

謝罪メールにおける 謝罪表現の用法

— 約束をキャンセルする
メールを分析して

カムトーンティップ タワット

◆要旨

本稿では、日本語母語話者が目上と対等の相手に書いた約束をキャンセルする謝罪メールを分析し、謝罪表現の用法の特徴を明らかにする。分析の結果、メールでは謝罪表現が2回使用されているものが最も多く、目上には「申し訳ない形」が、対等の相手には「ごめん形」が最も多く出現した。謝罪表現の用法は7種類に分類でき、「配慮表現としての用法」が最も多く見られた。謝罪表現が2回以上使用されたメールでは、「配慮表現としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」が組み合わせて使用される傾向が見られた。配慮表現としての謝罪表現は謝罪の目的を達成する上で極めて重要な要素である。

◆キーワード

謝罪メール、約束のキャンセル、謝罪表現、人間関係、配慮表現

◆ABSTRACT

This paper is intended to identify trends in the usage of apology expressions by analyzing emails written by Japanese native speakers to apologize to their superiors and equals for canceling an appointment. Using apology expressions twice in an email was most common, and that expressions of the type *moshiwakennai* and the type *gomen* appeared most frequently in emails to the writer's superiors and to his/her equals, respectively. The usage of apology expressions could be classified into seven categories, and expressions "used to show consideration" were most frequently observed. Emails in which apology expressions were used more than once tended to have expressions "used to show consideration" and those "used to close the apology email" being used in combination. Apology expressions that show consideration are a vital factor in achieving the aim of apology.

◆KEY WORDS

apology email, cancellation of an appointment, apology expression, human relations, considerate expression

The Usage of Apology Expressions
in Apology Emails
From an analysis of emails
for canceling an appointment
KHAMTHONGTHIP TAWAT

1 はじめに

相手に損害や迷惑をかけたり、相手を不快にさせたりする行為を行った際に、相手との人間関係を修復するためには、「謝罪」という行動が重要だと考えられる。謝罪は直接会って伝える方がいいことはいうまでもないが、相手や自分の都合により直接会えない場合はメールで謝罪する方法が選択肢の1つとなる。

カムトーンティップ (2014) では、日本語母語話者のメールの謝罪内容を分析し、データの中で最も多く見られた内容は「約束のキャンセル」であると述べている。キャンセルすることは相手に迷惑をかけたり、時間を無駄にしたりしてしまうことがあるため、相手に「不快な状況」をもたらす行為であり、メールで約束をキャンセルする場合は、キャンセルの報告やキャンセルの理由説明のみならず、「すみません」や「申し訳ない」などの謝罪の定型表現・慣用表現（以下、「謝罪表現」と称する）を使用して、人間関係を修復しなければならない。したがって、メールを書く際には、どのように謝罪表現を選択して使用すればよいのかよく考える必要がある。

謝罪表現に関する先行研究では、謝罪表現の性質、謝罪表現ごとの違いや使い分け、他の言語との対照などの観点での分析が行われている（小川1993, 三宅1994, 山本2004, 彭2005, 佐藤2011, 熊谷2013など）。これらの研究はドラマのシナリオ、会話の録音、談話完成法の質問紙調査によりデータを収集し、直接会って謝る場合に焦点を当てたものである。

メールでの謝罪に関する研究は大浜他 (2010)、中澤 (2013)、黎 (2015) などがある。これらの研究は「謝罪表現」のみならず、「謝罪理由」や「今後の約束」など1つのメールが成り立つ全体の構成要素を考察している。これらの研究では謝罪表現の形式と使用回数が明らかにされているが、謝罪表現はどのような用法に分類できるか、それぞれの分類はどのように使用されるか、どの用法にどの種類の謝罪表現がよく用いられるか、複数の謝罪表現が用いられる場合はどの種類とどの種類が併用されるかという点には言及されていない。

以上のことから、謝罪メールで使用される謝罪表現の用法を詳細に分析した

研究は、まだ少ないといえる。そこで、本稿では、約束をキャンセルするメールを例として、謝罪表現の用法の特徴を明らかにすることを目的とする。

2 謝罪表現の認定

日本語の謝罪表現で代表的なものとして、「ごめんなさい」「すみません」「申し訳ございません」などが挙げられる（山本2004: 23）。彭 (2005) によると、これらの表現は辞書記述の意味として謝罪機能がコード化されたものであるため、コンテキスト抜きで謝罪表現と判断でき、意味論的なアプローチで認定される謝罪表現である。これはボイクマン他 (2005) の言う「実質的な謝罪の意味を持つ謝罪表現」と一致する。

