

敬語の使用に関する調査 分析結果報告

石井班
石井ひとみ
原田瞳
鈴木利奈

調査内容と調査対象

- 国文学科に在籍する文理学部生による敬語使用についての調査。
- 有効回答数は男性12名、女性7名の計19名。

仮説

- ①女性の方が男性よりも美化語を使用する傾向にある(鈴木)
- ②経験した職種によって敬語の誤用率に差が出る(原田)
- ③敬語を利用する頻度・状況によって敬語の誤用率に差が出る(石井)

仮説①(鈴木)

男性よりも女性の方が丁寧語
(美化語)の使用率が高い。

0309085 鈴木利奈

使った質問

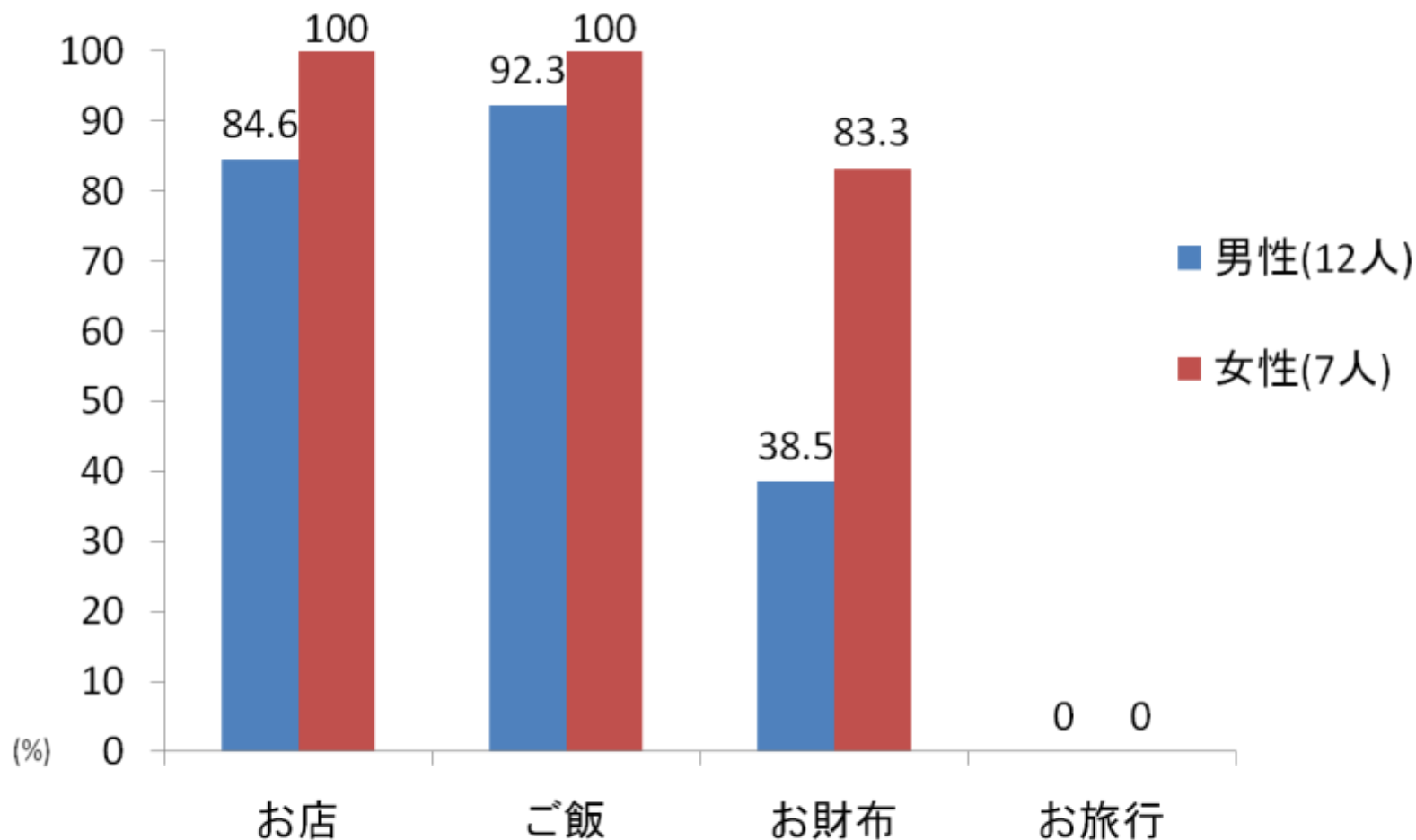
- I -① 性別
- II -1~4 以下の丁寧語を使うか
 - 1.「そこのお店に入ろうよ」
 - 2.「そろそろ、ご飯にしようか」
 - 3.「あ！ お財布を教室に忘れた！」
 - 4.「先週、お旅行に行ったそうですね」

質問項目

- 質問項目は、菊地康人『敬語再入門』からランダムに選出。1~3の質問で美化語の使用度を調査する。
- 「お＋和語」、「ご＋漢語」と使い分けるため、4.「お旅行」は誤り。これによって誤用の認識を調査する。

