

自由が丘産能短期大学生の敬語意識

－アンケート調査結果からの考察－

Consciousness to Honorific Expressions of College Students

－ An Attitude Survey at SANNO College －

菅 井 郁

Kaoru Sugai

抄 録 短期大学生の敬語習得・使用状況の実態を自由が丘産能短期大学1年生に実施したアンケート調査の結果から分析し、本学学生の敬語意識とは何かを明らかにした。またその敬語意識に対応した短期大学における敬語教育の課題について考察を行なった。調査結果から、学生達は敬語を品性・知性・社会性の表現手段と捉え、社会生活上の自己アピールに使用する社会生活言語として意識していることがわかった。この意識醸成には学生達にとっての敬語学習の場が職場（アルバイト先）であることが起因しており、それゆえ言葉の誤用実態も接遇に関連したものが非常に多かった。これらのことから短期大学での敬語教育は、単語の敬語文法的変換よりも、場面ごとの具体的な敬語使用例、応対例、考え方などを明示したコミュニケーション教育として捉え直し、実践的応用につながる内容にすることが必要なのではないかと考える。

キーワード 敬語、言葉遣い、言語能力、短期大学教育、意識調査

Honorific word, Polite language, Linguistic ability, College education, Attitude survey

- | | |
|-------------------|------------------------|
| 1. はじめに | 4. 2 「場所」「目的」「相手」にみる意識 |
| 2. 調査の概要 | 4. 3 本学学生の敬語意識 |
| 3. 本学学生の敬語意識調査結果 | 5. 短期大学における敬語教育方法の一考察 |
| 4. 本学学生の敬語意識の実態 | 6. おわりに |
| 4. 1 「言葉の乱れ」という意識 | 参考文献 |

1. はじめに

敬語に苦手意識を持つ人は多い。平成17年度文化庁「国語に関する世論調査」において「あなたは、敬語について難しいと感じることがありますか」との問いに、「ある」と答えたのは全体の67.6%、また同調査で「敬語を使いたいと思いますか」との問いに、「(社会生活を営む上で)使いたい」と回答したのは全体の92.5%、さらに「日常生活で、どの程度敬語を使っていますか」の問いでは「(日常的に)使っている」との回答は73.9%となった。この結果は現代人の多くが「敬語は必要だと思うし、使っているが、難しい、自信がない」^{注1)}と感じていることの証左と言える。

日本語を使って生活する以上、敬語を避けて通ることはできない。自分が敬語を使用する発話者であった場合に限らず、聞き手という受身の立場の際にも相手の使用する敬語の意味を正しく理解できなければ、お互いの認識に齟齬が生じ、会話が成立しなくなることが度々起こる。現実問題として、敬語は苦手意識をもたれながらも生活上必要不可欠な言語形態であるため、敬語研究の蓄積は言語関連の学術研究の中でも時間的、質・量的に最も多いものの一つである。また近年、敬語ハウツー本が多く出版され、テレビなどでも関連した番組を多く見るようになり敬語学習への関心の高まりを実感する。菊池(1997)¹⁾によると、「1970年代以降敬語のハウツー本のような書物が盛んに出版されるようになった」とその時期について考察し、急速に敬語への関心が高まってきた主要因を、高度経済成長に伴う「仕事の上で敬語を使うことが要求される人の割合が著しく増加したため」

と指摘した。

この指摘を受けると、敬語は仕事上で必要なもの、必要だから習得せざるを得ないものという仕事と敬語の相関性を明示していることになる。実際に仕事と敬語の相関性の一例として、2006年にiMiリサーチバンク社が全国の30歳以上の会社員を対象に行なった「新入社員に対して一番重要視すること」のアンケート調査結果では、1位に「言葉遣い」が挙げられ、また同調査「新入社員に対して言葉遣いを重要視するか」の問いには「重要視する」の回答が92.6%、「あまりしない」が7.4%という結果になった^{注2)}。

その他にも「新入社員にしてほしくないことランキング」(2007年オリコンスタイル社調べ)²⁾では1位が「言葉遣いが悪い・タメ口」、また「つい注意したくなる新入社員の行動ランキング」(2008年gooランキング)³⁾では5位に「軽率な言葉遣い」が挙げられるなど、いずれも言葉遣いにかかわるものが上位を占めており、仕事上での言語運用能力の必要性、重要性を如実に表している。今や正しい日本語で正しい言葉遣いが出来るといった日本語の言語運用能力自体が、ビジネスパーソンとしての資質を表す時代になっているのかもしれない。

このように現代社会での敬語使用が避けて通れない状況において、しばしばその使い方が批判の対象にあげられる「まじでやばい」「先生、げんき?」といった「若者ことば」^{注3)}や「タメ口」^{注4)}などを日常的に使用する現代の若者たちは、一体どのような意識で敬語を捉えているのだろうか。

特に入学から卒業までの在学期間が短く、卒業後は多くが就職という進路選択をする短

期大学生にとって、敬語とは一体どのようなものと感じているのだろうか。冒頭で示した平成17年度の「国語に関する世論調査」で、敬語を「難しい」と感じている67.6%の回答をさらに性・年齢別にみた場合、「女性・16～19歳」の回答者は92.9%にも及んでいる。この回答者のカテゴリーはほぼ短期大学生と重なっており、回答内容に共通性があると言える。ならば短期大学生達も同様に「敬語は必要だと思うし、使っているが、難しい、自信がない」と感じているとの仮説は容易に立てることは可能だが、もっと具体的に深化させた「学生はなぜ敬語が必要で、どこで使っていて、何が難しく、その運用力に自信があるのか」という問いに対しては、平成17年度世論調査結果から具体的に読み解くことは難しい。

本稿では、自由が丘産能短期大学2008年度前期開講科目「ビジネスマナー」受講者488名を対象に敬語に関する意識調査を実施し、本学学生の敬語学習に関する意欲や目的、習得場所や敬語対象者の実態などを多角的に分析することで現在の短期大学生の敬語意識とはどのようなものなのかを明らかにしていく。さらにその実態を踏まえ、短期大学での敬語教育方法についての一考察を試みるものである。次章で実際に実施したアンケート調査の概要説明、第三章でアンケート調査の結果報告を設問ごとに分けて明示、第4章で調査結果から浮かび上がってきた本学学生の敬語意識の実態を明らかにする。第5章では学生の敬語意識に対応した敬語教育方法について考察する。第6章では本稿のまとめとして、本学学生の敬語意識の再確認と教育課題の整理、更に今後の研究課題を述べることとする。

2. 調査の概要

本稿で扱う調査結果は、全て2008年度自由が丘産能短期大学1年生に実施したアンケート調査によるものである。

アンケートは、キャリア教養科目「ビジネスマナー」授業内で2008年5月下旬から6月中旬に科目担当教員に調査票を配布し各クラスで実施、回収してもらった。同授業は必修科目ではないが、2008年度入学生501名中その97.4%にあたる488名の学生（全女性）が履修しており、例年その受講生の多さから準必修科目としての位置づけにある。当該授業でのアンケート調査実施は、そのサンプル数から考えて、本学学生の現状調査としてはほぼ正確で十分な分析ができると判断した。さらに、アンケート調査実施の本来目的は、現在の学生の言葉遣い・敬語との関わりや習得・使用状況、関心度合いや学習意欲などを調査することにあつたが、さらに同授業第4回講義内容「話し方・言葉づかい」の教材としての使用も意識した。