メールに出現するのは、以上の代表的な謝罪表現のみならず、「悪い」「失礼」「恐縮」などの表現もある。これらの表現は辞書記述の意味として謝罪機能がコード化された謝罪表現ではない。コンテキストによって「悪い」で行為や状態などが好ましくないことを表したり、「失礼」を部屋への入退室時や別れる時の挨拶語として、「恐縮」を感謝や依頼場面の言葉として用いたりすることができるように、謝罪と判断できる適切なコンテキストがあれば、謝罪表現と認定できる。これは彭 (2005) の言う語用論的なアプローチで認定される謝罪表現である。つまり、意味論の基準に基づけば、文脈のいかんにかかわらず、「ごめんなさい」「すみません」「申し訳ございません」は謝罪表現で、「悪い」「失礼」「恐縮」は謝罪表現とはいえない。一方、語用論の基準に基づけば、表現形態のいかんにかかわらず、上記の表現が謝罪と判断できる適切な文脈があれば、全て謝罪表現とみなすことができる。

また、対面での謝罪においてほぼ使用されない「まずはお詫びまで申し上げます」や「取り急ぎ、お詫びまで」などの謝罪メールの決まり文句のような表現も謝罪表現と認定する。「お詫び」という言葉は彭 (2005) とボイクマン他 (2005) の指摘のように、辞書的な謝罪の意味を持つ表現だからである。以上のことをふまえて、本稿で取り扱う謝罪表現は「ごめん形」「すみません形」「申し訳ない形」「悪い形」「失礼形」「恐縮形」「お詫び形」の7種の形式とする。

3 調査概要

3.1 調査協力者と調査の場面設定

本稿では、ロールプレイの手法を用いて、日本語母語話者が目上の相手（以下、「目上」と対等の相手（以下、「対等」）に約束をキャンセルする、計40例のメールを分析データとする。調査協力者は20代から40代までの大学生（5名）と大学院生（15名）の合計20名で、男女の内訳は男性9名、女性11名である。

今回の場面設定は、論文を書くために、指導教員との相談や調査協力者へのインタビューのお願いを約束したが、当日になって急にどうしても行けなくなり、約束をキャンセルせざるを得なくなったというものである。大学生と大学院生の場合は、卒業要件として卒業論文や修士論文を書かなければならないため、大学生と大学院生が実際に遭遇する可能性がある場面だと考えられる。

〈場面1〉

あなたは指導教員に研究について相談したいことがあり、連絡したところ、先生はとても忙しい中、直接話をする時間を作ってくれました。ところが、あなたはその当日になって、急にどうしても行けなくなってしまいました。先生にメールを送ってください。急に行けなくなった理由は自由に考えてください。

〈場面2〉

あなたは卒論のデータを収集するために、調査協力者として友達にインタビューをお願いしました。友達はとても忙しい中、時間を作ってくれ、直接会う約束をしました。ところが、あなたはその当日になって、急にどうしても行けなくなってしまいました。友達にメールを送ってください。急に行けなくなった理由は自由に考えてください。

3.2 分析方法

謝罪表現を分析するために、まず、ザトラウスキー（1993）による電話会話

のやりとりの全体構造を分ける基準を参考に、1つのメールを「開始部」「主要部」「終了部」の3部分に分ける。メールの「開始部」は宛名、名乗り、相手に対する感謝やメール送信への謝罪などの開始の挨拶から成り立ち、メールを開始する部分である。「主要部」は既に約束をしたことについての言及の前置き、約束をキャンセルする理由の説明、約束を実行することができないことの報告、キャンセルすることに対する謝罪表明、自分から約束のお願いをして相手が忙しいところ時間を作ってくれたのに約束通りに会えないことなどに対する申し訳ない気持ちを表す配慮表現、再度約束をしてもらうためのお願い、というような送信者が最も伝えたい内容から成り立ち、メールを展開する部分である。「終了部」はキャンセルの謝罪を重ねたりキャンセルの謝罪でしめくくったりする終結表現、終了の挨拶、署名から成り立ち、メールを終了する部分である。

