲語の用法がないため、これで尊敬語になっていると考えてしまいがちであるが、「ご～する」という謙譲語の形になっている点、尊敬語にするなら「ご～なさる」や「ご～」などがある点からすれば、問題のある表現だということになる。これも、謙譲語の形を尊敬語として使ってしまった例であると言えよう。

## 9 適切な敬語の選択—「丁重語」

【11】「御持参ください」「お申し出ください」「お申し込みください」などといった言い方には、「参る」や「申す」など、本来自分に使う敬語が入っているのがいつも気になっている。また、「申される」といった敬語の使い方も気になっている。これらの表現については、どう考えれば良いのだろうか。

【解説1】現在では、「御持参ください」「お申し出ください」「お申し込みください」といった表現の中に含まれる「参る」「申す」などが、「丁重語」の意味を持つことはない。したがって、これらの表現は相手の動作にも使えるものだと言える。一方、「申される」は、「丁重語」(動作をする人を高くしない敬語) + 「尊敬語」(動作をする人を高くする敬語)であるため、やや矛盾した敬語の遣い方になっている。その意味で、適切な敬語であるとは言えないだろう。

【解説2】「御持参ください」「お申し出ください」という表現が気になる場合には、「お持ちください」「おっしゃってください」などと言い換えればよい。「お申し込みください」は、「申し込む」に代わる動詞がない場合にはそのままにするしかないだろう。状況によっては、「ご応募ください」などに代えることもできるだろう。

なお、「申される」は、「申す」が改まった表現だと認識し、その点を重視して用いる人もいる。その場合には、適否の問題はともかく、改まりの高い敬語として機能していると考えられる。(→第2章 参照)

【12】社長から、部長である私が、部下に企画をもっと積極的に出せと指示しておくように言われた。「はい、そのように言っておきます。」と返事をしたのだが、社長に対する敬語が足りないと感じた。どう言えば良かったのだろうか。

【解説1】相手である社長に対する敬意や改まった気持ちを示すためには、「はい、そのように申し伝えておきます。」などすればよい。

【解説2】「申す」という敬語は、動作の主体を高くしないとともに、相手や場に対する改まりの気持ちを伝えることができる「丁重語」である。そうした性質を持つ敬語を用いることで社長に対する敬意や改まった気持ちを表すことができる。なお、「申し上げる」という敬語は、その向かう先を高める敬語であるため、この場合、「そのように申し上げておきます。」と言ったのでは、部下を高めてしまうため不適切なものとなる。

#### 10 自分のことに「お・ご」を付けてもよいのか。

【13】自分のことに「お」や「ご」を付けてはいけないと習ったような気がするが、「お待ちしています」や「御説明したいのですが」などと言うときに、自分のことなのに「お」や「ご」が付いているのは変なのではないだろうか。どう考えれば良いのだろうか。

【解説1】自分の動作やものごとなどに、「お」や「ご」をつけていけないということではない。自分の動作やものごとでも、それが相手や第三者に関わりを持つことであれば、相手や第三者を高めるために、「お」や「ご」をつけることがある。

【解説2】「お待ちしています」や「ご説明したい」は、自分の動作に「お」「ご」をつけることで、「待つ」「説明する」を謙譲語の形式「お・ご～する」に当てはめたものであり、相手や第三者に関わる自分の動作を通じて、その相手や第三者を高めるといったタイプの敬語となっている。(→第2章 参照)

「お」や「ご」を自分のことに付けてはいけないは、例えば、「私のお考え」「私のご理解」など、相手や第三者に直接関わらず自分のみの動作で成立するような場合である。

#### 11 自分のことをどう言えば良いのか。

【14】自分のことを「ぼく」や「あたし」ではなく、いつも「わたし」「わたくし」と呼んだ方が良いのだろうか。

【解説】「ぼく」や「あたし」を日常の生活で用いることには問題がない。ただし、これらの言葉には改まった語感はないので、例えば、式典や会議の場、面接試験などのときには、「わたし」「わたくし」といった改まりのある言葉を用いたほうが適切になると言えるだろう。もちろん、いつも「わたし」「わたくし」と呼んだほうが良いということではなく、状

況に応じて使い分ければ良いのだと言えよう。

## 12 相手をどう呼べば良いのか。

【15】教師が、生徒に対して、どのような呼び方をしたらいいのだろうか。親しみを込めて呼び捨てにしても良いのか、男子には「くん」、女子には「さん」を付けた方が良いか、男女の区別なく、すべて「さん」の方が良いのだろうか。

