OUKA
The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造
Author(s)	カムトーンティップ, タワット
Citation	日本語・日本文化研究. 2015, 25, p. 54-65
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/54487
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造

カムトーンティップ　タワット

1. はじめに

社会的規範からすると、謝罪は直接会って伝えるほうがいいと考えられている。しかし、相手や自分の都合により直接会えない場合は、パソコンや携帯電話の E メール（以下、「メール」と称する）で謝罪する方法が一つの選択肢となる。メールは、書き言葉だけでなく話し言葉的な特徴を持ち、通常の会話と同じように相互にやりとりをするため、談話の一つの在り方と捉えられることが指摘されている（太田 2001、佐竹 2005、福田・永井 2009 など）。

メールの謝罪内容は送信者によって様々であるが、カムトーンティップ（2014）では、日本語母語話者が最も多く実際にメールで謝罪するのは「約束のキャンセル」という内容であることが明らかになっている。既に約束したことをキャンセルすることは相手の時間を無駄にし、相手に損害や迷惑をかけたり相手を不快にさせたりしてしまうことがあるため、約束をキャンセルするメールを書くことは容易なことではないと考えられる。メールは対面での会話とは異なり、相手の表情が読み取れず、相手の即時的な反応が見られないため、適切な言葉遣いと談話構造で書かなければ、誤解を生んでしまうおそれがあるからである。したがって、メールを書く際には書く内容、話題の展開のしかた、使用する言語表現などの談話構造に注意を払って書く必要がある。

本稿では、日本語母語話者が書いた約束をキャンセルするメールが、どのような談話構造と言語形式で書かれているのかを明らかにすることを目的とする。メールは日常的なコミュニケーション手段として使われるようになって久しいが、LINE や Facebook などの SNS の発達によりメールによる謝罪も長期的に見ると、使われなくなる可能性もある。しかし、先生など目上の相手に送る場合は、SNS よりもメールを使用すると考えられるため、当面は現代の人々が全くメールを使わなくなることはないと考え、研究を行うものである。

2. 先行研究

謝罪に関する研究は、謝罪の普遍的特徴に関する研究、個別言語における謝罪研究、日本語と他の言語の対照研究の 3 つの観点にまとめられている（大谷 2008）。この中では、対面での謝罪が最も多く研究されているが、携帯電話やメールというメディアを用いた謝罪に関する研究は、大浜他（2010）と三宅（2012）に限られている。

大浜他は、Beebe 他（1990）による意味公式の分類にならって携帯メールでの謝罪内容を 13 種に分類し、謝罪する側とされる側に行った調査をもとに日本語の適切な謝罪とはどのようなものかを分析した。一方、三宅は日本語母語話者とイギリス英語話者による謝罪を取り上げ、携帯メールの受信者側に焦点を当て、メディアを介した言語行動の特徴と相互の異

なり、文化的背景の影響を考察した。

大浜他と三宅の研究は、謝罪する側と謝罪される側の対人関係を考察したものであり、メールの談話構造に焦点を当てて考察したものではない。また、これらの研究で仮定された謝罪場面は限られており、カムトーンティップ（2014）で実際に最も多く書かれる謝罪メールの内容とされている「約束をキャンセルする」ものではなかった。そこで、本稿では、約束をキャンセルするメールを分析データとし、その談話構造を分析する。

また、日本語の謝罪表現に関する研究の中には、ドラマのシナリオ、会話の録音、談話完成法の質問紙調査などによりデータを収集し、対面で直接謝罪する場合に焦点を当てたもの（熊谷 1993、三宅 1993、小川 1995、山本 2004、佐藤 2011 など）が多いが、本稿で取り扱う約束をキャンセルする謝罪メールに焦点を当てた研究は、管見の限り見当たらない。そのため、謝罪表現についてはメールでの場合も分析する必要があると考える。

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と対等の相手に約束をキャンセルするメールを書いた計 40 例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）で男性 9 名、女性 11 名の合計 20 名である。

今回のロールカードに書いた場面は、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の約束をしたが、その後急にどうしても行けなくなり、その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、卒業要件としては、卒業論文や修士論文を書かなければならないため、このような場面は現実的で、大学生と大学院生が実際に遭遇する可能性があると考えられる。