なお、調査結果の分析方法は、調査時期が学生入学後2か月弱しか経過していなかったこと、また調査結果を本学1年次生の全体分析として行なっても本稿の論旨には影響がないことの2点から判断し、敢えてクラス・コース別の分析は行わないこととした。

調査の概要は以下のとおりである。

(1) 調査の目的

1年次生に言葉遣い・敬語との関わりや習得・使用状況、関心度合いや学習意欲などをアンケート調査し、その調査結果を分析することで現在の本学学生の言葉遣い・敬語に対する意識を考察する。

(2) 調査項目

- ・言葉遣いや敬語の用法で疑問に思った、あるいは戸惑った実体験について(設問 1)
- ・敬語を使う場所と相手について(設問 2)
- ・敬語運用能力の自己認識について(設問 3)
- ・敬語の習得意欲と目的について(設問 4)

(3) 調査対象

自由が丘産能短期大学
2008年度キャリア教養科目「ビジネスマナー」全受講生488名(1年次生, 全女性)

(4) 調査時期

2008年5月下旬～6月中旬

(5) 調査方法

調査対象者によるアンケート票記述方式

(6) 回収結果

- ・回収数(率) 442名(90.5%)
- ・有効回答数(率)
 - 設問 1 - 376名(85.0%)
 - *自由記述形式
 - 設問 2 - 440名(99.5%)
 - *選択・自由記述形式
 - 設問 3 - 438名(99.0%)
 - *選択記述形式
 - 設問 4 - 442名(100%)
 - *選択・自由記述形式

3. 本学学生の敬語意識調査結果

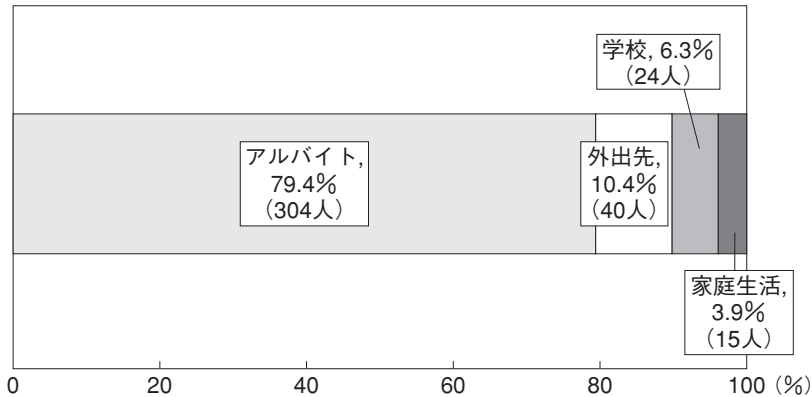
以下, 設問ごとの調査結果を報告する。

設問 1. あなたが普段の生活やアルバイト先などで, 言葉遣いや敬語について疑問に思った点や戸惑った経験などを実体験に基づいた内容で記述してください。
<いつ・どこで・誰が・誰に> <どのよう
な言葉に疑問や戸惑いを感じたか>

まず設問 1 として, 言葉遣い・敬語の用法で疑問に思った, あるいは戸惑った実体験について自由記述形式で質問をした。実際に体験した場所としては「アルバイト先」(80.9%), 「外出先(店舗, 娯楽施設など)」10.4%, 「学校(短期大学以外)」6.4%, 「家庭生活」(4.0%) が挙げられた【表 1】。「アルバイト先」では学生自身が利用客に接遇した際の実体験記述が多く, 「外出先」では主に飲食店や衣料販売店などで学生自身が利用客として接遇を受けた際の実体験記述が多かった。「学校」では高校生活での教員・先輩との応対時に関する記述が多く, 「家庭生活」ではテレビなどのメディア媒体を受信している時や親戚との会話時など, 回答者数は若干ながら多様な場面での実体験が記述されていた。

【表 1】の結果から, 学生たちが言葉遣い・敬語について疑問に感じたりその用法に困惑したりした実体験は, 圧倒数で「アルバイト先」, ついで「外出先」となっており, 両者を体験シーンで捉えた場合, 91.3%が接遇シーンで経験していることがわかる。このことから, 言葉遣い・敬語を意識させられる機会は, 受動的であれ能動的であれ, アルバイト先などの職場や外出先での社会人との関わり合いといった社会生活上の場面に多いことがわかった。

表1 言葉遣い・敬語の用法で疑問に思った、戸惑った経験をした場所



また設問1の実体験で、「誰が」「誰に」発話し、どのような内容に疑問や戸惑いを経験したのか、その詳しい状況について自由記述部分から抽出してみた【表2】。

この【表2】から、発話者が「自分」であった場合に最も多く言葉遣いや敬語の用法に疑問や戸惑いを感じていることがわかるが、「自分」が受け手である際や、第三者として他者間のやりとりを傍観・傍聴している際にも、その内容に何らかの疑問や戸惑いといった違和感を感じ取っていることも読み取ることができる。

さらに設問1の実体験の自由記述部分から、実際に記述されてあった言葉遣い・敬語の用法に疑問や戸惑いを覚える言葉を抽出してみた【表3】。

【表3】の言葉の用法例をあげると、①確認時に過去形で問いかける「ご注文は以上でよろしかったですか」、②断定の意味を様態変化で表現する「お値段は1000円になります」、③支払い時の金額を物事の始まりとして表現する「お支払いは5000円から」、④主語をぼかす言い方「ご注文のほうはお決まりです

か」、⑤名詞を美化語にする「おビール」「おソース」、⑥過剰に敬語を使用した二重敬語「お出かけになられる」、⑦尊敬語と謙譲語を勘違いして使用する「(客に対して) 担当者に伺ってください」、⑧⑨丁寧な言葉「申し訳ありません」「少々」をくだけた言葉で表現した「すいません」「ちょっと」、⑩勘定時に客から受け取った金額を確認する「5000円お預かりします」、⑪その日最初にあった相手への挨拶を時間帯に関係なく述べる「おはようございます」、⑫勘定時に客へ釣銭を手渡す際の言葉「100円のお返しです」、⑬同僚や目下の相手に使う労いの言葉を目上の相手に使ってしまう「ごくろうさま」、⑭金銭授受時の紙幣を表現する「大きいほう」、⑮相手へ了承や確認の意味で使用する「大丈夫でしょうか」などである。

これらの諸語には明らかな誤用も含まれるが、ここではそれらについて詳しく分析・解説は行わない。ここでは個々人の言語運用能力は別として、学生たちはそれなりに言葉の意識というアンテナを張り、言葉の用法に疑問や戸惑いを敏感に感じ取っているという事