【解説1】どのような呼び方をしなければならぬということではないが、教師と生徒の関係であっても、生徒を一個の人間としてその人格を尊重したほうがよいという考えに立てば、男女に差を設けるのではなく、すべての生徒に対して「さん」をつけて呼ぶのがよいと言えるだろう。

【解説2】実際に男子と女子とで呼び分けており、それが定着しているのであれば、それでいけないということではない。教師が親しみを込めて生徒を呼び捨てにしても、生徒にその親しみが伝わっているような場合には、それでかまわないと言える。ただし、教師だけが親しみを感ずて呼んでも、生徒が呼び捨てを嫌がっているような場合もある点には留意する必要がある。

どのような呼び方をするかは、どのような敬語を選択すればよいかと同様、その場や人間関係のあり方に応じて判断すればよいものだと言えるだろう。

【16】会議で「あなたはどう思いますか。」と言われたとき、「あなた」は丁寧な言葉なのかもしれないが、ちょっと嫌な感じがした。わたしも時々「あなた」と呼ぶことがあるのだが、「あなた」について、どう考えれば良いのだろうか。

【解説1】現在、「あなた」は、年齢や立場が同等、あるいは下位にある人に対して使う言葉となっている。また、相手の名前を示さないことから、中立的である反面、やや冷たい響きが感じられると言える。そうした点からすれば、すでに人間関係が確立している場合には、「あなた」は使わないほうが望ましいと言えるだろう。

【解説2】「あなた」には【解説1】で述べたような性質があるため、名前を知っている相手に対しては名前を呼び、知らない相手に対してはその人の動作などに敬語を使うことによって、「あなた」を使わないようにすることができる。「あなたはどう考えますか。」ではなく、「佐藤さんはどう考えますか。」あるいは「お考えをお聞かせ下さい。」などという言い方になる。

「あなた」は中立的な語感がある点から、例えば、会議の席上、授業中、面接試験などで多く用いられると言える。「話し手」「聞き手」がお互いにその点を理解していれば、「あなた」を使っても特に問題はないだろう。

「あなた」をさらに高めた言い方として「あなた様」があるが、あまり一般的な呼び方であるとは言えない。「そちら」「そちら様」、「おたく」「おたく様」などもほぼ同様な関係

である。

【17】学校の教師に出す手紙の宛名を「〇〇先生」ではなく、「〇〇様」と書いているのだが、それで良いのだろうか。

手紙の表書きの宛名に、「日本株式会社御中 山田一郎様」とあった。少し気になるのだが、これで良いのだろうか。

【解説1】「〇〇先生」ではなく、「〇〇様」と書くことは誤りではないが、自分が生徒や学生、あるいは、生徒や学生の親などの立場から書く場合には、「〇〇先生」のほうが適切だと言える。

「日本株式会社御中 山田一郎様」といった書き方は、不適切である。「日本株式会社 山田一郎様」とすればよい。

【解説2】宛名の敬称としては、「様」が最も一般的なものである。ただし、一般的に相手が「先生」と呼ばれる対象である場合には、手紙の敬称としても「先生」を用いるほうがよいだろう。

「御中」というのは、具体的な人ではなく、その組織や機関の中にいる関係者へ宛てる、という意味を表す「脇付け」である。「山田一郎」という氏名が明らかなのであれば、その点と矛盾するので、不適切な表現になる。

### 13 適切な敬語の選択—「いただく」と「くださる」

【18】いつも、「御利用いただきましてありがとうございます。」と言ったり、書いてりしているのだが、上司に「御利用くださりまして」の方が良いだろうと指摘された。私は「御利用いただきまして」の方が良いように感じているのだが、どちらが適切なのだろうか。

【解説1】現在では、どちらも同じように使われているので、どちらも適切だと言える。

【解説2】「ご利用いただく」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）ありがたく思う」という意味を持った敬語である。「利用する」のは相手（や第三者）、「ご利用いただく」のは自分（側）、という点がやや理解されにくいタイプの敬語であるが、自分の立場から相手（や第三者）の行動を表現した「謙譲語」である。したがって、「ご利用いただきましてありがとうございます」には問題はない。

「ご利用下さいまして」は、ほぼ同じ意味を表すが、「あなたが利用したことを（私の利益になることだと感じ）ありがたく思う」ということになる。同じ表現を、「あなた」の動作としてだけ表し、同様の感謝の気持ちを加えたもので、若干ニュアンスは異なるものの同じように使える表現である。



#### 14 適切な敬語の選択—「～（さ）せていただく」

【19】「させていただく」を余り使わない方が良いと聞いたが、どうしても、実際には、「それでは、ご説明させていただきます。」などと言ってしまふ。どう考えれば良いのだろうか。

