

自分の側に付ける「御」や「お」

お客様に「私の御説明で十分でしょうか。」と言ったら変な顔をされました。自分側のごとくに「御」や「お」は使えないのでしょうか？

自分側の動作やものごとなどにも「御」や「お」を付けることがあります。これは、自分の行為の向かう先を「立てる（＝言葉の上で相手を高く位置付ける）」謙譲語で、適切な敬語の使い方です。「敬語の指針」の五分類では「謙譲語I」に当たります。

自分側の行為やものごとにも「御」や「お」を付けた「御依頼する」「お電話を掛ける」というような言い方は、自分の行為に尊敬の意味を加えるもので、相手に対して失礼にならないか、という質問を頂くことがあります。

「御（お）…する」型の謙譲語

「私から御説明します。」のような「御（お）…する。」の形は、自分ではなく、行為の向かう先（ここでは「説明」を受ける側）を立てる表現（謙譲語）として、「私が御用意したものです。」「お持ちします。」など、さまざまなお動詞に使われる適切な用法です（なお、「ます」は、話や文章の相手に対して丁寧に述べる「丁寧語」です）。



「御（お）+名詞」型の謙譲語

少し難しいのは、「御」「お」が名詞に付く場合です。「得意先からの御回答」「先生のお返事」などのような、立てるべき相手の行為に「御」「お」を付ける表現（尊敬語）に違和感を覚える人は少ないでしょう。しかし、冒頭の質問にある「私の御説明で十分でしょうか。」のような使い方になると、このままでいいのだろうか、と、迷う人がいるようです。

自分側の行為を示す名詞に「御」や「お」を付けて、謙譲語とする用法があります。「私の御説明」「こちらからの御回答」「先生へのお返事」のような表現です。例に挙げた「説明」「回答」「返事」には、どれもその行為を受ける相手が存在することに注目してください。このような場合、自分側の名詞に「御」「お」を付けるのは、行為の向かう先（行為を受ける人）を立てることになります。

ただし、「御（お）+〈名詞〉」の部分だけを取り出すと尊敬語と全く同じ形になることから、自分側を立てていると受け取ってしまう人もいるようです。誤解を避けるためには、相手への敬意がはっきり分かるよう、「こちらからお示しした御回答」「先生に差し上げたお返事」という言い方にすることもできます。このような言い方であれば、謙譲の表現として納得されやすいでしょう。

なお、立てるべき相手が存在しない「私の御苦勞」「僕のお住まい」のような言い方は、自分側を立ててしまう適切でない表現です。

\*「敬語の指針」（平成一九年文化審議会答申）は文化庁ホームページから入手できます。

[http://www.bunka.go.jp/kekugo\\_nihongo/bunkasingu/pdf/keigo\\_fousin.pdf](http://www.bunka.go.jp/kekugo_nihongo/bunkasingu/pdf/keigo_fousin.pdf)

謙讓語の二種類

謙讓語には「何う」型と「参る」型があると聞きました。どういふことですか？

平成一九年、文化審議会は「敬語のへよりどころのよりどころ」として「敬語の指針」を答申しました。そこでは、それまで一般的であった「尊敬語／謙讓語／丁寧語」を、「尊敬語／謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱ／丁寧語・美化語」の五種類で説明しています。今回は、これまで「謙讓語」としてまとめられていた「謙讓語Ⅰ」と「謙讓語Ⅱ（丁寧語）」の違いについて説明します。

これから示す二つの文を比べてください。

- A これから弟のところへ伺います。↓×  
 B これから弟のところへ参ります。↓○

「何う」も「参る」も、かつては「謙讓語」としてひとくくりにされていた言葉です。しかし、Aの言い方ができないのに対し、Bは問題なく使えます。この違いが「謙讓語Ⅰ」と「謙讓語Ⅱ」の端的な違いです。

「何う」という語は、「何う」という行為の向かう先を立てる敬語です。「先生のところへ伺

う」「社長のお宅に伺う」というように、「何う」は、立てるべき人物のところへ行くときに使う言葉です。しかし、「弟」は立てるべき存在ではありませんから、「弟のところへ伺う」は、適切でない言い方になります。

このように、自分側から相手側また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る「何う」型の表現を「謙讓語Ⅰ」と言います。「何う」のほかには、「申し上げる」「お目に掛かる」「御：する（御案内する）等」「お：する（お届けする）等」などの語が挙げられます。また、四月号で説明した「先生へのお手紙」「先生への御説明」のような名詞の形の謙讓語Ⅰもあります。