＜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。

最も自然なデータを得るために、メールの相手役には、できれば実際の指導教員と友達を選ぶようお願いした。場面 2 の相手は全員実際の友達であるが、場面 1 の場合は実際の指導教員に協力してもらうことは、現実的に難しく限界があるため、実際の指導教員は 1 名も

いなかった。しかし、指導教員ではない大学の教員に 7 名、学校の教員に 3 名、合計 10 名の教員を職業としている者に協力してもらった。その他は大学院生、大学生、会社員、主婦で、この中で現在は教員をしていないが、教員の経験を持つ者が 4 名いる。

3.2 分析方法

メールの談話構造を分析するために、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 例のメールを「開始部」「主要部」「終了部」の 3 部と、メール本文の開始部に入る前につける「件名」の計 4 部に分けた。ザトラウスキーは、電話会話を明確な「開始部」と「終了部」を持つ会話だと位置づけており、メールも電話会話と同様に開始と終了を明確に示す言語形式で枠付けられると考えられる。本稿では、「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。「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まとめたりする終結表現、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。それ以外の「開始部」と「終了部」の間に書かれるものは、約束のキャンセルに関する、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。

次に、大浜他（2010）の謝罪メールの意味公式の分類を参考に、不足部分は筆者が付け加え、それぞれの「開始部」「主要部」「終了部」の内容に意味公式の単位を区切った。意味公式の単位の区切り方は、次の（1）（2）（3）の基準による。

（1）単語か句か節か文であるかに関係なく、メール内で意味的にまとまりをなしている何らかの機能を果たす文章（発話）は、一つの意味公式の単位として区切った。

（2）「。」「、」の「句読点」や「？」の疑問符などの記号で文章（発話）が終了したとしても、一つの機能を持つ文章（発話）が続く限り一つの意味公式の単位として区切った（例：「急に体調を崩してしまいました。熱が高いため、」は、全体で一つの「キャンセル理由」という意味公式の単位と捉える）。

（3）顔文字や絵文字は感情を表す機能を持つといわれており（加藤他 2008）、常に感情を表す表現の後に付け加えられるため、その表現と後に付いた顔文字や絵文字を一つの意味公式の単位として区切った（例：「ごめんね m(_ _)m」や「ごめんね 」は、全体で一つの「謝罪表現」という意味公式の単位と捉える）。

また、意味公式の単位に区切った後、メール全体の談話構造における意味公式の使用率、意味公式の出現順序を明らかにし、メールの「開始部」「主要部」「終了部」のそれぞれの談話構造の特徴を考察した。最後に、その結果を踏まえて、目上の相手へのメールと対等の相手へのメールの談話構造の相違点を検討した。