【解説1】「ご説明させていただきます」は、自分が説明する、ということ、相手の許可をもらってする、そして、そうすることはありがたい、という事実や気持ちがある場合であれば、特に問題はない。

そうした事実や気持ちがない場合にまで用いることは問題なのだとと言えるだろう。その場合には、「(ご) 説明させていただきます」ではなく、「(ご) 説明いたします」と言えばよい。

【解説2】「(お・ご) ～ (さ) せていただく」といった敬語の形式が多用されるようになってきた。【解説1】でも述べたように、基本的に「(お・ご) ～ (さ) せていただく」は、①自分がすることを、②相手の許可をもらって行い、しかも、それが③ありがたい、という事実や気持ちのある場合に使われる、かなり程度の高い敬語であると言える。必ずしもそうした条件が満たされていない場合であっても、相手が目上の人だと意識したり、相手に配慮したりしようとする場合に使われることが多いと言えよう。

「余り使わないほうがよい」と言われているのは、必ずしもそうした事実がない場合に用いることや、そうした気持ちを持ちようもない場合にも用いられることが多くなってきたからであろう。

例えば、お店が自分側の事情で休業するとき、あるいは、休業することが決まっているような場合に、「休業させていただきます。」という表現を用いると、実際には許可や了承を得て行っているわけではないので、この表現を不快に思う人もいるということである。

ただし、事実とはそうでなくとも、相手の許可を得る、という形を取ることで、相手に配慮した表現であると捉えれば、特に問題はないと考える人も多い。例えば、発表することがすでに決まっている場合であっても、「発表させていただきます。」と表現することで、みなさまの許可を得て発表させていただくのだ、それは大変ありがたいことだ、という気持ちを表していると考えれば、特に問題ではないということである。

「休業させていただきます」「発表させていただきます。」という表現のしかたを肯定的に捉えるか、否定的に捉えるかは、個人差も大きいようである。否定的に捉える人の多い環境にいる場合には、「休業いたします。」「発表いたします。」に言い換えればよいだろう。

ただし、一方で、「私が読み上げさせていただきます。」など、言い換えようがない場合もあることに留意する必要がある。「(お・ご) ～ (さ) せていただく」が広まっている一つの理由として、他の謙讓語や丁重語に置き換えられない場合の拡張的な用法がある点も、指摘できるだろう。

しかし、相手にまったく関わりのない自分の行為について述べる場合、ただ単に丁寧にするだけの意図で「(お・ご) ～ (さ) せていただく」を使わない方がいいだろう。

例えば、「私どものほうで努力させていただきました。」などは、丁寧であるというより過剰な言い方であり、しかも「努力いたしました」「努力してまいりました」などと言い換

えられるのであるから、避けたほうがよいということである。

以上述べてきたように、「(お・ご) ~ (さ) せていただく」を使ったほうがよいか、使わないほうがよいか、ということではなく、使うべき条件がそろっているのか、いないのか、また、他の表現に言い換えられるのか、言い換えられないのか、などといった観点から、考えていく必要があると言えるだろう。

#### 15 敬語を過不足なく使うためにはどうすれば良いのか。

【20】敬語を上手に使いたいのだが、どうしても、使いすぎたり、足りなかつたりして、うまく使えない。敬語を使わなくてはならないと思うと、どうしても敬語を使い過ぎてしまい、使い過ぎは良くないと思うと今度は足りなくなってしまうようである。適度に敬語を使うということは本当に難しい。どうすれば良いのだろうか。

【解説】敬語を過不足なく用いるという課題は、敬語使用に関しては最も難しい課題であると言えるだろう。

例えば、やや改まった場での自己紹介で、「わたしは山田一郎と申します。」という表現が適切だとしたとき、「私は山田一郎と申す者でございます。」では過剰な敬語になってしまい、「ぼくは山田一郎と言います。」では敬語が不足していることになる。

しかし、過剰だと思われる敬語でも、それがふさわしい場面もあり、逆に敬語が不足しているように思われる表現でも、それでよいような場面もあるため、どの程度敬語を用いれば適切だと言えるのかを客観的に決めることは難しい。敬語を過不足なく使うということは本当に難しい課題であるが、敬語だけに着目するのではなく、その時々場面をよく観察し、それに合わせた言葉遣いをしていこうという姿勢こそが大切なのではないだろうか。

【21】敬語をたくさん使って丁寧な言葉遣いをしているのに、どうも失礼に感じられる人がいるのだが、どうしてなのだろうか。

【解説】懇慫無礼と言われるように、言葉は丁寧であるにもかかわらず、態度は無礼であるということがある。敬語をたくさん使えば丁寧になるというわけではない。敬語を使う際に、相手に対する配慮の意識がなく、むしろ見下しているような気持ちがあるとすれば、いくら敬語を使っても失礼に感じられてしまうものである。