次に、山本（2004）、彭（2005）、ボイクマン他（2005）、佐藤（2011）を参考に、本稿で取り扱う約束をキャンセルするメールの謝罪表現を認定する。認定後、メールの「開始部」「主要部」「終了部」における謝罪表現を取り上げ、頼（2005）や佐藤（2011）、熊谷（2013）などによる謝罪表現の用法の分類をもとに、それぞれの謝罪表現の用法を「メール送信への謝罪としての用法」「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」「配慮表現としての用法」「約束をキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」「再約束の依頼の前置きとしての用法」「再約束の依頼の終結としての用法」「謝罪メールの終結としての用法」の7種に分類し、各用法の特徴と用法の組み合わせについて考察する。

4 分析結果と考察

本節では、謝罪表現の使用回数、各用法の特徴と使用される言語形式、用法の組み合わせ、目上と対等への謝罪表現の違いについて見ていく。

4.1 謝罪表現の使用回数

まず、本稿のデータにおいて、謝罪表現が1つのメールに何回使用されたかについて述べる。目上へのメールでは、謝罪表現が1回使用されたのが7例

(35%)、2回使用されたのが8例(40%)、3回使用されたのが4例(20%)、6回使用されたのが1例(5%)である。対等の場合は1回使用されたのが4例(20%)、2回使用されたのが8例(40%)、3回使用されたのが5例(25%)、4回使用されたのが2例(10%)、7回使用されたのが1例(5%)である。今回のデータでは、相手が目上と対等のいずれの場合も、約束をキャンセルするメールを書く際に、謝罪表現を2回使用する人が最も多かった。ただし、目上の場合は2番目に多いのが1回の35%、対等の場合は3回の25%であり、この違いは談話構造と関わりがあるのではないかと考えられる。

4.2 謝罪表現の用法の分類

本稿のデータでは、約束をキャンセルするメールにおける謝罪表現の用法は、7種に分類できたが、7種全ての用法が現れたメールは1例もなく、最も多く現れたのが5種、最も少ないのが1種であった。それぞれの用法の特徴について、4.2.1から4.2.7までで述べる。

4.2.1 メール送信への謝罪としての用法

メール送信への謝罪としての用法は、突然メールを送ること、当日にメールを送ること、朝早い時間にメールを送ることに対して謝る用法であり、約束をキャンセルすること自体に対して直接謝罪するものではない。目上へのメールには「早朝から失礼いたします。」のような「失礼形」が1例、「当日のメールで、大変申し訳ございません。」「突然の連絡申し訳ありません。」「当日の連絡になってしまい大変申し訳なく思います。」のような「申し訳ない形」が3例使用されていた。一方、対等へのメールには「急なメールですみません。」のような「すみません形」の1例のみ見られた。

これらの謝罪表現は全てメールの開始部の最後に出現する。つまり、全員がメール送信への謝罪表現を書いた直後にメールの主要部に本題の内容を書き始めている。これは、当日の約束キャンセルを不適切であると送信者が認めていることを表しており、相手との人間関係を修復するための1つの方法だと考えられる。

4.2.2 約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法

約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法は、約束を実行することができないという言及の前置きとして、約束通りに会えないことに対して謝るものである。この用法は非常に少なく、目上へのメールには現れなかったが、対等へのメールには3例現れた。この3例はいずれも「申し訳ないのですが、今日時間とってもらっていた件、都合で行けなくなってしまいました。」「ほんまに申し訳ないねんけれど、今日行けなくなってしまいました。」のように「謝罪表現」+「んだけど、」という表現で表されていた。

これらの表現方法自体は前置きであり、全てメールの主要部の最初に出現し、後に続く内容は、メールの本題となっている。その本題に入る前に、前置きとして謝罪表現を書くことによって、受信者は約束の変更についてのメールだと予想できるため、受信者に受け入れやすくさせることになると考えられる。

4.2.3 配慮表現としての用法

日本語の配慮表現は、相手に悪い感情を持たれないようにするためのものである(野田2014: 18)。メールでキャンセルする際に、自分から約束のお願いをして相手が忙しいところ時間を作ってくれたのに約束通りに会えないこと、直前のキャンセルの連絡となること、勝手な再約束のお願いや急な再約束のお願いをしたことなどに対する申し訳ない気持ちを表すような配慮表現としての謝罪表現を書いた人は、目上の場合は19例(95%)で、対等の場合は18例(90%)であった。この用法は7種の中で最も多く現れていた。

