



Title	日本語の謝罪メールのやりとりの構造分析：約束 キャンセルのメールを例として
Author(s)	Khamthongthip, Tawat
Citation	大阪大学, 2017, 博士論文
Version Type	VoR
URL	<a href="https://doi.org/10.18910/67091">https://doi.org/10.18910/67091</a>
rights	
Note	

*The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA*

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

The University of Osaka

# 博士論文

題目 日本語の謝罪メールのやりとりの構造分析  
—約束キャンセルのメールを例として—

提出年月 2017 年 6 月

言語文化研究科日本語・日本文化専攻

氏名 KHAMTHONGTHIP TAWAT

## 要旨

謝罪という言語行動は対面で行う際にもどのような表現が適切なのか、どのような流れで話せばよいのかなど気を遣う必要があるが、メールで謝罪をする際はそれにも増して適切な構造と言語形式で書かなければ誤解を生んでしまい、送・返信者の関係がさらに悪化するおそれがある。また、タイ語のようにメールで謝罪をすることが一般的ではない言語もあり、どのようにやりとりをすればいいかということは、タイ語を母語とする日本語学習者にとっては難しい。そのため、日本語の謝罪メールのやりとりの構造と言語形式を分析し、謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を明らかにする必要がある。謝罪メールのやりとりの構造に着目した研究は管見の限り見当たらないことから、1つのメールの構造を分析するだけでなく、メールのやりとりの研究方法についても考察する必要があると考える。

そこで、本研究では、日本語教育に応用するための基礎研究として、カムトーンティップ(2014)で日本語母語話者が最も多く実際にメールで謝罪するとされている約束をキャンセルするメールのやりとりについて研究を行った。データ収集では、ロールプレイの手法を用い、20代から50代までの日本語母語話者が約束をキャンセルする計80例のメールのやりとりを分析データとした。ロールプレイの場面設定では、深刻度が高い場面と深刻度が低い場面および相手が目上と対等という上下関係の要因を用いて、4種類の場面を設定した。

分析では、一回目の送信メールの構造と一回目の返信メールの構造の分析を行った上で、会話分析の手法を用いて、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の観点からメールのやりとりの構造を分析し、メールのやりとりの研究方法の試案とした。また、その結果を踏まえ、日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を提案した。

### 1. 一回目の送信メールの構造

送信メール全体の構造は【開始部】【主要部】【終了部】【件名】の4部に大きく分けることができた。深刻度が高い場面の意味公式は23種に、低い場面は22種に分類できた。高い場面と低い場面のいずれも目上と対等のメール全体の構造、メール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえないが、目上と対等で謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、この点は目上と対等の約束キャンセルのメールによる謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

謝罪表現の言語形式は7種に分類でき、深刻度が高いか低いかに関わらず、目上には「申し訳ない系」が、対等には「ごめん系」が最も多く出現している。高い場面は目上に書く際には謝罪表現を1回か2回、対等を書く際には2回以上使用する傾向がある。一方、低い場面は目上に書く際には謝罪表現を1回、対等を書く際には1回か2回使用する傾向がある。また、謝罪表現の用法は7種に分類できたが、高い場面と低い場面のいずれも相手が目上か対等かに関わらず、「配慮表明としての用法」が多用されているため、約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法だと考えられる。

深刻度が高い場面は半数以上出現している意味公式の11種の中で【件名】【再約束の依頼】【謝罪表明】の3種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の8種にはあまり違いが見られなかった。一方、低い場面は半数以上出現している意味公式の13種の中で【件名】【残念な気持ちの表明】【キャンセルに対する対応の言及】【謝罪表明】の4種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の9種にはあまり違いが見られなかった。

## 2. 一回目の返信メールの構造

返信メール全体の構造も【開始部】【主要部】【終了部】【件名】の4部に分けることができた。深刻度が高い場面の意味公式は26種に、低い場面は21種に分類できた。高い場面は目下と対等のメール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いに大きな差が見られたため、メール全体の構造には違いがあるといえるが、低い場面は目下と対等のメール全体の構造、メール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いに大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。高い場面と低い場面のいずれも相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールに対して【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強い。

また、高い場面は相手からのメールに返信する際に、目下にも対等にも【キャンセル報告への反応】【謝罪の受け入れ】【気遣い表明】を用いて相手に気遣う気持ちを表す傾向が見られたが、相手への気遣いの仕方が多少異なっている。相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、目下の場合は相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどの気持ちを伝達する【キャンセル報告への反応】を使用せず、相手の約束キャンセルの意向を了解したと知らせてから、相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣う気持ちを表す【気遣い表明】を使用する傾向がある。

しかし、対等の場合は再約束の依頼を引き受ける前に、まず「キャンセル報告への反応」を用いている。その後、「気遣い表明」だけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセル側を安心させたり、怒っていると思われないように「謝罪の受け入れ」を使用する傾向がある。

一方、深刻度が低い場面は高い場面と同様に相手を気遣う気持ちを表す意味公式も使用されているが、種類が違うものもあった。それは「キャンセル報告への反応」「残念な気持ちの表明」「別の機会での対面の期待」である。相手を気遣う気持ちを表すのに、目下の場合は「キャンセル報告への反応」を使用せずに、「残念な気持ちの表明」と「別の機会での対面の期待」のみ使用する傾向があるが、対等の場合はそれだけでなく、「キャンセル報告への反応」も使用する傾向がある。

高い場面は半数以上出現している意味公式の8種の言語形式には目上と対等には大きな違いが見られなかった。一方、低い場面は半数以上出現している意味公式の7種の中で「キャンセル報告への反応」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の3種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の4種にはあまり違いが見られなかった。

### 3. メールのやりとりの構造

#### (1) ターン交替

深刻度が高い場面のメールのやりとりでは、目上と対等のいずれも3回以上ターンを交替する傾向がある。4回以上ターンが交替されているメールのやりとりは約束キャンセルの報告とその報告を受けることでメールを終了しているわけではなく、3番目のターン以降から再約束の依頼とその依頼の承諾および再約束の日程や待ち合わせ場所など再約束についての交渉を詳しく行っている。一方、低い場面は再約束についての交渉を行う必要がないため、目上と対等のいずれもターン交替が2回か3回のみにとどまることが多かった。また、深刻度が高いか低いかに関わらず、目上と対等のいずれも最後のターンを書いている人は返信者よりも送信者の方が多く、最後のターンには「感謝表明」が多用されている。

#### (2) 話題

深刻度が高い場面のメールのやりとりには6種の話題が出現しているが、全てのメールに出現している話題は【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の3

種である。この3種以外の【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の話題は全て目上と対等のいずれも送・返信者の半分以上に出現している。一方、低い場面は11種の話題が出現しているが、全てのメールに出現している話題は【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】の2種である。この2種以外に【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の話題は目上と対等のいずれも送・返信者の半分以上に出現している。全てのメールのやりとりに出現している話題はメールのやりとりをするために最低限必要な話題だと考えられる。また、送・返信者の半分以上に出現している話題は最低限必要な話題とはいえないが、相手との関係や相手に送られてきた内容などに応じて書く必要がある話題だと考えられる。

### (3) 隣接ペア

メールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者と返信者のいずれかによるメールにのみ出現しているものと、送信者と返信者の両方のメールに出現しているものがある。メールのやりとりには「基本の隣接ペアとなる意味公式」「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」「直接の反応がなかった意味公式」「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種に分類できた。

この5種の中で深刻度が高いか低いかに関わらず、最も多く見られたのは「基本の隣接ペアとなる意味公式」である。高い場面は基本の隣接ペアとみられたものが75種類あり、この中で最も多かったのは< [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、< [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >である。一方、低い場面は53種類あり、この中で< [別の機会での対面の期待] - [別の機会での対面の期待] >が最も多かった。

## 4. メールやりとりの研究方法

「ターン交替」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりのターン交替の在り方について明らかにすることができた。また、「話題」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりに出現している話題を明らかにすることができ、話題を知ることによってメールのやりとりをする際にどんな話題を選んで書けばいいかを判断する手がかりがわかった。「隣接ペア」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりの意味公式は基本の隣接ペアとなるもののみならず、隣接ペアの先行拡張か後続拡張となるものもあるという

メールのやりとりの隣接ペアの特徴を明らかにすることができた。このように、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」を援用することは可能であるが、これらの概念、特に「隣接ペア」を用い、メールのやりとりの典型的な構造を抽出するためには分析データを増やして研究方法を再検討する必要がある。

## 5. 日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点

上述の結果でわかるように、調査協力者は各々自分が適切だと判断した構造でメールのやりとりを書いているため、適切な謝罪メールのやりとりとはどのような構造を持つのかということを一般化するのは容易ではなく、日本語学習者に指導するための一つの典型的なメールのやりとりを提案するのは難しい。しかし、謝罪メールのやりとりの基礎の導入として、半数以上のメールに出現している意味公式を使った典型的なメールの構造およびそれぞれの意味公式の代表的な言語形式で書かれているメールのやりとりを参考にして、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの指導上の留意点として提案すると良いのではないかと考える。

## Abstract

If an apology email message is not written in an appropriate structure and with appropriate linguistic forms, it may cause misunderstanding and it is possible that the relationship between the two sides in an email conversation may deteriorate even further.

In addition, there are also languages, such as Thai, that do not commonly feature apologies by email, so it is difficult for Thai learners of Japanese to write effective apology emails in Japanese. Therefore, it is necessary to clarify the points of view on guidance in teaching Japanese learners about this aspect of email exchanges in Japanese.

The contents of apology emails vary depending on the senders, and in Khamthongthip (2014), it was revealed that what Japanese people apologize for most frequently in their emails is the “cancellation of appointments”. So this study, using examples of emails sent to cancel appointments, looks at email exchanges involving apology emails.

The purpose of this study is to clarify the structures of 1st sent emails, 1st reply emails, and subsequent email exchanges; methods of studying apology email exchanges; and points to note in teaching Thai learners of Japanese ways to exchange apology emails.

In this study, a role-play method was used with apology email exchanges for Japanese people to cancel appointments as the data to analyze. Situations were classified into ones with high seriousness and ones with low seriousness, and they were analyzed with the factor of hierarchical relationships such as whether the recipient is a person of higher or equal rank.

For the 1st sent emails, semantic formulae in the situations with high seriousness were classified into 23 types and the ones in the situations with low seriousness were classified into 22 types. No significant difference was observed in the use rates and emergence orders of semantic formulae in whole emails between higher and equal ranks in situations with high and with low seriousness, so there is no significant difference between the structures of whole emails. However, significant differences were observed in the usages of apology expressions between higher and equal ranks, which is a fundamental difference in the methods of apology in emails to cancel appointments



between higher and equal ranks.

The linguistic forms of apology expressions were classified into 7 types, and irrespective of whether the seriousness was high or low, “moushiwakenai type” and “gomen type” emerged most frequently in emails to people of higher rank and equal rank respectively.

In situations with high seriousness, there was a tendency to use apology expressions once or twice in emails to people of higher rank and twice or more in emails to people of equal rank. On the other hand, in the situations with low seriousness, there was a tendency to use such expressions once in emails to people of higher rank and once or twice in emails to people of equal rank.

The usages of apology expressions can be classified into 7 types, and in situations of both high and low seriousness, irrespective of whether the rank was higher or equal, the “usage as consideration expression” was used frequently, so this is a basic usage of apology expressions in emails.

For the 1st reply emails, semantic formulae in the situations with high seriousness were classified into 26 types and the ones in the situations with low seriousness were classified into 21 types. In the situations with high seriousness, there was a significant difference in the use rates and emergence orders of semantic formulae in whole emails between lower and equal ranks, so there was a significant difference in structures of whole emails between lower and equal ranks.

In situations with low seriousness, however, no significant difference was observed in the use rates and emergence orders of semantic formulae in whole emails between lower and equal ranks, so there was no significant difference in structures of whole emails between lower and equal ranks.

It was found that in situations with both high and low seriousness, irrespective of whether the rank was lower or equal, there was a strong tendency for people not to write much 【opening parts】 and 【closing parts】 in reply, but to focus only on the contents of 【main parts】. Also, it was observed that people showed consideration to people of both lower and equal ranks, but the ways in which they showed consideration were a little different.

For the email exchanges, the mode of turn-taking in email exchanges was clarified with analysis using the “turn-taking”, the conversation analysis method. In situations of high seriousness, there was a tendency for people to take turns 3 times or more in email exchanges with the people both of higher and equal ranks, but in the situations with low seriousness, they took turns no more than a few times in many cases both of higher and equal ranks.

In situations with both high and low seriousness, irrespective of whether the rank was higher or equal, those who wrote the final turns were more often the initiators of the email exchange, and “gratitude expressions” were used frequently in the final turns.

The topics that emerged in email exchanges were clarified with analysis using “topics”, the conversation analysis method, which provided a clue to choose topics in the exchanges. In the situations with high seriousness, 6 kinds of topics emerged in email exchanges. Three topics that emerged in all emails were: 【reference to the appointment cancellation】 , 【acceptance of the appointment cancellation】 , and 【negotiation for making an appointment again】 . In the situations with low seriousness, 11 kinds of topics emerged in email exchanges, with two topics emerging in all emails: 【reference to the appointment cancellation】 , and 【acceptance of the appointment cancellation】 .

Analysis using “adjacency pair”, the conversation analysis method, clarified the characteristics of adjacency pairs in email exchanges that semantic formulae in email exchanges may become not only basic adjacency pairs but also pre-expansions or post-expansions of adjacency pairs.

Semantic formulae in email exchanges are the ones that emerged in the emails either of the sender or replier, and the ones that emerged in the emails of both the sender and the replier.

The email exchanges can be categorized into 5 types of “semantic formula that becomes a basic adjacency pair”, “semantic formula that becomes a pre-expansion of the adjacency pair”, “semantic formula that becomes a post-expansion of the adjacency pair”, “semantic formula to which there was no direct response”, and “semantic formula that emerges alone in various parts of email exchanges”, and the type that was observed most frequently was the “semantic formula that becomes a basic adjacency pair”.

It is possible to apply “turn-taking”, “topics”, and “adjacency pairs” as above, in order to use the concepts – in particular “adjacency pairs” – to extract typical structures of email exchanges. But it is necessary to increase the amount of data to be analyzed and to review the study method.

It is not easy to generalize about the structures of appropriate exchanges of apology emails and it is difficult to suggest a typical way of email exchange for learners.

However, as an introduction to the basics of exchanges, referring to the exchanges of emails written with typical email structures using semantic formulae that emerged in over half of the emails studied, along with the representative linguistic forms of each semantic formula, there is value in suggesting the points to note in teaching forms of email exchange.

# 目次

	頁
第1章 はじめに.....	1
1.1 研究の動機.....	1
1.2 研究の目的と意義.....	5
1.3 論文の構成.....	6
第2章 先行研究.....	7
2.1 謝罪行為に関する先行研究.....	7
2.1.1 謝罪行為の定義.....	7
2.1.2 日本語母語話者とタイ語母語話者による謝罪行為.....	8
2.2 日本語のメールに関する先行研究.....	9
2.2.1 メール の 件 名.....	10
2.2.2 謝罪メールの内容.....	10
2.2.3 謝罪メールの定義.....	11
2.2.4 謝罪メールおよびその返信メール.....	12
2.2.5 会話分析に用いられる概念.....	15
2.3 意味公式に関する先行研究.....	20
2.3.1 意味公式の定義.....	20
2.3.2 意味公式の分析単位の区分.....	20
2.4 日本語の謝罪表現に関する先行研究.....	25
2.5 先行研究の問題点と課題.....	28
第3章 調査の概要.....	30
3.1 研究の目的.....	30
3.2 調査方法.....	31
3.2.1 ロールプレイ.....	31
3.2.1.1 ロールプレイの場面設定.....	31
3.2.1.2 ロールプレイの調査協力者.....	33
3.2.1.3 ロールプレイの手順と実施時期.....	36

3.2.2	フォローアップ・インタビュー.....	36
3.2.3	アンケート.....	37
3.3	分析方法.....	39
3.3.1	メールの構造.....	39
3.3.2	意味公式.....	40
3.3.3	メールのやりとりの構造.....	41
3.3.4	意味公式のリスト.....	46
<b>第 4 章</b>	<b>一回目の送信メールの構造.....</b>	<b>52</b>
4.1	深刻度が高い場面の送信メールの構造の分析結果と考察.....	52
4.1.1	メール全体の構造.....	52
4.1.2	件名.....	54
4.1.3	メールの【開始部】の構造と意味公式.....	57
4.1.4	メールの【主要部】の構造と意味公式.....	59
4.1.5	メールの【終了部】の構造と意味公式.....	83
4.1.6	目上へのメールと対等へのメールの相違点.....	85
4.1.7	深刻度が高い場面の送信メールの構造のまとめ.....	88
4.2	深刻度が低い場面の送信メールの構造の分析結果と考察.....	95
4.2.1	メール全体の構造.....	95
4.2.2	件名.....	97
4.2.3	メールの【開始部】の構造と意味公式.....	100
4.2.4	メールの【主要部】の構造と意味公式.....	102
4.2.5	メールの【終了部】の構造と意味公式.....	118
4.2.6	目上へのメールと対等へのメールの相違点.....	119
4.2.7	深刻度が低い場面の送信メールの構造のまとめ.....	122
4.3	深刻度が高い場面の送信メールと深刻度が低い場面の送信メールの相違点.....	130
<b>第 5 章</b>	<b>一回目の返信メールの構造.....</b>	<b>135</b>
5.1	深刻度が高い場面の返信メールの構造の分析結果と考察.....	135
5.1.1	メール全体の構造.....	135
5.1.2	件名.....	137

5.1.3	メールの【開始部】の構造と意味公式.....	138
5.1.4	メールの【主要部】の構造と意味公式.....	139
5.1.5	メールの【終了部】の構造と意味公式.....	152
5.1.6	目下へのメールと対等へのメールの相違点.....	154
5.1.7	深刻度が高い場面の返信メールの構造のまとめ.....	156
5.2	深刻度が低い場面の返信メールの構造の分析結果と考察.....	161
5.2.1	メール全体の構造.....	161
5.2.2	件名.....	163
5.2.3	メールの【開始部】の構造と意味公式.....	164
5.2.4	メールの【主要部】の構造と意味公式.....	166
5.2.5	メールの【終了部】の構造と意味公式.....	176
5.2.6	目下へのメールと対等へのメールの相違点.....	177
5.2.7	深刻度が低い場面の返信メールの構造のまとめ.....	179
5.3	深刻度が高い場面の返信メールと深刻度が低い場面の返信メールの相違点.....	184
<b>第6章</b>	<b>謝罪メールのやりとりの構造.....</b>	<b>187</b>
6.1	深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造の分析結果と考察.....	188
6.1.1	約束をキャンセルするメールのやりとりにおけるターン交替.....	188
6.1.2	約束をキャンセルするメールのやりとりにおける話題.....	192
6.1.2.1	全メールのやりとりに出現している話題.....	195
6.1.2.2	一部のメールのやりとりに出現している話題.....	198
6.1.3	約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式の隣接ペア.....	199
6.1.3.1	基本の隣接ペアとなる意味公式.....	208
6.1.3.2	隣接ペアの先行拡張となる意味公式.....	223
6.1.3.3	隣接ペアの後続拡張となる意味公式.....	229
6.1.3.4	直接の反応がなかった意味公式.....	233
6.1.3.5	単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式.....	235
6.1.4	目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの相違点.....	236
6.1.5	深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造のまとめ.....	237
6.2	深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造の分析結果と考察.....	242
6.2.1	約束をキャンセルするメールのやりとりにおけるターン交替.....	242

6.2.2 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける話題.....	246
6.2.2.1 全メールのやりとりに出現している話題.....	249
6.2.2.2 一部のメールのやりとりに出現している話題.....	250
6.2.3 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式の隣接ペア.....	255
6.2.3.1 基本の隣接ペアとなる意味公式.....	259
6.2.3.2 隣接ペアの先行拡張となる意味公式.....	271
6.2.3.3 隣接ペアの後続拡張となる意味公式.....	274
6.2.3.4 直接の反応がなかった意味公式.....	280
6.2.3.5 単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式.....	281
6.2.4 目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの相違点.....	281
6.2.5 深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造のまとめ.....	283
6.3 深刻度が高い場面のメールのやりとりと深刻度が低い場面のメールのやりとりの相違点.....	286
<b>第7章 おわりに.....</b>	<b>289</b>
7.1 約束をキャンセルする謝罪メールの構造（一回目の送信メール）.....	289
7.1.1 深刻度が高い場面の送信メールの構造.....	290
7.1.2 深刻度が低い場面の送信メールの構造.....	295
7.2 約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールの構造（一回目の返信メール）.....	301
7.2.1 深刻度が高い場面の返信メールの構造.....	301
7.2.2 深刻度が低い場面の返信メールの構造.....	305
7.3 約束をキャンセルするメールのやりとりの構造.....	308
7.3.1 深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造.....	309
7.3.2 深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造.....	312
7.4 謝罪メールのやりとりの研究方法.....	315
7.5 タイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点.....	318
7.6 今後の課題.....	323
参考文献.....	325
謝辞.....	334
巻末資料 1 調査への協力の依頼文.....	335
巻末資料 2 ロールカード.....	336
巻末資料 3 分析データ.....	338

# 第1章

## はじめに

### 1.1 研究の動機

近年、インターネットの急速な普及に伴い、世界中の人々が情報交換のために様々な場面でインターネットをコミュニケーションの手段として使用している。Eメール（以下、「メール」と称する）が多く使用されており、特に日本の社会においては、メールでのやりとりは重要なコミュニケーション手段だといえよう。

メールが普及し始めた頃<sup>1</sup>には、パソコンがメールのやりとりをする情報機器として主に用いられていたが、その後、携帯電話（以下、「ケータイ」と称する）の機能の発展によってパソコンだけでなく、ケータイでやりとりをする人も増えてきた。しかし、岡本（2012）によると、現在はケータイ利用者よりもスマートフォン（以下、「スマホ」と称する）利用者が多くなっているため、現在はケータイからスマホへの移行期にあるといえよう。岡本は91名の大学生にケータイとスマホの中で最もよく使う機能を3つまで書いてもらうという方法でアンケート調査をしている。その結果は、以下のとおりである。

**ケータイ利用者：**メール送受信（90%）、電話（80%）、Facebook（25%）、  
ツイッター（20%）、mixi<sup>2</sup>（20%）ネット（10%）

**スマホ利用者：**メール送受信（60%）、電話（44%）、ツイッター（40%）、  
ネット（40%）、Facebook（26%）、LINE（26%）、mixi（8%）

以上のように、ケータイ、スマホ共に一位はメールのやりとりである。現在、メールのやりとりをする情報機器としてパソコンのみならず、ケータイとスマホもよく利用されていることがわかる。したがって、本研究の「メール」は、パソコン・ケータイ・スマホを情報機器として使用しているものとする。

メールでのやりとりの目的は、勧誘、依頼、感謝、謝罪などがあるが、この中で相手との人間関係を修復することが目的となるのは、謝罪メールのやりとりであると考えられる。三宅

---

<sup>1</sup> 二十世紀末から二十一世紀の始めにかけて、インターネットを利用した通信や情報発信の個人利用サービスが一般化し、パソコンが個人のための書く道具として使い始められており、パソコン利用者はメールのやりとりを当然のこととして捉え、通信文をパソコン上で作るようになった（佐竹2005:56）。

<sup>2</sup> mixi とは、株式会社ミクシィが運営するソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）である。



(2012) は、メールで謝罪することは電子メディアを介して行われるコミュニケーション行動の 1 つであるが、対面の場合と比べて、パラ言語と非言語行動の情報が欠落するため、相手の意味することを理解する判断材料が少ないと述べている。このことから、送信者が謝罪メールを書く際に、適切な構造と言語形式で書かなければ、誤解を生んでしまうおそれがあると考えられる。一方、謝罪メールの受信者側も、相手との人間関係に支障が生じるのではないかと不安に思う送信者を安心させるような返信、また、怒っていると思われぬような返信をしたくとも、そのような意図を相手に理解してもらえなかった場合は、双方の感情のすれ違いとなり、さらに人間関係が悪化する可能性が高くなるかもしれない。そのため、謝罪メールのやりとりは、送信メールのみならず、返信メールも送・受信者双方にとってお互いの関係を修復するために重要だといえる。

筆者はタイ国内の大学で日本語を教えていた際に、初級レベルの作文の授業を担当し、メールの書き方の指導も行った。しかし、メールの書き方を指導したといっても、勧誘、依頼、質問、報告のメールのみであり、謝罪メールと謝罪メールへの返信メールは、全く扱わなかった。他のタイ語母語話者の教師に聞いた結果<sup>3</sup>、多くのタイ語母語話者の教師が同様であるということがわかった。その理由は、タイではメールで謝罪することは皆無であるため、教師自身どのように書けばいいのかわからず、学習者に教える自信がないからである。その結果、タイ語を母語とする日本語学習者は教師に指導してもらっていないため、謝罪メールのやりとりの書き方がわからないまま、自分が送信者か受信者かの立場に応じて、相手との人間関係や状況に応じたメールを書かなければならないという状況におかれる。しかし、当然のことながら、タイ語を母語とする日本語学習者が自ら謝罪メールの適切な構造と言語形式を考えるのは、非常に難しいことである。

また、メールの書き方の指導用の教科書<sup>4</sup>としては『日本語 E メールの書き方』や『中級からの日本語プロフィシエンシーライティング』などが出版されているが、いずれも送信側の謝罪メールの書き方しか扱われておらず、謝罪メールへの返信メールの書き方には言及がない。さらに、教科書に記載されている指導内容は、謝罪表現の例およびいくつかの謝罪場面の作例を取り上げているだけで、メール中の謝罪表現の位置、謝罪表現の使用回数、謝罪表現以外に書くべき内容やその内容の出現順序などの適切な構造に関する解説も挙げられていない。そのため、授業では、タイ語母語話者の教師が教科書を参考にして指導するのは難しいと予想される。

<sup>3</sup> この結果はアンケート調査などフォーマルな調査で行ったものではなく、筆者が大学で教えている教員（20 名）に個人的に聞いたものである。

<sup>4</sup> 筆者がタイ国内の大学でメールの書き方を指導した際に用いている教科書は、築他（2005）『日本語 E メールの書き方』（The Japan Times）である。本教科書は、タイ語にも翻訳されている。

タイ語母語話者の教師と学習者にとって、謝罪メールとその返信メールを書くことが難しいと考えられるのは、日本語母語話者とタイ語母語話者のメールでのやりとりのインフラ設備が異なることによると考えられる。ソーピットウツェィウォン（2009：148）は、「連絡媒体に関しては、タイ語母語話者は電話を使用することが多かったが、日本語母語話者はメールが多かった。日本では送信されたメールはすぐ相手に届くが、タイではメールが相手に届かないこともよくあり、連絡の手段としては確実性を欠く。また、タイでは電話料金とメールの送信代がほぼ同じなので、より相手に早く話ができる電話の方がよく使用される。」と述べている。筆者の経験からも、タイの社会では、謝罪の場合のみならず、勧誘、依頼、質問、報告などの場合も相手に直接会って伝えることが一般的であるが、相手や自分の都合により直接会えない場合は、メールよりも電話を使用する人の方が多かったという印象がある。直接会えない場合、タイ語母語話者は電話を使うことにより、相手への謝罪の誠実さや相手への感情が音声を通して伝えられると考えているからだろう。

その上、日本語母語話者とタイ語母語話者は謝罪に対する考え方も異なる。タイ滞在の日本語母語話者によると、「タイ語母語話者はなかなか謝らない」「タイ語母語話者は失敗をしても『すみません』と言わない」という。その一方で、日本語母語話者以外が日本語母語話者を見た場合には「日本語母語話者は自分が悪いと思われなくても『すみません』と言う」「日本語母語話者は異常に謝罪の言葉を口に出す」と感じるということが指摘されている（因他 2003、ウィッタヤーパンヤーノン 2004、Yabuuchi 他 2004）。つまり、日本語母語話者は過ちやミスをする、すぐに謝罪するのに対して、タイ語母語話者は簡単に謝罪しないのである。

以上のような日・タイの連絡媒体の習慣の違いおよび謝罪に対する両者の考え方の違いが、タイ語を母語とする日本語学習者が日本語で謝罪メールとその返信メールを書けないことをもたらす一因となるのではないかと予想される。そのため、ほとんどメールでやりとりをしていない、メールでのやりとりに慣れていない学習者にとっては、謝罪メールのやりとりを書くことは難しい。したがって、本課題は日本語教育の研究課題となると考える。

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）<sup>5</sup>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」であるという結果が出されている。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、相手に損害を与えたり迷惑をかけたり、相手を不快にさせたりしてしまうことがある。したがって、

---

<sup>5</sup> カムトーンティップ(2014)は、日本語母語話者が実際に送った謝罪メール 60 件の内容を分析した結果、「1. 約束のキャンセル」「2. 間違い」「3. 誘い・依頼の断り」「4. 遅滞」「5. 失念」「6. 迷惑・負担」「7. その他」の順に謝罪メールが多かったと述べている。

社会的規範からすると、約束をキャンセルする場合、特に当日キャンセルする場合は、電話で連絡するほうがよいと考えられるが、相手が電話に出ない場合や相手の電話番号を知らない場合は、メールでの連絡が 1 つの選択肢となる。しかし、メールでのやりとりは、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、構造や言語形式に注意を払って書く必要がある。

以上のことから、謝罪メールのやりとりの構造の研究が必要だと考えられるが、謝罪メールに関しては、送信メールか返信メールのみに焦点を当てた研究が多く（三宅 2009、大浜他 2010、カムトーンティップ 2014、黎 2015 など）、会話のように 1 つの話題が終了するまでの送信メールと返信メールのやりとりの構造に着目した研究は、管見の限り見当たらない。そこで、本研究では、日本語母語話者による約束をキャンセルするための日本語の謝罪メールのやりとりについてやりとりの終了までの全てのメールを分析し、メールでの謝罪のやりとりの構造と言語形式を明らかにする。タイ語の謝罪メールのやりとりと対照せずに日本語の謝罪メールのやりとりの分析のみ行う理由は、上述したように、タイではメールで謝罪することは皆無であるため、対照するものがないからである。最後に、本研究は日本語教育への応用のための基礎研究となるため、この研究を通してタイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点の提案を行うことを目的とする。

なお、日本では、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、長期的に見ると、LINE や Facebook などの SNS の発達によりメールによる謝罪も使われなくなる可能性もある。しかしながら、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思われるため、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考える。また、メールと LINE や Facebook などの SNS は違う種類の連絡手段であるが、相手に伝えたい謝罪部分の構造と言語形式は、ほぼ同じではないかと考えられる。そのため、本研究で扱うメールでの謝罪の分析結果は、LINE や Facebook などの SNS による謝罪の分析にも適用できると考え、本研究を行うものである。

## 1.2 研究の目的と意義

本研究は、以下の5点を明らかにすることを目的とする。

- (1) 約束をキャンセルする謝罪メールの構造（意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、言語形式、件名などの一回目の送信メールの構造の特徴）
- (2) 約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールの構造（意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、言語形式、件名などの一回目の返信メールの構造の特徴）
- (3) 約束をキャンセルするメールのやりとりの構造（一回目の送信メールから約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりの全体構造、メールのやりとりにおけるターン交替・話題・意味公式・隣接ペア・言語形式などのメールのやりとりの特徴）
- (4) 謝罪メールのやりとりの研究方法
- (5) タイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点

以上、本研究の目的について述べた。これらのことを明らかにすることによって、本研究は以下のような意義があると考えられる。

- (1) 約束をキャンセルするメールのやりとりの構造や言語形式を知ること、日本語母語話者が約束をキャンセルする際の習慣や文化、約束をキャンセルする行為に対する日本語母語話者の考え方などを理解できる。
- (2) 本研究では、会話分析の方法を援用しながら、謝罪メールのやりとりを分析するため、今まで成されていないメールのやりとりの研究方法だといえる。そのため、本研究の分析方法は謝罪の目的で送られるメールだけでなく、謝罪以外の目的のメールのやりとりを分析する際にも参考にできるだろう。
- (3) 本研究は日本語の作文教育への応用のための基礎研究となり、本研究の分析結果は約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの書き方を指導する際、また謝罪メールのやりとりの書き方を学ぶ教科書を作成、改善する際に参考にできる。
- (4) 謝罪メールのやりとりの日本語教育への提案は、謝罪メールのやりとりをどのように書けばいいかわからない日本語の教師や日本語学習者に役に立つ。
- (5) 日本語学習者が日本語母語話者の約束をキャンセルする習慣、文化、考え方、メールのやりとりの書き方が理解できると、日本語母語話者とメールで約束をキャンセルするやりとりをするときに、誤解や摩擦があまり起きなくなることが期待される。

### 1.3 論文の構成

本論文は次のような構成になっている。第2章では、(1) 謝罪行為に関する先行研究（謝罪行為の定義、日本語母語話者とタイ語母語話者による謝罪行為）、(2) 日本語のメールに関する先行研究（メールの件名、謝罪メールの内容、謝罪メールの定義、謝罪メールおよびその返信メール、会話分析に用いられる概念）、(3) 意味公式に関する先行研究（意味公式の定義、意味公式の分析単位の区分）、(4) 日本語の謝罪表現に関する先行研究という4つの観点から先行研究についてまとめ、先行研究の問題点と課題を考察する。

第3章では、本研究の分析資料の収集方法、場面設定、調査協力者、約束をキャンセルする手段のアンケート結果、分析方法について述べる。第4章では、一回目の送信メールの構造の分析結果と考察について述べる。第5章では、一回目の返信メールの構造の分析結果と考察について述べる。第6章では、メールのやりとりの構造の分析結果と考察について述べる。第7章では、本論文のまとめを述べてから、タイ語を母語とする日本語学習者に対して謝罪メールのやりとりの指導上の提案を行う。最後に、今後の課題について述べる。

## 第2章

### 先行研究

本章では、1) 謝罪行為に関する先行研究、2) 日本語のメールに関する先行研究、3) 意味公式に関する先行研究、4) 日本語の謝罪表現に関する先行研究という 4 つの分野における先行研究を検討し、最後に、先行研究の問題点と課題を提示する。

#### 2.1 謝罪行為に関する先行研究

##### 2.1.1 謝罪行為の定義

本研究は謝罪メールについての研究であるが、まず先行研究から「謝罪とは何か」を明らかにし、本研究における「謝罪」の定義を述べる。「謝罪」の定義が成されている先行研究は、多くあるが、以下の熊谷（1993）、橘（1993）、竹野谷（2004）による根本的な定義がほぼ同じであるため、本研究で取り上げる。

熊谷（1993）は謝罪という（言語）行動は、相手との社会関係を調整する行為であるという立場から、研究対象としての謝罪についての研究を行い、「謝罪は、話し手のあやまちや相手への被害などへの責任を認め、許しを乞い、それによって相手との人間関係における均衡を回復する行為である。」と述べている。橘（1993）は「謝罪というのは、本来は相手に対して自分が何か罪を犯し、その罪を認めて許しを乞うことを意味する。ただ、社会生活の様々な場面においては、刑事法上の犯罪とは異なり、どの程度のことを『罪』と認めるかという点において、確たる基準があるわけではない。すなわち、当人が罪と思えば罪となり、罪と認めなければ、謝罪の意識も起こらない。つまり、甚だ主観的なものだと言い得る。従って、そのことに対する謝罪も、様々な場合が起こり得る。」と指摘している。竹野谷（2004）は「謝罪という行為はもともと、社会規範が破られた際に修復の目的で行われる行為であり、その行為を達成するために用いられている言語表現を謝罪表現と考えることができる。」と述べている。

以上の先行研究をまとめると、「謝罪」とは、自分が相手に対して「妨害」「罪」「過ち」などの何らかの相手の利害を脅かす行為を犯した際に、相手の被害に対する自分の責任を認め、相手との人間関係の修復を図るという目的で行う行為だということである。

なお、謝罪の手段として身体動作による表現で謝るか、言語による表現で謝るか、または両方を用いて謝るかは、個人や謝罪の場面によって様々である。言語による謝罪の場合は、音声、または文字を伝達媒体として 2 つの手段に分けられる。音声による手段としては、電話が相手

に直接会っての謝罪である。一方、文字による手段としては、手紙やメール、LINE や Facebook などの SNS での謝罪である。

謝罪は直接会って伝えるほうが相手への謝罪の誠実さや相手への感情が顔の表情と音声を通して伝えられるため、直接会って伝えるほうがいいと思われているが、相手や自分の都合により直接会えない場合や、直接会って謝罪するのが不安に思われる場合は、電話で謝罪することもあるだろう。しかし、夜遅かったり、相手が電話に出なかった場合や、相手の電話番号を知らない場合は、メールでの連絡が1つの選択肢となる。

### 2.1.2 日本語母語話者とタイ語母語話者による謝罪行為

第1章で述べたように、タイ語母語話者の教師と学習者にとって、謝罪メールとその返信メールを書くことが難しい原因の1つは、日本語母語話者とタイ語母語話者とは謝罪に対する考え方が異なるためではないかと考えられる。そのため、本研究では、日本語母語話者とタイ語母語話者による謝罪行為に関する先行研究を考察する必要があると考える。日本語母語話者とタイ語母語話者による謝罪行為の先行研究は、因他（2003）、ウィッタヤーパンヤーノン（2004）、Yabuuchi 他（2004）などがある。

因他（2003）によれば、「タイ語母語話者はなかなか謝らない」「自己を正当化するような言い方をよくする」一方で、「日本語母語話者は異常に謝罪の言葉を口に出す」「自分は間違っていないし、自分のせいで起きた問題ではないのに、なぜ日本語母語話者はあんなに謝るのかわからない」などと、謝罪行動をめぐっては互いに対する不信のことばが頻繁に聞かれるという。

ウィッタヤーパンヤーノン（2004）は、タイ・日本の謝罪の発話行為をストラテジーの言語的、社会文化的な特徴、使用頻度、使用ストラテジーの数・組み合わせについて分析し、タイと日本それぞれの文化や社会における「face」<sup>1</sup>という視点から分析した結果、両国における謝罪の発話行為に相違があることを指摘している。すなわち、日本語母語話者は相手が目上の場合には誤解であっても、それを解こうとはせずに、そのまま自分の責任を認め、より明確な「謝罪」をすることによって、人間関係を修復しようとする傾向があるという。タイ語母語話者を含む外国人から見ると、このような日本語母語話者の行動は、理解できないと述べている。反

---

<sup>1</sup> Brown & Levinson (1987) によると、「face」とは、誰もが持っている社会的に評価される自分自身の像のことであり、言語行動においては、そのfaceを脅かす行為がされることがあるという。人間には＜自分の行為を妨げられたくないという要求（negative face）＞と、＜自分の希望や個性を他人に是認して欲しいという要求（positive face）＞がある。「謝罪」は不快な思いをした人間のfaceを尊重し、維持すると同時に、謝罪する人自身のfaceを損なうことにもなるという。

対に、日本語母語話者から見ると、タイ語母語話者は問題を起こしたり誤ったりした際、「直接的発話行為」<sup>2</sup>を行い、一生懸命に事態や理由の説明をして、補償の申し出を行い、時には「直接的発話行為」はせずに、相手をなだめてから、自分が事態の責任を取ることを伝えたり事態の解決案を提案したりして、謝罪の発話行為を遂行するため、「謝らない」「いいかげん」、また「弁解」や「言い訳」をするという印象を与えてしまうということである。

Yabuuchi 他 (2004 : 184) は、タイ語母語話者による謝罪行為について、以下のように指摘している。

タイ人は一般に自分の犯した過ちや自分のミスに起因する問題や結果を認めないケースが多く、その原因を自分以外の他の者に転嫁しようとする。「潔さ」が大事、とりあえず謝ってしまう、あるいは謝る姿勢を見せさえすれば、とりあえずそれ以上は追及されない、という単民族国家・日本の風土で育った我々日本人にとっては受け入れにくい話だが、一旦過ちを認めてしまうと、どこまで責任を求められるかわからない多民族文化を背景に持つタイとの文化の違いに起因するものといえる。

以上の研究から、日本語母語話者とタイ語母語話者は、謝罪に対する考え方が異なることがわかる。タイ語母語話者は失敗しても、「すみません」とは言わず、一般的に何か過ちやミスが起きた場合も、自分が原因で起こった際も認めずに、謝らないケースが珍しくない。一方、日本語母語話者は自分が悪いと思わなくても「すみません」と言い、自分の誤りではなくとも、すぐに謝る傾向があるようである。

## 2.2 日本語のメールに関する先行研究

謝罪メールのやりとりを分析するために、メールに関する先行研究とメールのやりとりを分析するための会話分析の概念を考察する必要がある。本節は「メールの件名」「謝罪メールの内容」「謝罪メールの定義」「謝罪メールおよびその返信メール」のメールに関連する先行研究について述べた後に、「会話分析に用いられる概念」を紹介する。

---

<sup>2</sup> ウィッタヤーパンヤーノン (2004) によると、「直接的発話行為」とは、意図することと同じようなことを直接言って謝罪を行うということである。その反対は、「間接的発話行為」である。これは意図することと違う表現を使用して、遂行するということである。



### 2.2.1 メールの件名

メールのやりとりの構造の分析では、メールの件名を検討する必要もある。藤本（2006）は英文の電子メールに関する研究の一環として、効果的な件名とは、どのようなものであるかを考察し、電子メールの受信者に確実にメッセージを読んでもらうためには、何よりも件名に細心の注意を払わなければならないと述べている。藤本では、効果的な件名を書くためには、「重要な事柄を件名の最初の方に書くこと」、「簡潔に書くこと」、「電子メールの件名はメッセージを抜粋したものではなく、要約したものであるべき」ことなどが挙げられている。これは、英文電子メールを対象としたものではあるが、日本語の電子メールにも応用できると考え、本研究のメールの件名を分析する際に参考にする。

千田（2009）はメールを受け取る際に、迷惑メールか必要なメールかをメールソフトが自動的に振り分けてくれるが、振り分けの精度が完璧ではないため、最終的には自分で件名やメールアドレスを見て判断すると指摘している。自分のメールが迷惑メールの中に紛れないようにするには、迷惑メールとの見分けがつくように、各人が件名のつけ方に配慮することが望ましいが、現実には「忙しい」「面倒」などの理由で、あまり配慮せずに件名をつけてしまいがちだと述べている。そのため、本文中の「重要文」に基づく件名のつけ方として、次の3つのステップを踏むよう提案している。1) 件名よりも先に本文を書く、2) 本文から重要文を選ぶ、3) 重要文を参考に件名を付ける、という3点である。

この他、件名については、築他（2005）の『日本語のEメールの書き方』や三省堂編集所（2007）の『すぐに役に立つ日本語活用ブック』などのメールの書き方に関する日本語の教科書がある。それらに共通するのは、「件名をつける際に、内容が予想できるように、簡潔に具体的な件名をつけること」という趣旨である。

本研究では、以上の先行研究をふまえて、日本語母語話者がどのように約束をキャンセルする謝罪メールに件名をつけているのかを検討する。

### 2.2.2 謝罪メールの内容

カムトーンティップ（2014）は日本語母語話者が実際に送った60件の謝罪メールを分析し、日本語母語話者が実際にメールで謝罪する内容を明らかにし、表2-1のように分類している。

表 2-1 謝罪メールの内容の分類

No	謝罪内容	メール件数	例
1	約束のキャンセル	18 件 (30.0%)	会う約束をキャンセルした。
2	間違い	14 件 (23.3%)	領収書に間違えて記載した。
3	誘い・依頼の断り	9 件 (15.0%)	誘ってもらったが、行けない。 調査を依頼されたが、協力できない。
4	遅滞	7 件 (11.7%)	連絡が遅れた。
5	失念	6 件 (10.0%)	資料を転送するのを忘れた。
6	迷惑・負担	3 件 (5.0%)	突然押しにかけてしまった。
7	その他	3 件 (5.0%)	メールでの説明が不足した。
合計		60 件 (100.0%)	

カムトーンティップのデータでは、日本語母語話者の謝罪メールとして、「約束のキャンセル」が最も多かったという結果となっている。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（山岸 2006：142）ため、一度約束をしたら、それをキャンセルすることは相手に迷惑をかけるため、良しとしないと考える人が多いのではないかと考えられる。また、第 1 章で述べたように、社会的規範からすると、約束をキャンセルする場合は、電話で連絡するほうがよいと考えられるが、何らかの理由で電話できない場合には、メールが 1 つの連絡手段となるだろう。

### 2.2.3 謝罪メールの定義

謝罪行為については、以上の 2.1.1 で述べたように、熊谷（1993）や竹野谷（2004）などの先行研究に定義されている。2.1.1 における定義は、幅広く一般的な謝罪の定義であるが、特に重い犯罪や著しい妨害などへの謝罪はメールを使わないと考えられる。したがって、本研究では、相手の利害を脅かす行為を、約束のキャンセル、間違いや遅滞など、メールという手段で謝罪しても悪くないと思われるような謝罪の対象となる行為に限定し、相手に対して甚大な被害を与える行為は、本研究における謝罪の範囲に入れないことにする。

謝罪行為については、上述のように先行研究に定義されているが、謝罪メールについて明確に定義されている研究は、管見の限り見当たらない。そのため、本研究では、先行研究における謝罪行為の定義と上の表 2-1 の「謝罪メールの内容の分類」をもとに、「謝罪メール」とは、「送信者が受信者に対して迷惑や負担をかけること、受信者を困らせること、受信者の期待に沿えないことなどの受信者を不快にさせる行為を行った際に、送信者がそれらのことへの責任を認め、受信者との人間関係を修復することを目的として送るメールである」と定義する。

本研究では、全ての謝罪メールの内容を分析することは難しいため、表 2-1 の「謝罪メール

の内容の分類」で最も多かった「約束をキャンセルする」メールを例として、謝罪メールのやりとりの構造を分析することにする。メールで約束を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ると考えられるため、謝罪メールの1つの内容とみなすことができる。

#### 2.2.4 謝罪メールおよびその返信メール

謝罪に関する研究は、大谷（2008）では、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。この中では、対面での謝罪が最も多く研究されている（熊谷 1993、2008、2013、池田 1993、熊取谷 1993、堀江 1993、ウィッタヤーパンヤーノン 2004、ボイクマン他 2005 など）。しかし、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）、カムトーンティップ（2014）、黎（2015）に限られており、多くはないといえる。また、謝罪メールへの返信メールに関する研究は管見の限り、三宅（2009、2012）のみである。

大浜他（2010）は携帯メールでの謝罪を取り上げ、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、2つの調査を行っている。1つ目の調査は、「授業内でのグループワークに協力しなかったことを謝罪する」と「旅行計画を人任せにしたことを謝罪する」という深刻さの異なる2つの場面で、実際に謝罪メールを書いてもらったものである。もう1つの調査は、1つ目の調査で得た70通（35名×2場面）の謝罪メールに対して「十分謝られていると感じる」「まあまあ謝られていると感じる」「謝られていると感じられず、許せない」の3段階で、その適切さを評価してもらったものである。1つ目の調査協力者は、日常的に携帯メールを使用している大学生35名（男10名、女25名）である。2つ目の調査協力者は、1つ目の調査とは別の大学生・大学院生34名（男13名、女21名）で、この場合も日常的に携帯メールを使用していることを条件として選んだという。大浜他による調査で明らかになったことは、以下のとおりである。

謝罪メールを構成する基本的意味公式は、「謝罪」「謝罪内容」「今後の約束」である。しかし、同じ謝罪場面であっても、謝罪自体が重要な場面とそれよりも関係維持が重要な場面がある。後者では、上の基本的な意味公式の他に「関係維持」「配慮」の意味公式を使用することが重要である。謝罪メールの適切さの評価については、意味公式数が多かったメールの方が、少なかったメールよりも評価が高かった。また、いずれもの場面でも、謝罪がきちんと行われている（『謝罪』と『謝罪内容』が多かった）メールのほうが、評価が高いようであった。それに加えて、「協力依頼」や「約束」は場面によってプラスの評価を得るが、「理由」は逆に

マイナスに働くようである。これについて、大浜他は短いメール文よりも長いメール文の方がきちんと謝罪しているという印象を相手に与えやすいと述べている。

大浜他は以上のように意味公式を分類し、それぞれの意味公式の使用回数を示したが、メール全体の中で最も多く見られた典型的な意味公式の組み合わせや出現順序については、言及されていない。大浜他の言う適切な謝罪行為を明らかにするためには、メール全体の意味公式の組み合わせや出現順序も抽出する必要があると考える。また、大浜他では、相手に高い評価を受けるために、いくつ意味公式を使用すればよいのか、どれくらいの長い文を書けばよいのかについては具体的な説明がなされていない。

カムトーンティップ（2014）は「文章論」の分析観点をもとに、目上の相手と対等者の相手に、日本語母語話者が実際に書いた謝罪メールの文章構造を「文段<sup>3</sup>」「文章型<sup>4</sup>」「主題文」「謝罪表現」「件名」の観点から分析している。調査協力者は20代から50代までの日本語母語話者で、男性9名、女性19名の計28名である。

分析の結果、謝罪メールの文段は15種に分類でき、それぞれの文段はほぼ1回のみ使用されているが、2回以上反復して使用されているものの中で最も多かったのは、「謝罪表現」という文段であることがわかった。使用率が半数（50.0%）以上であった文段は、目上の場合は10種の〈件名→宛名→開始の挨拶→名乗り→事情説明→謝罪理由→謝罪表現→今後の対応→終了の挨拶→署名〉という出現順序で、対等の場合は8種の〈件名→宛名→開始の挨拶→事情説明→謝罪理由→謝罪表現→今後の対応→署名〉という出現順序であったということである。

また、相手が目上か対等かに関わらず、日本語母語話者は「中括型」で謝罪メールを書いている人が最も多く、主題文が表現されない「潜括型」で書かれているメールは1例もないという。謝罪メールの主題文は、なぜ受信者に謝るかを表す「謝罪理由」と謝罪の気持ちを伝える「謝罪表現」が含まれる文（例：キャンセルしてしまって、すみません。）、ないしは連文（例：1時間ほど出勤が遅れます。誠に申し訳ありません。）のことであり、目上へのメールで最も多く使用されているのは、「誤った情報をお伝えし、申し訳ございませんでした。」のように、「V-シ、『謝罪表現』」という文型で、対等の場合は「すれ違いになって、本当にごめんね。」のように、「V-テ、『謝罪表現』」という文型であったと指摘されている。

謝罪表現の使用傾向は、相手が目上か対等かに関わらず、決まっておらず、日本語母語話者

---

<sup>3</sup> 「文段」とは、内容上、一まとまりの話題を表し、形式上、その一くぎりを示す統括機能を有する言語形式指標をもつ言語単位のことである（佐久間 2003）。

<sup>4</sup> 佐久間（1999）は「文章型」について、文章論における先行研究を再検討し、文章の中で最大の統括力を有する言語単位である「中心段」の統括機能の出現位置と頻度により、「頭括型」「尾括型」「両括型」「中括型」「分括型」「潜括型」の6種の文章型を設定した。

は 1 回か 2 回書けば、謝罪の意図が十分に伝達でき、理解してもらえているのではないかと述べている。謝罪表現の形式は目上へのメールには 23 種、対等者へのメールには 19 種あるが、目上へのメールに最も多かったのは「申し訳ありません」であるのに対し、対等者の場合は「すみません」であり、また、謝罪メールの適切な件名のつけ方は、「謝罪理由」または「謝罪表現」や「～のお詫び」という表現を用いることだとしている。

カムトーンティップは全ての謝罪メールに共通する構造の定型を捉えるために、謝罪の内容別に分けずに、分析を行っている。しかし、それぞれのメールの謝罪内容を分けて分析を行えば、謝罪内容別のメールの構造が明らかになると考えられる。カムトーンティップでは、最も多かった謝罪の内容は、「約束をキャンセルする」謝罪メールであったと述べており、少なくとも、この種のメールの構造と言語形式を分析する必要があると考える。

黎 (2015) はビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方を検討していくための足掛かりとして、日本語母語話者ビジネスパーソンが書く 4 つの異なるタイプの場面<sup>5</sup>での謝罪のビジネスメールを収集し、謝罪の言語表現とその意識を分析した。調査対象者は 20 歳から 60 歳代の日本語母語話者のビジネスパーソンで、男性 24 名、女性 26 名の計 50 名である。

分析の結果、上下・親疎関係の距離が遠くなった場合、「説明および弁明」などの謝罪内容はほぼ変わらなかったが、「挨拶」「話題の前触れ」などの対人配慮を意識した表現は、増えたことがわかった。一方、相手にかける負荷が大きくなった場合、対人配慮を意識した「呼称付与」と「挨拶」は減るが、「詫び表現」「補償の申し出」「説明および弁明」「責任認識の表明」「不可能の表明」「請求」などの謝罪内容は増えたという。黎は「対人関係」「負荷の程度」は、謝罪表現とその意識にそれぞれ違う影響を与えると指摘している。黎の分析対象はビジネスメールであるが、本研究と同じ謝罪メールを取り扱っているため、参考にできると考える。

以上、メールでの謝罪に関する研究について述べた。次に、謝罪メールへの返信メールに関する研究について述べる。返信メールに焦点を当てた研究は、管見の限り、三宅 (2009、2012) に限られている。三宅 (2009、2012) は日本語話者とイギリス英語話者の若者に対して、「待ち合わせに 30 分遅れる」という場面での謝罪メールへの返信についてのアンケート調査を行っている。日本語の対象者は関東圏に住む大学生 189 名 (女 111 名、男 78 名) で、平均年齢は 20.2 歳である。イギリス英語話者は大学生 187 名 (女 110 名、男 77 名) で、平均年齢は 20.2 歳であ

---

<sup>5</sup> 異なるタイプの場面とは、母語話者がタスクを行う状況を 3 つの謝罪の変数 (対話者との力関係・社会的距離・負荷の程度) (Brown and Levinson 1987) により調整したものである。

る。調査対象地域はオックスフォード、エジンバラ、カーディフの3か所である。

三宅（2009）はそのアンケート調査をベースに、ケータイによる謝罪メールに返信されたメッセージを機能別に短い単位に分け、どのような言語表現が謝罪の返信に使われるのかを比較している。両者を比較するために、分析の枠組みを整えるためのコーディング・システムを構築し、返信メールの内容を7つのストラテジーのコーディングに分類した。日本語では、最低限必要な「了解」や「謝罪の受諾」のストラテジーの他に、「相手に配慮した表現」が多く使われるのに対し、英語では、「了解」や「自責の念の緩和」の表現の他は、「挨拶表現」が最も多く使われており、それが必須あるいは重要な要素として存在しているとされている。

一方、三宅（2012）では、返信されたメッセージにどのような言語表現が使われているのかを比較しただけでなく、ケータイメールというメディアを介することによる配慮言語行動の特徴、相互の異なり、文化的背景の影響も考察した。また、30分遅れるという謝罪メールを受信した受け手がその謝罪メールをどのように評価したかという調査も行った。評価基準は「不快感：どの程度不快に感じるか」「不誠意度：どの程度相手に誠意がないと感じるか」「不信感：どの程度信頼をなくするか」という3段階が設けられている。

分析の結果、「待ち合わせに遅刻する」メールに対して、評価の点で日本語話者は厳しいが、返信内容は「思いやり発話」を多用する「配慮重視型」である。一方、イギリス英語話者は比較的评价が甘く、返信内容は「謝罪の受け入れ」を中心とした「命題重視型」である。親疎と評価の度合いが言語使用に反映されやすい英語話者に対し、不快感が言語表現に明示的に現れにくい日本語話者の傾向が明らかになったと述べている。

## 2.2.5 会話分析に用いられる概念

メールに関しては、送信メールか返信メールのみに焦点を当てた研究が多かったが、会話のように1つの話題が終了するまでの送信メールと返信メールのやりとりの構造に着目した研究は、管見の限り見当たらない。メールは送信者が一方的に表現するだけでなく、謝罪場面のようにはメールを受け取った受信者も相手を安心させるために、すぐに返信する（加藤他 2011）。それにより、相互的なやりとりが成立する。そのやりとりはメール上で会話をしているようになされ、会話と共通する特性があるため、談話の1つの在り方と捉えられることが指摘されている（是永 1999、太田 2001、福田他 2009、加藤他 2011）。

本研究で取り扱う約束をキャンセルする謝罪メールも会話のように、相互的にやりとりをするものとみなすことができる。そこで、本研究では、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりの構造を明らかにするために、会話分析の方法を援用しながら分析を行

うことにする。会話分析上の有効な概念として、本研究で援用するのは、「ターン交替」<sup>6</sup>「隣接ペア」<sup>7</sup>「話題」の3つの概念である。

Sacks, Schegloff and Jefferson (1974)は会話を行う際に、多くの発話者は一人ずつ交替に話し、ターン交替の長さや順序は一定ではないが、ターンの移行は秩序正しく調整されると指摘している。メイナード (1993 : 24) はSacks, Schegloff and Jefferson (1974)の内容を参考に、ターン交替について、以下のように述べている。

この話者交替（ターン交替）のシステムは根本的には「状況の適切性」（conditional relevance）という概念に基づいている。「状況の適切性」はエスノメソドロジー<sup>7</sup>の基本的な研究姿勢の1つであるが、それはSchegloff (1968)によって次の様に説明されている。ある要素Aが存在し、当然その次に存在すると期待される要素Bがある時、「状況の適切性」があるとする。この場合BがあればBはAの条件を満たす要素として存在すると考えられ、BがなければAに続いて当然あるべく要素が欠除していると意識される。話者交替（ターン交替）も交替すべき条件がある時、相手がその条件に答えるという形で順番を取るという考え方である。例えば、話し手が自分の発話の順番取りが終わったというメッセージを何らかの形で送った時、そこでは聞き手が話し手として順番を取るように期待されるということである。エスノメソドロジーによって会話における話者交替（ターン交替）がむやみに行われるのではなく、ある規則にのっとって行われていることが明らかになったわけである。

続いて、Schegloff & Sacks (1973:295) では、会話の連鎖組織の最も基本的なものとして、隣接ペア(adjacency pair)を挙げており、以下のような特徴を持つとされる（訳：串田2006:64）。

- (1) 「第1ペア部分」<sup>8</sup>と「第2ペア部分」という「2つの成分」からなる。
- (2) それぞれの成分は、異なる話者によって産出される。
- (3) 第1ペア部分は、第2ペア部分が次のターンにおいて産出されることを要請する。

<sup>6</sup> 「ターン交替」は“turn-taking”という用語からの訳語である。「話者交替」「発話順番」「発話権の移行」と訳されることもある。本研究では、「ターン交替」という訳語を使用する。

<sup>7</sup> 「エスノメソドロジー (ethnomethodology)」とは、人々が実際の活動を秩序だった形で遂行するために用いている方法を解明する研究分野である（串田他2010：1）。

<sup>8</sup> 隣接ペアの「第1ペア部分」と「第2ペア部分」は、Schegloff & Sacks (1973) による「First pair part」と「Second pair part」からの訳語である。研究者によって「第1(2)ペア部分」か「第1(2)部分」と訳したものがあるが、本研究では、「第1(2)ペア部分」という訳語を用いることにする。

(4) 第1ペア部分は、それに適合した第2ペア部分が産出されることを要請する。

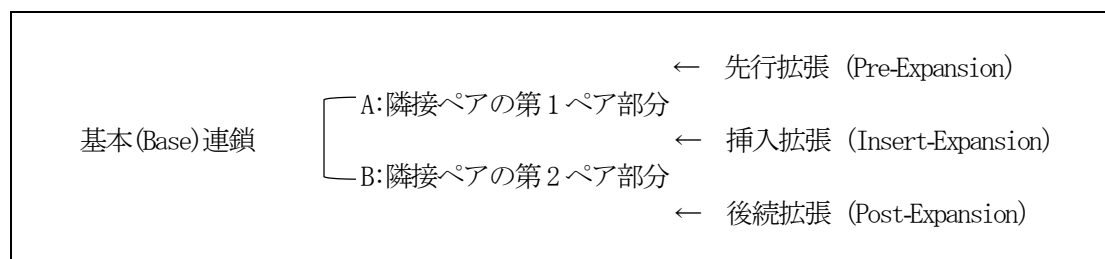
この隣接ペアについて、高木他（2016）は、「隣接ペア」は< [質問] – [応答] >、< [依頼] – [受諾] >、< [誘い] – [受諾] >などといったペア（対）を為すような行為の連鎖であると述べ、上述のSchegloff & Sacksによる隣接ペアの特徴をふまえて、会話参加者が次のような「規則」に従うことによって生み出されるものであるとしている。

隣接ペアの第1ペア部分が産出されたならば、その最初の完結可能な時点(first possible completion) で、隣接ペアの第1ペア部分の産出者は発話を止め、次の話し手は同じターンに属する隣接ペアの第2ペア部分を開始する。

高木他は「もちろん、実際の会話において、以上のような「規則」に「従わない」という選択肢もありえる（従わないという可能性があるからこそ規則として意味があるわけで、従わないことが不可能な規則というのは存在しない）。そして、この規則に従わない場合は、何らかの逸脱や特別なことが生じているという理解を導く。「規則に従っていない」と認識されるからこそ、このような理解が導かれるのであり、さらにいえば、そのような理解は規則の存在を前提としているのである。そして、会話者は規則に従わなければ、そうした理解が導かれるということを利用することもできる。」（高木他 2016 : 98）と指摘している。

また、高木他では、行為連鎖は1つの隣接ペアを軸として、それが拡張される形で展開されることが多く、その場合、1つのまとまりを成す連鎖全体は様々な長さになりえるが、いずれにしても、行為連鎖の最小単位は2つの順番からなる隣接ペアであると指摘されている。そして、高木他（2016 : 109）は、2つの順番からなる隣接ペアが最小単位であるとすれば、隣接ペアを土台として行為連鎖が拡張される可能性が考えられると述べ、隣接ペアが拡張される場合、その拡張が生じることが可能な位置は、以下の図2-1のように3つあるとしている。

図 2-1 隣接ペアの拡張が生じる位置





この拡張について、以下、高木他による説明をまとめる。

「先行拡張」の「先行」というのは、土台となる隣接ペア（基本連鎖）に「先行」して生じるため、「先行拡張」と呼ぶわけである。「先行拡張」は何かの本題となる基本連鎖の先行、もしくは準備として生み出されることが参加者の間でわかるように（認識可能なやり方で）デザインされているのである。隣接ペアの第 1 ペア部分は、第 1 ペア部分とわかるようにデザインされているが、先行拡張を構成する先行連鎖の第 1 ペア部分は、単に第 1 ペア部分であるというだけでなく、何かの準備としてなされている第 1 ペア部分であることがわかるようにデザインされているのである。さらに、本題となる基本連鎖がどのようなタイプの連鎖かということについても、ある程度特定できる場合が多かった。そして、先行連鎖の第 2 ペア部分は、そのことをふまえて産出される。つまり、先行連鎖の第 2 ペア部分は、予示された基本連鎖が実際に生じるのか、生じるとすれば、どのような形で生じるのか、などを左右するのである。

「挿入拡張」は基本連鎖の第 1 ペア部分が産出された後に生じるもので、「先行拡張」と同様にそれ自体、隣接ペアを単位とする連鎖から構成されている。つまり、それ自体、第 1 ペア部分と第 2 ペア部分の対になっているものを「挿入連鎖」（insert sequence）と呼ぶ。この「挿入連鎖」には、「ポストファースト（post-first）挿入連鎖」と、「プレセカンド（pre-second）挿入連鎖」の 2 つのタイプがある。「ポストファースト挿入連鎖」とは、基本連鎖の第 1 ペア部分の後に来るものとして捉えるべき挿入連鎖である。基本連鎖の第 1 ペア部分と第 2 ペア部分の間に生じるのが挿入連鎖なので、第 2 ペア部分の前に来るものとして捉えることも可能であるが、その挿入連鎖が対処しようとしている問題の性質に注目すれば、基本連鎖の第 1 ペア部分の後と捉えるべきか基本連鎖の第 2 ペア部分の前と捉えるべきかが自ずと区別される。一方、「プレセカンド挿入連鎖」は直前の順番において生じた理解や聞き取りの問題の解決を図るものであり、それが生じている基本連鎖のタイプに関係なく、同様の言語的資源や基本連鎖の第 1 ペア部分についての問題を特定する手続きが用いられている。

「後続拡張」は基本連鎖の第 2 ペア部分が産出された後に、その基本連鎖の拡張として 3 つ目の順番で生じるものである。すなわち、第 2 ペア部分の後に、順番が 1 つ付加されて、そこで連鎖が閉じる、というものである。つまり、第 1 ペア部分から数えて、3 つ目の順番で連鎖が完結する。このような、隣接ペアに付加され、そこで連鎖を閉じるような順番を sequence closing third (SCT) と呼ぶこともある。ただし、重要なのは実際に連鎖が 3 つ目の順番で終わっているかどうか、というよりも、その 3 つ目の付加的な順番がそれ以上さらなる連鎖の拡張を招かないようにデザインされているかどうか、ということである。このような SCT を構成することが多かった日本語の言語形式としては、「ふーん」「へえ」「そう」「うん」などや、

これらの形式が組み合わせられたもの、あるいは「あ（あ）」といったような感動動詞などと組み合わせられたものなどがある。

以上の高木他の指摘をふまえれば、メールのやりとりは会話と同じようにやりとりによって行われるが、会話とは異なる面もあるため、上のような規則に従うこともあれば、従わないこともあるかと予想される。また、メールのやりとりに書かれる文は、基本の隣接ペアとなる文のみならず、隣接ペアの先行拡張か隣接ペアの後続拡張となる文もあるのではないかと考える。そこで、本研究では、高木他に指摘されている、隣接ペアが拡張される可能性があるという考えを参考にし、メールのやりとりを分析することにする。

