

日本人とマレーシア人の謝罪行動の対照分析：謝罪意識を焦点に

KuMohd, Nabil
九州大学大学院比較社会文化学府

<https://doi.org/10.15017/4494649>

出版情報：比較社会文化研究. 21, pp.13-19, 2007-03-10. 九州大学大学院比較社会文化研究科
バージョン：
権利関係：

日本人とマレーシア人の謝罪行動の対照分析

— 謝罪意識を焦点に —

クモハマドナビル

1. はじめに

謝罪行動が行われる前提として、何らかの社会的規範あるいは倫理に照らした違反が関わっている(熊谷1993: 4-5)。熊谷は謝罪という行動の特徴を3点出した。

A. 相手との社会関係を調整する行為である。 B. 専用の定型表現を持つ。 C. 社会の規範や倫理と密接な結びつきを持つ。

加えて、Barnlund & Yoshioka (1990: 144) は offence を犯した側の意識に言及し、「純粋な謝罪」にはA. 謝罪者が身体的・物理的、社会的、あるいは精神的に他人を傷つけたと気が付き、B. その損失や傷に自分が間接的あるいは直接的に責任があると意識し、C. さらに自覚をすることが自己の義務であると認識する必要があると述べている。逆を言えば、この意識がなければ謝罪は起こらないということである。しかし、異文化において、謝罪すべき事柄の認定は同じとは限らない。そのため、異文化間の謝罪行動を研究する時、各文化間で謝罪すべき事柄の認定と概念を明らかにしなければならない。

本研究では、謝罪に対する意識に注目し、加害者¹の視点から、日本人とマレーシア人が謝るべきだと思う度合とすまないことをしたと感じる度合の異同および事柄について検討し、その背後にある文化的要因、あるいは両者の文化間で謝罪の必要性を判断するコミュニケーションルールやコミュニケーションスタイルなどを明らかにすることを目的とする。

2. 研究方法

2.1 データ収集方法

本稿では、「謝罪」という発話行為の「日マ」²対照研究のために謝罪に対する意識に注目し、加害者の視点から、調査票方式およびフォローアップ・インタビュー方式を用い、調査した。

2.2 被験者

調査票は日本人50件、マレーシア人52件、合計102件回収できた。調査の結果を分析した後、被験者の内、各グループから5名、計20名にフォローアップ・インタビューも行い、記入した反応について、その要因や理由などについてより詳しく、答えてもらった。

対象とした被験者は以下の通りである。

表1 選択肢調査集計表

被験者		男性	女性	計	平均年齢
「日」	社会人	13	12	25	30
	学生	11	14	25	21
「マ」	社会人	15	11	26	31
	学生	12	14	26	21
合計		51	51	102	26

表2 インタビュー調査集計表

被験者		男性	女性	計
「日」	社会人	2	3	5
	学生	2	3	5
「マ」	社会人	3	2	5
	学生	2	3	5
合計		9	11	20

2.3 質問項目

調査票の回答方法は設問に対する4段階の選択肢によるもので、設問は次の16つを内容とする。

1 自分の過失によって不快状況が生じた。

2 本調査の分析および表中の表示に関して、日本人を「日」、マレーシア人を「マ」と略記した。

表3 質問項目の場面と相手

場面	場面的コンテキスト	相手
①	遅刻(十分)	親・同等(友人)
②	遅刻(三十分)	ソト・上(先生)
③	失言(悪口)	親・同等(友人)
④	不作法(携帯電話)	ソト・見知らぬ
⑤	代理の謝罪	ソト・上母の友人
⑥	身体の損害(体)	ソト・上(50才ぐらいの女)
⑦	身体の損害(足)	ソト・下(中年の男性)
⑧	物品の損害(本)	ソト・上(先生)
⑨	物品の損害(車)	ウチ・親(兄)
⑩	失言(給料)	親・同等(友人)
⑪	金銭貸し借の断り	親・同等(友人)
⑫	不作法(唾)	親・同等(友人)
⑬	助けてもらう	親・同等(友人)
⑭	間違い	親・同等(友人)
⑮	接近:エレベータ	ソト・見知らぬ
⑯	能力を生かさない	親・同等(友人)