この用法は目上へのメールに19例現れたが、19例のうち謝罪表現が2回使用されたメールが1例あるため、使用数は合計20回となる。「申し訳ない形」が19回、「恐縮形」が1回使用されている。一方、対等へのメールでは謝罪表現が18例現れたが、18例のうち謝罪表現が2回使用されたメールが1例あるため、使用数は合計19回となる。「ごめん形」が11回、「申し訳ない形」が7回、「すみません形」が1回使用されている。

目上の場合と対等の場合、共に、「お忙しいところお時間をいただいたのに、申し訳ございません。」「忙しい中時間作ってもらったのに、本当にごめんね

TAT」のように、「～のに」という文型の後に謝罪表現を書くことで、送信者は相手の努力を評価した上で、今回のキャンセルは自分のせいだと認めて、相手への申し訳ない気持ちを表している。そのため、このような謝罪表現の用法は、相手への配慮表現とみなすことができる。この配慮表現を書くことにより、野田(2014)が指摘しているように、相手に悪い感情を持たれないようにし、相手との人間関係を修復するための戦略となると考えられる。

4.2.4 約束をキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法

約束をキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法は、4.2.1、4.2.2、4.2.3の用法と異なり、送信者が受信者に約束をキャンセルすること自体に対して直接謝るものである。これは熊谷(2013)の言う「相手の被害や迷惑などに対する謝罪の用法」、及び佐藤(2011)の言う「謝罪の場面で使用される謝罪の用法」にあたる。

この用法は目上へのメールに2例現れた。対等へのメールには9例現れたが、9例のうち、この用法の謝罪表現が2回使用されたメールが3例あるため、使用数は合計12回となる。目上の場合全2例に「申し訳ありません。本日お願ひしていましたが、自分の体調不良により延期させていただきます。」のような「申し訳ない形」が使用され、2例中1例は謝罪表現がメールの主要部の最初に使用されている。一方、対等の場合は12回中10回に「△△ちゃん、ごめん！今日急に仕事が入って、いけなさそう…。」のような「ごめん形」が使用され、圧倒的に多かった。一方、「今日行けなくなりました。ほんまに申し訳ない(;;)」のような「申し訳ない形」は2回しか使用されていない。また、9例中7例は謝罪表現がメールの主要部の最初に使用されている。

このことから、日本語母語話者は目上の場合よりも対等に約束をキャンセルするメールを書く場合の方が、主要部に入ってすぐに、約束をキャンセルすること自体に対する謝罪をする傾向があるといえる。一方、目上の場合にはキャンセルすること自体に対する謝罪の代わりに、配慮表現としての謝罪をする傾向があり、その配慮表現としての謝罪をする前に、キャンセルの理由を述べてから、約束を実行することができないというキャンセルの報告をしていた。

4.2.5 再約束の依頼の前置きとしての用法

再約束の依頼の前置きとしての用法は、謝罪メールの場合だけでなく、頼(2005)、佐藤(2011)、熊谷(2013)などの先行研究で明らかにされているように、対面での会話の場合でも現れている。頼(2005)と佐藤(2011)は、謝罪表現が依頼をやわらげる機能を持ち、依頼行為の前置きとして用いられており、続く依頼行為が本題となっていると述べている。一方、熊谷(2013)は謝罪表現が依頼の方略として機能するとしており、日本語の依頼の交渉において「何かしてもらおう為の手段」となり得ると述べている。また、熊谷(2013)は謝罪表現が「相手にいい感じを与え」「丁寧に扱って」もらえるだけでなく「じゃあなんとかしてあげる、という気持ちを起こさせる」ことにもつながると指摘している。

本稿のデータでは、メールでキャンセルする際に、相手に改めて約束を依頼する人が多く、目上の場合には20例中15例で、対等の場合は20例中18例であった。再約束を依頼する際に、依頼表現のみ使用した人もいれば、依頼表現を謝罪表現と併用した人もいる。熊谷(2013)が指摘しているように、再約束を依頼する前に謝罪表現を使用することで自分のミスを認めて謝ることになり、それによって、依頼に対する相手の協力を引き出す上で効果的だと考えられる。

この用法は、目上へのメールには4例現れた。4例のうち「大変申し訳ありませんが、改めて面談の日時を設定させていただけないでしょうか。」「大変申し訳ないのですが、先生のご都合がよろしければ、次のオフィスアワーに改めて見ていただけないでしょうか。」のような「申し訳ない形」が2例使用され、「大変恐縮ですが、ご相談の日程のご変更願えますでしょうか。」「大変恐縮ですが、先生のご都合がよろしいときに再度お伺いしてもよろしいでしょうか。」のような「恐縮形」が2例使用されていた。