統計データ

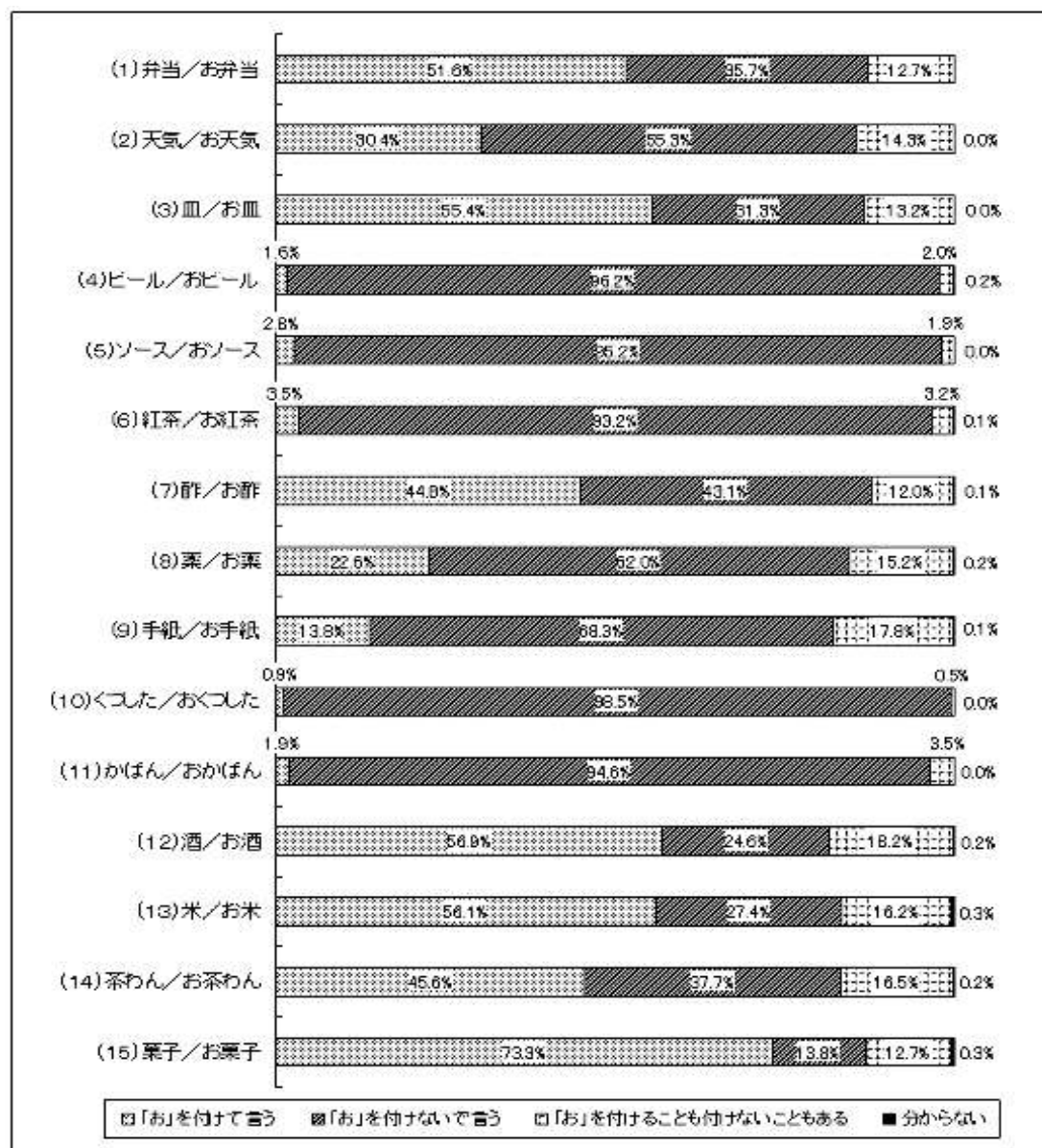
「使う」と回答した割合



結果

- 女性がほぼ100%に近い確率で「使用する」と回答したのに対し、男性は女性ほど「使用する」という回答がなかった。したがって、仮説通り、「男性よりも女性の方が丁寧語(美化語)の使用率が高い」といえる。
- また「お旅行」の誤用に関しては、全員が「使わない」と回答した。

先行研究：国語に関する世論調査①



先行研究：国語に関する世論調査②

	男性	女性	男女差（女性 －男性）
(1) お弁当	24.10%	76.40%	52.30%
(2) お天気	14.40%	44.80%	30.40%
(3) お皿	35.60%	73.30%	37.70%
(4) おビール	1.00%	2.20%	1.20%
(5) おソース	1.00%	4.50%	3.50%
(6) お紅茶	1.20%	5.60%	4.40%
(7) お酢	32.10%	56.20%	24.10%
(8) お薬	9.60%	34.40%	24.80%
(9) お手紙	7.70%	19.30%	11.60%
(10) おくつした	0.50%	1.40%	0.90%
(11) おかばん	0.80%	2.90%	2.10%
(12) お酒	38.50%	73.50%	35.00%
(13) お米	37.70%	72.70%	35.00%
(14) お茶わん	25.80%	63.40%	37.60%
(15) お菓子	60.10%	85.20%	25.10%

先行研究：国語に関する世論調査③

Q. 相手が自分と同性であるか異性であるかによって、自分の言葉遣いの丁寧さが変わるか。

A. 「変わらないと思う」56.2%

「変わると思う」34.6%

Q. 丁寧さがどう変わるか。（言葉遣いの丁寧さが「変わると思う」と答えた人に）

A. 「異性と話すときの方が、同性と話すときより丁寧な言葉遣いになると思う」80.5%

考察①

- 授業での模擬調査や先行研究②において、どの項目でも女性の方が「使用する」と答えた割合が高い。これは、「お/ご」をつけることで言葉遣いが丁寧に感じられるので、女性らしさを表現することができるからだと考えられる。
- 先行研究③では、話す相手の性別によっても、言葉遣いが変わるという結果が得られた。