敬語の使い方を考えるときには、敬語だけを見ても解決しない点がある。より大きな、表現やコミュニケーションといった観点から考えることで、本当の「丁寧さ」が見えてくるのではないだろうか。

16 ウチ・ソトの区別による表現の使い分けをどうすればよいのか。

【22】面接試験のときには、「お父さん・お母さん」ではなく「父・母」と呼ぶようにしているが、同居はしていない「おじいさん・おばあさん」について言及するときには「おじいさん・おばあさん」と言っても良いのだろうか。

【解説1】改まった面接場面では、特に「話し手」が子供ではない場合には、自分のお祖父さん、お祖母さんについて言及するときには、同居していても、いなくても、「祖父」「祖母」と言ったほうがよいだろう。

【解説2】ふだんは、「お父さん・お母さん・お祖父さん・お祖母さん・伯父（叔父）さん・伯母（叔母）さん・お兄さん・お姉さん」などと話しかけている相手を、ウチ扱いの「第三者」とする場合には、「父・母・祖父・祖母・伯父（叔父）・伯母（叔母）・兄・姉」と言うことになる。ただし、日常のあまり改まった場面でないときには、「お父さん・お母さん・父親・母親…」などと呼ぶこともある。

【23】社内の忘年会で司会をすることになった。最初に、社長からのあいさつがあるのだが、そのとき、「社長からごあいさつをいただきます。」と「社長からごあいさつがございます。」のどちらを言えば良いのだろうか。

また、社外の人が多くいる会で司会をすることになった。最初に、社長からのあいさつがあるのだが、そのとき、「社長からごあいさつをいただきます。」と「社長からごあいさつを申し上げます。」のどちらを言えば良いのだろうか。

【解説】社内の場合は、「ウチ・ソト」の関係ではないので、社長を高めてもよい。したがって、「社長からごあいさつをいただきます。」でよいことになる。

社外の人が多くいる場合には、「ウチ・ソト」の関係が生じるので、「ウチ」の社長を高めないほうがよい。したがって、「社長からごあいさつを申し上げます。」がよいことになる。

【24】自分が日常は敬語を使って話している田中部長のことを、取引先の社員に話すときにウチ扱いにすることは分かるのだが、「田中」と呼び捨てにするのはどうも抵抗がある。特に田中部長が同席しているときに、「田中」とは言いにくいのだが、どう言えば良いのだろうか。

【解説1】「第三者」としての「田中部長」をウチ扱いにする（自分側の人物として扱う）ときには、「田中」と呼ぶことに問題はない。これは、あくまでも、「ウチ・ソト」の関係における表現であって、呼び捨てとは異なるものである。ただし、「田中」とは呼びにくい場合には、「部長の田中」というように、「部長」を職階として示した上でウチ扱いにして呼ぶことがある。

【解説2】改まった場面では「弊社の部長」、ややくだけた場面では「ウチの部長」などと言うことで、「田中」という名前に触れずに表現することができる。その場合の「部長」は、「田中部長」という敬称としての用法とは異なり、単に職階を示していると考えられる。

【25】保護者からの電話で、同僚の田中教諭の不在を伝えるときに、「田中先生はいらっしゃいません。」と伝えたが、それで良かったのだろうか。「田中はおりません。」と伝えた方が良かったのだろうか。

【解説1】生徒の保護者に対しては、「田中はおりません」ではなく「田中先生はいらっしゃいません」と言うことを支持する人が多いようである。学校では、「ウチ・ソト」の意識よりも、生徒を基準にし、その教師であるという点を優先させるほうがよいと考えられる。

【解説2】同僚を「田中先生」と呼ぶことに抵抗がある場合には、あまり一般的ではないが、「田中教諭」などと職名で呼ぶ方法もある。このほうがより中立的な言い方になる可言えよう。また、「田中先生はおりません」とすれば、田中教諭をあまり高めることなく、保護者に対して改まって伝えることもできるだろう。

#### 17 適切な敬語の選択—相手と話題の人物との扱いをどうすれば良いのか。

【26】部長と話しているときに、「課長は、このようにおっしゃっていました。」と言ったところ、後で課長に「わたしには敬語を使わなくていい」と注意されてしまった。課長も部長も上司なのでどちらにも敬語を使った方が良いと思ったのだが、どう考えれば良いのだろうか。