本研究では、以上の「ターン交替」と「隣接ペア」の概念を参考に、約束をキャンセルするメールのやりとりは、どのようなターン交替と隣接ペアでなされているかを分析する。また、メールのやりとりを分析するためには、「一連のメールのやりとり」<sup>9</sup>が終了するまでにどんな「話題」が出現するのかということも明らかにする必要がある。

筒井（2012）は雑談を話題という単位の連なりからなるものとして捉え、雑談の構造パターンを考察している。筒井は内容の変化に着目した話題内容の質的な異なりを判断する5つの基準を立てて話題を区切っている。メールのやりとりも話題という単位の連なりからなるものとみなすことができるため、メールのやりとりの内容を話題単位に区切る上で、筒井による話題内容の判断基準に基づくことは、有効な方法であるといえよう。一連のメールのやりとりとして相互に関連した話題を内容の変化する位置で区切ることにより、一まとまりの内容を持つ分析単位として抽出することができるからである。筒井による判断基準は、以下のとおりである。

- (1) それまで話題となっていた対象や事態とは異なる、新しい対象や事態への言及
- (2) すでに言及されている対象や事態の異なる側面への言及
- (3) すでに言及されている対象や事態の異なる時間における様相への言及
- (4) すでに言及されている対象や事態について、それと同種の対象や事態への言及
- (5) すでに言及されている個別の対象や事態の一般化

本研究では、筒井による話題の判断基準に基づいて、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりに現れる話題を考察する。

---

<sup>9</sup> 「一連のメールのやりとり」は、メール送信者とメール受信者がメールの送・受信を繰り返し、一回目の送信メールから約束をキャンセルする話題が終了するまでのまとまった1つのメールのやりとりをいう。

## 2.3 意味公式に関する先行研究

### 2.3.1 意味公式の定義

「意味公式」は Olshtain & Cohen (1983) に提唱された “semantic formula” という言葉の訳語で、日本語訳は研究者によって多少異なっている。藤森 (1995) は意味公式を「発話を社会の相互作用の中で見た場合の発話行為具現化のための最小機能単位」と定義している。清水 (2009 : 56-57) は「意味公式」とは、「特定の意味的基準やストラテジーを満たす単語、句、文から成る単位で、単体でまたは複数を組み合わせて行為の遂行に用いられているもの」を指すと述べている。黄 (2011 : 145) は「意味公式」とは、発話行為を構成する最小の機能的な意味単位であるとしている。

本研究における「意味公式」は、藤森と黄で述べられている内容の一部を参考にしつつ、清水の定義を援用し、「特定の意味的基準やストラテジーを満たす単語、句、文から成る単位で、単体または複数を組み合わせて行為の遂行に用いられている最小の機能的な意味単位」と定義する。

### 2.3.2 意味公式の分析単位の区分

会話のような対面での場合の言語行動に焦点を当てた先行研究では、謝罪の言語行動だけでなく、依頼、勧誘、断り、申し出などの言語行動を分析するためにも、意味公式を分析単位として用いて、それらの言語行動の内容を分析したものが多かった。対面の場合ではなく、依頼メールや断りメールなどのメールによる言語行動を分析するために、意味公式を援用した研究もあるが、謝罪メールの場合は管見の限り、大浜他 (2010) のみである。また、意味公式を援用して謝罪メールへの返信メールを分析した研究は、管見の限り見当たらない。

意味公式は、異文化間の発話行為の具現化のパターンを比較するのに適していることが指摘されている (藤森 1995、都他 2010、黄 2011)。本研究は異文化間の発話行為の具現化のパターンを比較するものではないが、意味公式を援用するのが適切であると考ええる。意味公式を用いて分析することにより、メールというメディアを介して、日本語母語話者による約束をキャンセルする行為の具現化のパターンを明らかにすることができると考えるからである。そのため、本研究では、約束をキャンセルするメールのやりとりの内容を分析単位に区切るために、意味公式を分析単位として用いることにする。

大浜他 (2010) 以外のメールに関する先行研究では、メールの内容を分析単位に区切る際に、意味公式を用いてはおらず、カムトーンティップ (2014) は謝罪メールの「文段」、黎 (2015) はビジネスメールにおける謝罪表現の「意味類型のカテゴリー」、宮崎 (2007) は依頼メール

の「談話展開の下位類型」、三宅（2009、2012）は謝罪メールへの返信メールの「戦略のコーディング」を用いている。「文段」「意味類型のカテゴリー」「談話展開の下位類型」「戦略のコーディング」は、「意味公式」という用語ではないが、意味公式と同様にメールの内容を特定の意味の切れ目ごとに分けて分析単位として分類するものであるため、意味公式と相当する分析単位と捉えることができる。

大浜他（2010）による「意味公式」の分類と例は、表 2-2 のとおりである。

表 2-2 大浜他（2010）による「意味公式」の分類と例

意味公式	例
前置き	グループワークのことなんだけど
謝罪	ほんとにごめんね／申しわけない
謝罪内容	話し合いに参加しなくて／何も調べてなくて
配慮	皆忙しくて大変なのは同じなのに／せっかくいっぱい調べてくれとったのに
協力依頼	手伝ってもらえないかな
理由	バイトで忙しくて
自己卑下	すべて僕のせいです／適当な人間だから頼ってばっかで
今後の約束	今度は調べて行くから／今日は徹夜します／先生には自分で言うから
関係維持	明日の発表頑張ろうね／私も楽しみにしてる
埋合わせ	今度ご飯おごるけん
感謝	助けてくれてありがとう／調べてきてくれてありがとう
反論	行く気がないとかやないんよ
その他	挨拶、宛名、など

カムトーンティップ（2014）による「文段」の分類と例は、表 2-3 のとおりである。

表 2-3 カムトーンティップ（2014）による「文段」の分類と例

	文段	例
開始部	件名	メール誤送信のお詫び
	宛名	〇〇大学〇〇研究科の△△先生
	開始の挨拶	こんばんは。
	名乗り	〇〇大学大学院の△△です。
展開部	謝罪の前置き	本日はお詫び申し上げなければならないことがあり、メールを差し上げました。
	謝罪理由	10月7日、私は参加できなくなりました。
	事情説明	実母が昨日緊急で心筋梗塞のバイパス手術を受けました。
	謝罪表現	申し訳ありません。
	今後の対応	再度〇〇事務局よりメールをお送りいたしますので、先程のメールは破棄にてお願い致します。
	謝罪に対する気持ちや反省	履歴書の中のいちばん肝心なところを間違え、不甲斐ない気持ちです。
	理解の依頼	何卒、ご理解いただけますよう、お願い申し上げます。
	今後の決意	今後気をつけます。

終了部	その他	全く別件ですが、先日△△先生が在韓日本語講師会のご講演で〇〇にいらっしや、お目にかかった際に△△先生のお話もさせていただきました。
	終了の挨拶	よろしくお願いします。
	署名	〇〇大学大学院〇〇研究科△△

黎（2015）による「意味類型のカテゴリー」の分類と定義<sup>10</sup>は、表 2-4 のとおりである。

表 2-4 黎（2015）による「意味類型のカテゴリー」の分類と定義

意味類型のカテゴリー	定義
詫び表現	遺憾、処罰を要求する、罰を詫びるという強い感情、恥を意識しているという後悔の感情および行為に関する自覚と後悔の念、謝罪の申し出、許しを乞うという意志の表明、また不快な状況を発生した自覚の表明
責任認識の表明	自分自身の責任・罪・間違い・不足・知識・能力の欠如を明白に、ソフトに認める。すまないと思う心情を詫びに伝える
呼称付与	相手に尊敬や親しさを抱く気持ちを表す
丁寧な謝罪の挨拶	尊敬や親切の意をこめた積極的な感情表明
説明および弁明	自分自身の誤り・不足の解釈および発生の原因・理由・状況説明
攻撃の弱化	相手の攻撃を弱化して、相手との関係を修復する
補償の申し出	何かを補償してあげたり、提案する物を与え、積極的に相手との関係を改善する
関心の表明	相手に関心を示すという積極的な気持ちを表す
再発させる意志のないことの表明	再発しない・今後それを保証する積極的な気持ちを表す
理解の要請	自分の立場への理解を求める
共感の表明	相手の意向に沿いたい積極的な気持ちを表す
感謝	相手の好意に謝意を表す
言いよどみ	謝罪表現を和らげる働きをする
相手の心情の理解の表明	相手の立場への理解を求める
挨拶	相手に親切感を与える積極的な気持ちを表す
忠告	相手に注意を与え、関心を抱いていることを表す
提案	相手に親切感を与えて他の方法を提示
処罰の覚悟があることの表明	処罰を受ける積極的な気持ちを相手に表す
情報要求	相手と相手の用件をもう一度確認すること
不可能の表明	相手の好意に沿えない不可能の表明
請求	依頼の表明
故意を強く否定	故意に行ったのではない事を強く主張し、理解を要請する
拒否	相手の好意に沿えない断りの意味
褒め	相手のことを褒める
話題の前触れ	損害内容に言及する前に現れるもの

<sup>10</sup> 黎（2015：66）では、「謝罪の意味内容の種類」という用語を用いているが、本研究では、わかりやすくするために、筆者が「定義」という用語に変えた。また、黎（2015）は例を挙げていないため、本研究でも、例を挙げずに、「意味類型のカテゴリー」の分類とその定義のみ示した。

宮崎（2007）による「談話展開の下位類型」の分類と例は、表 2-5 のとおりである。

表 2-5 宮崎（2007）による「談話展開の下位類型」の分類と例

	談話展開の下位類型	例
件名	名乗り	依頼者の学年・学科・氏名・学籍番号
	依頼予告	インタビューのお願い
	インタビューの主題提示	沖縄の文化に関するレポート
	宛名	OKAMOTO SENSEI
開始部	宛名	岡本先生
	挨拶	こんにちは。／おはようございます。
	自己紹介	私は（依頼者の専攻）の（氏名）と申します。
	メールへの詫び	突然のメール失礼いたします。
	授業の感想	先生の博識さにいつも驚嘆しつつ、楽しく授業を受けています。
	近況伺い	猛暑が続きますが、いかがお過ごしでしょうか。
主要部	依頼予告	先生にお願いがあつてメールをしました。
	事情説明	私は今、専攻の授業のレポートで「沖縄の文化」について調べています。
	依頼	もしよろしければ先生にインタビューをさせていただきたいのですが可能でしょうか。
	依頼に関する情報提供	1 時間ほどのインタビューを考えています。
	依頼遂行の手筈	8 月中に大学にいらっしゃる日があれば教えていただけますか。
	迷惑への詫び	夏休み中、お忙しいところ申し訳ありません。
	譲歩	このような突然の御願いではありますので、お時間に余裕がなければ大丈夫です。
	依頼の終結	よろしく願いいたします。
	返信要求	お返事をお待ちしております。
終了部	挨拶	では、失礼します。
	感謝	どうもありがとうございます。
	署名	（依頼者の所属）＋（氏名）

三宅（2009、2012）による「ストラテジーのコーディング」の分類、細分類、例は、表 2-6 のとおりである。

表 2-6 三宅（2009、2012）による「ストラテジーのコーディング」の分類、細分類、例

分類	細分類	例
相手への反応	A. 肯定・中立的応答表現	おお～／うん／そっかー／まあ
	B. 否定的応答表現	なにい／まじかよー／こら／ちよっとー／ちょ／おまつ／ざけんなよ～／バカ
事態に関する態度	C. 事態の了解	わかった／了解／あーい／あいよっ／はい／はいよっ
	D. 謝罪の受諾	いいよ／まあいいさ／別にいいよ／大丈夫だよ／全然平気だよ／いよー

	E. 評価 E1. 事態評価 E2. 相手評価	しょうがないね／しょうがないなあ めずらしいね
状況 報告	F. 自己の現況報告 F1. 現況報告 F2. 自己環境の言及	もう駅に着いちゃってるんだけど 例なし <sup>11</sup>
	G. 自己の行動予定	適当に時間つぶしてるね／そこらへんで待ってるから
相手へ の要求	H. 努力行動要求	15分で来い！／なるべく早く来てね／とりあえず早く来い
	I. 一般的行動要求	例なし
	J. 事後行動要求	着いたら教えてね
	K. 補償要求	なにか埋め合わせしてね
相手へ の配慮	L. 原因言及	寝坊したのかな
	M. 改善努力への配慮	ゆっくりきてね／お気をつけて／気をつけて
	N. 自責の念の緩和	気にするな／自分もやるし／ドンマイ
	O. お互い様／一般化	例なし
	P. 語気の強さの緩和	例なし
挨拶	Q. 相手への提案	例なし
	R. 開始、呼びかけ、 名前 R1. 開始の挨拶 R2. 呼称 R3. 自分の署名	おはようございます 例なし 例なし
	S. 結語 S1. 再会の約束 S2. 別れの挨拶 S3. 感謝	例なし 例なし ありがとう
	T. 末尾の挨拶	例なし
その他	U. 返信しない	例なし
	V. 冗談をいう	例なし
	W. 皮肉	例なし
	X. 書き方の批判	つか敬語かよ／どうしたの、かしこまって
	Y. 罵倒・怒り／不満	例なし
	Z. 雑	今どこらへん？／今日の下見楽しみだね

以上、先行研究で言及されている、メール内容の分析単位の区分の分類について述べた。本研究では、以上の分類を参考に不足部分は筆者が付け加え、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの内容を意味公式に区切り、メールのやりとりの構造を分析する。本研究で扱う意味公式の分類については、第3章で詳述する。

<sup>11</sup> 三宅（2009、2012）による研究は、日英のケータイメールの対照研究であるため、この分類は日本語か英語によるケータイメールに現れているものをもとに分類されたものである。「例なし」とは、英語には現れていたが、日本語には現れていなかったということである。

## 2.4 日本語の謝罪表現に関する先行研究

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）がしばしば使用される。謝罪表現は人間関係を修復する上で極めて重要な言語表現であるため、メールを書く際に、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。謝罪表現の用法を分析するために、謝罪表現に関する先行研究を検討する必要がある。

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から分析が行われている（堀江 1993、三宅 1994、小川 1995、山本 2004、秦 2004、彭 2005、ボイクマン他 2005、頼 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の研究である。

メールで謝る場合に焦点を当てた研究は、大浜他（2010）、中澤（2013）、黎（2015）などがある。中澤の研究はメールの謝罪表現のみに焦点を当てた研究であるが、大浜他と黎の研究は「謝罪表現」のみならず、「挨拶」「前置き」「謝罪理由」「今後の約束」など 1 つの謝罪メールの全体の構成要素を考察している。また、これらの研究では、送信メールにおける謝罪表現の言語形式と使用回数は明らかにされているが、複数の謝罪表現が用いられている場合は、どのような謝罪表現の種類が使用されるか、どの種類が併用されるか、それぞれの種類がどのように使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。謝罪表現の用法の特徴については、対面で謝る場合だけでなく、メールで謝る場合も詳細に分析する必要があると考える。そこで、本研究では、謝罪メールにおける謝罪表現の用法の特徴を明らかにする。

以上の先行研究で指摘されている謝罪表現の分類、形式、用法を表 2-7 にまとめる。

表 2-7 先行研究における謝罪表現の分類、形式、用法

研究者名	謝罪表現の分類、形式、用法
堀江 (1993)	「謝ることば」が「1. 挨拶言葉」（例：道を尋ねる、知らない人の注意を引くために呼びかける、ウェイトレスに注文するために呼びかける）、「2. 謝罪と同時に感謝」（例：電車で席を譲られる、友人に町を案内してもらう）、「3. 謝罪」（例：待ち合わせの時間に遅れる、混んだ電車やバスで人の足を踏む）



	<sup>12)</sup> 、「4. 社会的エチケット」（例：賠償責任の伴う交通事故）という 4 つの明確な状況で使用される。
三宅 (1994)	「慣用的な詫び表現」を「1. ごめん」「2. すみません」「3. ごめんなさい」「4. すいません」「5. ごめんね」「6. どうもすみません」「7. どうもすいません」「8. 申し訳ありません」「9. 本当にごめんなさい」「10. 本当にごめんね」「11. 悪いね」「12. 本当にごめん」「13. 許して」「14. ごめんごめん」「15. 悪い」という 15 種の形式に分類した。これらの表現の中で、特に「すみません」は本来の「詫び」の機能をもって使われているだけでなく、感謝や詫びを同時に感じている場合や挨拶としても使われている。
小川 (1995)	「わびの定式表現」を「1. すみませんグループ」（すみません、どうもすみません、すみませんでした、どうもすみませんでした、どうも）、「2. ごめんグループ」（ごめん、ごめんなさい、すまん、すまない）、「3. 申し訳グループ」（申し訳ありません、申し訳ありませんでした）、「4. 失礼グループ」（失礼、失礼します、失礼しました、失礼いたしました、どうも失礼いたしました）という 4 つのグループ、16 種の形式に分類した。この中で、詫びの表現として最も多く使われるのは、「ごめん」である。この他に、相手に対して自分の気持ちが「すまない」「申し訳ない、言い訳のしようがない」ことを表す詫びの表現「すみません」があり、この表現がそのまま感謝の表現としても使われる。
山本 (2004)	「謝罪表現」を「1. すみません系」「2. ごめんなさい系」「3. 悪い系」「4. 申し訳ない系」「5. その他：許してください、失礼します、謝ります、など」という 5 種に分類した。この中で、ウチの関係にある聞き手に謝罪する場合は、「ごめんなさい系」が 1 番多かった。ソトの関係では、「ごめんなさい系」が 1 番多かったが、次いで「すみません系」も多かった。ヨソの関係では、「すみません系」が 1 番多かった。
秦 (2004)	「謝罪の定型表現」を「1. 遂行動詞を用いる類」（例：「謝る」「謝罪する」「お詫びする」）、「2. 心的態度を表す類」（例：「申し訳ありません」「すみません」）、「3. 相手に迷惑をかけたことを認める類」（例：「悪い」「失礼しました」）、「4. 許しを求める類」（例：「ごめん」「ごめんなさい」）という 4 種に分類した。この中で、最も多く使われるのは、「2. 心的態度を表す類」である。
彭 (2005)	「謝罪発話表現」を「1. 辞書記述的意味として謝罪機能がコード化される謝罪表現」と「2. 対人的相互行為の中で謝罪行為として機能する謝罪表現」という 2 種に分類した。前者は意味論的なアプローチにより、コンテキスト抜きで謝罪表現と認定できるものであるのに対し、後者は語用論的なアプローチで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ものである。意味論の基準だけに基づけば、文脈のいかんにかかわらず、「すみません」は謝罪表現で、「今後気をつけます」は謝罪表現ではない。語用論の基準だけに基づけば、表現形態のいかんにかかわらず、「すみません」も「今後気をつけます」も適切なコンテキストがあれば謝罪表現になる。
ボイクマン他 (2005)	「謝罪」を「1. 慣用表現で謝罪」と「2. 慣用表現以外の表現で謝罪」という 2 種に分類した。前者は「ごめんなさい」「申し訳ない」などの実質的な謝罪の意味をもつ「謝罪専用語彙」であるのに対し、後者は「許してもらえる?」「勘弁して」などの前者の「謝罪専用語彙」以外の表現で表すものである。

<sup>12)</sup> この場合は、謝ることばを使うこともあるし、使わないこともある（堀江 1993 : 23）。

頼 (2005)	依頼の場面では、依頼のやわらげとしての前置きの機能を持つ「すみません」などの謝罪の定型表現が使用されるだけでなく、被依頼者にかかる迷惑、負担などへの配慮を示す表現も使用される。これらの表現を全て「『お詫び・謝罪型』表現」としている。例：「大変恐縮です」「ご迷惑をかけてしまい」「荷物になりますが、よろしくお願いします」「勝手にお願いしてしまい」「大変申し訳ございません」
大浜他 (2010)	「ほんとにごめんね」「申しわけない」などという謝罪が謝罪メールを書くのに主要な構成要素であるといえる。
佐藤 (2011)	「謝罪言葉」が謝罪以外にも、感謝や挨拶などに用いられていることがあるため、謝罪とそれ以外の用法とを区別する必要がある。謝罪言葉の用法を「1. 謝罪」「2. 感謝」「3. 注意喚起 <sup>13</sup> 」「4. 挨拶」「5. 依頼の前置き」「6. 却下の前置き <sup>14</sup> 」「7. 辞退 <sup>15</sup> 」という7種に分類した。
熊谷 (2013)	「謝罪の慣用表現」の使用を「1. 相手の被害や迷惑などに対する謝罪」「2. 依頼の方略として機能するとされる詫び」「3. 行き違いにおける潤滑油としての詫び」という3種に分類した。3. の「行き違いにおける潤滑油としての詫び」とは、どちらに非があるかは不明だが、行き違いが起こってしまった際に、それをおさめようとするために使用される謝罪ということである。
中澤 (2013)	若年層の携帯メールにおける「謝罪表現」が「1. ごめん系」「2. すみません系」「3. 申し訳ない系」「4. わるい系」「5. すまん系」という5種に分類できた。男子のメールの場合は、この5種の謝罪表現は現れており、親しくない相手に対して「申し訳ない系」「すみません系」の割合が増える。一方、女子のメールの場合は、「ごめん系」「申し訳ない系」「すみません系」の3種のみ現れており、「ごめん系」がよく使用されるが、親しくない相手には「申し訳ない系」「すみません系」の割合が増える。
黎 (2015)	ビジネス場面における謝罪メールの「詫び表現」は、「1. 遺憾」「2. 処罰を要求する」「3. 罰を詫びるという強い感情」「4. 恥を意識しているという後悔の感情および行為に関する自覚と後悔の念」「5. 謝罪の申し出」「6. 許しを乞うという意志の表明」「7. また不快な状況を発生した自覚の表明」という7つの場合に使用される。

以上が先行研究における謝罪表現の分類、形式、用法である。表 2-7 のように、研究者によって謝罪の意を表すことを示す用語が異なり、「謝ることば」「慣用的な詫び表現」「わびの定式表現」「謝罪表現」「謝罪の定型表現」「謝罪発話表現」「謝罪」「『お詫び・謝罪型』表現」「謝罪言葉」「謝罪の慣用表現」「詫び表現」の 11 の用語が用いられていた。本研究では、これらの用語を統一し、「謝罪表現」と称する。

また、以上の先行研究をまとめると、謝罪表現は大きく「意味論的なアプローチで認定され

<sup>13</sup>「注意喚起」とは、会話を始めるときや仕切りなおすときに、相手に呼びかけ、自分の存在を認識させるために発せられるものをいう。例：（人に話しかけながら）「すみません、駅にはどう行ったらいいですか？」

<sup>14</sup>「却下の前置き」とは、相手の意に沿わないことを表明する、否定的な言及の前置きとして用いられているものをいう。謝罪言葉自体は前置きであり、続く否定的な言及が本題となっている。例：「すみません（が）、先生にはお会いいただけません。」

<sup>15</sup>「辞退」とは、相手の申し出を拒否する・断るような場面で使用されるものをいう。謝罪言葉自体が本題となっており、前置きとは異なる。例：「A:僕たち付き合わない？」「B:すみません。」

る謝罪表現」と「語用論的なアプローチで認定される謝罪表現」の 2 つに分けられる。前者は文脈のいかんにかかわらず、「ごめん」「すみません」「申し訳ない」「お詫びする」などのように、辞書記述の意味として謝罪機能がコード化された実質的な謝罪の意味を持つものである。一方、後者は表現形式のいかんにかかわらず、「悪い」「失礼しました」「大変恐縮です」「今後気をつけます」「許してもらえる？」などのように、謝罪と判断できる適切な文脈があれば謝罪表現とみなすことができるものである。

本研究では、以上のことをふまえて、約束をキャンセルするメールにおける謝罪表現の出現回数、形式、用法を明らかにする。

## 2.5 先行研究の問題点と課題

以上、本研究に関する先行研究を検討してきた。これらの先行研究から、以下のような問題点が挙げられる。

- (1) これまでの謝罪行為に関する研究は、対面による謝罪の場面に焦点を当てたものは多かったが、メールによる謝罪の場面に焦点を当てたものはまだ少数である。
- (2) 謝罪メールに関する研究は、ほぼメール送信側か返信側のみに焦点を当てて、謝罪する側と謝罪される側の対人関係を考察している。対面での会話のように送信側と返信側の双方による謝罪メールのやりとりの構造を考察したものは、管見の限り見当たらない。
- (3) 先行研究のほとんどは、パソコンやケータイによるメールを分析データとしている。今までパソコンやケータイを利用していた人が多かったが、現在はパソコンやケータイ利用者よりもスマホ利用者が多くなっているため、スマホによるメールも分析対象とする必要がある。
- (4) 先行研究で仮定された謝罪場面は、管見の限り「相手に協力しなかった」「相手に何かを任せた」「借りたものを汚した」「約束の時間に遅れた」のみである。これらの場面設定は、まだ限られており、カムトーンティップ（2014）で実際に最も多く書かれてい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」ものではない。確実に謝罪メールの構造の実態を把握するために、先行研究で扱われていない場面を設定する必要があると考えられる。
- (5) 謝罪表現に関する研究は、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は多かったが、謝罪メールにおける謝罪表現を考察したものはまだ少数である。また、これらの研究では、送信メールにおける謝罪表現の言語形式と使用回数が明らかにされているが、複数の謝罪表現が用い

られる場合は、どのような謝罪表現の種類が使用されるか、どの種類が併用されるか、それぞれの種類がどのように使用されるかという点には言及されていない。謝罪表現の用法の特徴については、対面で謝る場合だけでなく、メールで謝る場合も詳細に分析する必要があると考える。

以上のような問題点から、本研究では、ロールプレイの手法を採用し、パソコン・ケータイ・スマホによる約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの構造に焦点を当てて、研究を行っていく。

## 第3章

### 調査の概要

本章では、研究の目的、調査方法、データの収集方法、調査時期、場面設定、調査協力者、分析方法の本調査の概要について述べる。

#### 3.1 研究の目的

第1章の「研究の動機」で述べたように、タイ語を母語とする日本語学習者にとって謝罪メールのやりとりを書くことは難しい。そのため、タイ語を母語とする日本語学習者を対象とする日本語教育の研究課題となり、謝罪メールのやりとりの教育方法を提案する必要があると考える。本研究では、謝罪メールのやりとりの構造を分析することにする。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、日本語母語話者が実際に最も多くメールで謝罪するのは、「約束のキャンセル」であるという結果が出されている。

それぞれのメールの謝罪内容ごとに分析を行えば、謝罪内容別のメールの構造が明らかになるとは考えられるが、全ての謝罪内容について分析するのは難しいため、少なくともこの「約束のキャンセル」のメールのやりとりの構造を分析して、日本語の謝罪メールの特徴の一端を明らかにするとともに、メールのやりとりの研究方法についても考察する必要があると考える。そこで、本研究では、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの構造を分析し、以下の5点を明らかにすることを目的とする。

- (1) 約束をキャンセルする謝罪メールの構造（意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、言語形式、件名などの一回目の送信メールの構造の特徴）
- (2) 約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールの構造（意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、言語形式、件名などの一回目の返信メールの構造の特徴）
- (3) 約束をキャンセルするメールのやりとりの構造（一回目の送信メールから約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりの全体構造、メールのやりとりにおけるターン交替・話題・意味公式・隣接ペア・言語形式などのメールのやりとりの特徴）
- (4) 謝罪メールのやりとりの研究方法
- (5) タイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点

## 3.2 調査方法

本研究では、「ロールプレイ」・「フォローアップ・インタビュー」・「アンケート」の3つのデータの収集方法を用いる。ロールプレイとフォローアップ・インタビューは、日本語母語話者がどのように約束をキャンセルするメールのやりとりをしているかを分析するために、アンケートは、日本語母語話者が約束をキャンセルする際に、どのような連絡手段を用いるかを知るために、用いている。それぞれの方法の手順、調査時期、調査協力者などについては、3.2.1、3.2.2、3.2.3に述べる。

### 3.2.1 ロールプレイ

本研究では、日本語母語話者が実際にやりとりをしている、自然な約束キャンセルのメールのデータを収集することは、難しいと判断したため、同一の状況における異なる送・受信者同士のメールのやりとりを採取できるという利点に着目し、ロールプレイにより約束をキャンセルするメールのやりとりのデータを採取した。ロールプレイは、言語研究のデータ収集の手段として主に用いられており、調査者が実現されるメールの場面を設定でき、調査協力者を選定して変数のコントロールが行える（伊藤 2004：5）。

しかしながら、本研究では、ロールプレイの方法でメールのやりとりのデータを収集するため、自然なメールのやりとりのデータを用いる研究と比べると、異なる結果になる恐れがあると考えられる。なぜなら、本研究では、できるだけ自然なデータを得るために、メールのやりとりのペアとしてロールプレイの調査協力者の実際の指導教員とメールのやりとりをしてもらうようお願いしたが、実際の指導教員とのメールのやりとりのデータは、1例も収集できなかったため、実際の指導教員ではない人とメールのやりとりをしてもらうことになってしまったからである。実際の指導教員とメールのやりとりをしてもらえれば、異なる分析結果が出てくるかもしれない。この点に関しては、本研究のデータ収集の限界であることをここで指摘しておきたい。

#### 3.2.1.1 ロールプレイの場面設定

メールでの謝罪は、謝罪内容の深刻度が高いか低いか、また相手が目上か対等かによってメールの書き方が変わると考えられる。そのため、本研究では、約束をキャンセルするメールのやりとりを分析するために、「深刻度」と「上下関係」に着目して「深刻度が高い場面」と「深刻度が低い場面」の2つに分け、送信メールの場合は目上の相手（以下、「目上」と称する）と対等の相手（以下、「対等」と称する）、返信メールの場合は目下の相手（以下、「目

下」と称する)と対等の相手(以下、「対等」と称する)という社会的な上下関係の要素で分析する。ここでいう「目上」と「目下」の場合は、先生と学生のような上下関係で、上司と部下や客と店員などのビジネス上のような上下関係ではない。

「目上」とは、メール送信者が所属している大学の「指導教員」を指し、「対等」とは、メール送信者が所属している大学の「友達」を、「目下」とは、メール返信者が教えている「学生(ゼミ生)」を指す。指導教員と学生は、研究のことや他の悩みの相談でよく会ったり、授業以外でも新入生の歓迎会や卒業生の送別会などで一緒に食事をしたりするようなお互いに親しい関係である。一方、友達は同年齢の大学の同期であり、授業以外でも勉強会や食事などを一緒にしたり、学外でも一緒に遊んだりするようなお互いに親しい関係である。

場面設定は、以下の4つのものである。場面①・②は、送信者にとって非常に大事なお願いで、相手に約束をしてもらうように自分からお願いしたが、当日になって約束を実行することができなくなったため、「深刻度が高い場面」とみなすことができる。一方、場面③・④は、送信者にとって場面①・②ほど大事なことはない。相手に食事する約束をしてくれるように自分から誘っているわけではなく、当日のキャンセルではないため、「深刻度が低い場面」とみなすことができる。

大学生と大学院生の場合は、一学期間にわたるゼミを終えた後で、指導教員と同じゼミの友達と打ち上げ会や食事会をすることが多いと思われる。また、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ところが多く、指導教員と論文についての相談や、友達に調査協力者となりインタビューを受けてくれるよう依頼することが多いと予想される。そのため、場面①・②・③・④のような場面設定は、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。

ロールカードは、以下のとおりである。

#### 場面①

##### A (送信者：学生)

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。

##### B (返信者：指導教員)

あなたは指導教員です。学生から研究について相談したいと申し出があったため、とても忙しい中、時間を割いて、直接会う約束をしました。ところが、その当日になって、学生から急に行けなくなったというメールが来ました。学生からのメールに返信してください。

## 場面②

### A (送信者：友達)

あなたは卒論のデータを収集するために、友達に調査協力者となりインタビューを受けてくれるようお願いしました。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。

### B (返信者：友達)

あなたは友達に卒論のデータを収集するために、調査協力者となってインタビューを受けることをお願いされました。あなたはとても忙しい中、時間を作って、直接会う約束をしました。ところが、その当日になって、友達から急に行けなくなったというメールが来ました。友達からのメールに返信してください。

## 場面③

### A (送信者：学生)

あなたはゼミの一員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、指導教員はあなたたちゼミの学生を食事に誘いました。全員が行く約束をし、幹事の人がレストランを予約しておきました。ところが、あなたは約束の日の1週間前になって、別の用事が入ってしまったため、どうしても一緒に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。一緒に行けなくなった理由は、自由に考えてください。

### B (返信者：指導教員)

あなたは指導教員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、あなたはゼミの学生全員をみんなで食事に行こうと誘いました。全員が一緒に行く約束をしました。ところが、約束の日の1週間前になって、一人の学生から一緒に行けなくなったというメールが来ました。学生からのメールに返信してください。

## 場面④

### A (送信者：友達)

あなたはゼミの一員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、友達は幹事としてあなたたちゼミの学生を食事に誘いました。全員が行く約束をし、幹事の友達はレストランを予約しておきました。ところが、あなたは約束の日の1週間前になって、別の用事が入ってしまったため、どうしても一緒に行けなくなってしまいました。幹事の友達にメールを送ってください。一緒に行けなくなった理由は、自由に考えてください。

### B (返信者：友達)

再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、あなたは幹事としてゼミの学生全員をみんなで食事に行こうと誘いました。全員が一緒に行く約束をしました。ところが、約束の日の1週間前になって、一人の友達から一緒に行けなくなったというメールが来ました。友達からのメールに返信してください。

### 3.2.1.2 ロールプレイの調査協力者

調査協力者には、メール送信者側の役をしてもらった者とメール返信者側の役をもらった者がいる。それぞれの調査協力者のペアの情報については、表 3-1 から表 3-4 に示す。



表 3-1 調査協力者のペアの情報（場面①）

データ 番号	送信者				返信者（指導教員役）			
	性別	年代	出身	職業	性別	年代	出身	職業
1F-S1	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	40代	兵庫	大学の教員
1F-S2	女性	20代	埼玉	大学院生	女性	20代	新潟	大学院生
1F-S3	女性	20代	東京	大学院生	女性	30代	東京	大学の教員
1F-S4	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	日本語教師
1F-S5	女性	40代	北海道	大学院生	女性	40代	長野	日本語教師
1F-S6	女性	30代	香川	大学院生	男性	40代	神奈川	日本語教師
1F-S7	女性	20代	東京	大学生	女性	30代	東京	会社員
1F-S8	女性	20代	新潟	大学院生	女性	30代	大阪	大学院生
1F-S9	女性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	新潟	大学院生
1F-S10	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
1F-S11	女性	20代	大阪	大学院生	女性	50代	大阪	主婦
1M-S1	男性	20代	福井	大学生	男性	40代	京都	大学の教員
1M-S2	男性	20代	奈良	大学院生	男性	20代	長崎	大学院生
1M-S3	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
1M-S4	男性	20代	大阪	大学生	女性	50代	大阪	大学の教員
1M-S5	男性	20代	兵庫	大学生	男性	20代	大阪	大学生
1M-S6	男性	30代	大阪	大学院生	男性	30代	大分	大学の教員
1M-S7	男性	40代	横浜	大学院生	男性	50代	横浜	日本語教師
1M-S8	男性	20代	愛知	大学生	男性	50代	愛知	大学の教員
1M-S9	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	山口	大学院生
合計	20名				20名			

表 3-2 調査協力者のペアの情報（場面②）

データ 番号	送信者				返信者（友達役）			
	性別	年代	出身	職業	性別	年代	出身	職業
2F-E1	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	20代	兵庫	大学院生
2F-E2	女性	20代	埼玉	大学院生	女性	20代	埼玉	大学院生
2F-E3	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	大学院生
2F-E4	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	大学院生
2F-E5	女性	40代	北海道	大学院生	女性	40代	埼玉	大学院生
2F-E6	女性	30代	香川	大学院生	女性	30代	東京	大学院生
2F-E7	女性	20代	東京	大学生	女性	20代	東京	大学院生
2F-E8	女性	20代	新潟	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
2F-E9	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	20代	兵庫	大学生
2F-E10	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
2F-E11	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学生
2M-E1	男性	20代	福井	大学生	男性	20代	福井	大学生
2M-E2	男性	20代	奈良	大学院生	男性	20代	大阪	大学院生
2M-E3	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
2M-E4	男性	20代	大阪	大学生	男性	20代	大阪	大学生
2M-E5	男性	20代	兵庫	大学生	男性	20代	大阪	大学生
2M-E6	男性	30代	大阪	大学院生	男性	20代	大阪	大学生
2M-E7	男性	40代	横浜	大学院生	男性	40代	横浜	大学院生
2M-E8	男性	20代	愛知	大学生	男性	20代	愛知	大学生
2M-E9	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
合計	20名				20名			

表 3-3 調査協力者のペアの情報（場面③）

データ 番号	送信者				返信者（指導教員役）			
	性別	年代	出身	職業	性別	年代	出身	職業
3F-S1	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	40代	兵庫	大学の教員
3F-S2	女性	20代	埼玉	大学院生	女性	20代	新潟	大学院生
3F-S3	女性	20代	東京	大学院生	女性	30代	東京	大学の教員
3F-S4	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	日本語教師
3F-S5	女性	40代	北海道	大学院生	女性	40代	長野	日本語教師
3F-S6	女性	30代	香川	大学院生	男性	40代	神奈川	日本語教師
3F-S7	女性	20代	東京	大学生	女性	30代	東京	会社員
3F-S8	女性	20代	新潟	大学院生	女性	30代	大阪	大学院生
3F-S9	女性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	新潟	大学院生
3F-S10	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
3F-S11	女性	20代	大阪	大学院生	女性	50代	大阪	主婦
3M-S1	男性	20代	福井	大学生	男性	40代	京都	大学の教員
3M-S2	男性	20代	奈良	大学院生	男性	20代	長崎	大学院生
3M-S3	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
3M-S4	男性	20代	大阪	大学生	女性	50代	大阪	大学の教員
3M-S5	男性	20代	兵庫	大学生	男性	20代	大阪	大学生
3M-S6	男性	30代	大阪	大学院生	男性	30代	大分	大学の教員
3M-S7	男性	40代	横浜	大学院生	男性	50代	横浜	日本語教師
3M-S8	男性	20代	愛知	大学生	男性	50代	愛知	大学の教員
3M-S9	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	山口	大学院生
合計	20名				20名			

表 3-4 調査協力者のペアの情報（場面④）

データ 番号	送信者				返信者（友達役）			
	性別	年代	出身	職業	性別	年代	出身	職業
4F-E1	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	20代	兵庫	大学院生
4F-E2	女性	20代	埼玉	大学院生	女性	20代	埼玉	大学院生
4F-E3	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	大学院生
4F-E4	女性	20代	東京	大学院生	女性	20代	東京	大学院生
4F-E5	女性	40代	北海道	大学院生	女性	40代	埼玉	大学院生
4F-E6	女性	30代	香川	大学院生	女性	30代	東京	大学院生
4F-E7	女性	20代	東京	大学生	女性	20代	東京	大学院生
4F-E8	女性	20代	新潟	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
4F-E9	女性	20代	兵庫	大学院生	女性	20代	兵庫	大学生
4F-E10	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学院生
4F-E11	女性	20代	大阪	大学院生	女性	20代	大阪	大学生
4M-E1	男性	20代	福井	大学生	男性	20代	福井	大学生
4M-E2	男性	20代	奈良	大学院生	男性	20代	大阪	大学院生
4M-E3	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
4M-E4	男性	20代	大阪	大学生	男性	20代	大阪	大学生
4M-E5	男性	20代	兵庫	大学生	男性	20代	大阪	大学生
4M-E6	男性	30代	大阪	大学院生	男性	20代	大阪	大学生
4M-E7	男性	40代	横浜	大学院生	男性	40代	横浜	大学院生
4M-E8	男性	20代	愛知	大学生	男性	20代	愛知	大学生
4M-E9	男性	20代	兵庫	大学院生	男性	20代	兵庫	大学院生
合計	20名				20名			

表 3-1、表 3-2、表 3-3、表 3-4 より、送信者側は目上の場合と対等の場合が同じ者で、日本語母語話者の大学生（5 名）と大学院生（15 名）で、20 代 16 名、30 代 2 名、40 代 2 名で、男性 9 名、女性 11 名の合計 20 名である。

返信者側は、指導教員の役をしてもらった者と友達の役をしてもらった者が同じ人ではないため、返信者側の人数は 20 名ではなく、40 名である。指導教員役の調査協力者は 20 代から 50 代までの日本語母語話者で、20 代 8 名、30 代 4 名、40 代 4 名、50 代 4 名で、男性 10 名、女性 10 名の合計 20 名である。20 名のうち、大学の教員が 6 名、学校の日本語教師が 4 名、大学院生が 7 名、大学生が 1 名、会社員が 1 名、主婦が 1 名である。一方、友達役の調査協力者は 20 代から 40 代までの日本語母語話者で、20 代 17 名、30 代 1 名、40 代 2 名で、男性 9 名、女性 11 名の合計 20 名である。20 名のうち、大学生が 7 名、大学院生が 13 名である。

なお、できるだけ自然なデータを得るために、調査協力者は返信者役に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・④の返信者役は、全員実際の友達であるが、場面①・③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、実際の指導教員ではない大学の教員 6 名、日本国内の日本語学校の教員 4 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。その他の 10 名は、現在は教員をしていない者であるが、この中で教員の経験を持つ者が 4 名いる。

### 3.2.1.3 ロールプレイの手順と実施時期

ロールプレイの手順としては、まず 20 名のメールの送信者役の調査協力者に 4 つのロールプレイの相手役になってもらえる者を 2 名（指導教員の役と友達の役）探してもらった。次に、ペアになっている調査協力者にメールでロールカードを添付すると同時に、ロールプレイの仕方を説明した。最後に、ロールカードに書かれている場面設定の状況に応じて、メールのやりとりのロールプレイをしてもらった。メールのやりとりをした後に、調査協力者に全てのメールのやりとりをまとめてメールで転送してもらった。

なお、以上のような手順で 2015 年 4 月 1 日から 2015 年 5 月 31 日までメールのやりとりをもらい、場面①・②・③・④のそれぞれ 20 例の合計 80 例のメールのやりとりを収集した。

### 3.2.2 フォローアップ・インタビュー

本研究では、調査協力者にも書いてもらったメールの分析データそのものを分析するだけでなく、信用性が高い分析結果を見出すために、調査協力者へのフォローアップ・インタビューも行った。フォローアップ・インタビューもロールプレイと同様に、調査協力者とのメールでの

やりとりで行った。また、フォローアップ・インタビューは、全員の調査協力者に行ったわけではなく、疑問に思っている点を考察するために、5名の調査協力者にしか行わなかった。フォローアップ・インタビューで聞いた点は「なぜ深刻度が高い場面には『謝罪表現』を用いるが、深刻度が低い場面には『謝罪表現』を用いないか」や「なぜ『配慮表明』を用いないか」などが挙げられる。フォローアップ・インタビューは2015年6月から2015年12月にかけてデータ分析と並行して行った。

### 3.2.3 アンケート

本研究では、ロールプレイとフォローアップ・インタビューの方法だけでなく、アンケートの方法も用いている。アンケート調査は日本語母語話者が4つの場面に遭遇した場合に、どのような連絡手段を使って約束をキャンセルするかを知るために行った。また、現在、LINEやFacebookなどのSNSが発達しているといっても、約束をキャンセルする場合、本研究の場面設定で取り扱う「パソコン・ケータイ・スマホによるメール」を使用する人が、特に相手が目上の場合には十分にいることを証明するために、アンケート調査を行った。

アンケートの手順は、ロールプレイとフォローアップ・インタビューと同様に、調査協力者とのメールでのやりとりで行った。アンケートはメールでのファイル添付の方法で配り、調査協力者が答えてから、そのアンケートをメールで送ってもらった。アンケートの実施時期は、2015年1月から3月までであった。

また、アンケートの調査協力者は、ロールプレイとフォローアップ・インタビューとは違う者であり、調査協力者は日本国内の11大学<sup>1</sup>に在籍している10代から20代までの大学生（70名）と、20代から40代までの大学院生（50名）で、男性60名、女性60名の合計120名である。ここでいう10代とは、18歳から19歳までの大学1年生か2年生のことである。

アンケートの質問は、以上の4つの場面に遭遇した場合に、どのような連絡手段を使って約束をキャンセルするかという内容にした。回答には「パソコンやケータイによるメール」「電話をかける」「ケータイのSMS」「LINE」「Facebook」「直接言う」という6つの選択肢を設けており、各場面において、この選択肢の中で1つしか選べないという条件にして、調査協力者に答えてもらった。アンケートの結果は、表3-5から表3-8までに示す。

---

<sup>1</sup> 調査協力者の所属している大学は、調査協力者が多い順に福井大学、大阪大学、鳴門教育大学、早稲田大学、大阪観光大学、国際基督教大学、筑波大学、金沢大学、大阪経済大学、岩手大学、天理大学の11箇所である。

表 3-5 場面①のアンケートの結果

No	連絡手段	使用人数と使用率
1	パソコン・ケータイ・スマホによるメール	71 名 (59.2%)
2	電話をかける	48 名 (40.0%)
3	ケータイの SMS	1 名 (0.8%)
4	LINE	－
5	Facebook	－
6	直接言う	－
合計		120 名 (100.0%)

表 3-6 場面②のアンケートの結果

No	連絡手段	使用人数と使用率
1	パソコン・ケータイ・スマホによるメール	17 名 (14.2%)
2	電話をかける	51 名 (42.5%)
3	ケータイの SMS	2 名 (1.6%)
4	LINE	50 名 (41.7%)
5	Facebook	－
6	直接言う	－
合計		120 名 (100.0%)

表 3-7 場面③のアンケートの結果

No	連絡手段	使用人数と使用率
1	パソコン・ケータイ・スマホによるメール	88 名 (73.3%)
2	電話をかける	－
3	ケータイの SMS	－
4	LINE	－
5	Facebook	－
6	直接言う	32 名 (26.7%)
合計		120 名 (100.0%)

表 3-8 場面④のアンケートの結果

No	連絡手段	使用人数と使用率
1	パソコン・ケータイ・スマホによるメール	21 名 (17.5%)
2	電話をかける	5 名 (4.2%)
3	ケータイの SMS	1 名 (0.8%)
4	LINE	57 名 (47.5%)
5	Facebook	1 名 (0.8%)
6	直接言う	35 名 (29.2%)
合計		120 名 (100.0%)

表 3-5、表 3-6、表 3-7、表 3-8 から、場面①に遭遇した場合は、「パソコン・ケータイ・スマホによるメール」、場面②は「電話をかける」、場面③は「パソコン・ケータイ・スマホによるメール」、場面④は「LINE」で約束をキャンセルする人が最も多かったことがわかった。場面②と④では、「パソコン・ケータイ・スマホによるメール」が最も多く使用される連絡手段ではなかったが、「パソコン・ケータイ・スマホによるメール」を使用している人もいる（場面②：14.2%、場面④：17.5%）。

この結果から、以上のような場面に遭遇した場合は、まずどのような連絡手段を使って約束をキャンセルするかという質問であったが、現実を考えると、もしも場面②において電話をかけても相手が出ない場合、また場面④において LINE で連絡しても相手がなかなか読んでくれない場合は、電話と LINE の次の連絡手段としてメールでの連絡手段を選ぶことになるのではないだろうか。すなわち、現在の人々が友達との約束をキャンセルする場合に、メールが使用される可能性は十分にあると考えられる。

### 3.3 分析方法

#### 3.3.1 メールの構造

メールのやりとりの構造を分析するにあたっては、まず宮崎（2007）によるメール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。宮崎は『日本語 E メール の書き方』（The Japan Times）という日本語学習者用のメールの書き方の教科書に分けられているメールの基本構成と、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依頼メールの全体構造を分けている。

ザトラウスキーは電話会話は明確な【開始部】と【終了部】を持つ会話だと位置づけ、【開始部】【主要部】【終了部】の3部に分けられるとしている。宮崎は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指摘している。本研究も、宮崎と同様に約束をキャンセルする謝罪メールの【開始部】と【終了部】を明確に示す言語形式で分けた。

一回目の送信メールの【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に使われる言語形式から成り、メールを開始する部分である。【終了部】は締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり、「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結、改めて連絡するというお知らせ、連絡の要求、終了の挨拶、署名に使われる言語形式から成り、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【主要部】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、メールを展開する部分である。

一方、一回目の返信メールの【開始部】は、宛名、名乗り、相手に対する感謝、メールを受け取ったことの報告などの開始の挨拶に使われる言語形式から成り、メールを開始する部分である。【終了部】は締め言葉として「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をするメールの終結、連絡の要求、終了の挨拶、署名に使われる言語形式から成り、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【主要部】は、約束をキャンセルされたことに対する返信者が最も伝えたい内容から成り、メールを展開する部分である。

### 3.3.2 意味公式

次に、大浜他（2010）の謝罪メールの意味公式の分類と三宅（2012）の謝罪メールへの返信メールのストラテジーの分類を参考に不足部分は筆者が付け加え、一回目の送信メールと一回目の返信メールにおけるそれぞれの【開始部】【主要部】【終了部】の内容を意味公式の単位に区切った。

第2章の2.3.1でも書いたように、本研究における「意味公式」は、藤森（1995）と黄（2011）で述べられている内容の一部を参考にしつつ、清水（2009）の定義を援用し、「特定の意味的基準やストラテジーを満たす単語、句、文から成る単位で、単体または複数を組み合わせて行為の遂行に用いられる最小の機能的な意味単位」と定義する。

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節、文、あるいは複数の文の連なりは、1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が終了したとしても、一つの機能を持つ文が続く限り1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1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1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1つの「謝罪表明」という意味公式の単位と捉える）。

深刻度が高い場面（場面①・②）の送信メールにおける意味公式は、表 3-9（47-48 ページを参照）のように 23 種に、深刻度が低い場面（場面③・④）の送信メールにおける意味公式は、表 3-10（48-49 ページを参照）のように 22 種に分類できた。一方、深刻度が高い場面（場面①・②）の返信メールにおける意味公式は、表 3-11（49-50 ページを参照）のように 26 種に、深刻度が低い場面（場面③・④）の返信メールにおける意味公式は表 3-12（50-51 ページを参照）のように 21 種に分類できた。

また、意味公式の単位に区切った後、一回目の送信メールと一回目の返信メールの全体構造における意味公式の出現率、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】のそれぞれの意味公式の特徴を考察した。そして、メールの件名のつけ方についても考察した。メールの件名の分析方法については、藤本（2006）、千田（2009）、築他（2005）、三省堂編集所（2007）の先行研究で指摘されている件名のつけ方を参考にし、日本語母語話者がどのように件名をつけるのかについて考察した。

### 3.3.3 メールやりとりの構造

以上の一回目の送信メールと一回目の返信メールを分析した後に、約束をキャンセルするという話題が終了するまでの一連のメールのやりとりの構造を分析した。第 2 章の 2.2.5 でも述べたように、本研究で取り扱う約束をキャンセルする謝罪メールは、会話のように相互にやりとりをするものとみなすことができるため、その一連のメールのやりとりの構造を分析するために、「ターン交替」（メイナード：1993、Sacks, Schegloff and Jefferson：1974）、「話題」（筒井：2012）、「隣接ペア」（Schegloff & Sacks：1973、高木他：2016）という 3 つの概念が用いられている会話分析の方法を援用しながら分析を行うことにした。ここで例を挙げながら、この分析方法と手順を説明する。

まず、42 ページの例 1 のように、一連のメールのやりとりにおいて、送信メールと返信メールがそれぞれ何回送られているかを分かりやすくするために、会話のターン交替のように、1 回送・返信されたメールを 1 つのターンにし、一連のメールのやりとりの構造図を示した。



<例 1 : 1F-S2> (ターン交替)

【ターン1】<送信メール①>

△△先生

おはようございます。  
ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。  
当日の申し出で大変申し訳ございませんが、  
昨晚から体調を崩してしまい、今も熱があります。  
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。  
誠に申し訳ございません。  
どうぞ宜しくお願い致します。

△△

【ターン2】<返信メール①>

△△さん

メール拝見しました。  
体調不良では仕方ありませんね。  
では、面談はまた後日にしましょう。  
体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。  
改めて日程を調整しましょう。  
では、お大事になさってください。

△△

【ターン3】<送信メール②>

△△先生

ご返信ありがとうございます。  
本日は、大変申し訳ございません。  
日程の候補は、また後日連絡いたします。  
変更してくださり、ありがとうございます。  
よろしく願いいたします。

△△

例 1 から、1F-S2 のメールのやりとりにおいて送信メールが 2 回、返信メールが 1 回合計 3 回のメールが送られていることがわかった。つまり、このメールのやりとりにおいては、約束をキャンセルするという話題が終了するまで 3 つのターンで構成されている。

次に、メールのやりとりを分析するためには、一連のメールのやりとりが終了するまでどんな話題が出現するのかということも明らかにした。第 2 章の 2.2.5 で述べたように、本研究では、筒井 (2012) による話題の判断基準に基づいて、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりに現れる話題を考察することにしたが、メールのやりとりは会話と異なるところがあり、メールのやりとりに書かれている内容、特にメールの開始部とメールの終了部にはメールのやりとりのための慣用的な言語形式で書かれることが多く、メールの開始部とメールの終了部における内容は短くて、1 つの話題には 1 つの文のみ書かれるものが少なくない

と予想されるため、筒井による話題の質的な異なりを判断する基準だけでは、全ての内容を話題で区分できないことがあると考えられる。

したがって、本研究では、筒井による話題の判断基準と、メールの開始やメールの終了に用いられている言語形式を目印として話題を区分する判断基準を併用して、約束をキャンセルするメールのやりとりを話題で区分し、それぞれの話題に書かれる内容を考察した。筒井による話題の判断基準は、中心内容としてみなされるメールの主要部の話題を区分するのに用いているが、メールの開始やメールの終了に用いられている言語形式（開始の挨拶、宛名、名乗り、感謝、メール送信への謝罪、メール受信の報告などメールを開始させるとみなされるメールの開始表現、または終了の挨拶、メールの終結、署名、連絡の要求などメールを終了させるとみなされるメールの終了表現）での判断基準は、メールの開始部とメールの終了部の話題を区分するのに用いている。

各メールを話題で区分した結果、44 ページの例 2 のように、1F-S2 のメールのやりとりには、【始めの挨拶】 【終わりの挨拶】 【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 【約束キャンセルの再言及】 【再約束の交渉】 の 6 つの話題が出現しており、1 つの話題が一回のみ出現している場合もあれば複数出現している場合もあったことがわかった。なお、本研究で取り扱う 80 例のメールのやりとりに出現している全話題の定義と例については、第 6 章の表 6-2 と表 6-12 に示す（193 ページと 246-247 ページを参照）。

また、例 2 で各メールを話題で区分した後に、それぞれの話題にどんな意味公式が入っているかを考察し、一連のメールのやりとりに送信メールと返信メールの意味公式が隣接ペアになる部分を抽出した。分析結果は、45 ページの例 3 のとおりである。

例 3 から、1F-S2 のメールのやりとりには【始めの挨拶】 【終わりの挨拶】 【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 【約束キャンセルの再言及】 【再約束の交渉】 の 6 つの話題が出現しているが、【始めの挨拶】 は 3 回、【終わりの挨拶】 は 3 回、【約束キャンセルの言及】、【約束キャンセルの承諾】、【約束キャンセルの再言及】 は、それぞれ 1 回、【再約束の交渉】 は 3 回出現しているため、話題の出現回数は合計 12 回となっている。

<例 2 : 1F-S2> (話題の区分)

【ターン1】<送信メール①>

【始めの挨拶】

おはようございます。  
ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。

【約束キャンセルの言及】

当日の申し出で大変申し訳ございませんが、  
昨晚から体調を崩してしまい、今も熱があります。

【再約束の交渉】

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。  
誠に申し訳ございません。

【終わりの挨拶】

どうぞ宜しくお願い致します。

【ターン2】<返信メール①>

【始めの挨拶】

メール拝見しました。

【約束キャンセルの承諾】

体調不良では仕方ありませんね。

【再約束の交渉】

では、面談はまた後日にしましょう。  
体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。  
改めて日程を調整しましょう。

【終わりの挨拶】

では、お大事になさってください。

【ターン3】<送信メール②>

【始めの挨拶】

ご返信ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

本日は、大変申し訳ございません。

【再約束の交渉】

日程の候補は、また後日連絡いたします。  
変更してくださり、ありがとうございます。

【終わりの挨拶】

よろしく願いいたします。

話題ごとにどんな意味公式が入っているかを観察すると、45 ページの例 3 に示したように、話題によって意味公式の内容と数が様々であることがわかった。1つの話題に1つのみの意味公式が入っているものもあれば、複数の意味公式が入っているものもある。また、1F-S2 のメールのやりとりに送信メールと返信メールの意味公式が隣接ペアになる部分を抽出した結果では、以下のような 3 つの「基本の隣接ペア」のみ見られており、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、見られなかったことが明らかになっている。

< [配慮表明+謝罪表明+キャンセル理由] — [状況の受け入れ] >

< [謝罪表明+再約束の依頼] — [再約束の承諾] >

< [都合報告の要求] — [連絡の予告] >

<例 3 : 1F-S2> (メールのやりとりにおける隣接ペア)

【ターン1】<送信メール①>

【始めの挨拶】

おはようございます。  
ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。

【約束キャンセルの言及】

当日の申し出で  
大変申し訳ございませんが、  
昨晚から体調を崩してしまい、今も熱があります。

【再約束の交渉】

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。  
誠に申し訳ございません。

【終わりの挨拶】

どうぞ宜しくお願い致します。

開始の挨拶  
感謝表明 (1)

配慮表明 ←

謝罪表明 (謝罪 1) ←

キャンセル理由 ←

謝罪表明 (謝罪 2) ←

再約束の依頼 ←

再約束の依頼の終結 (謝罪 3)

終了の挨拶

【ターン2】<返信メール①>

【始めの挨拶】

メール拝見しました。

【約束キャンセルの承諾】

体調不良では仕方ありませんね。

【再約束の交渉】

では、面談はまた後日にしましょう。  
体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。  
改めて日程を調整しましょう。

【終わりの挨拶】

では、お大事になさってください。

メール受信の報告

状況の受け入れ ←

再約束の承諾 ←

都合報告の要求 ←

再約束の承諾 ←

終了の挨拶

【ターン3】<送信メール②>

【始めの挨拶】

ご返信ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

本日は、大変申し訳ございません。

【再約束の交渉】

日程の候補は、また後日連絡いたします。  
変更してくださり、ありがとうございます。

【終わりの挨拶】

よろしく願いいたします。

感謝表明 (2)

謝罪表明 (謝罪 4)

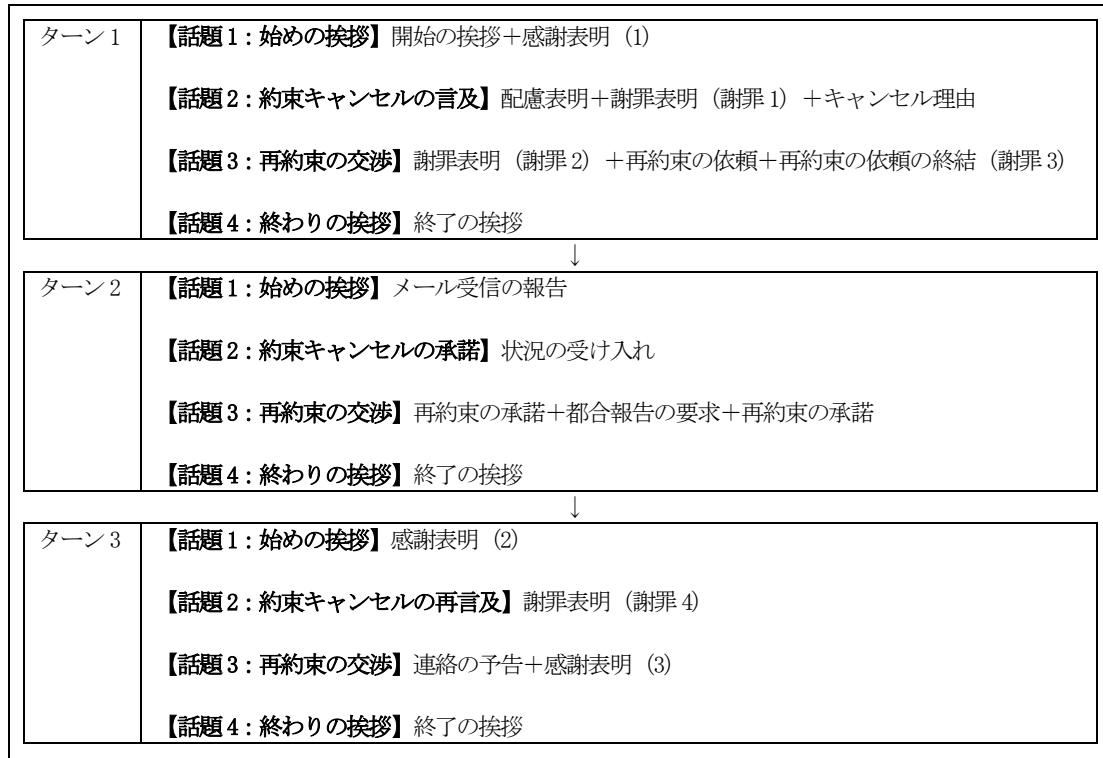
連絡の予告 ←

感謝表明 (3)

終了の挨拶

以上のような手順で分析した上で、46 ページの図 3-1 のようにメールのやりとりの全体の構造図を示し、メールのやりとりの特徴を明らかにした。その特徴を明らかにした後に、目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの相違点を検討した。最後に、以上の結果を踏まえて、タイ語を母語とする日本語学習者に対して約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの指導上の留意点の提案を行った。

図 3-1 1F-S2 のメールのやりとりの全体の構造図



### 3.3.4 意味公式のリスト

以上、分析方法、分析手順、分析の例を説明した。なお、本研究における意味公式の分類の定義と例は、次の表 3-9 から表 3-12 までに示す。意味公式の右側のところに「※」印が付けられているものは、既に先行研究で指摘されているものをそのまま引用した意味公式で、「※」印が付けられていないものは、筆者が自らで考えた意味公式である。そして、意味公式の分類ごとに 2 例ずつ挙げ、【上】とは目上へのメールの例を、【下】とは目下へのメールの例を、【等】とは対等へのメールの例を指す。目上か目下か対等へのメールに出現していない意味公式には、例を挙げていない。一回目の送信メールを分析する場合は、送信メールの相手は「目上」と「対等」となるが、一回目の返信メールを分析する場合は、返信メールの相手は「目下」と「対等」となる。送信メールを分析する際は、送信メールを分析対象とするため、送信メールを書いている人の相手のことを「目上」とするが、返信メールを分析する際は、返信メールを分析対象とするため、返信メールを書いている人自身が「目上」である。つまり、返信メールの送信者が「目上」である指導教員で、返信メールの受信者が「目下」である学生ということである。そこで、わかりやすくするために、返信メールの分析結果について述べる上では、返信メールを書いている人の視点から、メールの相手を「目下」と「対等」とする。

表 3-9 深刻度が高い場面の送信メールの意味公式の分類（場面①・②）

	意味公式	定義	例
開始部	件名※	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	【上】 本日のご相談について 【等】 今日のインタビュー
	宛名※	相手の名前の表示	【上】 △△先生 【等】 △△くん
	開始の挨拶※	最初の挨拶	【上】 おはようございます。 【等】 おはよう！
	名乗り※	開始部の自分の名前の表示	【上】 △△です。 【等】 △△です。
	感謝表明※	相手に対する感謝	【上】 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。
主要部	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に対する謝罪	【上】 当日のメールで、大変申し訳ございません。 【等】 急なメールですみません。
	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	【上】 本日の相談についてなのですが、 【等】 今日の約束のことなんだけど、
	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	【上】 急に体調が悪くなってしまい、 【等】 今日急に仕事が入って、
	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、約束のキャンセルや約束の延期をさせてもらいたいことを表す表現	【上】 キャンセルさせていただけないでしょうか。 【等】 行けなくなってしまったわ…。
	配慮表明※	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、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の伝達	【上】 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 【等】 忙しいなか、時間作ってくれたのに
	謝罪表明※	相手に対する謝罪	【上】 本当に申し訳ありません。 【等】 本当にごめんね。
	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	【上】 再度、別の日にお時間をいただけないでしょうか。 【等】 改めて他の日にもお願いしても大丈夫かな？
	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くださいためのお願い	【上】 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か。 【等】 来週、再来週あたりで △△ちゃんの都合のつく日を教えてくださいてもいいでしょうか。
	都合報告	自分の次回の都合がいい日時の報告	【上】 私は木曜日以外はいいております。 【等】 こちらは月水金の午後はぜんぶ大丈夫なので、
	日程検討の依頼	再約束を決めるために、自分が提案した日程を相手に検討してもらうためのお願い	【上】 ご検討いただければ幸いです。
	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こと	【上】 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。 【等】 ほんまに自分勝手でごめんなさい。
	遠慮表明	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こと	【等】 忙しかったら、遠慮なく断ってね。
	埋め合わせの提案※	約束をキャンセルしたことに対する償いの提案	【等】 この埋め合わせは今度必ずするで。