表2 言葉遣い・敬語で疑問や困惑した経験の具体的内容

場所	発話者	受け手	発話状況	回答数(人)
アルバイト	自分(学生)	客	正しい言葉遣い・敬語がわからなかった	135
			間違った言葉遣い・敬語を使用した	90
			客の年齢に合わせて言葉遣い・敬語を変えたほうがいいのかわからなかった	4
		上司	目上の人に間違った言葉遣い・敬語を使用した	8
			目上の人に対する正しい言葉遣い・敬語がわからなかった	5
		同僚	敬語は職歴と年齢とどちらを優先して使用すればいいのかわからなかった	11
	業者	正しい言葉遣い・敬語がわからなかった	3	
	上司・同僚	客	間違った言葉遣い・敬語を使用していた	31
	客	自分(学生)	敬語を使用している自分になぜ敬語で返してくれないのか疑問におもった	3
分類不能			14	
外出先	自分(学生)	店員	相手にどのような言葉遣い・敬語で話せばいいのかわからなかった	5
	店員	自分(学生)	間違った言葉遣い・敬語を使用した タメ口で話され不愉快になった	26 1
		他の客	間違った言葉遣い・敬語を使用した	8
学校	自分(学生)	先輩	目上の人に対する正しい言葉遣い・敬語がわからなかった	6
			目上の人に間違った言葉遣い・敬語を使用した	2
		先生	先生に敬語を使うべきかわからない	4
			目上の人に間違った言葉遣い・敬語を使用した	2
	友人	先生	目上の人に対する正しい言葉遣い・敬語がわからなかった	1
		自分(学生)	間違った言葉遣い・敬語を使用した 初対面でタメ口で話され不愉快になった	2 1
	先生	学生	学生によってタメ口を怒ったり怒らなかつたりする	1
分類不能			5	
家庭	自分(学生)	親戚	親戚に敬語はつかうべきかわからなかった	2
		近所の人	どのような言葉遣いで接すればいいかわからない	2
		下宿先の管理人	どのような言葉遣いで接すればいいかわからない	1
	テレビ	自分(学生)	間違った言葉遣い・敬語を使用した	4
	親	勤務先	間違った言葉遣い・敬語を使用した	2
	親戚	親戚	間違った言葉遣い・敬語を使用した	1
	訪問販売員	自分(学生)	タメ口で話され不愉快になった	1
			間違った言葉遣い・敬語を使用した	1
分類不能			1	

表3 言葉遣い・敬語の用法で疑問に思った、戸惑った言葉

	語彙	(人)		語彙	(人)
①	よろしかった	40	⑨	ちょっと	6
②	なります	35	⑩	お預かり	6
③	～円から	31	⑪	おはようございます	4
④	～のほう	20	⑫	お返し	4
⑤	美化語	10	⑬	ごくろうさま	3
⑥	二重敬語	10	⑭	大きいほう	2
⑦	尊敬語・謙讓語の混同	10	⑮	大丈夫	2
⑧	すいません	8			

実について明示しておきたい。

次に設問2で学生が敬語を使用する<場所>と<相手>について質問をした。場所については選択形式とし、相手については自由記述形式で答えてもらった(複数回答可)。

設問2. あなたが敬語を使うのはどのような場所・相手ですか。(該当部分を☑)
 <場所(選択)>学校, アルバイト先, 部活サークル, 家, 外出先(飲食店・販売店など), 塾(教習所・稽古など), 初対面の時, その他(要記入)
 <相手(記入)>選択した場所での相手をそれぞれ記入(例: 学校-先生, 先輩)

その結果, 設問1で「言葉遣い・敬語の用法で疑問に思った, あるいは戸惑った体験をした場所」と同じく, 一番多く敬語を使用する場所として「アルバイト先」(29.8%)が挙げられた【表4】。

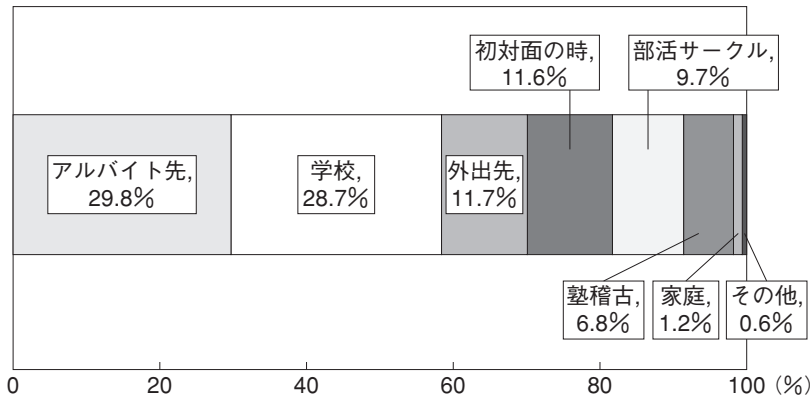
ちなみに, 敬語を使う場所として2番目に

多く挙げられている「学校」(28.7%)について, ここでは「短期大学」を指していることを付け加えておく。設問1での回答には「どこで」の記述欄に「高校時代」や「中学時代」と全て具体的に指定されていた。よって設問2の「学校」とは, 特に「高校」や「中学」という指定がなされておらず, 現在通学している短期大学と認識し回答していると解釈できる。よって, 短期大学入学後, 学生たちは「学校」を敬語を使用する場所として理解していることがわかった。

なお, 場所ではなく場面として「初対面の時」に敬語を使用するという答えが11.5%ある。これには<年上の場合>と<年齢関係なく>とに答えが分かれているが, どのような相手にでもタメ口で接する印象のある現代の若者であって, 少々予想に反した結果であった。

また, わずかではあるが「家庭」でも敬語を使用していると答えた学生は1.2%いた。少ない回答数ではあるものの0%でないことに注目したい。この少数意見の「家庭」と回答した事実からは, おのずと誰に対してどのような敬語を使用しているのか, その敬語対象者や実例が特に気になるところである。

表4 短期大学生が敬語を使用する場所



そこで、学生たちが敬語を使う「相手」、すなわち敬語対象者と認識している人物とはどのような立場や関係にある人物なのかを設問2の「相手」に関する自由記述部分から場所別に抽出してみた【表5】。

その結果、殆どの場面で、立場と年齢が自分よりも上である相手にその傾向が見られることがわかる。

つぎに設問3で、実際に敬語を適切に使用しその言葉は正確に「相手」に伝わっているかどうか、自分たちの敬語運用能力の自己認識を質問し自信の有無を判断させた。

設問3. あなたは敬語を上手に使えていると思いますか？(該当部分に○)
 思う ・ 思わない

解答欄は「思う」「思わない」の2択形式にしたが、「わからない」という回答を書き込んだ回答者が多数いたため、【表6】では「思う」「思わない」「わからない」の3択での調査結果を示してある。

回答結果によると、敬語を上手に使えていると「思う」との回答は8%、「思わない」との回答は90%で、本学学生は自分の敬語運用能力に対してほとんど自信を持っていないことが見てとれる。

また2%が「わからない」と答えているが、これは自分が使用している敬語がそもそも正しいのかどうか「わからない」ために、その運用能力を自己判断することはできないという意味と解釈できる。