一方、対等へのメールには3例現れた。3例のうち「本当に申し訳ないんだけど、インタビュー別の日にしてもらってもいい？(>_<)」「本当に申し訳ないんだけど、日にち変えても大丈夫でしょうか。」のような「申し訳ない形」が2例使用され、「悪いけど、また今度でもいいかな？(・_・;)」のような「悪い形」が1例使用されていた。

4.2.6 再約束の依頼の終結としての用法

謝罪表現は再約束の依頼の前置きとして使用されるだけでなく、再約束を依頼した後も使用されていた。この用法は再度約束をしてもらうためのお願いをしたことについて謝罪することで、再約束の依頼の終結表現として使用されるものである。

この用法は、目上へのメールには「4/27 (月)・4/29 (水)・5/1 (金) 5/4 (月)・5/6 (水)・5/8 (金) の午後で、ご都合のよい時間帯はありますでしょうか。ご検討いただければ幸いです。勝手なお願いで誠に申し訳ございませんが、何卒よろしくお願いいたします。」のような「申し訳ない形」が1例、「先生との面談の時間は私にとってとても重要ですので、また別の日に変えていただけないでしょうか。大変失礼なことではありますが、どうかよろしくお願いいたします。」のような「失礼形」が1例現れた。一方、対等へのメールには「リスケしてもらえるかな。本当に申し訳ない。」のような「申し訳ない形」が1例、「また別の日におねがいしたいねんけど、また空いている日を送ってもらえるかな。ほんまに自分勝手にごめんなさい。」のような「ごめん形」が1例現れた。再約束の依頼の終結としての用法の現れ方は非常に少ないが、4.2.5の再約束の依頼の前置きとしての用法と同様に、これを使用することにより依頼に対する相手の協力を引き出す上で効果的だと考えられる。

4.2.7 謝罪メールの終結としての用法

謝罪メールの終結としての用法は、送信者が約束をキャンセルする謝罪メールを終了するために、謝罪メールの終結として最後に改めて謝罪表現を書くものである。謝罪表現を最後に書くことによって、送信者が2回以上謝罪表現を書くことになる。メールの終了部で謝罪表現を書くことで、相手に約束をキャンセルすることを謝りたい気持ちがさらに伝わるのではないかと考えられる。

この用法では、目上へのメールに「本当に申し訳ありません。」のような「申し訳ない形」と、「まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。」のような「お詫び形」が合計8例使用されていた。この中で、「申し訳ない形」のみ使用されたのは6例、「お詫び形」のみ使用されたのは1例、「申し訳ない形」と「お詫び形」が併用されたのは1例であった。一方、対等へのメールには「ごめん形」

が6例、「申し訳ない形」「すみません形」「お詫び形」がそれぞれ1例ずつ、合計9例使用されている。これらのメールでは、ほぼ1例に1種のみ謝罪表現が使用されていたが、「ごめん形」と「お詫び形」が併用されたものが1例のみ見られた。

また、この中で、相手が目上か対等かにかかわらず、「今日は本当に申し訳ございません。」「今日は本当にごめんなさい。」「このたびは、急なキャンセルで本当に申し訳ございません。」のように、「今日は／このたびは＋「謝罪表現」という表現を書いた人が半数以上いた。「今日は／このたびは」という表現で、4.2.1から4.2.6までの用法の内容をまとめて、今回の出来事全体への謝罪の終結として相手に謝ることになると考えられる。

4.3 謝罪表現の用法の組み合わせ

以上、7種の謝罪表現の用法について述べた。これらの用法について、それぞれのデータを見てみると、全てのメールで謝罪表現が使用されていたが、送信者によって用法の選択は様々であった。謝罪表現の用法が1つであるメールもあれば、複数の謝罪表現の用法が併用されているメールもある。一人一人がどのような種類の謝罪表現の用法を組み合わせで使用したかについて、表1と表2に示す。

表1と表2に示される謝罪表現の言語形式の前に付く【 】の中の数字は、各用法の分類であり、【1】は「メール送信への謝罪」、【2】は「キャンセルする本題の前置き」、【3】は「配慮表現」、【4】は「キャンセルすること自体に対する謝罪」、【5】は「再約束の依頼の前置き」、【6】は「再約束の依頼の終結」、【7】は「謝罪メールの終結」である。また、データのFは「女性の調査協力者」、Mは「男性の調査協力者」を示す。