考察②

- 授業での模擬調査と先行研究で、性差が40%以上あるものは、「財布」「弁当」「皿」「酒」「米」「茶わん」である。これらは料理に関係する言葉が多く、女性と強いにかかわりがある語だと考えられる。

また、家計のやりくりをするのは女性が多いので、「財布」も女性にかかわる語だと考えられる。

考察③

- 先行研究において、全体で「使用する」と回答したのが50%以上だったのは「弁当」「皿」「酒」「米」であった。

したがって、女性とかかわりの強い語は「お/ご」をつけて使用されることが多いと言えるのではないか。

仮説(原田)

- (1) 職業によって敬語(接客敬語)の理解力に差があるのではないか？
- (2) 経験歴の長さとう理解力は比例するのではないか？

アンケート使用項目（質問Ⅰ）

下記の職種郡から経験したことのある職種に○を付け、その番号を（ ）内に記入の上、現在の時点での経験期間を記入してください。複数ある場合には経験歴の長いものを優先し、3つまで書いてください。

1：営業・販売 2：講師・インストラクター

3：事務・受付 4：事務・作業

5：飲食ホール・キッチン

職種（ ） 職歴： ____年__ヶ月

アンケート使用項目（質問Ⅱ）

⑤（店員として会計時に客に対して）

「お会計のほう、失礼します」

⑥（店員として会計時に客に対して）

「お会計、一万円になります」

⑦（店員として会計時に客に対して）

「おあとのかた、どうぞ」

⑧（従業員として）

「毎度ご利用くださいまして誠にありがとうございます」

⑨（電話の受付係りが）

「申し訳ございません、お声がちいさくて聞き取れません」

《回答方法》 1. 使う 2. 使わない

《質問の答え》 ⑤ 2. 使わない ⑧ 1. 使う
⑥ 2. 使わない ⑨ 2. 使わない
⑦ 2. 使わない

★アンケート問題（質問Ⅱ）の意義

- 参考文献 小林作都子著「そのバイト語はやめなさいープロが教える社会人の正しい話し方ー」より間違えやすい敬語としてあげられているものや、文化庁の国語に関する世論調査にも過去何度か調査されているものを出题。