一方、「参る」はどうでしょうか。「これから、弟のところへ参ります。」と言うのは、問題のない表現です。これは、「参る」という語が、「参る」先、つまり弟を立てているのではなく、今、話をしている、または、文章を書いている相手に対して丁寧に述べる表現だからです。この場合、話し手（書き手）の敬意は、「弟」ではなく、話の相手（文章の受け手）に向けられていることになります。

このように、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寧に述べること

謙讓語ⅠとⅡ

<p>謙讓語Ⅰ</p>	<p>「何う・申し上げる」型                  自分側から相手また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。                  【該当語例】                  何う、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</p>
<p>謙讓語Ⅱ</p>	<p>「参る・申す」型                  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寧に述べるもの。                  【該当語例】                  参る、申す、いたす、おる                  拙著、小社</p>

で相手への敬意を表す「参る」型の表現を「謙讓語Ⅱ（または、丁寧語）」と言います。「参る」のほかには、「申す」「いたす」「おる」などが挙げられます。また、自分のことを控え目に表現する「拙著」「小社」のような名詞の形も謙讓語Ⅱに位置付けられます。

\* 「敬語の指針」（平成一九年文化審議会答申）は文化庁ホームページから入手できます。

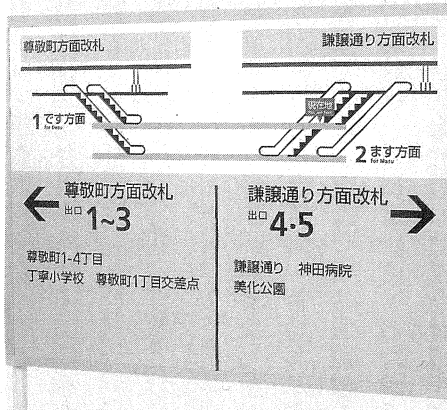
[http://www.bunka.go.jp/kokugo\\_nihongo/bunkasingi/pdf/keigo\\_tousin.pdf](http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/bunkasingi/pdf/keigo_tousin.pdf)

短編映画「敬語おもしろ相談室」を作成

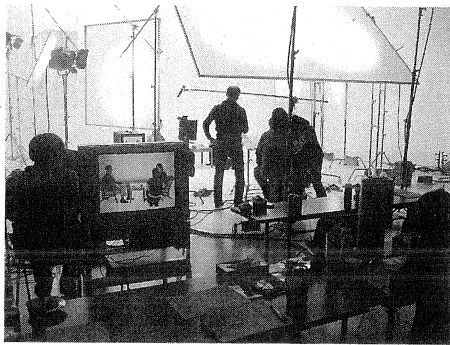
文化審議会答申「敬語の指針」(平成一九年二月)が映像化され、文化庁ホームページで御覧いただけるようになります。

「敬語が必要だと感じているけれども、現実の運用に際しては困難を感じている人たち」のための基本的なよりどころとなるように、文化審議会では平成一九年二月に「敬語の指針」を答申しました。この答申は、「第一章 敬語についての考え方」「第二章 敬語の仕組み」「第三章 敬語の具体的な使い方」という三章から成るものです。答申自体は、文化庁ホームページで御覧いただくことができます。

ただ、答申の内容を易しくかみくだいて説明したものを手軽に入手できるようにならないかなど、より利用しやすくしてほしいとの声も耳



撮影で使ったパネル



撮影風景

にしました。そこで、こうした要望に少しでもこたえることができなかつたか検討を行いました。その結果、答申で述べられている内容を、インターネットで閲覧できる形の短編映画にして紹介することになり、このたび、「敬語の指針」の内容を紹介する短編映画「敬語おもしろ相談室」を作成しました。この短編映画は、新社会人を主たる対象として想定し、インターネットでの閲覧に適するように、一つの話をも四十分前後でまとめています。全七話から成り、敬語についての説明役として講師・神田京子さんが登場します。一話を見終えると、簡単な確認テストにも挑戦できますし、「敬語の指針」の中の関連箇所だけをダウンロードすることもできるようになります。全七話では、「相互尊重」・

「自己表現」という基本的な概念や五つに分けられる敬語の種類の解説といった理論的な事柄から、具体的な場面に即した実践的な問題まで幅広く扱っています。具体的には、次のような内容になっています。