最後に設問4として、学生個人が感じる敬語の習得意欲と、その目的について質問をした。

設問4. あなたは敬語を上手に使いたいと思いますか。また、なぜそう思いますか？(該当部分に○。理由は記入)
 思う ・ 思わない
 その理由：

その結果、【表7】が示す通り、敬語を上手に使いたいと「思う」学生は99%、「思わない」のは1%で、学生の多くが敬語習得の

表5 短期大学生の敬語対象者

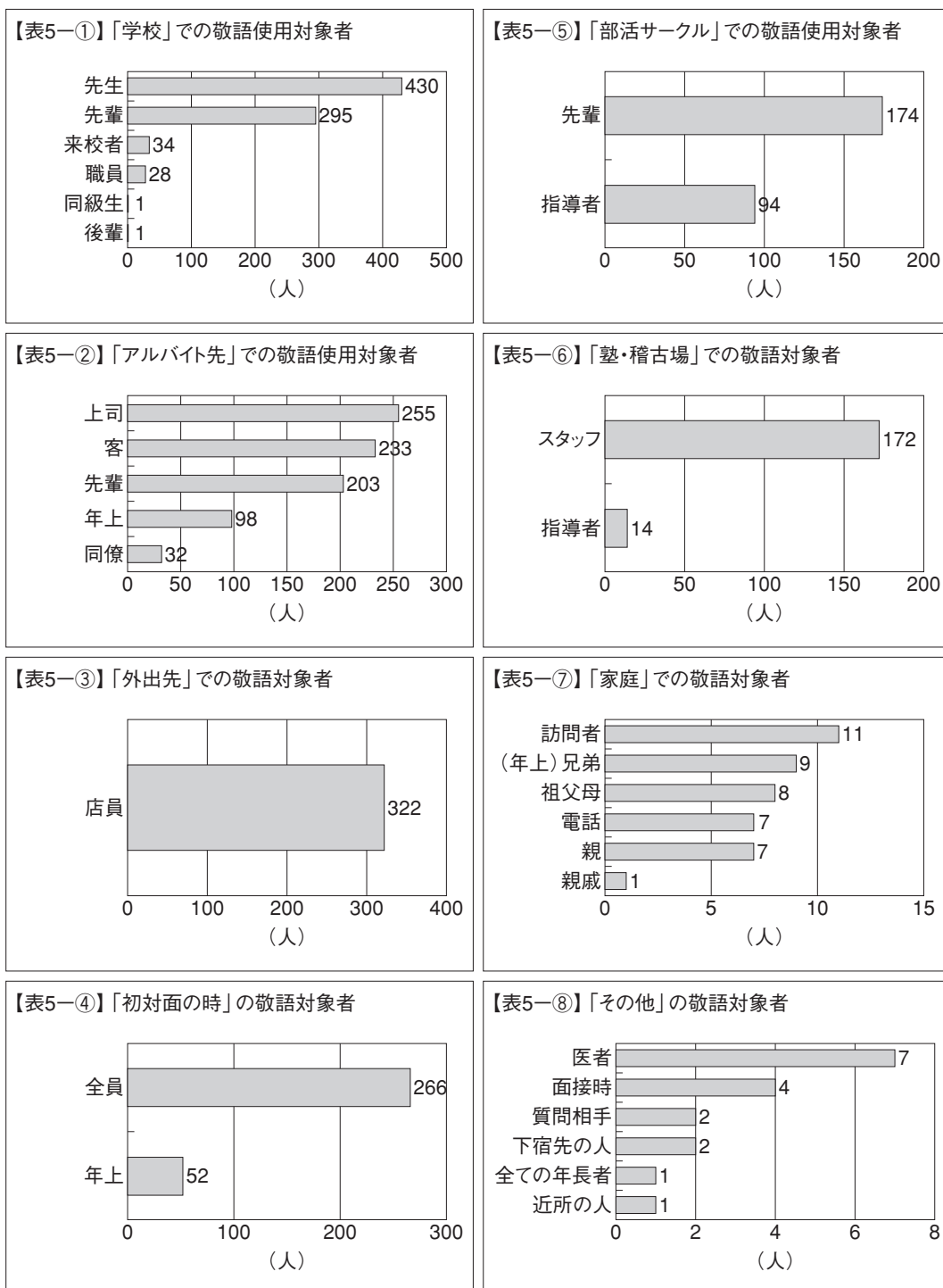


表6 短期大学生の敬語運用力の自己認識「あなたは敬語が上手に使えていますか？」

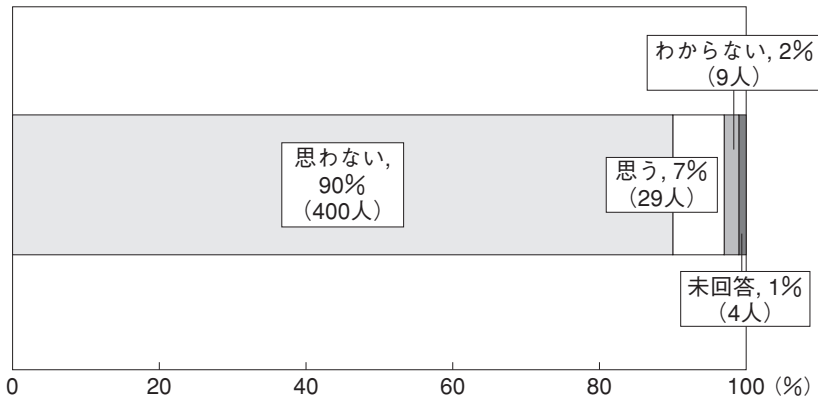
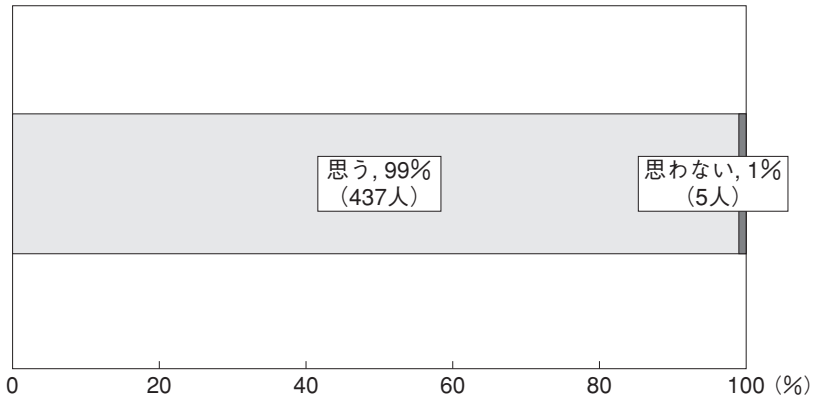


表7 短期大学生の敬語習得意欲「あなたは敬語を上手に使いたいですか？」



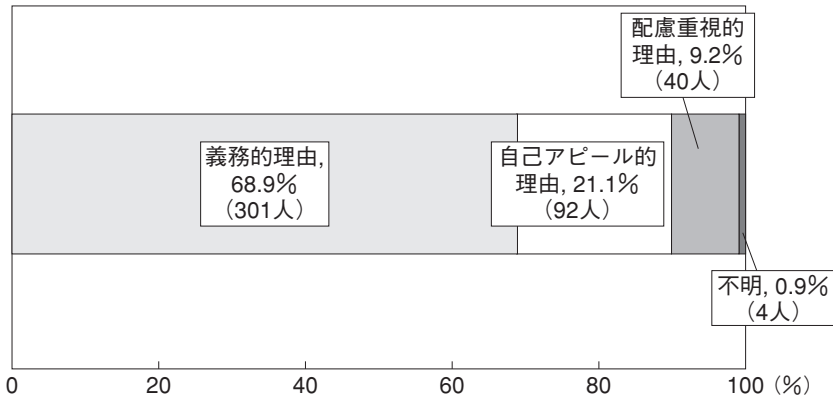
必要性を強く感じていることがわかる。

なお、自由記述とした敬語の習得目的について、記述された全ての内容から、社会生活上の必要性という<義務的理由>で捉えているもの、相手を敬い不快感を与えないためという相手の気持ちを慮る<配慮重視的理由>で捉えているもの、そして礼儀正しさ、知性、品性のアピールという<自己アピールの理由>で捉えているものに三大別することができた【表8】。

この三大別した敬語習得目的の中で最も多

かった<義務的理由> (68.9%) には、「敬語ができないと社会に通用しないから」「最低限のマナーだから」「就職で必要になるから」「(敬語が使えないと) いろんな人に怒られる」など、社会生活上の必要性を述べた内容のものが多かった。次いで21.1%と多かった<自己アピールの理由>の主なものには、「(敬語が使えると) 頭が良くみられるから」「(敬語が使えると) しっかりした人と思われるから」「(敬語が使えると) 信頼してもらえるから」など、敬語習得を、他者から自分を