【解説】特に会社などで、同じ系列にいる相手と「話題の人物」の場合、相手が「話題の人物」の上司に当たる場合には、「話題の人物」に対する敬語を押さえて用いる必要がある。この場合は、「課長は、このように言われていました。」とやや抑えた敬語を用いるか、課長をウチ扱いにするのであれば、「課長は、このように申しておりました。」とすればよい。

【27】学生が相談に来たとき、「先輩がそうおっしゃるんですけど、先生はどう思いますか。」と言っていた。「先輩がそうおっしゃるなら、そのとおりにすればいいんじゃない」と思ったのだが、こういう言い方については、どう考えれば良いのだろうか。

【解説】目の前にいる相手よりも、話の中に出てくる第三者しかも相手よりは目下に当たる人物に対してより多く敬語を用いることは、適切な敬語の使い方だとは言えないだろう。この例であれば、「先輩がそう言うんですけど、先生はどう思われますか。」などが適切な表現になる。ただし、「先輩がそうおっしゃるんですけど」に合わせるのであれば、「先生はどうお思いになりますか。」などとなる。また、「先生はどう思いますか。」という程度の敬語に合わせるのであれば、「先輩がそう言うんですけど」などにすればよいと言えよう。

18 ねぎらいの気持ちをどう伝えればよいのか。

【28】時間外に仕事について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、年度末の書類作成に追われた上司が帰るときに「部長、今日は本当に御苦労様でした」と言いたかったのだが、言えなかった。そういう気持ちを表したいときには、どうすれば良いのだろうか。

【解説1】仕事について教えてくれた上司に対しては、「どうもありがとうございました。(大変助かりました。)」書類作成に追われた上司に対しては、帰るときに「(本当に)お疲れ様でございました。」などと言えよいのではないだろうか。

【解説2】「ご苦労様」は、自分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の人などに対して労いの気持ちを込めて使う表現である。

これに対し、「お疲れさま」は、一緒に仕事などをした後、お互いに労い合うようなときに用いる表現である。そういう状況であれば、言葉の程度に気をつけさえすれば、だれに対しても使える表現である。したがって、仕事上の上司であっても同じ仕事をしていれば使うことができる。

ここで問題になるのが「ねぎらい」ということであろう。例えば、何かを教えてくれた人、しかも目上の人に対して、その行為をねぎらいとして捉えられるのかという問題がある。教えを受けた関係ではそれに対しては労いの言葉ではなく、「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを表す言い方に変えたほうがよいだろう。

書類作成に追われた上司に対しても、「お疲れさまでした」と、気持ちを込めて使うことができるが、こうした定型的な表現ではなく、「本当に大変なお仕事ですね。」などと別の観点から、自分の気持ちを率直に伝えれば、その気持ちが相手に伝わるのではないだろうか。

19 褒めの気持ちをどう伝えればよいのか。

【29】講演会の講師に対して、終了後の懇親会で会ったときに「すてきなネクタイですね」と褒めてもいいのだろうか。また、仕事を分かりやすく教えてくれた上司に対して、「課長は教え方が上手ですね」と褒めたいのだが、どう言えば良いのだろうか。

【解説1】基本的には、ほめたい気持ちを表明すること自体に問題があるわけではない。しかし、ほめるという感情を伝えるのにふさわしい相手や状況なのか、ほめるのにふさわしい内容なのかは、考える必要がある。

例えば、講演会の講師に対して、講演会後の懇親会で、講師のネクタイをほめることが適切かどうか、上司に対して、仕事を教えてくれたという状況で、上司の教え方をほめることができるかどうか、よく考えなければならないだろう。前者では、講演の内容についてわかりやすかった、参考になった、というような内容で伝える、後者では、教え方に触

れるのではなく教えてもらったこと自体に対する感謝の気持ちを伝えるほうが、よりよいコミュニケーションになるのではないだろうか。

【解説2】相手の身につけるもの、持ち物、容姿などをほめることができるのは、基本的には、同じ立場で、親しい関係の人に限られると言ってよい。ほめるということは自分の感情をそのまま相手に示すことになるからである。したがって、ほめに限らず感情を示すようなことを表現することは、親しくない相手には好まれないことが多い。特に、目上の人や親しくない人をほめると、なれなれしいと思われることもあるだろう。それほど親しくない関係であっても、酒席などのくだけた場では親しみが出てくるので、個人的な感情を吐露したり、相手の持ち物などをほめたりすることもあり得るが、講演会後の懇親会は半ば公的なものであり、それほどくだけた場というわけではないので、懇親会で講師のネクタイをほめることはやや不適切だと言えるのではないだろうか。