これにより回答者がどの程度敬語を理解しているかが調査する。

データの算出方法

- ・質問Ⅰ ④の質問の答え(経験した職種)が複数ある場合は、経験歴が最も長いものを使用。

→その結果、営業・販売、講師・インストラクター、飲食ホール・キッチンの3つの職種を使用。

- ・質問Ⅱ ⑤～⑨の問題を正解するごとに1点とし、計5点満点で採点する。

→得点数が高い人ほど敬語を理解している？

得点数が低い人ほど得点を理解していない？

データの結果1

☆全体の平均点

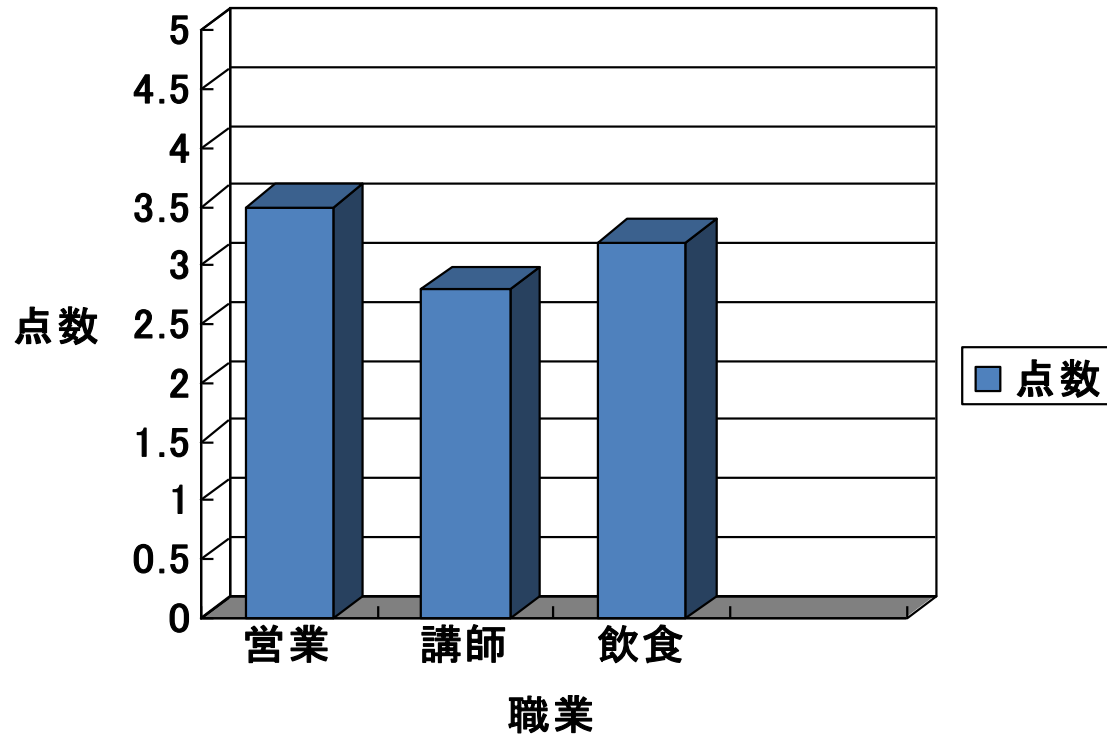
5点満点中3.16点

・営業・販売(全4人)
3.5点

・講師・インストラクター
(全5人)
2.8点

・飲食ホール・キッチン
(全10人)
3.2点

職業と得点

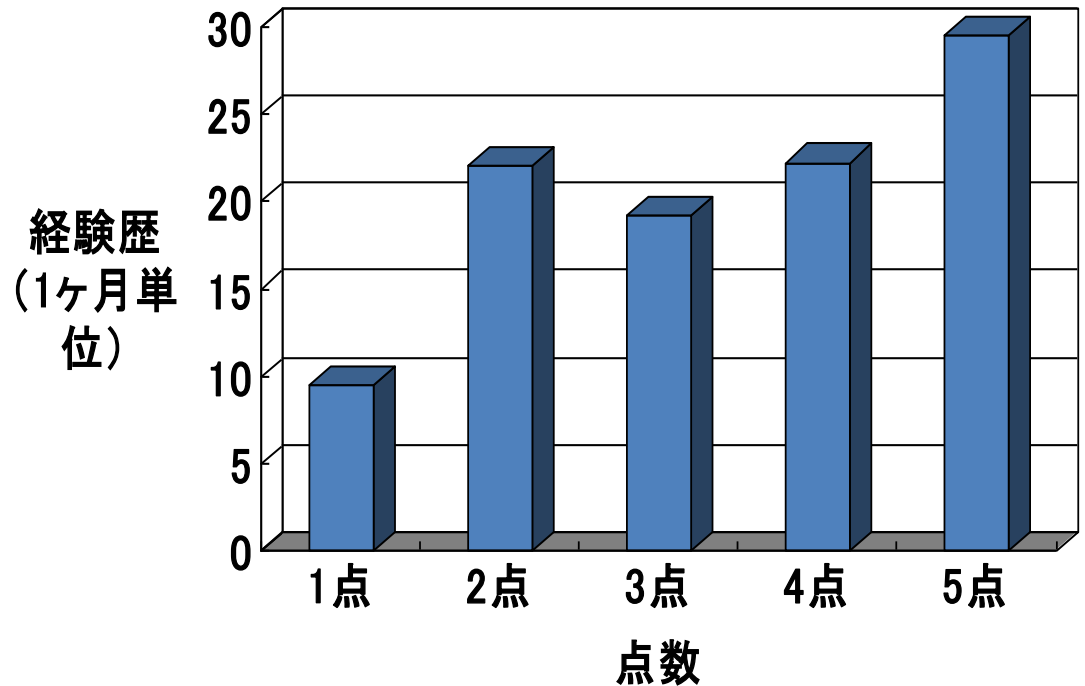


データの結果2

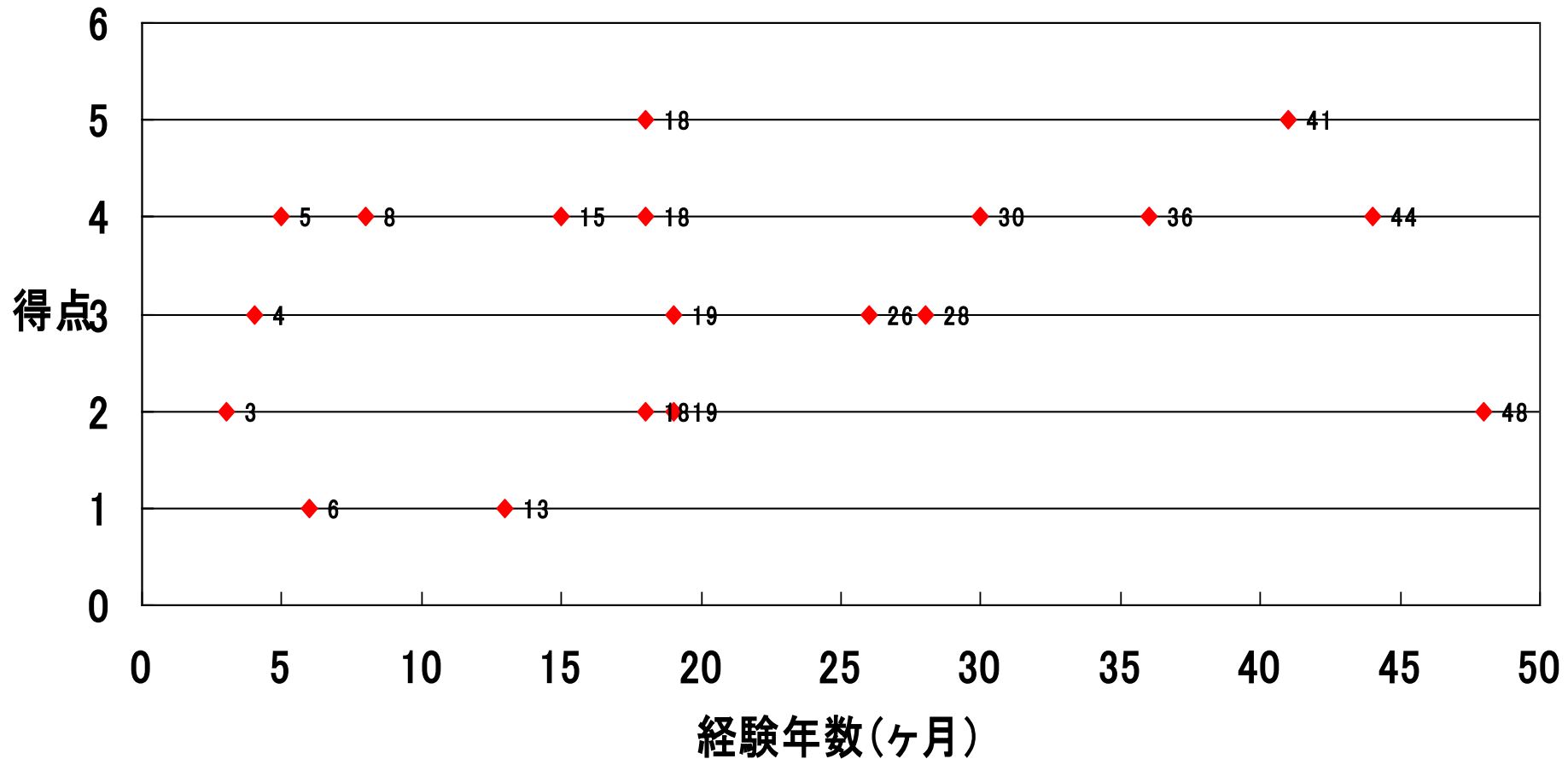
得点別の平均経験歴

- ・1点 9.5ヶ月(2人)
 - ・2点 22ヶ月(4人)
 - ・3点 19.2ヶ月(4人)
 - ・4点 22.2ヶ月(7人)
 - ・5点 29.5ヶ月(2人)
- ☆全体の平均22ヶ月
(全19人)

経験歴の長さ と 得点



経験年数と得点の分散図



結果

仮説(1)・・・経験した職業で理解力に差がある
→職業別に見ると多少得点差が生じた。

仮説(2)・・・経験歴の長さで理解力に差がある
→多少の誤差はあるがほぼ仮説通りの結果
となった。