○第一話 敬語の心得

「相互尊重」と「自己表現」を中心に敬語を使うことの意味を紹介。

○第二話 敬語の基本

五種類に分けられたそれぞれの敬語の働きを紹介。

○第三話 敬語のTPOと依頼の仕方

依頼をするときの言い方や「……させていただく」の適否の基準を紹介。

○第四話 間違いやすい敬語①

～尊敬語VS謙讓語Ⅰ～

「お」を付ける形の考え方や敬語の使い間違いで生じた誤解の例、二重敬語について紹介。

○第五話 間違いやすい敬語②

～尊敬語あれこれ～

尊敬語の可能形やマニュアル敬語の問題点を紹介。

○第六話 間違いやすい敬語③

～謙讓語ⅠVS謙讓語Ⅱ～

謙讓語Ⅰと謙讓語Ⅱの違いについて紹介。

○第七話 場面で異なる敬語とウチとソト

ウチとソトを基準に考えることの有効性を紹介。

\*「敬語おもしろ相談室」は、文化庁ホームページ(<http://www.bunka.go.jp/>)から御覧いただけます。

立てるべき人の行為でも「伺う」?

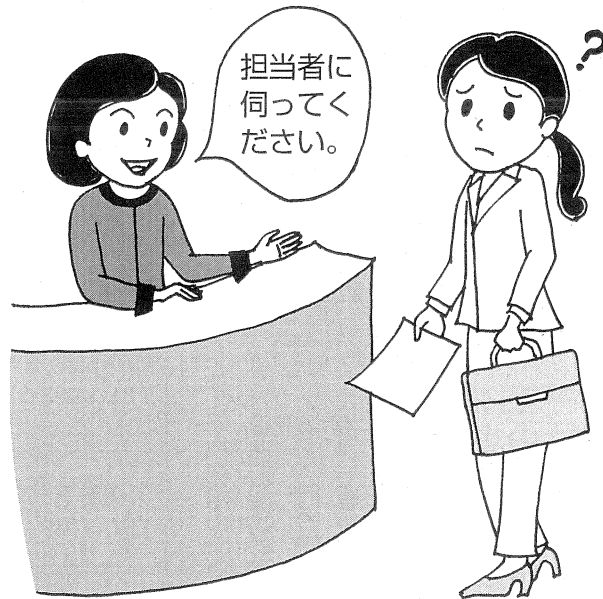
敬語の働きを理解していないと、敬語を使ったことで逆に失礼になってしまふことがあります。その代表的なものが、謙譲語Iを尊敬語のつもりで使ってしまう例です。

尊敬語は、行為を行う人を立てる働きのある敬語で、謙譲語Iは、行為の向かう先の人を立てる働きのある敬語です。

Q1 受付の人に「担当者に向ってください。」と言われたが、客に対する言い方としてはどうなのでしょう？

立てるべき人(II客)の「尋ねる」という行為を「伺う」で表すことは適切ではありません。「伺う」は、行為の向かう先を立てる(II言葉の上で相手を高く位置付ける)謙譲語Iに当たる敬語で、行為を行う「客」を立てる敬語ではないからです。

「尋ねる・訪ねる・聞く」に対する「伺う」や「言う」に対する「申し上げる」などは、行為の向かう先の人を立てる働きを持つ謙譲語Iに当たる敬語です。例えば、Q1のように「尋ねる」の意味の「伺う」の場合、「尋ねる」という行為の向かう先、つまり尋ねられる人を立てる敬語となります。「(お客様が) 担当者に



伺ってください。」と言った場合、尋ねられる人である「担当者」を立て、「お客様」は立てていないこととなります。接客の場面として考えると、客に失礼な言い方となり適切とは言えません。この場合、「尋ねる」という行為を行う人(IIお客様)を立てる尊敬語を使いたいところですが、「尋ねる」を尊敬語(「お……ください」)にして、「お尋ねください」とすれば適切な言い方になります。

Q2 受付の人に「担当者にお尋ねしてください。」と言われたが、客に対する言い方としてはどうなのでしょう？

立てるべき人(II客)の「尋ねる」という行為を「お尋ねする」で表すことは適切ではありません。「お尋ねする」は、行為の向かう先を立てる(II言葉の上で相手を高く位置付ける)謙譲語Iに当たる敬語で、行為を行う「客」を立てる敬語ではないからです。

「御(お)……する」も行為の向かう先を立てる謙譲語Iに当たる敬語です。「尋ねる」を「御(お)……する」に当てはめたものが「お尋ねする」ですから、謙譲語Iということになります。「(お客様が) 担当者にお尋ねしてください。」と言った場合、尋ねられる人である「担当者」を立て、「お客様」は立てていないことになり、適切とは言えません。「尋ねる」という行為を行う「お客様」を立てる尊敬語を使った「お尋ねください」としたところですが。

