

修士論文（要旨）

2021年1月

断りのEメールにおいて失礼になる要素
－日本語母語話者の視点から－

指導 齋藤 伸子 教授

言語教育研究科

日本語教育専攻

219J3007

徐 梟

Master's Thesis(Abstract)

January 2021

Factors Perceived as Rude in Emails Turning Down Requests: From the Perspective of
Native Speakers in Japanese

XIAO XU

219J3007

Master's Program in Japanese Language Education

Graduate School of Language Education

J.F. Oberlin University

Thesis Supervisor: Nobuko Saito

目次

序章 研究の概要.....	1
第1章 先行研究.....	3
1.1 母語話者が失礼と感じる要素.....	3
1.2 留学生のEメールの問題点.....	3
1.3 日中Eメールマナーの比較.....	4
1.3.1 感嘆符「！」の使用.....	4
1.3.2 Eメールの形式.....	5
1.4 先行研究のまとめ.....	6
第2章 調査概要.....	7
2.1 調査目的.....	7
2.2 調査対象者.....	7
2.2.1 中国人留学生.....	7
2.2.2 日本語母語話者.....	8
2.3 調査方法.....	9
第3章 調査結果の分析.....	12
3.1 調査結果.....	12
3.2 結果の分析.....	16
3.2.1 日本語.....	16
3.2.2 「名乗り」と「挨拶」.....	16
3.2.3 Eメールの形式.....	17
3.2.4 待遇表現の適切さ（言葉遣い）.....	18
3.2.5 「断り」のマナー.....	19
3.2.6 謝罪のことば.....	20
3.2.7 感嘆符の使用.....	22
3.3 分析のまとめ.....	23
第4章 考察.....	25
終章 今後の課題.....	29
注.....	30
参考文献.....	31

要 旨

現代の日本社会において、Eメールは日常生活の中で必要不可欠な存在である。日本学生支援機構（JASSO）のデータによると、中国人留学生の人数は年々増やしており、Eメールの使用も多くなると考えられる。しかし、Eメールの学習経験が少ない中国人留学生は、どうすればEメールを礼儀正しく書けるのかが問題になる。多様なEメールの中に、日本語母語話者にとっても難しい「断り」が日本語学習者にとってさらに困難とも考え、その上自分の気持ちを文字化し、礼儀正しく相手に伝えることはさらに難しくなると予想される。そのため筆者は、日本語母語話者の視点から、中国人留学生の断りのEメールにおいて失礼になる要素を知りたいと考えた。本調査の目的は、以下を解明することである。

①日本語学習者が書く「断り」のEメールにおいて、日本語母語話者が失礼な印象を持った要素。

②日本語学習者が書く「断り」のEメールにおいて、日本語母語話者が失礼な印象を持った理由。

③日本語母語話者同士（日本語教師と日本人大学生）の視点の違い。

協力者は日本語能力試験 N1 合格者大学院生 5 名と日本語能力試験 N3 レベルの日本語学校中級クラスに在籍学習者 5 名を選んだ。尚、すべての被調査者は在日中国人留学生である。また小池（1998）により、日本語教師と一般日本人の視点が違い、それぞれ 2 名を選んで、両方の視点から分析すると考えている。日本語教師は、日本語母語話者であり、留学生の作文を評価した経験がある方をお願いした。日本人大学生は留学生と同じく、Eメールを書く経験が少ない 20 代の方に協力してもらった。具体的な調査方法は、まず調査対象者に自分の担当教員（A 先生）の依頼を断る指示を出し、断りの Eメールを作成してもらった。そして、4 名の母語話者に評価シートを配り、点数をつけて、回収し、順位をつける。上位 Eメールと下位 Eメールの共通点から分析し、それぞれの良い点、失礼な印象を与える要素について分析する。