先行研究1：文化庁・国語に関する世論調査から

平成14年度に行われた「国語に関する世論調査」では、対象者に以下の言い方が気になるかどうかの調査を行い、以下の回答を得ていました。また平成8年度の調査を併用して結果を示していました。

★「お会計のほう、1万円になります」

平成8年度

- ・気になる……………32.4%
- ・気にならない……………63.7%
- ・どちらとも言えない…3.4%

平成14年度

- ・気になる……………50.6%
- ・気にならない……………40.6%
- ・どちらとも言えない…7.4%

★「千円からお預かりします」

平成8年度

- ・気になる……………38.4%
- ・気にならない……………58.0%
- ・どちらとも言えない…2.7%

平成14年度

- ・気になる……………45.2%
- ・気にならない……………44.3%
- ・どちらとも言えない…9.5%

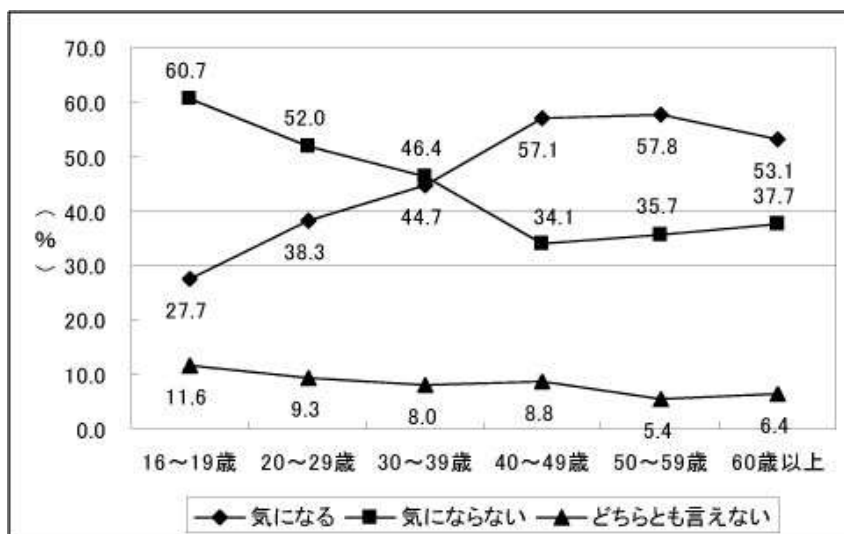
⇒平成8年度調査と比べて、いずれの言い方とも「気になる」の割合が増加し、「気にならない」の割合が減少している。

先行研究2：国語に関する世論調査から

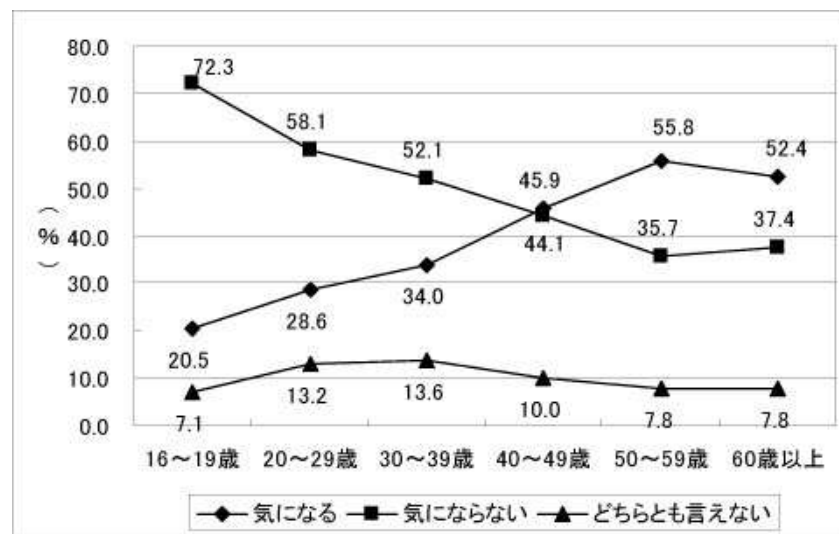
結果を年代別に示す以下のようなになる。

⇒どちらの言い方も、16～19歳では「気にならない」の割合が高く、「お会計のほう」は6割が、「千円から」も7割が「気にならない」とする。一方、50代以上は、どちらの言い方も「気になる」の割合が5割を超え、「気にならない」は3割台にとどまる