本来立てるべきと考えていた人を立てず、場合によっては自分側の人を立てることになり、礼を失った状況を生んでしまうので、尊敬語を使うべきところに謙譲語Iを使ってしまいうっかりミスには注意したいものです。特に、尊敬語を使った「お……ください」と謙譲語Iを使った「お……してください」は形の上で似ているだけに混乱しやすいようです。

## 「御在宅する」は間違い？

前回取り上げた「尊敬語」と「謙譲語Ⅰ」に関する問題について、もう少し考えてみましょう。

Q1 先日、ガス会社から届いた「点検に関するお知らせ」の中に「点検の時間に御在宅する必要はありません。」という表現がありました。この「御在宅する必要」という言い方は問題ないのでしょうか。

「御在宅する」は相手を立てる「尊敬語」として適切ではありません。正しくは「御在宅なさる必要……」「御在宅になる必要……」を使つべきです。

ガス会社のお知らせでは、点検を受ける側を立てる表現として「御在宅する」を使っていますが、「在宅する」の前に「御」を付けても、尊敬の表現にはなりません。「御（お）……する」は「謙譲語Ⅰ」で用いられる表現で、「尊敬語」として使うことはできないからです。この「御（お）……する」という言い方が「尊敬語」を用いるべきところに誤って使われているケースは、よく見受けられます。

「御（お）……する」は、①「御説明する」②「お待ちする」のように、行為の向かう先（①



で言えば、説明を受ける人、②では、待たれる人）を立てる（Ⅱ言葉の上で相手を高く位置付ける）場合に用います。

一方、「御」や「お」を使った「尊敬語」としては「御（お）……になる」「御（お）……なさる」が適切です。冒頭のお知らせの場合であれ

ば、「御在宅なさる必要……」「御在宅になる必要……」、あるいはより簡潔に「御在宅の必要……」などの表現を用いるべきでしょう。

Q2 Q1で、「御（お）……する」は「謙譲語Ⅰ」として用いられる表現であると説明されていますが、自分のことを「御在宅しております」と言うのはおかしくないですか？

「謙譲語Ⅰ」の「御（お）……する」は、行為の向かう先となる相手が存在しない「在宅する」のような動詞には使えません。自分のことを「御在宅する」と言うのは誤用です。

「御在宅する」は、「御（お）……する」になっていますが「謙譲語Ⅰ」として使うことはできません。例えば「その時間なら私は御在宅しております。」という表現には、違和感を覚えるのではないのでしょうか。

「謙譲語Ⅰ」は、行為の向かう先を立てる表現です。「案内する」「届ける」など、行為の向かう先、かわる相手が存在する動詞であれば、「御（お）……する」を使って、「御案内する」「お届けする」のように用いることができます。

しかし、「在宅する」という動詞には、向かう先の人物がいないので、「御在宅する」という表現はできません。「乗車する」を「御乗車する」、「眠る」を「お眠りする」とするのがおかしいのも同様の理由です。

## 相手に違和感を抱かせる「させていただく」

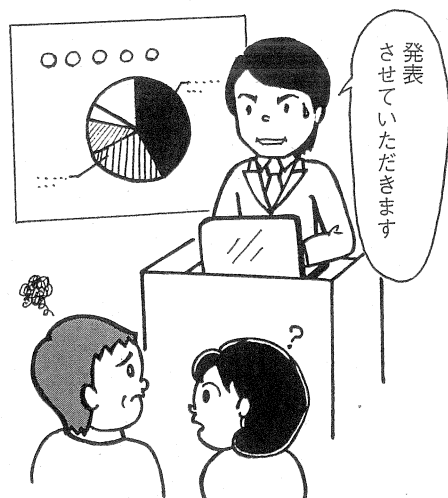
日常生活のいろいろな場面で「させていただく」という表現に出合うようになりました。「させていただく」を使うと、何となく自分がへりくだった言い方になることから、敬語として便利に使っているというのではないでしょうか。ところが、「させていただく」の使い方を適切と感じるかどうかについては、文化庁「国語に関する世論調査」の結果を見ると、かなり個人差が認められます。今回は、「させていただく」を使うときの考え方を整理してみましよう。

研究発表会で「それでは、発表させていただきます。」と言ってしまったけれど、この言い方は適切だったのでしょうか？

適切かどうかの判断に個人差が出る事例ですが、「させていただく」を使うときの条件（後述）を十分に満たしておらず適切ではないと判断されることが多いでしょう。

「させていただく」は、使役の意味を表す「(さ)せる」に、接続助詞「て」、そして、行為の向かう先の人（主に格助詞「を」「に」「から」が付く人）を立てる働きを持つ謙譲語Ⅰ「いただく」が接続した表現です。