4. 分析結果と考察

4.1 メール全体の談話構造

メールにおける意味公式は、表 1 に示すように 22 種に分類できた。

表 1　約束をキャンセルするメールの意味公式

	意味公式	定義	例	使用率(%)	
				目上	対等
	件名	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	本日のご相談について	100	90
開始部	宛名	相手の名前	ΔΔ先生／ΔΔさん	100	75
	名乗り	開始部の自分の名前	ΔΔです。	50	10
	開始の挨拶	最初の挨拶表現	おはようございます。	45	20
	感謝表現	相手に対する感謝表現	本日はお時間を割いてくださり、誠にありがとうございます。	15	5
	メール送信への謝罪	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する謝罪表現	当日のメールで、大変申し訳ございません。	20	5
主要部	前置き	約束をキャンセルする本題の前置きとして、既に約束したことについての言及	今日の約束のことなんだけど、	80	75
	キャンセル理由	約束をキャンセルする理由、原因、事情などの説明	急に体調が悪くなってしまい、	100	100
	キャンセル報告	約束に行くことができないことの知らせと約束をキャンセルさせてもらうためのお願い	今日は行くことができなくなりました。	80	80
	配慮表現	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、勝手なお願いや急な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表現	お忙しい中、お時間を作って頂いたにも関わらず、このような直前のご連絡となり	100	90
	謝罪表現	相手に対する謝罪表現	本当に申し訳ありません。	100	100
	再約束の依頼	再度約束や約束の変更をしてもらうためのお願い	改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？	75	90
	都合伺い	改めて相手の都合についての伺いや次回の都合がいい日時を教えてもらうためのお願い	来週、再来週あたりでΔΔちゃんの都合のつく日を教えてもらってもいいでしょうか。	15	25
	都合報告	自分の次回の都合がいい日時の報告	私は木曜日以外はあいております。	20	15
	再約束の依頼の終結	再度約束をしてもらうためのお願いに対する謝罪や再度約束の依頼でまとめる表現	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。	10	10
	遠慮表現	相手が再度約束の依頼を引き受けられない場合は断ってもいいことや他の人に頼むという遠慮を表す表現	忙しかったら、遠慮なく断ってね。	-	10
	埋め合わせ	約束をキャンセルしたことに対する償いについての言及	今度ご飯奢らせていただきますヽ(；▽；)ノ	-	10
終了部	謝罪の終結	謝罪を重ねたり、約束をキャンセルする謝罪でまとめる表現	今日の今日で，ほんとにゴメン。。取り急ぎ、お詫びとご連絡まで。	35	45
	連絡の予告	改めて連絡するという表現	また連絡します!!	5	5
	返信要求	相手に返信や連絡をしてもらうためのお願い	お返事いただければ幸いです。	10	-
	終了の挨拶	終結の挨拶表現	よろしくお願い致します。	45	15
	署名	終了部の自分の名前	ΔΔ	100	55

（注）「使用率」は、パーセンテージで表記した。例えば、ある意味公式が 20 例全てのメールで使用された場合は、その意味公式の使用率は 100%となる。20 例の中で 10 例（半分）が使用された場合は、使用率は 50%となる。つまり、使用率 5%は 1 例のメールにのみ使用されたということである。

表 1 より、目上へのメールに 22 種の中で使用率が半数以上であった意味公式は、「件名」「宛名」「名乗り」「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表現」「謝罪表現」「再約束の依頼」「署名」の 10 種である。一方、対等者へのメールは「件名」「宛名」「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表現」「謝罪表現」「再約束の依頼」「署名」の 9 種である。目上の場合と異なるのは、「名乗り」の 1 種のみである。

全ての 22 種の意味公式を使用したメールは、1 例もなかった。それぞれの意味公式は、ほぼ 1 つのメールで 1 回のみ使用されたが、2 回以上反復して使用されたものもある。最も多く 2 回以上使用されたのは、「謝罪表現」である。

また、相手が目上か対等かに関わらず、メールの中で意味公式の出現順序が全て一致したメールは 1 例もない。つまり、意味公式の出現順序は決まっておらず、送信者自身が各々の出現順序で書いた。これは送信者の個性が各々異なるからではないかと考えられる。しかし、使用率が半数以上出現した意味公式のみ見ると、図 1 のように意味公式の出現順序が一致するメールが最も多く見られた。