また、16場面は、抽象的事柄(場面①、②、③、④、⑤、⑩、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯)、身体的事柄(場面⑥、⑦)、物理的事柄(場面⑧、⑨)の3つの事柄に分けた。抽象的事柄の中には、時間(場面①、②)、代理(場面⑤)、マナー(場面③、④、⑩、⑫、⑭、⑮)と助ける(⑪、⑬、⑯)という4つのカテゴリーに分類した。

2.4 分析方法

謝罪意識に関して(質問1「謝るべきだと感じますか」と質問2「すまないことをしたと感じますか」)、16場面それぞれについて、謝罪意識項目I「謝るべきだと感じる割合」(以下謝罪意識項目I)と謝罪意識項目II「すまないことをしたと感じる割合」(以下謝罪意識項目II)について4段階評価をしてもらった。事柄の重大性に関しては議論の対象外とする。

表4 「4段階評価」の点数と分析平均点

4段階評価	非常に感じる	少し感じる	あまり感じない	全然感じない
点数	4	3	2	1
分析の評価	感じる	分散	感じない	
平均点	2.5~4	2~2.5	2以下	

3 網掛けは有意差の順を表す。有意差が高いものを濃い色、低いものを薄い色と示す。

有意差の値(平均点A-平均点B)が0.15以下になった場合、その現象を「一致する」と意味づけることにした。

2.5 研究課題

次の研究課題を中心に考察をすすめる。

調査課題1:「日」と「マ」には、どのような場面で顕著な差が見られるだろうか

調査課題2:「日」と「マ」は、各々の場面について謝罪意識項目Iと謝罪意識項目IIが一致するだろうか

3. 結果³

3.1 謝罪意識項目I

「日」および「マ」の「感じる、分散、感じない」場面数は以下の通りである。

	感じる	分散	感じない
日	13	2	1
マ	15	1	0

「日」および「マ」がともに一致している場面とそれぞれの有意差は以下の4場面である。

場面	有意差
「⑤ 代理の謝罪」	(0.01)
「⑦ 身体の損害:中年」	(0.06)
「① 遅刻:友達」	(0.10)
「⑨ 物品の損害:兄」	(0.14)

そして、「日」が「マ」よりも謝るべきだと感じる4場面は平均点の順にあげると、以下の通りである。

場面	平均点	有意差
「② 遅刻:先生」	(4.00)	(0.34)
「⑨ 物品の損害:兄」	(4.00)	
「⑧ 物品の損害:先生」	(3.84)	(0.23)
「⑮ 接近」	(2.37)	

一方、「マ」が「日」よりも謝るべきだと感じる11場面は平均点の順にあげると、以下の通りである。

場面	平均点	有意差
「⑥ 身体の損害:50才」	(3.90)	
「① 遅刻:友達」	(3.81)	
「⑪ 金銭貸借の断り」	(3.81)	(1.54)

「12 不作法：唾」	(3.81)	
「3 失言：悪口」	(3.80)	(1.21)
「13 助けてもらう」	(3.73)	
「7 身体の損害：中年」	(3.54)	
「4 不作法：携帯電話」	(3.36)	
「16 能力を生かさない」	(3.30)	(0.55)
「14 間違い」	(3.21)	
「10 失言：給料」	(2.86)	

3.2 謝罪意識項目II

「日」および「マ」の「感じる、分散、感じない」場面数は以下の通りである。

	感じる	分散	感じない
日	12	3	1
マ	14	2	0

「日」および「マ」がともに一致している場面は以下の1場面である。

場 面	有意差
「7 身体の損害：中年」	(0.10)

そして、「日」が「マ」よりもすまないことをしたと感じる5場面は平均点の順にあげると、以下の通りである。

場 面	平均点	有意差
「9 物品の損害：兄」	(4.00)	
「8 物品の損害：先生」	(3.89)	
「2 遅刻：先生」	(3.61)	(0.48)
「1 遅刻：友達」	(3.59)	(0.29)
「4 不作法：携帯電話」	(3.53)	(0.34)

一方、「マ」が「日」よりもすまないことをしたと感じる10場面は平均点の順にあげると、以下の通りである。

場 面	平均点	有意差
「6 身体の損害：50才」	(3.83)	
「11 金銭貸借の断り」	(3.81)	(1.70)
「13 助けてもらう」	(3.69)	
「12 不作法：唾」	(3.68)	
「3 失言：悪口」	(3.44)	(0.56)
「16 能力を生かさない」	(3.22)	
「14 間違い」	(3.10)	
「5 代理の謝罪」	(2.48)	
「15 接近」	(2.31)	
「10 失言：給料」	(2.99)	(1.17)