終了部	メールの終結	締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり、「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結	【上】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。まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。 【等】今日は本当にごめんなさい
	連絡の予告	改めて連絡するという知らせ	【等】また連絡します!!
	連絡の要求	相手からの返事や連絡を求めること	【上】お返事いただければ幸いです。
	終了の挨拶※	終結の挨拶	【上】よろしくお願いいたします。 【等】よろしくお願いいたします。
	署名※	終了部の自分の名前の表示	【上】△△【等】△△

表 3-10 深刻度が低い場面の送信メールの意味公式の分類（場面③・④）

	意味公式	定義	例
開始部	件名※	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	【上】ゼミの食事会の件 【等】ゼミの打ち上げについて
	宛名※	相手の名前の表示	【上】△△先生【等】△△さん
	開始の挨拶※	最初の挨拶	【上】いつもお世話になっております。 【等】こんにちは、
	名乗り※	開始部の自分の名前の表示	【上】△△です。【等】△△です。
	感謝表明※	相手に対する感謝	【上】先日は来週のお食事を企画してくださり、ありがとうございます。 【等】いつも幹事してくれてありがとう！
	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に対する謝罪	【等】突然ごめんね(´_`)
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	【上】来週の食事会なのですが、 【等】来週の食事会だけど、
	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	【上】打ち上げ当日、外せない用事が入ってしまい、 【等】再来週の金曜の食事会の日、バイト入って
	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や約束のキャンセルをさせてもらいたいことを表す表現	【上】お食事会には不参加とさせて頂きたいのですが宜しいでしょうか。 【等】行けなくなりました。
	配慮表明※	相手が食事会に誘ってくれて参加する約束をしたのに約束の通りに会えないこと、突然のキャンセルとなること、既に店を予約してしまった後の連絡となったこと、自分の分をキャンセルするために迷惑をかけたことなどに対する申し訳ない気持ちの伝達	【上】せっかく誘っていただいたのに 【等】予約してくれたのに、
	謝罪表明※	相手に対する謝罪	【上】申し訳ありません。 【等】ごめんね。
	残念な気持ちの表明	楽しみにしていたが、参加できなくなったことへの残念な気持ちの伝達	【上】楽しみにしておりましたので、本当に残念です。 【等】残念・・・。
	キャンセルに対する対応の言及	幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡、店の予約変更の確認、キャンセル料支払などのキャンセルに対する対応についての言及	【上】幹事の方には私から伝えます。 【等】もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。
	別の機会での対面の期待	次回もこのような機会があれば是非参加したいという期待や別の機会でお会いするという期待を表すこと	【上】またの機会に是非参加させていただければと思います。 【等】是非会う機会を作ってまた会おうね！！

主 要 部	参加できる人への伝言	自分は参加できないが、「みんなで楽しんでください。」というような伝言を伝えること、参加できる人に「みなさんによろしく伝えてください」というような伝言を伝えてもらうためのお願い	【上】どうか皆様にも、よろしくお伝えください。 【等】みんなで楽しんできてね。
	参加可能の期待	今回は参加できなくなったが、当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は参加したいという期待を表すこと	【等】もし二次会とかあったら連絡して行けそうだったら必ず顔出すから
	共有事項への言及	相手と共有できるようなゼミや勉強のことなど、食事会の約束キャンセル以外の内容の事項についての言及	【上】今学期もとても楽しいゼミでした。
終 了 部	メールの終結	締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり、「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結	【上】重ねてになりますが、本当に申し訳ありませんでした。 【等】ほんまにごめんなさい。
	連絡の予告	改めて連絡することの知らせ	【上】それでは、またご連絡いたします。
	連絡の要求	相手からの返事や連絡の要求	【等】お返事待ってます！
	終了の挨拶※	終結の挨拶	【上】どうぞよろしく願いいたします。 【等】よろしくお願いします！
	署名※	終了部の自分の名前の表示	【上】△△【等】△△

表 3-11 深刻度が高い場面の返信メールの意味公式の分類（場面①・②）

	意味公式	定義	例
開 始 部	件名※	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	【下】 Re:本日のご相談について 【等】 Re:今日のインタビュー
	宛名※	相手の名前の表示	【下】 △△さん【等】 △△くん
	開始の挨拶※	最初の挨拶	【下】 こんにちは。【等】 おはよ！
	名乗り※	開始部の自分の名前の表示	【下】 △△です。【等】 △△です。
	感謝表明※	相手に対する感謝	【下】 ご連絡ありがとうございました。
	メール受信の報告	メールを受け取ったこと、メールの内容を読んだことの報告	【下】 メール拝読いたしました。
主 要 部	キャンセル報告の了解	キャンセル報告の内容を了解したことの報告	【下】 今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。 【等】 調査の件、了解です。
	キャンセル報告への反応	キャンセル報告に対する反応やキャンセル報告の確認	【下】 そうですか、 【等】 まじか！
	謝罪の受け入れ※	約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること	【下】 突然のお願いは困りますが、約束がなくなる分には困らないので、気にせず。 【等】 こちらの方は全然大丈夫なので気にしないで。
	状況の受け入れ	約束をキャンセルされたのは自分にとってよくないが、相手の状況を理解し、その状況を受け入れ、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないというようなことを表すこと	【下】 体調不良では仕方ありませんね。 【等】 体調悪いなら仕方ないね。
	キャンセル理由への言及	約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などに対する言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示	【下】 インフルエンザという、しばらくは学校に来られませんね。 【等】 忙しくて大変そうだね、
	気遣い表明	相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣いを表すこと	【下】 それよりも自分の体のことを考えて、今日のところは十分に休んで下さい。 【等】 それよりも体大丈夫？



主 要 部	応援表明	状況がよくなるように、希望が叶うように祈ること、応援や励ましを表すこと	【下】大事にならずに、処理が終わることを祈っています。 【等】仕事頑張ってね！
	再約束の承諾	再約束の依頼を引き受けてキャンセルした相手のために改めて約束をしてあげるとような表現、もしくは状況がよくなったら再約束についての連絡をしてもらうためのお願いや指示	【下】個人面談については、また後日連絡ください。 【等】また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー！
	都合伺い	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	【下】13日（月）15時以降で都合がつかますか。 【等】△△くんは、いつがいい？？
	都合報告	自分の次回の都合がいい日時の報告	【下】来週の水曜日でしたら、私の方は空いています。 【等】俺は、月火金の午前中なら空いてるで！！
	都合報告の要求	相手に都合のいい日時や候補日、希望する日時を提案してもらうためのお願いや指示	【下】どちらも厳しいようでしたら、希望する日時を教えてください。 【等】△△の方が忙しいと思うから、空いてる日また知らせて〇〇
	日程の提案	再約束の日程や日時の提案	【下】来週の同じ時間にしましょうか？ 【等】今週木の「言語学概論」後の14時半でどうかな。
	日程検討の依頼	再約束を決めるために、自分が提案した日程を相手に検討してもらうためのお願い	【下】一度検討してください。
	当日の予定の報告	再約束が実行できそうな日の予定の知らせ	【下】ただし、会議があるので、そんなに長くはできませんが。
	再約束への提案	約束をキャンセルした相手に再約束のことについて言われていないが、自分から再約束のことを提案すること	【下】ところで、次の面談はいつにしましょうか。 【等】インタビューはまた今度やろうね！
	埋め合わせの要求※	約束をキャンセルしたことに対する償いの要求	【等】別の日でもいいけど、埋め合わせということで、「めし」おごってもらうからね。
終 了 部	メールの終結	締め言葉として「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をするメールの終結	【下】取り急ぎ
	連絡の要求	相手からの返事や連絡を求めること	【下】ご連絡お待ちしてます。 【等】お返事待ってます！
	終了の挨拶※	終結の挨拶	【下】では、お大事に。【等】よろしく。
	署名※	終了部の自分の名前の表示	【下】△△【等】△△

表 3-12 深刻度が低い場面の返信メールの意味公式の分類（場面③・④）

	意味公式	定義	例
開 始 部	件名※	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	【下】Re:ゼミの食事会の件 【等】Re:ゼミの打ち上げについて
	宛名※	相手の名前の表示	【下】△△さん【等】△△くん
	開始の挨拶※	最初の挨拶	【下】こんにちは。 【等】おはよう。
	名乗り※	開始部の自分の名前の表示	【下】△△です。
	感謝表明※	相手に対する感謝	【下】連絡をありがとう。 【等】連絡ありがとう。
	メール受信の報告	メールを受け取ったこと、メールの内容を読んだことの報告	【下】メール拝見しました。

主 要 部	キャンセル報告の了解	キャンセル報告の内容を理解することの報告	【下】懇親会欠席のこと、わかりました。 【等】キャンセル了解です。
	キャンセル報告への反応	キャンセル報告に対する反応やキャンセル報告の確認	【下】参加できないのですか。 【等】そうなんだ(´_ゝ´) 来れないのか〜
	謝罪の受け入れ※	約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること	【下】気にしなくても大丈夫です。 【等】キャンセルの件、大丈夫だよ。
	状況の受け入れ	約束をキャンセルされたのは自分にとってよくないが、相手の状況を理解し、その状況を受け入れ、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないというようなことを表すこと	【下】仕方ありませんね。 【等】仕方ないですね。
	キャンセル理由への言及	約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などに対する言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示	【下】まずは、2次試験合格、おめでとうございます。よかったですね。 【等】大変やな。
	気遣い表明	相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣いを表すこと	【下】気をつけて行ってきてください。 【等】店長大丈夫か？
	応援表明	状況がよくなるように、希望が叶うように祈ること、応援や励ましを表すこと	【下】ぜひ面接の方を頑張ってきてください。食事会でも、みんなで△△さんの面接がうまくいくように祈っていますから。 【等】バイト頑張って！
	残念な気持ちの表明	相手が参加できなくなったのは残念な気持ちや寂しい気持ちの伝達	【下】食事会に参加できないとのこと、残念ですね。 【等】最後のゼミの食事会に来てもらえないのは寂しいけど
	キャンセルに対する対応の言及	幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡の報告やお願い、店の予約変更やキャンセル料支払などのキャンセルに対する対応についての言及	【下】幹事をやってくれてる人にも欠席の旨を伝えておいてください。 【等】まだ1週間前やからキャンセル料とかもかからんし！
	別の機会での対面の期待	次回もこのような機会があれば是非参加してほしいという期待や別の機会でおおうという期待を表すこと	【下】次の機会には、ぜひ参加してください。 【等】またみんなでご飯行こうねー。
	参加できる人への伝言	参加できる人に伝えてほしいことがあるかどうかの確認	【等】何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきます！
	参加可能の期待	今回は相手に参加できなくなったという連絡をもらったが、相手が当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は参加してほしいという期待を表すこと	【下】もし、あなたの予定が変更になったら、遠慮なく元どおり、参加してください。みんな待っていますから。 【等】予約前日まで変えられるから、もし行けるようになったらまた連絡してね！
	共有事項への言及	相手と共有できるようなゼミや勉強のことなど、食事会の約束キャンセル以外の内容の事項についての言及	【下】来学期以降も論文の完成を目指し、頑張っていきましょう。
終 了 部	終了の挨拶※	終結の挨拶	【下】それでは、また、来学期に。 【等】じゃあ、またゼミで！おやすみ〜
	署名※	終了部の自分の名前の表示	【下】△△【等】△△

## 第4章

### 一回目の送信メールの構造

本研究では、約束をキャンセルするメールの一連のやりとり全体の構造を明らかにする前に、一回目の送信メールと一回目の返信メールの分析を行う。分析方法として、まずメール全体の構造、メールの意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、メールの件名の分類を明らかにし、メールの【開始部】【主要部】【終了部】における各々の意味公式と言語形式の特徴を考察する。最後に、目上へのメールと対等へのメールの相違点を検討する。本章では、送信メールに焦点を当てた分析結果と考察を述べる。

#### 4.1 深刻度が高い場面の送信メールの構造の分析結果と考察

##### 4.1.1 メール全体の構造

深刻度が高い場面の送信メールの意味公式は、53 ページの表 4-1 のように 23 種に分類できた。意味公式の定義と例は第 3 章の表 3-9 に示したため、表 4-1 には意味公式の出現数と出現率<sup>1</sup>のみ示す。

表 4-1 より、目上へのメールにおいて 23 種の中で出現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] [配慮表明] [謝罪表明] [再約束の依頼] [終了の挨拶] [署名] の 11 種である。一方、対等へのメールは [件名] [宛名] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [再約束の依頼] [署名] の 9 種である。全 23 種の意味公式を使用しているメールは 1 例もなかった。

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 例もなく、表 4-1 の主要部に示されている意味公式が終了部のところに出現しているメールもあれば、逆に終了部に示されている意味公式が主要部のところに出現しているメールもあった。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判断で書いているものと考えられる。

---

<sup>1</sup> 「出現率」は全 20 例のメールを 100.0%とし、ある意味公式が 20 例のメールに全て出現していれば、1 つのメールの中に何回出現しているかに関わらず、その出現率を 100%と数える。

表 4-1 深刻度が高い場面の送信メールの意味公式の分類

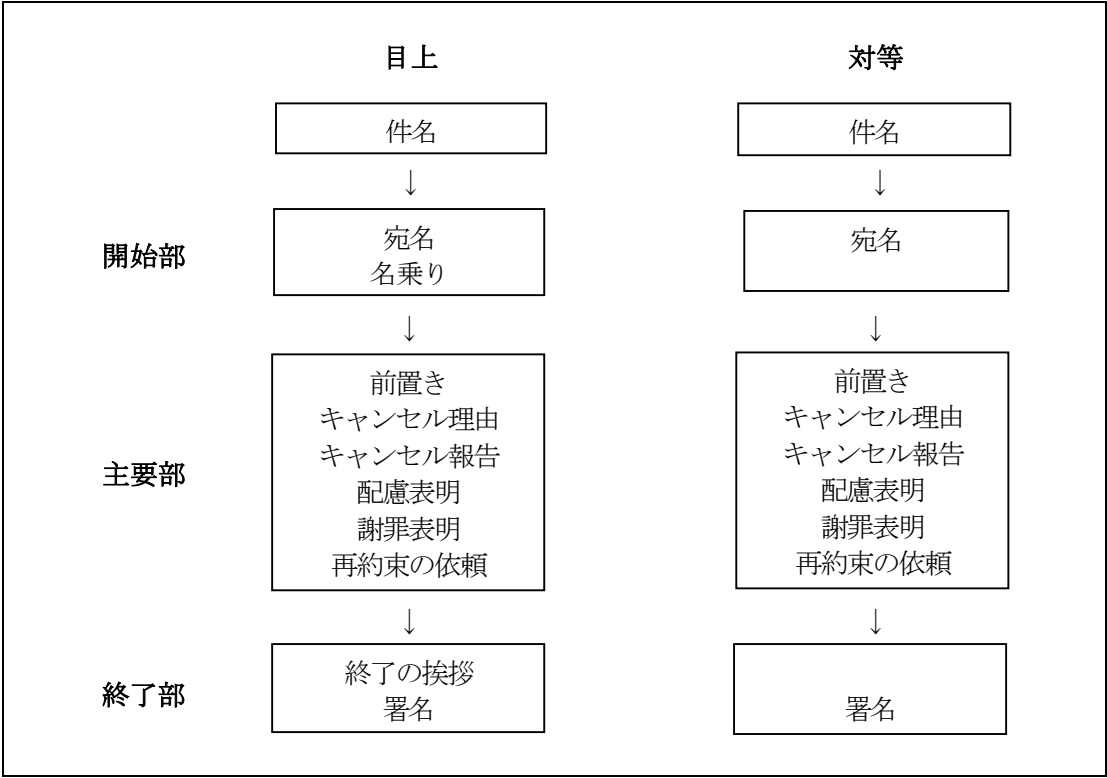
	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
開始部	件名	20 例 (100.0%)	17 例 (85.0%)
	宛名	20 例 (100.0%)	15 例 (75.0%)
	開始の挨拶	9 例 (45.0%)	4 例 (20.0%)
	名乗り	10 例 (50.0%)	2 例 (10.0%)
	感謝表明	4 例 (20.0%)	-
	メール送信への謝罪	4 例 (20.0%)	1 例 (5.0%)
主要部	前置き	15 例 (75.0%)	17 例 (85.0%)
	キャンセル理由	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
	キャンセル報告	15 例 (75.0%)	15 例 (75.0%)
	配慮表明	20 例 (100.0%)	18 例 (90.0%)
	謝罪表明	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
	再約束の依頼	15 例 (75.0%)	18 例 (90.0%)
	都合伺い	3 例 (15.0%)	5 例 (25.0%)
	都合報告	4 例 (20.0%)	3 例 (15.0%)
	日程検討の依頼	1 例 (5.0%)	-
	再約束の依頼の終結	3 例 (15.0%)	2 例 (10.0%)
	遠慮表明	-	2 例 (10.0%)
	埋め合わせの提案	-	2 例 (10.0%)
終了部	メールの終結	7 例 (35.0%)	9 例 (45.0%)
	連絡の予告	-	1 例 (5.0%)
	連絡の要求	2 例 (10.0%)	-
	終了の挨拶	10 例 (50.0%)	3 例 (15.0%)
	署名	20 例 (100.0%)	11 例 (55.0%)

しかし、出現率が半数以上出現している意味公式のみ見ると、54 ページの図 4-1 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた（目上：13 例、対等：12 例）。図 4-1 より、目上と対等で用いられている意味公式は、ほとんど同じであり、違いは目上では、開始部での「名乗り」と終了部での「終了の挨拶」が用いられていることである。つまり、全 23 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式は、「件名」「宛名」「名乗り」「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「再約束の依頼」「終了の挨拶」「署名」の 11 種となる。

これらの 11 種の意味公式は深刻度が高い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際に書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった 1 つのメールが成り立つ。本研究のデータでは、このようなパター

ンを深刻度が高い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。以下、それぞれの意味公式の詳細について、件名、開始部、主要部、終了部の順に見ていく。

図 4-1 深刻度が高い場面の送信メールにおける意味公式の出現順序



4.1.2 件名

メールの件名は 55 ページの表 4-2 のように、「明示的な件名」と「非明示的な件名」の 2 種に分類できた。前者は「本日の面談、急きょキャンセルさせていただきます」や「日程変更のお願いとお詫び」など、送信者が今日の約束をキャンセルしたいことやその約束キャンセルに対して謝罪したことなどをはっきり理解できるような内容が明示的に書かれている件名である。それに対して、後者は「本日の面談に関して」や「本日のご相談の件」「今日のインタビュー」など、今日の約束の内容が書かれているだけで、送信者がその約束をキャンセルしたいという内容が明示的に書かれていない件名と、何も書かれていない件名なしの場合である。

表 4-2 メールの件名の分類

分類		件名のつけ方	例	出現数（出現率）		
				目上	対等	合計
明示的	1	「謝罪表現」や「お詫び」という表現	ごめん！！	1 例 (5.0%)	4 例 (20.0%)	5 例 (12.5%)
	2	「キャンセル報告」「キャンセル理由」を用いている文	本日の面談、急きょキャンセルさせていただきます	1 例 (5.0%)	2 例 (10.0%)	3 例 (7.5%)
	3	「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現	面談の日程変更のお願い	3 例 (15.0%)	－	3 例 (7.5%)
	4	3 番目の分類の「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現と 1 番目の分類の「お詫び」という表現を併用している表現	日程変更のお願いとお詫び	1 例 (5.0%)	－	1 例 (2.5%)
	小計			6 例 (30.0%)	6 例 (30.0%)	12 例 (30.0%)
非明示的	5	「～について」「～に関して」という表現	本日の面談に関して	9 例 (45.0%)	2 例 (10.0%)	11 例 (27.5%)
	6	「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現	本日のご相談の件	4 例 (20.0%)	6 例 (30.0%)	10 例 (25.0%)
	7	どんな約束をしたかを名詞句で要約	今日のインタビュー	1 例 (5.0%)	3 例 (15.0%)	4 例 (10.0%)
	8	件名なし	件名なし	－	3 例 (15.0%)	3 例 (7.5%)
	小計			14 例 (70.0%)	14 例 (70.0%)	28 例 (70.0%)
合計				20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)	40 例 (100.0%)

表 4-2 に示したように、目上の場合と対等の場合共に明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている（明示的：12 例、非明示的：28 例）。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、分類 5 の「～について」「～に関して」という表現を使った件名であるのに対して、対等へのメールに最も多く見られたのは、分類 6 の「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現を使った件名である。このような分類 5 と 6 のつけ方は、約束をキャンセルするつもりでのメールだけでなく、他の目的のメールにもよくつけられており、一般的な件名のつけ方である。「～について」「～に関して」「～の件」「～のこと」「～の連絡」の前に書かれている内容を見ると、例 4 のように、今日どのような約束をしていたかということについての内容が最も多かったことがわかった。

#### <例 4>

「本日の研究相談の件」（1F-S1）

「本日のご相談の件」 (1F-S2)  
「本日のご相談について」 (1F-S3)  
「本日の面談について」 (1F-S9、1M-S8)  
「本日の面談の件」 (1F-S10)  
「本日の研究相談について」 (1M-S2)  
「本日のご相談の事について」 (1M-S4)  
「本日の面談に関して」 (1M-S5)  
「本日のご指導に関して」 (1M-S9)  
「今日の卒論調査のこと」 (2F-E1)  
「今日のインタビューの件」 (2F-E3)  
「今日の調査の件」 (2F-E8)

分類 1 は送信者が約束をキャンセルすることは、相手にとってよくないと思っており、メールの件名の部分で明らかに相手に申し訳なく思う気持ちを伝達しようとする件名ではないかと考えられる。このような件名のつけ方は、因他 (2003)、ウィッタヤーパンヤーノン (2004)、Yabuuchi 他 (2004) が指摘しているように、日本人が何か過ちやミスを起こした場合に、すぐに謝ることを反映するものであろう。

分類 7 は「本日の面談」「今日のインタビュー調査」「今日のインタビュー」など、今日どのような約束をしていたかを名詞句で要約し、既に約束をしたことに言及してつけられた件名である。

分類 2 も分類 7 と同様に既に約束をしたことについて言及しているが、それを名詞句で要約せずに、「本日の面談、急きょキャンセルさせていただきます」「今日のインタビュー、キャンセルさせてください!」「今日風邪を引いてしまいました…」というように、[キャンセル報告] や [キャンセル理由] を用いた文を件名にしている。

分類 2 は既に約束をしたこと、約束をキャンセルすることや約束をキャンセルする理由について明確に表す件名であるため、千田 (2009) が指摘している「重要文」を件名に入れたものとみなすことができる。また、分類 7 の件名の内容は分類 5 と 6 の「について」「に関して」「の件」「のこと」「の連絡」の前に書かれている内容と同様である。

分類 3 は今回のメール送信の目的は約束をキャンセルすることであるが、送信者が約束をキャンセルすることを報告するだけでなく、約束を変更してもらうように、件名の部分から相手に依頼しているものである。

分類 4 は分類 3 と同じような約束変更の依頼のみならず、分類 1 と同じような「お詫び」という表現を組み合わせた件名である。このような件名は送信者が件名の部分で約束をキャンセルするだけでなく、約束を変更することについても謝りたいと考えていることが窺える。

分類 8 は目上には出現していないが、対等には出現している。メールの書き方のマナーとして、件名をつけずにメールを書くことは、非常識で適切ではないと思われるが、分析結果では、件名をつけていないメールが 3 例あったことがわかった。これは友達のように自分と同じ立場の人の場合は、件名をつけなくてもよいと考えていたためではないだろうか。

以上、それぞれの件名の分類について述べた。分類 1、2、3、4 は明示的で、第 2 章で述べた藤本（2006）、築他（2005）、三省堂編集所（2007）が指摘しているように、これらの件名はメールの内容が予想しやすく簡潔で具体的な件名だといえる。一方、分類 5、6、7、8 は明示的ではなく、メールの内容が明示的な件名ほど予想しやすく簡潔で具体的な件名であるとはいえないが、送信者と返信者が既にお互いに約束をしたことを意識しているため、分類 5、6、7 のような件名をつけてもメールを受け取った側がメールの内容がなんとなく予想できるのではないかと考えられる。

#### 4.1.3 メール【開始部】の構造と意味公式

以下の表 4-3 に示したように、メールの開始部の意味公式として「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール送信への謝罪」の 5 種が見られた。この中で出現率が半数以上であった意味公式は、目上へのメールは「宛名」と「名乗り」であるが、対等へのメールは「宛名」のみである。

表 4-3 メール【開始部】の意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
開始部	宛名	20 例（100.0%）	15 例（75.0%）
	開始の挨拶	9 例（45.0%）	4 例（20.0%）
	名乗り	10 例（50.0%）	2 例（10.0%）
	感謝表明	4 例（20.0%）	—
	メール送信への謝罪	4 例（20.0%）	1 例（5.0%）

表 4-3 より、5 種の中で全ての目上へのメールに出現しているのは、「宛名」であり、対等へのメールの 75.0% も出現している。このことから、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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。



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る。一方、友達へのメールは名前のみ書いている例もあれば、名前の後に「さん」「君」「ちゃん」のような敬称をつけている例もあった。また、例5と例6のように、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ている例は半数であったが、対等の場合は非常に少なかった（10.0%）。目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、対等の場合より目上の方が「宛名」と「名乗り」が使用されているからではないかと考えられる。

<例5：1F-S10>

△△先生	[宛名]
△△です。	[名乗り]

<例6：2M-E8>

△△君	[宛名]
△△です(*°▽°)/	[名乗り]

「開始の挨拶」と「感謝表明」の意味公式は、ザトラウスキー（1993）による〈関係作り・儀礼〉の発話機能<sup>2</sup>と同様に相手との関係を作る機能を持つとみなすことができるが、これらの意味公式を使用している例は多くなかった。目上へのメールには、「こんにちは。」や「いつもお世話になっております。」などが9例（45.0%）に使用されているのに対して、対等へのメールには、「おはよう！」と「こんにちは。」のような挨拶表現が4例（20.0%）しか使用されていない。

「感謝表明」が出現しているメールは、目上へのメールの場合、4例（20.0%）しかなかったが、対等の場合は1例もなかった。4例中2例が「ご相談時間を設けてくださること、ご対応ありがとうございます。」と「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。」のように、相手に今日時間を作ってもらったことに対する感謝を表している。残りの2例は送信者は今日時間を作ってもらったことに感謝するだけでなく、「いつもご指導いただきありがとうございます。」のように、それまでの指導に対する感謝も表している。

最後に、「メール送信への謝罪」の意味公式である。「メール送信への謝罪」は「早朝から失礼します。」「当日のメールで、大変申し訳ございません。」「急なメールですみません。」などのように、朝早い時間にメールを送ること、当日メールを送ることや突然メールを送ること

<sup>2</sup> ザトラウスキー（1993）は「感謝」と「挨拶」を〈関係作り・儀礼〉の発話機能に分類し、相手とのよい関係を作るための機能だと述べている。

とについて謝る表現である。これを書いている例は少数であった（目上：4 例、対等：1 例）。例 7 と例 8 のように、5 例とも開始部の最後のところに「メール送信への謝罪」を書いてから、主要部の内容を書き始めている。

＜例 7：1F-S1＞

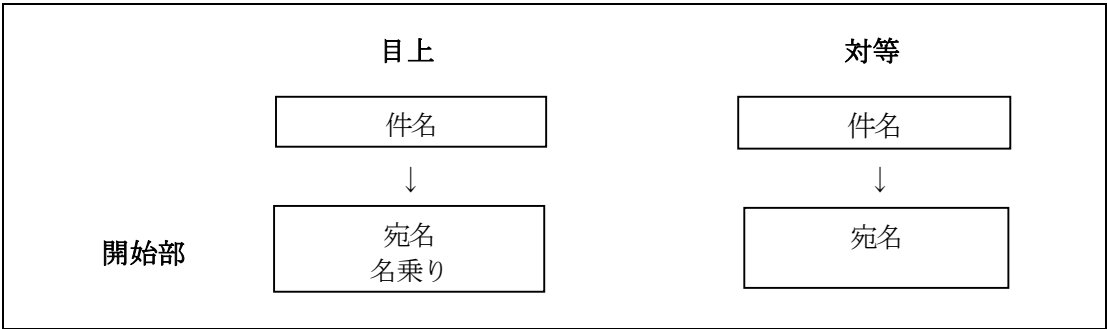
開始部	△△先生 おはようございます。 朝から失礼いたします。	[宛名]
		[開始の挨拶]
		[メール送信への謝罪]
主要部	－後略－	

＜例 8：2M-E7＞

開始部	△△くん こんにちは。 急なメールですみません。	[宛名]
		[開始の挨拶]
		[メール送信への謝罪]
主要部	－後略－	

以上、開始部の構造と各々の意味公式について述べた。以上の分析結果を踏まえて、深刻度が高い場面の送信メールの開始部の典型的な構造を以下の図 4-2 のように図示できる。

図 4-2 深刻度が高い場面の送信メールの開始部の典型的な構造



4.1.4 メール【主要部】の構造と意味公式

60 ページの表 4-4 に示したように、メールの主要部の意味公式として「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「再約束の依頼」「都合伺い」「都合報告」「日程検討の依頼」「再約束の依頼の終結」「遠慮表明」「埋め合わせの提案」の 12 種が見られた。

表 4-4 より、相手が目上か対等かに関わらず、12 種の中で 50.0%以上のメールに出現しているのは、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「再約束の依頼」の 6 種である。それぞれの意味公式に関しては、次の 4.1.4.1 から 4.1.4.6 までで述べる。それ以外の 50.0%未満の出現率であった 6 種の「都合伺い」「都合報告」「日程検討の

依頼」「再約束の依頼の終結」「遠慮表明」「埋め合わせの提案」の意味公式に関しては、4.1.4.7に述べる。

表 4-4 メールの【主要部】の意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
主 要 部	前置き	15 例 (75.0%)	17 例 (85.0%)
	キャンセル理由	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
	キャンセル報告	15 例 (75.0%)	15 例 (75.0%)
	配慮表明	20 例 (100.0%)	18 例 (90.0%)
	謝罪表明	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
	再約束の依頼	15 例 (75.0%)	18 例 (90.0%)
	都合伺い	3 例 (15.0%)	5 例 (25.0%)
	都合報告	4 例 (20.0%)	3 例 (15.0%)
	日程検討の依頼	1 例 (5.0%)	－
	再約束の依頼の終結	2 例 (10.0%)	2 例 (10.0%)
	遠慮表明	－	2 例 (10.0%)
	埋め合わせの提案	－	2 例 (10.0%)

#### 4.1.4.1 [前置き]

「前置き」は「本日、3 時から個人面談をお願いしていたのですが、」や「今日のインタビューなんだけど、」などというように、送信されたメールがどんな内容であることを伝える働きをする意味公式である。また、メールの本題に入る前に前置きとしての「大変申し訳ないのですが、」や「ほんまに申し訳ないんやけど、」などというような謝罪表現を使用しているものも「前置き」とする。53 ページの表 4-1 でわかるように、目上の場合の出現率は 75.0%に、対等の場合の出現率は 85.0%に上っており、重要な意味公式だと考えられるようである。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、受信者に約束の変更についてのメールだと予想させ、受信者に受け入れやすくさせる方法として用いられていると考えられる。「前置き」の内容を観察すると、送信されたメールがどんな内容であることを伝えるような内容のみならず、「急で申し訳ないのですが、今日時間とってもらっていた件、」や「ほんまに申し訳ないんやけど、」などのような謝罪表現で「前置き」として使用している例が少数あった（40 例中 3 例）。また、「前置き」は例 9 のように、ほぼメールの主要部の始めに書かれているが、例 10 のように、「前置き」の前に「謝罪表明」が出現している例も少数見受けられた。

<例 9 : 2F-E1> [前置き] + 【本題】 (対等へのメール)

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 10 : 1M-S1> [謝罪表明] → [前置き] + 【本題】 (目上へのメール)

申し訳ありません。 本日お願い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。	[謝罪表明] [前置き] 【本題】 (キャンセル理由＋キャンセル報告)
---	---

また、目上の場合と対等の場合共に以下の表 4-5 と表 4-6 のように、「～が、」や「～けど、」の表現を用いて、約束を実行することができないという本題に入る前に、既に約束をしたことについて言及している例が非常に多かった（目上：15 例中 13 例、対等：17 例中 16 例）。

表 4-5 「～が、」の表現を用いている前置きの言語形式 (目上)

データ	言語形式
1F-S1	本日先生にお願いしていた面談ですが、
1F-S5	本日 14 時からお約束いただいておりますが、
1F-S7	本日、3 時から個人面談をお願いしていたのですが、
1F-S8	研究のご相談をいたしたく、今日 13 時から先生にお時間をいただいておりますが、
1F-S9	本日の午後 3 時にしていた面談のお約束なのですが、
1F-S10	本日お願いしていた午後 2 時から面談ですが、
1F-S11	本日の相談についてなのですが、
1M-S1	本日お願いしていました件ですが、
1M-S2	本日、研究について相談させていただくことになっていましたが、
1M-S3	本日 15 時からお願いしていた面談ですが、
1M-S5	本日は先生がお忙しい中設けてくださった面談の時間があつたのですが、
1M-S7	本日の 15 時からお約束いただいている面談についてですが、
1M-S8	本日 14 : 00 に先生の研究室に伺う予定でしたが、

表 4-6 「～けど、」の表現を用いている前置きの言語形式 (対等)

データ	言語形式
2F-E1	今日、卒論のインタビューお願いしてたんだけど、
2F-E3	今日調査協力をお願いしてたと思うんだけど、
2F-E4	今日のインタビューだけど、
2F-E5	急で申し訳ないのですが、今日時間とってもらっていた件、
2F-E7	今日なんだけど
2F-E8	今日の午後をお願いしていた調査なんだけど、
2F-E9	今日の約束のことなんだけど、
2F-E10	今日お願いしていたインタビューやねんけどさ、
2F-E11	今日インタビューをお願いしてたけど、

2M-E2	今日アンケート調査の予定してもらってたと思うんだけど、
2M-E3	今日お願いしてたインタビューやけど、
2M-E5	今日って言っていたインタビューなんやけど
2M-E6	ほんまに申し訳ないねんけれど、
2M-E7	今日のインタビューなんだけど、
2M-E8	今日卒論のインタビューお願いしてたんだけど、
2M-E9	ほんまに申し訳ないんやけど、

#### 4.1.4.2 [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」を書いているのだと考えられる。約束のキャンセル理由は表 4-7 にまとめられる。

表 4-7 約束のキャンセル理由

NO	キャンセル理由	出現数 (出現率)		
		目上	対等	合計
1	体調を崩した (自分、家族、犬)	11 例	7 例	18 例 (45.0%)
2	急用ができた	5 例	6 例	11 例 (27.5%)
3	職場 (バイト先) でトラブルがある	1 例	5 例	6 例 (15.0%)
4	電車の事故で電車が動いていない	2 例	–	2 例 (5.0%)
5	突然水道が流れなくなってしまう、修理をしてもらう	1 例	1 例	2 例 (5.0%)
6	前の用事が長引いてしまい、約束の時間に間に合わないさそうだ	–	1 例	1 例 (2.5%)
合計		20 例	20 例	40 例 (100.0%)

表 4-7 より、約束のキャンセル理由はそれぞれ異なっているが、「体調を崩した」という理由が最も多かった。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 (山岩：2006)。急に体調を崩したことは、よほ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。

本研究はロールプレイの手法でデータを収集したため、日本語母語話者が実際に書いている約束キャンセルのメールではないが、調査協力者に依頼するとき、ロールプレイで設定したような状況が実際に起きた場合を想定してメールのやりとりをしてもらうように指示した。そのため、表 4-7 に示した約束のキャンセル理由は、日本語母語話者が社会生活を送る上で実際に約束をキャンセルする可能性がある理由だといえる。

なお、最も見られた「体調を崩した」という理由でキャンセルしたメールの例は、以下の例 11 のとおりである。

<例 11 : 1F-S10>

本日の面談の件	[件名]
△△先生	[宛名]
△△です。	[名乗り]
本日お願いしていた午後2時からの面談ですが、	[前置き]
体調を崩してしまい、	[キャンセル理由]
学校に行けそうにありません。	[キャンセル報告]
また後日、ご相談にうかがってもよろしいでしょうか。	[再約束の依頼]
お忙しいところお時間いただいていたのに、	[配慮表明]
本当に申し訳ありません。	[謝罪表明]
またよろしく願い申し上げます。	[終了の挨拶]
△△	[署名]

#### 4.1.4.3 [キャンセル報告]

[キャンセル報告] は約束に行くことができないことの知らせや、約束のキャンセルや約束の延期をさせてもらいたいことを表す意味公式である。約束に行くことができないことの知らせというのは、「その時間に伺うことができなくなりました。」や「行けなくなってしまったんだ。」などという表現である。一方、約束のキャンセルや約束の延期をさせてもらいたいことを表すのは、「キャンセルさせていただけないでしょうか。」や「延期させていただきます。」などという表現である。この意味公式は相手に自分が約束の通りに会えないことを知らせる働きをするものである。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1つの文章（談話）の中に1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）。佐久間の言う「1つの主題がある」というのは、本研究で取り扱うメールの場合は、主題文とされる[キャンセル報告]の意味公式がメールの本文に明示的に出現しているということなのに対して、「直接表現しない」というのは、主題文とされる[キャンセル報告]の意味公式がメールの本文に明示的に出現していないということである。[キャンセル報告]の意味公式がメールの本文に明示的に出現していないという現象が見られたのは、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、他の意味公式の箇所に今回の約束がキャンセルとなるという報告が行われる、または、他の意味公式を使用することで今回の約束がキャンセルとなったと了解されるからだと考えられる。次の例12を詳しく見てみる。

<例 12 : 2F-E6>

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、 急遽予定が入ってしまいました。 改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？ 忙しい中こちらからお願いしているのに、 ほんとに申し訳ないです！><	[前置き]
	[キャンセル理由]
	[再約束の依頼]
	[配慮表明]
	[謝罪表明]
△△	[署名]

例 12 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いていないものだと考えられる。

また、「改めて他の日にお願いしても大丈夫かな？」というような [再約束の依頼] を用いていることで、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る。このように [キャンセル報告] 以外の意味公式が出現していることで、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] が明示的に表現されないと考えられる。

本研究の調査の結果では、目上の場合と対等の場合共にそれぞれ 15 例 (75.0%) のメールに [キャンセル報告] が明示的に出現しているが、明示的に出現していないものは、それぞれ 5 例 (25.0%) であった。明示的に出現している例を例 13 と例 14 に、明示的に出現していない例を例 15 と例 16 に示す。

<例 13 : [キャンセル報告] がメールの本文に明示的に出現している例> (目上)

1F-S1

<p>おはようございます。 早朝から失礼いたします。 本日先生にお願いしていた面談ですが、 急に体調が悪くなってしまう、 <u>研究室にお伺いできそうにありません。</u></p>	<p>開始の挨拶 メール送信への謝罪 (謝罪 1) 前置き キャンセル理由 キャンセル報告</p>
--	---

—後略—

## 1F-S3

いつもお世話になっております。 △△です。 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。 ただ、実は朝 40 度の熱があり、先ほど病院へ行ったところ、 インフルエンザの診断を受けました。 <u>そのため、本日先生の研究室へ伺うことができなくなってしまいました…</u>	開始の挨拶 名乗り 感謝表明 (1) キャンセル理由  キャンセル報告
—後略—	

## 1F-S5

当日のメールで、大変申し訳ございません。 本日 14 時からお約束いただいておりましたが、 <u>事情によりお伺いできなくなってしまいました。</u>	メール送信への謝罪 (謝罪 1) 前置き キャンセル報告
—後略—	

## 1F-S6

本日 15:00 からの面談について、 さきほど急きょ予定が入ってしまったため、 <u>研究室に伺うことができなくなりました。</u>	前置き キャンセル理由 キャンセル報告
—後略—	

## 1F-S7

本日、3 時から個人面談をお願いしていたのですが、 電車の事故があり西武線がまったく動いていないようで、 15 時までに大学に着けそうにありません。 大変申し訳ないのですが、 <u>本日の個人面談はキャンセルし、</u> 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。	前置き キャンセル理由  謝罪表明 (謝罪 1) キャンセル報告 再約束の依頼
—後略—	

## 1F-S8

おはようございます。 M2 の△△です。 研究のご相談をいたしたく、今日 13 時から先生にお時間をいただい ておりましたが、 <u>先生の研究室に伺うことができなくなりました。</u>	開始の挨拶 名乗り 前置き  キャンセル報告
—後略—	

## 1F-S10

本日お願いしていた午後 2 時から面談ですが、 体調を崩してしまい、 <u>学校に行けそうにありません。</u>	前置き キャンセル理由 キャンセル報告
—後略—	

## 1F-S11

本日の相談についてなのですが、 昨夜から熱が下がらず <u>大学へ行けそうにありません。</u>	前置き キャンセル理由 キャンセル報告
—後略—	

## 1M-S1

申し訳ありません。 本日お願いしていました件ですが、 自分の体調不良により <u>延期させていただきます。</u>	謝罪表明 (謝罪 1) 前置き キャンセル理由 キャンセル報告
—後略—	



## 1M-S2

いつもご指導いただきありがとうございます。  
△△です。  
本日、研究について相談させていただくことになっていましたが、  
急用のため  
研究室に向かうことができません。

—後略—

感謝表明  
名乗り  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 1M-S3

突然の連絡申し訳ありません。  
本日15時からお願いしていた面談ですが、  
キャンセルさせていただけないでしょうか。  
今朝水道が流れなくなってしまい、午後から修理をしてもらうため、  
研究室に伺えなくなってしまいました。

—後略—

メール送信への謝罪（謝罪1）  
前置き  
キャンセル報告  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 1M-S4

こんにちは。  
本身体調を崩しまして、  
大学には行けそうにないです。

—後略—

開始の挨拶  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 1M-S5

いつもお世話になっております。  
△△です。  
本日は先生がお忙しい中設けてくださった面談の時間があつたのですが、  
遠方の父の容態が急に悪くなったみたいで、  
その時間に伺うことができなくなってしまいました。

—後略—

開始の挨拶  
名乗り  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 1M-S7

当日の連絡になってしまい大変申し訳なく思います。  
本日の15時からお約束いただいている面談についてですが、  
事情により伺うことができなくなってしまいました。

—後略—

メール送信への謝罪（謝罪1）  
前置き  
キャンセル報告

## 1M-S9

いつもご指導いただきありがとうございます。  
お忙しい中貴重なお時間を割いていただいているにも関わらず、  
こんなことを申し上げるのは  
大変恐縮なのですが、  
先日から体調が優れなかったため、先ほど病院に行ったところ  
インフルエンザと診断されてしまいました。  
つきましては、本日のご指導をお休みさせていただきたいと思いメールを  
送らせていただいた次第です。

—後略—

感謝表明（1）  
配慮表明  
  
謝罪表明（謝罪1）  
キャンセル理由  
  
キャンセル報告

### <例 14：「キャンセル報告」がメールの本文に明示的に出現している例>（対等）

## 2F-E1

おはよう！  
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。

—後略—

開始の挨拶  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E2

ごめん！  
今日急に仕事が入って、  
いけなさそう…。

—後略—

謝罪表明（謝罪1）  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E4

今日のインタビューだけど、  
仕事でトラブルが起きちゃって、  
約束の時間まで終わらなそう…。

—後略—

前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E5

急で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いました。

—後略—

前置き（謝罪 1）  
キャンセル報告

## 2F-E7

ごめん、  
今日なんだけど  
前の用事が長引いてて、  
3時に行けそうにないです(T.T)(T.T)(T.T)

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E8

こんにちは。  
△△です。  
今日の午後をお願いしていた調査なんだけど、  
ちょうどその時間に、△△先生の研究室でお手伝いをする事になり、  
調査ができなくなっていました。

—後略—

開始の挨拶  
名乗り  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E9

おはよう！  
今日の約束のことなんだけど、  
明日とかは時間ないかな？  
急用ができちゃって、  
今日は行けなくなっちゃった💧

—後略—

開始の挨拶  
前置き  
都合伺い  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E10

ごめん、  
今日お願いしていたインタビューやねんけどさ、  
ちょっと熱が出てしまって  
とても行ける状態にないんやわ・・・泣

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2F-E11

ごめんね、( ; ▽ ; )ノ  
熱でた、( ; ▽ ; )ノ  
今日インタビューをお願いしてたけど、  
ちょっとできなそうです。

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
キャンセル理由  
前置き  
キャンセル報告

## 2M-E1

ごめん、  
体調崩して  
今日いけなくなった。

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2M-E2

ごめん、  
今日アンケート調査の予定してもらってたと思うんだけど、  
私の方が急用で  
行けなくなっていました(´\_`)

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2M-E3

今日お願いしてたインタビューやけど、  
行けなくなっちゃったわ…。

—後略—

前置き  
キャンセル報告

## 2M-E4

ごめん、  
今日急にバイト入って  
インタビュー出来ないわ汗

—後略—

謝罪表明（謝罪 1）  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2M-E5

今日って言っていたインタビューなんやけど  
急に先生に研究室呼ばれたから  
できなくなっちゃってん。

—後略—

前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告

## 2M-E6

ほんまに申し訳ないねんけれど、  
今日行けなくなっちゃいました。

—後略—

前置き（謝罪 1）  
キャンセル報告

## ＜例 15：「キャンセル報告」がメールの本文に明示的に出現していない例＞（目上）

## 1F-S2

おはようございます。  
ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。  
当日の申し出で  
大変申し訳ございませんが、  
昨晚から体調を崩してしまい、今も熱があります。  
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。  
誠に申し訳ございません。  
どうぞ宜しくお願い致します。

開始の挨拶  
感謝表明（1）  
配慮表明  
謝罪表明（謝罪 1）  
キャンセル理由  
謝罪表明（謝罪 2）  
再約束の依頼  
謝罪表明（謝罪 3）  
終了の挨拶

## 1F-S4

こんにちは、  
△△です。  
本日 15 時より先生の研究室にお伺いするお約束をさせて頂いていました。  
実は近くに住む姉一家が子供も含め全員体調を崩し、寝込んでしまったため、  
姪っ子たちの手伝いに行かなければならなくなりました。  
そこで、本日 15 時にお伺いする約束を後日に変更させて頂けないでしょうか。  
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  
大変申し訳ありません。

開始の挨拶  
名乗り  
前置き  
キャンセル理由  
  
再約束の依頼  
配慮表明  
謝罪表明（1）

## 1F-S9

こんにちは、  
M2 の△△です。  
本日の午後 3 時にしていた面談のお約束なのですが、  
他の日にしていただくことはできないでしょうか。  
実は、私が働いている学校の関係で急用ができてしまい、  
どうしてもそちらに行かなければならなくなりました。  
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。  
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。  
本日は本当に申し訳ございません。

開始の挨拶  
名乗り  
前置き  
再約束の依頼  
キャンセル理由  
  
配慮表明  
謝罪表明（謝罪 1）  
再約束の依頼  
メールの終結（謝罪 2）

1M-S6

先生、お忙しい中、本日、研究に関しての面談のお時間を作っていただいていたのにもかかわらず、 急な私用が入ってしまいました… 本当に申し訳ありません。 誠に身勝手であると思いますが、 再度、別の日にお時間をいただけないでしょうか。 どうぞよろしくお願いいたします。 本当に申し訳ありません。	配慮表明  キャンセル理由 謝罪表明（謝罪 1） 配慮表明 再約束の依頼 終了の挨拶 メールの終結（謝罪 2）
--	--

1M-S8

こんにちは。 △△です。 本日 14:00 に先生の研究室に伺う予定でしたが、 ガイダンスが急に入ってしまったので 日程を変更していただけないでしょうか。 急なお願いで 申し訳ございません。 私は月曜日、金曜日が空いております。 先生のご都合がよろしい日、時間を教えていただければと思います。 よろしくお願い致します。	開始の挨拶 名乗り 前置き キャンセル理由 再約束の依頼 配慮表明 謝罪表明（謝罪 1） 都合報告 都合伺い 終了の挨拶
--	---

# <例 16：[キャンセル報告] がメールの本文に明示的に出現していない例>（対等）

2F-E3

今日調査協力をお願いしてたと思うんだけど、 実は昨日から熱が出て、今日の朝病院へ行ったらインフルだったの。。。 それで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？(〇_〇) 忙しい中時間作ってもらったのに、 本当にごめんねT T	前置き キャンセル理由 謝罪表明（謝罪 1） 再約束の依頼 配慮表明 謝罪表明（謝罪 2）
---	--

2F-E6

今日お願いしていたインタビュー、 急遽予定が入ってしまいました。 改めて他の日をお願いしても大丈夫かな？ 忙しい中こちらからお願いしているのに、 ほんとに申し訳ないです！><	前置き キャンセル理由 再約束の依頼 配慮表明 謝罪表明（謝罪 1）
---	--

2M-E7

こんにちは。 急なメールですみません。 今日のインタビューなんだけど、 僕の方からお願いしておきながら勝手を言っ て 申し訳ないんだけど、 延期させてもらえないかな？ 僕が〇〇レストランでバイトしてると思うけど、スタッフが 急に二人も休むことになってしまっ…店長に事情を聞くと、一人は病気、 もう一人はお父さんの様態が悪化して実家に帰らしいんです。夕方の忙しい時間なので、 「これじゃ店が回らない」って、店長は今からパニックになってしまっ。何か気の毒で…。 △△くんには、実験などで忙しい中、無理に時間を作ってもらったのに、 本当に申し訳ない。 もし延期させてもらえるなら、来週の 29 日（月）、 7 月 1 日（水）、3 日（金）の午後は大丈夫です。 △△くんの都合のいい日時を教えてもらえませんか？	開始の挨拶 メール送信への謝罪（謝罪 1） 前置き 配慮表明 謝罪表明（謝罪 2） 再約束の依頼 キャンセル理由  配慮表明 謝罪表明（謝罪 3） 都合報告  都合伺い
---	--

## 2M-E8

今日卒論のインタビューお願いしてたんだけど、急に部活のミーティングが入っちゃったから日にち変えてくれないかな？ せっかく時間作ってもらったけどごめんねm( _ )m インタビュー別の日にしようと思うんだけど、いつ空いてるかな？	前置き キャンセル理由 再約束の依頼 配慮表明 謝罪表明（謝罪 1） 都合伺い
---	--

## 2M-E9

ほんまに申し訳ないんやけど、小さい時からずっとお世話になってた親戚が倒れて病院に運ばれたみたいで、いまからおれも病院行かなあかんくなってもた…忙しい中時間作ってくれたのにこんなこと言うの 申し訳ないんやけど、今日の調査はまた日を改めて実施させてもらえないでしょうか… ほんまにごめん！	前置き（謝罪 1） キャンセル理由  配慮表明 謝罪表明（謝罪 2） 再約束の依頼 メールの終結（謝罪 3）
--	--

以上の例 13 と例 14 から、それぞれの「キャンセル報告」の言語形式を表 4-8 にまとめることができる。なお、目上の場合は 20 例中 15 例が「キャンセル報告」を使用しているが、その中に「キャンセル報告」が 2 回出現しているメールが 1 例あったため、合計の出現数は 15 回ではなく、16 回となっている。

表 4-8 キャンセル報告の言語形式

NO	言語形式	例	出現数（出現率）		
			目上	対等	合計
1	「V 可能形+なくなっちゃった／なくなっちゃった」	今日は行けなくなっちゃった💧	5 回	8 回	13 回 (41.9%)
2	「V 可能形+そうにない／なさそうだ」	大学へ行けそうにありません。 いけなさそう…。	4 回	5 回	9 回 (29.0%)
3	「V 可能形+なくなっちゃった」	研究室に伺うことができませんでした。	2 回	1 回	3 回 (9.7%)
4	「V ることができない」	研究室に向かうことができません。	1 回	1 回	2 回 (6.4%)
5	「V-させていただく」	延期させていただきま	3 回	－	3 回 (9.7%)
6	「V-し、」	本日の個人面談はキャンセルし、	1 回	－	1 回 (3.3%)
合計			16 回 (51.6%)	15 回 (48.4%)	31 回 (100.0%)

表 4-8 より、1 番目から 4 番目までの言語形式は、全て「可能形」の否定形となっている。「可能形」は状況や機会によって可能性があることを表す表現である。この場合は送信者が相手と会う約束をし、最初は約束の通りに会うことができると思ったが、約束をした後に、ある

状況や機会によって約束の通りに相手と会うことができなくなったことを表す言語形式となる。また、表 4-8 に示したように、最も多く出現しているのは、ただの「可能形」の否定形だけでなく、「行けなくなっていました(ゝく)」や「今日は行けなくなっちゃった<sup>3</sup>」などというように、「V可能形」の否定形の後に「なくなってしまった／なくなっちゃった」の表現が付いている。「V-てしまった／ちゃった」は文脈によって残念や後悔など、いろいろな感慨をこめて使われる表現である。この場合の文脈によると、相手が忙しいところ約束を引き受けてくれたのに、送信者自身が約束を実行できなくなったのを残念や後悔に思っ、[キャンセル報告]としてこの表現を使用しているのではないかと考えられる。

#### 4.1.4.4 [配慮表明]

送信者が[配慮表明]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<sup>3</sup>」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)。「配慮表明」を書くことは、メールを通して相手との関係を回復するための 1 つの戦略となると考えられる。本研究のデータでは、53 ページの表 4-1 に示したように、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 例中 18 例 (90.0%) が[配慮表明]を使用している。「配慮表明」の内容と言語形式は表 4-9 と表 4-10 に示す。

表 4-9 配慮表明の内容と言語形式 (目上)

データ	例
1F-S1	<u>忙しい</u> なか、 <u>お時間</u> をとっていただいた <u>のに</u> 、
1F-S2	当日の申し出で
1F-S3	直前のご連絡となり、また、 <u>お忙しい</u> 中先生には <u>お時間</u> を作って頂いた <u>にも関わらず</u> 、
1F-S4	<u>お忙しい</u> 中、 <u>お時間</u> を作って頂いた <u>にも関わらず</u> 、
1F-S5	先生には、 <u>お忙しい</u> 中 <u>お時間</u> を作っていたいただいた <u>のに</u> 、
1F-S6	直前のご連絡となり、
1F-S7	直前のご連絡になってしまい、
1F-S8	先生には <u>お忙しい</u> 中、 <u>お時間</u> を作っていたいただいた <u>にもかかわらず</u> 、勝手を申し、
1F-S9	<u>お忙しい</u> ところ <u>お時間</u> をいただいた <u>のに</u> 、
1F-S10	<u>お忙しい</u> ところ <u>お時間</u> いただいていた <u>のに</u> 、
1F-S11	<u>ご多忙</u> の中、 <u>お時間</u> を設定してくださった <u>のに</u> 、
1M-S1	<u>お忙しい</u> 中作ってくださった <u>お時間</u> を急遽このようなことになってしまい
1M-S2	<u>忙しい</u> 中 <u>お時間</u> を作っていたいただいたところ

<sup>3</sup> 野田 (2014:18) は「配慮表現」という用語を使用しているが、本研究では[配慮表明]という用語を使用する。

1M-S3	<u>忙しい中、時間を</u> あけていただいた <u>のに</u>
1M-S4	先生が <u>忙しい中、時間</u> を作ってくださった上に唐突の事で
1M-S5	誠に勝手な身の振る舞いで
1M-S6	例1：先生、お <u>忙しい中</u> 、本日、研究に関しての面談のお <u>時間</u> を作っていたのに <u>にもかかわらず</u> 、 例2：誠に身勝手であると思いますが、
1M-S7	本日、お <u>忙しい中</u> せっかくお <u>時間</u> を作って頂いた <u>にもかかわらず</u> 、ご迷惑をおかけして
1M-S8	急なお願いで
1M-S9	例1：お <u>忙しい中</u> 貴重なお <u>時間</u> を割いていただいている <u>にも関わらず</u> 、こんなことを申し上げるのは 例2：自分からご指導をお願いしていた <u>にも関わらず</u> 、このような失礼なお願いを申し上げることに、

表 4-10 配慮表明の内容と言語形式（対等）

データ	例
2F-E1	<u>忙しいなか、時間</u> 作ってくれた <u>のに</u>
2F-E2	<u>忙しい中</u> せっかくインタビュー協力してくれるって言ってた <u>のに</u> 、
2F-E3	<u>忙しい中時間</u> 作ってもらった <u>のに</u> 、
2F-E4	ほんと <u>忙しい</u> ときに <u>時間</u> 作ってくれた <u>のに</u> 、
2F-E5	<u>忙しい中、時間</u> を作ってもらった <u>のに</u> 、
2F-E6	<u>忙しい中</u> こちらからお願いしている <u>のに</u> 、
2F-E8	いろいろと <u>忙しい中、時間</u> をつくってもらっていた <u>のに</u> 、
2F-E9	せっかく <u>時間</u> 作ってもらった <u>のに</u> 、
2F-E10	ほんとお <u>忙しい</u> ところ
2F-E11	<u>忙しいところを時間</u> 作ってもらった <u>のに</u>
2M-E1	わざわざ <u>時間</u> 作ってもらった <u>のに</u>
2M-E2	せっかく <u>時間</u> 作ってくれた <u>のに</u>
2M-E3	<u>時間</u> 空けてもらってた <u>のに</u>
2M-E5	こっちからお願いした <u>のに</u>
2M-E6	<u>忙しいのに時間</u> を割いてもらった <u>のに</u>
2M-E7	例1：僕の方からお願いしておきながら勝手を言って 例2：△△くんには、実験などで <u>忙しい中</u> 、無理に <u>時間</u> を作ってもらった <u>のに</u> 、
2M-E8	せっかく <u>時間</u> 作ってもらったけど
2M-E9	<u>忙しい中時間</u> 作ってくれた <u>のに</u> こんなこと言うの

表 4-9 と表 4-10 の「配慮表明」の内容を観察すると、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールを書く際に、「忙しい中、時間を作ってくれたのに約束をキャンセルすることになった」「当日や直前の連絡をした」「自分からお願いしたのに約束をキャンセルすることになった」「勝手に約束をキャンセルした」「急な再約束の依頼や失礼な再約束のお願いをした」「協力してくれるのに、約束をキャンセルすることになった」「約束キャンセルで迷惑をかけることになった」ことに対して配慮表明をし

ていることがわかった。この中で最も多く見られたのは、目上の場合と対等の場合共に相手が忙しい中、時間を作ってくれたのに、約束をキャンセルすることになったことに対する配慮表明である（目上：20 例中 15 例、対等：18 例中 17 例）。

また、表 4-9 と表 4-10 に示したように、「配慮表明」の言語形式として、目上の場合には「お忙しいところお時間をいただいたのに」や「ご多忙の中、お時間を設定してくださったのに、」などという「～のに、」の表現と、「お忙しい中、お時間を作って頂いたにも関わらず、」や「自分からご指導をお願いしていたにも関わらず、」などという「～にも関わらず」の表現が最も多く出現している。「～のに、」は 6 例、「～にも関わらず」は 7 例で使用されている。一方、対等の場合には「忙しい中時間作ってもらったのに」や「ほんと忙しいときに時間作ってくれたのに、」などという「～のに、」の表現が最も出現している（18 例中 16 例）。このことから、「～のに、」と「～にも関わらず」は約束キャンセルのメールを書く際に、相手が忙しいところ時間を作ってくれたのに、約束の通りに会えないということに対する申し訳ない気持ちを表すための代表的な「配慮表明」の言語形式だといえよう。

#### 4.1.4.5 [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ことがある。[再約束の依頼] は再度約束や約束の変更をしてもらうようお願いをする意味公式で、目上の場合は 15 例（75.0%）、対等の場合は 18 例（90.0%）出現している。[再約束の依頼] の言語形式は以下の表 4-11 と表 4-12 に示す。

表 4-11 再約束の依頼の言語形式（目上）

データ	例
1F-S2	ご相談の日程のご変更願えます <u>でしょうか</u> 。
1F-S4	そこで、本日 15 時にお伺いする約束を後日に変更させて <u>頂けないでしょうか</u> 。
1F-S5	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 <u>でしょうか</u> 。
1F-S6	改めて面談の日時を設定させて <u>いただけないでしょうか</u> 。
1F-S7	先生のご都合がよろしいければ、次のオフィスパワーに改めて <u>見ていただけないでしょうか</u> 。
1F-S8	次回のゼミ発表で、またご意見やご指摘を頂戴できれば幸いです。
1F-S9	例 1：他の日にしていただくことはできない <u>でしょうか</u> 。 例 2：もしよろしいければ、明日以降に相談に乗って <u>いただけないでしょうか</u> 。
1F-S10	また後日、ご相談にうかがってもよろしい <u>でしょうか</u> 。
1F-S11	誠に勝手ながら、相談日時の変更をしていただきたいのですが、可能 <u>でしょうか</u> 。
1M-S1	大変お忙しいとは思いますが、またお時間を作って <u>はいただけないでしょうか</u> 。
1M-S2	研究相談についてはまた日を改めてお願いできない <u>でしょうか</u> 。
1M-S3	後日ご都合のよろしいときに面談していただきたいのですが、可能 <u>でしょうか</u> 。



1M-S5	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 <u>変えていただけない</u> でしょうか。
1M-S6	再度、別の日にお時間を <u>いただけない</u> でしょうか。
1M-S8	日程を <u>変更していただけない</u> でしょうか。

表 4-12 再約束の依頼の言語形式（対等）

データ	例
2F-E1	また、別の日に調査お願いしたいです。
2F-E2	もしよかったら、他の日に変更してもいい <u>かな</u> （〇_〇）？
2F-E3	インタビュー別の日にしてもらってもいい？（〇_〇）
2F-E4	日にち変更してもいいですか…。
2F-E5	リスケしてもらえる <u>かな</u> 。
2F-E6	改めて他の日をお願いしても大丈夫 <u>かな</u> ？
2F-E7	日にち変えても大丈夫でしょうか。
2F-E8	来週火曜日の同じ時間、もし大学にきているなら、またお願いしてもいい <u>かな</u> 。
2F-E10	日を変えてもらうことってできる？また後日お願いしてもいい <u>かな</u> ？？>
2M-E1	また、調査協力お願いすると思うけどよろしく。
2M-E2	また後日協力してもらってもいいですか
2M-E3	また後日お願いできる？
2M-E4	また今度でもいい <u>かな</u> ？（・_・；
2M-E5	また別の日におねがいしたいねんけど、
2M-E6	もしできれば来週か、再来週あたりでまた会ってもらえないだろうか。
2M-E7	延期させてもらえない <u>かな</u> ？
2M-E8	日にち変えてくれない <u>かな</u> ？
2M-E9	今日の調査はまた日を改めて実施してもらえないでしょうか…

以上の表 4-11 と表 4-12 に示したように、目上の場合は「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。」や「大変お忙しいとは思いますが、またお時間を作ってはいいただけないでしょうか。」などの「V-ていただけないでしょうか」のように、非常に丁寧な表現で依頼している例が最も多かった（15 例中 7 例）。また、「V-ていただけないでしょうか」だけでなく、他の再約束の依頼表現を見ると、「ご相談の日程のご変更願えますでしょうか。」「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。」「後日ご都合のよろしいときに面談していただきたいのですが、可能でしょうか。」などのように、依頼表現の文末に「～でしょうか」という表現が使われていることが多かったことがわかった（15 例中 14 例）。「～でしょうか」は婉曲な表現で「だろうか」と「ですか」よりも丁寧な言い方で再約束の依頼表現につけると、さらに丁寧な依頼表現となるため、送信者ほぼ全員が使用していると考えられる。

一方、対等の場合は目上の場合ほど丁寧な表現で依頼していないが、「もしよかったら、他の日に変更してもいいかな (>\_<) ?」や「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ている例が最も多かった(18 例中 8 例)。「～かな」はもともと独り言で不思議に思う気持ちや疑問の気持ちを表すものであるが、この場合は相手に遠回しに再約束の依頼をする気持ちを表すことになっていると考えられる。

なお、言うまでもなく、目上の場合でも対等の場合でも、送信者は以上のような表現を用いて、相手に再度約束をしてもらうように依頼しているが、相手が再度約束をしてくれるかどうか、相手がいつ会ってくれるかは、返信メールが来るまで送信者にはわからないものである。

#### 4.1.4.6 [謝罪表明]

[謝罪表明] 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[謝罪表明]を使用している。謝罪を表明するのに「申し訳ありません」や「ごめんなさい」など様々な「謝罪表現」が用いられている。また、謝罪表現は[謝罪表明]の意味公式の箇所のみならず、開始部の[メール送信への謝罪]、主要部の[前置き][再約束の依頼の終結]、終了部の[メールの終結]の意味公式の箇所にも用いられている<sup>4</sup>。

第 2 章の 2.4 で述べた、堀江(1993)、三宅(1994)、小川(1995)、山本(2004)、秦(2004)、彭(2005)、ボイクマン他(2005)、頼(2005)、佐藤(2011)、熊谷(2013)などによる日本語の謝罪表現を分析している先行研究を参考にすると、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。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。

本研究で取り扱う約束キャンセルのメールに出現しているのは、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

<sup>4</sup> 巻末資料には[謝罪表明]の意味公式のみならず、[メール送信への謝罪][前置き][再約束の依頼の終結][メールの終結]の意味公式にも「謝罪 1」や「謝罪 2」などで謝罪表現の出現回数を示した。

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表現されない「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」という言葉は彭とボイクマン他の指摘のように、辞書的な謝罪の意味を持つ表現だからである。

以上のことを踏まえて、本研究で分析したメールに使用されている謝罪表現の言語形式は、「申し訳ない系」「すみません系」「ごめん系」「悪い系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の7種の形式とする。表 4-13 はそれぞれの謝罪表現の分類、言語形式、出現数を示したものである。