図 1　メールにおける意味公式の出現順序

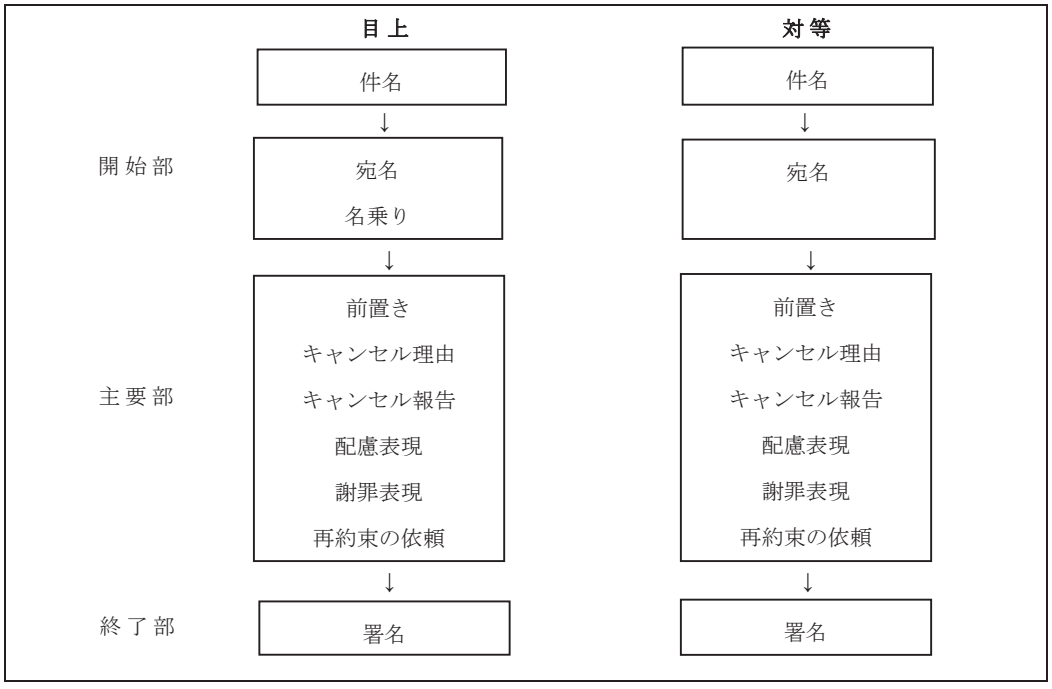

図 1 のような意味公式の出現順序を組み合わせることで、1 つのメールが成り立つ。このようなパターンを約束をキャンセルするメールの典型的な談話構造とみなすことができると考えられる。それぞれの談話構造については、次の 4.2 から 4.4 までに述べる。紙幅の都合上、本稿では、「件名」について述べずに、メール本文の談話構造のみ述べる。また、22 種の意味公式の中で半数以上使用されたもののみ述べる。

4.2 メールの「開始部」の談話構造

開始部の意味公式の中で、全ての目上の相手へのメールに出現したのは、「宛名」である。対等の相手へのメールの 75%にも出現していたため、比較的多かったといえる。これは、相手が目上か対等かに関わらず、「宛名」としてまず相手の名前を書くことは、常識的なことだといえる。指導教員へのメールは、名前を書くだけでなく、名前の後に「先生」という敬称も書かれていた。一方、友達へのメールは、名前のみを書いた人もいれば、名前の後に「君」や「ちゃん」のような敬称をつけた人もいる。「君」や「ちゃん」のような敬称をつけずに、名前のみ書いた場合、送信者と受信者がお互いに非常に親しい関係であることを表しているといえるだろう。

また、目上の場合は、「宛名」を書いてから「名乗り」として自分の名前を書いた人は半数であるが、対等の場合は非常に少ない（10%）。これは、送信者と受信者がお互いを既に知っているため、送信者は名乗らなくてもよいと考えていたことがわかる。

4.3 メールの「主要部」の談話構造

主要部には意味公式が 11 種あるが、半数以上出現したのは、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表現」「謝罪表現」「再約束の依頼」の 6 種である。

4.3.1「前置き」

目上の相手か対等の相手かに関わらず、「前置き」の使用率は 70%を占めているため、重要な意味公式だといえる。約束を実行することができないという本題に入る前に、「前置き」として既に約束をしたことについて言及することにより、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方法になると考えられる。「前置き」は例 1 のように、ほぼメールの主要部の始めに書かれたが、例 2 のように、「前置き」の前に「謝罪表現」が出現したメールも少数見受けられた。

＜例 1＞　「前置き」＋「本題」（対等の相手へのメール）

今日、卒論のインタビューお願いしてたんだけど、 急に熱が出て行けなくなってしまったんだ。	「前置き」 「本題」（キャンセル理由＋キャンセル報告）

＜例 2＞　「謝罪表現」→「前置き」＋「本題」（目上の相手へのメール）

申し訳ありません。 本日お願していました件ですが、 自分の体調不良により延期させていただきます。	「謝罪表現」 「前置き」 「本題」（キャンセル理由＋キャンセル報告）