表1と表2から、謝罪表現が1回のみ使用されたメールを見ると、目上と対等のいずれも【3】の「配慮表現としての用法」を使用しており、この用法が基本的であることがわかる。全てのメールのうち、【3】を使用していないのは、目上では1例、対等では2例のみであった。謝罪表現が2回以上使用されたメールは、目上の場合は20例のうち13例、対等の場合は20例のうち16例で、このうち、目上の場合は13例のうち7例(53.9%)で、対等の場合は16例の

表1 目上へのメールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
1F	3回	【1】失礼いたします。【3】大変申し訳ありません。【7】本当に申し訳ありませんでした。
2F	3回	【3】大変申し訳ございませんが、【5】大変恐縮ですが、【7】誠に申し訳ございません。
3F	1回	【3】本当に申し訳ありません…
4F	1回	【3】大変申し訳ありません。
5F	6回	【1】大変申し訳ございません。【3】本当に申し訳ございません。 【5】大変恐縮ですが、【6】誠に申し訳ございませんが、 【7】本当に申し訳ございません。【7】まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。
6F	2回	【5】大変申し訳ありませんが、【3】大変申し訳ありません。
7F	2回	【5】大変申し訳ないのですが、【3】大変申し訳ありません。
8F	1回	【3】誠に申し訳ございません。
9F	2回	【3】申し訳ございません。【7】本当に申し訳ございません。
10F	1回	【3】本当に申し訳ありません。
11F	2回	【3】大変申し訳ありません。【7】大変申し訳ありませんが、
12M	3回	【4】申し訳ありません。【3】申し訳ありません。【7】誠に申し訳ありませんでした。
13M	1回	【3】本当に申し訳ありません。
14M	2回	【1】申し訳ありません。【3】本当に申し訳ありません。
15M	1回	【3】本当に申し訳ないです。
16M	2回	【3】大変申し訳ありませんが、【6】大変失礼なことではありますが、
17M	2回	【4】本当に申し訳ありません。【7】本当に申し訳ありません。
18M	3回	【1】大変申し訳なく思います。【3】大変申し訳ないです。 【7】まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。
19M	1回	【3】申し訳ございません。
20M	2回	【3】大変恐縮なのですが、【3】本当に申し訳ありません。

うち8例(50%)で、【3】の「配慮表現としての用法」と【7】の「謝罪メールの終結としての用法」が併用されていた。このことから、日本語母語話者が約束をキャンセルする謝罪メールを書く際、相手が目上か対等かにかかわらず、この組み合わせが1つの典型であるといえる。

これは、4.2.3で述べたように、配慮表現としての謝罪表現が相手に悪い感情を持たれないようにし、相手との人間関係を修復するためのストラテジーであるからではないかと考えられる。また、今回のデータは、文字で書かれるメールで約束をキャンセルするものであるため、他の種類の文章と同様に、文章を

表2 対等へのメールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
1F	2回	【3】本当にごめんね☹️【7】本当にごめんね～☹️
2F	3回	【4】ごめん！【3】本当にごめんね。【7】本当に申し訳ないけど、
3F	2回	【5】本当に申し訳ないんだけど、【3】本当にごめんねTAT
4F	2回	【3】超ごめん。【7】ほんとすみません。
5F	7回	【2】申し訳ないのですが、【4】本当にごめんないよ>< 【4】本当に申し訳ないです…【3】ごめんね…【6】本当に申し訳ない。 【7】ほんとにごめん。【7】取り急ぎ、お詫びご連絡まで。
6F	1回	【3】ほんとに申し訳ないです！><
7F	3回	【4】ごめん、【5】本当に申し訳ないんだけど、【7】ごめんないよ。
8F	2回	【3】ほんとにごめんね。【7】ほんとにごめん。
9F	1回	【3】ごめんね☹️🙇
10F	2回	【4】ごめん、【3】申し訳ないんやけど、
11F	4回	【4】ごめんね【4】本当にごめん。【3】本当にごめんないよ！【7】本当にごめんないよ。
12M	4回	【4】ごめん、【3】ごめんね。【4】本当にごめん。【7】本当にごめんないよ。
13M	2回	【4】ごめん、【3】申し訳ないです…
14M	1回	【3】申し訳ないけど、
15M	2回	【4】ごめん、【5】悪いけど、
16M	2回	【3】ほんまにごめんないよ。【6】ごめんないよ。
17M	3回	【2】ほんまに申し訳ないねんけれど、【4】ほんまに申し訳ない(;;) 【3】ほんまにすみません(--)
18M	3回	【1】すみません。【3】申し訳ないんだけど、【3】本当に申し訳ない。
19M	1回	【3】ごめんねm(_ _)m
20M	3回	【2】ほんまに申し訳ないんやけど、【3】申し訳ないんやけど、【7】ほんまにごめん！