3.3 謝罪意識項目Iと謝罪意識項目IIの異同(日)

謝罪意識項目Iが項目IIより高かったのは以下の7場面である。

場 面	平均点	有意差
「2 遅刻：先生」	3.84	(0.25)
「6 身体の損害：50才」	3.65	(0.21)
「7 身体の損害：中年」	3.48	(0.18)
「5 代理の謝罪」	2.68	(0.50)
「15 接近」	2.37	(0.35)
「11 金銭貸借の断り」	2.27	(0.16)
「10 失言：給料」	1.99	(0.17)

謝罪意識項目IIが謝罪項目Iに比べて高い評価が出たものもある。それらは以下の3場面である。

場 面	平均点	有意差
「4 不作法：携帯電話」	3.53	(0.40)
「3 失言：悪口」	2.85	(0.26)
「14 間違い」	2.72	(0.27)

3.4 謝罪意識項目Iと謝罪意識項目IIの異同(マ)

有意差が出た5場面の全ては謝罪意識項目Iが謝罪項目IIより高かった。それらは以下の通りである。

場 面	平均点	有意差
「1 遅刻：友達」	3.81	(0.51)
「3 失言：悪口」	3.80	(0.36)
「2 遅刻：先生」	3.50	(0.37)
「4 不作法：携帯電話」	3.36	(0.17)
「5 代理の謝罪」	2.67	(0.19)

4. 考察

本節では謝罪意識に焦点をあて、「日」と「マ」の謝罪意識、すなわち謝罪意識項目Iおよび謝罪意識項目IIについての異同を明らかにする。その上で、インタビュー調査結果を加え、その背後にある社会・文化的差違がどのように謝罪意識に影響を与えるのかについて検討を行う。

「謝罪」が人に迷惑をかけたことから、相手との不均衡関係を修復しようとする方法であるとするれば、人にかけた迷惑が大きければ大きいほどすまないと感じる気持ちが生じて相手に謝るべきだと感じるはずである。しかし、人間関係の不均衡は、かけた迷惑の大きさに応じて、償えばいいというわけではない。なぜならば、相手との関係や社会

の規範によって、不均衡の重大さの認識や修復ストラテジーが異なるからである(森山1999)。このため、相手に迷惑をかけた時、すまないと感じれば感じるほど、それほど謝るべきだと必ずしも思うわけではない。

本調査で、「日」の被験者の回答において謝罪意識項目Iと謝罪意識項目IIに有意差が出た場面は10場面であった。このうち、謝罪意識項目Iが謝罪意識項目IIより高いのは7場面であった。それに対して、謝罪意識項目IIが謝罪意識項目Iより高いのは3場面であった。

ゴッフマン(1980)は、「すべての社会でコミュニケーションは規範の規制を受けており、規制のきびしさー緩やかさの範囲はそれぞれの社会集団で異なるため、コミュニケーションの秩序がその規制によって保たれている」と主張している。すなわち、謝罪意識は社会の規範によって規制されていると言える。社会秩序という観点から言えば、「日」において「謝罪」言語行動の表出が、場面「⑤ 代理の謝罪」(0.50)、場面「⑮ 接近」(0.35)、場面「② 遅刻：先生」(0.25)、場面「⑥ 身体の損害：50才」(0.21)、場面「⑦ 身体の損害中年」(0.18)、場面「⑩ 失言：給料」(0.17)、場面「⑪ 金銭貸借の断り」(0.16)のように実際の心情よりも高くその表明が期待されている場合もあれば、場面「④ 不作法：携帯電話」(0.40)、場面「⑭ 間違い」(0.27)、場面「③ 失言：悪口」(0.26)のように、逆に実際の心情程その表明が期待されていない場合もある。謝罪意識項目Iが謝罪意識項目IIより高い場面はカテゴリー化しにくい、すまないと感じる割合は高くなくても一応謝罪しておく場合が多いともいえよう。謝罪意識項目IIが謝罪意識項目Iより高い3場面からは「マナー」というカテゴリーが抽出できる。すなわち、「日」の間では当カテゴリーの場面で、すまないと感じるものの謝罪を行うことが逆にマナー違反になるため、「謝罪」行動はさげられていると考えられる。例えば携帯電話の音は、マナー違反ではあるが謝罪すると会議を中断させるというさらに大きなマナー違反を重ねてしまうことになる。マナー違反を少なくするため、この場合謝罪しない傾向が高いと思われる。