・「お会計のほう、1万円になります」
《年代別》



・「千円からお預かりします」
《年代別》



考察

- ・営業・販売、飲食ホール・キッチンの職種敬語を使う相手が“客”なのでより丁寧で正確な接客敬語を使うように意識するのに対し、講師・インストラクターは敬語を使う相手が初対面の相手ではなく定期的に顔を合わせる関係で、敬語を使うにしても、あまり神経質にならなくても(多少くだけた敬語の使用)良い場合があるからではないだろうか。つまり敬語を使う相手との関係性も影響したのではないか。
- ・設問には世間で誤用される例を多く含んでいて、点数の低い人はそれを誤って認識していると考えられる。
- ・経験歴が長ければ長いほど正答率が上がったのは、接客敬語の使用歴が長いということであり、その経験の中でより正しい敬語を使えるようになったためではないか。

考察2(先行研究より)

- ・平成8年度より14年度のほうが「気になる」の割合が増加し、「気にならない」の割合が減少したのは近年になるにつれ全体の正しい敬語の使用をすることへの意識が高まっているのではないか。
 - ・年代別の結果から若い世代のほうがより誤った認識をしている。つまり誤った使用をしていると考えられる。
- ★このような幅広い世代のサンプル数が得られたらより詳しい世代別の正しい接客敬語の使用の調査ができたと思いました。

仮説③(石井)

敬語を利用する頻度・状況によって敬語の誤用率に差が出るのではないか。

仮説分析に対応するアンケート項目

・ I ⑤

先月一ヶ月間で、学校生活、アルバイト、サークル活動などの場で敬語を意識して使用した機会はどのくらいありましたか。

〔1:週6日～7日 2:週に3日～5日 3:週に1～2日 4:その他()〕

・ I ⑥

おもにどのような時に敬語を使用しますか。(複数選択可)

〔1:家族との会話 2:アルバイトでの接客時 3:上司との会話 4:先輩との会話 5:その他〕

・ II 下線部の敬語を使う場合には1、使わない場合には2に○を付けてください。

10(上司に対して)「部長は、よく恋愛小説をお読みになられるのですね」 (1 ・ 2)

11(上司に対して)「部長は、来週の会議にご出席されるのですか」 (1 ・ 2)

12(上司に対して)「部長が作った資料、読まさせていただきます」 (1 ・ 2)

13(お客様に対して)「この施設はどなたでもご利用できます」 (1 ・ 2)