終了する際には、何らかの文章の終結として、「まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。」や「このたびは、急なキャンセルで申し訳ございません。」などといった謝罪メールを終了する決まり文句のような謝罪表現が必要となる。さらに、4.2.7で述べたように、メールの終了部で謝罪表現を使用することで、今回の出来事全体への謝罪を表明することになる。このような理由で、【3】の「配慮表現としての用法」と【7】の「謝罪メールの終結としての用法」が併用されたものが多かったのだと考えられる。

これ以上の組み合わせについては、紙幅の都合により、別稿で論じたい。

4.4 目上と対等の謝罪表現の違い

以上で見てきた7種の用法について、使用された謝罪表現の形式ごとの数を、目上と対等に分けて表3と表4に示す。

表3 目上へのメールにおける謝罪表現の用法と言語形式

用法の分類	ごめん形	すみません形	申し訳ない形	悪い形	失礼形	恐縮形	お詫び形	合計
1	—	—	3回	—	1回	—	—	4回
2	—	—	—	—	—	—	—	0回
3	—	—	19回	—	—	1回	—	20回
4	—	—	2回	—	—	—	—	2回
5	—	—	2回	—	—	2回	—	4回
6	—	—	1回	—	1回	—	—	2回
7	—	—	7回	—	—	—	2回	9回
合計	0回 (0.0%)	0回 (0.0%)	34回 (82.9%)	0回 (0.0%)	2回 (4.9%)	3回 (7.3%)	2回 (4.9%)	41回 (100.0%)

表4 対等へのメールにおける謝罪表現の用法と言語形式

用法の分類	ごめん形	すみません形	申し訳ない形	悪い形	失礼形	恐縮形	お詫び形	合計
1	—	1回	—	—	—	—	—	1回
2	—	—	3回	—	—	—	—	3回
3	11回	1回	7回	—	—	—	—	19回
4	10回	—	2回	—	—	—	—	12回
5	—	—	2回	1回	—	—	—	3回
6	1回	—	1回	—	—	—	—	2回
7	7回	1回	1回	—	—	—	1回	10回
合計	29回 (58.0%)	3回 (6.0%)	16回 (32.0%)	1回 (2.0%)	0回 (0.0%)	0回 (0.0%)	1回 (2.0%)	50回 (100.0%)

表3と表4から、謝罪表現は目上へのメールに計41回、対等へのメールに計50回使用され、メール全体の使用回数に大きな差はないことがわかった。7種の形式のうち、「申し訳ない形」は最も丁寧さが高い謝罪表現であり、目上へのメールで最も多く使用されている。「申し訳ない形」は対等へのメールにも32%使用されているが、「ごめん形」の58%と比べると、かなり少ない。これは、佐藤（2011）が指摘しているように、「申し訳ない形」の方が丁寧な謝罪表現というイメージがあるからではないかと考えられる。

以上のように、目上へのメールにも対等へのメールにも「申し訳ない形」が多く使用されることから、「申し訳ない形」は約束をキャンセルするメールの謝罪表現として適切な表現だと考えられる。一方、「ごめん形」は対等へのメールには最も多く使用されるが、目上へのメールには1例も使用されないことから、「ごめん形」は友達のような対等に対しては適切な謝罪表現であるが、目上に対しては不適切な謝罪表現だと考えられる。

また、表3と表4から、相手が目上か対等かにかかわらず、最も多く現れた用法は分類3の「配慮表現としての用法」であり、最も少なかったのは、目上の場合は分類2の「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」、対等の場合は分類1の「メール送信への謝罪としての用法」である。