表 8 短期大学生の敬語習得の目的



見られた際の人的好印象・高評価・社会的信頼を獲得する一手段として捉えているものが多かった。また<配慮重視的理由> (9.2%)の主なものは「(敬語が使えないと)相手を不愉快にさせてしまうから」「失礼のない対応をしたいから」「目上の人を敬うため」など、相手の心情に配慮し敬意を表すといった他者感情を優先した内容が挙げられていた。

4. 本学学生の敬語意識の実態

前章で設問1から4までのアンケート調査結果を見てきた。この調査結果を受け、そこから浮かび上がってきた本学学生の敬語意識の実態を本章で明らかにしていきたい。

4.1 「言葉の乱れ」という意識

多くの学生が、自分が発話者であった場合の言葉遣い・敬語の誤用について自己認識していることは【表2】で確認できた。これは「敬語が上手に使えるか」(設問3)という得手・不得手についての自己認識ではなく、「使い方がわかっているか」という使用方法自体への自己理解度を意味している。設

問1の実体験自由記述欄に「(アルバイト先の店長などに)その言葉は使うなといわれた」「(同)この場合はこう言えと指導された」など、誤用を指摘された場面記述が多くあり、また「なぜ間違っているのかわからない」といった記述も多く、何がどう間違っているのかについて掘り下げた説明を受けていない実態が明らかとなった。つまり言葉遣いをマニュアル通りに指導され、その通りに画一的に覚えざるを得ないという現実が窺える。これを踏まえて推察すると、学生たちは当然のことながら人から指摘された言葉遣いや敬語の誤用に意識的に注意を払うよう心がけ、その通りに習得しようと努力する。そうすると自然と他者が同様な誤用をすれば、それらにも敏感に反応しやすくなり、自分が指摘できる立場にあった場合などは、同じくマニュアル通りに相手に注意し指導するようになる。それが理由や背景や考え方などの解説がないままに口承されていけば、いつしかそれらがマニュアル化して画一的に使用される連鎖を構築していく。

こういった“何がどのように間違っている

のか”という正確な理由もわからないまま画一的に使用される言葉については「マニュアル敬語」⁴⁾をその代表例として、言葉遣い・敬語の誤用の増長を招きやすい一因としてしばしば指摘されている。「マニュアル敬語」については後に詳しく触れるが、それに代表されるような言葉遣い・敬語の誤用は、平成12年第22期国語審議会答申で「言葉の乱れ」として指摘されている。同答申では「言葉の乱れ」を「これらが相手や場面にふさわしくない形で使われた場合には、円滑なコミュニケーションばかりか人間関係の障害にさえつながりかねない」⁵⁾として、引き起こされる問題点について触れている。

なお、平成12年度文化庁「国語に関する世論調査」では「職場で言葉遣いが乱れていると感じるか」の問いに62.7%が「ある」と答え、「中学生や高校生の言葉遣いが乱れていると感じることがあるか」の問いにも、79.3%が「ある」と回答しており、多くの人が日本語の「言葉の乱れ」を認識していることを表している。

【表3】では、「言葉の乱れ」とも言える、学生がその用法に疑問や戸惑いを感じた言葉遣い・敬語の具体的語彙を示した。主語をぼかす言い方で表した「ご注文のほうはお決まりですか」に関しては平成8年度と平成14年度に文化庁「国語に関する世論調査」で「気になるか」「気にならないか」と同質問がなされており、小矢野（2005）は平成8年度では「気になる」の回答が32.4%、平成14年度では同じく「気になる」との回答が50.6%に増加した結果を受け、この増加原因として「マスコミによって問題のある言い方として取り上げられたこと」、「6年間にこの言い方

に接する機会が増えたこと」の2点を挙げた^{注5)}。

ここで強調しておきたいのは、「言葉の乱れ」とされる言葉や現象が、学生の自発的な気づきというよりも、周囲からの情報によって半ば強制的・マニュアル的に“この用法には問題がある”とインプットされ、それにはどのような問題や考え方があり、だからこう言い換えるのだといった丁寧な解説や考察が殆どなされていないということである。

誤用であるという明確な理由がわからないのであれば、本来自分たちの敬語運用能力の有無について自己判断できるはずはないのだが、明らかに自分たちは敬語を上手く使っていると「思わない」（90%）と自覚しており、これは短期大学生が周囲からの情報や指摘を漫然と受け入れ、確たる意識もないままに受動的に自分たちの「言葉の乱れ」を認めている結果と解釈してよいのではないだろうか。

4. 2 「場所」「目的」「相手」にみる意識

1) 「場所」「目的」からの考察

設問1では学生が言葉遣い・敬語について疑問や戸惑いを感じた実体験の場所、また設問2では、学生が実際に敬語を使用する場所について質問をした。

当然のことながら、多くの経験をjする場所には様々な場面と遭遇する機会も多いわけで、すなわち「アルバイト先」で敬語を使うのであれば、アルバイトの場面の中でそれに関連した失敗を含む様々な体験をすることは容易に想像できる。よって、【表3】の言葉遣い・用法で疑問や戸惑いを感じた言葉の多くが、接遇シーンのものであることも自然と理解できる。

この敬語を使用する「場所」をより掘り下げて考察していくと、多くの学生が「アルバイト先」で様々な他者と出会い、会話によるコミュニケーションによって（正確性はともかく）敬語を実践・体得しているという学習の事実と、「家庭」では敬語を殆ど使用しておらず、敬語学習の場としては無機能状態になっているという事実が際立ってくる。またそれは、学生たちが習得する敬語の種類を限定的にさせている結果にもつながっているのではないだろうか。

つまり、「敬語をはじめとする言葉遣いは、その話し手の『育ち』あるいは言語生活歴も背景としてかなり関係する」⁶⁾ため、家庭生活で敬語に触れずに育った学生にとっては、日常生活での敬語、親疎の関係でいえば<親しい>関係にある対象者への敬語の使用はその経験がないために違和感を覚える可能性がある^{注6)}。よって、敬語学習を10代後半から「アルバイト先」という場所で開始すると、社会生活上の使用場面を限定した、きわめて社会的意味合いの強い敬語だけを習得するという意味を包含する。

これは設問4で敬語習得の目的について質問した結果【表8】とも関係している。習得目的についての回答では、社会生活（職場など）上で必要だからといった<義務的理由>と、自分が知性、品性、社会性を持ち合わせていることを証明するための<自己アピール的理由>の両者でその回答数の90%を占めていた。この結果と併せて、設問4の「敬語を上手に使いたいと思っているか」の問いに「使いたい」と99%が答えている結果を合わせると、本学学生にとっての敬語意識とは、「仕事をする上で必要、上手に使えると評価

が上がる、だから是非使えるようになりたい」といった、社会生活を営む上に重きがおかれた**社会生活上の便宜的手段**と捉えているといえよう。

2) 「相手」からの考察

学生が敬語を使う「相手」について、設問2の中で個々に自由記述式で記入してもらった。その結果を「場所」ごとに「相手」を分類し（【表5-①~⑧】）、その結果についてさらに考察したところ、いくつかの特徴的な事実がみえてきた。

まず「相手」の所属について、自分の位置を基準とした年齢で<上・下>、立場の高低関係（上司／部下、雇用主／従業員、職歴における先輩／後輩など）で<高・低>、恩恵授受関係（教える／習う、売る／買うなど）があれば<恩>、親疎関係（親しい／親しくない）で<親・疎>、年齢・立場ともに同等の場合は<同>と分類し、その分類を加えた【表9】を作成した。その結果、学生が敬語使用対象者として認知している人物たちの殆どは<恩・高・上・疎>の関係にあることがあらためて確認できた。無論この結果は学生に限定されたことではなく一般的に共通している意識ではあるが、さらに詳しく分類を考察してみる。