仮説③の検証

★仮説③を検証するにあたって、まずアンケートⅡ 10～13で提示した以下4つの敬語は全て誤用された例である。

お読みになられる・・・「お/ご～」+「～れる」の二重敬語

ご出席される・・・謙譲語「お/ご～する」+尊敬語「～れる」

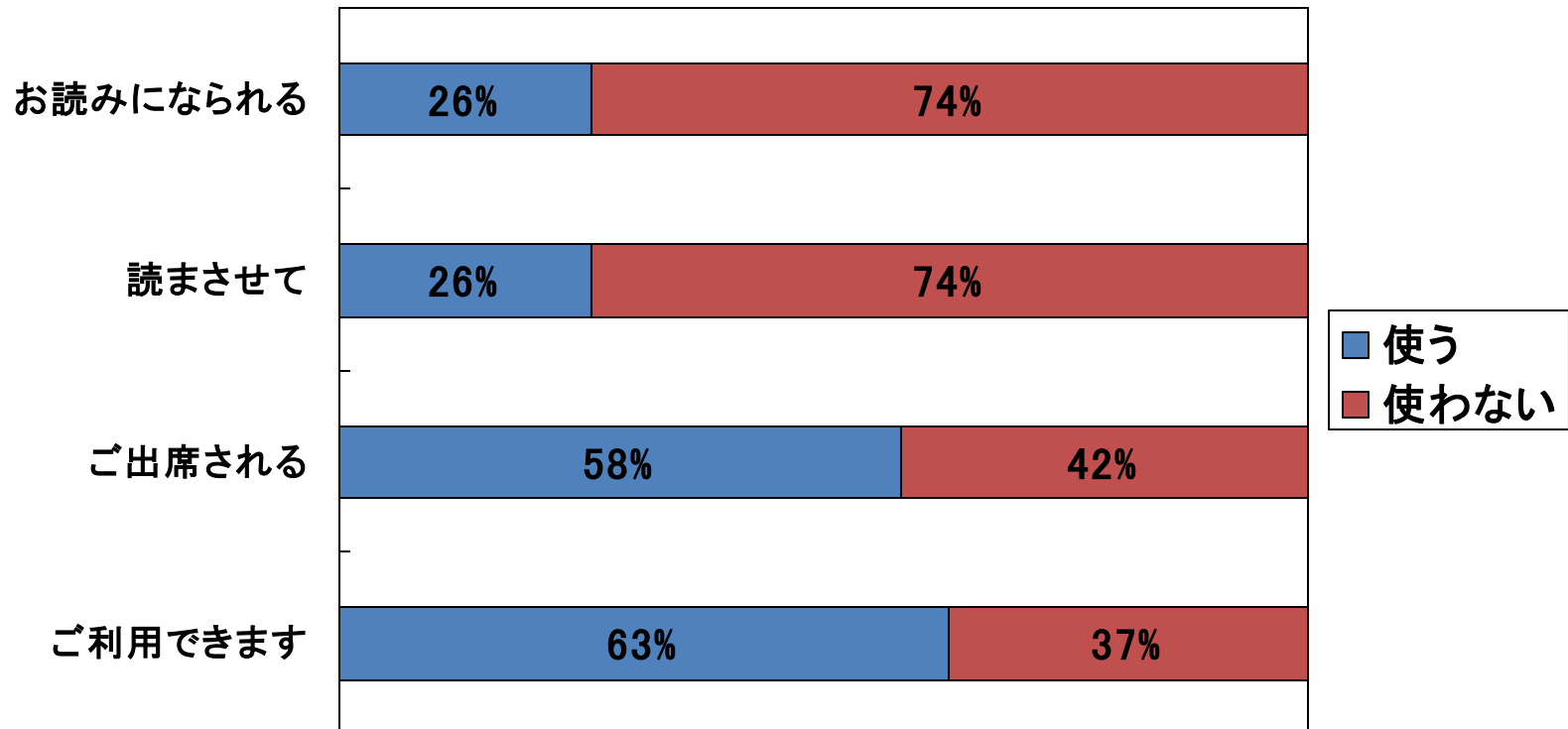
読まさせていただきます・・・「読む」+「させていただきます」の

文法上の誤り

ご利用できます・・・謙譲語「お/ご～する」の可能表現

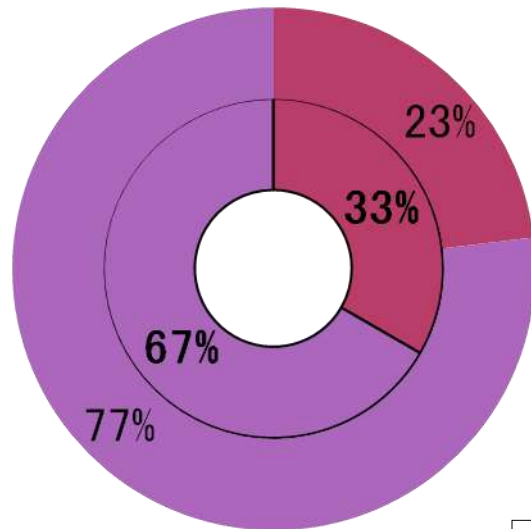
統計データ① (回答比率)

全サンプル数: 19人

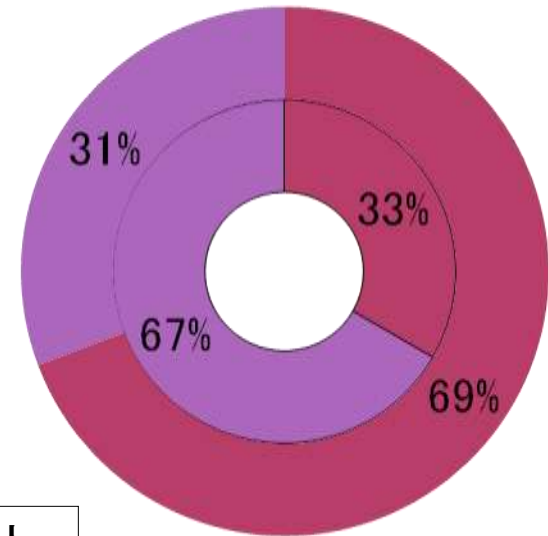


統計データ② (使用頻度 × 誤用敬語の使用)

「お読みになられる」



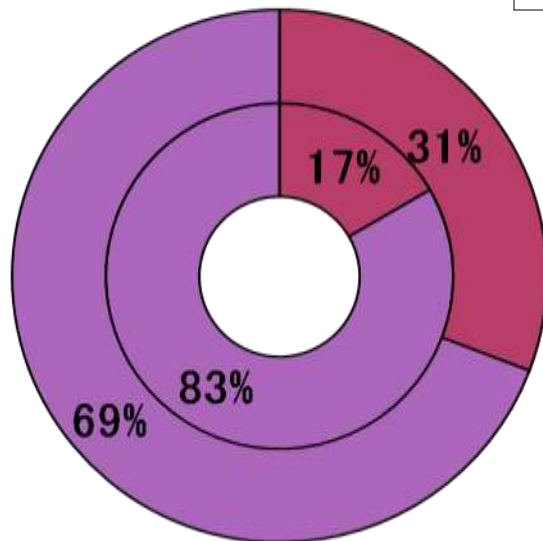
「ご出席される」



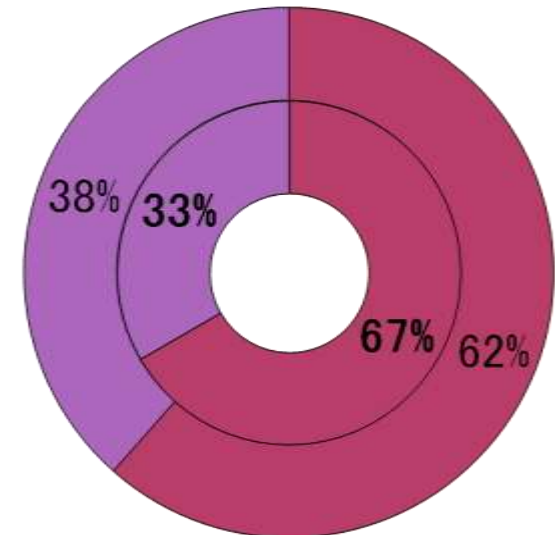
■ 使う
■ 使わない

外円: 週6～7日・・・6人
内円: 週3～5日・・・13人

「読まさせて」



「ご利用できます」



仮説③の考察

- 「お読みになられる」「読まさせて」の誤用をする人の割合よりも、「ご出席される」「ご利用できます」の誤用をする人の割合が大きい。
 - 敬語使用の頻度によっては敬語の誤用に差はほとんど見られない。
 - 「お読みになられる」「ご利用できます」は週3日～5日敬語を使うと回答した人たちのほうが、「ご出席される」「読まさせて」は週6日～7日敬語を使うと回答した人のほうが、それぞれ誤用が多い。
- ⇒敬語の用法によって誤用が起こりやすいものとそうでないものがあるのではないか。