7種の用法の中で、目上と対等で使用回数が大きく違うのは、分類4の「約束をキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」である。対等へのメールには12回現れたが、目上へのメールには2回しか現れなかった。この用法はメールの中で最も中心的な内容である約束をキャンセルすること自体に対して明確に直接謝罪するものであるが、これが最も多く現れる用法でないということは、日本語母語話者は相手との約束をキャンセルするという事柄自体に対する直接的な謝罪だけで十分だと考えているのではなく、特に目上に対しては、メールの始めや終わりで自分の非を認め、また相手の立場や感情に配慮するなど、複数の表現を併用して謝罪の意を表す方が、野田（2014）が述べているように相手に悪い感情を持たれないようにする上で効果的だと考えているのではないかと考えられる。

野田の言う配慮表現は小川（1993）が指摘しているように、日本語母語話者の人間関係をよりよく保つための方策として存在している。今回の分析の結果から、対面での謝罪だけでなく、メールでの謝罪の場面でも、配慮表現としての謝罪表現は効果的に謝罪の目的を達成する上で極めて重要な要素だといえる。

5 おわりに

本稿では、約束をキャンセルするメールを分析し、謝罪表現の用法の特徴を明らかにした。メールでは、謝罪表現が2回使用されているものが最も多く、

目上には「申し訳ない形」が、対等には「ごめん形」が最も多く使用されていた。謝罪表現の用法は7種類に分類でき、「配慮表現としての用法」が最も多かった。謝罪表現が2回以上使用されたメールでは、「配慮表現としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」とを組み合わせて使用する傾向がある。メールを書く際に、キャンセルすること自体に対する謝罪をするだけでなく、相手の立場や感情に配慮するなど、複数の表現を併用して謝罪の意を表す方が、相手に悪い感情を与えないようにする上で効果があると考えられる。

なお、これらの謝罪表現がどのように選択され使用されるかは、人間関係、謝罪の状況、心的な負担などの謝罪表現の使い分けに関わる要因によって異なると考えられる。今後はより数多くのデータを収集し、社会的な立場だけでなく、親疎関係、年齢差、性別差などの要素による観点からも分析を行いたい。

〈大阪大学大学院生〉

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, pp.31-44. 日本語用論学会
三宅和子 (1994)「「詫び」以外で使われる詫び表現—その多用化の実態とウチ・ソト・ヨソの関係」『日本語教育』82, pp.134-146. 日本語教育学会
山本もと子 (2004)「社会的相互行為としての謝罪表現—言語表現選択の背景には何があるのか」『信州大学留学生センター紀要』5, pp.19-31. 信州大学
黎秋虹 (2015)「ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方—謝罪表現とその意識を中心にして」『昭和女子大学大学院 言語教育・コミュニケーション研究』10, pp.61-76.
頼美麗 (2005)「依頼における「お詫び・謝罪型」表現に関する考察—日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に」『早稲田大学日本語教育研究』6, pp.63-77. 早稲田大学

参考文献

- 大浜るい子・坂本沙織・櫻庭麻衣子・高地陽子 (2010)「適切な謝罪行為とはどのようなものか—携帯メールによる謝罪を中心に」『広島大学日本語教育研究』20, pp.37-43. 広島大学大学院教育学研究科日本語教育学講座
- 小川治子 (1993)「「すみません」の社会言語学的考察」『言語文化と日本語教育』6, pp.36-46. お茶の水女子大学日本語文化学会
- カムトーンティップ, タワット (2014)「日本語のEメールの謝罪文の構造分析—タイ人日本語学習者の課題」早稲田大学大学院日本語教育研究科修士論文
- 熊谷智子 (2013)「日本語の「謝罪」をめぐるフェイスワーク—言語行動の対照研究から」『東京女子大学比較文化研究所紀要』74, pp.21-36. 東京女子大学比較文化研究所
- 佐藤啓生 (2011)「現代日本語の謝罪言葉に関する研究」『岩手大学大学院人文社会科学研究科研究紀要』20, pp.21-38. 岩手大学大学院人文社会科学研究科
- ザトラウスキー, ボリー (1993)『日本語の談話の構造分析—勧誘のストラテジーの考察』くろしお出版
- 中澤彩香 (2013)「若年層の携帯メールにおける謝罪表現—ロールプレイングによるテキスト分析から」『語文』146, pp.86-76.
- 野田尚史 (2014)「配慮表現の多様性をとらえる意義と方法」野田尚史・高山善行・小林隆 (編)『日本語の配慮表現の多様性—歴史的变化と地理的・社会的変異』pp.3-20. くろしお出版
- 彭国羅 (2005)「現代日本語の謝罪発話行為の類型と機能」『日本語学』24, pp.78-90. 明治書院