能力、技術などをほめることができるのは、それが評価できる立場にあることを示すため、相手の専門的な能力、技術について、それをよく知らない立場でほめることは、相手を不快にさせることがある。特に習った立場であるなら、その立場から「わかりやすく教えていただいたので、よくわかりました」などということ、相手をほめたいという気持ちを伝えることができるだろう。

## 20 謙遜か否定か—とんでもございません

【30】部長から「いい仕事をしたね。」と褒められたので、思わず「とんでもございません。」と言ったのだが、この表現は使わないほうが良いとどこかで聞いたことを思い出した。「とんでもございません」の何が問題なのだろうか。

【解説】「とんでもない」は本来このままで一つの形容詞であり、「とんでも」が「ない」わけではないので、「ない」を「ございません」に変えることはできない。これが、「この表現は使わないほうが良い」と言われる大きな理由である。したがって、この立場に立てば、「とんでもない」を丁寧にするためには、「とんでもないことでございます」あるいは「とんでものうございます」にすればよい、ということになる。しかし、「とんでもございません」という言い方自体はかなり広まっており、しかも、「とんでもないことでございます」とは、表そうとする意味が異なることに留意する必要がある。

ここでの例は、褒められたときに、謙遜してそのほめを否定する場合の言い方である。自分をほめる相手の言葉を打ち消すために、「とんでもない」と言いたい、そのままでは丁寧さが足りないと感じる、どう表現すればよいのかということである。その際、「とんでもないことでございます」と言ったのでは、あなたの褒めたことは「とんでもないことだ」という表現になり、かなり強い否定になってしまう。「とんでもございません」は、あなたの言っていることがとんでもないことだ、と言いたいのではなく、相手の褒めを軽く打ち消したいということなのである。したがって、「とんでもございません」は、相手からの褒めや賞賛などを軽く打ち消すときの表現であり、「とんでもない」の丁寧は表現形というわけではない。例えば、あの人のしていることはとんでもないことだ、という場合に、「あの方のなさっていることはとんでもございません。」とは言わないのである。

しかし、「とんでもございません」が「とんでもない」表現だと思っている人に対しては、「とんでものうございます。」と言ったほうがよいのかもしれない。あるいは、「とんでもない、そんなことはございません」などと、自分の気持ちを表してから丁寧に相手の言葉を否定する方法を採ることもできるだろう。ただし、そのように言うことは、丁寧すぎたり、迂遠な言い方になったりしてしまう。だからこそ、「とんでもございません」という表現自体がすでに慣用的に使われるものになっているのだと考えられる。

## 21 尋ねてよいこと、いけないことは何か。

【31】英語に堪能な部長がフランス語もできるかどうかを尋ねたいのだが、「部長は、フランス語もお話しになれるんですか。」や「部長は、フランス語もお出来になるんですか。」と言うのは失礼なように思う。また、課長もコーヒーが飲みたいかどうかを尋ねたいとき、「お飲みになりたいですか。」は変な表現であるように感じる。「課長は、夏休みにはどこへいらっしゃるつもりですか。」も、敬語の間違ひはないと思うのだが、何だか変だ。これらの表現は何が問題なのだろうか。

【解説1】ここでの例のように、「お話になれますか」「おできになりますか」「お飲みになりたいですか」「いらっしゃるつもりですか」などは、敬語の形自体に問題はないものの、上司者に対して問うには不適切な表現だと言えるだろう。それは、上位者に対して、その能力、意思、願望などについて直接的に尋ねることが問題なのである。

【解説2】立場的に下位にいる者が上位にいる者に対して、何かの能力を直接的に問うことは、相手の力量を試すような趣旨に取られてしまう。また、何を好むか、何がしたいか、何をするつもりか、などの気持ちを問うことは、その上位者にあまりに近づきすぎ、個人的な領域に踏み込むことになるので、好まれないと言えるだろう。あまり親しい関係でない人に対して褒めを行うことと同様である。

しかし、それを尋ねてはいけないというわけではない。直接的な表現を避けることで、問うことは可能である。

例えば、「フランス語もお話になりますか」と事実を問う形にする、「コーヒーをお飲みになりますか」、あるいは、その意図がコーヒーを入れて供したいということであれば、「コーヒーいかがですか」という表現でその意図を叶えることができるだろう。また、意向を問う時に「つもり」は特別な狙いがあるようなときに使われる表現であるため、それを避けて、「どこへいらっしゃいますか」と言えばよいだろう。もちろん、状況によっては、そもそも上位者に対してはそのようなことを尋ねないほうがよいとも言えよう。