まず「アルバイト先」での先輩<恩・高>と年上<上>について考察する。設問1の「言葉遣い・敬語の用法で疑問に思った、あるいは困った実体験について」の自由記述の中で、11人が「敬語は職歴と年齢とどちらを優先して使用すればいいのかわからなかった」とその困惑ぶりを書いている（【表2】参照）。実際の対応は【表9】に見るとおり、

表9 敬語対象者の関係分類

敬語対象者		回答者数 (人)	分 類						
場 所	対象者		上	恩	高	疎	親	下	同
学校	先生	430	●	●	●				
外出先	店員	322		●					
学校	先輩	295	●						
初対面	全員	266				●			
アルバイト先	上司	255	●	●	●				
アルバイト先	客	233		●					
アルバイト先	先輩	203			●				
部活・サークル	先輩	174	●	●					
塾・稽古	指導者	172	●	●	●				
アルバイト先	年上	98	●						
部活・サークル	指導者	94	●	●	●				
初対面	年上	52	●						
学校	来校者	34				●			
アルバイト先	同僚	32							●
学校	職員	28	●						
塾・稽古	スタッフ	14	●						
家	親	11	●				●		
家	電話	9				●			
家	親戚	8					●		
家	祖父母	7	●				●		
家	訪問者	7				●			
その他 - 下宿先	下宿先の人	4				●			
その他 - 面接時	面接官	4			●	●			
その他 - 全ての年長者	全ての年長者	2	●						
その他 - 病院	医者	1	●	●					
学校	同級生	1							●
学校	後輩	1						●	
家 - (年上)兄弟	兄・姉	1	●				●		

●:該当する分類

敬語対象者として、「先輩（恩・高）を優先する」と答えた数（295人）が「年上（上）を優先」と答えた数（203人）を大きく上回り、年齢よりも「一日でも早く入ったほうが上位の立場であるまう」という「経験の長短

というファクター」⁷⁾を選択していることがわかった。これは実務という観点から、相手が年上であることよりも経験の長い人物から仕事内容を教わるという現実的な恩恵授受関係が重要視されていることを表し、ここにお

いても実務からの実益といった、**社会性重視の意識**が影響していることがうかがえる。

次に、＜疎＞に所属する相手への意識について考察する。ここでは敬語対象者として60.4%の回答を得た「初対面の時（年齢無関係）」をみてる。「初対面の時」の敬語行動については平成8年度の文化庁「国語に関する世論調査」の中で「あなたが敬語を使うのはどんなときですか」の問いで触れられており、その結果「知らない人と話すとき」と答えた人は57.7%と＜疎＞の人物を敬語対象者として捉えている人が半数を超えている。

ここで「敬語」とは何かを確認しておく。「敬語」とは、「相手、あるいは話題とする人や物事が、自分とどんな位置関係にあると扱うか、その気配りを言葉遣いに表す仕方」⁸⁾であり、話し手がその「人間関係をどのように捉えているかを表現する働きも持」⁹⁾っている。

あまり親しくない関係や見ず知らずの相手を敬語対象者とみなすことは、自分との間に一定の距離を保とうとする意思が働いている¹⁰⁾。前述したが、敬語には話し手がその人間関係をどのように捉えているかを表現する働きがある。つまり最初にどのような言葉遣いで相手と接するかによって、お互いの関係性を定義づけることが可能となる。例えば、自分から初対面の相手に馴れ馴れしい言葉で接すれば＜親＞の関係を望んでいるとも受け取られかねないし、また相手がくれた馴れ馴れしい言葉で発話した際に同様な言葉で呼応すれば、自然と＜親＞としての関係構築を認めたという意味にもなる。敢えて＜疎＞において敬語を使うということは、“それ以上の関係継続を望まない、あるいは望まれたくない”

という意識が介在し、心理的距離を置くことの意味表示をしているといえる。

また一方で、心理的距離は敬意の一つの表現法として考えることもできる。距離をおくことの意味を「拒否」「拒絶」「保身」というネガティブファクターとして捉えるだけでなく、“相手は自分とは同等の立場にはない”といった崇めの心情を言葉にした場合もやはり距離の意識が働いていると言える。さらに、お互いが何者であるかわからないからこそ、配慮という観点から相手に対して一定の距離を保たせてあげようという気配りも表せる。今回の調査結果からはどの意味合いが強いのかを断定することはできないが、ここでは、むやみに双方の心的領域を侵害せず、双方に不快な思いをさせないようにといった**社会的な礼儀をわかまえる意識**の表れであると捉えておくのが適当と思われる。

なお、少数ではあるものの敬語対象者を＜親＞の関係にある「親・(年上の)親戚・(年上の)兄弟」、また＜上＞の関係の「全ての年長者」とした回答についても言及しておきたい。たとえ＜親＞の関係であっても、それが年長者であれば、所属に関係なく敬語対象者となりうるという考え方は「絶対敬語」といえるものである。「絶対敬語」は「相手が目上であればその人のことは誰に対してでも敬語を使ってはなす」¹⁰⁾という考え方であり、長く日本の敬語使用の基準であった上下関係(身分含む)に対して用いた敬語形態を指している。これは「敬語を用うべき人々には常に用いさえすればよいから、単純だった」¹¹⁾とも言えるが、上下関係だけでは捉えきれない人間関係や、人間関係に対する多様な価値観が存在する現在にあっては「絶対敬語」の

考え方に齟齬が生じ、現在はその場の状況や相手との関係性などに応じて相応な敬語を使用する「**相対敬語**」の考え方が主流となっている。よって「**絶対敬語**」は敬語の発達段階において古典的なものとして捉えられているが、家庭という敬語学習の場がほぼ無機能状態にある中で、未だ存在しているという事実は特筆すべきことである。「敬語や言葉遣いには、その話し手の『育ち』あるいは言語生活歴も背景としてかなり関係する」と前述したが、「絶対敬語」を使用している学生の敬語能力が「相対敬語」を使用する学生のそれとは実際に異なるものなのかについては、さらなる分析が必要となるため、別途調査機会を待つことにする。

4. 3 本学学生の敬語意識

前項1と2から、調査結果にみる本学学生の敬語意識について考察してきた。その結果、学生たちはつねに自分を取り巻く社会にその意識が向いていることがわかる。敬語は「相手あるいは話題とする人や物事が、自分とどのような位置関係にあると扱うのか、その気配りを言葉遣いに表す仕方」であるが、その相手や物事が家庭生活にはほとんどなく、学校や職場、とりわけ職場（アルバイト先）において敬語使用がどのようなメリットをもたらすのかといった**敬語使用による実益**を考えている傾向が強い。よって本学学生にとっての敬語意識は**社会生活言語としての意識**として捉えていると解釈できる。

5. 短期大学における敬語教育方法の一考察

調査結果およびその考察によって、本学学

生の敬語意識は<社会生活言語としての意識>であることがわかってきたが、ここでその意識に対応した短期大学の敬語教育方法について考えてみたい。

ここでいう社会生活とは主に職場（アルバイト先）を指しているが、そこでの場面では特に接遇時に関する言葉遣い・敬語用法での疑問や戸惑いが多いことは【表2】で明らかにした。またその具体的な言葉については【表3】のとおりである。