自分側が行うことを、①相手側又は第三者の許可を受けて行い、②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ます。「させていただく」の使い方が適切かどうかは、この①と②の条件を、どの程度満たしているとするかによって変わってきます。

研究発表会での「発表させていただきます。」という言い方の場合、発表することで指導や助言を受けられるという意味では、②の恩恵を受けるという条件は満たしています。しかし、①の許可を受けるといふ条件については、何かしら特別な事情の下に発表の機会が与えられたという場合を除けば、特に許可を受けたとは考えにくいというのが大方のとらえ方ではないでしょうか。こうなると、②の条件は満たしているが、①の条件は十分には満たしていないということになり、余り適切ではない言い方だと判

断されることとなります。この場合、冗長さを避けて「発表いたします。」と言うことが可能です。一方、発表することを申し込み、その結果、発表することが認められたのだから①の条件も満たしていると考えられる人にとっては適切であるということになります。①と②の条件をどの程度の幅で考えるかという個々人のとらえ方が言い方の適否の判断に影響するのです。

例えば、相手が所有している本をコピーするために許可を求める「コピーを取らせていただけますか。」は、①の許可という条件も②の恩恵という条件も満たしていますから、違和感なく適切と判断される例です。しかし、お店を休業するときの「本日、休業させていただきます。」は、②は満たしていますが、①を満たしていないと感じる人が多く、適切ではないと判断されがちな例です。結婚式のスピーチでの「私は、新郎と3年間同じクラスで勉強させていただいた者です。」は、①も②も満たしておらず何か特別な事情がない限り適切でないと思われる人が多いでしょう。

このように、使用の適否について単純に線を引けない表現が「させていただきます」なのです。それだけに、聞き手や読み手がどう判断するのかということも、①②の条件に照らして考えてみる、そして、他の表現があるのであれば、その表現と比較した上で使用するということを心掛けるだけでも、相手に違和感を抱かせる「させていただく」の使用は避けられると思います。

「ウチ・ソト」の関係①

Q1 取引先との電話で、「山田部長はおりません。」と伝えたのですが、それで良かったでしょうか。「山田はおりません。」と言うのが正しいと聞いたことがあります、上司を呼び捨てにするには抵抗を感じてしまいます。

取引先への対応のように「ウチ・ソト」の関係が生じるときに、尊敬語と謙譲語Ⅰを使って、だれかを「立てて」述べよとする場合には、「ウチ」＝「自分側」を立てないようにすることが必要です。「ウチ」には、自分だけではなく、家族や会社の同僚など、自分側の人物も含まれます。上司であつてもそれは同様です。

取引先との関係においては、上司も自分側の人物として「ウチ」扱いし、「山田はおりません。」と言うべきです。普段の呼び方のように「山田部長」と言うのでは、「部長」が敬称として働いてしまい、「ウチ」＝「自分側」を立てたことになってしまいます。

上司のことを「山田」というのは、余り気持ちのいいものではないかもしれません。しかし、これは飽くまでも「ウチ・ソト」の関係でとらえた言い方ですから、「呼び捨て」とは違います。「ウチ」扱いするときには、「山田」と



呼んでも問題はありません。

ただし、「部長の山田はおりません。」というように、「部長」を職階として示す場合には「ウチ」扱いしていることになります。同様に、「今、部長は席を外しております。」「弊社の部長は不在しております。」などの言い方を聞いて、「山田」という名前に触れずに表現することも可能です。

Q2 社内の懇親会で司会をしたとき、「社長からごあいさつを申し上げます。」と紹介したら、同僚に「社長からごあいさつをいただきます。」が正しいのではないかと指摘されました。どう考えれば良いのでしょうか。

「ウチ・ソト」の関係が生じない社員だけの会であれば、社のトップである社長を立てる敬語を用いて「ごあいさつをいただきます。」を用いるのが良いでしょう。

ここでは「社内の懇談会」ということですから、社長のあいさつは部下を対象としています。この場合は会社内での立場だけを考慮すれば良いので、社長を立てる言い方である謙譲語Ⅰの「いただく」を使い、「社長からごあいさつをいただきます。」と紹介するのが適切です。「社長がごあいさつを申し上げます。」の「申し上げる」は「あいさつを聞く人たち」を立てる謙譲語Ⅰです。もし、会の参加者に社外の方が多くいるのであれば、会社の「ウチ・ソト」の関係が生じます。その場合には、「ウチ」の社長を立ててはいけません。「社長がごあいさつを申し上げます。」という言い方で、会社の「ソト」の人たちに敬意を示すべきでしょう。