分析の結果により、日本語母語話者に失礼だと思われる要素として、以下のようにまとめられる。まず、日本語教師と日本人大学生の共通要素として「名乗りと挨拶の欠乏」、「待遇表現の不適切」、「断りのマナーの悪さ」がある。他、日本語教師は「感嘆符（特殊文字）の使用」に失礼だと考えているに対して、日本人大学生は「日本語力の不足」、「読み手の気持ちを考えない」ことに失礼を感じた。

また上記の分析結果に基づいて、日本語母語話者における失礼だと感じた要素について分析し、その理由を明らかにする。共通点から見ると、Eメールとして「名乗りと挨拶」は当たり前のものであり、普段 Eメールの使用が少ない中国人留学生「当たり前のことをできていない」とも考えられ、母語話者に失礼な印象を与えるのだ。そして「待遇表現の不適切」は母語話者に気分を害されると感じ、失礼だと思われてしまう。最後、「代案提示」のない断りは、母語話者にマナーが悪いと思われ、「失礼だ」という意見を述べられている。日本語教師により「感嘆符」は外来語であり、断りの内容に感嘆符を使うことは失礼な行為など言っている。また加藤ら（2005）によると、一般日本人は「強調記号」について好印象を持つてる人のいれば悪い印象を持つてる人もいる。学習者として感嘆符の使用は避けた方がいいと考えられる。また日

本語教師は日本語学習者の日本語上のミスに対して容認度が高いに対し、一般日本人は日本語レベル中上級の中国人留学生を書いたEメールの読む際に、要求レベルも高くなり、日本語に能力に対する寛容度が下げて、失礼だと感じた。最後、日本人大学生が留学生のEメールを読み際に「自分ならこういう風を書く」という気持ちがあり、つまり書き手の視点から評価する機会が多いと考えられる。そのため、「読み手への配慮を示す工夫する」が必要であるため、そのような表現がないと失礼だと思われていしまう。一方胡（2014）により、日本語教師は読み手に対する敬意や謙虚な態度より、Eメール伝達内容を重視していることが分かった。

本研究の結果を一般化にするため、外国人との接触が少ない社会人の視点も取り入れるともっと説得力があるだろう。また、本研究の対象とした留学生は全て中国語母語話者のため、異なる母語背景を持つ学習者が書いたEメールを取り上げて、新たな「失礼になる要素」について解明することが、今後の研究において必要であると考ええる。