表 4-13 深刻度が高い場面の謝罪表現の分類、言語形式、出現数

NO	分類	言語形式	出現数（出現率）		
			目上	対等	合計
1	申し訳ない系	「申し訳ありません。」 「大変申し訳ございませんが、」	34 回 (82.9%)	15 回 (30.6%)	49 回 (54.5%)
2	すみません系	「すみません。」 「ほんとすみません。」	－	3 回 (6.1%)	3 回 (3.3%)
3	ごめん系	「ごめんね。」 「本当にごめんなさい。」	－	29 回 (59.1%)	29 回 (32.3%)
4	悪い系	「悪いけど、」	－	1 回 (2.1%)	1 回 (1.1%)
5	恐縮系	「大変恐縮ですが、」 「大変恐縮なのですが、」	3 回 (7.3%)	－	3 回 (3.3%)
6	失礼系	「早朝から失礼いたします。」 「大変失礼なことではあります が、」	2 回 (4.9%)	－	2 回 (2.2%)
7	お詫び系	「まずはお詫びまで申し上げます」 「取り急ぎ、お詫びまで」	2 回 (4.9%)	1 回 (2.1%)	3 回 (3.3%)
合計			41 回 (100.0%)	49 回 (100.0%)	90 回 (100.0%)

<sup>5</sup> 第 2 章の 2.4 に示したように、先行研究では、「ごめん系」「すみません系」「申し訳ない系」「悪いグループ」のように、「～系・形・類・グループ」という様々な用語を用いて謝罪表現を分類されているが、「～系」という用語が最も多く使用されているため、本研究も「～系」という用語とする。

表 4-13 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 49 回使用され、メール全体の出現数に大きな差はないことがわかった。7 種のうち、「申し訳ない系」は 7 種の中で最も丁寧度が高い謝罪表現であり、目上へのメールでは 82.9% とほぼ全てのメールで、対等へのメールでも 30.6% と 2 番目に多く使われている。これは佐藤（2011）が指摘しているように、「申し訳ない系」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。一方、「ごめん系」は対等へのメールには 59.1% と最も使用されているが、目上へのメールには 1 例も使用されていない。このことから、「ごめん系」は目上に対しては今回のような約束キャンセルのメールでは使用しにくいものと考えられる。

また、1 つのメールに謝罪表現が何回出現しているかということを分析した結果、それぞれの謝罪表現の出現回数を表 4-14 に示す。

表 4-14 1 つのメールにおける謝罪表現の出現回数

NO	出現回数	出現数（出現率）	
		目上	対等
1	1 回	7 例 (35.0%)	4 例 (20.0%)
2	2 回	8 例 (40.0%)	9 例 (45.0%)
3	3 回	4 例 (20.0%)	4 例 (20.0%)
4	4 回	－	2 例 (10.0%)
5	5 回	－	－
6	6 回	1 例 (5.0%)	－
7	7 回	－	1 例 (5.0%)
合計		20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)

表 4-14 より、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 回使用している例が最も多かった。ただし、目上の場合は 2 番目に多かったのが 1 回の 35.0% であること、および対等の場合は 3 回 (20.0%)、4 回 (10.0%)、7 回 (5.0%) の合計 35.0% であることから、目上にメールを書く際には謝罪表現を 1 回か 2 回、対等を書く際には 2 回以上使用するという傾向が見られた。この出現回数の違いはメールの構造と関わりがあるのではないかと考えられる。

続いて、〔謝罪表明〕の意味公式の現れ方とその機能を観察すると、「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。」や「忙しい中時間作ってもらったのに、本当にごめんね T^T」などのように、〔配慮表明〕の意味公式の後に〔謝罪表明〕が出現している例が見られた。このような現れ方は、配慮表明としての謝罪表明とみなすことができると考えられる。また、〔謝罪表明〕は「申し訳ありません。本日お願い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。」や「都合で行けなくなりました。本当にごめんなさい><」などというように、[キャンセル理由]や[キャンセル報告]の意味公式の前後に出現しているものも見られた。このような現れ方は、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謝罪表現とみなすことができる。さらに、「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。」や「申し訳ないけど、また後日お願いできる？」などのように、[再約束の依頼]の前に出現している[謝罪表現]の例もあった。このような現れ方は、再約束の依頼の前置きとしての謝罪表現とみなすことができる。つまり、[謝罪表現]の意味公式に用いられている謝罪表現は、「配慮表現としての謝罪表現」「約束をキャンセルすること自体に対して直接謝る謝罪表現」「再約束の依頼の前置きとしての謝罪表現」のような3つの機能を持つということになる。

以上の点から、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールにおける謝罪表現の現れ方とその機能が様々であることがわかった。その現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、「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種に分類できた。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るが、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った。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ているかについて、表4-15と表4-16に示す。

表4-15と表4-16に示される謝罪表現の言語形式の前に付いている【 】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としての用法」、【2】は「キャンセルする本題の前置きとしての用法」、【3】は「配慮表現としての用法」、【4】は「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」、【5】は「再約束の依頼の前置きとしての用法」、【6】は「再約束の依頼の終結としての用法」、【7】は「謝罪メールの終結としての用法」である。

表4-15 メールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式（目上）

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
1F-S1	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。
1F-S2	3回	【3】大変申し訳ございませんが、【5】大変恐縮ですが、 【6】誠に申し訳ございません。

1F-S3	1回	【3】本当に申し訳ありません…
1F-S4	1回	【3】大変申し訳ありません。
1F-S5	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。
1F-S6	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。
1F-S7	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。
1F-S8	1回	【3】誠に申し訳ございません。
1F-S9	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。
1F-S10	1回	【3】本当に申し訳ありません。
1F-S11	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、
1M-S1	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。
1M-S2	1回	【3】本当に申し訳ありません。
1M-S3	2回	【1】申し訳ありません。【3】本当に申し訳ありません。
1M-S4	1回	【3】本当に申し訳ないです。
1M-S5	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、
1M-S6	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。
1M-S7	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。
1M-S8	1回	【3】申し訳ございません。
1M-S9	2回	【3】大変恐縮なのですが、【3】本当に申し訳ありません。

表 4-16 メールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式（対等）

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
2F-E1	2回	【3】本当にごめんね☹️【7】本当にごめんね〜☹️
2F-E2	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、
2F-E3	2回	【5】本当に申し訳ないんだけど、【3】本当にごめんねT^T
2F-E4	2回	【3】超ごめん。【7】ほんとすみません。
2F-E5	7回	【2】申し訳ないのですが、【4】本当にごめんなさい><【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】ほんとにゴメン。。【7】取り急ぎ、お詫びとご連絡まで。
2F-E6	1回	【3】ほんとに申し訳ないです！><
2F-E7	3回	【4】ごめん、【5】本当に申し訳ないんだけど、【7】ごめんなさい。
2F-E8	2回	【3】ほんとにごめんね。【7】ほんとにごめん。
2F-E9	1回	【3】ごめんね😓💧
2F-E10	2回	【4】ごめん、【3】申し訳ないんやけど、
2F-E11	4回	【4】ごめんね、(;▽;)ノ【4】本当にごめん。 【3】本当にごめんなさい！【7】本当にごめんなさい。
2M-E1	4回	【4】ごめん、【3】ごめん。【4】本当にごめん。 【7】本当にごめんなさい。
2M-E2	2回	【4】ごめん、【3】申し訳ないです…
2M-E3	1回	【3】申し訳ないけど、
2M-E4	2回	【4】ごめん、【5】悪いけど、
2M-E5	2回	【3】ほんまにごめんなさい。【6】ごめんなさい。

2M-E6	2回	【2】ほんまに申し訳ないねんけれど、【3】ほんまにすみません(ー;) )
2M-E7	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。
2M-E8	1回	【3】ごめんねm( _ _ )m
2M-E9	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！

表 4-15 と表 4-16 から、謝罪表現が 1 回のみ使用されているメールを見ると、目上と対等のいずれも【3】の「配慮表明としての用法」を使用しており、この用法が基本的であることがわかった。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 回以上使用されているメールは、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 6 例 (46.1%) で、対等の場合は 16 例のうち 8 例 (50.0%) で、【3】の「配慮表明としての用法」と【7】の「謝罪メールの終結としての用法」が併用されている。このことから、調査協力者が約束をキャンセルするメールを書く際、相手が目上か対等かに関わらず、この組み合わせが 1 つの典型であるといえる。

これは 4.1.4.4 の「配慮表明」の意味公式で述べたように、配慮表明としての謝罪表現が相手に悪い感情を持たれることなく、相手との関係を修復するための 1 つの戦略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、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「配慮表明としての用法」と【7】の「謝罪メールの終結としての用法」が併用されているものが多かったのだと考えられる。

なお、以上の 7 種の用法について、使用されている謝罪表現の言語形式ごとの数を目上と対等に分けて 81 ページの表 4-17 と表 4-18 に示す。表 4-17 と表 4-18 から、相手が目上か対等かに関わらず、最も多く現れている用法は、【3】の「配慮表明としての用法」であり、最も少なかったのは、目上の場合は【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【1】の「メール送信への謝罪としての用法」である。また、7 種の用法の中で目上と対等で出現数が大きく違うのは、【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 11 回現れているが、目上へのメールには 2 回しか現れていない。

表 4-17 メールにおける謝罪表現の用法と言語形式（目上）

用法 分類	申し訳 ない系	すみま せん系	ごめん 系	悪い 系	恐縮 系	失礼 系	お詫び 系	合計
【1】	3回	－	－	－	－	1回	－	4回 (9.7%)
【2】	－	－	－	－	－	－	－	－
【3】	19回	－	－	－	1回	－	－	20回 (48.9%)
【4】	2回	－	－	－	－	－	－	2回 (4.9%)
【5】	2回	－	－	－	2回	－	－	4回 (9.7%)
【6】	2回	－	－	－	－	1回	－	3回 (7.3%)
【7】	6回	－	－	－	－	－	2回	8回 (19.5%)
合計	34回 (82.9%)	－	－	－	3回 (7.3%)	2回 (4.9%)	2回 (4.9%)	41回 (100.0%)

表 4-18 メールにおける謝罪表現の用法と言語形式（対等）

用法 分類	申し訳 ない系	すみま せん系	ごめん 系	悪い 系	恐縮 系	失礼 系	お詫び 系	合計
【1】	－	1回	－	－	－	－	－	1回 (2.1%)
【2】	3回	－	－	－	－	－	－	3回 (6.1%)
【3】	7回	1回	11回	－	－	－	－	19回 (38.8%)
【4】	1回	－	10回	－	－	－	－	11回 (22.4%)
【5】	2回	－	－	1回	－	－	－	3回 (6.1%)
【6】	1回	－	1回	－	－	－	－	2回 (4.1%)
【7】	1回	1回	7回	－	－	－	1回	10回 (20.4%)
合計	15回 (30.6%)	3回 (6.1%)	29回 (59.1%)	1回 (2.1%)	－	－	1回 (2.1%)	49回 (100.0%)

つまり、調査協力者は対等にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪とメールの終結としての謝罪と同じ程度で重視しているが、目上の場合に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



直接的な謝罪よりも配慮表明としての謝罪とメールの終結としての謝罪の方を重視しているということである。

以上、メールの主要部に 50.0%以上出現している 6 種の意味公式について述べた。この 6 種の意味公式の出現率は、目上の場合と対等の場合がほぼ同じであるため、目上へのメールと対等へのメールは意味公式の出現率には大きな違いがないといえる。また、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、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールを書く際の重要な内容だと指摘できるのではないだろうか。

#### 4.1.4.7 50.0%未満の出現率であった意味公式

メールの主要部には、4.1.4.1 から 4.1.4.6 までで述べた 6 種の意味公式以外に [都合伺い] [都合報告] [日程検討の依頼] [再約束の依頼の終結] [遠慮表明] [埋め合わせの提案] が見られた。これらの意味公式の出現率は 53 ページの表 4-1 に示したように、それぞれ [都合伺い] (目上: 15.0%、対等: 25.0%)、[都合報告] (目上: 20.0%、対等: 15.0%)、[日程検討の依頼] (目上: 5.0%、対等: なし)、[再約束の依頼の終結] (目上: 10.0%、対等: 10.0%)、[遠慮表明] (目上: なし、対等: 10.0%)、[埋め合わせの提案] (目上: なし、対等: 10.0%) と少数であったが、どのような特徴を持っているのかを考察する必要があると考える。

[都合伺い] と [都合報告] は相手に再度約束をしてもらうように、改めて相手の都合について聞いたり、自分の次回の都合がいい日時を教えたりする意味公式である。これを書くことが次回の約束の日程を決めやすくする方法になると考えられる。お互いの次回の都合をはっきり聞いたり教えたりすることは、次回の約束が早くできるようにするにはよい方法であるが、[再約束の依頼] で述べたように、相手が再度約束をしてくれるかどうかはまだわからないのに、勝手に相手の都合を聞くことと自分の都合を教えることは厚かましい行為となるのではないかと考えられる。

そのため、この 2 つの意味公式は使用している例が非常に少なく、目上の場合も対等の場合も 30.0%に満たない。これは約束をキャンセルする場合は自分が悪いと思い、相手を不快にさせないように、さらに関係が悪くならないように、再度約束をしてもらうよう依頼するときは、一回目に依頼しているときよりも、さらに相手のことを考慮して依頼しようとしているからだと考えられる。

以上のように、再約束の日程を決めやすくするために、[都合伺い] をしたり [都合報告] をしたりした後に、[日程検討の依頼] を書いている例があった。53 ページの表 4-1 に示したように、出現率が非常に低く、目上の場合はわずか 1 例しかなかったが、対等の場合は 1 例もなかった。[日程検討の依頼] は「ご検討いただければ幸いです。」というように、再約束を決めるために、自分が提案した日程を相手に検討してもらうよう依頼する意味公式である。

続いて、[再約束の依頼] [都合伺い] [都合報告] [日程検討の依頼] を書いてから、[再約束の依頼の終結] を書いている例が目上の場合は 3 例 (15.0%)、対等の場合は 2 例 (10.0%) あった。[再約束の依頼の終結] とは、「勝手なお願いで誠に申し訳ございませんが、何卒よろしく願いいたします。」や「ほんまに自分勝手にごめんなさい。」などのように、自分が今回の約束をキャンセルしたのに、再び相手に勝手に再度約束をしてもらうよう依頼することについて謝ることである。これを使用することで、厚かましい再度の依頼を和らげることになるのではないかと考えられる。

対等にメールを書く際に、[遠慮表明] を使用している例が 2 例 (10.0%) あったが、目上の場合は 1 例もなかった。[遠慮表明] の言語形式としては、「他の日が難しかったら別の人に頼んでみる!」「忙しかったら、遠慮なく断ってね。」のように、相手がなかなか再度約束ができなさそうなら、他の人にお願いするので、断ってもいいことを表す表現である。場面設定②のように、友達に調査協力者となりインタビューを受けてくれるよう依頼する場合は、その相手との再約束の都合が合わなければ、送信者が他の友達に依頼できる。しかし、場面設定①の場合は指導教員が 1 名しかおらず、約束をキャンセルしても、その指導教員に再び依頼しなければならないため、対等の場合のように [遠慮表明] を使用できないと考えられる。

最後に、[埋め合わせの提案] も [遠慮表明] と同様に対等にメールを書く際に使用している例が 2 例 (10.0%) あったが、目上の場合は 1 例もなかった。2 例とも「今度ご飯奢らせていただきます、(;▽;)ノ」「この埋め合わせは今度必ずするで」のように、今度会ったときに、埋め合わせをするというような表現をしている。[埋め合わせの提案] は約束をキャンセルしたことに対する償いを提案するもので、友達にご馳走などを提案するのは、あり得ることであるが、自分より目上である指導教員にご馳走などを提案するのは、不適切な行為であろう。

#### 4.1.5 メール【終了部】の構造と意味公式

53 ページの表 4-1 に示したように、メールの終了部の意味公式として [メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名] の 5 種が見られた。この中で出現率が 50.0%以上であったのは、[終了の挨拶] と [署名] である。

〔終了の挨拶〕は目上へのメールには 10 例 (50.0%) で使用され、対等へのメールには 3 例 (15.0%) のみで使用されている。目上の場合は〔終了の挨拶〕を書いている例 (50.0%) のいずれにおいても「よろしくお願いします。」の表現が使用されている。対等の場合は 3 例中 2 例で「よろしくお願いします。」が、残りの 1 例で「また大学で。」というような挨拶によってメールが終了されている。「よろしくお願いします。」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回の約束キャンセルのメールでも典型的な挨拶表現として使用されている。

〔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り、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには 55.0% しか出現していない。〔名乗り〕と〔署名〕の出現率から考えると、目上の場合はメールの開始部と終了部合わせて 2 回自分の名前を書いている例と、メールの終了部のみに書いている例が半数 (50.0%) ずつ見られた。一方、対等の場合はメールの開始部と終了部合わせて 2 回自分の名前を書いている例は 2 例 (10.0%)、メールの終了部のみに書いている例は 9 例 (45.0%)、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は 9 例 (45.0%) あった。このことから、目上にメールを書く際には、〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了するが、対等の場合は自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

続いて、〔メールの終結〕について述べる。目上の場合と対等の場合共に〔メールの終結〕を使用している例は 50.0% に達していない。目上へのメールには 35.0%、対等へのメールには 45.0% 出現している。〔メールの終結〕は締め言葉として、「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。」や「今日は本当にごめんなさい。」というように、メールの最後に改めて謝罪表現を書いたり、「取り急ぎ、お詫びとご連絡まで。」や「まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結を表す表現である。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り、メールの開始部から最後の終了部までの内容をまとめて、今回の約束キャンセルに関する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。

最後に、〔連絡の予告〕と〔連絡の要求〕という意味公式について述べる。〔連絡の予告〕は今回は約束をキャンセルしたが、改めて相手に連絡するというような表現を表すものである。対等の場合は〔連絡の予告〕として「また連絡します!」というような表現を使用している例は 1 例 (5.0%) あったが、目上の場合は 1 例もなかった。それを使用しているメールを観察すると、送信者が相手に約束をキャンセルするという旨を伝えたが、相手と再度約束をするかど

うかについては言及していないことがわかった。これはメールを書くときに、送信者が相手と再度約束をするかどうか、いつ再度約束をしてもらえるかがまだわからないからだと考えられる。

「連絡の要求」は「お返事いただければ幸いです。」や「お手数掛けますが、ご連絡お願いいたします。」などのように、相手からの返事や連絡を求める意味公式である。これは再度約束をしてもらえるかどうか、いつ再度約束をしてもらえるかを、相手に連絡してもらいたいという意図を表すものである。目上へのメールに2例（10.0%）のみ出現しているが、対等へのメールには1例も出現していない。この出現率から考えると、約束をキャンセルした側は自分が悪いと認めているため、相手が再度約束ができるかどうかという連絡を自ら要求せずに相手の判断に委ねようとする傾向があると考えられる。

#### 4.1.6 目上へのメールと対等へのメールの相違点

以上、深刻度が高い場面の送信メールの構造を分析した。その結果、目上へのメールと対等へのメールの構造には、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23種に分類できた。23種の中で目上へのメールに出現しているが対等へのメールには出現していないのは、メールの開始部の「感謝表明」、メールの主要部の「日程検討の依頼」、メールの終了部の「連絡の要求」の3種である。一方、目上へのメールには出現していないが、対等へのメールに出現しているのは、メールの主要部の「遠慮表明」と「埋め合わせの提案」、メールの終了部の「連絡の予告」である。53ページの表4-1に示したように、「感謝表明」「日程検討の依頼」「連絡の要求」は目上へのメールのみに、「遠慮表明」「埋め合わせの提案」「連絡の予告」は対等へのメールのみに出現している結果が出ているが、これらの意味公式の出現率は「感謝表明」（目上：4例、対等：なし）、「日程検討の依頼」（目上：1例、対等：なし）、「遠慮表明」（目上：なし、対等：2例）、「連絡の予告」（目上：なし、対等：1例）、「連絡の要求」（目上：2例、対等：なし）と目上の場合と対等の場合の出現率の違いに大きな差が見られなかった。そのため、これらの意味公式が目上か対等かいずれかにしか出現しないということが目上の場合と対等の場合の根本的な違いであるとは言いがたいのではないかと考えられる。
- (2) 54ページの図4-1に示されているように、23種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目上の場合は11種で、対等の場合は9種である。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]→[配慮表明]→[謝罪表明]→[再約束の依頼]→[終了の挨拶]→[署名]〉という11種の出

現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名] → [宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [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。

以上の出現順序から、目上と対等で用いられている出現率が半数以上出現している意味公式は、ほとんど同じであり、違いは目上ではメールの開始部の[名乗り]と、メールの終了部の[終了の挨拶]が用いられていることである。対等の場合に[名乗り]があまり使用されていないのは、自分の名前を書くことは必須であるとはいえないからである。しかし、目上の場合は約束をキャンセルするメールだけでなく、他の目的でも指導教員である目上にメールを書く場合は、先生と学生がお互いを知っているにも関わらず、決まり文句のように自分の名前を名乗ることは、一般的なことのようであるため、今回の約束キャンセルのメールには半数以上使用されている。一方、対等の場合には[終了の挨拶]があまり使用されていないが目上の場合に半数以上使用されているのは、目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に[終了の挨拶]が使用されているからではないかと考えられる。

- (3) 目上の場合には[名乗り]と[署名]として、メールの開始部と終了部合わせて2回自分の名前を書いている例が半数あったが、対等の場合は2例(10.0%)しかなかった。また、対等の場合はメールの開始部にも終了部にも自分の名前を書いていない例は9例(45.0%)あったが、目上の場合には1例もなかった。つまり、対等にメールを書く際に、送信者が自分の名前を1回も書いていない人がいたが、目上に書く際には、送信者全員が必ず自分の名前を1回は書いている。
- (4) 目上の場合と対等の場合共に最も多く見られた件名は、非明示的な件名であるが、件名のつけ方が異なっている。目上へのメールに最も多く見られたのは、「～について」「～に関して」という表現を使った件名であるが、対等の場合は「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現を使った件名が最も多く見られた。また、目上の場合には明示的な件名である「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現で件名をつけているメールが3例、「日程変更のお願いとお詫び」というように3番目の分類の「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現と1番目の分類の「お詫び」という表現を併用している表現でメールをつけているメールが1例あったが、対等の場合は1例もなかった。そして、対等の場合は件名をつけていないメールが3例あったが、目上の場合には1例もなかった。
- (5) [再約束の依頼]の言語形式として、目上の場合には「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く

傾向が強い。また、「V-ていただけないでしょうか」だけでなく、「ご相談の日程のご変更願えますでしょうか。」や「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。」などのように、依頼表現の文末に「～でしょうか」という表現が使われていることが多かった。一方、対等の場合は「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ている例が最も多かった。

- (6) 謝罪表現の言語形式は「申し訳ない系」「すみません系」「ごめん系」「悪い系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の7種に分類できた。目上にメールを書く際に、ほぼ全員の調査協力者(82.9%)が「申し訳ない系」を使用しているが、対等を書く際に、最も使用しているのは「ごめん系」である(59.1%)。さらに、目上にメールを書く際には、謝罪表現を1回か2回、対等を書く際には2回以上使用するという傾向が見られた。

また、謝罪表現は「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」「配慮表明としての用法」「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種に分類できた。この7種の用法の中で目上と対等で出現数が大きく違うのは、「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11回現れているが、目上へのメールには2回しか現れていない。

つまり、調査協力者は対等にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪と同じ程度で重視しているが、目上の場合には、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よりも、配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪の方を重視しているということである。このような違いは目上へのメールと対等へのメールの根本的な謝罪の仕方の違いではないかと考えられる。

以上、目上の場合と対等の場合の相違点をまとめた。以上の(1)(2)(3)のように、メール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。しかし、(6)で述べたように、目上の場合と対等の場合に重要な違いが見られたのは、謝罪表現の用法についてである。謝罪表現の用法の違いは、目上の場合と対等の場合の約束キャンセルのメールでの謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

#### 4.1.7 深刻度が高い場面の送信メールの構造のまとめ

##### (1) メール全体の構造

深刻度が高い場面の送信メールの意味公式は、[件名] [宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [感謝表明] [メール送信への謝罪] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [再約束の依頼] [都合伺い] [都合報告] [日程検討の依頼] [再約束の依頼の終結] [遠慮表明] [埋め合わせの提案] [メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名] の 23 種に分類できた。

23 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目上の場合は 11 種で、対等の場合は 9 種である。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] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [終了の挨拶] → [署名]〉という 11 種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名] → [宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [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。この出現順序より、目上と対等で用いられている意味公式は、ほとんど同じであり、違いは目上では、開始部での [名乗り] と終了部での [終了の挨拶] が用いられていることであるため、全 23 種の意味公式の中で半数以上出現している意味公式は、[件名] [宛名] [名乗り] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [再約束の依頼] [終了の挨拶] [署名] の 11 種となる。これらの 11 種の意味公式は深刻度が高い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際を書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった 1 つのメールが成り立つ。本研究のデータでは、このようなパターンを深刻度が高い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。

##### (2) 件名

メールの件名は「明示的な件名」と「非明示的な件名」の 2 種に分類でき、目上の場合と対等の場合共に明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、「～について」「～に関して」という表現を使った件名であるのに対して、対等へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現を使った件名である。「～について」「～に関して」「～の件」「～のこと」「～の連絡」の前に書かれている内容を見ると、「本日の面談について」や「今日のインタビューの件」などのように、今日どのような約束をしていたかということについての内容が最も多かった。「に

ついて」「に関して」「の件」「のこと」「の連絡」という表現を使った件名は、明示的な件名ではなく、メールの内容が明示的な件名ほど予想しやすく簡潔で具体的な件名であるとはいえないが、送信者と返信者が既にお互いに約束をしたことを意識しているため、このような件名をつけてもメールを受け取った側がメールの内容がなんとなく予想できるだろうと考えられる。

### (3) メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は〔宛名〕〔開始の挨拶〕〔名乗り〕〔感謝表明〕〔メール送信への謝罪〕の5種が見られたが、出現率が半数以上であった意味公式は、目上へのメールは〔宛名〕と〔名乗り〕であるが、対等へのメールは〔宛名〕のみである。この5種の中で、〔宛名〕は全ての目上へのメールに出現しており、対等へのメールにも75.0%出現しているため、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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。また、目上の場合は〔宛名〕を書いた後から〔名乗り〕として自分の名前を書いている例は半数であったが、対等の場合は非常に少なかった(10.0%)。これは目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるためではないかと考えられる。また、〔開始の挨拶〕と〔感謝表明〕の意味公式は、相手との関係を作る機能を持つとみなすことができるが、これらの意味公式を使用している例は多くなかった。そして、〔メール送信への謝罪〕の意味公式を使用している例も少なかった。〔メール送信への謝罪〕は朝早い時間にメールを送ること、当日メールを送ることや突然メールを送ることについて謝る表現である。〔メール送信への謝罪〕の出現率が少なかったことから、メールで約束をキャンセルする際に【開始部】【主要部】【終了部】のそれぞれの部分全てにおいて謝罪表現を使用しなくてもよいと考えられる。

### (4) メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔再約束の依頼〕〔都合伺い〕〔都合報告〕〔日程検討の依頼〕〔再約束の依頼の終結〕〔遠慮表明〕〔埋め合わせの提案〕の12種が見られた。この中で半数以上のメールに出現しているのは、〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔再約束の依頼〕の6種である。この6種の意味公式の出現率は、目上の場合と対等の場合がほぼ同じで、多くの送信者に使用される傾向が見られたため、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールの重要な内容だと考えられる。



「前置き」は送信されたメールがどんな内容であるかを伝えるものであるが、謝罪表現を「前置き」として使用している例が少数あった。また、「前置き」はほぼメールの主要部の初めに書かれているが、「前置き」の前に「謝罪表明」が出現している例も少数見受けられた。「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、受信者に約束の変更についてのメールだと予想させ、受信者に受け入れさせやすくする方法として用いられていると考えられる。また、目上の場合と対等の場合共に「本日先生にお願いしていた面談ですが、」や「今日のインタビューなんだけど、」など、「～が、」や「～けど、」の表現を用いて、約束を実行することができないという本題に入る前に、既に約束をしたことについて言及している例が非常に多かった（目上：15 例中 13 例、対等：17 例中 16 例）。これは代表的なメールでの約束キャンセルの前置きの言語形式だといえよう。

「キャンセル理由」は約束をキャンセルする理由、原因、事情などを説明する意味公式である。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」を書いていると考えられる。約束のキャンセル理由は、「体調を崩した（自分、家族、犬）」「急用ができた」「職場（バイト先）でトラブルがある」「電車の事故で電車が動いていない」「突然水道が流れなくなってしまう、修理をしてもらう」「前の用事が長引いてしまい、約束の時間に間に合わなさそうだ」の 6 つにまとめられたが、「体調を崩した」という理由が最も多かった。急に体調を崩したことは、よほどの事情の理由の 1 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。

「キャンセル報告」は相手に自分が約束の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ため、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。データの中で、目上の場合と対等の場合共にそれぞれ 75.0%のメールにおいて、本文中に「キャンセル報告」が明示的に出現しているが、明示的に出現していないものもそれぞれ 25.0%あった。「キャンセル報告」が明示的に出現していないという現象が見られたのは、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、他の意味公式の箇所に今回の約束がキャンセルとなるという報告が行われる、または、他の意味公式を使用することで今回の約束がキャンセルとなったと了解されるからだと考えられる。「キャンセル報告」の最も多く見られた言語形式は、「Ⅳ 可能形+なくなっちゃった／なくなっちゃった」の表現である。この表現を多く使用しているのは、相手が忙

しいところ約束を引き受けてくれたのに、送信者自身が何らかの状況によって約束を実行できなくなったことを残念や後悔に思っているからではないかと考えられる。

〔配慮表明〕は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の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伝達する意味公式で、目上の場合は送信者全員が、対等の場合はほぼ全員（90.0%）が〔配慮表明〕を使用している。「配慮表明」の最も多く見られた内容は、目上の場合と対等の場合共に相手が忙しい中、時間を作ってくれたのに約束をキャンセルすることになったことに対する配慮表明である。〔配慮表明〕を書くことはメールを通して相手との関係を回復するための 1 つの戦略یとなると考えられる。

〔配慮表明〕の言語形式としては、目上の場合には「お忙しいところお時間をいただいたのに」などの「～のに、」の表現と、「お忙しい中、お時間を作って頂いたにも関わらず、」などの「～にも関わらず」の表現が最も多く出現している。一方、対等の場合には「忙しい中時間作ってもらったのに」などの「～のに、」の表現が最も出現している。「～のに、」と「～にも関わらず」は、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールを書く際の代表的な〔配慮表明〕の言語形式だといえよう。

〔再約束の依頼〕は再度約束や約束の変更をしてもらうようお願いをする意味公式である。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ことがある。〔再約束の依頼〕の言語形式として、目上の場合には「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く傾向が強い。また、「V-ていただけないでしょうか」だけでなく、「ご相談の日程のご変更願えますでしょうか。」などのように、依頼表現の文末に「～でしょうか」という表現が使われていることが多かった。「～でしょうか」は婉曲な表現で「だろうか」と「ですか」よりも丁寧な言い方で再約束の依頼表現につけると、さらに丁寧な依頼表現となるため、送信者ほぼ全員が使用していると考えられる。一方、対等の場合は「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ている例が最も多かった。この場合の「～かな」は相手に遠回しに再約束の依頼をする気持ちを表していると考えられる。

〔謝罪表明〕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意味公式である。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〔謝罪表明〕を使用している。謝罪を表明するのに「申し訳ない系」「すみません系」「ごめん系」「悪い系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の 7 種の「謝罪表現」が用いられている。この 7 種の中で「申し訳ない系」は最も丁寧度が高い謝罪表

現で、目上へのメールには 82.9%と最も使用され、対等へのメールでも 30.6%と 2 番目に多く使われている。一方、「ごめん系」は対等へのメールには 59.1%と最も使用されているが、目上へのメールには 1 例も使用されていない。このことから、「ごめん系」は目上に対しては今回のような約束キャンセルのメールでは使用しにくいものと考えられる。また、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 回使用している例が最も多かったが、1 回や 3 回以上の出現率の合計のことも考えると、目上にメールを書く際には謝罪表現を 1 回か 2 回、対等を書く際には 2 回以上使用するという傾向が見られたことがわかった。

「謝罪表明」の意味公式に用いられている謝罪表現は、「配慮表明としての謝罪表現」「約束をキャンセルすること自体に対して直接謝る謝罪表現」「再約束の依頼の前置きとしての謝罪表現」のような 3 つの機能を持つことがわかった。そして、謝罪表現は「謝罪表明」の意味公式の箇所のみならず、開始部の「メール送信への謝罪」、主要部の「前置き」「再約束の依頼の終結」、終了部の「メールの終結」の意味公式の箇所にも用いられている。これらの現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、「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」「配慮表明としての用法」「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 種に分類できた。送信者によって用法の選択は様々であり、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った。

謝罪表現が 1 回のみ使用されているメールを見ると、目上と対等のいずれも「配慮表明としての用法」を使用しており、この用法が基本的であることがわかった。謝罪表現が 2 回以上使用されているメールは、目上の場合は 46.1%、対等の場合は 50.0%、「配慮表明としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」が併用されている。このことから、調査協力者が約束をキャンセルするメールを書く際、相手が目上か対等かに関わらず、この組み合わせが 1 つの典型であるといえる。配慮表明としての謝罪表現が相手に悪い感情を持たれることなく、相手との関係を修復するための 1 つの戦略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。」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、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

となる。このような理由で「配慮表明としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」が併用されているものが多かったのだと考えられる。

以上の 7 種の用法について、使用されている謝罪表現の言語形式ごとの数を目上と対等に分けて考察すると、相手が目上か対等かに関わらず、最も多く現れている用法は「配慮表明としての用法」であり、最も少なかったのは目上の場合「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「メール送信への謝罪としての用法」であることがわかった。また、7 種の中で目上と対等で出現数が大きく違うのは、「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 11 回現れているが、目上へのメールには 2 回しか現れていない。つまり、調査協力者は対等にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪と同じ程度で重視しているが、目上の場合には、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よりも、配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪の方を重視しているということである。

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、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、調査協力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ほうが、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、調査協力者の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明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) メール【終了部】の構造と意味公式**

メールの終了部の意味公式として「メールの終結」「連絡の予告」「連絡の要求」「終了の挨拶」「署名」の 5 種が見られたが、出現率が 50.0%以上であったのは、「終了の挨拶」と「署名」である。「終了の挨拶」は目上へのメールには 50.0%使用されているが、対等へのメールには 15.0%しか使用されていない。対等の場合には「終了の挨拶」があまり使用されていないが目上の場合に半数使用されているのは、目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に「終了の挨拶」が使用されているか

らではないかと考えられる。また、目上の場合は「終了の挨拶」を書いている例のいずれにおいても「よろしくお願いします。」の表現が使用されているが、対等の場合は 2 例（10.0%）でしか使用されていない。「よろしくお願いします。」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回の目上への約束キャンセルのメールでも典型的な挨拶表現として使用されている。

「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り、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには 55.0%しか出現していない。「名乗り」と「署名」の出現率から考えると、目上の場合はメールの開始部と終了部合わせて 2 回自分の名前を書いている例と、メールの終了部のみに書いている例が半数（50.0%）ずつ見られた。一方、対等の場合はメールの開始部と終了部合わせて 2 回自分の名前を書いている例は 10.0%、メールの終了部のみに書いている例は 45.0%、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は 45.0%あった。このことから、目上にメールを書く際には、「署名」として自分の名前を書いてメールを終了するが、対等の場合は自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

「メールの終結」は締めの言葉として「今日は本当にごめんなさい。」などというように、メールの最後に改めて謝罪表現を書いたり、「取り急ぎ、お詫びとご連絡まで。」などというように用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結を表す表現で、目上の場合と対等の場合共に「メールの終結」を使用している例は 50.0%に達していない。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り、メールの開始部から最後の終了部までの内容をまとめて、今回の約束キャンセルに関する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。また、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。

「連絡の予告」は今回は約束をキャンセルしたが、改めて相手に連絡するというような表現を表す意味公式である。対等の場合は「連絡の予告」として「また連絡します!」というような表現を使用している例は 1 例あったが、目上の場合は 1 例もなかった。一方、「連絡の要求」は「お返事いただければ幸いです。」などのように、相手からの返事や連絡を求める意味公式である。「連絡の要求」の出現率が非常に少なかったことから考えると、約束をキャンセルした側は自分が悪いと認めているため、相手が再度約束ができるかどうかという連絡を自ら要求せずに相手の判断に委ねようとする傾向があると考えられる。

以上、深刻度が高い場面の送信メールの構造についてまとめた。以上のまとめから、目上の場合と対等の場合のメール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に違いがあるとはいえない。しかし、目上の場合と対等の場合の謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、謝罪表現の用法の違いは目上の場合と対等の場合の約束キャンセルのメールでの謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

また、全 23 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している 11 種の意味公式の中で〔件名〕〔再約束の依頼〕〔謝罪表明〕の 3 種の意味公式では、目上と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の 8 種の意味公式およびメール全体の構造について相手が目上か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全 23 種のうちの残りの 12 種の意味公式は、目上も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目上と対等でそれぞれの 12 種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

## 4.2 深刻度が低い場面の送信メールの構造の分析結果と考察

### 4.2.1 メール全体の構造

深刻度が低い場面の送信メールの意味公式は、96 ページの表 4-19 のように 22 種に分類できた。意味公式の定義と例は第 3 章の表 3-10 に示したため、表 4-19 には意味公式の出現数と出現率のみ示す。

表 4-19 より、目上へのメールに 22 種の中で出現率が半数以上であった意味公式は、〔件名〕〔宛名〕〔開始の挨拶〕〔名乗り〕〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔謝罪表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕〔署名〕の 12 種である。一方、対等へのメールは〔件名〕〔宛名〕〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔署名〕の 9 種である。

深刻度が高い場面の送信メールと同様に全 22 種の意味公式を使用しているメールは、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 回のみ使用されている。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 例もなく、表 4-19 の主要部に示されている意味公式が終了部のところに出現しているメールもあれば、逆に終了部に示されている意味公式が主要部のところに出

現しているメールもあった。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判断で書いているものと考えられる。

表 4-19 深刻度が低い場面の送信メールの意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
	件名	20 例（100.0%）	17 例（85.0%）
開始部	宛名	20 例（100.0%）	14 例（70.0%）
	開始の挨拶	12 例（60.0%）	5 例（25.0%）
	名乗り	13 例（65.0%）	3 例（15.0%）
	感謝表明	3 例（15.0%）	1 例（5.0%）
	メール送信への謝罪	-	1 例（5.0%）
	前置き	18 例（90.0%）	13 例（65.0%）
主要部	キャンセル理由	20 例（100.0%）	20 例（100.0%）
	キャンセル報告	18 例（90.0%）	20 例（100.0%）
	配慮表明	9 例（45.0%）	10 例（50.0%）
	謝罪表明	14 例（70.0%）	19 例（95.0%）
	残念な気持ちの表明	14 例（70.0%）	8 例（40.0%）
	キャンセルに対する対応の言及	12 例（60.0%）	12 例（60.0%）
	別の機会での対面の期待	11 例（55.0%）	2 例（10.0%）
	参加できる人への伝言	3 例（15.0%）	5 例（25.0%）
	参加可能な期待	-	1 例（5.0%）
	共有事項への言及	2 例（10.0%）	-
終了部	メールの終結	3 例（15.0%）	1 例（5.0%）
	連絡の予告	1 例（5.0%）	-
	連絡の要求	-	1 例（5.0%）
	終了の挨拶	9 例（45.0%）	2 例（10.0%）
	署名	20 例（100.0%）	12 例（60.0%）

しかし、出現率が半数以上出現している意味公式のみ見ると、97 ページの図 4-3 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた（目上：10 例、対等：10 例）。図 4-3 より、目上に送信メールを書く際に 12 種の意味公式が、対等を書く際に 9 種の意味公式が用いられている。目上のみに用いられているのは、開始部の「開始の挨拶」と「名乗り」、主要部の「残念な気持ちの表明」と「別の機会での対面の期待」である。対等のみに用いられているのは、主要部の「配慮表明」である。一方、目上と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」、開始部の「宛名」、主要部の「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「謝罪表明」「キャンセルに対する対応の言及」、終了部の「署名」である。つまり、全 22 種の意味公式の中で半数以上出現している意味公式は、「件名」「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「前置き」

「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」「署名」の13種となる。

これらの13種の意味公式は深刻度が低い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際を書くべきものだといえよう。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった1つのメールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。それぞれの意味公式の詳細については、次の4.2.2から4.2.5まで述べる。

図 4-3 深刻度が低い場面の送信メールにおける意味公式の出現順序



4.2.2 件名

メールの件名は深刻度が高い場面の送信メールと異なり、表 4-20 のように 6 種のみに分類できた。



表 4-20 メールの件名の分類

分類		件名のつけ方	例	出現数（出現率）		
				目上	対等	合計
明示的	1	「キャンセル報告」を用いている文	ゼミの打ち上げ、欠席します	1 例 (5.0%)	1 例 (5.0%)	2 例 (5.0%)
	2	「謝罪表現」という表現	ごめんなさい	－	1 例 (5.0%)	1 例 (2.5%)
	小計			1 例 (5.0%)	2 例 (10.0%)	3 例 (7.5%)
非明示的	3	「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現	ゼミの食事会の件	9 例 (45.0%)	10 例 (50.0%)	19 例 (47.5%)
	4	「～について」「～に関して」という表現	来週のお食事会について	9 例 (45.0%)	3 例 (15.0%)	12 例 (30.0%)
	5	どのような約束をしたかを名詞句で要約	来週の食事会	1 例 (5.0%)	2 例 (10.0%)	3 例 (7.5%)
	6	件名なし	件名なし	－	3 例 (15.0%)	3 例 (7.5%)
	小計			19 例 (95.0%)	18 例 (90.0%)	37 例 (92.5%)
合計				20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)	40 例 (100.0%)

表 4-20 に示したように、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合共に明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている（明示的：3例、非明示的：37例）。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、分類 3 の「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名と、分類 4 の「～について」「～に関して」という表現でつける件名である。一方、対等へのメールに最も多く見られたのは、分類 3 の「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名である。

4.1.2 で述べたように、このような分類 3 と 4 のつけ方は、約束をキャンセルするつもりのもメールだけでなく、他の目的のメールにもよくつけられており、一般的な件名のつけ方である。

「の件」「のこと」「の連絡」「について」「に関して」の前に書かれている内容を見ると、例 17 のように、来週どのような約束をしていたかということについての内容が最も多かった。

#### <例 17>

「来週のゼミと食事会の件」 (3F-S5)

「来週のゼミ懇親会の件」 (3F-S7)

「来週のお食事会について」 (3F-S9)

「来週の食事会に関して」 (3M-S3、4M-E3)

「来週金曜日のゼミの食事会について」 (3M-S4)

「来週のゼミと打ち上げについて」 (3M-S7)

「来週の食事会について」 (3M-S8)

「来週のゼミ食事会について」 (3M-S9)

「来週の食事会の件」 (4F-E10, 4M-E8)

分類 5 は「来週の食事会」「ゼミの食事会」など、来週の約束の内容を名詞句で要約し、既に約束をしたことについて言及してつける件名である。分類 1 も分類 5 と同様に既に約束をしたことについて言及するが、それを名詞句で要約せずに、「ゼミの打ち上げ、欠席します」「5/27 ゼミの打ち上げを欠席させていただきます」というように、「キャンセル報告」を用いた文を件名にしている。

分類 1 は既に約束をしたこと、約束をキャンセルすることについて言及し、約束のことについて明確に表す件名であるため、千田 (2009) が指摘している「重要文」をつける件名だとみなすことができる。また、これらの件名の内容は分類 3 と 4 の「の件」「のこと」「の連絡」「について」「に関して」の前に書かれている内容と同様である。

分類 2 は深刻度が高い場面の送信メールの件名の分類 1 と同様に送信者が約束をキャンセルすることについて相手に申し訳なく思う気持ちを伝達しようとする件名である。深刻度が高い場面の送信メールの件名の分類 1 で述べたように、このような件名のつけ方は、因他 (2003)、ウィッタヤーパンヤーノン (2004)、Yabuuchi 他 (2004) が指摘しているように、日本人が何か過ちやミスが起きた場合にすぐに謝ることを反映するものであろう。

分類 6 は深刻度が高い場面の送信メールと同様に目上には出現していないが、対等には出現している。メールの書き方のマナーとして、件名をつけずにメールを書くことは、非常識で適切ではないと思われるが、分析結果では、件名をつけていないメールが 3 例あったことがわかった。これは深刻度が高い場面の送信メールと同様に送信者は友達のように自分と同じ立場の人の場合は、件名をつけなくてもよいと考えていたためではないだろうか。

以上、深刻度が高い場面の送信メールでも述べたように、分類 1 と 2 は明示的で、第 2 章で述べた藤本 (2006) や築他 (2005)、三省堂編集所 (2007) が指摘しているように、これらの件名はメールの内容が予想しやすく簡潔で具体的な件名だといえる。一方、分類 3、4、5、6 は明示的ではなく、メールの内容が明示的な件名ほど予想しやすく簡潔で具体的な件名であるとはいえないが、送信者と返信者が既にお互いに約束をしたことを意識しているため、分類 3、4、5 のような件名をつけてもメールを受け取った側がメールの内容がなんとなく予想できるだろうと考えられる。

#### 4.2.3 メール【開始部】の構造と意味公式

以下の表 4-21 に示したように、メールの開始部の意味公式として「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール送信への謝罪」の 5 種が見られた。この中で出現率が半数以上であった意味公式は、目上へのメールは「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」であるが、対等へのメールは「宛名」のみである。

表 4-21 メール【開始部】の意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
開始部	宛名	20 例（100.0%）	14 例（70.0%）
	開始の挨拶	12 例（60.0%）	5 例（25.0%）
	名乗り	13 例（65.0%）	3 例（15.0%）
	感謝表明	3 例（15.0%）	1 例（5.0%）
	メール送信への謝罪	－	1 例（5.0%）

表 4-21 より、この 5 種の中で全ての目上へのメールに出現しているのは、「宛名」であり、対等へのメールの 70.0%にも出現している。これは深刻度が高い場面の送信メールと同様に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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。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る。一方、友達へのメールは名前のみ書いている例もあれば、名前の後に「さん」「君」「ちゃん」のような敬称をつけている例もあった。

また、例 18 と例 19 のように、目上の場合は「宛名」を書いてから「開始の挨拶」として「こんにちは。」や「お世話になっております。」などのように、相手に挨拶している例が 12 例（60.0%）あったが、深刻度が高い場面の送信メールの場合は半数に満たない（45.0%）。一方、対等の場合は開始部で相手に挨拶している例は 25.0%しかなかった。そして、例 18 と例 19 のように、目上の場合は「開始の挨拶」を書いてから「名乗り」として自分の名前を書いている例は 65.0%であったが、対等の場合は少なかった（15.0%）。目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、対等の場合より目上の場合の方が「名乗り」が使用されているからではないかと考えられる。

##### <例 18 : 3F-S3>

△△先生	「宛名」
いつもお世話になっております。	「開始の挨拶」
△△です。	「名乗り」

<例 19 : 4M-E7>

△△へ	[宛名]
ゼミ幹お疲れ様です。	[開始の挨拶]
△△です。	[名乗り]

「感謝表明」は深刻度が高い場面と同様に使用している例が少なく、目上の場合は 3 例 (15.0%) で、対等の場合は 1 例 (5.0%) のみであった。目上の場合は「先日は来週のお食事会を企画してくださり、ありがとうございます。」のように、お食事会を企画してくれたことに感謝している例が1例で、残りの2例は「いつもご指導いただき、ありがとうございます。」のように、今までのご指導に対する感謝を表している。一方、1例の対等の場合は「いつも幹事してくれてありがとう！」というように、相手が今回の食事会も幹事してくれたことに対する感謝を表している。

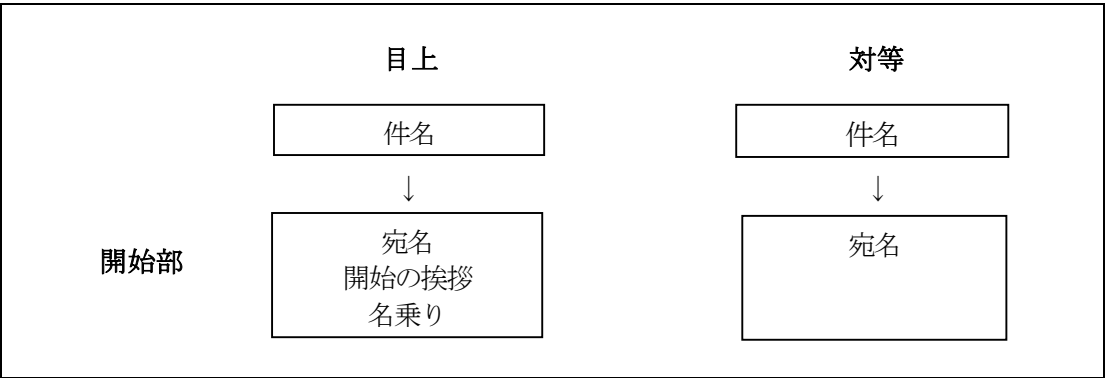
最後に、[メール送信への謝罪] の意味公式である。目上の場合は深刻度が高い場面と異なり、深刻度が低いメールでは [メール送信への謝罪] を書いている例が 1 例もなかった。対等の場合は深刻度が高い場面と同様に例 20 のように、[メール送信への謝罪] を書いている例が 1 例のみ (5.0%) であった。

<例 20 : 4F-E3>

開始部	△△ちゃん	[宛名]
	突然ごめんね(>_<)	[メール送信への謝罪]
主要部	—後略—	

以上、開始部の構造と各々の意味公式について述べた。以上の分析結果を踏まえて、深刻度が低い場面の送信メールの開始部の典型的な構造を以下の図 4-4 のように図示できる。

図 4-4 深刻度が低い場面の送信メールの開始部の典型的な構造



#### 4.2.4 メールの【主要部】の構造と意味公式

以下の表 4-22 に示すように、メールの主要部の意味公式として「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」の 11 種が見られた。

表 4-22 メールの【主要部】の意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目上	対等
主 要 部	前置き	18 例 (90.0%)	13 例 (65.0%)
	キャンセル理由	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
	キャンセル報告	18 例 (90.0%)	20 例 (100.0%)
	配慮表明	9 例 (45.0%)	10 例 (50.0%)
	謝罪表明	14 例 (70.0%)	19 例 (95.0%)
	残念な気持ちの表明	14 例 (70.0%)	8 例 (40.0%)
	キャンセルに対する対応の言及	12 例 (60.0%)	12 例 (60.0%)
	別の機会での対面の期待	11 例 (55.0%)	2 例 (10.0%)
	参加できる人への伝言	3 例 (15.0%)	5 例 (25.0%)
	参加可能の期待	－	1 例 (5.0%)
	共有事項への言及	2 例 (10.0%)	－

表 4-22 より、目上へのメールで 50.0%以上出現しているのは、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「謝罪表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の 7 種である。一方、対等へのメールで 50.0%以上出現しているのは、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「キャンセルに対する対応の言及」の 6 種である。それぞれの意味公式に関しては、次の 4.2.4.1 から 4.2.4.8 まで述べる。その他の 50.0%未満の出現率であった 3 種の意味公式に関しては、4.2.4.9 に述べる。

##### 4.2.4.1 「前置き」

深刻度が高い場面と同様に「前置き」は、「先日前誘いいただいたゼミのお食事会なのですが、」や「来週のゼミの食事会なんだけど、」などというように、送信されたメールがどんな内容であるかを伝える働きをする意味公式である。また、メールの本題に入る前に前置きとしての「大変申し訳ないのですが、」や「申し訳ないんだけど、」などというような謝罪表現を使用しているものも「前置き」とする。

〔前置き〕の出現率は目上の場合は 90.0%であったが、対等の場合は 65.0%であった。目上の場合と対等の場合共に〔前置き〕の出現率が半数以上であったため、相手が目上か対等かに関わらず、約束をキャンセルするメールを書くのに、〔前置き〕は重要な意味公式だといえる。4.1.4.1 で述べたように、例 21 と例 22 のように、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、受け入れやすくなるのではないかと考えられる。

＜例 21：3F-S7＞ 〔前置き〕＋【本題】（目上へのメール）

来週のゼミ懇親会ですが、 会社面接の日程が入ってしまったので、 参加できなくなってしまいました。	〔前置き〕 【本題】（キャンセル理由＋キャンセル報告）
--	--------------------------------

＜例 22：4M-E7＞ 〔前置き〕＋【本題】（対等へのメール）

来週のゼミの打ち上げなんだけど、 ちょうどその日に会社の面接が入っちゃって 行けなくなりました。	〔前置き〕 【本題】 （キャンセル理由＋キャンセル報告）
--	------------------------------------

また、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合共に、以下の表 4-23 と表 4-24 のように、「～が、」や「～けど、」の表現を用いて、約束を実行することができないという本題に入る前に、既に約束をしたことについて言及している例が非常に多かった（目上：18 例中 15 例、対等：13 例中 12 例）。これはメールでの約束キャンセルの前置きの代表的な言語形式だといえよう。

表 4-23 「～が、」の表現を用いている前置きの言語形式（目上）

データ	言語形式
3F-S1	金曜日の食事会ですが、
3F-S2	当日ですが、
3F-S3	表題のゼミ懇親会なのですが、
3F-S5	来週のゼミと食事会ですが、
3F-S7	来週のゼミ懇親会ですが、
3F-S9	先日お誘いいただいたゼミのお食事会なのですが、
3F-S10	来週のゼミ後の打ち上げですが、
3F-S11	来週のゼミでの食事会なのですが、
3M-S1	来週金曜日の誘って頂いたお食事ですが、
3M-S2	来週の食事会なのですが、
3M-S3	大変申し訳ないのですが、
3M-S5	来週の日曜日に予定されていたゼミでの食事会に関してなのですが、
3M-S6	来週のお食事会なんですが、
3M-S8	来週の食事会ですが、
3M-S9	さて、来週のゼミ食事会に関してなのですが、

表 4-24 「～けど、」の表現を用いている前置きの言語形式（対等）

データ	言語形式
4F-E2	来週のゼミの食事会なんだけど、
4F-E3	来週金曜のゼミお疲れ会のことなんだけど、
4F-E4	来週の食事会だけど、
4F-E7	本当ごめんなんだけど、
4F-E8	申し訳ないんだけど、
4F-E10	あのさ、今度来週金曜のゼミ残りの打ち上げなんやけど、
4F-E11	来週のゼミのご飯やねんけどな、
4M-E1	食事会のことなんやけど、
4M-E2	来週の食事会なのだけど、
4M-E4	来週の食事会やけど
4M-E5	ゼミの食事会行くて言ってたんやけど、
4M-E7	来週のゼミの打ち上げなんだけど、

#### 4.2.4.2 [キャンセル理由]

今回のデータでは、送信者が全員 [キャンセル理由] を書いている。深刻度が低い場面は当日の約束をキャンセルするものではないが、当日のキャンセルと同じように相手の時間を無駄にしまい、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。約束のキャンセル理由は表 4-25 にまとめられる。

表 4-25 約束のキャンセル理由

NO	キャンセル理由	出現数（出現率）		
		目上	対等	合計
1	バイトや就職の関係（バイトが入った、会社面接が食事会と同日になった）	6 例	10 例	16 例 (40.0%)
2	予定・用事・急用・私用・所用が入った	7 例	6 例	13 例 (32.5%)
3	家族の事情（両親や親戚が来ることになった、親戚のお葬式）	6 例	4 例	10 例 (25.0%)
4	都合が悪くなった	1 例	－	1 例 (2.5%)
合計		20 例	20 例	40 例 (100.0%)

表 4-25 より、約束のキャンセル理由はそれぞれ異なっているが、バイトや就職の関係という理由が最も多かった。次に多かったのは、予定や用事が入ったという理由で、3 番目に多かったのは、家族の事情による理由である。これらの理由は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。

深刻度が高い場面でも述べたように、本研究はロールプレイの手法でデータを収集し、日本語母語話者が実際に書いた約束をキャンセルするメールではないが、調査協力者にお願いする

とき、ロールプレイで設定したような状況が実際に起きた場合を想定してメールのやりとりを  
してもらうように指示した。そのため、表 4-25 に示した約束のキャンセル理由は、日本語母語  
話者が社会生活を送る上で実際に約束をキャンセルする可能性がある理由だと考えられる。

4.2.4.3 [キャンセル報告]

[キャンセル報告] は約束に行くことができないことの知らせや、約束のキャンセルをさせ  
てもらいたいことを表す意味公式である。約束に行くことができないことの知らせというのは、  
「参加できなくなっていました。」や「ちょっといくの難しくなっちゃった…(>\_<)」など  
という表現である。一方、約束のキャンセルをさせてもらいたいことを表すのは、「欠席に変  
更させてください。」や「わたしキャンセルにさせてもらっていいかな。。。 」などという表  
現である。4.1.4.3 で述べたように、[キャンセル報告] は相手に自分が約束の通りに会えない  
ことを知らせる働きをしており、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。

また、4.1.4.3 で述べたように、一般的に 1 つの文章（談話）の中に 1 つの主題があるとさ  
れるが、文章（談話）によって主題文を明示的に表現しないものもある。深刻度が高い場面の  
送信メールでは、メール 40 例中 30 例（75.0%）に [キャンセル報告] が明示的に表現されてい  
るが、96 ページの表 4-19 に示したように、深刻度が低い場面の送信メールでは、対等にメール  
を書く際に、送信者全員が明示的に来週の食事会に参加できないという約束のキャンセルを報  
告している。一方、目上を書く際には全員ではないが、20 例中 18 例（90.0%）が [キャンセル  
報告] を書いているため、ほぼ全員に近いといえる。このことから、約束をキャンセルするメ  
ールを書く際に、深刻度が高い場面よりも深刻度が低い場面の方が送信者は、メールの中で明  
示的に相手との約束がキャンセルになったという報告を書く傾向にあるといえる。これを明示  
的に書くことにより、受信者は相手との約束がキャンセルになったという旨を正確に理解でき  
ると考えられる。それぞれの [キャンセル報告] の言語形式は、以下の表 4-26 にまとめ  
られる。

表 4-26 キャンセル報告の言語形式

NO	言語形式	例	出現数（出現率）		
			目上	対等	合計
1	「V 可能形+なくな ってしまった／～な くなっちゃった」	参加できなくなってい ました。	10 例	5 例	15 例 (39.5%)



2	「V可能形+なくな った」	出席できなくなりました(>_<)	2例	4例	6例 (15.7%)
3	「V可能形(否 定)」	出席できません。	1例	4例	5例 (13.1%)
4	「V可能形+そうに ない」	どうしても参加できそうにあり ません。	1例	1例	2例 (5.2%)
5	「V-てしまった」	参加することが難しくなってし まいました。	2例	-	2例 (5.2%)
6	「V-させていただ く」	お食事会には不参加とさせて頂 きたいのですが宜しいでしょう か。	1例	-	1例 (2.7%)
7	「V-でもよろしいで しょうか?」	食事会を欠席してもよろしいで しょうか?	1例	-	1例 (2.7%)
8	「～かな」	1人キャンセルしてもらっても いいかな?	-	3例	3例 (7.8%)
9	「Nでお願いしま す」	不参加に変更でお願いします。	-	1例	1例 (2.7%)
10	「V-します」	なので、最終日だけゼミのほ うも食事会も両方欠席します。	-	1例	1例 (2.7%)
11	「V-てください」	店の予約人数1人減らしておい てください。	-	1例	1例 (2.7%)
合計			18例	20例	38例 (100.0%)

表4-26より、深刻度が高い場面と同様に1番目から4番目までの言語形式は、全て「可能形」の否定形となっている。「可能形」は状況や機会によって可能性があることを表す表現である。この場合は送信者が相手と会う約束をし、最初は約束の通りに会うことができると思ったが、約束をした後に、ある状況や機会によって約束の通りに相手と会うことができなくなったことを表す言語形式となる。また、表4-26に示したように、最も多く出現しているのは、単なる「可能形」の否定形だけでなく、「参加できなくなりました。」や「こんどのゼミの終わりの打ち上げ行けなくなっちゃったんだ。」などというように、「V可能形」の否定形の後に「なくなてしまった／なくなっちゃった」の表現が付いている。「V-てしまった／ちゃった」は文脈によって残念や後悔など、いろいろな感慨をこめて使われる表現である。この場合の文脈によると、相手が忙しいところゼミの食事会をやってくれるのに、送信者自身が約束の通りに食事会に参加できなくなったのは、残念や後悔に思っ、[キャンセル報告]としてこの表現を使用しているのではないかと考えられる。

#### 4.2.4.4 [配慮表明]

[配慮表明] は深刻度が高い場面と異なり、出現率が深刻度が高い場面ほど多くなかった。特に、目上の場合は半数に満たず、深刻度が高い場面では、送信者が全員 [配慮表明] を使用していたが、深刻度が低い場面では、45.0%しか使用していない。一方、対等の場合は深刻度が高い場面では90%出現していたが、深刻度が低い場面では50.0%しか出現していない。

[配慮表明] を使用していない人へのフォローアップ・インタビューの結果では、「この食事会は先生も入れると10人以上が集まるため、私一人だけが参加できなくても食事会が予定通り行える」「この食事会はゼミのイベントで、プライベートなものではない」ため、[配慮表明] を書かなくてもよいのではないかと考えていた人がいることがわかった。送信者は今回の約束は相手に食事する約束をしてもらうように自分から誘っているわけではないし、当日のキャンセルではないため、深刻度が高い場面と同じように、[配慮表明] を使用しなくてもよいと考えていたと思われる。[配慮表明] の内容と言語形式は表4-27と表4-28に示す。

表 4-27 配慮表明の内容と言語形式（目上）

データ	例
3F-S1	最後に全員でお話できる機会をせっかく作っていただいた <u>のに</u> 、
3F-S2	一度出席すると言ったにもかかわらず、
3F-S7	せっかく先生に誘っていただいた <u>のに</u> 、断ることになってしまいまして
3M-S2	せっかく誘っていただいた <u>のに</u>
3M-S3	すでに店の予約をしてしまった後の連絡となってしまうて
3M-S4	唐突で申し訳ないお話ですが、
3M-S5	例1：ご迷惑をおかけして／例2：身勝手な振る舞いで迷惑をかけてしまい
3M-S8	せっかく誘っていただいた <u>のに</u>
3M-S9	貴重な機会にせっかくお招きいただいたのにも関わらず、このような失礼なことをしてしまい

表 4-28 配慮表明の内容と言語形式（対等）

データ	例
4F-E1	キャンセルの連絡なども迷惑かけて
4F-E2	予約してくれた <u>のに</u> 、
4F-E5	例1：直近になって、／例2：予約関係でお手数かけてしまったら
4F-E7	せっかく企画してくれた <u>のに</u>
4F-E9	お手数かけて
4F-E11	もう約束してくれてた <u>のに</u> 、
4M-E2	せっかく誘ってもらった <u>のに</u>
4M-E5	幹事もやってくれててほんまに迷惑かけて
4M-E6	急で
4M-E8	わざわざ予約してもらった <u>のに</u>

表 4-27 と表 4-28 の「配慮表明」の内容を観察すると、調査協力者は深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールを書く際に、「誘ってくれたのに約束をキャンセルすることになった」「店の予約や企画などの幹事をしてくれたのに約束をキャンセルすることになった」「店の予約の後のキャンセル、急なキャンセルや直近のキャンセルをした」「勝手に約束をキャンセルした」「参加すると言っていたのに約束をキャンセルすることになった」「約束キャンセルで迷惑をかけることになった」ことに対して配慮表明をしていることがわかった。

また、表 4-27 と表 4-28 に示したように、〔配慮表明〕の言語形式として、目上の場合には「せっかく誘っていただいたのに」や「予約してくれたのに、」などという「～のに、」の表現を用いて、相手が誘ってくれたのに、予約や企画をしてくれたのに、約束の通りに行けないことに対する申し訳ない気持ちを表している例が最も多かった（目上：4 例、対等：5 例）。これは約束をキャンセルする際の代表的な「配慮表明」の 1 つだといえよう。

#### 4.2.4.5 [残念な気持ちの表明]

〔残念な気持ちの表明〕は送信者がゼミの食事会を楽しみにしていたが、参加できなくなり、残念である気持ちを表す意味公式である。送信者は食事会に参加できないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないからではないということを相手に伝えるために、この意味公式を使用しており、相手との関係を修復するために使用していると考えられる。

目上へのメールには 14 例（70.0%）使用されているが、対等へのメールには 8 例（40.0%）しか使用されていない。目上の場合より対等の場合のほうが出現率が少なかったのは、送信者は友達の場合はお互いの都合がよければ、いつでも一緒に食事ができるが、先生の場合はゼミの食事会以外の場合はなかなか一緒に食事ができないため、先生に対しては残念に感じていることを伝えて関係修復をはかろうとするのではないかと考えられる。

〔残念な気持ちの表明〕の言語形式としては、目上の場合は「私自身とても楽しみにしており、大変残念なのですが、」「楽しみにしておりましたので、本当に残念です。」「今学期最後のゼミですし、食事会もとても楽しみにしていたのですが、どちらも参加できなくなってしまい、とても残念です。」「先生とお食事するのを楽しみにしていましたので、とても残念に思っております。」「皆との食事会楽しみにしていたのに、非常に残念です。」などというように、「楽しみにしていた」という表現と、「とても+残念」「大変+残念」「非常に+残念」「本当に+残念」という程度を表す副詞と「残念」という言葉を併用して、食事会を楽しみに