## 「ウチ・ソト」の関係②

Q1 子どもの学校に電話を掛けて、担任の山田先生を呼び出してもらったところ、別の先生から「山田は席を外しております。」と答えがありました。正しい敬語の使い方なのかもしれませんが、「山田は…」と「先生」を付けない言い方には少々違和感があります。

この場合、「ウチ・ソト」の意識に基づけば、電話を受けた同僚の先生が「山田は…」と答えるのは適切と言えるでしょう。ただし、学校では、「ウチ・ソト」の意識よりも児童・生徒を基準とした関係を考慮し、あえて「先生」を付ける場合もあるようです。

同僚の教師について「山田先生はおりました。」と敬称を用いた表現をするのは、身内の人物は立てないという「ウチ・ソト」の意識からすれば問題があります。

しかし、文化庁が平成七年度から行っている「国語に関する世論調査」で同様の状況についてたずねたところ、生徒の保護者に対しては「山田」ではなく「山田先生」と言う方を支持する人が多いという結果が出ています。これは、学校では、「ウチ・ソト」の意識よりも、児童・生徒を基準とした関係を優先して、「子どもにとっての山田先生」という立場を重視す

る考え方の人が多いからだと思われれます。



Q2 課内の部下である係長といっしょに、部長のところへ説明に行ったときのことです。係長は私について「課長は、このように申ししております。」と説明しました。後で係長から、「課長にも尊敬語を使うべきか迷ったのですが…」と言われたのですが、このような場合、どういう言い方をするのが適切なのでしょうか。

同じ系列にいる二人の上位者に対して敬語を使う場合には、自分を含めた三人の関係をどのようにとらえるかで、敬語の使い方が変わってきます。

この場合、話の聞き手である部長からすれば、部下である課長は「立てる対象」ではありません。係長にとっては、課長も上司ですが、ここでは、この部長と課長との関係を優先して、部長だけを立てればよいと判断したと考えられます。また、同じ課に属する課長を「ウチ」扱いにするという意味でも、「課長は、このように申しました。」というのは、適切な表現だったと言えるでしょう。

一方で、別の見方もあります。課長を立てることによって、さらに上位の部長を立てることになるのではないか、課長を立てないのは、部長に対しても失礼ではないか、という考え方もあります。この考え方に基けば、係長は、課長に対して尊敬語を用いることで、その上に立つ部長に対しても、同時に敬意を示すことになりま

す。ただし、このような場合にも、課長より部長を更に立てるために、課長に対する敬語は抑え気味にし、「おっしゃる」よりも「くれる・られる」の形を使って、「課長は、このように言われていました。」といった程度の敬語を用いるなどの気遣いが必要でしょう。

「ねぎらい」と「褒め」の問題

Q1 同じ部屋で働く上司が帰宅するときに、「御苦労様でした。」と挨拶したら、後で、同僚から「失礼だよ。」と注意されました。なぜでしょうか。

「御苦労様」は、基本的にねぎらいの意味で用いる表現です。目上の人には使わない方が良いでしょう。

「御苦労様」は、「ねぎらい」の気持ちを込めて用いる表現です。「ねぎらい」は、基本的に、上位者から下位者に向けたもので、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使います。また、上司が部下の仕事をねぎらって「御苦労様」と言うのは普通ですが、目上の人に対して「御苦労様でした。」を用いることは、下位者から上位者に対して「ねぎらい」の言葉を使うことになり、適切な表現ではありません。

これに対して「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りませんが、一緒に仕事をした後など、互いに声を掛け合うような場合にも多く用いる表現です。「お疲れ様でした」というような丁寧な言い方であれば、上司に対して用いても問題はないでしょう。



Q2 仕事を分かりやすく教えてくれた上司に「課長は教え方が上手だ」ということを伝えたいのですが、どのように表現すればよいでしょうか。

評価する立場にいない人が、相手の専門的な能力や技術について褒めるのは適切な表現と言えません。教えてもらったこと自体についての感謝を伝えるのがよいでしょう。

上司を褒めたい気持ちを表すこと自体に問題があるわけではありません。しかし、自分が褒めるのにふさわしい相手、状況、事柄なのかについては、よく考える必要があります。仕事を教えてくれた上司に対して、その教え方を褒めることなどは、状況によっては必ずしも適切とは言えません。