参考文献

- 阿部響子 (2014) 「留学生の日本語による依頼 Eメールの文章産出過程—文章産出過程に影響を与える要素の分析—」『千葉大学人文社会科学研究所研究プロジェクト報告書』(278), pp. 41-56
- 閻 薇 (2018) 「学生から教師へのメールの書式と表現に関する考察—日本語母語話者と学習者の比較を中心に—」『日本語研究』38 巻 pp. 17-31
- 加藤由樹・加藤尚吾・赤堀侃司 (2007) 「電子 Eメールコミュニケーションにおける書き手の性別が読み手の感情面に及ぼす影響—大学生を対象とした実験による検討—」『日本社会情報学会学会誌』 pp. 19(2)
- 加藤由樹, 杉村和枝, 赤堀侃司 (2005) 「電子メールを使ったコミュニケーションにおいて生じる感情への電子メールの内容の影響」『日本教育工学雑誌』2005 年 29 巻 2 号 p. 93-105
- 菊池理紗 (2018) 「読み手や書き手は Eメールに何を求めるのか?」『法政大学大学院紀要 (80)』, pp. 99-109
- 小池真理 (1998) 「学習者の会話能力に対する評価に見られる日本語教師と一般日本人のずれ : 初級学習者の到達度試験のロールプレイに対する評価」『北海道大学留学生センター紀要 (2)』 pp. 138-156
- 小池真理 (2000) 「日本語母語話者が失礼と感じるのは学習者のどんな発話か : 「依頼」の場面における母語話者の発話と比較して」『北海道大学留学生センター紀要 (4)』 pp. 58-80
- 胡芸群 (2014) 「メールに対する読み手の評価 : 読み手の属性による評価の観点の違い」『一橋大学国際教育センター紀要 5』 pp. 81-91
- 小竹直子 (2020) 「外国人留学生の書く依頼 Eメールの問題点 —読み手の評価の観点から—」『亜細亜大学国際関係紀要 29(2)』, pp. 53-83
- 蔡胤柱 (2005) 「日本語母語話者の Eメールにおける「断り」——「待遇コミュニケーション」の観点から」『早稲田大学日本語教育研究 (7 号)』, pp. 95-108
- 肖潔 (2019) 「あいさつとあいさつ表現の判断基準及び分類に関する考察 : 日本語の視点をもとに」『研究論集』19, 233 (左)-253 (左)
- 高橋優子 (2012) 「これまでの日中の「謝罪」表現研究の問題点と今後の課題」『文化外国語専門学校紀要』25(2012-02) pp. 1-8
- 島田英昭, 平野友朗 (2016) 「行間と箇条書きがメールの読解プロセスに与える影響—視線計測による検討—」『日本教育工学会誌』, 40, 5-8.
- 段成静 (2005) 「E-mail 礼仪」『康定民族师范高等专科学校学报 2005 年 03 期』, pp. 30-31+44
- 陈致雅 (2019) 「电子邮件中的礼仪」『成才与就业. 2019 年 05 期』 pp. 24-25
- ジェシカ・レウン (2019) 「日本語学習者の Eメール文に見られる「断り」」『比較日本学教育研究部門研究年報 (15)』, pp. 167-172
- 二宮喜代子 (2016) 「「勘違い」のロールプレイにおける談話分析 —日本人と中国人の謝罪

- の言語行動に着目して一」『山口大学人文学部国語国文学会』第39巻, pp. 85-98
- 秦秀美 (2016) 「韓国語学習者のEメールの書き方に関する一考察 —学生から先生への依頼を中心に—」『関西大学外国語教育フォーラム (15)』, pp. 1-17
- 濱田美和・古本裕子・桑原陽子・深澤のぞみ (2013) 「中国人留学生と日本人大学生の断りのEメールの比較」『人間発達科学部紀要 第8巻第1号』, pp. 221-23
- 藤森弘子 (1995) 「日本語学習者にみられる「弁明」意味公式の形式と使用—中国人・韓国語学習者の場合—」日本語教育, 87, 79-90
- ノフィア ハヤティ (2018) 「意味公式による日本語とスンダ語の「断り」談話の分析 —2回目の「断り」のデータを基にして—」『論文集 / 金沢大学人間社会学域経済学類社会言語学演習 [編]』第13巻, pp. 1-16
- 眞鍋雅子 (2013) 「ポライトネスの視点から見た中上級日本語学習者の発話 : 依頼と断りの発話行為より」『言語科学研究 : 神田外語大学大学院紀要』第19巻, pp. 77-100
- マスデン 眞理子 (2011) 「日本人大学生が失礼だと感じる留学生の誘い・断りの表現に関する予備調査」『熊本大学国際化推進センター紀要』第2巻, 51 - 73

参考書籍

- 岩田一成, 大関浩美, 篠崎大司, 世良時子, 本田弘之 (2012) 『日本語教育能力検定試験に合格するための用語集』株式会社アルク
- 林松濤 (2011) 『ビジネスEメールの中国語』三修社

参考URL

- 日本ビジネスEメール協会 ビジネスEメール実態調査2019
<https://businessmail.or.jp/research/2019-result/> (2020年6月20日)
- 一般社団法人日本ビジネスEメール協会監修 ビジネスEメールの教科書
<https://business-mail.jp/mail-writing/10587> (2020年10月18日)
- 日本学生支援機構 2019(令和元)年度外国人留学生在籍状況調査結果
https://www.jasso.go.jp/sp/about/statistics/intl_student/data2019.html
(2020年7月20日)