これに対して、「マ」の「謝罪」については異なる規範が存在している。謝罪意識項目Iと謝罪意識項目IIに有意差が出た場面は、場面「① 遅刻：友達」(0.51)、場面「② 遅刻：先生」(0.37)、場面「③ 失言：悪口」(0.36)、場面「⑤ 代理の謝罪」(0.19)、場面「④ 不作法：携帯電話」(0.17)の5場面であり、「マナー」というカテゴリーが抽出できる。すなわち、「日」と反対に「マ」の間では当カテゴリーの場面で、謝るべきだと感じるものの謝罪を行わないことがマナー違反になるため、「謝罪」行動はよく行われていると考えられる。

これらの場面は全て、謝罪意識項目Iが謝罪意識項目II

より高いものであり、謝罪意識項目IIが謝罪意識項目Iより高いのは一つもなかった。

上述のように、「マ」と「日」の文化両方で、謝るべきだと思う時でもすまないと思う気持ちはそれほど高くない場合もよくある。言い換えれば、ある場面は、心の中で思っている以上に謝罪がよく行われる。この傾向は「マ」より「日」の方が高い傾向を見せている。しかし、そのような謝罪形式は不誠実な謝罪とはいえない。熊取谷(1992:32)によると、事実に被害が生じない不快状況に対する修復作業では謝罪行動は、丁寧行動の方略として機能することが多い。

このことは、「日」と「マ」両方において、「謝罪」が「丁寧行動」として、また Coulmas (1981:70) が指摘するように、「謝罪」が対人関係の「潤滑油」として機能していることを示すものと言えよう。

森山(1999:79)は人間関係を修復するストラテジーとして「謝罪」を扱っている。逆に言えば、人間関係の築き方が異なると、謝罪意識に違いが出る可能性があると言える。

本調査では、謝罪意識項目Iが、「日」の方が「マ」よりも高い場面は、場面「⑧ 物品の損害：先生」(4.00)、「⑨ 物品の損害：兄」(4.00)であった。本調査で設定された「抽象的事柄」、「身体的事柄」、「物理的事柄」の3カテゴリーでいうと、「日」が高く評価したのはいずれも物品の損害に当たる場面であったので、「物理的事柄」に入れることができる。また、有意差が顕著な場面は「日」の場合「② 遅刻：先生」と「⑧ 物品の損害：先生」で、本調査で設定された社会的な変数の「目上・ソト・親」が、「日」が謝罪する時の重要な選択基準になっていることがわかる。

また、謝罪行動で見た視点で相手優先による丁寧行動と謝罪意識と関連づけてみると、日本社会では「謝罪」が「尊敬行動」として広い範囲や意味で機能していると言える。

一方、次の2場面で「マ」の謝罪意識項目I「謝るべきだと感じる割合」が、「日」より顕著な傾向が出た。場面「⑪ 金銭貸借の断り」では「マ」(3.81)は「日」(2.37)よりも高い(有意差(1.54))。また、「③ 失言：悪口」においても、「マ」(3.80)は「日」(2.59)に比べて同様の傾向がある(有意差(1.21))。更に、謝罪意識項目IIでも、上記2場面は同様に「マ」が「日」よりも評価が高かった。場面「⑪ 金銭貸借の断り」については、「マ」(3.81)、「日」(2.11)で、有意差は1.70。また、「③ 失言：悪口」についても、「マ」(3.44)、「日」(2.85)で、有意差は0.56であった。

上述、謝罪意識は社会の規範によって規制されているという考え方を元に、「日マ」の謝罪意識を明らかにするために、両文化の謝罪当事者の人間関係という規範を主な参考文献から紹介しながら分析する。人間関係は普遍的規範で