仕事の教え方というのは、一つの能力、また技術であると言えるでしょう。それを褒めることは、上司の専門的な能力や技術などを「評価」することにつながるとも考えられるからです。その意味で、評価する立場にない人が、相手の能力や技術について褒めることは、適切な表現だとは言えないのです。

自分が教えを受けた相手に対してであるのなら、褒めるのではなく、教えてもらったことについての感謝の気持ちを伝えることの方が、より適切な表現と言えるでしょう。「分かりやすくお教えくださり、ありがとうございます。大変勉強になりました。」などと述べることで、率直にお礼の気持ちを伝えるのが良いでしょう。

## 依頼の仕方の問題

Q1 同僚に「この仕事をしていただきます。」と敬語を使って丁寧をお願いしたつもりなのに、言い方がきついと怒られてしまいました。私が責任者ではなかったからかもしれません。が、どのように言えば良かったのでしょうか。

相手に判断を委ねるような表現を使うと、きつい言い方ではなくなります。

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が誰か、ということ、言語表現を選択するためにも大切な要素になります。

特にこのケースのように、決定権を持たない人が、自分に決定権があるかのような表現をすると失礼になる場合があります。「この仕事をしていただけですか。」「これ、お願いしていいですか。」など、相手に判断を委ねるような表現を用いると、きつい印象はなくなります。

また、その仕事において、明らかに決定権を持っている人であっても、自分が決めるから他の者は従えという態度を見せたり、そのような

表現をすれば、丁寧さを欠くことになるでしょう。決定権を持つている場合でも、相手や第三者の意思を尊重する姿勢を示すことが望まれます。

Q2 「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すか。」というような言い方は、何だか回りくどく聞こえます。こうした表現については、どう考えれば良いのでしょうか。

このような言い方をする人は、婉曲的な表現をすることで、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していると考えられます。指示や依頼が簡潔にできる状況では、避けられた方が良いでしょう。

「とてもいい(ですか)」「とてもよろしいですか」などは、自分のすることについて、相手の許可を求める言い方です。しかし、「取ってもらってもいい(ですか)」という表現は自分が取るのではなく、相手が取ることを要求して

いるものですから、「取ってちょうだい。」や「取ってください。」という依頼や指示の表現と内容は同じです。本来なら依頼や指示の表現で済むところを、許可を求める表現に変えている分、「回りくどい」印象を与えてしまうのでしよう。基本的に、指示や依頼が簡潔にできる状況であれば、回りくどい印象を与える表現は用いない方が良いでしょう。

では、このような回りくどい言い方をわざわざするのはなぜでしょうか。相手に直接働き掛ける依頼や指示の表現ではなく、「取ってもらってもいい(ですか)」「書いていただいてもよろしいですか。」というような表現をする、自分が取ってもらえるか、書いてもらえるかどうかを尋ねる形に変わります。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しているのだと考えられます。相手に許可を求める表現に変えることで、より丁寧な言い方になるというわけですが、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理由でしょう。

## マニュアル敬語の問題

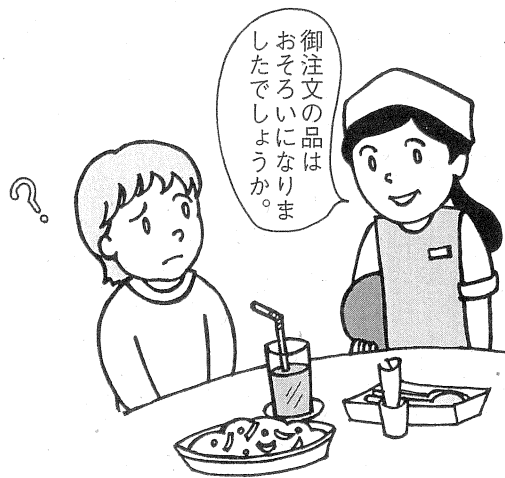
Q1 レストランの店員が「御注文の品はおそろいになりましたでしょうか。」と言うのを聞いて、何だか変な表現だと感じました。どこが変なのでしょう。また、どう言えば良いのでしょうか。

客ではなく、注文の品を立てる表現になっ

「御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、敬語を誤って使っています。「お○○になる」というのは尊敬語の形で、「○○」という行為・動作をする人を立てる表現です。ですから、「御注文の品がおそろいになる」では、「御注文の品」に対して敬意を示したことになるってしまいます。