## 22 だれが決めるのか。

【32】同僚に仕事を頼むときに、自分が責任者ではなかったが、「この仕事をしていただきます。」と言ったら、きつい言い方だと言われてしまった。敬語を使っているから良いと思っていたのだが、どう言えば良かったのだろうか。

【解説1】自分が責任者でない場合には、「この仕事をしていただきます」のように自分が決めてしまう表現ではなく、「この仕事をしていただけますか」など相手が決めることのできる依頼の形など言えばよいだろう。ほかにも、「これお願いできますか。」「お願いしてもいいですか。」など、相手に判断を委ねるような表現を用いることで、同じ指示をしても印象が大きく変わると言えるだろう。

【解説2】複数の人たちで仕事をしているとき、その仕事の方針や方向などを決めるのはだれか、ということは、丁寧さや配慮とも関係が深い。一般的には、自分が決めてしまうのではなく、相手や第三者が決める、という形にした方が丁寧になる。反対に、自分が決めてしまって、相手や第三者がそれに従う、という形にすると、丁寧さを欠くことになる。

仕事以外でも、例えば「どうぞ、召し上がってください」と勧めることができるのは、その食事を提供した側の人、招待した人なのであって、招待された客同士でそのような表現をすると妙なことになる。また、「この店にしましょう」と決められるのも、招待した側の人であって、招待される側が決めたのでは、丁寧さや配慮に欠ける。

例えば、「はい、次に進みましょう」と進行に関して発言できるのは、その会のリーダーや司会をしている人であるので、それらの人以外が言うと失礼になる。

要するに、その場ではだれが決めることができるのかを考え、それに添った言い方をすればよいということである。

なお、決めることができるのは、必ずしも上位者とは限らない。例えば、一番年少の者が司会をしても、そのときの進行を決められるのはその司会者なのだということには留意する必要がある。その点に配慮せず、回りであれこれと口を出すことは避けなければならないわけである。

### 3. どのように依頼すれば良いのか。

【33】同僚から突然「これ、お願いします。」と書類を置いていかれたとき、何だか失礼な頼み方だと感じた。何が問題だったのだろうか。

【解説】何かを依頼するとき、いつも仕事を依頼し合っているような関係であれば、「これ、お願いします」で十分な場合もあるだろう。しかし、何か頼むと言うことは、それがたとえ全体のための仕事であったとしても、自分の管轄の仕事をしてもらうわけで、相手には負担がかかることだと考えられる。相手に負担がかかることを頼んでいるのだ、という意識を持って、その意識を表明する方が、相手に対してより配慮した表現になる。

この場合は、「すみませんが」や「忙しいところ悪いけど」などの前置きの表現があるだけで、ずいぶん違ってくるだろう。

また、依頼することが当然であるかのように受け取られる「お願いします」という言い切りの形より、「これお願いできますか」「お願いしてもいいですか」などの婉曲的な表現を使った方が相手に対する配慮を表せる。もちろん、いつでもこうした前置きや配慮の表現を使わなければならないというのではなく、簡潔な依頼の表現で十分な場合もある。相手との関係や状況を考えることが大切である。



## 24 依頼と許可を求める言い方—てもらってもいいですか

【34】「それ、取ってもらってもいいですか。」「こちらの書類に書いていただいてもよろしいでしょうか。」というような言い方をよく耳にする。「取ってもらえますか」「書いていただけますか」に比べると、何だか回りくどい言い方に聞こえてしまう。こうした表現については、どう考えれば良いのだろうか。

【解説1】基本的に、「てもいいですか」「てもよろしいですか」などは、相手の許可を求める言い方である。「取ってもらってもいいですか」は、「相手に取ってもらうことをしてもいいか」、「書いていただいてもよろしいでしょうか」は「相手に書いてもらうことをしてもいいか」という内容を持つものである。「取ってもらってもいいですか」は「取ってもらえますか」という依頼の表現と同じ内容であり、「書いていただいてもよろしいでしょうか」も「書いていただけますか」という依頼の敬語表現と伝えたいことは同様だと言える。したがって、本来なら依頼表現で済むところを、許可を求める表現に変えているということになり、その分だけ、「回りくどい」印象を与えるのだと言える。

【解説2】こうした、「依頼」を「許可を求める形」で行う表現はかなり多くなっている。なぜこのような回りくどい言い方をわざわざするのだろうか。

例えば、「書いてください」「書いてもらえますか」といった表現は、相手に直接働きかけているものである。それに対して、「書いてもらってもいいですか」という表現は、自分が書いてもらえるかどうかを尋ねる形に変わっているのである。そうすることで、相手に対して押し付けるような印象をなくし、相手への配慮を表そうとするのではないかと考えられる。これが、回りくどい、言い換えれば、婉曲的な表現をしようとする主たる理由であろう。