4.3.2「キャンセル理由」

当日約束をキャンセルすることは、相手の時間を無駄にしてしまい、大変失礼になるため、キャンセルの理由や事情などを説明しないと、相手に納得してもらえないおそれがある。そのため、送信者が全員「キャンセル理由」を書いたと考えられる。キャンセルの理由はそれぞれ違ったが、「急に体調を崩した」という理由が最も多かった（47.5%）。日本では、「約束を守る」ということは、社会生活を送る上で守られるべき最も重要なルールの一つであるため、特別な事情がない限り、先に約束した方を優先する人が多い。急に体調を崩したことはよっぽどの事情の理由の一つだと捉えられ、社会生活を送る上で納得できるキャンセルの理由だといえる。

「キャンセル理由」の出現順序は、送信者によって各々異なったが、メールの主要部に入ってから、「前置き」を先に書き、続いて「キャンセル理由」を書き、その後、「キャンセル報告」を書いたものが最も多い（4.3.1 の例 1 を参照）。

4.3.3「キャンセル報告」

「キャンセル報告」は、相手に自分が約束通りに会えないことを知らせる働きをする意味公式である。それを知らせることによって、受信者は今日の約束がキャンセルになったという旨を理解する。これはメールの中で最も中心的な内容で、メール全体の主題（テーマ）を表す「主題文」とみなしてもよいと考える。

一般的に一つの文章（談話）の中に、一つの主題があるとされるが、文章（談話）によって主題文を直接表現しないものもある（佐久間 1993:108）。本稿では、メール 40 例中 32 例（80%）に「キャンセル報告」が直接表現されるが、直接表現されていないものは 40 例中 8 例（20%）である。このような現象が見られるのは、送信者が受信者に約束をキャンセルするという報告をしていないわけではなく、暗黙の内に了解されているからだと考えられる。次の例 3 を見てみよう。

＜例 3＞（対等の相手へのメール）

今日のインタビュー、キャンセルさせてください！	件名
△△さん	宛名
今日お願いしていたインタビュー、	前置き
急遽予定が入ってしまいました。	キャンセル理由
改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？	再約束の依頼
忙しい中こちらからお願いしているのに、	配慮表現
ほんとに申し訳ないです！＞＜	謝罪表現
△△	署名

例 3 のメールの内容と意味公式の出現順序から考えてみると、「急遽予定が入ってしまいました」という「キャンセル理由」と「改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？」という「再約束の依頼」の間に「そのため、今日お願いしていたインタビューの約束に行けない」というような「キャンセル報告」の内容が含まれているとみなすことができる。このメールでは、「今日のインタビュー、キャンセルさせてください！」という件名の部分で明らかに「キャンセル報告」が直接的に行われているため、メールの本文に改めて書かなくてもよいと考えられる。

また、「改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？」と依頼したことで、受信者が今日お願いされていたインタビューがキャンセルになったと理解できたため、「キャンセル報告」を明示的に書かなくてもよいのではないだろうか。このように「キャンセル報告」以外の意味公式が表現されたことで、今日の約束はキャンセルすることになったという旨が理解できるような場合は、主題文とされる「キャンセル報告」が直接表現されないと考えられる。

4.3.4「配慮表現」

送信者が「配慮表現」を表す目的は、今回のキャンセルは自分のせいだと認め、そのような状況になり、相手に申し訳ないと思うことを伝えるためである。また、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）。「配慮表現」を書くことは、メールを通して相手との関係における均衡を回復するための一つのストラテジーとなると考えられる。そのため、目上の相手にメールを書く場合は送信者全員が、対等の相手に書く場合は 20 名中 18 名（90%）が「配慮表現」を使用したわけである。「配慮表現」の出現順序としては、「配慮表現→謝罪表現」という意味公式の出現順序が最も多かった（95%）。

また、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」「忙しい中時間作ってもらったのに」「時間空けてもらってたのに」というような「〜のに、」の文法を用いて、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に対する申し訳ない気持ちを表した人が非常に多い。これは、約束をキャンセルする際の代表的な「配慮表現」の言語形式だといえよう。