【表3】の中で、接遇時の言葉遣いのほかに、「美化語」「二重敬語」「尊敬語・謙譲語の混同」といった、丁寧語を除く全ての敬語^{注9)}に誤用や用法の疑問があることが確認できる。ただし、これは実体験の記述から抽出したものであることを強調しておく必要がある。なぜなら、常体語から敬語への変換を記述させるといった、ペーパー上で正否を計測する文法知識と、人間同士のコミュニケーションの中で運用する言語運用能力とは、別のものとして考えるためである。

その観点からみていくと、どういう場面で、どのような言葉遣い・敬語を、どのような形で使用するのか、といった、使用する場面・状況に合わせた実用的な言語運用に学生の興味や関心が強いことがわかる。敬語を社会生活言語として意識していれば至極当然のことではあるが、これは正しい言葉遣い・敬語を使うべきという意識はあっても、実際には使いこなす能力が備わっていない現実を表している。つまり、学生の生活の中で、正しい言葉遣い・敬語をつかうべきと認識させられる場面は多くあっても、正しい言葉遣い・敬語とは何かを指南してくれる何らかの機会がなく、何かしら疑問や違和感を抱きながらとり

あえず使用し、その結果、自信をもってそれらを運用する能力が身につかないままに焦燥の意識だけが高まっていく、という悪循環を生じさせている。

多くの学生が「アルバイト先」で様々な他者と出会い、会話によるコミュニケーションによって敬語を実践・体得しているという事実についてはすでに触れたが、ここで留意すべきものが「マニュアル敬語」と呼ばれているものである。「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言語表現などを示すもの」¹¹⁾をいう。マニュアルの中で示された敬語や更にそのマニュアルに過度なまでに従った敬意表現などが、いつでもどんな相手にでも画一的に使用する事態を招きやすく、しばしば敬語教育の批判対象となっている。学生の敬語学習の場が主に「アルバイト先」などの職場となっている現在においてはマニュアル敬語による習得は避けられない状況にあるが、この状況を踏まえ、平成19年文化審議会答申『敬語の指針』（以下『敬語の指針』）の中で「敬語には相手や場に応じた幾つかの典型例や形があり、職場などごとに用意されるマニュアルは、そうした典型例や型を示すことによって、まだ習熟していない人への手引として有効なものとなり得る」とマニュアル敬語の学習教材的役割を認め、「その意味で、マニュアルは、今後ともそれぞれの分野や職場で適切な内容で作成されることが必要」とその内容留意点を明示した。つまり『敬語の指針』は、マニュアル敬語はその使用方法の行き過ぎなどに留意すれば敬語学習の未習熟者にとっては有効な手段であることを認め、敬語を取り巻く現実的な状況を認識

した実践学習の重要性を明示したのである。

学生がどのような「アルバイト先」でどのようなマニュアル敬語を学んでいるかを個別に把握することはできないが、職場での実践使用を目的としたマニュアル敬語での言語学習が多い事実を踏まえれば、「どの敬語が尊敬語で、どの敬語が謙譲語か、というように分類したところで、実際のコミュニケーションにおいてはあまり意味がな」¹²⁾く、むしろ場面に即した実践的な敬語使用学習の方が社会生活言語としての意識をもつ本学学生には有用であり効果的と思われる。

つまり常体語をいくつか並べ、「尊敬語に変えよ」「謙譲語に変えよ」といった問題を学生に出題し、その正解を文法的な解説によって行なう学習方法だけでは、学生の敬語意識に十分対応できているとは考えにくく、コミュニケーションの中でどう活かすかという観点からも効果的とはいえない。無論「敬語表現が生まれるための条件の一つとして、＜表現主体が敬語を知っていること＞が挙げられ、いくら気持ちだけあっても『いらっしゃる』や『うかがう』などといった『敬語』を知らなければ敬語表現は成り立たない」¹³⁾のは当然であるが、学生の敬語意識に対応するために、敬語の仕組みや枠組みといった基礎的な知識を扱いつつも、まず「敬語を使ってコミュニケーションすることが、その社会や文化の中で生きていくこととつながっている」¹⁴⁾と実感できるような、実践的応用に転換可能な授業内容にしていかなければならない。特に短期大学での教育期間は二年間であり、その後すぐに実社会での就労が待っている。この短期間で本学学生の意識に対応した敬語教育を行なうためには、教育アプローチ

の捉え直しが必要と考える。国語教育からコミュニケーション教育へといった、実践的使用を目論んだパラダイムシフトが必要なのではないだろうか^{注10)}。

6. おわりに

以上、自由が丘産能短期大学生の敬語意識の実態とそれに対応した短期大学での敬語教育課題について述べてきた。本学学生の敬語意識が常に社会性の中にあること、またこれまでの敬語論の中で学習目的として多く述べられてきた「目上の人を敬い、相手に不快な思いをさせない」といった＜配慮重視的理由＞および「社会ルールだから敬語を習得せざるを得ない」といった＜義務的理由＞の二つのほかに、「知性、品性、社会性を持ち合わせていること」を証明するための＜自己アピール的理由＞がかなりの割合で存在していることが明らかになり、共に敬語の現在を象徴しているとも言える興味深い結果を得ることができた。

敬語を単語的に扱い、英語でいう現在形・過去形・完了形・進行形といった文法的な変換方法で分類したところで、実際のコミュニケーションの現場で活用することは難しく、またその手法が実践的場面でどれだけの意味を持つかと問われると即答に困るのは事実である。『敬語の指針』の中で、「敬語についての教育」に関する記述があるが、そこでは「現在の社会生活における敬語の重要性を踏まえると、学校教育で行なわれる敬語の学習・指導は今後とも継続していく必要がある。例えば、国語科において敬語の基本についての知識を扱うと同時に、様々な人間関係や多様なコミュニケーションの場が体験でき

る総合学習的な学習の時間や種々の校内活動の機会等を活用して、敬語の実践的な使用についての学習・指導を行なうなど、これまでに蓄積された工夫を一層充実させることが課題となろう」と、基本的知識と併せて学校教育での敬語の実践的使用の必要性について言及している。学生の多くは「アルバイト先」といった職場を、敬語の習得・実践の場としていることはこれまで述べてきたとおりであるが、「マニュアル敬語」の正確性などを測定できない現状にあっては、短期大学での関連授業において、できるだけ多く場面に即した敬語使用例を示すなどの工夫が必要である。それは単に「マニュアル敬語」批判に多く指摘される画一的な使用方法から解放させるためではなく、相手や状況に応じた様々な対応や言語表現、考え方などを多角的に捉える力を醸成させるためである。そのためには、指導者からだけでなく学習者であり体験者である学生たちの意見や考え方を多く交え、考察する機会を多く作ることが重要である。そうすることで、敬意表現の基本理念とされる「相互尊重」と「自己表現」¹⁵⁾の考え方が活かされた、敬語の実践的学習が可能となるのではないだろうか。

本稿は本学学生の敬語意識を明らかにすることと、その結果を受けて、短期大学での敬語教育方法についての一考察を目的とした。短期大学生442名という十分なサンプリング数の結果を得てその目的は達成できたと考えているが、言葉の変遷が激しい現在にあっては単発的な調査実施ではその変化に対応しきれないと感じている。よって意識調査の継続的实施は必定と思われる。今後も同様な調査を実施しその結果を踏まえた上で、次の段階

としては、効果的な関連教材開発が必要となってくるであろう。関連教材開発にあたっては、無論語彙研究が必ず必要となってくるため、意識調査以外にも敬語の語彙使用状況調査も実施されるべきであろう。他短期大学での敬語教育の実態なども参考にしながら前述の課題をふまえ、今後も研究継続を行なっていきたい。