この場合は、「御注文の品は、そろいましたでしょうか。」「あるいは「御注文の品は、以上でよろしいでしょうか。」などと、簡潔に言うのが良いでしょう。

Q2 私はファーストフード店で働いています。接客に当たっては、会社が作った接客用の



教科書を参考にしてはいますが、「マニュアル敬語」には問題があるということをよく聞きま

「マニュアル敬語」そのものがいけないのではありません。問題になるのは、いつでも、どんな相手にでも、限られた表現だけを画一的に使ってしまうような場合です。

ここで言う「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、具体的な表現の仕方などを示すもので、新人職員やアルバイトの指導などに用いられるものを指します。敬語使用の典型例や型を学べ

るので、敬語に習熟していない人、特に、その職場に特有の場面で用いられる敬語にまだ慣れていない人のために、有効なものとして用いられています。

しかし、マニュアル敬語は、言葉の上でのサービスの質を一定程度の水準に保つためのものに過ぎませんから、接客の状況や相手との関係などについては、限定的な想定しかなされていません。接客マニュアルの言葉が、実際の接客の場面に、ぴったりと合うものになるとは限らないのです。

そのことを踏まえず、いつも限られた表現だけを繰り返し使ったり、言葉が制約されてしまうことになれば、状況にふさわしくない過不足のある表現になり、かえって相手を不快な気持ちにさせてしまうこともあるでしょう。「マニュアル敬語」が批判的に語られることが少なくないのは、そのためです。

マニュアルとして示された敬語使用の例や型を重んじることは、決して悪いことではありません。しかし、それだけに頼るのではなく、今、目の前にいる相手の表情や動作をよく観察し、また、相手の言葉にしっかり耳を傾けることが大切です。置かれている状況の意味を考えながら、自分自身を表現する言葉として敬語を用いるよう心掛けましょう。

## 「相互尊重に基づいた自己表現」としての敬語

Q1 全ての人が平等である現代の日本において、人間関係を上下に位置付けようとする敬語は、もはや不要ではありませんか。

敬語は上下関係を表すものである前に、お互いを尊重する気持ちを示すものです。

言葉は、社会や人間関係の在り方の変化に応じて、その役割や性格を変化させます。歴史の上、敬語が人間の上下関係を表すことと密接に関連している時代もありました。しかし、平等な人格を認め合う現代社会では、固定的な上下関係ではなく、その都度の人間関係に応じて、敬語が用いられます。その人を尊重する気持ちやその人の立場への配慮、その人との親しさの程度を示そうとするためにも、敬語が使われているのです。

もちろん、平等とは言っても、年齢、経験、能力などの違い、あるいは社会集団の中での立場の違い（先輩・後輩、教える側・教えられる側、恩恵や利益を与える側・与えられる側等）や階層（会社の中の職階等）などが存在しています。また、これらに基づいたさまざまな「上

下」の関係が意識されるのも事実です。そうした関係を踏まえた上で、人と人が互いに認め合い、尊重し合う気持ちを表現するのが現代の敬語です。

Q2 敬語を使うと、自分の気持ちが素直に表せないような気がします。敬語を使わない方が自分らしさを表すことができるのではないのでしょうか。

敬語の使用は固定的なものではないので、その都度の人間関係や場の状況によっては、敬語を使わない場合もあるでしょう。ただし、敬語を用いないことで、相手を不愉快にさせてしまうような場合もあるので、慎重な判断が必要です。

社会生活において、敬語が常に必要になるわけではありません。相手や状況によっては、敬語を使わない方が、かえって自分らしさを表現できたり、相手との交流が円滑に進んだりする場合もあります。そのようなときに、あえて敬語は使わないという判断をすることもあ

しょう。

一方で、敬語を使わなかったために、相手や周りの人々に不愉快な思いをさせてしまうこともあります。ここは敬語を使うのか、それとも敬語を使わない表現を用いるのか、相手との関係やその場面の状況をよく考えた上で、自ら判断することが必要です。

自らの気持ちに合った適切な言葉遣いを主体的に選んで「自己表現」するのが敬語です。「この敬語を使うと（あるいは、この敬語を使わないと）どのような気持ちが表現されることになるか。」と、自らに問い掛けながら自己を表現することが大切です。

以上、「言葉のQ & A」では、一年間にわたって敬語の問題を取り上げてきました。この連載の回答は、文化審議会答申「敬語の指針」（平成十九年二月）の考え方に基づいて記述しています。敬語の使い方を取り上げたショートムービー集「敬語おもしろ相談室」と併せて、文化庁ホームページ (<http://www.bunka.go.jp>) から御覧ください。