4.3.5「謝罪表現」

「謝罪表現」は、相手に約束をキャンセルすることについて申し訳なく思う気持ちを伝達するものである。それを書くことによって、今回のキャンセルは自分の責任だということを表す。そのため、送信者全員が「謝罪表現」を使用した。目上へのメールに「謝罪表現」が 1 回出現したのは 70%、2 回出現したのは 25%、3 回出現したのは 5%である。一方、対等者へのメールに 1 回出現したのは 40%、2 回出現したのは 45%、3 回出現したのは 10%、4 回出現したのは 5%である。本稿で分析したメールの中には、「謝罪表現」は合計 63 回使用さ

れた（目上:27 回、対等:36 回）。

また、メールに使用された「謝罪表現」の言語形式は、「すみません形」「ごめん形」「申し訳ない形」「悪い形」の 4 種に分類することができた。この分類は、日本語の謝罪表現に関する先行研究（熊谷 1993、三宅 1993、小川 1995、山本 2004、佐藤 2011 など）で指摘されている分類と一致する。表 2 は、それぞれの「謝罪表現」の言語形式の使用回数を示したものである。

表 2　「謝罪表現」の言語形式の使用回数

No	謝罪表現の形式	使用回数	
		目上	対等
1	すみません形	-	1 回（2.77%）
2	ごめん形	-	22 回（61.11%）
3	申し訳ない形	27 回（100%）	12 回（33.33%）
4	悪い形	-	1 回（2.77%）
合計		27 回（100%）	36 回（100%）

表 2 から「申し訳ない形」は、4 種の中で最も丁寧さが高い謝罪表現であり、目上へのメールにも対等者へのメールにも使われているため、約束をキャンセルするメールの謝罪表現として適切な謝罪表現なのではないかと考えられる。「ごめん形」は、対等者へのメールには最も使用されたが、目上へのメールには 1 例も使用されなかった。このことから、「ごめん形」は友達のような対等の相手に対しては最も多く使われており、適切な謝罪表現であるが、目上の相手に対しては不適切な謝罪表現だといえる。

4.3.6「再約束の依頼」

メールで約束をキャンセルする際に、単純に約束のキャンセルを謝罪するだけでなく、相手に改めて約束を依頼する必要がある。これは、日本の社会規範として常識的なことだと考えられる。目上の場合は、「大変お忙しいとは思いますが、またお時間を作ってはいただけないでしょうか」「もしよろしければ、明日以降に相談に乗っていただけないでしょうか」などのように非常に丁寧な表現で依頼した人が多い。一方、対等者の場合は、目上の場合ほど丁寧な表現で依頼しなかったが、「もしよかったら、他の日に変更してもいいかな（>_<）？」「日にち変えてくれないかな？」というような「〜かな？」の表現を用いて依頼した人が最も多い。

以上、メールの「主要部」に最も出現した 6 種の意味公式について述べた。この 6 種の意味公式は、多くの送信者に使用される傾向が見られたため、約束をキャンセルするメールを書く際に、必ず書くべき内容だと考える。

4.4 メールの「終了部」の談話構造

終了部の意味公式の中で、半数以上出現したのは「署名」であり、全ての目上へのメールには出現したが、対等者へのメールには55%出現した。「署名」は、開始部の「名乗り」と同様に自分の名前を書く意味公式である。「名乗り」と「署名」の使用率から考えると、目上の相手の場合は、メールの開始部と終了部共に 2 回自分の名前を書いた人と、メールの終了部のみ書いた人は、半数ずつ見られた。要するに、メールの開始部と終了部共にわざわざ 2 回も自分の名前を書く必要がないと考えていた人がいることがわかる。一方、対等の相手の場合は、メールの開始部と終了部共に 2 回自分の名前を書いた人は 2 名（10%）、メールの終了部のみ書いた人は 9 名（45%）、メールの開始部にも終了部にも書かなかった人は 9 名（45%）いる。

このことから、目上の相手にメールを書く際に、「署名」として自分の名前を書いてメールを終了することは常識的なことだといえる。一方、対等の相手の場合は、上述のように、送信者と受信者がお互いによく知っているため、自分の名前を書かなくてもよいと考えていた人がいると予想される。

5. まとめと今後の課題

本稿では、日本語母語話者によって書かれた約束をキャンセルするメールの談話構造を分析した。その結果、目上へのメールと対等者へのメールの談話構造には、以下のような相違点があることがわかった。