していたが参加できなくなったのは、とても残念だという気持ちを明確に表している例が非常に多かった（14 例中 13 例）。

一方、対等の場合は「楽しみにしていた」という表現と程度を表す副詞を併用して残念な気持ちを表している例が 1 例もなかった。8 例中 3 例が「残念すぎる・・・Srz」「残念・・・。」

「本当に残念やけど、」というように、「楽しみにしていた」の表現を使用せずに、「残念」という言葉のみ使用し、1 例が「私も楽しみにしていたのだけど・・・」というように、「楽しみにしていた」の表現のみ使用している。残りの 4 例は「楽しみにしていた」の表現も「残念」の言葉も使用せずに、「せっかく最後にゼミ全員がそろって会えるチャンスだったのに、」というような表現を使用している例が 1 例、「今学期のゼミ最終日だし、行きたかったな (T\_T)」

「今学期の最終日やしめっちゃ行きたかったんやけど…」 「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね」というような「V-たかった」の表現を使用している例が 3 例あった。

#### 4.2.4.6 [キャンセルに対する対応の言及]

[キャンセルに対する対応の言及] は幹事や店の人などの関係者にキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などを確認したりするなど、キャンセルに対する対応について述べる意味公式である。今回の食事会の約束はゼミの食事会であり、先生やゼミの友達など参加人数が多いため、幹事が事前に店を予約する必要がある。自分がキャンセルする場合は、幹事や店の人などの関係者に予約が変更できるかどうか、キャンセル料が発生するかどうかを聞いてキャンセルに対する対応をする必要がある。そのため、相手が目上か対等かに関わらず、調査協力者は半数以上（60.0%）がこの意味公式を使用している。

キャンセルに対する対応の内容を見ると、目上へのメールでは 12 例中 11 例で自分が幹事に参加できなくなった旨を伝えることについて言及されており、もう 1 例はキャンセル料の支払いについて言及されている。幹事に伝えることを述べるための言語形式としては、「幹事の△△さんには、私から伝えておきます。」「幹事の方にはわたしから連絡しておきます。」「幹事にはこちらから連絡を入れておきます。」というように、「V-ておく」という表現で表している例が最も多かった（12 例中 9 例）。キャンセル料の支払いについての言及の言語形式としては、「もし、キャンセル料が発生するのであれば払わせていただきますのでおっしゃってください。」というように、「V-ば、V-させていただくので、V-てください」という依頼表現が使用されている。

一方、対等の場合は目上の場合と異なり、キャンセルに対する対応の内容と言語形式が様々であった。キャンセル料の支払いについて言及されているのが 4 例、先生に自分が参加できなくなった旨を伝えることについて言及されているのが 3 例、キャンセルが可能であるかどうかについて言及されているのが 3 例、自分が店に連絡するということについて言及されているのが 2 例、合計 12 例であった。

キャンセル料の支払いについての言及の言語形式としては、「もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。」「キャンセル料とかってとられるかな??もしとられるようやったら払うから言ってな><」「もし、キャンセル料とか発生するんやったら、気にせずに言ってな。俺が悪いからちゃんと払うわ。」「キャンセル料とか発生するならもちろん払うからまた言ってほしい!」というように、「V-たら／んなら」「V-てください」「V-てほしい」という表現が挙げられる。

先生に自分が参加できなくなった旨を伝えることに言及する言語形式としては、目上の場合と同様に全 3 例が「先生には、私からメールしておきます。」や「また先生にも言っときます!」というように、「V-ておく」という表現で表されている。

キャンセルが可能であるかどうかについて言及する言語形式としては、3 例中 2 例が「まだ一人キャンセルすることできるかな?」「まだ変更可能かな?」というように、「～かな」という表現を用いている。残りの 1 例が「△△、もうレストラン予約したって言ってたよね。今からキャンセル可能でしょうか・・・。」という「～でしょうか」の表現を用いている。

最後に、自分が店に連絡するということについての言及の言語形式としては、「人数変更自分でするから、お店の電話番号教えてもらえるかな?」と「自分でレストランに電話して予約の人数変えてもらえばいいか??」という表現が見られた。

#### 4.2.4.7 [別の機会での対面の期待]

[別の機会での対面の期待] は今回の食事会には参加できなくなったが、次回はこのような食事会があれば是非参加したい、是非誘ってもらいたいという期待を表す働きをする意味公式である。また、友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作ってもらえると有難いというような気持ちを表すものにもなる。

目上へのメールでは、[別の機会での対面の期待] が 11 例 (55.0%) 使用されているが、対等へのメールでは、2 例 (10.0%) のみである。目上の場合は[残念な気持ちの表明]と同じように、送信者は食事会に参加できないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないからではないということを伝えて、相手との関係を修復するために使用していると考えられる。

上述のように、対等へのメールでは、目上へのメールより「別の機会での対面の期待」の出現率が少なかったが、一方で、対等へのメールのほうが目上へのメールよりも「配慮表明」と「謝罪表明」の出現率が多かった（「配慮表明」は目上：45.0%、対等：50.0%、「謝罪表明」は目上：70.0%、対等：95.0%）。このことから、送信者は相手との関係を修復したいと思っていなかったのではなく、「別の機会での対面の期待」の代わりに「配慮表明」と「謝罪表明」を書くことによって相手に申し訳なく思う気持ちを伝達し、相手との関係を修復しようとしていたのではないかと考えられる。

「別の機会での対面の期待」の言語形式としては、目上の場合は表 4-29 に示すように、「V-させていただく」という表現のみか、「～ば／～たら／～と、」という条件形の表現のみ、あるいは「V-させていただく」と「～ば／～たら／～と、」を併用している例を合わせると 11 例中 9 例と最も多かった。残りの 2 例は「次の機会には、ぜひ一緒させてください。」「是非また誘ってください。」というような「V-てください」という表現を用いている。

表 4-29 別の機会での対面の期待の言語形式（目上）

データ	例
3F-S3	次回もぜひ開催して頂ければ幸いです。
3F-S4	またの機会に是非参加させていただければと思います。
3F-S6	また次回参加させていただきます。
3F-S7	またの機会に参加させていただければと思います。
3F-S8	またこのような機会があれば、次回は是非参加したいと思っております。
3M-S1	また、次の機会がありましたら、是非参加させて頂きたいと思います。次回もお誘いいただけると大変恐縮です。
3M-S2	またの機会を楽しみにさせていただきます。
3M-S3	またの機会があれば誘っていただけるとありがたいです。
3M-S9	また機会がありましたらご一緒させていただければ幸いです。

一方、対等の場合は 2 例とも目上の場合ほど丁寧な表現を用いていないが、「是非会う機会を作ってまた会おうね!!」「また今度お願いしますm( \_ )m」というように、相手に別の会える機会を作ってもらうような依頼表現を用いている。

#### 4.2.4.8 「謝罪表明」

深刻度が高い場面では、送信者が全員「謝罪表明」を使用しているが、深刻度が低い場面では、使用していない例もあった。目上の場合は 6 例（30.0%）が使用していないのに対して、対等の場合は 1 例（5.0%）が使用していない。

〔謝罪表明〕を使用していない人へのフォローアップ・インタビューによると、〔謝罪表明〕を書くのを忘れたのではなく、わざと書いていないとのことであった。書かない理由を聞くと、「この食事会は、私のための会でもないし、私は重要人物でもないし、ここで謝罪表明を入れると、逆に感じ悪いような気がする」「謝ってしまうと、自分を高くすると感じてしまう」「その代わりに『とても楽しみにしていた』『非常に残念』という表現を入れて、『食事会を大事に思っていないわけではない』のような気持ちを伝えていた」ということであった。

このから、ゼミの食事会に参加できない人にとっては、自分が参加できないという報告をするときに相手に謝らないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないわけではなく、自分を高くしたくないと思っているからだといえる。その代わりに、「楽しみにしておりましたので、本当に残念です。」や「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。」などというように、楽しみにしていたが、参加できなくなったことへの残念な気持ちを表す表現を使用している。謝罪の代わりに、このような表現を用いることによって相手との関係を修復しようとしているのではないかと考えられる。

また、送信者が〔謝罪表明〕を使用していない理由は、上記の理由だけでなく、前もっての約束のキャンセルであるということも関わっているのではないかと考えられる。深刻度が高い場面は当日のキャンセルであったが、深刻度が低い場面は一週間前のキャンセルであったため、送信者が〔謝罪表明〕を使用していないという可能性も考えられる。

なお、深刻度が高い場面と同様に謝罪を表明するのに「申し訳ありません」や「ごめんなさい」など様々な「謝罪表現」が用いられている。また、謝罪表現は〔謝罪表明〕の意味公式の箇所のみならず、開始部の〔メール送信への謝罪〕、主要部の〔前置き〕、終了部の〔メールの終結〕の意味公式の箇所にも用いられている。〔謝罪表明〕〔メール送信への謝罪〕〔前置き〕〔メールの終結〕の全ての4つのところに用いられている謝罪表現の数を計算すると、113 ページの表 4-30 に示すように、本研究で分析した深刻度が低い場面の送信メールでは、謝罪表現は合計 51 回使用されていることがわかった（目上:20 回、対等:31 回）。また、深刻度が低い場面に使用されている謝罪表現の言語形式は、深刻度が高い場面と異なり、「申し訳ない系」「ごめん系」「悪い系」の3種のみであり、「すみません系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の使用は見られなかった。

表 4-30 深刻度が低い場面の謝罪表現の分類、言語形式、出現数

NO	分類	言語形式	出現数		
			目上	対等	合計
1	申し訳ない系	「申し訳ありません。」 「大変申し訳ございませんが、」	20 回 (100.0%)	6 回 (19.4%)	26 回 (51.0%)
2	すみません系	「すみません。」	－	－	－
3	ごめん系	「ごめんね。」 「本当にごめんなさい。」	－	23 回 (74.2%)	23 回 (45.1%)
4	悪い系	「悪いけど、」	－	2 回 (6.4%)	2 回 (3.9%)
5	恐縮系	「大変恐縮ですが、」	－	－	－
6	失礼系	「早朝から失礼いたします。」	－	－	－
7	お詫び系	「取り急ぎ、お詫びまで」	－	－	－
合計			20 回 (100.0%)	31 回 (100.0%)	51 回 (100.0%)

4.1.4.6 で述べたように、「申し訳ない系」は3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へのメールにも使われている。一方、「ごめん系」は対等へのメールには最も使用されているが、目上へのメールには1例も使用されていない。このことから、「ごめん系」は友達のような対等に対して主に使われるが、目上に対しては使用しにくい謝罪表現の形式だといえる。

また、1つのメールに謝罪表現が何回出現しているかということを分析した結果、深刻度が高い場面と異なることがわかった。深刻度が高い場面は相手が目上か対等かに関わらず、謝罪表現の出現回数が最も多かったのは2回であるが、深刻度が低い場面は表 4-31 に示すように、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1回使用している例が最も多かった。ただし、対等の場合は2番目に多かったのが2回の42.1%であることから、目上にメールを書く際には謝罪表現を1回、対等を書く際には1回か2回使用するという傾向が見られた。この出現回数の違いはメールの構造と関わりがあるのではないかと考えられる。

表 4-31 1つのメールにおける謝罪表現の出現回数

NO	出現回数	出現数 (出現率)	
		目上	対等
1	1 回	9 例 (64.3%)	9 例 (47.4%)
2	2 回	4 例 (28.6%)	8 例 (42.1%)
3	3 回	1 例 (7.1%)	2 例 (10.5%)
合計		14 例 (100.0%)	19 例 (100.0%)



続いて、〔謝罪表明〕の意味公式の現れ方とその機能を観察すると、「最後に全員でお話できる機会をせっかく作っていただいたのに、本当に申し訳ありません。」や「予約してくれたのに、ごめん！」などのように、〔配慮表明〕の意味公式の後に〔謝罪表明〕が出現している例が見られた。このような現れ方は、配慮表明としての謝罪表明とみなすことができると考えられる。また、〔謝罪表明〕は「先日の授業で、私も食事会への参加を希望いたしましたが、その日に親戚が出張で大阪に来ることになり、私も親戚と会うことになったため、ゼミの食事会に参加できなくなってしまいました。申し訳ございません。」や「ごめん！バイト入ってしまったので来週のゼミ食事会は参加できません（泣）」などというように、〔キャンセル理由〕や〔キャンセル報告〕の意味公式の前後に出現しているものも見られた。このような現れ方は、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謝罪表明とみなすことができる。つまり、〔謝罪表明〕の意味公式に用いられている謝罪表現は、「配慮表明としての謝罪表現」「約束をキャンセルすること自体に対して直接謝る謝罪表現」のような 2 つの機能を持つということになる。

以上の点から、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールにおける謝罪表現の現れ方とその機能が様々であることがわかった。その現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、深刻度が高い場面と異なり、【1】「メール送信への謝罪としての用法」【2】「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」【3】「配慮表明としての用法」【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」【7】「謝罪メールの終結としての用法」の 5 種のみであり、【5】「再約束の依頼の前置きとしての用法」と【6】「再約束の依頼の終結としての用法」が見られなかった。この 5 つの用法について、それぞれのデータを見てみると、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った。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ているかについて、表 4-32 と表 4-33 に示す。

表 4-32 と表 4-33 に示される謝罪表現の言語形式の前に付いている【 】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としての用法」、【2】は「キャンセルする本題の前置きとしての用法」、【3】は「配慮表明としての用法」、【4】は「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」、【7】は「謝罪メールの終結としての用法」である。

表 4-32 メールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式（目上）

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
3F-S1	1回	【3】 本当に申し訳ありません。
3F-S2	1回	【3】 大変申し訳ございません。
3F-S4	1回	【4】 大変申し訳ありませんが、
3F-S7	1回	【3】 申し訳ございません。
3F-S8	1回	【4】 申し訳ございません。
3F-S10	1回	【4】 申し訳ありません。
3F-S11	1回	【4】 申し訳ありません。
3M-S1	3回	【4】 申し訳ありません、【4】 本当に申し訳ありません。 【7】 本当に申し訳ありません。
3M-S2	1回	【4】 申し訳ないのですが
3M-S3	2回	【2】 大変申し訳ないのですが、【3】 申し訳ありません。
3M-S5	2回	【3】 申し訳ありません。【3】 申し訳ありません。
3M-S7	1回	【4】 申し訳ないです。
3M-S8	2回	【3】 申し訳ないです。【7】 本当に申し訳ありませんでした。
3M-S9	2回	【3】 本当に申し訳ありません。 【7】 本当に申し訳ありませんでした。

表 4-33 メールにおける謝罪表現の組み合わせと言語形式（対等）

データ	回数	謝罪表現の組み合わせと言語形式の例
4F-E1	2回	【4】 本当にごめんね☹️ 【3】 ごめんね。
4F-E2	1回	【3】 ごめん！
4F-E3	2回	【1】 突然ごめんね(>_<) 【4】 悪いけど
4F-E4	1回	【4】 ごめんね！
4F-E5	3回	【4】 ごめん>< 【3】 ごめんね。【3】 申し訳ないです。。
4F-E6	1回	【4】 申し訳ないけれど、
4F-E7	2回	【2】 本当ごめんなんだけど、【3】 ごめんね。
4F-E8	2回	【2】 申し訳ないんだけど、【4】 ごめんね。
4F-E9	1回	【3】 ごめんね。
4F-E10	1回	【4】 ほんまごめん・・・><
4F-E11	1回	【3】 ごめんなさい！
4M-E1	2回	【4】 ごめん、【4】 本当にごめん。
4M-E2	1回	【3】 申し訳ないです。
4M-E3	1回	【4】 ごめんやけど、
4M-E4	1回	【4】 悪いけど、
4M-E5	3回	【4】 申し訳ない。【3】 申し訳ない。【7】 ほんまにごめんなさい。
4M-E6	2回	【4】 ごめん！ 【3】 ごめん！
4M-E8	2回	【4】 ごめん！ 【3】 本当にごめんね(;_;)
4M-E9	2回	【4】 ごめん、【4】 ごめん><

表 4-32 と表 4-33 から、深刻度が高い場面と異なり、謝罪表現が1回のみ使用されているメールを見ると、相手が目上か対等かに関わらず、【3】の「配慮表明としての用法」のみならず、

【4】の「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も使用されている。【3】の「配慮表明としての用法」は目上の場合は3例で、対等の場合は4例で使用されており、【4】の「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」は目上の場合は6例、対等の場合は5例で使用されている。また、謝罪表現が2回以上使用されているメールも含めて計算してみると、目上の場合は【3】も【4】も同じ数でそれぞれ8例使用されているが、対等の場合は【3】は11例、【4】は16例使用されていることがわかった。このことから、【3】と【4】は深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法だと考えられる。

【3】の「配慮表明としての用法」は4.1.4.4の〔配慮表明〕の意味公式で述べたように、配慮表明としての謝罪表現が相手に悪い感情を持たれることなく、相手との関係を修復するための1つの戦略であるからではないかと考えられる。また、【4】の「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も相手に約束をキャンセルすること自体について申し訳なく思う気持ちを伝えるものであるため、【3】の「配慮表明としての用法」と同様に相手との関係を修復するための1つの戦略であるからではないかと考えられる。

なお、以上の5種の用法について、使用されている謝罪表現の言語形式ごとの数を目上と対等に分けて表4-34と表4-35に示す。

表 4-34 メールにおける謝罪表現の用法と言語形式（目上）

用法分類	申し訳ない系	ごめん系	悪い系	合計
【1】	-	-	-	-
【2】	1回	-	-	1回 (5.0%)
【3】	8回	-	-	8回 (40.0%)
【4】	8回	-	-	8回 (40.0%)
【7】	3回	-	-	3回 (15.0%)
合計	20回 (100.0%)	-	-	20回 (100.0%)

表 4-35 メールにおける謝罪表現の用法と言語形式（対等）

用法分類	申し訳ない系	ごめん系	悪い系	合計
【1】	-	1回	-	1回 (3.2%)
【2】	1回	1回	-	2回 (6.5%)
【3】	3回	8回	-	11回 (35.5%)
【4】	2回	12回	2回	16回 (51.6%)
【7】	-	1回	-	1回 (3.2%)
合計	6回 (19.4%)	23回 (74.2%)	2回 (6.4%)	31回 (100.0%)

表 4-34 と表 4-35 から、目上の場合は最も多く現れている用法は、【3】の「配慮表明としての用法」と【4】の「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」で、最も少なかったのは、【1】の「メール送信への謝罪としての用法」である。一方、対等の場合は最も多く現れている用法は、【4】の「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」で、最も少なかったのは、【1】の「メール送信への謝罪としての用法」と【7】の「謝罪メールの終結としての用法」である。また、深刻度が高い場面と同様に 5 種の用法の中で目上と対等で出現数が大きく違うのは、【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 16 回現れているが、目上へのメールには 8 回しか現れていない。

以上の点から、調査協力者は目上にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と同じ程度で重視している。しかし、対等の場合は配慮表明としての用法は 35.5%使用されているということから、この用法もある程度重視されているといえるが、51.6%使用されているキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法と比べると、調査協力者は対等にメールを書く際には、配慮表明としての謝罪よりも、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の方を重視する傾向があるといえるのではないかと考えられる。

以上、メールの主要部に 50.0%以上出現している 8 種の意味公式について述べた。この 8 種の意味公式は、半数以上のメールに使用される傾向が見られたため、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールを書く際の重要な内容だと指摘できるのではないだろうか。

#### 4.2.4.9 50.0%未満の出現率であった意味公式

メールの主要部には、4.2.4.1 から 4.2.4.8 ままで述べた 8 種の意味公式以外に「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」が見られた。これらの意味公式の出現率は少数であったが、どのような特徴を持っているのかを考察する必要があると考える。

「参加できる人への伝言」は自分が参加できないが、「どうぞ皆様に楽しい時間をお過ごしください。」「みんなで楽しんでください! (^)/」「みんなで楽しんでね。」などというように、みんなで楽しめるように相手に一言を伝えたり、相手だけでなく、他の参加できる人にも「どうか皆様にも、よろしくお伝えください。」「みんなにはよろしく伝えてください。」というような伝言を伝えてもらうよう依頼したりする意味公式である。目上へのメールには 15.0%使用されているのに対して、対等へのメールには 25.0%使用されている。

今回の約束はゼミの食事会であるため、参加する人が多かった可能性が高い。そのため、[参加できる人への伝言]を使用することによって、先生やゼミ生に自分が参加できないことへの申し訳ない気持ちを伝達したり、関係を維持したりすることになると考えられる。

続いて、[参加できる人への伝言]以外に、[参加可能の期待]という意味公式を使用している例も1例あった。これは「もし二次会とかあったら連絡して行けそうだったら必ず顔出すから。」というように、約束をキャンセルするメールを書いている時点では、食事会には参加できないことがわかったが、当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は、是非参加したいという気持ちを表す表現である。それを書くことによって、今回の食事会は送信者にとってとても大事だということがさらに相手に伝わるだろう。

最後に、[共有事項への言及]という意味公式について述べる。これは「今学期もとても楽しいゼミでした。ありがとうございました。」「今期のゼミでは大変お世話になりました。後期からもゼミを取りたいと思っているので、よろしくお願いします。」というように、ゼミや勉強のことなど食事会の約束キャンセル以外の内容について述べるもので、目上へのメールにしか出現していないものである(10.0%)。キャンセルした内容以外にゼミや勉強のことなど、相手と共有できるような事柄を言及することで、指導教員との関係を維持するための方法の1つなのではないかと考えられる。

#### 4.2.5 メール【終了部】の構造と意味公式

96ページの表4-19に示したように、メールの終了部の意味公式として[メールの終結][連絡の予告][連絡の要求][終了の挨拶][署名]の5種が見られた。深刻度が高い場面と異なり、この中で出現率が半数以上であったのは、[署名]のみである。

[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あり、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには60%しか出現していない。[名乗り]と[署名]の出現率から考えると、目上の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例が13例(65.0%)、メールの終了部のみに書いている例が7例(35.0%)あった。一方、対等の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例は3例(15.0%)、メールの終了部のみに書いている例は9例(45.0%)、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は8例(40.0%)あった。

このことから、目上にメールを書く際には、[署名]として自分の名前を書いてメールを終了する傾向があるといえる。一方、対等の場合は自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

続いて、[終了の挨拶]は深刻度が高い場面と異なり、出現率が半数に満たない。目上へのメールには9例(45.0%)、対等へのメールには2例(10.0%)のみ出現している。目上の場合は[終了の挨拶]を書いている例のうち9例中8例において「よろしくお願いします。」の表現が、残りの1例において「失礼します。」の表現が使用されている。一方、対等の場合は2例とも「よろしくお願いします。」が使用されている。4.1.5で述べたように、「よろしくお願いします」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回のキャンセルメールでも使用可能であることがわかった。

最後に、[メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求]は、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合共に出現率が非常に少なかった。[メールの終結]は目上へのメールには3例(15.0%)のみ出現し、3例とも「参加できなくなりましたこと、本当に申し訳ありません。」「本当に申し訳ありませんでした。」「重ねてになりますが、本当に申し訳ありませんでした。」というように、締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねてメールを終了している。一方、対等の場合は「ほんまにごめんなさい。」という表現で、1例しか出現していない。

[連絡の予告]は目上へのメールには「それでは、またご連絡いたします」というように、1例(5.0%)のみ使用されているが、対等へのメールには1例も使用されていない。一方、[連絡の要求]は[連絡の予告]と反対に、目上へのメールには1例も使用されていないが、対等へのメールには「お返事待ってます!」というように、1例(5.0%)のみ使用されている。一週間前に食事会の約束をキャンセルするという状況では、送信者は自分が参加できなくなった旨さえ伝えれば、これ以上相手との返信や連絡し合う必要がなくなるため、ほぼ全員が[連絡の予告]と[連絡の要求]を使用していないと考えられる。

#### 4.2.6 目上へのメールと対等へのメールの相違点

以上、深刻度が低い場面の送信メールの構造を分析した。その結果、目上へのメールと対等へのメールの構造には、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種の中で目上へのメールに出現しているが対等へのメールには出現していないのは、メールの主要部の[共有事項への言及]と、メールの終了部の[連絡の予告]である。一方、目上へのメールには出現していないが対等へのメールに出現しているのは、メールの開始部の[メール送信への謝罪]、メールの主要部の[参加可能の期待]、メールの終了部の[連絡の要求]である。96ページの表4-19に示したように、[共有事項への言及] [連絡の予告]は目上へのメールのみに、[メール送信への謝罪] [参加可能の期待] [連絡の要求]は対等へのメールのみに出現してい

る結果が出ているが、これらの意味公式の出現率は「共有事項への言及」（目上：2例、対等：なし）、「連絡の予告」（目上：1例、対等：なし）、「メール送信への謝罪」（目上：なし、対等：1例）、「参加可能の期待」（目上：なし、対等：1例）、「連絡の要求」（目上：なし、対等：1例）と、目上の場合と対等の場合の出現率の違いに大きな差が見られなかった。そのため、これらの意味公式が目上か対等かいずれかにしか出現しないということが目上の場合と対等の場合の根本的な違いであるとは言いがたいのではないかと考えられる。

- (2) 97ページの図4-3に示したように、22種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目上の場合は12種で、対等の場合は9種である。目上へのメールには〈「件名」→「宛名」→「開始の挨拶」→「名乗り」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」→「謝罪表明」→「残念な気持ちの表明」→「キャンセルに対する対応の言及」→「別の機会での対面の期待」→「署名」〉という12種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈「件名」→「宛名」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」→「配慮表明」→「謝罪表明」→「キャンセルに対する対応の言及」→「署名」〉という9種の出現順序が最も多かった。

以上の出現順序から、目上と対等で用いられている出現率が半数以上出現している意味公式は、同じものが多かった。違いは目上ではメールの開始部の「開始の挨拶」と「名乗り」、メールの主要部の「残念な気持ちの表明」と「別の機会での対面の期待」が用いられているが、対等ではメールの主要部の「配慮表明」が用いられていることである。対等の場合に「開始の挨拶」と「名乗り」があまり使用されていないのは、友達にメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面ではないため、相手に挨拶することや自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないからである。また、目上の場合より対等の場合のほうが「残念な気持ちの表明」と「別の機会での対面の期待」の出現率が少なかったのは、友達の場合はお互いの都合がよければ、いつでも一緒に食事ができるが、先生の場合はゼミの食事会以外の場合は、なかなか一緒に食事ができないため、先生に対しては残念に感じていることを伝えて関係修復をはかろうとするからではないかと考えられる。

対等へのメールでは、目上へのメールより「別の機会での対面の期待」の出現率が少なかったが、一方で、対等へのメールのほうが目上へのメールよりも「配慮表明」と「謝罪表明」の出現率が多かったということから、相手との関係を修復したいと思っていなかったのではなく、「別の機会での対面の期待」の代わりに「配慮表明」と「謝罪表明」を書くことによって相手に申し訳なく思う気持ちを伝達し、相手との関係を修復しようとして

いたのではないかと考えられる。

- (3) 目上の場合は〔名乗り〕と〔署名〕として、メールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例が 13 例 (65.0%) あったが、対等の場合は 3 例 (15.0%) しかなかった。また、対等の場合はメールの開始部にも終了部にも自分の名前を書いていない例は 8 例 (40.0%) あったが、目上の場合は 1 例もなかった。つまり、対等にメールを書く際に、自分の名前を 1 回も書いていない人がいたが、目上に書く際には、送信者全員が必ず自分の名前を少なくとも 1 回書いている。
- (4) 目上の場合と対等の場合共に最も多く見られた件名は、非明示的な件名であるが、件名のつけ方が異なる。目上へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名と、「～について」「～に関して」という表現でつける件名であるが、対等の場合は「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名のみが最も多く見られた。対等の場合は「謝罪表現」で件名をつけているメールが 1 例 あったが、目上の場合は 1 例もなかった。また、対等の場合は件名をつけていないメールが 3 例 あったが、目上の場合は 1 例もなかった。
- (5) 〔残念な気持ちの表明〕の言語形式として、目上にメールを書く際に、「楽しみにしていた」という表現と、「とても+残念」「大変+残念」「非常に+残念」「本当に+残念」という程度を表す副詞と「残念」という言葉を併用して、食事会を楽しみにしていたが参加できなくなったのは、とても残念だという気持ちを明確に表している例が非常に多かった (14 例中 13 例)。しかし、対等に書く際には、「楽しみにしていた」という表現と程度を表す副詞を併用して残念な気持ちを表している例が 1 例もなく、みんな様々な表現で残念な気持ちを伝達している。
- (6) 〔キャンセルに対する対応の言及〕を観察すると、目上の場合は言及されている対応の内容と言語形式にばらつきがほぼなかったが、対等の場合にばらつきがあった。目上の場合は 12 例中 11 例で幹事に自分が参加できなくなった旨を伝えておくという内容が言及されており、「幹事の△△さんには、私から伝えておきます。」や「幹事の方にはわたしから連絡しておきます。」などというように、「V-ておく」という言語形式で表している例が多かった (12 例中 9 例)。反面に、対等の場合は目上の場合と異なり、キャンセルに対する対応の内容と言語形式が送信者によって様々であった。
- (7) 謝罪表現の言語形式は「申し訳ない系」「ごめん系」「悪い系」の 3 種に分類できた。目上にメールを書く際に、全員の調査協力者が「申し訳ない系」を使用しているが、対等に書く際に、最も使用しているのは「ごめん系」である (74.2%)。そして、目上にメール



を書く際には謝罪表現を 1 回、対等を書く際には 1 回か 2 回使用するという傾向が見られた。また、謝罪表現は「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」「配慮表明としての用法」「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」「謝罪メールの終結としての用法」の 4 種に分類できた。この 4 種の用法の中で、目上と対等で出現数が大きく違うのは、「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 16 回現れているが、目上へのメールには 8 回しか現れていない。

つまり、調査協力者は目上にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と同じ程度で重視しているが、対等の場合には、配慮表明としての謝罪よりも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の方を重視する傾向があるということである。このような違いは目上へのメールと対等へのメールの根本的な謝罪の仕方の違いではないかと考えられる。

以上、目上の場合と対等の場合の相違点をまとめた。深刻度が高い場面と同様に以上の (1) (2) (3) のように、メール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。しかし、(7) で述べたように、目上の場合と対等の場合に重要な違いが見られたのは、謝罪表現の用法についてである。謝罪表現の用法の違いは、目上の場合と対等の場合の約束キャンセルのメールでの謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

#### 4.2.7 深刻度が低い場面の送信メールの構造のまとめ

##### (1) メール全体の構造

深刻度が低い場面の送信メールの意味公式は、[件名] [宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [感謝表明] [メール送信への謝罪] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [参加できる人への伝言] [参加可能の期待] [共有事項への言及] [メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] 「署例」の 22 種に分類できた。

22 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目上の場合は 12 種で、対等の場合は 9 種である。目上へのメールには〈[件名] → [宛名] → [開始の挨拶] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [謝罪表明] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待] → [署名]〉という 12 種の出現

順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名] → [宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [署名]〉という9種の出現順序が最も多かった。この出現順序より、全22種の意味公式の中で半数以上出現している意味公式は、[件名] [宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [署名]の13種となる。これらの13種の意味公式は深刻度が低い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際に書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった1つのメールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。

## (2) 件名

メールの件名は「明示的な件名」と「非明示的な件名」の2種に分類でき、目上の場合と対等の場合共に明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名と、「～について」「～に関して」という表現でつける件名である。一方、対等へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現を使った件名である。「の件」「のこと」「の連絡」「について」「に関して」の前に書かれている内容を見ると、来週どのような約束をしていたかということについての内容が最も多かった。「の件」「のこと」「の連絡」「について」「に関して」という表現を使った件名は、明示的な件名ではなく、メールの内容が明示的な件名ほど予想しやすく簡潔で具体的な件名であるとはいえないが、送信者と返信者が既にお互いに約束をしたことを意識しているため、このような件名をつけてもメールを受け取った側がメールの内容がなんとなく予想できだろうと考えられる。

## (3) メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は[宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [感謝表明] [メール送信への謝罪]の5種が見られたが、出現率が半数以上であった意味公式は、目上へのメールは[宛名] [開始の挨拶] [名乗り]であるが、対等へのメールは[宛名]のみである。この5種の中で全ての目上へのメールに出現しているのは[宛名]であり、対等へのメールの70.0%にも出現しているため、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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。また、目上の場合は[宛名]

を書いてから「開始の挨拶」として相手に挨拶している例が 60.0%あったが、対等の場合は開始部で相手に挨拶している例は 25.0%しかなかった。そして、目上の場合は「開始の挨拶」を書いてから「名乗り」として自分の名前を書いている例は 65.0%であったが、対等の場合はなかった。また、目上の場合と対等の場合のいずれも「感謝表明」と「メール送信への謝罪」を使用している例がなかった。

#### (4) メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」の 11 種が見られた。この中でメールの半数以上出現しているのは、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「配慮表明」「謝罪表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の 8 種である。

「前置き」は送信されたメールがどんな内容であるかを伝えるものであるが、謝罪表現を「前置き」として使用している例が少数あった。「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、受け入れやすくなるのではないかと考えられる。また、目上の場合と対等の場合共に「来週の食事会なのですが、」や「来週の食事会だけど、」など、「～が、」や「～けど、」の表現を用いて、約束を実行することができないという本題に入る前に、既に約束をしたことについて言及している例が非常に多かった。これはメールでの約束キャンセルの前置きの代表的な言語形式だといえよう。

「キャンセル理由」は送信者が全員使用している。深刻度が低い場面の送信メールは当日の約束をキャンセルするものではないが、当日のキャンセルと同じように相手の時間を無駄にしまい、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。約束のキャンセル理由は「バイトや就職の関係（バイトが入った、会社面接が食事会と同日になった）」「予定・用事・急用・私用・所用が入った」「家族の事情（両親や親戚が来ることになった、親戚のお葬式）」「都合が悪くなった」の 4 つにまとめられたが、最も多かったのは「バイトや就職の関係」という理由である。バイトや就職の関係で食事会の約束をキャンセルすることは、納得できる理由だと考えられる。

「キャンセル報告」は約束に行くことができないことの知らせや、約束のキャンセルをさせてもらいたいことを表す意味公式である。「キャンセル報告」は相手に自分が約束の通りに会

えないことを知らせる働きをしており、メールの中で最も中心的内容で、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。データの中で、対等にメールを書く際に、送信者全員が明示的に来週の食事会に参加できないという約束のキャンセルを報告しており、目上の場合にも 90.0%と、ほぼ全員が明示的に「キャンセル報告」を書いている。これを明示的に書くことにより、受信者は相手との約束がキャンセルになったという旨を正確に理解できると考えられる。「キャンセル報告」の最も多く見られた言語形式は、「Ⅴ可能形＋なくなってしまった／～なくなっちゃった」の表現である。この表現を多く使用しているのは、相手が忙しいところゼミの食事会をやってくれるのに、送信者自身が約束の通りに食事会に参加できなくなったのは残念に思い、さらに後悔もしているために使用しているからではないかと考えられる。

「配慮表明」は相手が誘ってくれたのに約束をキャンセルすることになったこと、店の予約や企画などの幹事をしてくれたのに約束をキャンセルすることになったこと、店の予約の後のキャンセルや急なキャンセルや直近のキャンセルをしたこと、勝手に約束をキャンセルしたこと、約束キャンセルで迷惑をかけることになったことなどに対する申し訳ない気持ちを伝達をする意味公式で、対等の場合は50.0%出現しているが、目上の場合には 45.0%しか出現していない。「配慮表明」を使用していない人へのフォローアップ・インタビューの結果では、「この食事会は、先生も入れると 10 人以上が集まるため、私一人だけが参加できなくても食事会が予定通り行える」「この食事会はゼミのイベントで、プライベートなものではない」ため、「配慮表明」を書かなくてもよいのではないかと考えていた人がいることがわかった。送信者は今回の約束は相手に食事する約束をしてもらうように自分から誘っているわけではないし、当日のキャンセルではないため、深刻度が高い場面と同じように、「配慮表明」を使用しなくてもよいと考えていたと思われる。「配慮表明」の言語形式として、目上の場合と対等の場合共に「せっかく誘っていただいたのに」や「予約してくれたのに、」などの「～のに、」の表現が最も多かった。これは、約束をキャンセルする際の代表的な「配慮表明」の 1 つだといえよう。

「残念な気持ちの表明」は送信者がゼミの食事会を楽しみにしていたが、参加できなくなり、残念である気持ちを表す意味公式である。送信者は食事会に参加できないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないからではないということを相手に伝えるために、この意味公式を使用しており、相手との関係を修復するために使用していると考えられる。目上へのメールには 70.0%使用されているが、対等へのメールには 40.0%しか使用されていない。送信者は友達の場合はお互いの都合がよければ、いつでも一緒に食事ができるが、先生の場合はゼミの食事会

以外の場合はなかなか一緒に食事ができないため、先生に対しては残念に感じていることを伝えて関係修復をはかろうとするのではないかと考えられる。[残念な気持ちの表明]の言語形式として、目上にメールを書く際に、「楽しみにしていた」という表現と、「とても+残念」「大変+残念」「非常に+残念」「本当に+残念」という程度を表す副詞と「残念」という言葉を併用して、食事会を楽しみにしていたが参加できなくなったのは、とても残念だという気持ちを明確に表している例が非常に多かった。しかし、対等を書く際には、「楽しみにしていた」という表現と程度を表す副詞を併用して残念な気持ちを表している例が1例もなく、みんな様々な表現で残念な気持ちを伝達している。

[キャンセルに対する対応の言及]は幹事や店の人などの関係者にキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などを確認したりするなど、キャンセルに対する対応について述べる意味公式である。今回の食事会の約束はゼミの食事会であり、自分がキャンセルする場合は、幹事や店の人などの関係者に予約が変更できるかどうか、キャンセル料が発生するかどうかを聞いてキャンセルに対する対応をする必要があるため、相手が目上か対等かに関わらず、調査協力者は半数以上がこの意味公式を使用している。目上の場合は言及されている対応の内容と言語形式にばらつきがほぼなかったが、対等の場合にばらつきがあった。目上の場合は12例中11例が幹事に自分が参加できなくなった旨を伝えておくという内容が言及されており、「幹事の方にはわたしから連絡しておきます。」などの「V-ておく」という言語形式で表している例が多かったが、対等の場合はキャンセルに対する対応の内容と言語形式が送信者によって様々であった。

[別の機会での対面の期待]は今回の食事会には参加できなくなったが、次回はこのような食事会があれば是非参加したい、是非誘ってもらいたいという期待を表す働きをする意味公式である。また、友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作ってもらえると有難いというような気持ちを表すものにもなる。目上へのメールでは11例(55.0%)使用されているが、対等へのメールでは2例(10.0%)のみであった。対等へのメールでは、目上へのメールより[別の機会での対面の期待]の出現率が少なかったが、一方で、対等へのメールのほうが目上へのメールよりも「配慮表明」と「謝罪表明」の出現率が多かったことから、送信者は相手との関係を修復したいと思っていなかったのではなく、[別の機会での対面の期待]の代わりに「配慮表明」と「謝罪表明」を書くことによって相手に申し訳なく思う気持ちを伝達し、相手との関係を修復しようとしていたのではないかと考えられる。[別の機会での対面の期待]の言語形式としては、目上の場合は「V-させていただく」という表現のみ、「～ば／～たら／～と、」という条件形の表現のみ、「V-させていただく」と「～ば／～たら／～

と、」を併用している例が最も多かった。一方、対等の場合は 2 例とも目上の場合ほど丁寧な表現を用いていないが、「是非会う機会を作ってまた会おうね!!」「また今度お願いします m( \_ )m」というように、相手に別の会える機会を作ってもらうような依頼表現を用いている。

〔謝罪表明〕は深刻度が高い場面と異なり、使用していない例もあった。使用していないのは目上の場合 30.0%で、対等の場合は 5.0%であった。〔謝罪表明〕を使用していない人へのフォローアップ・インタビューによると、〔謝罪表明〕を書くのを忘れたのではなく、わざと書いていないとのことであった。書かない理由を聞くと、「この食事会は、私のための会でもないし、私は重要人物でもないし、ここで謝罪表明を入れると、逆に感じ悪いような気がする」「謝ってしまうと、自分を高くすると感じてしまう」「その代わりに『とても楽しみにしていた』『非常に残念』という表現を入れて、『食事会を大事に思っていないわけではない』のような気持ちを伝えていた」ということであった。また、その理由だけでなく、前もっての約束のキャンセルであるということも関わっているのではないかと考えられる。深刻度が高い場面は当日のキャンセルであったが、深刻度が低い場面は一週間前のキャンセルであったため、送信者が〔謝罪表明〕を使用していないという可能性も考えられる。ゼミの食事会に参加できない人にとっては、自分が参加できないという報告をするときに相手に謝らないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないわけではなく、自分を高くしたくないと思っているからだといえる。その代わりに、「楽しみにしておりましたので、本当に残念です。」や「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。」などというように、楽しみにしていたが、参加できなくなったことへの残念な気持ちを表す表現を使用している。謝罪の代わりに、このような表現を用いることによって相手との関係を修復しようとしているのではないかと考えられる。

謝罪を表明するのに「申し訳ない系」「ごめん系」「悪い系」の 3 種の「謝罪表現」が用いられている。この 3 種の中で「申し訳ない系」は最も丁寧度が高い謝罪表現で、全ての目上へのメールに使用され、対等へのメールでも 19.4%と 2 番目に多く使われている。一方、「ごめん系」は対等へのメールには最も使用されているが、目上へのメールには 1 例も使用されていない。このことから、「ごめん系」は友達のような対等に対して主に使われるが、目上に対しては使用しにくいものと考えられる。また、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 1 回使用している例が最も多かったが、対等の場合は 2 回の出現率のことも考えると、目上にメールを書く際には謝罪表現を 1 回、対等を書く際には 1 回か 2 回使用するという傾向が見られたことがわかった。

「謝罪表明」の意味公式に用いられている謝罪表現は、「配慮表明としての謝罪表現」「約束をキャンセルすること自体に対して直接謝る謝罪表現」のような 2 つの機能を持つことがわかった。そして、謝罪表現は「謝罪表明」の意味公式の箇所のみならず、開始部の「メール送信への謝罪」、主要部の「前置き」、終了部の「メールの終結」の意味公式の箇所にも用いられている。これらの現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、「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」「配慮表明としての用法」「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」「謝罪メールの終結としての用法」の 5 種に分類できた。送信者によって用法の選択は様々であり、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った。謝罪表現が 1 回のみ使用されているメールを見ると、相手が目上か対等かに関わらず、「配慮表明としての用法」のみならず、「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も使用されている。このことから、「配慮表明としての用法」と「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」は、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法だと考えられる。これは配慮表明としての謝罪表現が相手に悪い感情を持たれることなく、相手との関係を修復するための 1 つの戦略であり、「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も相手に約束をキャンセルすること自体について申し訳なく思う気持ちを伝えるものであるため、「配慮表明としての用法」と同様に相手との関係を修復するための 1 つの戦略であるからではないかと考えられる。

以上の 5 種の用法について、使用されている謝罪表現の言語形式ごとの数を目上と対等に分けて考察すると、目上の場合は最も多く現れている用法は「配慮表明としての用法」と「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」で、最も少なかったのは「キャンセルする本題の前置きとしての用法」である。一方、対等の場合は最も多く現れている用法は「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」で、最も少なかったのは「謝罪メールの終結としての用法」である。また、深刻度が高い場面と同様に 5 種の用法の中で目上と対等で出現数が大きく違うのは、「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 16 回現れているが、目上へのメールには 8 回しか現れていない。このことから、調査協力者は目上にメールを書く際には、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を配慮表明としての謝罪と同じ程度で重視している。しかし、対等の場合は配慮表明としての用法は 35.5%使用されているということから、この用法もある程度重視されているといえるが、51.6%使用されているキャンセルすること自体に対する謝罪としての用法と比べると、調査協力者は対等にメールを書く際には、配慮表明としての謝罪よりも相手との

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の方を重視する傾向があるのではないかと考えられる。

#### (5) メールの【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式として〔メールの終結〕〔連絡の予告〕〔連絡の要求〕〔終了の挨拶〕〔署名〕の5種が見られたが、出現率が半数以上であったのは、〔署名〕のみである。

〔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り、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには60.0%しか出現していない。〔名乗り〕と〔署名〕の出現率から考えると、目上の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例が65.0%、メールの終了部のみに書いている例が35.0%あった。一方、対等の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例は15.0%、メールの終了部のみに書いている例は45.0%、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は40.0%あった。このことから、目上にメールを書く際には、〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向があるといえる。一方、対等の場合は自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

〔終了の挨拶〕は目上へのメールには9例(45.0%)、対等へのメールには2例(10.0%)のみ使用されている。目上の場合は〔終了の挨拶〕を書いている例のうち、9例中8例において「よろしくお願いします。」の表現が、残りの1例において「失礼します。」の表現が使用されている。一方、対等の場合は2例とも「よろしくお願いします。」が使用されている。「よろしくお願いします」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回のキャンセルメールでも使用可能であることがわかった。

〔メールの終結〕〔連絡の予告〕〔連絡の要求〕は目上の場合と対等の場合共に出現率が非常に少なかった。〔メールの終結〕は目上へのメールには3例(15.0%)のみ出現し、3例とも「参加できなくなりましたこと、本当に申し訳ありません。」や「重ねてになりますが、本当に申し訳ありませんでした。」というように、締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねてメールを終了している。一方、対等の場合は「ほんまにごめんなさい。」という表現で、1例しか出現していない。〔連絡の予告〕は目上へのメールには「それでは、またご連絡いたします。」というように、1例のみ使用されているが、対等へのメールには1例も使用されていない。一方、〔連絡の要求〕は〔連絡の予告〕と反対に目上へのメールには1例も使用されていないが、対等へのメールには「お返事待ってます!」というように、1例のみ使用されている。一週間前に食事会の約束をキャンセルするという状況では、送信者は自分が参加できなくなっ



た旨さえ伝えれば、これ以上相手との返信や連絡し合う必要がなくなるため、ほぼ全員が「連絡の予告」と「連絡の要求」を使用していないと考えられる。

以上、深刻度が低い場面の送信メールの構造についてまとめた。以上のまとめから、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合のメール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。しかし、目上の場合と対等の場合の謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、謝罪表現の用法の違いは目上の場合と対等の場合の約束キャンセルのメールでの謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

また、全 22 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している 13 種の意味公式の中で「件名」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「謝罪表明」の 4 種の意味公式では、目上と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の 9 種の意味公式およびメール全体の構造について相手が目上か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全 22 種のうちの残りの 9 種の意味公式は目上も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目上と対等でそれぞれの 9 種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

4.3 深刻度が高い場面の送信メールと深刻度が低い場面の送信メールの相違点

本章では、約束をキャンセルする深刻度が高い場面の送信メールと深刻度が低い場面の送信メールの構造を分析した。その結果、深刻度が高い場面の送信メールと深刻度が低い場面の送信メールの構造には、次のような相違点があることがわかった。

- (1) 深刻度が高い場面における意味公式は 23 種に分類できたが、深刻度が低い場面は 22 種に分類できた。そして、それぞれの場面には、以下の表 4-36 に示すように、同じ意味公式もあれば、違う意味公式もある。

表 4-36 深刻度が高い場面と低い場面における意味公式の出現

共通の意味公式	深刻度が高い場面にしか 現れなかった意味公式	深刻度が低い場面にしか 現れなかった意味公式
「件名」 「宛名」 「開始の挨拶」 「名乗り」 「感謝表明」	「再約束の依頼」 「都合伺い」 「都合報告」 「日程検討の依頼」 「再約束の依頼の終結」	「残念な気持ちの表明」 「キャンセルに対する対応の言及」 「別の機会での対面の期待」 「参加できる人への伝言」 「参加可能の期待」

[メール送信への謝罪] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名]	[遠慮表明] [埋め合わせの提案]	[共有事項への言及]
---	----------------------	------------

以上の共通の意味公式は深刻度が高いか低いかに関係なく、約束をキャンセルするメールの最低限必要な意味公式とみなすことができる。それぞれの意味公式の場面ごとの出現率は表 4-37 のとおりである。この中で網かけを施したものは、場面によって出現率に大きな違いが見られたものである。

表 4-37 共通の意味公式の場面ごとの出現率

NO	意味公式の分類	出現率			
		深刻度が高い場面		深刻度が低い場面	
		目上	対等	目上	対等
1	件名	100.0%	85.0%	100.0%	85.0%
2	宛名	100.0%	75.0%	100.0%	70.0%
3	開始の挨拶	45.0%	20.0%	60.0%	25.0%
4	名乗り	50.0%	10.0%	65.0%	15.0%
5	感謝表明	20.0%	－	15.0%	5.0%
6	メール送信への謝罪	20.0%	5.0%	－	5.0%
7	前置き	75.0%	85.0%	90.0%	65.0%
8	キャンセル理由	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
9	キャンセル報告	75.0%	75.0%	90.0%	100.0%
10	配慮表明	100.0%	90.0%	45.0%	50.0%
11	謝罪表明	100.0%	100.0%	70.0%	95.0%
12	メールの終結	35.0%	45.0%	15.0%	5%
13	連絡の予告	－	5.0%	5.0%	－
14	連絡の要求	10.0%	－	－	5.0%
15	終了の挨拶	50.0%	15.0%	45.0%	10.0%
16	署名	100.0%	55.0%	100.0%	60.0%

表 4-37 から、ほとんどの共通の意味公式の出現率に大きな違いはないが違いがあるのは、相手に対する「開始の挨拶」「終了の挨拶」と自分の名前を書く「名乗り」「署名」の 4 種である。この 4 種はメールを始めたり、メールを終えたりするために慣用的に使用され

るものだと思われる。また、4種の全ては深刻度が高いか低いかに関わらず、対等の場合よりも目上の場合の方が出現率が高かった。これは指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるためではないかと考えられる。

- (2) 半数以上出現している意味公式の数と最も多く見られた意味公式の出現順序の違いは、以下の図4-3のとおりである。

図4-3 それぞれの場面における意味公式の出現順序

高い場面：目上	高い場面：対等	低い場面：目上	低い場面：対等
件名 宛名 名乗り 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 再約束の依頼 終了の挨拶 署名	件名 宛名 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 再約束の依頼 署名	件名 宛名 開始の挨拶 名乗り 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 謝罪表明 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待 署名	件名 宛名 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 キャンセルに対する対応の言及 署名

- (3) 表4-38に示すように、深刻度が高い場面の送信メールの場合はメールの件名を8種に分類できたが、深刻度が低い場面の送信メールの場合は6種に分類できた。なお、表4-38に示される「○」は、その件名の分類がその場面に出現していること、「×」はその場面に出現していないという意味である。

表4-38 両場面におけるメールの件名の分類

NO	メールの件名の分類	深刻度が高い	深刻度が低い
1	「謝罪表現」や「お詫び」という表現	○	○
2	「キャンセル報告」「キャンセル理由」を用いている文	○	○
3	「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現	○	×
4	3番目の分類の「～変更のお願い」という約束変更の依頼表現と1番目の分類の「お詫び」という表現を併用している表現	○	×
5	「～について」「～に関して」という表現	○	○
6	「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現	○	○
7	どんな約束をしたかを名詞句で要約	○	○
8	件名なし	○	○

- (4) 約束の「キャンセル理由」は送信者によってそれぞれ異なっているが、深刻度が高い場面の送信メールは体調を崩したという理由が、深刻度が低い場面の送信メールはバイトや就職の関係という理由が最も多く見られた。
- (5) 「謝罪表明」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が、全てのメールには使用されていない。深刻度が高い場面では送信者が全員使用しているが、深刻度が低い場面では使用していない人がいた。
- (6) 「謝罪表現」は「謝罪表明」の意味公式の箇所のみならず、他の意味公式の箇所にも用いられている。目上の場合は「メール送信への謝罪」「前置き」「再約束の依頼の終結」「メールの終結」の4種の意味公式の箇所にも用いられているが、対等の場合は「メール送信への謝罪」「前置き」「メールの終結」の3種の意味公式の箇所にのみ用いられている。「謝罪表現」の言語形式は深刻度が高い場面は「申し訳ない系」「すみません系」「ごめん系」「悪い系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の7種が見られたが、深刻度が低い場面は「申し訳ない系」「ごめん系」「悪い系」の3種のみであった。また、1つのメールに謝罪表現が何回出現しているかということを分析した結果、深刻度が高い場面は相手が目上か対等かに関わらず、謝罪表現の出現率が最も多かったのは2回であるが、深刻度が低い場面は相手が目上か対等かに関わらず、謝罪表現の出現率が最も多かったのは1回である。ただし、二番目に多かった出現率の合計のことも考えると、深刻度が高い場面は目上にメールを書く際には謝罪表現を1回か2回、対等を書く際には2回以上使用するという傾向が見られたことがわかった。一方、深刻度が低い場面は目上にメールを書く際には謝罪表現を1回、対等を書く際には1回か2回使用するという傾向が見られたことがわかった。

謝罪表現の現れ方とその機能を考えると、深刻度が高い場面は「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」「配慮表明としての用法」「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種の用法に分類できたが、深刻度が低い場面は「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」「配慮表明としての用法」「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」「謝罪メールの終結としての用法」の5種の用法のみ用いられていた。

以上の用法の中で深刻度が高い場面において、相手が目上か対等かに関わらず最も多く現れている用法は、「配慮表明としての用法」（目上：20回、対等：19回）であるため、

「配慮表明としての用法」は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法だと考えられる。しかし、深刻度が低い場面において、目上の場合は最も多く現れている用法は、「配慮表明としての用法」（8回）と「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」（8回）で、対等の場合は最も多く現れているのは、「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」（16回）であるが、「配慮表明としての用法」も11回も現れているため、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法は、「配慮表明としての用法」と「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」といえるのではないかと考えられる。

## 第5章

### 一回目の返信メールの構造

本研究では、送信メールの構造のみならず、返信メールの構造も分析する。分析方法としては、送信メールと同様にまずメール全体の構造、メールの意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、メールの件名の分類を明らかにし、メールの【開始部】【主要部】【終了部】のそれぞれの意味公式と言語形式の特徴を考察する。最後に、目下<sup>1</sup>への返信メールと対等への返信メールの相違点を検討する。本章では、その分析結果と考察を述べる。

#### 5.1 深刻度が高い場面の返信メールの構造の分析結果と考察

##### 5.1.1 メール全体の構造

深刻度が高い場面の返信メールの意味公式は、136 ページの表 5-1 のように 26 種に分類できた。意味公式の定義と例は第 3 章の表 3-11 に示したため、表 5-1 には意味公式の出現数と出現率のみ示す。

表 5-1 より、目下へのメールにおいて 26 種の中で出現率が半数 (50.0%) 以上であった意味公式は、[件名] [宛名] [キャンセル報告の了解] [気遣い表明] [再約束の承諾] [署名] の 6 種である。一方、対等へのメールは [件名] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [再約束の承諾] の 4 種である。全 26 種の意味公式を使用しているメールは 1 例もなかった。

相手が目下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 例もなく、表 5-1 の主要部に示されている意味公式が終了部のところに出現しているメールもあれば、逆に終了部に示されている意味公式が主要部のところに出現しているメールもあった。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判断で書いているものと考えられる。

---

<sup>1</sup> 第 3 章でも述べたように、本章で分析する返信メールの相手は、「目下」か「対等」ということになる。第 4 章は送信メールを分析対象としたため、送信メールを書いている人の相手のことを「目上」としたが、本章は返信メールを分析対象としたため、返信メールを書いている人自身が「目上」である。つまり、返信メールの送信者が「目上」である指導教員で、返信メールの受信者が「目下」である学生ということである。そこで、わかりやすくするために、本章では、返信メールを書いている人の視点から、メールの相手を「目下」と「対等」とする。

表 5-1 深刻度が高い場面の返信メールの意味公式の分類

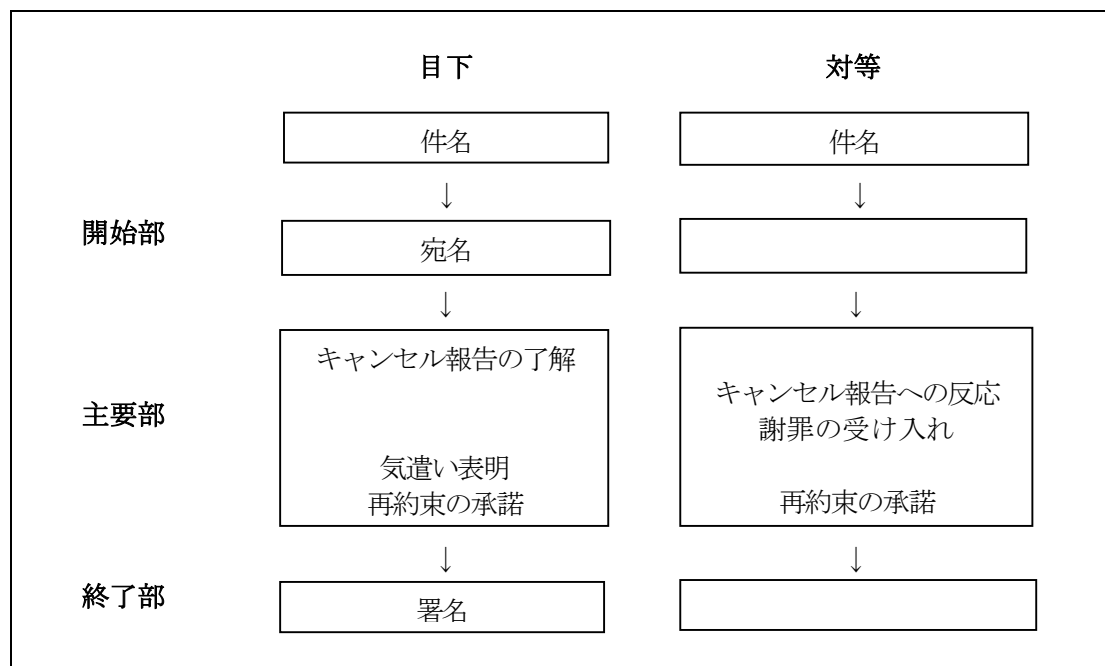
	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目下	対等
	件名	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
開始部	宛名	20 例 (100.0%)	9 例 (45.0%)
	開始の挨拶	2 例 (10.0%)	3 例 (15.0%)
	名乗り	5 例 (25.0%)	1 例 (5.0%)
	感謝表明	2 例 (10.0%)	－
	メール受信の報告	4 例 (20.0%)	－
主要部	キャンセル報告の了解	10 例 (50.0%)	8 例 (40.0%)
	キャンセル報告への反応	1 例 (5.0%)	10 例 (50.0%)
	謝罪の受け入れ	2 例 (10.0%)	10 例 (50.0%)
	状況の受け入れ	5 例 (25.0%)	5 例 (25.0%)
	キャンセル理由への言及	5 例 (25.0%)	7 例 (35.0%)
	気遣い表明	10 例 (50.0%)	7 例 (35.0%)
	応援表明	2 例 (10.0%)	4 例 (20.0%)
	再約束の承諾	10 例 (50.0%)	10 例 (50.0%)
	都合伺い	2 例 (10.0%)	3 例 (15.0%)
	都合報告	7 例 (35.0%)	7 例 (35.0%)
	都合報告の要求	5 例 (25.0%)	1 例 (5.0%)
	日程の提案	4 例 (20.0%)	4 例 (20.0%)
	日程検討の依頼	2 例 (10.0%)	－
	当日の予定の報告	1 例 (5.0%)	－
	再約束への提案	5 例 (25.0%)	1 例 (5.0%)
	埋め合わせの要求	－	1 例 (5.0%)
終了部	メールの終結	1 例 (5.0%)	－
	連絡の要求	5 例 (25.0%)	2 例 (10.0%)
	終了の挨拶	7 例 (35.0%)	3 例 (15.0%)
	署名	19 例 (95.0%)	8 例 (40.0%)

しかし、出現率が半数以上出現している意味公式のみ見ると、137 ページの図 5-1 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた（目下：8 例、対等：8 例）。図 5-1 より、目下に返信メールを書く際に 6 種の意味公式が、対等を書く際に 4 種の意味公式が用いられている。目下のみに用いられているのは、開始部の「宛名」、主要部の「キャンセル報告の了解」と「気遣い表明」、終了部の「署名」である。対等のみに用いられているのは、主要部の「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」である。一方、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」と主要部の「再約束の承諾」である。つまり、全 26 種の意味公式の中で全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式は、「件名」「宛名」「キャンセル報告への反応」「キャンセル報告の了解」「謝罪の受け入れ」「気遣い表明」「再約束の承諾」

〔署名〕の8種となる。

これらの8種の意味公式は深刻度が高い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際に書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった1つの返信メールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が高い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。以下、それぞれの意味公式について件名、開始部、主要部、終了部の順に見ていく。

図 5-1 深刻度が高い場面の返信メールにおける意味公式の出現順序



### 5.1.2 件名

第4章の表4-2に示したように、深刻度が高い場面の送信メールの件名が8種に分類できたが、深刻度が高い場面の返信メールの場合は、調査協力者が全員「Re:本日の面談に関して」「Re:本日のご相談の件」「Re:ごめん!!」「Re:今日のインタビュー」「Re:本日の面談、急きょキャンセルさせていただきます」といった「Re:～」のように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。

フォローアップ・インタビューの結果によると、このような件名のつけ方はメールを受け取った側が約束をキャンセルするという話題を続けるために、わざと新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で返信するという意図を持って行なったことがわかった。



### 5.1.3 メール【開始部】の構造と意味公式

136ページの表5-1に示したように、メールの開始部の意味公式として「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール受信の報告」の5種が見られた。この中で「宛名」は全ての目下へのメールに出現しているが、相手が対等の場合は45.0%しか出現していない。目下である自分の学生へのメールは、名前を書くだけでなく、例23のように、名前の後に「さん」や「君」という敬称も書かれている。一方、友達へのメールは名前のみ書いている例もあれば、名前の後に「さん」「君」「ちゃん」のような敬称をつけている例もあった。

また、例23のように、目下の場合は「宛名」を書いてから「名乗り」として自分の名前を書いている例は25.0%であったが、対等の場合は5.0%のみであった。対等の場合より目下の場合の方が「宛名」と「名乗り」が多く出現しているのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

#### <例23：1F-S9>

△△さん	「宛名」
△△です。	「名乗り」

「名乗り」以外に、目下へのメールには「開始の挨拶」「感謝表明」「メール受信の報告」を書いている例は少数であった。しかし、対等へのメールには「名乗り」以外に「開始の挨拶」を書いている例はあったが、「感謝表明」と「メール受信の報告」を書いている例は1例もなかった。

目下へのメールには、「開始の挨拶」として「こんにちは」が10.0%出現しているのに対して、対等へのメールには、「おはよ!」「おつかれさま!!」「お疲れ様です!」のような挨拶表現が15.0%出現している。一方、「感謝表明」は「開始の挨拶」と同様に出現率が非常に少なかった。目下の場合は「ご連絡ありがとうございました。」と「ご丁寧にありがとうございます。」のように、連絡してくれたことに感謝している例が2例あったが、対等の場合は1例もなかった。

最後に、「メール受信の報告」の意味公式である。「メール受信の報告」は「メール拝見しました。」「メール拝読いたしました。」「メール、拝受しました。」「メール内容確認しました。」のように、メールを受け取ったこと、メールの内容を読んだこと、メールの内容を確認したことを報告するものである。例24のように、目下へのメールには20.0%出現しているが、対等へのメールには1例も出現していない。こ

の出現率から見ると、メールに返信する際に、相手からのメールが無事に届いているというような内容をわざわざ知らせる必要はなく、主要部の内容のみ書けば十分だと考えられているのではないかとと思われる。

<例 24 : 1F-S3>

△△さん	[宛名]
△△です。 メール拝読いたしました	[名乗り] [メール受信の報告]

#### 5.1.4 メール【主要部】の構造と意味公式

136 ページの表 5-1 に示したように、メールの主要部の意味公式として [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [応援表明] [再約束の承諾] [都合伺い] [都合報告] [都合報告の要求] [日程の提案] [日程検討の依頼] [当日の予定の報告] [再約束への提案] [埋め合わせの要求] の 16 種が見られた。この中で目下へのメールの 50.0%以上に出現しているのは、[キャンセル報告の了解] [気遣い表明] [再約束の承諾] の 3 種である。一方、対等へのメールに 50.0%以上出現しているのは、[キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [再約束の承諾] の 3 種である。それぞれの意味公式に関しては、次の 5.1.4.1 から 5.1.4.5 ままで述べる。それ以外の 50.0%未満の出現率であった 11 種の [状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [応援表明] [都合伺い] [都合報告] [都合報告の要求] [日程の提案] [日程検討の依頼] [当日の予定の報告] [再約束への提案] [埋め合わせの要求] の意味公式に関しては、5.1.4.6 に述べる。

##### 5.1.4.1 [キャンセル報告の了解]

[キャンセル報告の了解] は相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと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で、キャンセルしたい側は相手がキャンセルを承諾したということが理解できるようになるため、キャンセルしたい側の目的が達成される。そのため、この返信メールは約束キャンセルの承諾のメールになるといえる。

この意味公式は目下へのメールには 10 例 (50.0%) 出現しているが、対等へのメールには 8 例 (40.0%) 出現している。目下の場合は「了解しました。」「了解です。」