★誤用の多い「ご出席される」、「ご利用できます」

これらの敬語の用法は、先にも述べたように

ご出席される・・・謙譲語「お/ご～する」＋尊敬語「～れる」

ご利用できます・・・謙譲語「お/ご～する」の可能表現

であり、どちらも上司・お客様を相手に自分がへりくだるべき状況において目上の相手を主語に使用するのは誤りになる。

※正しい例は「ご出席になる」「ご利用になれる」など。

これらの誤用は、誤用されやすい用法として敬語に関する先行研究「敬語再入門(菊地康人)」において次のように説明されています。

(以下、「敬語再入門」章78から抜粋)

★敬語の過去・現在・未来(章78)

敬語に限らず、変化するのが言葉の宿命です。(中略)

大枠としては、尊敬語・謙譲語・丁寧語と概略的に三分される敬語のシステム自体は長い間変わらずに保たれてきたと言えます。ただし、具体的なレベルでは、<語形>を中心にさまざまな小さな変化たびたび起こってきました。

現在起こりつつある変化(の芽)としては、

- ①「ご～される」の定着化
- ②「あげる」の美化語化
- ③「(さ)せていただく」の謙譲語B(お/ごの付かない謙譲語)化の
- ④「お/ご～する」の尊敬語化 (以下略)

また、続く章83『「お/ご～する」の尊敬語化』では、この用法が近年著しく増加してきた敬語誤用の一つであるとして紹介されています。

⇒敬語の用法の正誤は時代と共に変化していくものであり、今回の調査で誤用された用法は、すでに尊敬語化されつつあるものである。

先行研究：国語に関する世論調査から①

(使用頻度について)

平成17年度に行われた「国語に関する世論調査」では、対象者に敬語を使う頻度について、

☆あなたは、日常生活で、どの程度敬語を使っていますか。この中から選んでください。と質問したうえで、以下の回答を得ていました。

- ・いつも使っている……17.3%
- ・ある程度使っている……56.6%
- ・余り使っていない……22.9%
- ・使っていない……3.0%
- ・分からない……0.1%

＝使っている 73.9%、使っていない 25.9%

⇒回答者の意識によって「いつも」や「ある程度」の解釈に差は出るが、サンプル数が多ければこういった質問方法でも有効な考察ができたかもしれないと考えた。

先行研究：国語に関する世論調査から② (誤用された敬語について)

・誤用されやすかった「ご利用できます」

国語に関する世論調査で、今回提示した「ご利用できます」に類似した表現についての調査は度々行われている。

★平成7年度(有効回答数2212人)

『下線の部分の言い方は、あなたにとって気になりますか、それとも気になりませんか。』という質問。「御利用いただけます」については

・「気になる」 20.4%

・「気にならない」 76.0%

(※どちらとも言えない、その他は割愛)

★平成9年度(有効回答数2240人)

『下線部では敬語が正しく使われていると思いますか。それとも正しく使われていないと思いますか。』という質問。「御乗車できません」については『「御乗車になれる」というべきところに可能謙譲表現の形である「御乗車できる」を用いていることから誤用である』とした上で、結果を

- ・「正しく使われていると思う」 63.2%
- ・「正しく使われていないと思う」 30.5% としている。

★平成16年度(有効回答数2179人)

平成9年度とまったく同じ質問で「御乗車できません」について聞いていて、

- ・「正しく使われていると思う」 59.1%
- ・「正しく使われていないと思う」 27.4% という結果になった。

⇒これらの研究結果が、今回文理学部で行った調査結果と類似していることから、この【可能謙譲表現】は誤用されやすい傾向にあると言える。

全体のまとめ

以上の考察からも、敬語の使用には、少なからず性別・敬語への関わり方の個人差などによって違いが現れることが分かるが、より仮説を深く検証するためには多くのサンプルが必要である。

さらに、敬語が言語である以上、常に変容しているものであることを理解して研究する必要があるようだ。

最後に、平成9年度と平成16年度に行われた「国語に関する世論調査」より敬語のこれからに対する世論意識を紹介する。

☆あなたは、これからの時代の敬語はどうあるべきだと思いますか。
あなたの考えが(a)と(b)のどちらに近いかを教えてください。※()内は9年度では省略。【】内の数値は9年度の結果

(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

(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

(a)の考えに近い……33.6%【41.4%】

(b)の考えに近い……53.6%【46.9%】

どちらともいえない……11.0%【10.2%】

分からない……………1.8%【1.4%】

⇒(b)の考えが増加していることがみてとれますが、それに反して、誤用敬語の氾濫などが起こり、それが正しいものとして扱われるようになるといった変化が起きていることも興味深い。

参考文献

- 敬語再入門 菊地康人
- 「そのバイト語はやめなさいープロが教える社会人の正しい話し方ー」 小林作都子
- 国語に関する世論調査 平成7年度
- 国語に関する世論調査 平成9年度
- 国語に関する世論調査 平成16年度
- 国語に関する世論調査 平成17年度