(1) メールの意味公式は 22 種に分類できた。22 種の中で半数以上使用された意味公式の数は、目上の場合は 10 種で、対等者の場合は 9 種である。

(2) 目上へのメールには、〈件名→宛名→名乗り→前置き→キャンセル理由→キャンセル報告→配慮表現→謝罪表現→再約束の依頼→署名〉という 10 種の出現順序が最も多かった。一方、対等者へのメールには、〈件名→宛名→前置き→キャンセル理由→キャンセル報告→配慮表現→謝罪表現→再約束の依頼→署名〉という 9 種の出現順序が最も多かった。

(3) 目上の場合は「名乗り」を書いた人は半数いるが、対等の場合は少なかった。

(4)「謝罪表現」は、目上と対等共に送信者全員が使用した。目上へのメールに最も多く出現した頻度は 1 回で、対等者へのメールには 1 回か 2 回である。目上の相手にメールを書く際に、全員が「申し訳ない形」を使用したが、対等の相手に書く際に、最も使用したのは「ごめん形」である。

(5)「再約束の依頼」の言語表現として、目上の場合は、「大変お忙しいとは思いますが、またお時間を作ってはいただけないでしょうか」などのように非常に丁寧な依頼表現で書いた傾向が多い。一方、対等者の場合は、「日にち変えてくれないかな？」というような「〜かな？」の表現を用いて依頼した人が最も多い。

（6）「署名」は全ての目上へのメールに出現したが、対等者へのメールに 55%出現した。

以上、目上へのメールと対等者へのメールの談話構造における相違点をまとめた。今回は紙幅の都合上、半数以上使用された意味公式のみ述べたが、使用率が半数以下のものがどのような特徴を持っているのかも考察するべきである。また、22 種の意味公式の中で全てのメールに出現し、2 回以上反復して使用されたものは、「謝罪表現」のみである。今後は、「謝罪表現」の使用回数を見るだけでなく、それぞれの「謝罪表現」の機能と使用実態を考察する必要がある。

【参考文献】

跡部千絵美（2008）「友人宛のパソコンメールにおける文体とスピーチレベルの量的分析」『表現研究』87、表現学会、30-39.

太田一郎（2001）「パソコン・メールとケータイ・メール―『メールの型』からの分析―」『日本語学』20（10）、44-53.

大谷麻美（2008）「謝罪研究の概観と今後の課題：日本語と英語の対照研究を中心とした考察」『言語文化と日本語教育』増刊特集号、第二言語習得・教育の研究最前線、24-43.

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、広島大学大学院教育学研究科日本語教育学講座、37-43.

小川治子（1995）「感謝とわびの定式表現－母語話者の使用実態の調査からの分析－」『日本語教育』85、日本語教育学会、38-52.

加藤尚吾・加藤由樹・島峯ゆり・柳沢昌義（2008）「携帯メールコミュニケーションにおける顔文字の機能に関する分析―相手との親しさの程度による影響の検討―」『教育情報研究 : 日本教育情報学会学会誌』24（2）、日本教育情報学会、47-55.

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（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.

佐久間まゆみ（1993）「日本語の文章構造」『日本語の表現と理解』放送大学教育振興会、大蔵省印刷局、90-123.

佐竹秀雄（2005）「メール文体とそれを支えるもの」橋元良明編『講座社会言語科学第 2 巻メディア』ひつじ書房、56-68.

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、岩手大学大学院人文社会科学研究科、21-38.

ザトラウスキー, ポリー（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

野田尚史・高山善行・小林隆（2014）『日本語の配慮表現の多様性―歴史的変化と地理的・社会的変異―』くろしお出版、3-20.

福田倫子・永井千絵（2009）「携帯メールのやりとりは、どのように始まり、どのように終わるのか」『言語と文化』22、文教大学大学院言語文化研究科付属言語文化研究所、78-98.

三宅和子（1993）「『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、日本語教育学会、134-146.

三宅和子（2012）「電子メディアを介した日英の配慮言語行動 ― 謝罪への応答を手がかりに―」野田尚史編『「配慮」はどのように示されるか』ひつじ書房、211-233.

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、信州大学、19-31.