「表題の件ですが、了解いたしました。」「面談のキャンセルの旨、了解しました。」  
「下記の件、了解しました。」というような「了解」の言葉を使用している例が最も多かった（10 例中 5 例）。次いで、「わかりました。」「事情はわかりました。」「メールを見て、事情がわかりました。」というような「わかる」の言葉を使用している例が 4 例で、「今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。」というような「承知」の言葉を使用している例が 1 例あった。

一方、対等の場合は目下の場合と同様に「了解！」「了解です！」「調査の件、了解です。」「了解した！！！！」「了解しました。」「本日のインタビュー延期の件、了解です。」というような「了解」の言葉を使用している例が最も多かった（8 例中 6 例）。「承知しました d(^`S)」の言葉と「わかった。」の言葉を使用している例がそれぞれ 1 例あった。

#### 5.1.4.2 [キャンセル報告への反応]

[キャンセル報告への反応] は相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達して、相手のメールへの反応を表す意味公式である。対等へのメールには「そっか」「そうなんだ、」「そうか…」「そっかー」「そうか、」「えっ！！」「まじか！」という表現で 10 例（50.0%）出現しているが、目下へのメールには「そうですか、」という表現で 1 例（5.0%）しか出現していない。

「そうですか、」「そっか」「そうなんだ、」「そうか…」「そっかー」「そうか、」の「そう」系の言葉は、あいづちの一種か応答であるかということは研究者によって違いが見られ、あいづちと応答とを明確に区別することは難しいようである。対面会話における両者の出現位置から考えると、「あいづち」は相手の反応を求める場所や一定の区切れがなされたところで打たれるもので、「応答」はまとまった文に対する反応である（森山 2000）。

郷矢（2014）は「そうですか」「そうなんですか」「そうなんだ」「そうか/そっか」の「そう」系の 4 形式を対象として、話し言葉コーパスを分析資料として量的・質的分析を行った。その結果、4 形式はいずれもあいづちとしてよりも応答として用いられている場合が多く、あいづちよりも応答として機能する性質、つまり応答性の高い形式であると結論づけている。このことから、今回の返信メールに出現している「そうですか、」「そっか」「そうなんだ、」「そうか…」「そっかー」「そうか、」の言葉は、相手のキャンセル報告への反応として出現しているといえる。

これらの表現を用いることで、メール返信者は相手が約束をキャンセルしたいという情報を受け取ることになり、相手のキャンセル理由を納得しているが、その情報は意外なので多少がっかりや驚きなどの気持ちも含まれているのではないかと考えられる。

#### 5.1.4.3 [謝罪の受け入れ]

「謝罪の受け入れ」は約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルについての謝罪を受け入れることである。第1章で述べたように、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、相手に損害を与えたり迷惑をかけたり、相手を不快にさせたりしてしまうことがあるため、キャンセルする側がキャンセルされる側との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うことが多いだろう。「謝罪の受け入れ」は相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させたり、怒っていると思われないように出現していると考えられる。

対等の場合は「謝罪の受け入れ」を使用している例が半数であったが、目下の場合は2例（10.0%）のみであった。目下へのメールの出現率は非常に少なかったが、後述する5.1.4.5の「再約束の承諾」という意味公式の出現率（50.0%）から考えてみると、「謝罪の受け入れ」を書いていないことは、指導教員が約束のキャンセルを受け入れないわけではないことがわかった。メール返信者である指導教員は自分が学生より社会的な立場が高いので、「謝罪の受け入れ」を書かなくてもよいと考えたためではないだろうかと考えられる。

「謝罪の受け入れ」の言語形式として、対等の場合は「大丈夫だよ！」「私は全然大丈夫だから、」「全然大丈夫だよ！！」「こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。」「全然大丈夫ですよ。」「大丈夫だよ！！」「全然気にしなくていいからね、」「全然、気にしなくていいよ。」「全然気にしなくていいから！！」「全然ええで！」というように、「全然+大丈夫」と「気にしない」という表現が最も多く出現している。

目下の場合は対等の場合と同様に「突然のお願いは困りますが、約束がなくなる分には困らないので、気にせずに。」というように、「気にしない」という表現を使用している例が1例見られた。残りの1例では、「そのような状態では研究にも身が入らないし、より体調を悪化させてしまうでしょうから、参加できなくても構いません。」というように、「構わない」という表現が使用されている。「構わない」はそれを行っても問題ない、気にしない、といった意味の表現である。すなわち、「構わない」は「気に

しない」と「大丈夫」と同じ意味とみなすことができよう。

#### 5.1.4.4 [気遣い表明]

〔気遣い表明〕は相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表す意味公式である。目下の場合は 10 例（50.0%）出現しているが、対等の場合は 7 例（35.0%）のみであった。相手が目下か対等かに関わらず、〔気遣い表明〕は「体調を崩した」というキャンセル理由のメールで最も使用されており、目下の場合は 10 例中 9 例で、対等の場合は 7 例中 6 例で使用されている。残りの 1 例は目下の場合と対等の場合のいずれも「職場（バイト先）でトラブルがある」というキャンセル理由のメールで使用されている。〔気遣い表明〕の言語形式は、表 5-2 と表 5-3 に示す。

表 5-2 気遣い表明の言語形式（目下）

データ	言語形式
1F-S1	今日は、ゆっくり休んでください。
1F-S3	インフルエンザと診断されたとのこと、大丈夫ですか。無理をせず、今日はゆっくり休んでください。
1F-S4	どうぞ、行ってきてあげてください。
1F-S5	トラブルは、うまく収まりそうですか。
1F-S11	お加減いかがですか？
1M-S1	まずは療養してください。
1M-S4	体の方は大丈夫ですか？
1M-S5	お父様のご心配を優先させてください。
1M-S7	とにかくまずはお父さんの所に行っておいてあげてください。
1M-S9	体調は大丈夫ですか。／それよりも自分の体のことを考えて、今日のところは十分に休んで下さい。

表 5-3 気遣い表明の言語形式（対等）

データ	言語形式
2F-E1	体調大丈夫かな。
2F-E3	△△ちゃん、大丈夫😓？／今はゆっくり休んでね😓
2F-E4	仕事、大丈夫？？
2F-E10	熱があるって、大丈夫？ちゃんと病院行くんやで。
2F-E11	大丈夫？？
2M-E1	それよりも体大丈夫？
2M-E9	はよ行ってあげな。

表 5-2 と表 5-3 より、目下の場合と対等の場合共に「体調は大丈夫ですか。」や「仕事、大丈夫??」などというような「～大丈夫ですか」という表現が最も多く出現している。これを用いることによって、メール返信者が相手の体調は大丈夫であるかどうかを確認して相手への心配を表すことになる。次に多かったのは、「今日は、ゆっくり休んでください。」や「今はゆっくり休んでね😊」などというような「V-てください」の表現である。この表現を用いることは、相手の状況がよくなるようにするための対処方法を提示することだといえる。

#### 5.1.4.5 [再約束の承諾]

[再約束の承諾] は送信メールの [再約束の依頼] に対する応答の意味公式である。表 5-1 に示したように、目下の場合と対等の場合のいずれも [再約束の承諾] の出現率が 50.0% である。場面設定①の場合は指導教員との研究相談の約束で、指導教員が 1 名しかいないため、今回の約束をキャンセルしても約束をキャンセルする側である学生は、どうしてもその指導教員に再び依頼しなければならない。

一方、場面設定②の場合は卒論のデータを収集するために、友達に調査協力者となりインタビューを受けてくれるよう依頼する約束である。場面設定②は場面設定①と違って、今回約束をキャンセルし、相手が次回の再約束の都合が合わなければ、キャンセルする側は他の友達に依頼できるだろう。しかし、対等への深刻度が高い場面の送信メールにおける [再約束の依頼] の出現率が 90.0% であることから考えると、キャンセルする側は他の友達に依頼することができるにもかかわらず、今回の約束をキャンセルすることになっても同じ人に依頼したいと考えていることがわかった。

以上のことから、相手が目下か対等かに関わらず、研究についての約束をキャンセルされた場合、キャンセルした側に再度約束を依頼されたら、調査協力者はその再約束の依頼を引き受けようとする可能性があるといえる。[謝罪の受け入れ] と同様に再約束の依頼を引き受けることは、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させることになるため、相手との関係を維持する方法になると考えられる。

[再約束の承諾] そのものの内容と [再約束の承諾] の前後に出現している内容を観察すると、例 25 のように、一文で単純に再約束の依頼を引き受けている例もあれば、例 26 から例 29 までのように [再約束の承諾] の前後に次回会える日時を報告したり、相手の都合のいい日時を聞いたりする、5.1.4.6 で後述する [都合伺い] [都合報告]

〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕〔当日の予定の報告〕という意味公式を使用している例もあった。また、例 30 と例 31 のように、相手の状況がよくなったら、再約束についての連絡をしてもらうようお願いもしくは指示をしている例もあった。このように、次回の再約束ができる日時についての連絡をってもらうようお願いすることや指示することも〔再約束の承諾〕と捉えることができると考えられる。

<例 25 : 1F-S9>

こんにちは。 今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。 <u>改めて面談の日時については相談しましょう。</u>	開始の挨拶 キャンセル報告の了解 再約束の承諾
---	-------------------------------

<例 26 : 2M-E2>

了解した！！！！ 全然気にしなくていいから！！ <u>アンケート調査いつにしようか？？</u> <u>俺は、月火金の午前中なら空いてるで！！</u> <u>△△くんは、いつがいい？？</u>	キャンセル報告の了解 謝罪の受け入れ 再約束の承諾 都合報告 都合伺い
---	---

<例 27 : 1M-S2>

こんにちは。 △△です。 表題の件ですが、了解いたしました。 <u>私は今週は火曜日の2時間目、もしくは水曜日の3時間目は研究室にいる予定ですので、</u> <u>この時間帯であれば相談可能です。</u> <u>どちらも厳しいようでしたら、希望する日時を教えてください。</u> 取り急ぎ	開始の挨拶 名乗り キャンセル報告の了解 都合報告  再約束の承諾 都合報告の要求 メールの終結
--	---

<例 28 : 2M-E5>

全然ええで！ <u>でも、今週もう授業ないから来週以降がいいかな！</u> <u>俺は火曜日の午前と水曜日の午後なら大学おるから、</u> <u>△△の都合のいい方でええで！</u>	謝罪の受け入れ 日程の提案 都合報告 再約束の承諾
--	------------------------------------

<例 29 : 1F-S8>

わかりました。 <u>次のゼミの時間の後でも良ければ、相談に乗ります。</u> <u>ただし、会議があるので、そんなに長くはできませんが。</u> <u>一度検討してください。</u>	キャンセル報告の了解 再約束の承諾 当日の予定の報告 日程検討の依頼
---	---

<例 30 : 2M-E9>

そうか、 大変やな。 はよ行ってあげな。 <u>調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。</u>	キャンセル報告への反応 キャンセル理由への言及 気遣い表明 再約束の承諾
--	---

<例 31 : 1F-S4>

了解です。 お姉さん、大変そうですね。 どうぞ、行ってきてあげてください。 <u>個人面談については、また後日連絡ください。</u>	キャンセル報告の了解 キャンセル理由への言及 気遣い表明 再約束の承諾
---	--

以上のように「再約束の承諾」の内容が異なっていることが多かったため、再約束の依頼を引き受けるのに出現している言語形式もメール返信者によって様々であった。そのため、「再約束の承諾」の 1 つの典型的な言語形式にはまとめることができない。目下へのメールの「再約束の承諾」の言語形式は表 5-4 に、対等へのメールの言語形式は表 5-5 に示す。

表 5-4 再約束の承諾の言語形式（目下）

データ	言語形式
1F-S2	では、面談はまた後日にしましょう。／改めて日程を調整しましょう。
1F-S4	個人面談については、また後日連絡ください。
1F-S6	再調整しましょう。
1F-S7	また改めてもいいですし、もし急ぎで、本日はそうと思っていた内容があれば、メールでもいいですよ。
1F-S8	次のゼミの時間の後でも良ければ、相談に乗ります。
1F-S9	改めて面談の日時については相談しましょう。
1F-S10	それでは、今日の面談は後日に延期しましょう。
1F-S11	体をしっかりと治して、△△さんが体調の良い時に連絡をください。
1M-S2	この時間帯であれば相談可能です。
1M-S5	もし、お父様の体調が優れないようであれば、今週水曜日でなくても、来週以降でしたら何曜日でも結構です。

表 5-5 再約束の承諾の言語形式（対等）

データ	言語形式
2F-E2	他の日に変更しよう！
2F-E3	また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー！
2F-E4	またいつがいいか教えてください！
2F-E7	また時間あわせよ〜。
2F-E9	午後からだ大丈夫だよーまた時間連絡してね！
2F-E10	△△やんが元気になってたら、都合の良い日に改めてやろう！
2M-E1	調査のことだったら、また、今度連絡して。いつでも手伝うから。
2M-E2	アンケート調査いつにしようか？
2M-E5	△△の都合のいい方でええで！
2M-E9	調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。

以上、メールの主要部に 50.0%以上出現している 5 種の意味公式について述べた。この 5 種の意味公式は半数以上のメールに使用される傾向が見られたため、深刻度が高い場面の約束キャンセルの返信メールを書く際の重要な内容だと指摘できるのではないだろうか。



#### 5.1.4.6 50.0%未満の出現率であった意味公式

メールの主要部には、4.1.4.1から4.1.4.5までで述べた5種の意味公式以外に〔状況の受け入れ〕〔キャンセル理由への言及〕〔応援表明〕〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕〔当日の予定の報告〕〔再約束への提案〕〔埋め合わせの要求〕が見られた。これらの意味公式の出現率は、136ページの表5-1に示したように、それぞれ〔状況の受け入れ〕（目下：25.0%、対等：25.0%）、〔キャンセル理由への言及〕（目下：25.0%、対等：35.0%）、〔応援表明〕（目下：10.0%、対等：20.0%）、〔都合伺い〕（目下：10.0%、対等：15.0%）、〔都合報告〕（目下：35.0%、対等：35.0%）、〔都合報告の要求〕（目下：25.0%、対等：5.0%）、〔日程の提案〕（目下：20.0%、対等：20.0%）、〔日程検討の依頼〕（目下：10.0%、対等：なし）、〔当日の予定の報告〕（目下：5.0%、対等：なし）、〔再約束への提案〕（目下：25.0%、対等：5.0%）、〔埋め合わせの要求〕（目下：なし、対等：5.0%）と少数であったが、どのような特徴を持っているのかを考察する必要があると考える。

〔状況の受け入れ〕は約束をキャンセルされたことは、自分にとってよくないかもしれないが、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないので、相手の状況を理解したということを表す意味公式である。目下と対等共に〔状況の受け入れ〕の出現率は25.0%（合計40例中10例）である。10例とも以下の例32のように「仕方がない」というような表現を使用している。

##### <例 32>

「体調不良では仕方がありませんね。」（1F-S2）

「お互いの予定が合った機会でしたが、仕方がありませんね。」（1F-S6）

「電車が動かないのではしょうがないですね。」（1F-S7）

「そのような事情があったなら仕方ないですね。」（1M-S3）

「そういうことなら仕方がないですね。」（1M-S4）

「今回はしょうがないけど、次からはきをつけてね。」（2F-E1）

「体調悪いなら仕方ないね。」（2F-E10）

「熱が出ちゃったら仕方ないね、△△ちゃんの体調が1番大事だからね、」（2F-E11）

「まあ急に予定が入ったてなら仕方ないか(ー-)」（2M-E4）

「事情が事情なのでしょうがないですね。」（2M-E6）

「仕方がない・仕方ない」は手段・方法のない意から①やむを得ない、②どうにもならない、③はなはだしく悪い、改めようがないという意味である（広辞苑 1998：1142-1143）。また、「仕方がない」は避けられない状況に直面した際に、その状況を受け入れながら発する日本語の慣用句である。第4章の4.1.4.2で述べたように、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。この場合は相手がキャンセルしたくなかったが、「体調を崩した」や「バイトや就職の関係の急用」という理由でどうしても約束をキャンセルせざるを得なくなったので、約束をキャンセルしてしまった。「仕方がない」はキャンセルされた側がそのような理由は、相手の避けられない事態だと捉えて使用しているのではないかと考えられる。また、[謝罪の受け入れ] および [再約束の承諾] と同様に「仕方がない」と表現することによって、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させるための方法になると考えられる。

[キャンセル理由への言及] は約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などについての言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示を表す意味公式である。目下へのメールには25.0%、対等には35.0%出現している。[キャンセル理由への言及] は [再約束の承諾] と同様に相手のキャンセル理由が人によって異なっているため、言語形式が様々であった。そのため、[キャンセル理由への言及] の1つの典型的な言語形式にはまとめることができない。目下へのメールの[キャンセル理由への言及] の言語形式は表5-6に、対等へのメールの言語形式は表5-7に示す。

表 5-6 キャンセル理由への言及の言語形式（目下）

データ	言語形式
1F-S3	インフルエンザという、しばらくは学校に来られませんね。
1F-S4	お姉さん、大変そうですね。
1F-S5	アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているのですね。
1F-S11	さぞかし、しんどいでしょうね。
1M-S1	きつと〇〇に行かれた疲れが溜まっているのですね。

表 5-7 キャンセル理由への言及の言語形式（対等）

データ	言語形式
2F-E3	インフルエンザ？
2F-E7	忙しくて大変そうだね、
2F-E9	大変(><)
2F-E11	熱出たの??

2M-E3	大変やね(・_・；
2M-E7	スタッフ 2 例、お店の方も大変な状況だね。
2M-E9	大変やな。

表 5-6 と表 5-7 より、12 例中 8 例で「アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているのですね。」や「忙しくて大変そうだね、」などというように、「評価+ね」のような表現が使用されている。福島他（2008）によると、「ね」の発話者は「やわらかい」「暖かい」「感じのよい」「親しみやすい」という印象を与えることが示されたという。このように、キャンセルの理由や状況への評価の表現の文末に「ね」という終助詞をつけると、福島他が指摘しているように、メール返信者は相手の状況を理解し、相手に暖かい気持ちや感じのよい気持ちを伝達していることになる。

〔応援表明〕は相手の状況がよくなるように祈る表現、応援や励ましを表す表現である。目下へのメールには 2 例（10.0%）、対等へのメールには 4 例（20.0%）出現している。目下の場合は 2 例とも「大事にならずに、処理が終わることを祈っています。」と「お父様の御無事を祈っております。」というように、「～を祈っている」の表現を用いて、相手の状況がよくなるように祈る、という表現を用いている。一方、対等の場合は 4 例中 2 例で、目下の場合と同様に「はやく治すんだよ～!!!」と「早く良くなってね。」というように、相手の状況がよくなるような「応援表明」が使用されている。残りの 2 例では、仕事は大変であるが、「仕事頑張ってね!」と「お仕事頑張ってください!」というように、「頑張ってください」の表現が用いられ、相手を応援する意が表されている。言語形式から見ると、〔応援表明〕は相手を励ますために出現しているといえよう。

続いて、〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕〔当日の予定の報告〕という意味公式について述べる。5.1.4.5〔再約束の承諾〕で述べたように、これらの意味公式は〔再約束の承諾〕の前後に出現していることが多かった。〔都合伺い〕は「13 日（月）15 時以降で都合がつかますか。」や「△△くんは、いつがいい???」などというように、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をする意味公式である（目下：10.0%、対等：15.0%）。〔都合報告〕は「来週の水曜日でしたら、私の方は空いています。」や「来週でしたら水・金、再来週なら金であれば大丈夫そうです。」などというように、自分の次回の都合がいい日時を報告する意味公式である（目下：35.0%、対等：35.0%）。〔都合報告の要求〕は「どちらも厳しいようでしたら、希望する日時を教えてください。」や「△△の方が忙しいと思うから、空いてる日

また知らせて(´)`」などというように、相手に都合のいい日時や候補日、希望する日時を提案してもらいもしくは指示をする意味公式である（目下：25.0%、対等：5.0%）。

〔日程の提案〕は「今週水曜日一限の授業後でしたら、時間がとれますが、どうでしょうか？」や「今週木の「言語学概論」後の14時半でどうかな。」などというように、次回の再約束の日程を提案する意味公式である（目下：20.0%、対等：20.0%）。〔日程検討の依頼〕は「ご検討ください。」「一度検討してください。」というように、再約束を決めるために、自分が提案した日程を相手に検討してもらいようお願いする意味公式である（目下：10.0%、対等：なし）。〔当日の予定の報告〕は「ただし、会議があるので、そんなに長くはできませんが。」というように、再約束が実行できそうな日の予定を知らせる意味公式である（目下：5.0%、対等：なし）。

また、〔再約束の承諾〕で述べたように、〔再約束の承諾〕の出現率は目下の場合と対等の場合のいずれも返信者の半分（50.0%）が使用している。〔再約束の承諾〕を使用していないメールの内容を観察すると、例33から例36までのように、〔再約束の承諾〕の代わりに〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕の中のいずれかを使用している例、またはこの中のいずれかを併用している例は、目下の場合6例で、対等の場合は4例であることがわかった。このように、半分の返信者が〔再約束の承諾〕を使用していないことは、半分の返信者は相手から再約束の依頼を引き受けないというわけではなく、〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕を使用することによって、相手からの再約束の依頼を引き受けることを表明していると捉えることができる。

<例33：2M-E3>

【ターン1】 <送信メール①>

今日お願いしてたインタビューやけど、 行けなくなっちゃったわ…。 今朝突然水道が流れなくなっちゃって、午後から修理にきて もらうことになって。 時間空けてもらってたのに 申し訳ないけど、 また後日お願いできる？ 今週の午後はいつでも空いてるから、△△の時間の空いてるときで いいいんのでお願いします。	前置き キャンセル報告 キャンセル理由  配慮表明 謝罪表明（謝罪1） 再約束の依頼 都合報告
--	--

【ターン2】 <返信メール①>

そっかー 大変やね(・_・； 明日のお昼空いてるから明日でもいいかな？	キャンセル報告への反応 キャンセル理由への言及 日程の提案
---	-------------------------------------

### <例 34 : 1M-S3>

#### 【ターン1】 <送信メール①>

<p>突然の連絡申し訳ありません。          本日15時からお願いしていた面談ですが、          キャンセルさせていただけないでしょうか。          今朝水道が流れなくなってしまい、午後から修理をしてもらうため、          研究室に伺えなくなってしまいました。          忙しい中、時間をあけていただいたのに          本当に申し訳ありません。          後日ご都合のよろしいときに面談していただきたいのですが、          可能でしょうか。          ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いいたします。</p>	<p>メール送信への謝罪（謝罪1）          前置き          キャンセル報告          キャンセル理由          キャンセル報告          配慮表明          謝罪表明（謝罪2）          再約束の依頼          終了の挨拶</p>
---	---

#### 【ターン2】 <返信メール①>

<p>面談のキャンセルの旨、了解しました。          そのような事情があったなら仕方ないですね。          次の面談のために空けることのできる時間ですが          7月23日の17:00～19:00      7月24日の17:00～19:00          7月25日の10:00～12:00      でしたら大丈夫なので、          できれば早めに△△君の希望する時間を教えてください。</p>	<p>キャンセル報告の了解          状況の受け入れ          都合報告          都合報告の要求</p>
--	---

### <例 35 : 2F-E5>

#### 【ターン1】 <送信メール①>

<p>急で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。          本当にごめんなさい&gt;&lt;          実は、バイト先でトラブルが発生し、急きょ出社しなければ          ならなくなって・・・私のミスなので、行って処理してこなければならず、          本当に申し訳ないです・・・          忙しい中、時間を作ってもらったのに、          ごめんね・・・          リスケしてもらえるかな。          本当に申し訳ない。          こちらは月水金の午後はぜんぶ大丈夫なので、          来週、再来週あたりで△△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。          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。</p>	<p>前置き（謝罪1）          キャンセル報告          謝罪表明（謝罪2）          キャンセル理由          謝罪表明（謝罪3）          配慮表明          謝罪表明（謝罪4）          再約束の依頼          再約束の依頼の終結（謝罪5）          都合報告          都合伺い          メールを終結1（謝罪6）          メールを終結2（謝罪7）</p>
---	--

#### 【ターン2】 <返信メール①>

<p>了解です！          こちらのほうは全然大丈夫なので気にしないでね。          お仕事頑張ってください！          次回のスケジュールだけど 来週の月、水：15：00～          再来週の金：18：00～だったら大丈夫です。          △△ちゃんのご都合は如何でしょうか？          お返事待ってます！</p>	<p>キャンセル報告の了解          謝罪の受け入れ          応援表明          都合報告          都合伺い          連絡の要求</p>
--	---

<例 36 : 1F-S5>

【ターン1】 <送信メール①>

<p>当日のメールで、大変申し訳ございません。          本日 14 時からお約束いただいておりますが、          事情によりお伺いできなくなってしまいました。          実は、今の職場（アルバイト先）でトラブルがあり、急きょ出勤し          なければならなくなってしまいました。お恥ずかしい話ですが、          自分のミスによるトラブルであり、直接行って処理をしてこなければならず、          お約束の時間に間に合いそうにありません。          先生には、お忙しい中お時間を作っていただいたのに、          本当に申し訳ございません。          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。          こちらのほうは、月・水・金の午後でしたらいつでもけっこうです。          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。          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。          まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。</p>	<p>メール送信への謝罪（謝罪 1）          前置き          キャンセル報告          キャンセル理由            配慮表明          謝罪表明（謝罪 2）          謝罪表明（謝罪 3）          再約束の依頼          都合報告          都合伺い            日程検討の依頼          再約束の依頼の終結（謝罪 4）            メールの終結 1（謝罪 5）          メールの終結 2（謝罪 6）</p>
--	---

【ターン2】 <返信メール①>

<p>メール、拝受しました。          アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているのですね。          トラブルは、うまく収まりそうですか。          大事にならずに、処理が終わることを祈っています。          さて、次の予定ですが、4月27日の15時でしたら、          時間がとれそうですが、どうでしょうか。          ご検討ください。</p>	<p>メール受信の報告          キャンセル理由への言及          気遣い表明          応援表明          日程の提案            日程検討の依頼</p>
--	---

「再約束への提案」は相手に再約束のことを提案する意味公式である。「再約束への提案」は「再約束の依頼」と同様に再約束のことについて言及しているが、「再約束の依頼」はキャンセルした人が再度約束をしてもらうよう依頼をするのに対し、「再約束への提案」はキャンセルされた人がキャンセルした人に自分から再約束のことを提案した点が異なる。目下へのメールには 5 例（25.0%）出現しているが、対等へのメールには 1 例（5.0%）しか出現していない。

目下の場合は「ところで、次の面談はいつにしましょうか。」「熱が下がってからでよいので、また改めて面談の日時を相談しましょう。」「研究の相談については、また改めて時間を調整しましょう。」「快復したら再度予定を合わせましょう。」というように、意向形である「～ましょう」と「研究については、また体調が戻ったら来てください。」というように、「V-てください」の表現が見られた。一方、対等の場合の 1 例で目下の場合と同様に「インタビューはまた今度やろうね!」というように、「～ましょう」の表現が使用されている。

「～ましょう」は意志的な行為を表す動詞を用いて、話し手（メール返信者）の行動の意志を表わし、使用される状況によって、＜申し出＞、＜誘いかけ＞、＜間接的要求＞など、異なる用法を持つ（砂川他 1998：609）。「再約束への提案」は相手への＜申し出＞と＜誘いかけ＞の用法として出現していると考えられる。また、再約束を提案することは、キャンセルした側が相手に再度約束をしてもらうよう依頼するのが難しいという気持ちを安心させるために出現していると考えられる。

最後に、〔埋め合わせの要求〕の意味公式である。〔埋め合わせの要求〕は約束をキャンセルしたことに対する償いを求める働きをする意味公式である。目下へのメールには出現していないが、対等へのメールには1例（5.0%）出現している。その1例は「別の日でもいいけど、埋め合わせということで、『めし』おごってもらうからね。」というように、今回の約束はキャンセルしてもいいが、ご飯をご馳走してもらうよう相手に償いを求めているものだった。この出現率から見ると、〔埋め合わせの要求〕を書いている例は、非常に少なかったことがわかり、約束をキャンセルするメールに返信する際に書かなくても支障のない意味公式だといえよう。

### 5.1.5 メール【終了部】の構造と意味公式

136 ページの表 5-1 に示したように、メールの終了部の意味公式として〔メールの終結〕〔連絡の要求〕〔終了の挨拶〕〔署名〕の4種が見られた。この中で出現率が50.0%以上であったのは、〔署名〕のみである。〔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り、目下へのメールに95.0%出現しているが、対等へのメールには40.0%しか出現していない。

〔名乗り〕と〔署名〕の出現率から考えると、目下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ている例が5例（25.0%）、メールの終了部のみに書いている例が14例（70.0%）、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は1例（5.0%）あった。一方、対等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ている例は1例（5.0%）、メールの終了部のみに書いている例は7例（35.0%）、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は12例（60.0%）あった。

このことから、メール返信者は指導教員で、相手が自分より立場が低い場合でも調査協力者は、ほぼ全員〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強いといえる。しかし、対等の場合は目下の場合と異なり、自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

続いて、終了部に〔署名〕の次に多く出現しているのは、〔終了の挨拶〕である。〔終了の挨拶〕は目下へのメールに 7 例（35.0%）、対等へのメールに 3 例（15.0%）出現している。目下の場合と対等の場合共に相手が「体調を崩した」という理由でキャンセルした場合は、メール返信者がほぼ全員〔終了の挨拶〕として「では、お大事になさってください。」「どうぞお大事にしてください。」「どうぞお大事に。」「ではお大事に。」「では、お大事に。」「というように、「お大事に。」の表現を使用している。

「お大事に」は「早くよくなってください。」や「体を大事にしてください。」という意味で使われており、「これ以上大事にならず病気が治るように」という祈りが込められているだろう。このような挨拶表現を使用することで、メール返信者が風邪など病気にかかっている相手の体調への気遣いを表すことになると考えられる。一方、「体調を崩した」というキャンセル理由以外の場合は、「よろしく。」という表現を使用している。

最後に、〔メールの終結〕と〔連絡の要求〕という意味公式について述べる。〔メールの終結〕は締めの言葉として「取り急ぎ」というような用件のみを伝えて、メールの終結を表す表現である。目下へのメールに 1 例（5.0%）出現しているが、対等へのメールには 1 例も出現していない。

〔連絡の要求〕は「ご連絡お待ちしております。」「お返事待ってます!」「またご連絡お待ちしております。」のように、相手からの返事や連絡を求める意味公式である。これはいつ再度約束をするかについて、キャンセルした側に返事をもらいたいという意図で使われているのだろう。目下へのメールに 5 例（25.0%）、対等へのメールに 2 例（10.0%）出現している。

以上、深刻度が高い場面の返信メールの構造の分析結果と考察を述べた。以上の結果から、返信メールは送信メールと異なり、相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールを受け取ってから、【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強いといえる。返信メールの場合はメール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかっていたため、調査協力者はできればあまりくどく書かずに、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていることが窺える。



### 5.1.6 目下へのメールと対等へのメールの相違点

以上、深刻度が高い場面の返信メールの構造を分析した。その結果、目下へのメールと対等へのメールの構造には、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 26 種に分類できた。26 種の中で目下へのメールに出現しているが対等へのメールには出現していないのは、メールの開始部の「感謝表明」[メール受信の報告]とメールの終了部の[メールの終結]である。一方、目下へのメールには出現していないが対等へのメールに出現しているのは、メールの主要部の[埋め合わせの要求]である。
- (2) 26 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目下の場合は 6 種で、対等の場合は 4 種である。目下へのメールには〈[件名]→[宛名]→[キャンセル報告の了解]→[気遣い表明]→[再約束の承諾]→[署名]〉という 6 種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名]→[キャンセル報告への反応]→[謝罪の受け入れ]→[再約束の承諾]〉という 4 種の出現順序が最も多かった。
- (3) 目下の場合は送信者全員が[宛名]を書いているが、対等の場合は 45.0%のみであった。
- (4) [キャンセル報告への反応]は対等へのメールに 50.0%出現しているが、目下へのメールには 5.0%しか出現していない。
- (5) [謝罪の受け入れ]は対等へのメールに 50.0%出現しているが、目下へのメールには 10.0%しか出現していない。
- (6) [気遣い表明]は目下へのメールに 50.0%出現しているが、対等へのメールには 35.0%しか出現していない。
- (7) [署名]は目下へのメールに 95.0%出現しているが、対等へのメールには 40.0%しか出現していない。
- (8) 目下の場合は[名乗り]と[署名]としてメールの開始部と終了部共に 2 回自分の名前を書いている例が 25.0%あったが、対等の場合は 5.0%しかなかった。反対に、メールの開始部にも終了部にも書いていない例が対等の場合は 60.0%あったが、目下の場合は 5.0%しかなかった。また、目下の場合はメールの終了部のみに書いている例が 70.0%あったが、対等の場合は 35.0%あった。

以上の相違点から、調査協力者は相手からの約束キャンセルのメールを受け取ったら、そのメールに返信する際に、目下にも対等にも相手に気遣う気持ちを表す傾向が見られたが、相手への気遣いの仕方が異なることがわかった。相違点（２）（４）（５）（６）でわかるように、目下の場合は相手からの約束キャンセルのメールを受け取ったら、返信者は「キャンセル報告の了解」の意味公式で「了解しました。」や「了解です。」などというように、相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと簡潔に知らせ、「インフルエンザと診断されたとのこと、大丈夫ですか。無理をせず、今日はゆっくり休んでください。」や「お父様のご心配を優先させてください。」などというように、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表してから、相手からの再約束の依頼を引き受ける傾向が強い。

しかし、対等の場合は相手からのメールを受け取ったら、返信者はまず「キャンセル報告の了解」の代わりに、「そっか」や「そうなんだ、」などというように、相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達することで、相手からの「キャンセル報告への反応」を表している例が多かった。「キャンセル報告への反応」を表わした後、相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、「気遣い表明」も表しているが、目下への場合ほど多くなかった。さらに、そのように「キャンセル報告への反応」と「気遣い表明」で相手への気遣う気持ちを表しているだけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルした側を安心させたり、怒っていると思われないように「全然大丈夫だよ！」や「こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。」などの「謝罪の受け入れ」をはっきり表す傾向が見られた。目下の場合は「謝罪の受け入れ」を使用している例が２例（１０．０％）しかなかった。

つまり、相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、目下の場合は相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達せずに、相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと知らせてから、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表す傾向がある。しかし、対等の場合は相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、まず相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達している。その後、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表すだけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルした側を安心させたり、怒っていると思われないように相手から

の謝罪も受け入れる傾向がある。このような現象から、目下の場合より対等の場合の方が様々な相手への気遣いの仕方がより現れやすいのではないかと考えられる。

### 5.1.7 深刻度が高い場面の返信メールの構造のまとめ

#### (1) メール全体の構造

深刻度が高い場面の返信メールの意味公式は、[件名] [宛名] [開始の挨拶] 「名乗り」 [感謝表明] [メール受信の報告] [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [応援表明] [再約束の承諾] [都合伺い] [都合報告] [都合報告の要求] [日程の提案] [日程検討の依頼] [当日の予定の報告] [再約束への提案] [埋め合わせの要求] [メールの終結] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名] の 26 種に分類できた。

26 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目下の場合は 6 種で、対等の場合は 4 種である。目下へのメールには〈[件名] → [宛名] → [キャンセル報告の了解] → [気遣い表明] → [再約束の承諾] → [署名]〉という 6 種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名] → [キャンセル報告への反応] → [謝罪の受け入れ] → [再約束の承諾]〉という 4 種の出現順序が最も多かった。この出現順序の中で、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、[件名] と [再約束の承諾] であるため、全 26 種の意味公式の中で全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式は、[件名] [宛名] [キャンセル報告への反応] [キャンセル報告の了解] [謝罪の受け入れ] [気遣い表明] [再約束の承諾] [署名] の 8 種となる。これらの 8 種の意味公式は深刻度が高い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際に書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった 1 つの返信メールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が高い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。

#### (2) 件名

深刻度が高い場面の送信メールの件名は 8 種に分類できたが、深刻度が高い場面の返信メールの場合は、全員「Re:本日のご相談の件」や「Re:今日のインタビュー」などといった「Re:～」のように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。フォローアップ・インタビューの結果によると、このような件名のつけ方はメールを受け取った側が約束をキャンセルするという話題を続けるため

に、わざと新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で返信するという意図を持って行なったことがわかった。

### (3) メールの【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール受信の報告」の5種が見られたが、出現率が半数以上であった意味公式は、「宛名」のみである。「宛名」は全ての目下へのメールに出現しているが、相手が対等の場合は45.0%しか出現していない。また、目下の場合は「宛名」を書いてから「名乗り」として自分の名前を書いている例は25.0%であったが、対等の場合は5.0%のみであった。対等の場合より目下の場合の方が「宛名」と「名乗り」が多く出現しているのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。「名乗り」以外に、目下へのメールには「開始の挨拶」「感謝表明」「メール受信の報告」を書いている例があった。しかし、対等へのメールには「名乗り」以外に「開始の挨拶」を書いている例はあったが、「感謝表明」と「メール受信の報告」を書いている例は1例もなかった。この出現率から見ると、メールに返信する際に、開始部を書かずに、主要部の内容のみ書けば十分だと考えられているのではないと思われる。

### (4) メールの【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として「キャンセル報告の了解」「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」「状況の受け入れ」「キャンセル理由への言及」「気遣い表明」「応援表明」「再約束の承諾」「都合伺い」「都合報告」「都合報告の要求」「日程の提案」「日程検討の依頼」「当日の予定の報告」「再約束への提案」「埋め合わせの要求」の16種が見られた。この中で目下へのメールに50.0%以上のメールに出現しているのは、「キャンセル報告の了解」「気遣い表明」「再約束の承諾」の3種であるが、対等の場合は「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」「再約束の承諾」の3種である。これらの意味公式は、深刻度が高い場面の返信メールの重要な内容だと考えられる。

「キャンセル報告の了解」は相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと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で、キャンセルしたい側は相手がキャンセルを承諾したということが理解できるようになるため、キャンセルしたい側の目的が達成される。目下の場合と対等の場合のいずれも「了解しました。」や「了解!」というような「了解」の言葉を使用している例が最も多かった。

〔キャンセル報告への反応〕は相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達して、相手のメールへの反応を表す意味公式である。対等へのメールには「そっか」「えっ!!」「まじか!」などというように、50.0%出現しているが、目下へのメールには「そうですか、」というように、5.0%しか出現していない。これらの表現を用いることで、メール返信者は相手が約束をキャンセルしたいという情報を受け取ることになり、相手のキャンセル理由を納得しているが、その情報は意外なので多少がっかりや驚きなどの気持ちも含まれているのではないかと考えられる。

〔謝罪の受け入れ〕は約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルについての謝罪を受け入れることである。〔謝罪の受け入れ〕は相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させたり、怒っていると思われないように、出現していると考えられる。対等の場合は〔謝罪の受け入れ〕を使用している例が半数であったが、目下の場合は10.0%のみであった。目下へのメールの出現率は非常に少なかったが、〔再約束の承諾〕という意味公式の出現率(50.0%)から考えると、〔謝罪の受け入れ〕を書いていないことは、指導教員が学生からの約束キャンセルを受け入れないというわけではないことがわかった。メール返信者である指導教員は自分が学生より社会的な立場が高いので、〔謝罪の受け入れ〕を書かなくてもよいと考えたためではないだろうかと考えられる。〔謝罪の受け入れ〕の言語形式として、対等の場合は「全然大丈夫ですよ。」や「「こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。」などというように、「全然+大丈夫」と「気にしない」という表現が最も多く出現している。目下の場合は「突然のお願いは困りますが、約束がなくなる分には困らないので、気にせずに。」というような「気にしない」という表現と「そのような状態では研究にも身が入らないし、より体調を悪化させてしまうでしょうから、参加できなくても構いません。」というような「構わない」という表現をそれぞれ1例(5.0%)ずつに使用されている。

〔気遣い表明〕は相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表す意味公式である。目下の場合と対等の場合共に「体調は大丈夫ですか。」や「仕事、大丈夫??」などというように「～大丈夫ですか」という表現が最も多く出現している。これを用いることによって、メール返信者が相手の体調は大丈夫であるかどうかを確認して相手への心配を表すことになる。次に多かったのは、「今日は、ゆっくり休んでください。」や「今はゆっくり休んでね💤」などというよう

な「V-てください」の表現である。この表現を用いることは、相手の状況がよくなるようにするための対処方法を提示することだといえる。

〔再約束の承諾〕は送信メールの〔再約束の依頼〕に対する応答の意味公式である。相手が目下か対等かに関わらず、研究についての約束をキャンセルされた場合は、キャンセルした側に再度約束を依頼されたら、調査協力者はその再約束の依頼を引き受けようとする可能性がある。再約束の依頼を引き受けることは、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させるために使用されており、相手との関係を維持する方法になると考えられる。〔再約束の承諾〕そのものの内容と〔再約束の承諾〕の前後に出現している内容を観察すると、一文で単純に再約束の依頼を引き受けている例もあれば、〔再約束の承諾〕の前後に次回会える日時を報告したり、相手の都合のいい日時を聞いたりする、〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕〔当日の予定の報告〕という意味公式を使用している例もあった。また、「調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。」や「個人面談については、また後日連絡ください。」などというように、相手の状況がよくなったら、次の再約束ができる日時についての連絡をしてもらうようお願いもしくは指示をしている例もあった。そのように〔再約束の承諾〕の内容が異なっていることが多かったため、再約束の依頼を引き受けるのに出現している言語形式もメール返信者によって様々であった。そのため、〔再約束の承諾〕の1つの典型的な言語形式にはまとめることができない。

〔再約束の承諾〕の出現率は、目下の場合と対等の場合のいずれも返信者の半分(50.0%)が使用している。〔再約束の承諾〕を使用していないメールの内容を観察すると、〔再約束の承諾〕の代わりに〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕の中のいずれかを使用している例、またはこの中のいずれかを併用している例があった。このように、半分の返信者が〔再約束の承諾〕を使用していないことは、半分の返信者は相手からの再約束の依頼を引き受けないというわけではなく、〔都合伺い〕〔都合報告〕〔都合報告の要求〕〔日程の提案〕〔日程検討の依頼〕を使用することによって、相手からの再約束の依頼を引き受けることになると捉えることができる。

## (5) メール【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式として〔メールの終結〕〔連絡の要求〕〔終了の挨拶〕

〔署名〕の4種が見られたが、出現率が50.0%以上であったのは、〔署名〕のみである。〔署名〕は自分の名前を書く意味公式であり、目下へのメールに95.0%出現しているが、対等へのメールには40.0%しか出現していない。このことから、メール返信者は指導教員で、相手が自分より立場が低い場合でも調査協力者は、ほぼ全員〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強いといえる。しかし、対等の場合は目下の場合と異なり、返信メールで自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

〔終了の挨拶〕は目下へのメールに35.0%、対等へのメールに15.0%出現している。目下の場合と対等の場合共に相手が「体調を崩した」という理由でキャンセルした場合は、メール返信者がほぼ全員〔終了の挨拶〕として「どうぞお大事にしてください。」や「では、お大事に。」というように、「お大事に」の表現を使用している。「お大事に」の表現を使用することで、メール返信者が風邪など病気にかかっている相手の体調への気遣いを表していると考えられる。一方、「体調を崩した」というキャンセル理由以外の場合は、「よろしく。」という表現を使用している。

〔メールの終結〕は締め言葉として「取り急ぎ」というような用件のみを伝えて、メールの終結を表す表現である。目下へのメールに5.0%出現しているが、対等へのメールには1例も出現していない。一方、〔連絡の要求〕は「ご連絡お待ちしております。」や「お返事待ってます！」などのように、相手からの返事や連絡を求める意味公式で、目下へのメールに25.0%、対等へのメールに10.0%出現している。これはいつ再度約束をするかをキャンセルした側に返事してもらいたいという意図で使われているのだろう。

以上、深刻度が高い場面の返信メールの構造についてまとめた。以上のまとめから、返信メールは送信メールと異なり、相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールを受け取ってから、ほとんどの調査協力者は【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書いている傾向が強いといえる。返信メールの場合はメール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかっていたため、できればあまりくどく書かずに、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていたことが窺える。

また、相手からの約束キャンセルのメールを受け取ったら、そのメールに返信する際に、目下にも対等にも相手に気遣う気持ちを表す傾向が見られたが、相手への気遣いの仕方が異なることがわかった。相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、目下の場合

は相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達せずに、相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと知らせてから、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣う気持ちを表す傾向がある。

しかし、対等の場合は相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、まず相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達している。その後、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表すだけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルした側を安心させたり、怒っていると思われないように相手からの謝罪も受け入れる傾向がある。このような現象から、目下の場合より対等の場合の方が様々な相手への気遣いの仕方がより現れやすいのではないかと考えられる。

最後に、全 26 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している〔件名〕〔宛名〕〔キャンセル報告への反応〕〔キャンセル報告の了解〕〔謝罪の受け入れ〕〔気遣い表明〕〔再約束の承諾〕〔署名〕の 8 種の意味公式の言語形式には、目下と対等には大きな違いが見られなかった。ただし、全 26 種のうちの残りの 18 種の意味公式は、目下も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目下と対等でそれぞれの 18 種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはいできない。

## 5.2 深刻度が低い場面の返信メールの構造の分析結果と考察

### 5.2.1 メール全体の構造

深刻度が低い場面の返信メールの意味公式は深刻度が高い場面と異なり、162 ページの表 5-8 のように 21 種に分類できた。意味公式の定義と例は第 3 章の表 3-12 に示したため、表 5-8 には意味公式の出現率のみ示す。

表 5-8 より、目下へのメールにおいて 21 種の中で出現率が半数以上であった意味公式は、〔件名〕〔宛名〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕〔署名〕の 6 種である。一方、対等へのメールは〔件名〕〔キャンセル報告への反応〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕の 5 種である。深刻度が高い場面と同様に全 21 種の意味公式を使用しているメールは 1 例もなかった。



表 5-8 深刻度が低い場面の返信メールの意味公式の分類

	意味公式の分類	出現数（出現率）	
		目下	対等
	件名	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)
開始部	宛名	20 例 (100.0%)	9 例 (45.0%)
	開始の挨拶	1 例 (5.0%)	3 例 (15.0%)
	名乗り	4 例 (20.0%)	-
	感謝表明	3 例 (15.0%)	1 例 (5.0%)
	メール受信の報告	3 例 (15.0%)	-
主要部	キャンセル報告の了解	7 例 (35.0%)	8 例 (40.0%)
	キャンセル報告への反応	1 例 (5.0%)	13 例 (65.0%)
	謝罪の受け入れ	2 例 (10.0%)	5 例 (25.0%)
	状況の受け入れ	7 例 (35.0%)	3 例 (15.0%)
	キャンセル理由への言及	4 例 (20.0%)	3 例 (15.0%)
	気遣い表明	1 例 (5.0%)	1 例 (5.0%)
	応援表明	4 例 (20.0%)	6 例 (30.0%)
	残念な気持ちの表明	13 例 (65.0%)	12 例 (60.0%)
	キャンセルに対する対応の言及	10 例 (50.0%)	10 例 (50.0%)
	別の機会での対面の期待	13 例 (65.0%)	12 例 (60.0%)
	参加できる人への伝言	-	1 例 (5.0%)
	参加可能の期待	1 例 (5.0%)	3 例 (15.0%)
	共有事項への言及	4 例 (20.0%)	-
終了部	終了の挨拶	3 例 (15.0%)	2 例 (10.0%)
	署名	19 例 (95.0%)	8 例 (40.0%)

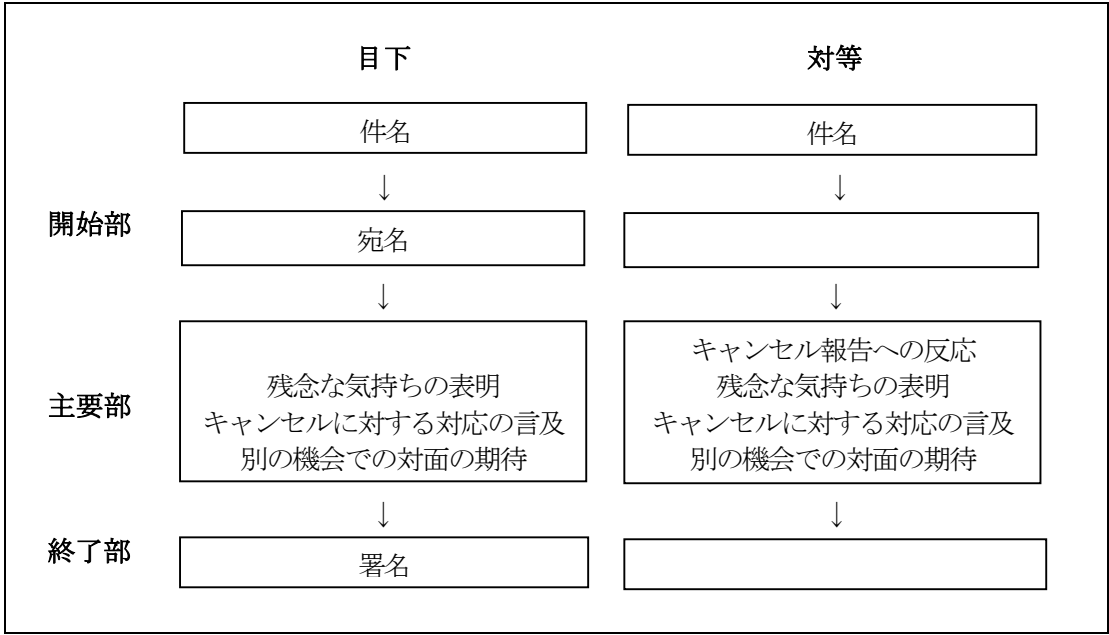
深刻度が高い場面と同様に相手が目下か対等かに関わらず、メールの中で意味公式の出現順序が全て一致したメールは 1 例もなく、表 5-8 の主要部に示されている意味公式が終了部のところに出現しているメールもあれば、逆に終了部に示されている意味公式が主要部のところに出現しているメールもあった。つまり、意味公式の出現順序は決まっておらず、送信者自身が各々の判断で書いているものと考えられる。

しかし、出現率が半数以上出現している意味公式のみ見ると、163 ページの図 5-2 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた（目下：10 例、対等：8 例）。図 5-2 より、目下に返信メールを書く際に 6 種の意味公式が、対等を書く際に 5 種の意味公式が用いられている。目下のみに用いられているのは、開始部の「宛名」と終了部の「署名」である。対等のみに用いられているのは、主要部の「キャンセル報告への反応」である。一方、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」と主要部の「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」である。つまり、全 21 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半

数以上のメールに出現している意味公式は、[件名] [宛名] [キャンセル報告への反応] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [署名] の 7 種となる。

これらの 7 種の意味公式は深刻度が低い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際に書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった 1 つの返信メールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。以下、それぞれの意味公式について、件名、開始部、主要部、終了部の順に見ていく。

図 5-2 深刻度が低い場面の返信メールにおける意味公式の出現順序



5.2.2 件名

メールの件名は深刻度が高い場面と同様に深刻度が低い場面の場合も、調査協力者が全員「Re:ゼミの食事会の件」「Re:来週のお食事会について」「Re:来週の食事会」「Re:ゼミの打ち上げ、欠席します」「Re:ごめんなさい」といった「Re:～」のように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。5.1.2 で述べたように、このような件名のつけ方はメールを受け取った側が約束をキャ

ンセルするという話題を続けるために、わざと新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で返信するという意図を持って行なったのではないかと考えられる。

### 5.2.3 メールの【開始部】の構造と意味公式

162 ページの表 5-8 に示したように、メールの開始部の意味公式として〔宛名〕〔開始の挨拶〕〔名乗り〕〔感謝表明〕〔メール受信の報告〕の 5 種が見られた。深刻度が高い場面と同様にこの中で〔宛名〕は、全ての目下へのメールに出現しているが、相手が対等の場合は 45.0%しか出現していない。このことから、受け取ったメールに返信する際に、相手が目下の場合であっても〔宛名〕としてまず相手の名前を書くのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

目下である自分の学生へのメールは、名前を書くだけでなく、名前の後に「さん」や「君」という敬称も書かれている。一方、友達へのメールは名前のみ書いている例もあれば、名前の後に「さん」「君」「ちゃん」のような敬称をつけている例もあった。

目下の場合は例 37 のように〔宛名〕を書いてから〔開始の挨拶〕のみ書いている例が 1 例 (5.0%)、例 38 のように〔宛名〕を書いてから〔名乗り〕のみ書いている例が 3 例 (15.0%)、例 39 のように〔宛名〕を書いてから〔感謝表明〕のみ書いている例が 2 例 (10.0%)、例 40 のように〔宛名〕を書いてから〔メール受信の報告〕のみ書いている例が 3 例 (15.0%) あった。そして、例 41 のように〔宛名〕を書いてから〔名乗り〕と〔感謝表明〕を書いている例が 1 例 (5.0%) あった。

#### <例 37 : 3F-S9>

△△さん	〔宛名〕
こんにちは。	〔開始の挨拶〕

#### <例 38 : 3M-S6>

△△くん	〔宛名〕
△△です。	〔名乗り〕

#### <例 39 : 3F-S10>

△△さん	〔宛名〕
連絡ありがとう。	〔感謝表明〕

#### <例 40 : 3F-S2>

△△さん	〔宛名〕
メール拝見しました。	〔メール受信の報告〕

<例 41 : 3M-S9>

△△君	[宛名]
△△です。ご丁寧にあります。	[名乗り] + [感謝表明]

一方、対等の場合は例 42 のように [宛名] を書いてから [開始の挨拶] のみ書いている例が 2 例 (10.0%)、例 43 のように [宛名] を書いてから [開始の挨拶] と「感謝表明」を書いている例が 1 例 (5.0%) あったが、[名乗り] と [メール受信の報告] を書いている例は 1 例もなかった。

<例 42 : 4F-E2>

△△へ	[宛名]
おはよう。	[開始の挨拶]

<例 43 : 4F-E7>

△△～	[宛名]
お疲れ！	[開始の挨拶]
連絡あります。	[感謝表明]

目下へのメールには前に挙げた例 37 のように [開始の挨拶] として「こんにちは。」が 1 例 (5.0%) 出現しているのに対して、対等へのメールには「おはよう。」「お疲れ！」「バイトお疲れ様！」のような挨拶表現が 3 例 (15.0%) 出現している。一方、[感謝表明] は [開始の挨拶] と同様に出現率が非常に少なかった。目下の場合は「連絡をありがとうございます。」「連絡あります。」「ご丁寧にあります。」のように、連絡してくれたことに感謝している例が 3 例 (15.0%) あったのに対して、対等の場合は「連絡あります。」というような [感謝表明] を使用している例が 1 例 (5.0%) あった。

最後に、[メール受信の報告] の意味公式である。[メール受信の報告] は「メール拝見しました。」「メール拝読しました。」「メール、拝見しました。」のように、メールを受け取ったこと、メールの内容を読んだことを報告するものである。目下へのメールには 3 例 (15.0%) 出現しているが、対等へのメールには 1 例もなかった。この出現率から見ると、メールに返信する際に、相手からのメールが無事に届いているというような内容をわざわざ知らせずに、主要部の内容のみ書けば十分だと考えられているのではないと思われる。

#### 5.2.4 メール【主要部】の構造と意味公式

162 ページの表 5-8 に示したように、メールの主要部の意味公式として「キャンセル報告の了解」「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」「状況の受け入れ」「キャンセル理由への言及」「気遣い表明」「応援表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」の 13 種が見られた。この中で目下へのメールの 50.0%以上のメールに出現しているのは、「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の 3 種である。一方、対等へのメールの 50.0%以上のメールに出現しているのは、「キャンセル報告への反応」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の 4 種である。それぞれの意味公式に関しては、次の 5.2.4.1 から 5.2.4.4 までで述べる。それ以外の 50.0%未満の出現率であった 9 種の「キャンセル報告の了解」「謝罪の受け入れ」「状況の受け入れ」「キャンセル理由への言及」「気遣い表明」「応援表明」「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」の意味公式に関しては 5.2.4.5 に述べる。

##### 5.2.4.1 「キャンセル報告への反応」

5.1.4.2 で述べたように、「キャンセル報告への反応」は相手からの約束キャンセルに対する反応を表すものである。対等へのメールには半数以上 (65.0%) 出現しているが、目下へのメールには 1 例 (5.0%) しか出現していない。

65.0%の対等の場合は「そうなんだー」「そうなんだ!」「そっか、」「そっかぁ」「そっかぁ〜」「そっかぁ💧」「そうなんや(>\_<)」「そっかー」「おう、」「まじか!」「そうか、」というように、相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達する表現と、「そうなんだ(>\_<) 来れないのか〜」「そうなの?」というように、相手のキャンセル報告を確認する表現が出現している。一方、目下の場合の 1 例で「参加できないのですか。」というように、相手のキャンセル報告を確認する表現が使用されている。

5.1.4.2 で述べたように、返信メールに出現している「そうなんだー」「そうなんだ!」「そっか、」「そっかぁ」「そっかぁ〜」「そっかぁ💧」「そうなんや(>\_<)」「そっかー」「そうか、」の「そう」系の言葉は、単なるあいづちとしてではなく、相手のキャンセル報告への反応として出現している。また、これらの表現を用いることで、

メール返信者は相手が約束をキャンセルしたいという情報を受け取ることになり、相手のキャンセル理由を納得しているが、その情報は意外なので多少がっかりや驚きなどの気持ちも含まれているのではないかと考えられる。

#### 5.2.4.2 [残念な気持ちの表明]

深刻度が低い場面の返信メールの[残念な気持ちの表明]は、第4章の深刻度が低い場面の送信メールの[残念な気持ちの表明]という意味公式と同じ名称であるが、定義が異なる。深刻度が低い場面の送信メールの[残念な気持ちの表明]は、メール送信者がゼミの食事会を楽しみにしていたが、参加できなくなり、残念な気持ちを表すものであるが、ここでいう深刻度が低い場面の返信メールの[残念な気持ちの表明]は、約束をキャンセルした相手との食事会を楽しみにしていたが、相手に参加できなくなったために生じる残念な気持ちや寂しい気持ちを表すものである。つまり、深刻度が低い場面の送信メールの場合は、自分のことを残念に思っていることを表すが、深刻度が低い場面の返信メールの場合は、相手のことを残念に思っていることを表すということである。目下へのメールに13例(65.0%)、対等へのメールに12例(60.0%)出現している。

ゼミの食事会は大学やゼミによって開催する回数が異なるが、一学期でそれほど多くないだろうと予想される。そのため、最初は参加する予定だったが、途中で参加できなくなった人がある場合は、参加できなくなった人自身だけでなく、参加する先生や幹事をする人も残念に思うことが多いだろう。[残念な気持ちの表明]は、残念なのは参加できなくなった相手だけでなく、メール返信者自身も残念であることを伝えるために出現していると考えられる。

目下の場合の[残念な気持ちの表明]の言語形式としては、メール返信者が全員「残念」という言葉を用いて残念な気持ちを伝えているが、表現の仕方が多少異なっている。「残念ですが、」「食事会は残念ですが、」「欠席は残念ですが、」「とても残念ですが、」というような「残念ですが、～」で表している例が最も多かった(13例中7例)。このような「～が、～」の表現は、その文はまだ終わっておらず、メール返信者が「残念ですが、」の後に別のことを伝えたいということになる。「残念ですが、」の後の内容を観察すると、「仕方ありませんね。」「ご家庭の事情であれば仕方がないですね。」

「それでは仕方ありませんね。」というように、「参加できなくなったのは残念だが、仕方がない。」の表現が最も多く出現している(7例中4例)。残りの3例では、「残念ですが、」の後に「またの機会にしましょう。」「ま、食事をする機会は今後いくら

でもありますので、次の面接に向けて、しっかり準備をしてくださいね。」「ぜひ面接の方を頑張ってきてください。」というような表現が使用されている。

また、13 例中 5 例が「食事会に参加できないとのこと、残念ですね。」「せっかくの機会なのに、とても残念ですね。」「食事会欠席とのこと、残念ですね。」「他の院生ともゆっくり交流できるせっかくの機会なだけに、残念ですね。」「それは残念ですね。」「というように、「残念です+ね」のような表現を使用している。深刻度が高い場面の返信メールの〔キャンセル理由への言及〕で述べたように、このように、「残念」の表現に「ね」という終助詞をつけると、福島他（2008）が指摘しているように、メール返信者は相手が食事会に参加できなくなったことを本当に残念に思っており、相手に暖かい気持ちや感じのよい気持ちを伝達していることになる。最後に、残りの 1 例で「いつも場を明るくしてくれる、△△さんの顔を見ることができず、私だけでなくみんなも残念でしょうが、」というように、残念に思うのは自分だけでなく、食事会に参加できる他の人も残念に思うだろうというような表現で表されている。

一方、対等の場合の〔残念な気持ちの表明〕の言語形式としては、目下の場合とほぼ同じで 12 例中 10 例が「残念 T^T」「残念…(>\_<)」「今回は残念だけど、」「食事会来れないのは残念だけど、」「残念(>\_<)」「せっかくだし、皆そろって行けたら良いなって思うけど、他の皆にも予定空けてもらってたから今回は決まった日に打ち上げるね。△△来れないのは凄く残念だけど…」」「残念(>\_<)」「残念やったなあ💧」「残念やね>\_<」「残念だけど」というような「残念」の言葉を用いて残念な気持ちを伝えている。残りの 2 例は「最後のゼミの食事会に来てもらえないのは寂しいけど」というような「寂しい」の言葉を使用しているのは 1 例で、「残念」と「寂しい」の言葉を用いずに、「△△くんの面白い話聞けるの期待してたけど、それはまた今度の食事会の楽しみにしとくわ（笑）」というように、相手が今回来ていれば楽しく過ごせたらろうという期待を表現している例は 1 例であった。

#### 5.2.4.3 [キャンセルに対する対応の言及]

〔キャンセルに対する対応の言及〕は幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡の報告やお願いをしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などについて述べたりする、キャンセルに対する対応について言及する意味公式である。目下の場合と対等の場合共に〔キャンセルに対する対応の言及〕を書いている例は、10 例（50.0%）であった。

第4章の4.2.4.6で述べたように、今回の食事会の約束はゼミの食事会であり、先生やゼミの友達など参加人数が多いため、幹事が事前に店を予約することが普通である。そのため、キャンセルする相手も約束をキャンセルする前に、幹事や店の人などの関係者に予約が変更できるかどうか、キャンセル料が発生するかどうかを聞いてキャンセルに対する対応を行うことが多いだろう。キャンセルする側がそのような対応を行ったため、メール返信者も相手にキャンセルしてもいいと安心させるために、[キャンセルに対する対応の言及]を使用していると考えられる。

キャンセルに対する対応の内容を観察すると、目下へのメールには10例中6例が自分で幹事や店に参加できなくなった旨を伝えておいてもらうよう依頼している。その言語形式としては、「△△さんへの連絡、よろしくお願いします。」「それでは幹事への連絡をお願いします。」「△△くんへの連絡、よろしくお願いします。」というように、「△△への連絡、お願いします。」という表現をしている例が最も多かった(6例中4例)。残りの2例では、「幹事をやってくれてる人にも欠席の旨を伝えておいてください。」と「幹事の△△くんの方にも、△△さんの方から連絡を入れておいてください。」というように、「V-ておいてください」という依頼表現を使って表されていた。

また、10例中2例では、「お店にはキャンセルの連絡を入れておきます。」と「食事会の方は人数変更しておきますので、気にしないでください。」というように、メール返信者(指導教員)が自分で店にキャンセルの連絡をしておくというような表現が使われている。残りの2例では、「人数の予約をただけなので、お金の問題もないでしょう。」と「さっき△△さんからも、当日の再確認をされたところでした。」という表現が使われている。

一方、対等の場合は「一応お店の方に、キャンセル料はどの時点で、いくら発生するのか確認しておきます。来られない場合は私が立て替えておくので、次に学校で会ったときにもらえるかな?」「まだ1週間前やからキャンセル料とかもかからんし!」「変更は可能やけど、キャンセル料で1,000円かかる!!だから、1,000円お願いします😊」「もしかしたらキャンセル料とか、かかってくるかもしれないから、聞いてみて!自分で電話して人数変えてもらうのは全然大丈夫だよ!でもキャンセル料のこととかはよろしくね!」というように、キャンセル料についてははっきり言及している例が10例中4例あった。

また、10例中2例で「欠席の件、みんなには伝えておきます。」「みんなに連絡してくよ。」というように、メール返信者が自分で他の参加できる人に相手が参加できなく



なったという旨を連絡しておくという表現が使用されている。そして、「キャンセルに関しては、1 週間前だからまだ間に合う！気にしないで(^ ^)」と「店の人には大体の人数を伝えてあって、5 日前までに確定人数教えてくださいって言われてるから」というように、キャンセル料が発生するまでまだ時間があるので、変更しても問題がないということを経験している例が 2 例あった。

最後に、「変更はこっちでしとくから大丈夫よ！」というように、メール返信者が自分で店に変更のことを連絡しておくという表現をしている例が 1 例、「先生にも断りの連絡よろしくね。」というように、相手が自分で先生に参加できなくなった旨を伝えておいてもらうよう依頼している例が 1 例あった。