あるという立場に立ち、「日マ」のような違う文化による人間関係のパターンを個別的に説明しなければならないと考える。

まず日本的な人間関係をあげると、土井（1971：38）は遠慮の有無は日本人が内と外と言う言葉で人間関係の種類を区別する場合の目安となるという。更に、土井（1971：30）は「義理」という日本人のソト扱いの人間関係を定義するときに、日本人の親子や同胞の間柄に存する自然発生的な関係が「人情」であるとして、親戚付き合いや師弟の間の付き合い、又友人付き合いは、いわば人為的に人情が持ち込まれた関係であると述べた。

また、源（1969：25）は、義理はわれわれの情的なパーソナルな人間関係において成立する人倫という意味合いをもっている。この人間関係からは、親子や夫婦、恋人同志のような特定の親密な関係は除かねばならないが、よそよそしい人間関係とは異なる情的なパーソナルな人間関係をつなぐ精神的紐帯という意味で、義理ということばを今日でも使っているのである。義理と人情という言葉は、我々が日常自明のこととして使っている言葉であり、常識に考えると、義理とは西洋でいうような「義務」と全面的に一致するものではないと述べた。

一方、マレー文化の規範は何だろうか。Goddard（2001：186）がマレー文化を説明する時に、それらは長い間ムスリムで、イスラム教とのマレーの慣例がより多少心地よく共同存在していると主張した。マレーシア社会では「人情」とイスラム教における「義務」が重なる部分がある。イスラム教的な「義務」とは、神が命令として預言者に伝えたメッセージという行動基準であり、人間関係を維持するために、すべての人々を自分の同胞だと考えた上で、平等に相手に対して果たす役割という義務がある。マレー文化の規範は宗教的規範と社会規範によって成立し、「人情」と「義務」という機能がある。

このように、義理と義務は情的なパーソナルな人間関係に成立する一種の人倫、心のあり方と言う同様の意味を持つように見えるが、違う形のやりとりの規範であると考えている。人情のサークルと義理のサークルをまとめたときに土井（1971：31）は、義理はいわば器で、その中身が人情であると考えられる。

本稿では、もちろん日本的な「義理人情」は一組のものとして使われ、その一方「義務人情」の規範も存在するという立場に立つ。義理にせよ、義務にせよ、われわれの心とは無関係な外的な社会的制裁力や拘束規範や習俗を意味し、不本意ながらもそれに従わなければならない。このような文化の背景では、「人情」は一種の社会規範となり、人間関係が「人情」によって維持されているのである。更に、これらの現象が謝罪行動にも影響を及ぼすのである。

このような「義務」と「義理」と言う観点から日本人とマレーシア人の謝罪行動の相違を説明する。「⑩ 金銭貸借の断り」では「日マ」で、差異が大きかった。この場面では「抽象的事柄」の「助ける」場面である。「日社3」のインタビューでは「貸した金を返さないということは「義理」に違反することで人間関係を非常に悪くする。金を貸すことで逆に人間関係を悪くする可能性が高まるのである。金を返さないことでこのような事態をさけられることは、両者にもわかっており、金を貸さないことは人間関係を悪くしない」と述べた。

「マ社9」のインタビューでは「貸した金を返さないとしても、それは「サダカ」（寄付）となり、神が報償を与え、気前がよいということで大変な美徳となり、更に、金は神のものであり人間は仮の所有者であるという建前がある以上両者の間の言われたら、貸すという依頼関係が重視されるのである」と述べた。

人情的な視点からすると「助ける」ことは「義理」であり、イスラム教の視点からみると「義務」となる。この場面では、「マ」にとっては「義務」を果たさない場面であり、「日」にとっては「義理」を果たさない場面になる。「義理」を果たさないよりも「義務」を果たさない方が心理負担が高いと考えられるところから「⑩ 金銭貸借の断り」の場面では「マ」が「日」より謝罪意識項目と謝罪意識項目IIが高いことが説明できよう。

また、「日」の場面「③ 失言：悪口」においては、人間関係を築く際に困難な状況にある。これに対して、社会均衡や人間関係を保つために悪口を言わないという「義務」があるため、場面「③ 失言：悪口」は、「マ」にとって「義務」を破った場面であり、謝罪意識との関係については場面「⑩ 金銭貸借の断り」と同様に説明することができよう。