謝辞

調査実施に協力してくださった「ビジネスマナー」担当教員と多くの学生の方々にこの場を借りてお礼を申し上げたい。

脚注

注1) 文化庁編『新「ことば」シリーズ21 私たちと敬語』p33に敬語を日常的に使用する必要のある人を「敬語人」として、現代の「敬語人」のイメージをこのように述べている。

注2) iMiリサーチバンク

(www.imi.ne.jp/blogs/research/2006/03/post.124.html) 調べ。調査期間：2006年3月17日～19日，調査対象：全国30歳以上の会社員，有効回答数：1,393件，参照(2008 - 11 - 10)

注3) 「若者ことば」とは「主に若者たちの間で用いられ、他の世代の人にはあまり聞かれない若者に特徴的なことば」のこと。(『ケーススタディ日本語のパラエティ』p24)

注4) 「タメ口」とは「年上、目上の人に友達に話すような口調で話す。馴れ馴れしい、生意気と感じられる」話し方のこと。(米川明彦『若者ことば辞典』p128)

注5) 小矢野哲夫「ケース15サービスのことば」『ケーススタディ日本語のパラエティ』p93では、更に「(1,000円)から」の用法の世論調査結果を紹介し、その用法が「気になる」との回答率が平成8年度では38.4%、平成14年度では45.2%と増加していることを指摘している。

注6) 菊池康人「敬語とは何か」がどう変わってきているか『日本語学』. 2005, vol24, p16に、大家族制から現在の核家族化した家庭環境の変化によって、子供たちが身近に敬語を観察しながら習得する機会が激減したことを挙げ、習得する敬語内容もおのずと変化していると指摘した。

注7) 井上史雄『敬語はこわくない』p197に、「日本語の「敬」語は名前からして「敬意・敬意」を表すことばと考えられがちだが、現実の用法をみると、必ずしも「尊敬する」から敬語を使うわけではない。むしろ、へだたり、距離を表す手段と考える方がいい。敬語の基本機能は、心理的距離を表すことにある。つまり「敬遠」である」と述べ、敬語の心理的距離表示機能を指摘した。

注8) 滝浦真人『日本の敬語論-ポライトネス理論からの再検討-』p91の金田一京介による「絶対敬語／相対敬語」の概念紹介

の記述部分より抜粋。

注9) ここでいう「全ての敬語」とは、平成19年度文化審議会答申『敬語の指針』内「敬語の種類」にて示された5分類を指す。5分類とは尊敬語・謙譲語Ⅰ（伺う・申し上げる型）・謙譲語Ⅱ（参る・申す型）・丁寧語・美化語を言い、従来の3分類（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を「敬語の働きと適切な使い方をより深く理解するため」という理由でより細分化することとなった。

注10) 杉戸清樹「変わりゆく敬語意識」『言語』, 1999, vol.28-no11, p28に「狭義の言語以外の表現伝達手段との関係の中で敬語の役割を考える議論がある」として、コミュニケーション行動の中での敬語の位置づけの再確認と展開を指摘した。

引用文献

- 1) 菊地康人. 『敬語』. 東京, 講談社, 1997, p422
- 2) オリコンスタイル社2007年度調べ. <http://career-cdn.oricon.co.jp/news/43444/> 参照 (2008-11-10)
- 3) gooランキング2008年度調べ. http://ranking.goo.ne.jp/ranking/014/warning_recruit/, 参照 (2008-11-10)
- 4) 文化審議会答申『敬語の指針』. 2007, p 9
- 5) 国語審議会答申『現代社会における敬意表現』. 2000, p 1
- 6) 菊地康人『敬語』. 東京, 講談社, 1997, p50
- 7) 上掲書同頁

- 8) 大野晋. “敬語の基本”『日本語練習帳』. 東京, 岩波書店, 1997, p146
- 9) 文化審議会答申『敬語の指針』. 2007, p 5
- 10) 野元菊雄. 『敬語を使いこなす』. 東京, 講談社, 1987, p59
- 11) 文化審議会答申『敬語の指針』. 2007, p 9
- 12) 蒲谷宏. 『大人の敬語コミュニケーション』. 東京, 筑摩書房, 2007, p41
- 13) 蒲谷宏, 川口義一, 坂本恵. 『敬語表現』 p 4
- 14) 蒲谷宏『大人の敬語コミュニケーション』. 東京, 大修館書店, 1998, p193
- 15) 国語審議会答申『現代社会における敬意表現』. 2000, p 1

参考文献

- 井上史雄. 『敬語はこわくない』. 東京, 講談社, 1999, 210p (講談社現代新書1450)
- 日高水穂. “ケース12敬うことば・へりくだることば”. 『ケーススタディ日本語のバラエティ』. 東京, 桜楓社, 2005, p28-37
- 小矢野哲夫. “ケース15サービスのことば”. 『ケーススタディ日本語のバラエティ』. 東京, 桜楓社, 2005, p90-95
- 大野晋. “敬語の基本”. 『日本語練習帳』. 東京, 岩波書店, 1997, p146-205
- 小川誉子美. 前田直子. 『日本語文法演習敬語を中心とした対人関係の表現-待遇表現-』. 東京, スリーエーネットワーク,

2003, 102p

大久保加奈子, 「話し手の役割の変化と尊敬語・謙讓語の使い分けー結婚披露宴の司会者の発話の分析をとおしてー」, 『社会言語科学会第21回大会論文集』, 2008, p230

蒲谷宏. 『大人の敬語コミュニケーション』, 東京, 筑摩書房, 2007, 202p (ちくま新書694)

蒲谷宏. 川口義一・坂本恵. 『敬語表現』, 東京, 大修館書店, 1998, 236p

菊池康人. 『敬語』, 東京, 講談社, 1997, 483p (講談社学術文庫1268)

菊池康人, 「「敬語とは何か」がどう変わってきているか」, 『日本語学』, 2005, vol24, p14-21

国語審議会答申『現代社会における敬意表現』, 第22期国語審議会, 2000, 17p

小林作都子. 『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』, 東京, 日本経済新聞社, 2004, 198p

陣内正敬. 「『敬語の指針』についての補足・解説」, 『日本語学』, 2008, vol27-7, p28-37

杉戸清樹. 「変わりゆく敬語意識」, 『言語』, 1999, vol.28-no11, p22-29

滝浦真人. 『日本の敬語論ーポライトネス理

論からの再検討ー』, 東京, 大修館書店, 2005, 315p

中山晶子. “ポライトネス理論と初対面会話”. 『ことばのコミュニケーションー対人関係のレトリックー』, 岡本真一郎. 京都, ナカニシヤ出版, 2007, p30-49

野元菊雄. 『敬語を使いこなす』, 東京, 講談社, 1987, 209p (講談社現代新書868)

文化庁編『新「ことば」シリーズ21私たちと敬語』, 国立国語研究所, 2008, 127p)

文化庁文化庁国語課『平成17年度国語に関する世論調査ー日本人の敬語意識ー』, 国立印刷局, 2006, 83p

文化庁文化庁国語課『平成12年度国語に関する世論調査ー家庭や職場での言葉遣いー』, 財務省印刷局, 2001, 199p

文化庁文化庁国語課『平成11年度国語に関する世論調査ー言葉遣い・国際化時代の日本語ー』, 大蔵省印刷局, 2000, 129p

文化審議会答申『敬語の指針』, 文化審議会, 2007, 77p

米川明彦. 『若者ことば辞典』, 東京, 東京堂出版, 1997, 128p