#### 5.2.4.4 [別の機会での対面の期待]

[別の機会での対面の期待] は相手が今回の食事会には参加できなくなったが、食事会を行う機会が今後もあるので、次回はこのような食事会があれば是非誘う、是非参加してほしいという期待を表す意味公式である。友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作りたいというような気持ちを表すものにもなる。

[別の機会での対面の期待] が目下へのメールに 13 例 (65.0%) が、対等へのメールに 12 例 (60.0%) が出現している。相手が今回の食事会には参加できなくなったのは、仕方がないが、別の機会で会いたい、もしくは別の機会と一緒に食事したいという期待は、約束をキャンセルする相手だけでなく、メール返信者も同じ期待を持つと伝えるために、出現していると考えられる。このような期待を伝えることは、相手との関係を維持するための方法になると考えられる。

[別の機会での対面の期待] の言語形式としては、目下の場合は 13 例中 4 例で、以下の例 44 のように、「V-てください」というような形式を用いて、相手との別の機会での対面の期待が表現されている。

##### <例 44>

「次の機会には、ぜひ参加してください。」 (3F-S1)

「次回は是非参加してください。」 (3F-S2)

「またの機会を楽しみにしています。△△さんの、明るい笑顔を見せてくださいね。」 (3F-S11)

「次の学期もまた行う予定なのでその時は是非参加してくださいね。」 (3M-S3)

「V-てください」は話し手（メール返信者）のために誰か（学生）が何かの行為をするよう依頼したり、指示したり、命令したりする表現で、目下や対等の人に対して使う（砂川他 1998：249）。この場合はメール返信者と相手は指導教員と学生という関係であるため、指示や命令のような依頼表現で別の機会での対面の期待を表してもよいと考えられる。そして、「V-てください」ほど明確に指示や命令のような依頼をしていないが、「次回またよろしくお願いします。」「では、またの機会に。」「今回は是非。」というような依頼表現で表している例が3例あった。

また、依頼表現の他に3例では、「またの機会にしましょう。」「また次の機会にみんなで行きましょう。」「全員での食事は次のセメスターにでもやりましょう。」というような「V-ましょう」の表現が使用されている。2例では、「次は参加できるといいですね。」と「また次の会合の時にお誘いますね。」というように、次回の食事会に参加できることを期待したり、次回の食事会にも誘うということが表現されている。残りの1例では、「食事会の機会は、またあるでしょう。」というように、明確に依頼や勧誘をしていないが、食事会は今回のみならず、次回も行う可能性があることが表現されている。

一方、対等の場合の言語形式としては、以下の例45のように、意向形で相手に別の機会での食事会や打ち上げ会に誘っている例が最も多かった（12例中10例）。このような誘い方でメール返信者が別の機会で相手との対面を期待することが強く伝わるだろう。

#### <例 45>

「また絶対に集まろうね。」（4F-E1）

「近いうち個人的にご飯行こう（＾＾）」（4F-E2）

「また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう^^」（4F-E3）

「またみんなでご飯行こうねー」（4F-E4）

「また今度ご飯食べに行こうね～」（4F-E5）

「来学期もやと思うし、またみんなで飲もう o(∇^)^o」（4F-E6）

「今回は、△△も来れて皆がそろった時に打ち上げしようね !! □」（4F-E7）

「またみんなで飲みに行こ（。-\_-。）」（4M-E3）

「また一緒に飯いこ！」（4M-E5）

「全員は無理だと思うけど、別で飲みに行きましょう。」（4M-E7）

残りの2例で「次はみんなといっしょに行ければいいね☺」というように、次回の食事会に参加できるといいと思っていることと、「今度食事会する時も絶対に誘うから、参加してな!!!」というように、次回の食事会にも誘うので、次回での対面の期待が表現されている。

以上、メールの主要部に50.0%以上出現している4種の意味公式について述べた。この4種の意味公式は半数以上のメールに使用される傾向が見られたため、深刻度が低い場面の約束キャンセルの返信メールを書く際の重要な内容だと指摘できるのではないだろうか。

#### 5.2.4.5 50.0%未満の出現率であった意味公式

メールの主要部には、5.2.4.1 から 5.2.4.4 までで述べた4種の意味公式以外に[キャンセル報告の了解][謝罪の受け入れ][状況の受け入れ][キャンセル理由への言及][気遣い表明][応援表明][参加できる人への伝言][参加可能の期待][共有事項への言及]が見られた。これらの意味公式の出現率は、162 ページの表 5-8 に示したように、それぞれ[キャンセル報告の了解]（目下：35.0%、対等：40.0%）、[謝罪の受け入れ]（目下：10.0%、対等：25.0%）、[状況の受け入れ]（目下：35.0%、対等：15.0%）、[キャンセル理由への言及]（目下：20.0%、対等：15.0%）、[気遣い表明]（目下：5.0%、対等：5.0%）、[応援表明]（目下：20.0%、対等：30.0%）、[参加できる人への伝言]（目下：なし、対等：5.0%）、[参加可能の期待]（目下：5.0%、対等：15.0%）、[共有事項への言及]（目下：20.0%、対等：なし）と少数であったが、どのような特徴を持っているのかを考察する必要があると考える。

まず、[キャンセル報告の了解]について述べる。5.1.4.1 で述べたように、[キャンセル報告の了解]は相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと知らせる働きをする意味公式である。目下の場合には深刻度が高い場面と出現率が異なり、深刻度が高い場面には半数（50.0%）出現しているが、深刻度が低い場面には7例（35.0%）しか出現していない。しかし、対等の場合、出現率は深刻度が高い場面と同様で、深刻度が低い場面にも8例（40.0%）出現している。

目下の場合には「ご家庭での都合ができたとのこと、了解いたしました。」「表題の件、了解いたしました。」「食事会の欠席の件、了解しました。」「下記の件、了解しまし

た。」「急なご予約が入ったとのこと、また幹事の△△さんには連絡済みとのこと、了解いたしました。」というような「了解」の言葉を使用している例が最も多かった（7例中5例）。次いで、「懇親会欠席のこと、わかりました。」「食事会の件、わかりました。」というような「わかる」の言葉を使用している例が2例あった。

一方、対等の場合は目下の場合と同様に「了解しました！」「了解です！」「りょーかい！」「了解しました。」「キャンセル了解です。」というような「了解」の言葉を使用している例が最も多かった（8例中5例）。次いで、「分かった！」「分かった。」というような「わかる」の言葉を使用している例が2例、「承知。」というような「承知」の言葉を使用している例が1例あった。

次に、〔謝罪の受け入れ〕について述べる。5.1.4.3で述べたように、〔謝罪の受け入れ〕は約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルに対する謝罪を受け入れることである。〔謝罪の受け入れ〕は相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させたり、怒っていると思われぬように、出現しているのではないかと考えられる。目下の場合には深刻度が高い場面と同様に2例（10.0%）しか出現していないが、対等の場合は深刻度が高い場面と出現率が異なっている。深刻度が高い場面には半数（50.0%）出現しているが、深刻度が低い場面には5例（25.0%）しか出現していない。

目下の場合の〔謝罪の受け入れ〕の言語形式としては、2例とも「次回はいつになるかわかりませんが、また近いうちにゼミ生で食事会を開催しようと考えていますので、大丈夫ですよ。」と「気にしなくても大丈夫です。」というような「大丈夫」の言葉を用いて相手による謝罪を受け入れている。一方、5例の対等の場合の言語形式は、メール返信者によって異なり、「気にしないで(^)」「キャンセルの件、大丈夫だよ。」「全然気にしないでいいよ！！」「用事あるんやったら、全然ええで！」「ゼミと食事会の件はOKです。まだ日もあるから全く問題ないよ。」というような表現が見られた。

〔状況の受け入れ〕は食事会の約束をキャンセルされたことは、自分か関係者にとってよくないかもしれないが、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないので、相手の状況を理解したということを表す意味公式である。深刻度が高い場面と同様に目下と対等共に〔状況の受け入れ〕の出現率が半数に満たない。目下の場合には7例（35.0%）で、対等の場合は3例（15.0%）であった。

目下か対等かに関わらず、[状況の受け入れ]を書いている例では、いずれも（10 例<sup>2)</sup> 例 46 のように「仕方がない」の表現が使用されている。

<例 46>

「仕方ありませんね。」（3F-S1／3F-S11）

「事情があるなら仕方ありませんね。」（3F-S4）

「ご家庭の事情であれば仕方がないですね。」（3F-S8）

「それでは仕方ありませんね。」（3M-S6）

「会社面接と重なっているのであれば致し方ありませんので、」（3M-S7）

「御実家の事情ということなら、参加できなくても仕方ありません。」（3M-S9）

「じゃあ仕方ないよね。」（4F-E4）

「用事が入ったのは仕方ないことやし、」（4M-E2）

「仕方ないですね。」（4M-E7）

深刻度が高い場面で述べたように、「仕方がない」は避けられない状況に直面した際に、その状況を受け入れながら発する日本語の慣用句である。調査協力者は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ようであるが、何らかの理由でどうしても約束をキャンセルせざるを得なくなる場合がある。その場合、メール返信者はそのような理由は相手の避けられない事態だと考え、使用しているのではないかと考えられる。また、深刻度が高い場面と同様に「仕方がない」と表現することによって、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させるための方法になると考えられる。

[キャンセル理由への言及]は約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などについての言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示を表す意味公式である。深刻度が高い場面と同様に目下と対等共に[キャンセル理由への言及]の出現率が半数に満たない。目下へのメールには 4 例（20.0%）、対等へのメールには 3 例（15.0%）出現している。また、深刻度が高い場面と同様に相手のキャンセル理由が人によって異なっているため、言語形式が様々であった。そのため、[キャンセル理由への言及]は 1 つの典型的な言語形式にはまとめることができない。

---

<sup>2)</sup> 「仕方がない」の表現を使用している例は 10 例あったが、10 例中 2 例で全く同じ表現を使用しているため、<例 46>に挙げられている例の数は 9 つとなる。

目下へのメールの「キャンセル理由への言及」の言語形式としては、「親孝行してあげなさい。」「まずは、2 次試験合格、おめでとうございます。よかったですね。」「親戚が亡くなられたとのこと、心よりお悔やみ申し上げます。〇〇まで大変ですね。」「来週のゼミは金曜日ですが、面接は木曜日ですか？それとも金曜日の打ち間違えですか？」が挙げられる。一方、対等の場合は「確認なんやけど、シフトは何時から何時までかな？」「1 次通過おめでとう！」「大変やな。」が挙げられる。

「気遣い表明」は相手を心配する気持ちや気遣う気持ちを表すもので、出現率が非常に少なかった。目下の場合と対等の場合のいずれも使用している例が 1 例（5.0%）しかなく、目下の場合は「気をつけて行ってきてください。」という表現で、対等の場合は「店長大丈夫か？」という表現で相手への気遣いを表明している。第 4 章の 4.2.4.2 で述べたように、最も多かった深刻度が低い場面の送信メールの約束のキャンセル理由は、「バイトや就職の関係」という理由で「体調を崩した」という理由である深刻度が高い場面の送信メールほど重大な理由ではないためか、ほぼ全ての調査協力者が深刻度が低い場面の送信メールに返信する際に、「キャンセル理由への言及」と「気遣い表明」をあまり使用していない。

「応援表明」は相手の状況がよくなるように、希望が叶うように祈る表現、応援や励ましを表す表現である。目下へのメールに 4 例（20.0%）、対等へのメールに 6 例（30.0%）出現している。相手が目下か対等かに関わらず、「応援表明」を使用している例のほぼ全て（合計 10 例中 9 例）において「就活頑張ってくださいね。」「面接を頑張ってください。」「2 次面接頑張ってください。」「面接頑張ってね！！」「バイト頑張って！」「就活頑張れよ！」などというように、「頑張ってください」の表現が用いられ、相手を応援する意が表されている。残りの 1 例で「次の面接に向けて、しっかり準備をしてくださいね。」という表現が使用されている。

「参加できる人への伝言」は相手に参加できる人への伝言を頼まれていないが、参加できる人に伝えてほしいことがあるかどうかを確認する意味公式である。この意味公式の出現率は、非常に少なかった。対等の場合は「何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！」というような表現を使用している例が 1 例あったが、目下の場合は 1 例もなかった。

続いて、「参加できる人への伝言」以外に「参加可能の期待」という意味公式を使用している例が目下の場合は 1 例、対等の場合は 3 例の合計 4 例であった。「参加可能の期待」は今回は相手に参加できなくなったという連絡をもらったが、相手が当日に参加

が可能となった場合や二次会がある場合は、参加してほしいという期待を表す表現である。

〔参加可能の期待〕の言語形式としては、「もし、あなたの予定が変更になったら、遠慮なく元どおり、参加してください。みんな待っていますから。」「予約前日まで変えられるから、もし行けるようになったらまた連絡してね!」「打ち上げは 19:30~21:30 で予約してるから、もし来れそうだったら途中から来る?」「みんなも来るのを楽しみにしていると思うから、あとから行けそうだったら来て。」が挙げられる。これを書くことで、メール返信者が可能であれば相手に食事会に参加してほしいこと、相手と食事したいことがさらに相手に伝わるだろう。

最後に、〔共有事項への言及〕について述べる。〔共有事項への言及〕は「来学期以降も論文の完成を目指し、頑張っていきましょう。」「夏休み中もぜひ研究に精を出してください。また休み中に相談したいことがあれば、はやめにアポイントをとってください。」「前期は月曜 2 限です。受講されるようでしたら、また授業でお会いしましょう。」「後期のゼミに参加されるとのこと、またお会いして〇〇弁を聞けることを楽しみにしています。」というように、相手と共有できるようなゼミや勉強のことなど、食事会の約束キャンセル以外の内容の事項について言及するものである。これは指導教員が相手である学生に対して言うもので、目下の場合のみに 4 例 (20.0%) 出現しているが、友達同士の対等の場合には出現していない。

### 5.2.5 メール【終了部】の構造と意味公式

162 ページの表 5-8 に示したように、深刻度が高い場面と異なり、メールの終了部の意味公式としては、〔終了の挨拶〕と〔署名〕の 2 種しかない。この中で出現率が半数以上であったのは、〔署名〕である。〔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り、目下へのメールに 19 例 (95.0%) 出現しているが、対等へのメールには深刻度が高い場面と同様に 8 例 (40.0%) しか出現していない。

〔名乗り〕と〔署名〕の出現率から考えると、目下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ている例が 4 例、メールの終了部のみに書いている人が 15 例、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は 1 例あった。一方、対等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ている例は 1 例もなく、メールの終了部のみに書いている例は 8 例、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は 12 例あった。

このことから、5.1.5 で述べたように、メール返信者は指導教員で、相手が自分より立場が低い場合でもほぼ全員〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強いといえる。しかし、対等の場合は目下の場合と異なり、返信メールで自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

最後に、〔終了の挨拶〕について述べる。〔終了の挨拶〕は目下へのメールに 3 例 (15.0%)、対等へのメールに 2 例 (10.0%) 出現している。〔終了の挨拶〕の言語形式として、目下の場合と対等の場合共に〔終了の挨拶〕を使用している例では、いずれも「では。」「それでは、また、来学期に。」「それでは！」「ではではまたね！」「じゃあ、またゼミで！おやすみ～」というような「では／じゃ、また～」の表現が使用されている。「では／じゃ、また」は「では、また話そう。」や「取り敢えず、今日はもうメールのやりとりをやめよう。」という意味で、どのようにメールを終了すればいいかわからない時、もう寝たい時、忙しい時などにメールの終了の挨拶表現として用いられていると考えられる。

以上、深刻度が低い場面の返信メールの構造の分析結果と考察を述べた。深刻度が高い場面と同様に以上の結果から、返信メールは送信メールと異なり、相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールに対して、【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強いといえる。返信メールの場合は、メール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかっていたため、あまりくどく書かず、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていることが窺える。

#### 5.2.6 目下へのメールと対等へのメールの相違点

以上、深刻度が低い場面の返信メールの構造を分析した。その結果、目下へのメールと対等へのメールの構造には、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 21 種に分類できた。21 種の中で目下へのメールに出現しているが対等へのメールには出現していないのは、メールの開始部の〔名乗り〕〔メール受信の報告〕と、メールの主要部の〔共有事項への言及〕である。一方、目下へのメールには出現していないが対等へのメールに出現しているのは、メールの主要部の〔参加できる人への伝言〕である。
- (2) 21 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目下の場合は 6 種で、対等の



場合は 5 種である。目下へのメールには〈[件名] → [宛名] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待] → [署名]〉という 6 種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈[件名] → [キャンセル報告への反応] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待]〉という 5 種の出現順序が最も多かった。

- (3) 目下の場合は送信者全員が[宛名]を書いているが、対等の場合は 45%のみであった。
- (4) [キャンセル報告への反応]は対等へのメールに 65.0%出現しているが、目下へのメールには 5.0%しか出現していない。
- (5) 全 21 種の中で全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式は、[件名] [宛名] [キャンセル報告への反応] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [署名] の 7 種がある。この 7 種の意味公式の中で[キャンセル報告への反応] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] の 3 種の意味公式の言語形式には、目上の場合と対等の場合には違いが見られたが、それ以外の 4 種の意味公式にはあまり違いが見られなかった。
- (6) [署名]は目下へのメールに 95.0%出現しているが、対等へのメールには 40.0%しか出現していない。
- (7) 目下の場合は[名乗り]と[署名]として、メールの開始部と終了部共に 2 回自分の名前を書いている例が 4 例あったが、対等の場合は 1 例もなかった。また、メールの開始部にも終了部にも書いていない例が、対等の場合は 12 例あったが、目下の場合は 1 例しかなかった。最後に、目下の場合はメールの終了部のみに書いている例が 15 例あったが、対等の場合は 8 例あった。

以上、目下の場合と対等の場合の相違点をまとめた。以上の (1) (2) のように、メール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。また、[謝罪の受け入れ] [状況の受け入れ] [気遣い表明] [応援表明] [残念な気持ちの表明] [別の機会での対面の期待] の意味公式は、相手を気遣う気持ちを表す表現だと捉えることができるが、162 ページの表 5-8 でわかるように、これらの意味公式の出現率にはあまり違いが見られな

かったことから考えると、調査協力者は相手からの約束キャンセルのメールを受け取ったら、そのメールに返信する際に、目下にも対等にもほとんど同じような仕方で相手に気遣う気持ちを表す傾向があると考えられる。

しかし、以上の（４）のように、目下の場合と対等の場合の相手に気遣う気持ちを表せる〔キャンセル報告への反応〕の仕方が多少異なっている。対等の場合は相手に気遣う気持ちを表すのに、〔謝罪の受け入れ〕〔状況の受け入れ〕〔気遣い表明〕〔応援表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔別の機会での対面の期待〕のみならず、「そうなんだー」や「そうか、」などというように、相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達して、相手のメールへの反応を表している例は 65.0% あったが、目下の場合は 5.0% しかなかった。また、以上の（５）のように、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式の 7 種の中で〔キャンセル報告への反応〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕の 3 種の意味公式の言語形式には目上の場合と対等の場合には違いが見られたが、それ以外の 4 種の意味公式にはあまり違いが見られなかった。

## 5.2.7 深刻度が低い場面の返信メールのまとめ

### (1) メール全体の構造

深刻度が低い場面の返信メールの意味公式は、〔件名〕〔宛名〕〔開始の挨拶〕〔名乗り〕〔感謝表明〕〔メール受信の報告〕〔キャンセル報告の了解〕〔キャンセル報告への反応〕〔謝罪の受け入れ〕〔状況の受け入れ〕〔キャンセル理由への言及〕〔気遣い表明〕〔応援表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕〔参加できる人への伝言〕〔参加可能の期待〕〔共有事項への言及〕〔終了の挨拶〕〔署名〕の 21 種に分類できた。

21 種の中で半数以上出現している意味公式の数は、目下の場合は 6 種で、対等の場合は 5 種である。目下へのメールには〈〔件名〕→〔宛名〕→〔残念な気持ちの表明〕→〔キャンセルに対する対応の言及〕→〔別の機会での対面の期待〕→〔署名〕〉という 6 種の出現順序が最も多かった。一方、対等へのメールには〈〔件名〕→〔キャンセル報告への反応〕→〔残念な気持ちの表明〕→〔キャンセルに対する対応の言及〕→〔別の機会での対面の期待〕〉という 5 種の出現順序が最も多かった。この出現順序の中で、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、〔件名〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対

する対応の言及」[別の機会での対面の期待]であるため、全21種の意味公式の中で、全20例のうちの半数以上のメールに出現している意味公式は、[件名][宛名][キャンセル報告への反応][残念な気持ちの表明][キャンセルに対する対応の言及][別の機会での対面の期待][署名]の7種となる。これらの7種の意味公式は深刻度が低い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際を書くべきものだと考えられる。意味公式をこのような出現順序で組み合わせることにより、まとまった1つの返信メールが成り立つ。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。

## (2) 件名

メールの件名は深刻度が高い場面と同様に調査協力者が全員「Re:ゼミの食事会の件」「Re:来週のお食事会について」や「Re:ごめんなさい」などのように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。このような件名のつけ方はメールを受け取った側が約束をキャンセルするという話題を続けるために、わざと新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で返信するという意図を持って行なったのではないかと考えられる。

## (3) メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は[宛名][開始の挨拶][名乗り][感謝表明][メール受信の報告]の5種が見られたが、出現率が半数以上であった意味公式は、[宛名]のみである。[宛名]は全ての目下へのメールに出現しているが、対等の場合は45.0%しか出現していない。このことから、受け取ったメールに返信する際に、相手が目下の場合であっても[宛名]としてまず相手の名前を書くのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

また、目下の場合は[宛名]を書いた後から[開始の挨拶]のみ書いている例が1例、[宛名]を書いた後から[名乗り]のみ書いている例が3例、[宛名]を書いた後から[感謝表明]のみ書いている例が2例、[宛名]を書いた後から[メール受信の報告]のみ書いている例が3例あった。そして、[宛名]を書いた後から[名乗り]と[感謝表明]を書いている人が1例あった。一方、対等の場合は[宛名]を書いた後から[開始の挨拶]のみ書いている例が2例、[宛名]を書いた後から[開始の挨拶]と「感謝表明」を書い

ている例が 1 例あったが、[名乗り] と [メール受信の報告] を書いている例は 1 例もなかった。

#### (4) メールの【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [応援表明] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [参加できる人への伝言] [参加可能の期待] [共有事項への言及] の 13 種が見られた。この中で目下へのメールの 50.0%以上のメールに出現しているのは、[残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] の 3 種であるが、対等の場合は [キャンセル報告への反応] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] の 4 種である。これらの意味公式は、深刻度が低い場面の返信メールの重要な内容だと考えられる。

[キャンセル報告への反応] は相手からの約束キャンセルに対する反応を表すものである。対等へのメールには 13 例 (65.0%) 出現しているが、目下へのメールには 1 例 (5.0%) しか出現していない。対等の場合は「そうなんだー」や「そうか、」というように、相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達する表現と、「そうなんだ(>\_<) 来れないのか〜」や「そうなの?」などというように、相手のキャンセル報告を確認する表現が出現している。一方、目下の場合の 1 例で「参加できないのですか。」というように、相手のキャンセル報告を確認する表現が使用されている。これらの表現を用いることで、メール返信者は相手が約束をキャンセルしたいという情報を受け取ることになり、相手のキャンセル理由を納得しているが、その情報は意外なので多少がっかりや驚きなどの気持ちも含まれているのではないかと考えられる。

[残念な気持ちの表明] は約束をキャンセルした相手との食事会を楽しみにしていたが、相手が参加できなくなったために生じる残念な気持ちや寂しい気持ちを表すものである。[残念な気持ちの表明] は、残念なのは参加できなくなった相手だけでなく、メール返信者自身も残念であることを伝えるために出現していると考えられる。目下の場合の [残念な気持ちの表明] の言語形式としては、メール返信者が全員「残念ですが、」や「食事会は残念ですが、」などの「残念」という言葉を用いて残念な気持ちを伝えている。「残念ですが、」の「〜が、〜」のような表現は、その文はまだ終わっておらず、

メール返信者が「残念ですが、」の後に別のことを伝えたいということになる。また、「食事会に参加できないとのこと、残念ですね。」や「それは残念ですね。」というように、「残念です+ね」のような表現を使用している例もあった。このように、「残念」の表現に「ね」という終助詞をつけると、メール返信者は相手が食事会に参加できなくなったことを本当に残念に思っており、相手に暖かい気持ちや感じのよい気持ちを伝達していることになる。一方、対等の場合は目下の場合と異なり、「残念」という言葉を用いて残念な気持ちを伝えている人は全員ではなかった。「残念」以外に「最後のゼミの食事会に来てもらえないのは寂しいけど」というような「寂しい」の言葉を使用している人と、「△△くんの面白い話聞けるの期待してたけど、それはまた今度の食事会の楽しみにしとくわ(笑)」というように、相手が今回来ていれば楽しく過ごせたらろうという期待を表現している例があった。

〔キャンセルに対する対応の言及〕は幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡の報告やお願いをしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などについて述べたりする、キャンセルに対する対応について言及する意味公式である。キャンセルする相手は約束をキャンセルする前に、幹事や店の人などの関係者に予約が変更できるかどうか、キャンセル料が発生するかどうかを聞いてキャンセルに対する対応を行うことが多いと考えられる。キャンセルする側がそのような対応を行ったため、メール返信者も相手にキャンセルしてもいいと安心させるために、〔キャンセルに対する対応の言及〕を使用していると考えられる。キャンセルに対する対応の内容を観察すると、目下の場合には「△△さんへの連絡、よろしくお願いします。」や「それでは幹事への連絡お願いします。」などというように、自分で幹事や店に参加できなくなった旨を伝えておいてもらうよう依頼している例が最も多かったことがわかった。一方、対等の場合は「一応お店の方に、キャンセル料はどの時点で、いくら発生するのか確認しておきます。来られない場合は私が立て替えておくので、次に学校で会ったときにももらえるかな？」や「変更は可能やけど、キャンセル料で 1,000 円かかる！！だから、1,000 円お願いします😊」などというように、キャンセル料についてはっきり言及している例が最も多かった。

〔別の機会での対面の期待〕は相手が今回の食事会には参加できなくなったが、食事会を行う機会が今後もあるので、次回はこのような食事会があれば是非誘う、是非参加してほしいという期待を表す意味公式である。友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作りたいというような気持ちを表すものにもなる。相手

が今回の食事会には参加できなくなったのは、仕方がないが、別の機会で会いたい、もしくは別の機会と一緒に食事したいという期待は、約束をキャンセルする相手だけでなく、メール返信者も同じ期待を持つと伝えるために、出現していると考えられる。このような期待を伝えることは、相手との関係を維持するための方法になると考えられる。

〔別の機会での対面の期待〕の言語形式としては、目下の場合で「次回は是非参加してください。」のような「V-てください」の表現、「次回またよろしくお願いします。」という依頼表現や「またの機会にしましょう。」というような「V-ましょう」の表現など、様々な言語形式で相手との別の機会での対面の期待が表現されている。一方、対等の場合の言語形式としては、「また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう」や「また今度ご飯食べに行こうね～」などのように、意向形で相手に別の機会で食事会や打ち上げ会に誘った例が最も多かった。このような誘い方でメール返信者が別の機会で相手との対面を期待することが強く伝わるだろう。

#### (5) メールの【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式としては、深刻度が高い場面と異なり、〔終了の挨拶〕と〔署名〕の2種しかないが、出現率が半数以上であったのは、〔署名〕のみである。目下へのメールに95.0%出現しているが、対等へのメールには40.0%しか出現していない。このことから、メール返信者は指導教員で、相手が自分より立場が低い場合でも、調査協力者はほぼ全員〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強いといえる。しかし、対等の場合は目下の場合と異なり、返信メールで自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

〔終了の挨拶〕は目下へのメールに15.0%、対等へのメールに10.0%出現している。

〔終了の挨拶〕の言語形式として目下の場合と対等の場合共に〔終了の挨拶〕を使用している例では、いずれも「それでは、また、来学期に。」や「ではではまたね!」などというような「では/じゃ、また～」の表現が使用されている。

以上、深刻度が低い場面の返信メールの構造についてまとめた。以上のまとめから、深刻度が高い場面と同様に相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールを受け取ってから、ほとんどの調査協力者は【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強いといえる。返信メールの場合はメール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかってい

たため、調査協力者はあまりくどく書かず、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていることが窺える。

また、調査協力者は深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールを返信する際には、全21種の意味公式の中で全20例のうちの半数以上のメールに出現している7種の意味公式の中で「キャンセル報告への反応」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の3種の意味公式では、目下と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の4種の意味公式およびメール全体の構造については、相手が目下か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全21種のうちの残りの14種の意味公式は、目下も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目下と対等でそれぞれの14種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

### 5.3 深刻度が高い場面の返信メールと深刻度が低い場面の返信メールの相違点

本章では、約束キャンセルのメールに対する深刻度が高い場面の返信メールと深刻度が低い場面の返信メールの構造を分析した。その結果、深刻度が高い場面の返信メールと深刻度が低い場面の返信メールの構造には、次のような相違点があることがわかった。

- (1) 深刻度が高い場面における意味公式は26種に分類できたが、深刻度が低い場面は21種に分類できた。そして、それぞれの場面には、以下の表5-9に示すように、同じ意味公式もあれば、違う意味公式もある。

表5-9 深刻度が高い場面と低い場面における意味公式の出現

共通の意味公式	深刻度が高い場面にしか 現れなかった意味公式	深刻度が低い場面にしか 現れなかった意味公式
[件名] [宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [感謝表明] [メール受信の報告] [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [応援表明] [終了の挨拶] [署名]	[再約束の承諾] [都合伺い] [都合報告] [都合報告の要求] [日程の提案] [日程検討の依頼] [当日の予定の報告] [再約束への提案] [埋め合わせの要求] [メールの終結] [連絡の要求]	[残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [参加できる人への伝言] [参加可能の期待] [共有事項への言及]

以上の共通の意味公式は深刻度が高いか低いかに関係なく、約束をキャンセルするメールへの返信メールの最低限必要な意味公式とみなすことができる。それぞれの全体の意味公式の場面ごとの出現率は、表 5-10 のとおりである。この中で網かけを施したものは、場面によって出現率に大きな違いが見られたものである。

表 5-10 共通の意味公式の場面ごとの出現率

No	意味公式の分類	出現率			
		深刻度が高い場面		深刻度が低い場面	
1	件名	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
2	宛名	100.0%	45.0%	100.0%	45.0%
3	開始の挨拶	10.0%	15.0%	5.0%	15.0%
4	名乗り	25.0%	5.0%	20.0%	－
5	感謝表明	10.0%	－	15.0%	5.0%
6	メール受信の報告	20.0%	－	15.0%	－
7	キャンセル報告の了解	50.0%	40.0%	35.0%	40.0%
8	キャンセル報告への反応	5.0%	50.0%	5.0%	65.0%
9	謝罪の受け入れ	10.0%	50.0%	10.0%	25.0%
10	状況の受け入れ	25.0%	25.0%	35.0%	15.0%
11	キャンセル理由への言及	25.0%	35.0%	20.0%	15.0%
12	気遣い表明	50.0%	35.0%	5.0%	5.0%
13	応援表明	10.0%	20.0%	20.0%	30.0%
14	終了の挨拶	35.0%	15.0%	15.0%	10.0%
15	署名	95.0%	40.0%	95.0%	40.0%

表 5-10 から、出現率に大きな違いがあるのは、相手の名前を書く〔宛名〕、自分の名前を書く〔署名〕、相手のメールへの反応を表す〔キャンセル報告への反応〕、約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないということを表す〔謝罪の受け入れ〕の 4 種である。〔宛名〕と〔署名〕はメールを始めたり、メールを終えたりするために慣用的に使用されるものだと思う。メール返信者は指導教員で、相手が自分より立場が低い場面でも指導教員が全員〔宛名〕として学生の名前を書いてからメールの本文を書き始めている。〔署名〕の場合は指導教員がほぼ全員自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強い。指導教員と学生のメールのやりとりは、かしこまったフォーマルな場面であるためではないかと考えられる。

また、前述のように、〔キャンセル報告への反応〕と〔謝罪の受け入れ〕は相手に気遣う気持ちを表せると捉えられる意味公式で、深刻度が高いか低いかに関わらず、目下へのメールより対等へのメールの方が使用する傾向がある。深刻度が高いか低いかに関わらず、



この 2 種の出現率が違うことから、約束キャンセルのメールを返信する際には、目下と対等で相手への気遣いの仕方が多少異なることがわかる。

- (2) 半数以上のメールに出現している意味公式の数と最も見られた意味公式の出現順序の違いは、以下の図 5-3 のとおりである。

図 5-3 それぞれの場面における意味公式の出現順序

高い場面：目下	高い場面：対等	低い場面：目下	低い場面：対等
件名 宛名 キャンセル報告の了解 気遣い表明 再約束の承諾 署名	件名 キャンセル報告への反応 謝罪の受け入れ 再約束の承諾	件名 宛名 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待 署名	件名 キャンセル報告への反応 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待

- (3) 「キャンセル報告への反応」は深刻度が高い場面の返信メールと深刻度が低い場面の返信メール共に出現率がそれほど変わらないが、言語形式には多少異なるものがある。深刻度が高い場面の返信メールの場合は、「そっか」「そうなんだ、」「そうか…」「そっかー」「そうか、」「えっ！！」「まじか！」「そうですか、」というように、相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達する表現のみ出現しているが、深刻度が低い場面の返信メールの場合は、そのような気持ちを伝達する表現のみならず、「そうなんだ(>\_<) 来れないのか～」「そうなの？」「参加できないのですか。」というように、相手のキャンセル報告を確認する表現も出現している。

## 第6章

### 謝罪メールのやりとりの構造

第2章の2.2.1で述べたように、メールに関しては送信メールか返信メールのみに焦点を当てた研究が多いが、会話のように一つの話題

が終了するまでの双方の送信メールと返信メールのやりとりの構造に着目した研究は、管見の限り見当たらない。謝罪メールのやりとりは相手との関係を修復することを目的として相互的になされているものであるため、一回目の送信メールか返信メールのみを分析するのでは、関係を修復するまでのやりとりの内容やそのやりとりの構造などを把握することができない。

したがって、本研究では、送信メールか返信メールだけでなく、一つの話題が終了するまでの全てのメールのやりとりを分析する必要がある。しかし、前述したように、今までの先行研究では、一つの話題が終了するまでのメールのやりとりの構造を分析したものがないため、本研究では、メールのやりとりを研究する際に、どのような分析方法で分析すべきかを考えることを目的として、約束キャンセルの場面を例としてメールのやりとりの構造を分析することにした。

また、メールは送信者が一方的に表現するだけでなく、謝罪場面のようメールを受け取った受信者も相手を安心させるために、すぐに返信する（加藤他 2011）。それにより、相互的なやりとりが成立する。そのやりとりは、メール上で会話をしているようになされ、会話と共通する特性があるため、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（是永 1999、太田 2001、福田・永井 2009、加藤他 2011）。

同様に、本研究で取り扱う約束をキャンセルするメールのやりとりも談話の一つと捉えることができるため、そのやりとりを分析する際に、会話分析の方法を用いることが可能であると考え。そこで、本研究では、会話分析の方法を援用しながらメールのやりとりの分析を行うことにした。会話分析上の有効な概念として、本研究で援用するのは、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の3つの概念である。

なお、以上の3つの概念を援用した、メールのやりとりの分析方法の手順は、第3章の3.3に説明した。本章では、その分析方法を援用したメールのやりとりの構造の分析結果と考察を述べる。深刻度が高い場面を6.1に、深刻度が低い場面を6.2に述べる。

## 6.1 深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造の分析結果と考察

メールのやりとりの全体構造の分析結果では、深刻度が高いか低いかに関わらず、80 例のメールのやりとりに意味公式が全く同じ順序に出現しているものが 1 例もないことが明らかになった。つまり、送・返信者は約束をキャンセルするという話題が終了するまで、各々が適切だと判断した構造でメールのやりとりをしたと考えられる。そこで、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりの典型的な全体構造を抽出することができず、メールのやりとりの全体構造のパターン化には限界があることがわかった。本研究で取り扱う 80 例のメールのやりとりの全体構造をパターン化すると、80 の構造パターンに分類できることになる。

以上の点から、第 3 章の 3.3 の「分析方法」では、メールのやりとりの構造を分析するための研究方法としては、メールのやりとりの典型的な全体構造を抽出した上で、メールのやりとりの全体の構造図を示すとしているが、本論文の本文に全 80 の全体の構造図を載せるのは、限界があるため、本章では、各メールのやりとりの全体の構造図を示さずに、約束をキャンセルするメールのやりとりにおける「ターン交替」「話題」「隣接ペア」のみの分析結果と考察を述べる。なお、本論文の巻末資料に全 80 例のメールのやりとりを載せたため、それぞれのメールのやりとりの内容や全体の構造などは参照できる。

### 6.1.1 約束をキャンセルするメールのやりとりにおけるターン交替

メールのやりとりというメディアは、書く人が相手に伝えたいことをまとめて一方的に書くものであるため、会話のような一発話ごとのターン交替とは異なる。そのため、メールのやりとりにおけるターン交替は、1 つのメールごとにターンが交替すると捉えなければならない。本研究では、約束をキャンセルする話題が終了するまでの一連のメールのやりとりにはメールのターン交替が何回なされているか、ターン交替の特徴は何かを分析した。深刻度が高い場面のメールのやりとりにおけるターン交替の回数は、189 ページの表 6-1 に示す。

表 6-1 から、最もターン交替の回数が少なかったのは 2 回で、最も多かったのは 8 回である。目上の場合は 5 回のターン交替が最も多く現れている (30.0%) が、最も少なく現れているのは 6 回と 7 回である (それぞれ 5.0%)。一方、対等の場合は 3 回のターン交替が最も多く現れている (30.0%) が、最も少なく現れているのは 8 回である (5.0%)。

表 6-1 メールのやりとりにおけるターン交替の回数

ターン交替の回数	出現数 (出現率)	
	目上	対等
2 回	2 例 (10.0%)	2 例 (10.0%)
3 回	5 例 (25.0%)	6 例 (30.0%)
4 回	5 例 (25.0%)	5 例 (25.0%)
5 回	6 例 (30.0%)	4 例 (20.0%)
6 回	1 例 (5.0%)	–
7 回	1 例 (5.0%)	2 例 (10.0%)
8 回	–	1 例 (5.0%)
合計	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)

相手が目上か対等かに関わらず、2 回か 3 回ターンが交替されたメールのやりとりの場合（目上：7 例、対等：8 例）は、送信者が何らかの理由で今日の約束キャンセルを報告してから再約束の依頼をして、返信者はその約束キャンセルの報告を受けてから、詳しい再約束の日程や待ち合わせ場所などまで言及せずに、「では、面談はまた後日にしましょう。」「個人面談については、また後日連絡ください。」「他の日に変更しよう!」「また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー!」などというように、簡単に再約束の依頼を承諾して、2 番目のターンか 3 番目のターンでメールのやりとりを終了しているものが多かった（目上：7 例全て、対等：8 例中 6 例）。

一方、4 回以上ターンが交替されているメールのやりとり（目上：13 例、対等 12 例）は、再約束の依頼を簡単に承諾してからメールを終了するのではなく、3 番目のターン以降から再約束の日程や待ち合わせ場所などが決定するまで、再約束について詳しく交渉してからメールを終了しているものが多かった（目上：13 例中 12 例、対等：12 例中 10 例）。この現象から、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、約束キャンセルの報告とその報告を受けることのみならず、再約束の依頼とその依頼の承諾および再約束の日程や待ち合わせ場所など再約束についての交渉を詳しく行う傾向があるといえる。

上述したように、約束をキャンセルするという話題が終了するまで、送・返信者は各々が適切だと判断した構造でメールのやりとりをしているため、それぞれのターンに書かれている内容、特にターン 2 から最後のメールの 1 つ前のターンまでは、前に送られてきたメールによって書く内容が変わっていく。そのため、全 40 例の内容とその構造をパターン化することは、難しいのである。しかし、メールのやりとりを開始するターン 1（一回目の送信メール）とメールのやりとりを終了するターン（最後のメール）は、全 40 例のメールのやりとりが完全に

一致するわけではないものの、何らかの傾向が見られる内容と構造であれば、抽出することができる。

第4章でも述べたように、メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合は〈[宛名] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [終了の挨拶] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、メールのやりとりを終了するターン（最後のメール）を考察した結果、返信者よりも送信者の方が最後のターンでメールを書いているケースが多かったことがわかった。目上の場合と対等の場合のいずれも、送信者が書いているのは12例（60.0%）で、返信者が書いているのは8例（40.0%）であった。このことから、当日約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、約束をキャンセルした人も再約束を依頼した人も送信者であるため、最後のターンで約束をキャンセルする話題を終了するのも送信者であるべきだと考えられているといえるだろう。

送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンの内容を観察すると、例47と例48のように、相手に対する[感謝表明]が多用されていることがわかった（目上：12例中8例、対等：12例中8例）。

<例47：目上の場合>

【1F-S2】	
<u>ご返信ありがとうございます。</u> 本日は、大変申し訳ございません。 日程の候補は、また後日連絡いたします。 <u>変更してくださり、ありがとうございます。</u> よろしくお願いいたします。	感謝表明 (2) 謝罪表明 (謝罪 4) 連絡の予告 感謝表明 (3) 終了の挨拶
【1F-S3】	
<u>ご返信ありがとうございます。</u> △△です。 <u>ご心配くださり、誠に恐れ入ります。</u> 熱が下がり次第、またご連絡いたします。 時節柄、先生もお気を付けくださいませ。	感謝表明 (2) 名乗り 感謝表明 (3) 連絡の予告 終了の挨拶
【1F-S5】	
<u>ありがとうございます。</u> 相談の内容については、簡単な項目を事前に先生にメールいたします。 <u>いつも本当にありがとうございます。</u> では、当日、どうぞよろしくお願いいたします。	感謝表明 (3) 相談に関する指示の受け入れ 感謝表明 (4) 終了の挨拶

【1F-S6】 承知いたしました。資料を持って伺います。 <u>お忙しい中、いつもあたにかいご指導をありがとうございます。</u>	相談に関する指示の受け入れ 感謝表明 (3)
【1M-S3】 <u>急な変更にも関わらず対応していただきありがとうございます。</u> 当日はよろしく願いいたします。	感謝表明 (2) 終了の挨拶
【1M-S5】 <u>ありがとうございます。</u> それでは、来週水曜日の一限後に先生の研究室に伺わせていただきます。 よろしくお願いします。	感謝表明 (2) 面会の約束 終了の挨拶
【1M-S7】 <u>ご連絡ありがとうございます。</u> 今回はご心配をお掛けいたしまして、また、せっかく頂いた面談の時間を無駄にしまい 改めて申し訳ないです。 <u>またお時間を作ってくださいとのこと、ありがとうございます。</u> 先生のご負担にならない様、ご都合のよいお時間をご連絡ください。 よろしくお願いします。 横断歩道を渡るときは左右の確認を怠らないよう気をつけます。	感謝表明 (1) 配慮表明  謝罪表明 (謝罪 5) 感謝表明 (2) 連絡の予告の了解 終了の挨拶 気遣い表明への応答
【1M-S9】 <u>丁寧なご返信ありがとうございます。</u> それではお言葉に甘えまして、本日はお休みさせていただきます。 本当にご迷惑をおかけして 申し訳ありません。 それでは、また快復し次第ご連絡させていただきます。 よろしくお願いします。	感謝表明 (2) 気遣い表明へお応答 配慮表明 謝罪表明 (謝罪 3) 連絡の予告 終了の挨拶

#### <例 48：対等の場合>

【2F-E2】 ほんとごめんね(T_T) <u>変更、ありがとう。</u> 予定確認して、すぐ連絡します！	謝罪表明 (謝罪 4) 感謝表明 連絡の予告
【2F-E3】 <u>ありがとうーT_T</u> 早く治します(´Д`)💧 △△ちゃんも気をつけてね(´_>)	感謝表明 気遣い表明への応答 気遣い表明
【2F-E4】 ごめんね～ <u>ありがと！</u> わかったらまた連絡するね！	謝罪表明 (謝罪 3) 感謝表明 連絡の予告
【2F-E5】 <u>ほんと、ありがとうね。</u> 助かります。 ではでは、メールお待ちしてます！	感謝表明 (4) 連絡の予告の了解
【2F-E8】 いいね、 じゃあ来週月曜日、食堂で会おう！ <u>△△ありがとね！</u> よろしく～	時間と場所の承諾 面会の約束 感謝表明 終了の挨拶
【2F-E10】 了解です！！ <u>ありがとう！！</u> よろしくお願いします m(_ _)m	時間と場所の承諾 感謝表明 (2) 終了の挨拶
【2M-E2】 <u>どうもです！</u> では 11 時で！	感謝表明 (2) 時間の承諾

【2M-E6】

じゃあそれをお願いします！  
ありがとう！

面会の約束の受け入れ  
感謝表明

以上の例 47 と例 48 のように、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたこと、および再約束の依頼を引き受けてくれたことに対する感謝ということになる。このような「感謝表明」はザトラウスキー（1993）が指摘しているように、相手との関係を作る機能を持つとみなすことができる。つまり、約束をキャンセルするメールのやりとりをする際に、約束をキャンセルした送信者は、約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、「感謝表明」でメールのやりとりを終了することによってもさらに相手との関係を修復することができると考えられる。

また、目上の場合は「感謝表明」の意味公式だけでなく、送信者が書くメールのやりとりの最後のターンには、「終了の挨拶」も多用されている（目上：12 例中 10 例）。対等の場合は 12 例の中で 2 例しか出現していない。目上の場合は、その 10 例の中で「よろしくお願いします。」「よろしく願ひいたします。」「では、当日、どうぞよろしく願ひいたします。」「当日はよろしく願ひいたします。」などの「よろしくお願いします。」の表現が 8 例使用されている。第 4 章の 4.1.5 で述べたように、「よろしくお願いします。」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回のキャンセルメールのやりとりでも典型的な終了の挨拶表現として使用されている。

### 6.1.2 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける話題

本節では、約束をキャンセルするメールのやりとりが終了するまで、どんな話題が出現しているのかを抽出した結果と考察を述べる。深刻度が高い場面のメールのやりとりの内容を分析した結果、メールのやりとりには【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【再約束の交渉】【終わりの挨拶】の 6 種の話題が出現していることがわかった。それぞれの話題の分類は、193 ページの表 6-2 に示す。そして、それぞれの話題がやりとりの終了までに出現している回数をデータにまとめて、194 ページの表 6-3 と表 6-4 に示す。なお、表に示される①～⑥は、各話題の分類である。①は【始めの挨拶】、②は【約束キャンセルの言及】、③は【約束キャンセルの承諾】、④は【約束キャンセルの再言及】、⑤は【再約束の交渉】、⑥は【終わりの挨拶】である。

表 6-2 メールやりとりにおける話題の分類

No	話題	定義	例
①	始めの挨拶	朝・昼・夜の時間や慶事・祝事などの挨拶の言葉、近況伺い、天気の詳細、感謝表明、メール送信への謝罪表明、メール受信の報告など、本題に入る前のメールの最初の表現	<p>【上】おはようございます。ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。</p> <p>【等】こんにちは。急なメールですみません。</p>
②	約束キャンセルの言及	一回目の送信メール（ターン1）に書かれている、約束をキャンセルする理由や報告、約束をキャンセルすることに対する謝罪表明など、今回の約束はキャンセルすることになるという内容についての言及	<p>【上】本日先生にお願いしていた面談ですが、急に体調が悪くなってしまい、研究室にお伺いできそうにありません。忙しいなか、お時間をとっていただいたのに、大変申し訳ありません。</p> <p>【等】今日のインタビューだけど、仕事でトラブルが起きちゃって、約束の時間まで終わらなそう…。ほんと忙しいときに時間作ってくれたのに、超ごめん。</p>
③	約束キャンセルの承諾	約束キャンセルの報告を理解すること、キャンセル理由・状況や約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること、相手への気遣いや応援を表明することなど、相手からの約束キャンセルを受けるという表現	<p>【下】了解です。お姉さん、大変そうですね。どうぞ、行ってきてあげてください。</p> <p>【等】了解です！こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。お仕事頑張ってください！</p>
④	約束キャンセルの再言及	一回目の送信メール（ターン1）の【約束キャンセルの言及】の話題と同じ内容であるが、二回目の送信メール（ターン3）以降にも再び約束キャンセルに対する謝罪を表明したり【約束キャンセルの承諾】に対する反応や返答をしたり、再びその約束キャンセルの内容に言及すること	<p>【上】本日の面談にうかがうことができず、大変申し訳ありませんでした。今日はしっかり休みます。</p> <p>【等】早く良くなるよう頑張ります(T_T)今日はほんとにごめんね！</p>
⑤	再約束の交渉	再度約束をしてもらうために約束をキャンセルした側が自分の都合を報告したり相手の都合を聞いたりキャンセルされた側に再約束を依頼すること、またはキャンセルした側が再約束の依頼をしていないが、キャンセルされた側が自分から再約束のことを提案したり、キャンセルした側の都合を聞いたりすること、再約束が決定するまでの再約束の日時や場所などについての話し合い	<p>【上】先生は、今週中でお時間がある日はございますか。先生のご都合のよい時があれば、いつでも伺います。</p> <p>【等】来週の月曜で大丈夫です！待ち合わせはその前に授業が入っているので学校でもいいかな？あるいは、13:40 くらいには授業が終わるので△△ちゃんの都合の良い場所があれば教えて下さい！</p>
⑥	終わりの挨拶	締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結表現、「よろしくお願いします。」というような相手との人間関係を保つための表現、「お大事に」というような体調への心配の表明、相手からの返信や連絡の要求表明、感謝表明など、本題を書いた後のメールの最後の表現	<p>【上】大変申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。</p> <p>【等】今日の今日で、ほんとにごめん。。取り急ぎ、お詫びとご連絡まで。</p>



表 6-3 メールのやりとりにおける話題の出現回数（目上）

データ	話題の出現回数						合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	
1F-S1	3 回	1 回	1 回	1 回	5 回	3 回	14 回
1F-S2	3 回	1 回	1 回	1 回	3 回	3 回	12 回
1F-S3	3 回	1 回	1 回	－	2 回	3 回	10 回
1F-S4	1 回	2 回	1 回	1 回	3 回	－	8 回
1F-S5	4 回	1 回	1 回	1 回	5 回	4 回	16 回
1F-S6	1 回	2 回	2 回	1 回	7 回	4 回	17 回
1F-S7	－	2 回	1 回	－	2 回	2 回	7 回
1F-S8	2 回	1 回	1 回	－	5 回	3 回	12 回
1F-S9	5 回	1 回	1 回	1 回	5 回	3 回	16 回
1F-S10	1 回	2 回	1 回	1 回	4 回	4 回	13 回
1F-S11	－	1 回	1 回	－	2 回	2 回	6 回
1M-S1	1 回	1 回	1 回	－	4 回	3 回	10 回
1M-S2	2 回	1 回	1 回	－	4 回	2 回	10 回
1M-S3	2 回	1 回	1 回	1 回	5 回	2 回	12 回
1M-S4	2 回	1 回	1 回	1 回	2 回	2 回	9 回
1M-S5	3 回	1 回	1 回	2 回	5 回	2 回	14 回
1M-S6	－	1 回	1 回	1 回	4 回	2 回	9 回
1M-S7	3 回	1 回	2 回	2 回	4 回	5 回	17 回
1M-S8	1 回	2 回	1 回	－	5 回	2 回	11 回
1M-S9	3 回	1 回	1 回	1 回	2 回	2 回	10 回
合計 (出現率)	40 回 (17.2%)	25 回 (10.8%)	22 回 (9.4%)	15 回 (6.4%)	78 回 (33.4%)	53 回 (22.8%)	233 回 (100.0%)

表 6-4 メールのやりとりにおける話題の出現回数（対等）

データ	話題の出現回数						合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	
2F-E1	2 回	1 回	1 回	1 回	2 回	2 回	9 回
2F-E2	－	1 回	1 回	1 回	3 回	2 回	8 回
2F-E3	1 回	2 回	1 回	1 回	2 回	1 回	8 回
2F-E4	1 回	1 回	1 回	1 回	3 回	1 回	8 回
2F-E5	1 回	1 回	1 回	1 回	7 回	7 回	18 回
2F-E6	3 回	2 回	1 回	－	7 回	3 回	16 回
2F-E7	1 回	1 回	1 回	－	4 回	2 回	9 回
2F-E8	1 回	1 回	1 回	－	5 回	3 回	11 回
2F-E9	2 回	1 回	1 回	1 回	4 回	2 回	11 回
2F-E10	－	1 回	2 回	1 回	5 回	3 回	12 回
2F-E11	－	1 回	2 回	－	1 回	1 回	5 回
2M-E1	－	1 回	1 回	－	2 回	1 回	5 回
2M-E2	2 回	1 回	1 回	－	7 回	－	11 回
2M-E3	－	1 回	1 回	1 回	3 回	－	6 回
2M-E4	－	1 回	1 回	2 回	4 回	－	8 回
2M-E5	1 回	1 回	1 回	－	4 回	1 回	8 回
2M-E6	－	2 回	1 回	2 回	5 回	1 回	11 回
2M-E7	1 回	1 回	1 回	1 回	5 回	1 回	10 回
2M-E8	－	2 回	1 回	－	4 回	1 回	8 回
2M-E9	－	1 回	1 回	－	4 回	1 回	7 回
合計 (出現率)	16 回 (8.4%)	24 回 (12.7%)	22 回 (11.7%)	13 回 (6.9%)	81 回 (42.9%)	33 回 (17.4%)	189 回 (100.0%)

表 6-3 と表 6-4 から、送信者や返信者によって話題の出現回数が様々で、1 つの話題が一回のみ出現している場合もあれば複数回（7 回まで）出現している場合もあった。そして、話題の出現順序はみんなそれぞれで、メールのやりとりごとに話題が全く同じ順序で出現しているものは、1 例もなかった。また、全 40 例のメールのやりとりに出現している話題もあれば、一部のメールのやりとりにのみ出現している話題もあった。全メールのやりとりに出現している話題を 6.1.2.1 で、一部のメールのやりとりに出現している話題を 6.1.2.2 で述べる。

#### 6.1.2.1 全メールのやりとりに出現している話題

相手が目上か対等かに関わらず、全てのメールのやりとりに出現している話題は、②【約束キャンセルの言及】、③【約束キャンセルの承諾】、⑤【再約束の交渉】の 3 種である。そのため、この 3 種の話題は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。表 6-3 と表 6-4 に示したように、この 3 種の話題で、②【約束キャンセルの言及】と③【約束キャンセルの承諾】の出現率は、目上の場合と対等の場合には大きな違いが見られなかったが、⑤【再約束の交渉】には違いが見られた。

表 6-3 と表 6-4 に示したように、②【約束キャンセルの言及】の出現率は、目上の場合 10.8%で対等の場合は 12.7%である。③【約束キャンセルの承諾】は、目上の場合 9.4%で対等の場合は 11.7%である。⑤【再約束の交渉】は、この 3 種の中で最も多く出現している話題で、目上の場合 33.4%出現しているが、対等の場合は 42.9%出現している。この出現率から考えると、この 3 種の中で【再約束の交渉】の話題が一回だけでなく、特に、対等の場合は目上の場合より複数回書かれている傾向が見られたといえる。

以上の点から、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりの最低限必要な話題が含まれた構造としては、まず約束をキャンセルしたい送信者が、約束をキャンセルする理由や報告、約束をキャンセルすることに対する謝罪表明など、今回の約束はキャンセルすることになるというような【約束キャンセルの言及】の話題を書いてから、相手に再度約束をしてもらうために自分の都合を報告したり相手の都合を聞いたり、約束をキャンセルされた相手に再約束を依頼するというような【再約束の交渉】の話題を書く。

次に、そのキャンセルメールを受け取った返信者が、約束キャンセルの報告を了解すること、キャンセル理由・状況や約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること、相手への気遣いや応援を表明することなど、相手からの約束キャンセルを受けて、相手からの再約束の依頼を引き受けるというような【約束キャンセルの承諾】の話題を書く。最後に、送信者と返信者が

お互いの都合伺い・都合報告をしたり、日程を提案したりして、再約束が決定するまでの再約束の日程や場所などについての話し合いをするというような【再約束の交渉】の話題を再び書く。

以上のように、ターン交替の回数に関係なく最低限必要な3つの話題を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができると考えられる。とはいえ、表 6-3 と表 6-4 に示したように、【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の3つの話題のみで書かれているメールのやりとりは、1例もなかった。つまり、これらの最低限必要な3つの話題を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができると考えられるが、調査協力者は相手との関係や相手に送られた内容などに応じて、これらの3つの最低限必要な話題とそれ以外の話題を併用してメールのやりとりをする傾向があるといえる。例 49 を見てみよう。

#### ＜例 49 : 2M-E2＞

##### 【ターン1】＜送信メール①＞

<b>【約束キャンセルの言及】</b> ごめん、 今日アンケート調査の予定してもらってたと思うんだけど、 私の方が急用で 行けなくなりました(´_´) せっかく時間作ってくれたのに 申し訳ないです… <b>【再約束の交渉】</b> また後日協力してもらってもいいですか。	謝罪表明（謝罪 1） 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明（謝罪 2） 再約束の依頼
---	---

##### 【ターン2】＜返信メール①＞

<b>【約束キャンセルの承諾】</b> 了解した！！！！ 全然気にしなくていいから！！！！ <b>【再約束の交渉】</b> アンケート調査いつにしようか？？ 俺は、月火金の午前中なら空いてるで！！！！ △△くんは、いつがいい？？？	キャンセル報告の了解 謝罪の受け入れ 再約束の承諾 都合報告 都合伺い
---	---

##### 【ターン3】＜送信メール②＞

<b>【再約束の交渉】</b> じゃあ、火曜日の午前中をお願いしてもいいですか	日程の提案
--	-------

##### 【ターン4】＜返信メール②＞

<b>【再約束の交渉】</b> おっけい、ほんなら火曜日の午前中をお願いします！！ 場所は、学校の食堂で大丈夫？？？	日程の承諾 場所の提案
--	----------------

##### 【ターン5】＜送信メール③＞

<b>【始めの挨拶】</b> ありがとう！ <b>【再約束の交渉】</b> そうやね、食堂で！	感謝表明（1） 場所の承諾
--	------------------

【ターン6】＜返信メール③＞

【再約束の交渉】 いえいえ！！ おっけい、食堂で！！ 時間は、11 時頃でいいかな??	感謝表明への応答 場所の承諾 時間の提案
--	----------------------------

【ターン7】＜送信メール④＞

【始めの挨拶】 どうもです！ 【再約束の交渉】 では11 時で！	感謝表明 (2)  時間の承諾
---	-----------------------

例 49 のメールのやりとりでは、ターンが 7 回も交替されたが、出現している話題は最低限必要な【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の話題と、【始めの挨拶】の話題、合計 4 種のみである。ターン 1 では、約束をキャンセルした送信者が、まず「ごめん、」というように、約束をキャンセルすることに対して謝罪を表明してから、「今日アンケート調査の予定してもらってたと思うんだけど、」という前置きを書いている。そして、送信者は「私の方が急用で」という約束のキャンセル理由を述べてから、「行けなくなっていました(>\_<)」という約束キャンセルの報告をしている。その後、送信者は「せっかく時間作ってくれたのに申し訳ないです…」というように、自分から約束のお願いをして相手が忙しいところせっかく時間を作ってくれたのに約束の通りに会えないことに対する申し訳ない気持ちの配慮表明と謝罪表明を書いている。これらの内容は【約束キャンセルの言及】の話題である。最後に、【約束キャンセルの言及】の話題を書いてから、相手に再度約束をしてもらうために、送信者は「また後日協力してもらってもいいですか。」というように、約束をキャンセルされた相手に再度約束を依頼するというような【再約束の交渉】の話題を書いている。

以上のターン 1 で書かれている内容を通して、相手が今日の約束はキャンセルすることになったということを理解できたため、ターン 2 で約束をキャンセルされた返信者は「了解した！！！！」というように、約束キャンセルの報告を了解してから、「全然気にしなくていいから！！！」というように、約束をキャンセルすることに対する謝罪を受け入れて、【約束キャンセルの承諾】の話題を書いている。そして、【約束キャンセルの承諾】の話題の後に、返信者は「アンケート調査いつにしようか？俺は、月火金の午前中なら空いてるで！！△△くんは、いつがいい??？」と相手の都合を聞いたり、自分の都合を報告したりして相手からの再約束の依頼を受け入れて、【再約束の交渉】の話題を書いている。

ターン 3 からターン 7 まででは、送信者と返信者がお互いに日程や場所を提案したり、待ち合わせの時間を聞いたりして、再約束が決定するまでの再約束の日程や場所などについての話

し合いをするというような【再約束の交渉】の話題を再び書いている。また、再約束ができるまでの交渉の間に、【始めの挨拶】の話題としてターン 5 とターン 7 で「ありがとう！」と「どうもです！」という「感謝表明」が行われている。

以上のように、例49のメールのやりとりは7回のターン交替で、【約束キャンセルの言及】が1回、【約束キャンセルの承諾】が1回、【再約束の交渉】が7回、【始めの挨拶】が2回、合計 11 回の話題が出現している。言い換えれば、この 11 回の中で最低限必要な【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の話題の出現回数は、9 回もあるが、最低限必要な話題ではない【始めの挨拶】は 2 回しかない。この出現回数から、例 49 のメールのやりとりは、ほぼ最低限必要な話題で書かれているといえるだろう。また、メールのやりとりの内容から考えると、このメールのやりとりでは、ターン 5 とターン 7 に出現している【始めの挨拶】の「感謝表明」がなくても、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができるのだろう。

#### 6.1.2.2 一部のメールのやりとりに出現している話題

6.1.2.1 で【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】は、全てのメールのやりとりに出現しているため、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題であると述べたが、表 6-3 と表 6-4 に示したように、以上の 3 種の最低限必要な話題以外に、①【始めの挨拶】、④【約束キャンセルの再言及】、⑥【終わりの挨拶】の 3 種の話題がある。これらの話題は全てのメールの送・返信者には使用されていないが、目上の場合と対等の場合のそれぞれ 20 組の送・返信者の半分 (50.0%) 以上で使用されている。【始めの挨拶】の話題は、目上の場合 20 組の内 17 組が、対等の場合は 20 組の内 11 組が使用している。【約束キャンセルの再言及】の話題は、目上の場合 20 組の内 13 組が、対等の場合は 20 組の内 11 組が使用している。【終わりの挨拶】の話題は、目上の場合 20 組の内 19 組が、対等の場合は 20 組の内 17 組が使用している。この結果から、これらの話題は最低限必要な話題とはいえないが、相手との関係や相手に送られてきた内容などに応じて書く必要がある話題だといえるのではないかと考えられる。

また、それぞれの【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の話題ごとに出現している回数を観察すると、この 3 種の中で目上の場合と対等の場合に出現率にほとんど違いが見られなかったのは、【約束キャンセルの再言及】の話題である。目上の場合 6.4%、対等の場合は 6.9%出現している。

【約束キャンセルの再言及】は一回目の送信メール（ターン 1）に出現している【約束キャンセルの言及】の話題と同じ内容であるが、二回目の送信メール（ターン 3）以降に再び約束キャンセルに対する謝罪を表明したり【約束キャンセルの承諾】に対する反応や返答をしたり、再びその約束キャンセルの内容に言及する話題である。相手が目上か対等かに関わらず、ほぼ全員が1回のみ【約束キャンセルの再言及】を使用しているため、全6種の話題の中で【約束キャンセルの再言及】が最も出現率が少なかったわけである。これはターン1だけで約束キャンセルについてのことを十分言及することができたため、送信者はターン3では、再び約束キャンセルについて言及せずに、【再約束の交渉】の話題に入ったためだと考えられる。

続いて、【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題について述べる。【始めの挨拶】は朝・昼・夜の時間や慶事・祝事などの挨拶の言葉、近況の伺い、天気の詳細、感謝表明、メール送信への謝罪表明、メール受信の報告など、本題に入る前のメールの最初に書かれている話題である。一方、【終わりの挨拶】は、締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結表現、「よろしく願います。」というような相手との関係を保つための表現、「お大事に。」というような体調への心配の表明、自分からの連絡の予告、相手からの返信や連絡の要求表明、感謝表明など、本題を書いた後のメールの最後に書かれている話題である。

【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題が出現している回数を観察すると、それぞれの話題には出現率に違いが見られた。【始めの挨拶】の話題は、目上の場合は17.2%出現しているが、対等の場合は8.4%しか出現していない。一方、【終わりの挨拶】の話題は、目上の場合は22.8%出現しているが、対等の場合は17.4%出現している。この出現率から、調査協力者が深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。このような現象が見られたのは、目上である指導教員へのメールを送信することは、かしまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に各メールに【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】が使用されているのではないかと考えられる。

### 6.1.3 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式の隣接ペア

前述したように、メールのやりとりは会話と同じ特性を持つため、メールもやりとりである以上、送信者が書いているメールの意味公式に対して返信者が応答することで隣接ペアをなすとみなせると考えられる。そのため、本研究では、メールのやりとりを分析するために、約

束をキャンセルする話題が終了するまでの一連のメールのやりとりに出現している意味公式は、何か、一連のメールのやりとりにおいて送信者の意味公式と返信者の意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを考察した。