もちろん、そうした言い方が配慮であると考えずに話している人もいるだろうし、そうした表現を配慮と受け止めるのではなく、単に回りくどい表現だと感じる人もいるだろうし、自分では使ったことのない表現だという人もいるだろう。

ただし、許可を求める表現の持つ丁寧さや配慮を表す点が活かされた表現なのだと考えると、これからも広まる可能性があるのではないかと考えられる。

## 25 マニュアル敬語に関する疑問

【35】レストランで働いているのだが、いつも「御注文の品はおそろいになりましたでしょうか。」と言いながら、何だか変な表現だと思う。なぜ変なのだろうか。どう言えば良いのだろうか。

【解説】一部の飲食店やレストランなどで、従業員やアルバイトに対して、決まった言葉遣いを指導しているところがある。このような言葉遣いに問題点については、様々な意見がある。敬語など言葉遣いに自信がない人であっても、決められた言葉を言うことによって、適切な言葉遣いができるという面はあるが、画一的な、あまり気持ちのこもらない表現になってしまうため、それが問題だと指摘する人もいる。また、別の観点からの批判と

しては、このように決められた言葉遣いが正しいとは限らないということである。例えば、注文したものが全て出たかどうかについてよく聞かれる「ご注文の品はおそろいになりましたでしょうか。」という表現は、敬語が誤って使われている。「お~になる」というのは尊敬語であるから、この表現では「ご注文の品」を高めていることになる。(→第2章)

ほかにも、「いらっしゃいませ、こんにちは」などという表現は、言われた側が対応に困る例である。「いらっしゃいませ」は店の客に対する挨拶であり、「こんにちは」は知人に対する挨拶であるため、このように呼びかけられた客はどのように対応するべきかとまどうのである。従業員全てにあるレベルの言葉遣いを要求するためには、仕方のない面もあるが、その場合、少なくともマニュアルを作る際には、用いられる敬語の意味や使い方をよく考え、誤ったものは作らないこと、また、それぞれの言葉にどのような気持ちが込められているのかをよく考えることが期待される。そして、そのマニュアルを用いる人も、自分でよく考えてから表現することを勧めたいと思う。

**【36】** 外国人のお客様に、どの程度の敬語を使えば良いのか迷う。マニュアルどおり丁寧な敬語を使って言ったところ、分からないという顔をされたので、急に子供に話すような言い方になってしまった。どうすれば良いのだろうか。

**【解説】** 外国人であるから、ゆっくりとした、子供でも分かるような日本語を話さなければならぬと考えている人は多い。逆に、特別扱いはよくないからと、日本人に対するのと同じように話すべきだと思っている人もいる。しかし、子供に話すようにするのは、マニュアルどおりにするのは、両極端な対応の仕方である。

最初は、日本人と同様に扱い、それでは理解してもらえない時には、徐々に対応の仕方を工夫していく必要がある。つまり、基本は平等な対応だとしても、コミュニケーションは何より伝えたいことや気持ちが伝わるのが最も大切なので、その相手にふさわしい言葉遣いをしていかなければならないのである。全ての人に対して適切な言葉遣いというものはない。その場に応じて各人が適切な言葉を探さなければならぬと言える。

それは、実際のやりとりを通じて調整していく以外にはないだろう。相手の様子をよく見て、相手への言葉を調整していくことも、相手への配慮となる。そうした意識を持って表現していくことこそが真の敬意表現だと言えるのではないだろうか。

## 26 方言

**【37】** (問い未確定 (1~2問))

27 敬語を身に付けるには。

【38】敬語が上手に使えるようになりたいと思い敬語の勉強をしたが、なかなか上手に使えない。どうすればよいのだろうか。

【解説】敬語を含む言葉遣いが適切に行えるようになることは本当に難しい課題である。もちろん、基本として、敬語を誤って使うよりも適切に使った方がいいので、敬語そのものを勉強することも必要になるだろう。しかし、より大切なことは、ある場面でどのように敬語を使うか、様々な場面の中で練習することである。この人を高めるために、尊敬語を使う、などと理詰めで考えるより、ある状況にふさわしい言葉遣い全体を考えることが大切である。そのためには、的確に敬語が使えていると思われる人をよく観察し、倣うこと、そして分析しながら訓練するといった、実践的な方法が必要になってくる。敬語を使うためには、動態的な、人間関係や状況の変化をよく見極めなければならない。その時々人間関係や場をどのように認識するか、それは一人一人が判断することであり、一人一人が自分自身の言葉遣いを磨いていくことしかないと言えるだろう。