5. おわりに

従来の「謝罪」に関する対照研究では、場面を中心に、謝罪意識項目I「謝るべきだと感じる度合」と謝罪意識II「すまないことをしたとを感じる度合」との関係について論じるものは殆ど無かったが、本研究は謝罪意識と文化要因という視点で取り入れることによって、「謝罪」の対照研究に一つの切り口を与えることができたといえよう。

勿論、本研究で得られた結果や論じられた問題は今後より綿密な議論・検証がなされなければならない。本研究は加害者の立場から調査したが、謝罪を必要とするのは被害者である（中井2003：58）。従って、「日マ」において「謝罪」は人間関係修復のための方略を受け入れの側から、すなわち、被害者の立場からの調査も必要になってくると思

われる。詳しくは修復作業に対する反応・応答にも差異が存在することが予測できる。

参考文献

- 土井健郎 (1971) 「甘え」の構造弘文堂
- E. ゴフマン (1980) 「集まりの構造—新しい日常生活構造論を求めて」誠信書房
- 熊谷治智子 (1993) 「研究対象としての謝罪—いくつかの切り口について—」日本語学、12明治書院、4-12
- 熊取谷哲子 (1992) 「発話行為対照研究のための統合的アプローチ—日英語の「詫び」を例に—」79号日本語教育
- クモハマドナビル 「日本人とマレーシア人の謝罪行動の対照分析 (Part 1) ～謝罪意識を焦点に～」平成17年度第16回社会言語学会 発表論文、2005
- クモハマドナビル 「日本人とマレーシア人の謝罪行動の対照分析 (Part 2) ～ボライトネス・ストラテジーを焦点に～」平成18年度第17回社会言語学会 発表論文、2006
- クモハマドナビル 「日本人とマレーシア人の謝罪行動の対照分析 ～謝罪ストラテジーを焦点に～」比較社会文化研究第19号2006
- クモハマドナビル 「社会言語学的観点からみた日本語の練習活動 ～「謝罪」を例に～」2006年度第三回日本語教育研究発表会 発表論文
- 源了圓 (1969) 義理と人情～日本人の心情の考察 中公新書
- 森山卓郎 (1999) お礼とお詫び—関係修復のシステムとして」『国文学—解釈と教材の研究』
- 中井良則 (2003) 「謝罪」と「許し」 エコノミスト
- Barnlund, Dean & Yoshioka, Miho (1990) Apologies: Japanese and American Styles. International Journal of Intercultural Relations, 14 : 193-206 New York: Pergamon Press
- Coulmas, Florian. (1981) Poison to your soul Conversational Routine. The Hague, Mouton, 69-91
- Goddard, C. (2001) Sabar, ikhlas, setia-patient, sincere, loyal: Contrastive semantics of some 'virtues in Malay and English' Journal of Pragmatics, Elsevier Science B.V, 33, 653-681
- Goddard, C. (1997) 'Cultural values and 'cultural scripts' of Malay (Bahasa Melayu)' Journal of Pragmatics, Elsevier Science B.V, 27, 183-201

付記

本稿は平成17年度第16回社会言語科学大会にて発表した内容を加筆修正したものである。

A Contrastive Analysis between Japanese and Malay Apology Consciousness

KuMahd Nabil

This study on cross-cultural pragmatics on apology considers and makes clear cultural value differences. These are concepts and recognize how apology functions in both Japanese and Malay Culture. In this paper, apology consciousness was compared, based on the perspective of an 'assailants view,' using questionnaires and an interview method.

The results show differences in 1) Apology consciousness (the degree to which someone feels they should apologize), and 2 (the degree of inexcusability and regretability) in both Japanese and Malay cultures. Japanese respondents describe that in some scenes, item 1 was higher than item 2 and vice versa. On the other hand, Malay respondents describe that items 1 ranked higher than item 2 and not vice versa.

Based on the results mentioned above a further analysis was made by comparing the correlation between the two items of apology consciousness in both cultures and the findings have shown a sharp contrast between the apology order/discipline in Japanese and Malay culture. Thus, in a scene such as [refused a cash loan] or with [an improper remark such as talking badly about someone] Malay respondents results showed a high ranking in both apology consciousness items.

By way of conclusion, I suggest that the differences are caused by the interpretation and adaptation meaning of 'obligation' and 'duty' within the composition of humanity in both cultures.