分析の結果、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりにおける意味公式の使用が、送・返信者によって異なることがわかった。送・返信者それぞれの意味公式の分類を表 6-5、表 6-6、表 6-7 に示す。表 6-5 は送信者によるメールにのみ出現しているもの、表 6-6 は返信者によるメールにのみ出現しているもの、表 6-7 は送信者と返信者両方によるメールに出現しているものである。

なお、一回目の送信メール（ターン 1）と一回目の返信メール（ターン 2）における意味公式の分類は、第 3 章の表 3-9 と表 3-11 に示したものと同様であるが、本章では、ターン 1 とターン 2 における意味公式を、ターン 3 から最後のターンまでの意味公式の分類と合わせて改めて示す。なお、[件名] [宛名] [名乗り] [署名] については、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式の分類の表 6-7 にも示しており、第 4 章と 5 章の一回目の送信メールと一回目の返信メールの構造を分析する際には、[件名] [宛名] [名乗り] [署名] を分析対象にしたが、本章では、メールの本文における意味公式の隣接ペアに焦点を当てて分析を行うため、この 4 種の意味公式を省いて分析を行うことにした。

表 6-5 送信者によるメールにのみ出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	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	当日のメールで、大変申し訳ございません。
2	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、
3	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ちゃい、
4	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、約束のキャンセルや約束の延期をさせてもらいたいことを表す表現	今日に行くことができなくなりました。
5	配慮表明	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の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の伝達	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
6	謝罪表明	相手に対する謝罪	本当に申し訳ありません。
7	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？
8	再約束の依頼理由	なぜ再約束を依頼したかという理由の説明	なるべく多くの人に調査に協力してもらいたいので…。

9	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こと	勝手なお願いで誠に申し訳ございませんが、何卒よろしく願いいたします。
10	遠慮表明	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こと	忙しかったら、遠慮なく断ってね。
11	気遣い表明への応答	相手からの心配な気持ちや気遣いの表明に対する応答	今日はしっかり休みます。
12	埋め合わせの提案	約束をキャンセルしたことに対する償いの提案	今度ご飯奢らせていただきます、( ; ▽ ; ) /
13	埋め合わせの要求への反応	約束をキャンセルされた相手からの埋め合わせの要求に対する反応	うわ、マジか？( ㇿ ) /
14	埋め合わせの要求の受け入れ	約束をキャンセルされた相手からの埋め合わせの要求を受け入れること	分かったよ～おごるよ～(つ;ω;*)
15	都合合わせの提案	再約束ができるように、相手の都合と合わせのことを宣言すること	放課後とか他の時間の方がいいようであれば、△△に合わせるわ！
16	都合報告への反応	相手からの都合報告に対する反応	そっかそっか、
17	日程提案の理由	なぜそのような再約束の日程を提案したかという理由の説明	今週いっぱいはやはり父のもとについておきたいと思いますので、
18	場所提案の理由	なぜそのような再約束を実行する場所を提案したかという理由の説明	ちょっとゆつくりできそうなところがあるんだ。
19	場所検討の依頼	再約束を実行する場所を決めるために、自分が提案した場所を相手に検討してもらうためのお願い	ご検討くださいませ。
20	時間と場所の承諾	相手からの再約束を実行する時間と場所の提案や指示を受け入れること	いいね、
21	日程と場所の提案	再約束を実行する日程と場所の提案	じゃあまた来週の水曜日 13時に○のスタバでも大丈夫？！
22	再約束の予告	キャンセルされた側に一旦再約束の依頼を承諾してもらったが、再約束の日程が決まるまでの詳しい交渉をせずに、改めてお願いするという予告のみをしてメールのやりとりを終了すること	スケジュールを確認し、改めてお願いできればと思います。
23	相談に関する指示の受け入れ	当日の研究の相談内容の整理や相談資料の準備などの指示を受け入れること	相談の内容については、簡単な項目を事前に先生にメールいたします。

表 6-6 返信者によるメールにのみ出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	メール受信の報告	メールを受け取ったことやメールの内容を読んだことの報告	メール拝読いたしました。
2	キャンセル報告への反応	キャンセル報告に対する反応やキャンセル報告の確認	まじか！
3	キャンセル報告の了解	キャンセル報告の内容を了解したことの報告	今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。
4	状況の受け入れ	約束をキャンセルされたのは自分にとってよくないが、相手の状況を理解し、その状況を受け入れ、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないというようなことを表すこと	体調不良では仕方ありませんね。



5	謝罪の受け入れ	約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること	こちらの方は全然大丈夫なので気にしないで。
6	再約束の承諾	再約束の依頼を引き受けてキャンセルした相手のために改めて約束をしてあげるというような表現、もしくは状況がよくなったら再約束についての連絡をしてもらうためのお願い	また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー！
7	応援表明	状況がよくなるように、希望が叶うように祈ること、応援や励ましを表すこと	お仕事頑張ってください！
8	気遣い表明	相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣いを表すこと	それよりも自分の体のことを考えて、今日のところは十分に休んで下さい。
9	再約束への提案	約束をキャンセルした相手に再約束のことについて言われていないが、自分から再約束のことを提案すること	ところで、次の面談はいつにしましょうか。
10	埋め合わせの要求	約束をキャンセルしたことに対する償いの要求	別の日でもいいけど、埋め合わせということで、「めし」おごってもらからね。
11	日程の指示	再約束が決定するまでの再約束の日時について交渉した後の日程を指示すること	では、来週の木曜日に来て下さい。
12	場所提案の要求	相手に再約束を実行する場所の提案を求めること	あるいは、13:40 くらいには授業が終わるので△△ちゃんの都合の良い場所があれば教えて下さい！
13	時間と場所の提案	再約束を実行する時間と場所の提案	食堂でお昼食べた後の3限帯はどう？
14	時間と場所の指示	再約束が決定するまでの再約束を実行する時間と場所について交渉した後の時間と場所を指示すること	では、ゼミが終わってから15時に私の研究室に来て下さい。
15	日程と場所の承諾	相手からの再約束を実行する日程と場所の提案や指示を受け入れること	了解です。
16	当日の予定の報告	再約束の実行日の予定の報告	ただし、会議があるので、そんなに長くはできませんが。
17	相談に関する指示	当日の研究の相談内容の整理や相談資料の準備などの指示	しっかり準備してきてくださいね。
18	都合の確認	相手の都合の確認	木曜日はご都合悪かったですよね。
19	感謝表明への応答	相手からの感謝表明に対する応答	いえいえ！！

表 6-7 送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	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
2	宛名	相手の名前の表示	△△先生
3	名乗り	開始部の自分の名前の表示	△△です。
4	署名	終了部の自分の名前の表示	△△
5	開始の挨拶	最初の挨拶	おはようございます。
6	感謝表明	相手に対する感謝	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。
7	キャンセル理由への言及	約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などに対する言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示	インフルエンザという、しばらくは学校に来られませんね。
8	都合伺い	相手の都合についての伺いや次回の都合がよ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 △△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。

9	都合報告	自分の次回の都合がよい日時を報告	私は木曜日以外はいいております。
10	都合報告の要求	相手に都合のよい日時や候補日、希望する日時を提案してもらうためのお願いや指示	体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。
11	日程の提案	再約束の日程や日時の提案	今週だと木曜の午前中か、金曜の3限はどうですか。
12	日程検討の依頼	再約束を決めるために、自分が提案した日程を相手に検討してもらうためのお願い	日程、ご検討くださいませ。
13	日程の承諾	相手からの再約束の日程の提案や指示を受け入れること	はい、来週の午後2時からお願いできればと思います。
14	時間の提案	再約束の時間の提案	じゃあ、1時半とか？
15	時間の承諾	相手からの再約束の時間の提案や指示を受け入れること	はい、13時半ね！いいよー！
16	場所の提案	再約束を実行する場所の提案	待ち合わせはその前に授業が入っているので学校でもいいかな？
17	場所の承諾	相手からの再約束を実行する場所の提案や指示を受け入れること	いいね！
18	面会の約束	再約束の日程が決まった後に、再約束の日程通りに会いに行くという約束をすること	それでは、木曜の10時ごろ、先生の研究室に伺います。
19	面会の約束の受け入れ	再約束の日程通りに会いに行くという約束を受け入れること	わかりました。それでは5月25日月曜日、17:00に研究室にいらしてください。
20	メールの終結	締めの言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり、「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結	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。
21	連絡の予告	改めて連絡するという知らせ	また連絡します!!
22	連絡の予告の了解	相手からの改めて連絡するという知らせの了解	はい。時間などが決まったら、また連絡してください。
23	連絡の要求	相手からの返信や連絡を求めること	またご連絡お待ちしております。
24	終了の挨拶	終結の挨拶	よろしくお願い致します。

以上のように、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりに出現している意味公式が、表 6-5 は 23 種、表 6-6 は 19 種、表 6-7 は 24 種、合計 66 種あることが明らかになった。これらの意味公式の内容を観察すると、深刻度が高い場面の約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式は、次の 5 つの大きなタイプに分類することができた。

- (1) 約束キャンセルを報告することとそのキャンセルを承諾することに関する意味公式（〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔キャンセル報告の了解〕〔キャンセル報告への反応〕など）
- (2) 再度の約束ができるよう再約束の依頼をしたり、再約束の提案をしたりすることとその依頼や提案を受け入れること、且つ再約束の日程と場所などを決めるために都合報告や都合伺いをしたり、日程の提案をしたりすることに関する意味公式（〔再約束の依頼〕〔再約束の承諾〕〔再約束への提案〕〔都合伺い〕〔都合報告〕〔日程の提案〕〔面会の約束〕〔面会の約束の受け入れ〕など）
- (3) 約束キャンセルメールのやりとりをする上での最低限必要な (1) と (2) の内容以外の

オプションとして、相手との関係を修復したり、相手との良い付き合いを維持したりすることに関する意味公式（〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔謝罪の受け入れ〕〔状況の受け入れ〕〔キャンセル理由への言及〕〔気遣い表明〕〔応援表明〕など）

- (4) 始めの挨拶や終わりの挨拶などメールのやりとりのための慣用的な言語形式で行われる意味公式（〔開始の挨拶〕〔終了の挨拶〕〔宛名〕〔名乗り〕〔署名〕〔メール送信への謝罪〕〔メール受信の報告〕〔メールの終結〕〔連絡の予告〕〔連絡の要求〕など）
- (5) 相手への感謝の気持ちを表す意味公式（〔感謝表明〕）

また、以上の意味公式の内容と第2章の2.2.5で述べた高木他（2016）による「行為連鎖の拡張」の概念を踏まえて、意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、約束をキャンセルするメールのやりとりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式に分類することができた。①はSchegloff & Sacks（1973）が示した隣接ペアの全ての特徴に合致しており、②と③はSchegloff & Sacks（1973）が示した隣接ペアの全ての特徴には合致していないが、メールのやりとりの前後の隣接ペアとの何らかの関連があるため、隣接ペアの拡張連鎖として扱うことができるものである。その一方、④と⑤はSchegloff & Sacks（1973）が示した隣接ペアの全ての特徴に当てはまらず、メールのやりとりの前後の隣接ペアとの関連がないため、隣接ペアとして扱うことができない。

ここで、Schegloff & Sacks（1973）が示した隣接ペアの特徴について、改めて確認しておく。また、以下で例50を挙げながら、隣接ペアの特徴を説明する。

- (1) 「第1ペア部分」と「第2ペア部分」という「2つの成分」からなる。
- (2) それぞれの成分は、異なる話者によって産出される。
- (3) 第1ペア部分は、第2ペア部分が次のターンにおいて産出されることを要請する。
- (4) 第1ペア部分は、それに適合した第2ペア部分が産出されることを要請する。

（Schegloff & Sacks 1973 : 295（訳は串田 2006:64））

分析の結果、本研究で取り扱ったメールのやりとりから抽出できた隣接ペアの全てが、上述のSchegloff & Sacks（1973）による特徴（1）と特徴（2）に合致していることがわかった。全ての隣接ペアは、「第1ペア部分」と「第2ペア部分」という2つの成分からなり、それぞ

れの成分（意味公式）は、送信者と返信者によって交替で産出されている。そして、その「第1ペア部分」か「第2ペア部分」は、1つの意味公式のみからなるものもあれば、複数の意味公式からなるものもあった。

#### <例 50 : 2F-E11>

##### 【ターン1】<送信メール①>

##### 【約束キャンセルの言及】

ごめんね、(;▽;)ノ  
熱でた、(;▽;)ノ  
今日インタビューをお願いしてたけど、  
ちょっとできなそうです。  
本当にごめん。  
忙しいところを時間作ってもらったのに  
本当にごめんなさい！  
今度ご飯奢らせていただきます、(;▽;)ノ

##### 【終わりの挨拶】

本当にごめんなさい。

##### 【ターン2】<返信メール①>

##### 【約束キャンセルの承諾】

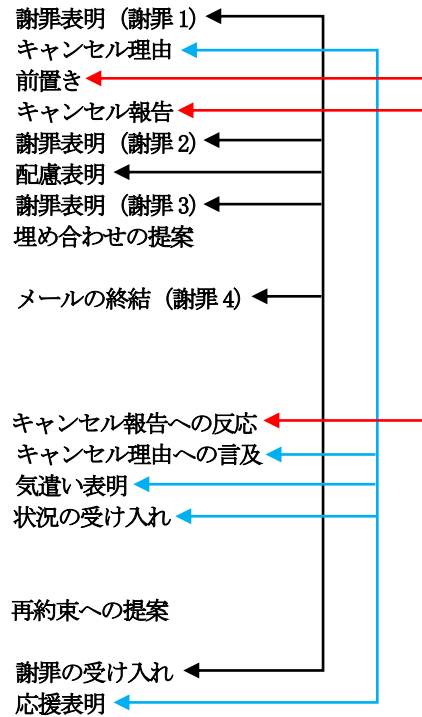
まじか！  
熱出たの？？  
大丈夫？？  
熱が出ちゃったら仕方ないね、△△ちゃんの体調が  
1番大事だからね、

##### 【再約束の交渉】

インタビューはまた今度やろうね！

##### 【約束キャンセルの承諾】

全然気にしないでいいからね、  
はやく治すんだよ～～！！



例 50 のように、送信者が書いている「熱でた、(;▽;)ノ」という [キャンセル理由] の意味公式に対して、その内容を受け取った返信者が、①「熱出たの??」という [キャンセル理由への言及]、②「大丈夫??」という [気遣い表明]、③「熱が出ちゃったら仕方ないね、△△ちゃんの体調が1番大事だからね、」という [状況の受け入れ]、④「はやく治すんだよ～～!!!」という [応援表明] の4種の意味公式で応答している。このように送信者と返信者の送信と返信で< [キャンセル理由] – [キャンセル理由への言及+気遣い表明+状況の受け入れ+応援表明] >という隣接ペアが成り立っている。つまり、この隣接ペアの第1ペア部分は、[キャンセル理由] の1種の意味公式のみからなるが、第2ペア部分は [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [状況の受け入れ] [応援表明] の4種の意味公式からなる捉える。

そして、送信者が書いている「今日インタビューをお願いしてたけど、ちょっとできなそうです。」という [前置き] と [キャンセル報告] の意味公式に対して、その内容を受け取っ

た返信者が、「まじか!」という[キャンセル報告への反応]の意味公式で返答している。このように送信者と返信者の送信と返信で<[前置き+キャンセル報告]－[キャンセル報告への反応]>という隣接ペアが成り立っている。つまり、この隣接ペアの第1ペア部分は、[前置き]と[キャンセル報告]の2種の意味公式からなり、第2ペア部分は[キャンセル理由への反応]の1種の意味公式からなる。

また、ターン1では、送信者が3回の[謝罪表明(謝罪1、2、3)]と1回の[メールの終結(謝罪4)]を使用していることで、相手に4回も謝っている。そして、謝罪1、2と謝罪3、4の間に「忙しいところを時間作ってもらったのに」という[配慮表明]を使用している。その4回の謝罪と相手からの配慮を受け入れるために、返信者がターン2で「全然気にしなくていいからね、」というように、[謝罪の受け入れ]の意味公式の1種のみを使用している。

このように送信者と返信者の送信と返信で<[謝罪表明(謝罪1)+謝罪表明(謝罪2)+配慮表明+謝罪表明(謝罪3)+メールの終結(謝罪4)]－[謝罪の受け入れ]>という隣接ペアが成り立っている。つまり、この隣接ペアの第1ペア部分は、[謝罪表明(謝罪1)][謝罪表明(謝罪2)][配慮表明][謝罪表明(謝罪3)][メールの終結(謝罪4)]の複数の意味公式からなり、第2ペア部分は[謝罪の受け入れ]の1種の意味公式からなる。

なお、以上のように、[配慮表明]の前後に[謝罪表明(謝罪1)+謝罪表明(謝罪2)]と[謝罪表明(謝罪3)+メールの終結(謝罪4)]という同じ意味公式が連続で複数回出現している場合は、隣接ペアを示す際に、1つの意味公式として扱う。すなわち、[配慮表明]の前後に出現している[謝罪表明(謝罪1)+謝罪表明(謝罪2)]と[謝罪表明(謝罪3)+メールの終結(謝罪4)]は、それぞれ2つとも同じ「謝罪」であるため、この隣接ペアを記述するには、<[謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>という隣接ペアとする。

続いて、分析の結果、メールのやりとりの隣接ペアは、Schegloff & Sacks (1973) による特徴(3)と特徴(4)に合致しているものもあれば、合致していないものもあった。例50から、送信者がターン1で<[謝罪表明(謝罪1)]→[キャンセル理由]→[前置き]→[キャンセル報告]→[謝罪表明(謝罪2)]→[配慮表明]→[謝罪表明(謝罪3)]→[埋め合わせの提案]→[メールの終結(謝罪4)]>という9種の意味公式の順序でメールを書いているが、それを受け取った返信者は、ターン2で相手書いている全ての意味公式に対して応答していない。すなわち、[謝罪表明(謝罪1、2、3)][前置き][キャンセル理由][キャンセル報告][配慮表明][メールの終結(謝罪4)]の意味公式には応答しているが、[埋

め合わせの提案] に対しては応答していない。したがって、このメールのやりとりからは、＜[謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]＞、＜[キャンセル理由]－[キャンセル理由への言及+気遣い表明+状況の受け入れ+応援表明]＞、＜[前置き+キャンセル報告]－[キャンセル報告への反応]＞という3種類の隣接ペアが抽出できることになる。

また、ターン2の応答での意味公式の順序は、ターン1で書かれている意味公式の順序通りではなかった。ターン1の最初に出現しているのは[謝罪表明(謝罪1)]、2つ目に出現しているのは[キャンセル理由]、4つ目に出現しているのは[キャンセル報告]であるが、ターン2の意味公式は、ターン1の出現順序と逆になっている。言い換えれば、ターン1に書かれている意味公式の順序通りに書けば、ターン2では＜[謝罪の受け入れ]→[キャンセル理由への言及]→[気遣い表明]→[状況の受け入れ]→[応援表明]→[キャンセル報告への反応]＞となるはずであるが、＜[キャンセル報告への反応]→[キャンセル理由への言及]→[気遣い表明]→[状況の受け入れ]→[謝罪の受け入れ]→[応援表明]＞という順序になっている。

最後に、送信者がターン1で「今度ご飯奢らせていただきます、(;▽;)」というように、約束をキャンセルした[埋め合わせの提案]をしているが、ターン2では、その埋め合わせの提案を受けた返信者は、埋め合わせについて何も言及していない。返信者は[埋め合わせの提案]に返答する代わりに、「インタビューはまた今度やろうね!」というように、[再約束への提案]をしている。

以上のような現象から、メールのやりとりにおいては、返信者側が送信者側からのメールを受け取っても、受け取った全ての内容に返信するとは限らないといえる。そして、送・返信者は、相手からのメールの内容を一文ずつ書かれている順序通りに読んでも、返信する際は、その順には書かないことがある。すなわち、メールのやりとりは、Schegloff & Sacks (1973) が指摘した、特徴(3)の「第1ペア部分は、第2ペア部分が次のターンにおいて産出されることを要請する。」と特徴(4)の「第1ペア部分に適合した第2ペア部分が産出される。」には当てはまらない場合がある。これは会話と異なり、メールでは1つのターンに複数の意味公式が用いられ、また、それらを各々が編集して1つのメールとして形作るためであると考えられる。

また、Schegloff & Sacks (1973) が示した隣接ペアの特徴を踏まえ、上述の①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式の分類の例として、以下の例51を挙げておく。こ

これらの5種の分類の詳細については、6.1.3.1から6.1.3.5で説明する。なお、前述したように、①、②、③は隣接ペアとして扱うことができるが、④と⑤は隣接ペアとして扱うことができない。本研究では、一連のメールのやりとりに送信者の意味公式と返信者の意味公式がどのような隣接ペアをなしているか分析するため、①、②、③のみで抽出できた隣接ペアの出現数と例を取り上げることにする。

#### <例 51 : 1F-S1>

##### 【ターン1】<送信メール①>

A1: おはようございます。  
A2: 早朝から失礼いたします。  
A3: 本日先生にお願いしていた面談ですが、  
A4: 急に体調が悪くなってしまい、  
A5: 研究室にお伺いできそうにありません。  
A6: 忙しいなか、お時間をとっていただいたのに、  
A7: 大変申し訳ありません。  
A8: 本日は本当に申し訳ありませんでした。

##### 【ターン2】<返信メール①>

B9: 了解しました。  
B10: 今日は、ゆっくり休んでください。  
B11:ところで、次の面談はいつにしましょうか。再約束への提案  
B12: 体調が良くなったら、連絡をくださいね。

##### 【ターン3】<送信メール②>

A13: 早速にお返事をいただき、ありがとうございました。  
A14: 本日の面談にうかがうことができず、  
A15: 大変申し訳ありませんでした。  
A16: 今日はしっかり休みます。  
A17: また、次の面談の日にちを設けてくださるとのこと、  
ありがとうございます。  
A18: 先生のご都合に合わせて伺いますので  
A19: 先生のご都合のよい日を教えてくださいませんか。  
A20: どうかよろしくお願いいたします。

##### 【ターン4】<返信メール②>

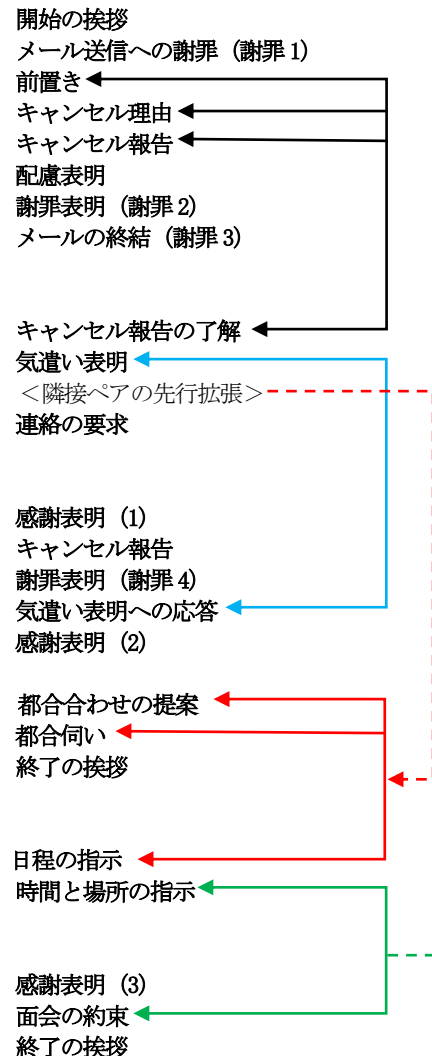
B21: では、来週の木曜日に来てください。  
B22: 昼休みと3限目は、研究室にいます。

##### 【ターン5】<送信メール③>

A23: お返事をいただき、ありがとうございました。  
A24: では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。  
A25: どうかよろしくお願いいたします。

##### 【ターン6】<返信メール③>

B26: では、木曜日のお昼休みに待っています。面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>



### 6.1.3.1 基本の隣接ペアとなる意味公式

「基本の隣接ペアとなる意味公式」は隣接ペアの第1ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第2ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告すること—そのキャンセ

ルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告することーその報告への反応をすること」、「再約束の依頼をしたり再約束の提案をしたりすることーその依頼や提案を受け入れること」、「都合を伺うことーその都合を報告すること」、「日程を提案することーその提案を承諾すること」、「再約束の日程と場所を決めることーその日程と場所通りに会いに行く約束をすること」、「謝罪を表明することーその謝罪を受け入れること」、「相手への気遣いを表すことーその気遣いへの応答をすること」などといったペアをなすような行為の連鎖（隣接ペア）をなす意味公式である。

例 51 から考えると、本メールのやりとりには、4 種類の「基本の隣接ペア」がなされている。1 つ目は A3、A4、A5 と B9 でなされているものである。A3、A4、A5 では、「本日先生にお願いしていた面談ですが、急に体調が悪くなってしまい、研究室にお伺いできそうにありません。」というように、本日の約束をキャンセルしたいという旨を報告したことで、第 1 ペア部分が産出されることになり、それに対して B9 では、「了解しました。」という相手からの約束キャンセルの報告を了解したことを伝えることで、第 2 ペア部分が産出されている。それによって、約束キャンセルを報告することである第 1 ペア部分と、そのキャンセルを承諾することである第 2 ペア部分の産出が完結し、＜[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告]ー[キャンセル報告の了解]>という隣接ペアをなしている。

2 つ目は B10 と A16 でなされているものである。B10 では、「今日は、ゆっくり休んでください。」というように、相手に心配な気持ちや気遣いを表すことで、第 1 ペア部分が産出され、それに対して A16 では、「今日はしっかり休みます。」という相手の気遣い表明への応答を表すことで、第 2 ペア部分が産出されている。それによって、相手への気遣いを表すことである第 1 ペア部分と、その気遣いへの応答をすることである第 2 ペア部分の産出が完結し、＜[気遣い表明]ー[気遣い表明への応答]>という隣接ペアをなしている。

3 つ目は A18、A19 と B21 でなされているものである。A18、A19 では、「先生のご都合に合わせて伺いますので先生のご都合のよい日を教えていただけますでしょうか。」というように、相手の都合を伺うことで、第 1 ペア部分が産出され、それに対して B21 では、「では、来週の木曜日に来てください。」というように、自分の都合がよい日程を指示することで、第 2 ペア部分が産出されている。それによって、相手の都合を伺うことである第 1 ペア部分と、再約束の日程を指示することである第 2 ペア部分の産出が完結し、＜[都合合わせの提案+都合伺い]ー[日程の提示]>という隣接ペアをなしている。



最後は B22 と A24 でなされているものである。B22 では、「昼休みと 3 限目は、研究室にいます。」というように、再約束を実行する時間と場所を指示することで、第 1 ペア部分が産出され、それに対して A24 では、「では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。」というように、再約束の日程が決まった後に、再約束の日程通りに会いに行くという約束をすることで、第 2 ペア部分が産出されている。それによって、再約束を実行する時間と場所を指示することで第 1 ペア部分と、再約束の日程通りに会いに行くという約束をすることで第 2 ペア部分の産出が完結し、＜[時間と場所の指示]－[面会の約束]＞という隣接ペアをなしている。

深刻度が高い場面のメールのやりとりの場合に、「基本の隣接ペア」とみられたものを表 6-8 に示す。

表 6-8 メールやりとりにおける「基本の隣接ペア」

No	隣接ペア	例	出現数		合計
			目上	対等	
1	[前置き+キャンセル理由] － [キャンセル報告の了解]	A: 今日お願いしていたインタビュー、急遽予定が入ってしまいました。 B: 承知しました d(^_^o)	－	1 回	1 回
2	[前置き+キャンセル理由] － [状況の受け入れ]	A: 本日、3 時から個人面談をお願いしていたのですが、電車の事故があり西武線がまったく動いていないようで、15 時までに大学に着けそうにありません。 B: 電車が動かないのではしょうがないですね。	1 回	－	1 回
3	[前置き+キャンセル理由] － [キャンセル報告への反応+キャンセル理由への言及+気遣い表明]	A: 今日調査協力をお願いしてたと思うんだけど、実は昨日から熱が出て、今日の朝病院へ行ったらインフルだったの。。。 B: えっ!! インフルエンザ? △△ちゃん、大丈夫🙏? 今はゆっくり休んでね🥰	－	2 回	2 回
4	[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] － [キャンセル報告の了解]	A: 本日先生にお願いしていた面談ですが、急に体調が悪くなってしまい、研究室にお伺いできそうにありません。 B: 了解しました。	3 回	2 回	5 回
5	[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] － [気遣い表明]	A: 今日のインタビューだけど、仕事でトラブルが起きちゃって、約束の時間まで終わらなそう… B: 仕事、大丈夫??	1 回	1 回	2 回
6	[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] － [状況の受け入れ]	A: 本日 15:00 からの面談について、さきほど急きょ予定が入ってしまったため、研究室に伺うことができませんでした。 B: お互いの予定が合った機会でしたが、仕方がありませんね。	1 回	－	1 回
7	[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] － [キャンセル理由への言及+気遣い表明]	A: 本日お願い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。 B: きっと〇〇に行かれた疲れが溜まっているのですね。まずは療養してください。	1 回	－	1 回
8	[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] － [キャンセル報告への反応+気遣い表明+状況の受け入れ]	A: 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 B: そっか。体調大丈夫かな。今回はしょうがないけど、次からはきをつけてね。	－	1 回	1 回

9	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋キャンセル報告の了解＋キャンセル理由への言及〕	A:今日なんだけど前の用事が長引いてて、3時に行けそうにないです(T_T)(T_T)(T_T) B:そうなんだ、わかった。大丈夫だよ！！忙しくて大変そうだね、	-	1 回	1 回
10	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋状況の受け入れ＋気遣い表明〕	A:今日お願いしていたインタビューやねんけどさ、ちょっと熱が出てしまってとても行ける状態にないんやわ・・・泣 B:そうか・・・体調悪いなら仕方ないね。熱があるって、大丈夫？ちゃんと病院行くんやで。	-	1 回	1 回
11	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋キャンセル理由〕－〔気遣い表明＋キャンセル理由への言及〕	A:本日の相談についてなのですが、昨夜から熱が下がらず大学へ行けそうにありません。朝になれば治っていると思ったのですが、だめでした。 B:お加減いかがですか？さぞかし、しんどいでしょうね。	1 回	-	1 回
12	〔前置き＋キャンセル理由＋再約束の依頼〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:本日 14:00 に先生の研究室に伺う予定でしたが、ガイダンスが急に入ってしまったので日程を変更していただけないでしょうか。 B:約束の時間になっても、来なかったの、何か起きたのかと気になりましたが、メールを見て、事情がわかりました。	1 回	-	1 回
13	〔前置き＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:急で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。 B:了解です！	-	1 回	1 回
14	〔前置き＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応〕	A:今日お願いしていたインタビューやけど、行けなくなってしまったわ・・・。 B:そっかー	-	2 回	2 回
15	〔前置き＋キャンセル報告＋キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:研究のご相談をいたしたく、今日 13時から先生にお時間をいただいておりますが、先生の研究室に伺うことができなくなりました。アルバイト先の同僚の先生が昨晚体調を崩したようで、今日は急遽私が代行を務めることになりました。 B:わかりました。	1 回	-	1 回
16	〔前置き＋キャンセル報告＋キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解＋気遣い表明〕	A:本日の 15時からお約束いただいている面談についてですが、事情により伺うことができなくなってしまいました。実は、今朝父が車で通勤中に交通事故に遭いまして病院に緊急搬送されました。先ほど連絡を受けたばかりで、事故の詳細はまだ分かりません。これから病院に向かいますが、詳細が分かり次第ご連絡します。 B:事情は分かりました。とにかくまずはお父さんの所に行っておいてください。	1 回	-	1 回
17	〔前置き＋キャンセル報告＋キャンセル理由〕－〔キャンセル報告への反応＋キャンセル報告の了解＋状況の受け入れ〕	A: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。祖母の体調があんまりよくないみたいで、急遽祖母の家に行かないといけなくなりました。 B:そうなんだ、了解しました。事情が事情なのでしょうがないですね。	-	1 回	1 回
18	〔前置き＋キャンセル報告＋キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告の了解＋状況の受け入れ〕	A:本日15時からお願いしていた面談ですが、キャンセルさせていただけないでしょうか。今朝水道が流れなくなってしまい、午後から修理をしてもらうため、研究室に伺えなくなってしまいました。 B:面談のキャンセルの旨、了解しました。そのような事情があったなら仕方ないですね。	1 回	-	1 回

19	〔前置き＋再約束の依頼＋キャンセル理由〕－ 〔キャンセル報告の了解〕	A:本日の午後3時にしていた面談のお約束なのですが、他の日にしていただくことはできないでしょうか。実は、私が働いている学校の関係で急用ができてしまい、どうしてもそちらに行かなければならなくなっていました。 B:今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。	1 回	－	1 回
20	〔前置き＋配慮表明＋謝罪表明＋再約束の依頼〕－ 〔キャンセル報告の了解〕	A:今日のインタビューなんだけど、僕の方からお願いしておきながら勝手を言って申し訳ないんだけど、延期させてもらえないかな？ B:本日のインタビュー延期の件、了解です。	－	1 回	1 回
21	〔前置き＋都合伺い〕－ 〔都合伺い＋再約束の承諾〕	A:今日の約束のことなんだけど、明日とかは時間ないかな？ B:明日だったら何時頃？午後からだ大丈夫だよーまた時間連絡してね！	－	1 回	1 回
22	〔キャンセル理由〕－ 〔応援表明〕	A:実は、バイト先でトラブルが発生し、急きょ出勤しなければならなくなっていて・・・私のミスなので、行って処理してこなければならず、 B:お仕事頑張ってください！	－	1 回	1 回
23	〔キャンセル理由〕－ 〔キャンセル理由への言及〕	A:前の用事が長引いてて、 B:忙しくて大変そうだね、	－	2 回	2 回
24	〔キャンセル理由〕－〔キャンセル理由への言及＋気遣い表明＋応援表明〕	A:実は、今の職場（アルバイト先）でトラブルがあり、急きょ出勤しなければならなくなっていました。お恥ずかしい話ですが、自分のミスによるトラブルであり、直接行って処理をしてこなければならず、お約束の時間に間に合いそうにありません。 B:アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているのですね。トラブルは、うまく収まりそうですか。大事にならずに、処理が終わることを祈っています。	1 回	－	1 回
25	〔キャンセル理由〕－〔気遣い表明＋キャンセル理由への言及〕	A:ただ、実は朝40度の熱があり、先ほど病院へ行ったところ、インフルエンザの診断を受けました。 B:インフルエンザと診断されたとのこと、大丈夫ですか。無理をせず、今日はゆっくり休んでください。インフルエンザという、しばらくは学校に来られませんね。	1 回	－	1 回
26	〔キャンセル理由〕－〔キャンセル理由への言及＋気遣い表明＋状況の受け入れ＋応援表明〕	A:熱でたゝ(；▽；)ノ B:熱出たの？？大丈夫？？熱が出ちゃったら仕方ないね、△△ちゃんの体調が1番大事だからね、はやく治すんだよ～～！！	－	1 回	1 回
27	〔キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解＋キャンセル理由への言及＋気遣い表明〕	A:実は近くに住む姉一家が子供も含め全身体調を崩し、寝込んでしまったため、姪っ子たちの手伝いに行かなければならなくなっていました。 B:了解です。お姉さん、大変そうですね。どうぞ、行ってきてあげてください。	1 回	－	1 回
28	〔キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋状況の受け入れ〕	A:今日急にバイト入ってインタビュー出来ないわ汗 B:まじか！まあ急に予定が入ったてなら仕方ないか(ー_ー)	－	1 回	1 回
29	〔キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋キャンセル理由への言及〕	A:急用ができてちゃって、今日は行けなくなっちゃった💧 B:そうなんだ、大変(><)	－	1 回	1 回

30	〔キャンセル理由+キャンセル報告〕－〔気遣い表明+応援表明〕	A:体調崩して今日いけなくなった。 B:それよりも体大丈夫？早く良くなってね。	－	1 回	1 回
31	〔キャンセル理由+キャンセル報告〕－〔状況の受け入れ+気遣い表明〕	A:本日本調を崩しまして、大学には行けそうにないです。 B:そういうことなら仕方ないですね。体の方は大丈夫ですか？	1 回	－	1 回
32	〔キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解+応援表明〕	A:今日急に仕事が入って、いけなさそう…。どうしてもいけなそうみたい(T_T) B:了解！仕事頑張ってね！	－	1 回	1 回
33	〔謝罪表明+キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応〕	A:大変申し訳ないのですが、本日の個人面談はキャンセルし、 B:そうですね、	1 回	－	1 回
34	〔謝罪表明+再約束の依頼〕－〔再約束の承諾〕	A:本当に申し訳ないんですけど、日にち変えても大丈夫でしょうか。 B:また時間あわせよ～。	2 回	2 回	4 回
35	〔謝罪表明+日程提案の理由+日程の提案〕－〔日程の承諾〕	A:誠に申し訳ありませんが、今週いっぱいはやほり父のもとについておきたいと思いますので、来週の水曜日の1限の授業後でお願いできますでしょうか。 B:来週水曜日の一限後で大丈夫ですよ。	1 回	－	1 回
36	〔謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕	A:本当にごめんなさい>< B:こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。	2 回	3 回	5 回
37	〔謝罪表明+配慮表明+謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕	A:ごめんね、(;▽;)ノ本当にごめん。忙しいところを時間作ってもらったのに本当にごめんなさい！本当にごめんなさい。 B:全然気にしないでいいからね、	－	5 回	5 回
38	〔配慮表明+謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕	A:忙しい中こちらからお願いしているのに、ほんとに申し訳ないです！>< B:全然大丈夫ですよ。	1 回	4 回	5 回
39	〔配慮表明+謝罪表明+キャンセル理由〕－〔気遣い表明〕	A:お忙しい中貴重なお時間を割いていただいているにも関わらず、こんなことを申し上げるのは大変恐縮なのですが、先日から体調が優れなかったため、先ほど病院に行ったところインフルエンザと診断されてしまいました。 B:体調は大丈夫ですか。	1 回	－	1 回
40	〔配慮表明+謝罪表明+キャンセル理由〕－〔状況の受け入れ〕	A:当日の申し出で大変申し訳ございませんが、昨晩から体調を崩してしまい、今も熱があります。 B:体調不良では仕方ありませんね。	1 回	－	1 回
41	〔配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼〕－〔再約束の承諾〕	A:ほんとにお忙しいところ申し訳ないんですけど、日を変えてもらうことってできる？また後日お願いしてもいいかな？>< B:△△が元気になってたら、都合の良い日に改めてやろう！	－	1 回	1 回
42	〔配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼〕－〔都合報告+日程の提案+再約束の承諾〕	A:誠に勝手な身の振る舞いで大変申し訳ありませんが、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。 B:ただ、今週は東京で学会があるため、水曜日以外大学に行くことができません。今週水曜日一限の授業後でしたら、時間がとれますが、どうでしょうか？もし、お父様の体調が優れないようであれば、今週水曜日でなくても、来週以降でしたら何曜日でも結構です。	1 回	－	1 回

43	〔配慮表明＋キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:先生、お忙しい中、本日、研究に關しての面談のお時間を作っていただいていたのにもかかわらず、急な私用が入ってしまいました... B:下記の件、了解しました。	1 回	－	1 回
44	〔再約束の依頼〕－ 〔再約束の承諾〕	A:インタビュー別の日にしてもらってもいい?〇〇 B:また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー!	6 回	3 回	9 回
45	〔再約束の依頼〕－ 〔都合報告〕	A:もしできれば来週か、再来週あたりでまた会ってもらえないだろうか。 B:来週でしたら水・金、再来週なら金であれば大丈夫そうです。	－	2 回	2 回
46	〔再約束の依頼〕－ 〔連絡の要求〕	A:改めて他の日をお願いしても大丈夫かな? B:またご連絡お待ちしております。	－	1 回	1 回
47	〔再約束の依頼＋都合伺い〕 －〔都合報告＋再約束の承諾〕	A: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。 B:俺は火曜日の午前と水曜日の午後なら大学おるから、△△の都合のいい方でええで!	－	1 回	1 回
48	〔再約束の依頼＋都合報告＋都合伺い〕－ 〔都合報告＋都合伺い〕	A:リスケしてもらえるかな。こちらは月水金の午後はぜんぶ大丈夫なので、来週、再来週あたりで△△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。 B:次回のスケジュールだけど 来週の月、水:15:00～ 再来週の金:18:00～だったら大丈夫です。△△ちゃんのご都合は如何でしょうか?	－	1 回	1 回
49	〔日程の提案〕－ 〔日程の承諾〕	A:来週の同じ時間にしましょうか? B:はい、来週の午後2時からお願いできればと思います。	4 回	7 回	11 回
50	〔日程の提案〕－ 〔日程の承諾＋面会の約束〕	A:だからその日はどう? B:OK! そんじゃ、来週の火曜で! ^^	－	2 回	2 回
51	〔日程の提案〕－ 〔面会の約束〕	A:さて、次の予定ですが、4月27日の15時でしたら、時間がとれそうですが、どうでしょうか。 B:それでは、4月27日(月)15:00に先生の研究室にお伺いいたします。	3 回	－	3 回
52	〔都合伺い〕－〔都合報告〕	A:ちなみに次いついけそう? ^^ B:来週の火曜日なら空いてるよ!	－	1 回	1 回
53	〔都合伺い＋都合合わせの提案〕－〔都合報告〕	A:月曜日は△△何限の時間帯がひま? 私は2限授業なので、それ以外の時間、△△の都合がいい時間・場所に行きます! B:月曜は5限しかないけん、それまでの時間やったら大丈夫よ。	－	1 回	1 回
54	〔都合報告＋都合伺い〕－ 〔都合報告〕	A:来週の水曜日でしたら、私の方は空いています。その頃には体調も回復されていると思います。が、何時でしたら来室可能ですか? B:来週の水曜日ですと8:30～16:00の間が空いています。	1 回	－	1 回
55	〔都合報告＋再約束の承諾〕 －〔面会の約束〕	A:私は今週は火曜日の2時間目、もしくは水曜日の3時間目は研究室にいる予定ですので、この時間帯であれば相談可能です。 B:では、火曜日の2時間目に研究室に伺います。	1 回	－	1 回
56	〔都合報告＋都合報告の要求〕－〔面会の約束〕	A:次の面談のために空けることのできる時間ですが 7月23日の17:00～19:00 7月24日の17:00～19:00 7月25日の10:00～12:00でしたら大丈夫なので、できれば早めに△△君の希望する時間を教えてください。 B:それでは、7月24日の17:00～19:00によろしく願います。	1 回	－	1 回

57	[都合報告の要求]－ [連絡の予告]	A:体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。 B:日程の候補は、また後日連絡いたします。	1 回	1 回	2 回
58	[都合報告の要求]－ [都合報告+日程の提案]	A:5月中で都合の良い日時があれば、教えてください。m( )m B:30日の午後が空いています。午後1時～3時くらいだと嬉しいです(´-`)	－	1 回	1 回
59	[再約束への提案]－ [連絡の予告]	A:快復したら再度予定を合わせましょう。 B:それでは、また快復し次第ご連絡させていただきます。	2 回	－	2 回
60	[再約束への提案+都合報告 の要求]－[連絡の予告]	A:研究については、また体調が戻ったら来てください。研究室にいないこともあるので、いつ来るかまた連絡くださいね。 B:研究の件はまたご連絡します。	1 回	－	1 回
61	[場所の提案]－ [場所の承諾]	A:場所は、学校の食堂で大丈夫??? B:そうやね、食堂で!	－	2 回	2 回
62	[場所の提案+場所提案の理由]－ [場所の承諾]	A:もし、△△ちゃんがよければ、13:50分くらいに学校で待ち合わせして、近くのカフェに行くのはどうかな?ちょっとゆっくりできそうなところがあるんだ。 B:いいね!	－	1 回	1 回
63	[時間の提案]－ [時間の承諾]	A:じゃあ、1時半とか? B:はい、13時半ね!いいよー!	－	2 回	2 回
64	[日程と場所の提案]－ [日程と場所の承諾+面会の 約束]	A:じゃあまた来週の水曜日13時に〇〇のスタバでも大丈夫?! B:了解です。では〇〇のスタバで水曜の13時に!	－	1 回	1 回
65	[時間と場所の指示]－ [面会の約束]	A:昼休みと3限目は、研究室にいます。 B:では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。	1 回	－	1 回
66	[時間と場所の指示+都合報告]－ [時間と場所の承諾+面会の約束]	A:では、ゼミが終わってから15時に私の研究室に来てください。16時までであれば時間があります。 B:承知いたしました。それでは、ゼミ発表後、15時に先生の研究室に伺います。	1 回	－	1 回
67	[時間と場所の提案]－ [時間と場所の承諾+面会の 約束]	A:食堂でお昼食べた後の3限帯はどう? B:いいね、じゃあ来週月曜日、食堂で会おう!	－	1 回	1 回
68	[都合合わせの提案+都合伺 い]－[日程の提示]	A:先生のご都合に合わせて伺いますので先生のご都合のよい日を教えてくださいませんか。 B:では、来週の木曜日に来てください。	1 回	－	1 回
69	[開始の挨拶]－ [開始の挨拶]	A:こんにちは、 B:こんにちは。	1 回	1 回	2 回
70	[キャンセル理由への言及] －[キャンセル理由への言 及]	A:今朝の事故は、父が横断歩道を歩いて渡っていたところに車が突っ込んできて、父は慌てて避けたのですが、避けた先のガードレールに思い切り手を打って転倒してしまったとのことです。幸い、車と直接衝突はしていないので、大きな怪我はなく、腕と足の打撲程度で済んだようです。2～3日様子を見て入院するとのことです。深刻な怪我ではありません。突然のことで、先生にご心配とご迷惑をおかけしましたが、思ったほど大きな怪我ではなく一安心しています。 B:大きな怪我でなかったとのこと、何よりです。	1 回	－	1 回
71	[気遣い表明]－ [気遣い表明への応答]	A:今日は、ゆっくり休んでください。 B:今日はしっかり休みます。	3 回	1 回	4 回

72	[感謝表明] — [感謝表明への応答]	A:ありがとう！ B:いえいえ！！	-	1 回	1 回
73	[相談に関する指示] — [相談に関する指示の受け入れ]	A:例の資料も忘れずに。 B:承知いたしました。資料を持って伺います。	2 回	-	2 回
74	[埋め合わせの要求] — [埋め合わせの要求への反応+埋め合わせの要求の受け入れ]	A:別の日でもいいけど、埋め合わせということで、「めし」おごってもらわね。 B:うわ、マジか㍻( 〰 )/分かったよ～おごるよ～(つ;ω;*)	-	1 回	1 回
75	[当日の予定の報告+時間と場所の提案] — [時間と場所の承諾]	A:私は三限があるから、お昼ご飯を食べながらでもいいかな？もし構わなければ食堂の前に 12:05 に集合をお願いします。 B:了解です！！	-	1 回	1 回
76	[再約束の承諾] <sup>1</sup> — [連絡の予告]	A:調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。 B:じゃあ落ち着き次第また連絡させてもらいます！	-	2 回	2 回
77	[連絡の要求] — [連絡の予告]	A:私は明日から出張で留守にします。来週の月曜日には研究室にいる予定ですので、月曜日に連絡もらえますか。 B:それでは、来週の月曜日に改めてご連絡させていただきます。	1 回	-	1 回
78	[連絡の予告] — [連絡の予告の了解]	A:時間と場所については、また連絡しますね。 B:はい。時間などが決まったら、また連絡してください。	1 回	3 回	4 回
79	[面会の約束] — [面会の約束の受け入れ]	A:では、火曜日の2時間目に研究室に伺います。 B:了解しました。では、火曜日の2時間目に。	2 回	2 回	4 回
合計			62 回	78 回	140 回

表6-8から、深刻度が高い場面のメールのやりとりで基本の隣接ペアとみられたものが79種類ある。これらの隣接ペアの半数以上（79種類のペア中55種類のペア）は、全40例のメールのやりとりに1回しか出現せず、全ての79種類の隣接ペアを詳しく説明するのは、限界があるため、ここでは第4章と第5章で述べた、1回目の送信メールと1回目の返信メールの主要部で半数（50.0%）以上のメールに出現している意味公式に注目し、その意味公式を含む隣接ペアに絞って説明する。

1回目の送信メールと1回目の返信メールの半数以上のメールに出現している意味公式は、  
 [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [再約束の依頼]  
 [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [再約束の承諾]  
 の10種である。なお、隣接ペアの出現数が多い順に、この10種の意味公式の隣接ペアを説明していく。

<sup>1</sup> 第5章の5.1.4.5と5.1.4.6で述べたように、[再約束の承諾] そのものの内容と[再約束の承諾]の前後に出現している内容を観察すると、一文で単純に再約束の依頼を引き受けている例もあれば、[再約束の承諾]の前後に次回会える日時を報告したり、相手の都合のいい日時を聞いたりする意味公式を使用している例もあった。また、表6-8の76番の例の「調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。」のように、相手の状況がよくなったら、再約束についての連絡をしてもらうようお願いもしくは指示をしている例もあった。このように、次回の再約束ができる日時についての連絡をしてもらうようお願いすることや指示することも[再約束の承諾]と捉えることができると考えられる。

(1) < [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >

< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >

< [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >

まず、隣接ペアの出現数が最も多かったものについて説明する。それは[謝罪の受け入れ]が第2ペア部分となった、表6-8の36< [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、表6-8の37< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、表6-8の38< [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >の隣接ペアである。< [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >の出現数は5回(目上:2回、対等:3回)、< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >の出現数は5回(目上:なし、対等:5回)、< [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >の出現数は5回(目上:1回、対等:4回)、合計15回(目上:3回、対等:12回)である。

[謝罪表明]は「申し訳ありません。」や「ごめんね。」などというように、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意味公式である。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ことになる。そのため、送信者全員が[謝罪表明]を使用している。また、表6-8の37と38に示したように、相手に申し訳ない気持ちを表すには[謝罪表明]だけではなく、[配慮表明]を併用している人がいた。その[謝罪表明]または[配慮表明+謝罪表明]を受け入れるために、[謝罪の受け入れ]が使用されている。第5章の5.1.4.3で述べたように、[謝罪の受け入れ]は「大丈夫ですよ。」や「こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。」などというように、約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないということを伝える、約束キャンセルについての謝罪を受け入れる意味公式で、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させたり、怒っていると思われないように、使用されていると考えられる。

< [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >、< [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >の隣接ペアは、目上の場合と対等の場合は出現数に大きな違いがあり、目上の場合は3回しか出現していないが、対等の場合は12回も出現している。第4章の53ページの表4-1に示したように、深刻度が高い場合は相手が目上か対等かに関わらず、送信者が全員[謝罪表明]を使用している。しかし、送信者が全員[謝罪表明]を使用しても、返信者はみんなその[謝罪表明]に対して[謝罪の受け入れ]を使用しているわけではない。対等の場合は20例中10例で使用されているが、目上の場合は20例中2例でしか使用されていない。目上の場合の出現率が少なかったのは、指



導教員が学生からの約束のキャンセルを受け入れないということではなく、キャンセル報告の了解や再約束の承諾などをする中で、受け入れたことを示すという方法をとっているからであり、指導教員と学生の社会的な立場の違いによるものではないかと考えられる。

## (2) < [日程の提案] – [日程の承諾] >

二番目に多かったのは、表 6-8 の 49< [日程の提案] – [日程の承諾] >の隣接ペアで、出現数は 11 回（目上：4 回、対等：7 回）である。メールのやりとりの内容を観察すると、再約束の依頼とその依頼の承諾をするために、送信者と返信者が何回かお互いに日程を提案したり、その提案を承諾したりしている。そのように日程を提案したり、その提案を承諾したりすることで、< [日程の提案] – [日程の承諾] >の隣接ペアが成り立っている。[日程の提案]は「来週の同じ時間にしましょうか？」や「来週ということで、13 日（月）の 15 時はどうですか。」などというように、再約束の日程や日時を提案する意味公式である。その一方、[日程の提案]を受け入れるために、[日程の承諾]が使用されている。[日程の承諾]は「はい、来週の午後 2 時からお願いできればと思います。」や「13 日月曜日の 15 時以降ですね。了解致しました。」などというように、相手からの再約束の日程の提案や日程の指示を受け入れる意味公式である。

## (3) < [再約束の依頼] – [再約束の承諾] >

表 6-8 の 44< [再約束の依頼] – [再約束の承諾] >は、9 回（目上：6 回、対等：3 回）出現しており、出現数が三番目に最も多かったものである。第 4 章と第 5 章で述べたように、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、「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。」や「もしよかったら、他の日に変更してもいいかな (>\_<) ?」などというように、相手に改めて約束を依頼することがある。一方、キャンセルした側に再度約束を依頼されると、「では、面談はまた後日に行きましょう。」や「また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー！」などというように、その再約束の依頼を引き受ける傾向が見られた。このように、お互いに再度約束を依頼したり、再約束の依頼を引き受けたりすることで、相手との関係を維持する方法になると考えられる。そのため、この隣接ペアは多く使用されているのではないかと考えられる。

この隣接ペアは目上の場合と対等の場合は出現数に違いがあり、目上の場合は 6 回出現しているが、対等の場合は 3 回出現している。対等の場合の出現率が少なかったのは、送・返信者

がお互いに再度約束を依頼したり、再約束の依頼を引き受けたりしないということではない。  
表 6-8 の 41、45、47、48 に示したように、送・返信者がお互いに再度約束を依頼したり、再約束の依頼を引き受けたりするために、単に「再約束の依頼」か「再約束の承諾」のみを使用するだけではなく、「配慮表明」、「謝罪表明」、「都合報告」や「都合伺い」などを併用している。

#### (4) 「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」が隣接ペアとなるもの

「前置き」は「本日先生にお願いしていた面談ですが、」や「今日の約束のことなんだけど、」などというように、約束を実行することができないという本題に入る前に出現している内容で、送信されているメールがどんな内容であるかを伝える意味公式である。隣接ペアの第 1 ペア部分として「前置き」のみが出現しているものは、1 例もなかった。全ての「前置き」は「キャンセル理由」か「キャンセル報告」のみ、または「キャンセル理由」と「キャンセル報告」と共に出現している。第 1 ペア部分として、「前置き」が最初に出現しているのは、以下のような 10 のタイプ (21 種類のペア) である。

##### タイプ①

「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」	－ 「キャンセル報告の了解」
	－ 「気遣い表明」
	－ 「状況の受け入れ」
	－ 「キャンセル理由への言及+気遣い表明」
	－ 「キャンセル報告への反応+気遣い表明+状況の受け入れ」
	－ 「キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及」
	－ 「キャンセル報告への反応+状況の受け入れ+気遣い表明」

##### タイプ②

「前置き+キャンセル理由」	－ 「キャンセル報告の了解」
	－ 「状況の受け入れ」
	－ 「キャンセル報告への反応+キャンセル理由への言及+気遣い表明」

##### タイプ③

「前置き+キャンセル報告+キャンセル理由」	－ 「キャンセル報告の了解」
	－ 「キャンセル報告の了解+気遣い表明」
	－ 「キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解+状況の受け入れ」

##### タイプ④

「前置き+キャンセル報告」	－ 「キャンセル報告の了解」
	－ 「キャンセル報告への反応」

タイプ⑤

〔前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由〕	－〔気遣い表明+キャンセル理由への言及〕
-------------------------------	----------------------

タイプ⑥

〔前置き+キャンセル理由+再約束の依頼〕	－〔キャンセル報告の了解〕
----------------------	---------------

タイプ⑦

〔前置き+キャンセル報告+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－〔キャンセル報告の了解+状況の受け入れ〕
-------------------------------	-----------------------

タイプ⑧

〔前置き+再約束の依頼+キャンセル理由〕	－〔キャンセル報告の了解〕
----------------------	---------------

タイプ⑨

〔前置き+配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼〕	－〔キャンセル報告の了解〕
------------------------	---------------

タイプ⑩

〔前置き+都合いい〕	－〔都合いい+再約束の承諾〕
------------	----------------

また、第1ペア部分として、〔キャンセル理由〕が最初に出現しているのは、以下の3のタイプ（11種類のペア）である。

タイプ①

〔キャンセル理由〕	－〔応援表明〕
	－〔キャンセル理由への言及〕
	－〔キャンセル理由への言及+ <u>気遣い表明</u> +応援表明〕
	－〔 <u>気遣い表明</u> +キャンセル理由への言及〕
	－〔キャンセル理由への言及+ <u>気遣い表明</u> +状況の受け入れ+応援表明〕
	－〔キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及+ <u>気遣い表明</u> 〕

タイプ②

〔キャンセル理由+キャンセル報告〕	－〔キャンセル報告への反応+状況の受け入れ〕
	－〔キャンセル報告への反応+キャンセル理由への言及〕
	－〔 <u>気遣い表明</u> +応援表明〕
	－〔状況の受け入れ+ <u>気遣い表明</u> 〕

タイプ③

〔キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由〕	－〔キャンセル報告の了解+応援表明〕
---------------------------	--------------------

以上で示したように、隣接ペアの第1ペア部分として〔キャンセル理由〕のみが単独で出現しているのは、11種類のペア中に6種類のペアある。後の5種類のペアは〔キャンセル理由+キャンセル報告〕のように、〔キャンセル報告〕と共に出現している。〔キャンセル報告〕は「研究室に伺うことができなくなりました。」や「行けなくなってしまったんだ。」などというように、相手に自分が約束の通りに会えないことを知らせる意味公式である。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。また、〔キャンセル理由〕の意味公式の第2ペア部分は、複数の意味公式からなるものが多かった（11種

類のペア中 9 種類のペア)。これは「キャンセル理由」の隣接ペアの特徴ではないかと考えられる。

また、以上の 11 種類のペアの中で第 1 ペア部分として最も出現しているのは、「キャンセル理由」で、一方、第 2 ペア部分としては、「気遣い表明」が最も多かった。「キャンセル理由」は「体調を崩してしまい、」や「急遽予定が入ってしまいました。」などというように、今回の約束を実行することができない理由、原因、事情などを説明する意味公式である。一方、「気遣い表明」は「無理をせず、今日はゆっくり休んでください。」や「仕事、大丈夫??」などというように、相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣いを表す意味公式である。

#### (5) 「配慮表明」が隣接ペアとなるもの

ここでは、「配慮表明」に対する応答の意味公式について述べる。「配慮表明」が隣接ペアとなったのは、以下の 3 タイプ (5 種類のペア) である。

##### タイプ①

「配慮表明+謝罪表明+キャンセル理由」	－ 「気遣い表明」
	－ 「状況の受け入れ」

##### タイプ②

「配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼」	－ 「再約束の承諾」
	－ 「都合報告+日程の提案+再約束の承諾」

##### タイプ③

「配慮表明+謝罪表明」	－ 「謝罪の受け入れ」
-------------	-------------

「配慮表明」は「先生、お忙しい中、本日、研究に関しての面談のお時間を作っていただいていたのにもかかわらず、」や「お忙しいところお時間をいただいたのに」などというように、相手が忙しいところ時間を作ってくれたのに、約束の通りに会えないことに対する申し訳ない気持ちを表す意味公式である。

#### (6) 「キャンセル報告の了解」「キャンセル報告への反応」が隣接ペアとなるもの

最後に、隣接ペアの第 2 ペア部分について述べる。上の (1) で述べた、隣接ペアの第 2 ペア部分となった、＜「謝罪表明」－「謝罪の受け入れ」＞、＜「謝罪表明+配慮表明+謝罪表明」－「謝罪の受け入れ」＞、＜「配慮表明+謝罪表明」－「謝罪の受け入れ」＞の「謝罪の受け入れ」の意味公式の他に、それ以外の第 2 ペア部分となったものがある。それは「キャンセル報告の了解」と「キャンセル報告への反応」の意味公式である。第 2 ペア部分として、

〔前置き〕 〔キャンセル理由〕 〔キャンセル報告〕 といった送信メールへの応答が 〔キャンセル報告の了解〕 か 〔キャンセル報告への反応〕 となったものは、以下の 13 タイプ（21 種類のペア）である。

タイプ①

〔前置き+キャンセル理由〕	－	〔キャンセル報告の了解〕
〔前置き+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	
〔前置き+キャンセル理由+再約束の依頼〕	－	
〔前置き+キャンセル報告〕	－	
〔前置き+キャンセル報告+キャンセル理由〕	－	
〔前置き+再約束の依頼+キャンセル理由〕	－	
〔前置き+配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼〕	－	
〔配慮表明+キャンセル理由〕	－	

タイプ②

〔前置き+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応〕
〔謝罪表明+キャンセル報告〕	－	

タイプ③

〔前置き+キャンセル理由〕	－	〔キャンセル報告への反応+キャンセル理由への言及+気遣い表明〕
---------------	---	---------------------------------

タイプ④

〔前置き+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応+気遣い表明+状況の受け入れ〕
-----------------------	---	-----------------------------

タイプ⑤

〔前置き+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及〕
-----------------------	---	--------------------------------------

タイプ⑥

〔前置き+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応+状況の受け入れ+気遣い表明〕
-----------------------	---	-----------------------------

タイプ⑦

〔前置き+キャンセル報告+キャンセル理由〕	－	〔キャンセル報告の了解+気遣い表明〕
-----------------------	---	--------------------

タイプ⑧

〔前置き+キャンセル報告+キャンセル理由〕	－	〔キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解+状況の受け入れ〕
-----------------------	---	----------------------------------

タイプ⑨

〔前置き+キャンセル報告+キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告の了解+状況の受け入れ〕
-------------------------------	---	----------------------

タイプ⑩

〔キャンセル理由〕	－	〔キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及+気遣い表明〕
-----------	---	--------------------------------

タイプ⑪

〔キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応+状況の受け入れ〕
-------------------	---	-----------------------

タイプ⑫

〔キャンセル理由+キャンセル報告〕	－	〔キャンセル報告への反応+キャンセル理由への言及〕
-------------------	---	---------------------------

### タイプ⑬

[キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由]	－ [キャンセル報告の了解+応援表明]
---------------------------	---------------------

以上の 21 種類のペアの中で [キャンセル報告の了解] の出現数が最も多かったのは、< [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告]－[キャンセル報告の了解]>で、[キャンセル報告への反応] が最も多かったのは、< [前置き+キャンセル理由]－[キャンセル報告への反応]+キャンセル理由への言及+気遣い表明>と<前置き+キャンセル報告－キャンセル報告への反応>である。[キャンセル報告の了解] は、「面談のキャンセルの旨、了解しました。」や「調査の件、了解です。」などというように、相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと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で、キャンセルしたい側は、相手がキャンセルを承諾したということが理解できるようになるため、キャンセルしたい側の目的が達成される。一方、[キャンセル報告への反応] は、「そうですか、」や「そうなんだ、」などというように、相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達して、相手のメールへの反応を表す意味公式である。

#### 6.1.3.2 隣接ペアの先行拡張となる意味公式

「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」は、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はないが、基本の隣接ペアに先行して生じるものである。何かの本題となる基本の隣接ペアの先行に現れるため、次の基本の隣接ペアを生み出す準備としての意味公式にもなるとみなされる。このような意味公式には直接の反応としての意味公式はないが、次に生み出される基本の隣接ペアとの何らかの関連があるのである。

例 51 から考えると、隣接ペアの先行拡張となる意味公式は、B11 の [再約束への提案] の意味公式である。例 51 のメールのやりとりでは、約束をキャンセルした送信者は、再約束のことについて言及していないが、返信者が B11 で自分から「ところで、次の面談はいつにしましょうか。」というように、再約束のことを提案している。この提案に対しては、直接の反応となる意味公式はなされていないが、A18、A19 と B21 の<[都合合わせの提案+都合伺い]－[日程の指示]>という隣接ペアに先行しており、[再約束への提案] があるからこそ、A18、A19 と B21 の<[都合合わせの提案+都合伺い]－[日程の指示]>という隣接ペアの種類が生み出されている。このような現象から、[再約束への提案] は「都合合わせの提案」[都合伺い]「日程の指示」と関連していると捉えることができるため、[再約束への提案] は<[都合合

わせの提案+都合伺い]－[日程の指示]>という基本の隣接ペアの先行拡張となる意味公式といえる。

深刻度が高い場面のメールのやりとりの場合に、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」とみられたものを出現数が多い順に表 6-9 に示す。

表 6-9 メールやりとりにおける「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」

No	意味公式	出現数		合計
		目上	対等	
1	再約束の依頼	3 回	1 回	4 回
2	都合報告+都合伺い	1 回	2 回	3 回
3	再約束への提案	1 回	－	1 回
4	謝罪表明+再約束の依頼+都合報告+都合伺い	1 回	－	1 回
5	日程の提案	1 回	－	1 回
6	都合伺い	1 回	－	1 回
7	再約束の依頼+都合伺い	1 回	－	1 回
8	都合報告+都合報告の要求	1 回	－	1 回
9	場所提案の要求	－	1 回	1 回
10	都合報告	－	1 回	1 回
11	配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼+都合報告	－	1 回	1 回
12	謝罪表明+再約束の依頼	－	1 回	1 回
13	前置き+キャンセル理由+再約束の依頼+都合伺い	－	1 回	1 回
14	配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼	－	1 回	1 回
合計		10 回	9 回	19 回

以上のように、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」は、14 タイプ（19 種類のペア）に分類することができた。それぞれが先行しているペアの例は、以下の例 52 から例 70 までである。

<例 52：1M-S2> [再約束の依頼] → < [都合報告+再約束の承諾] － [面会の約束] >

**ターン1 <送信メール①>**  
研究相談についてはまた日を改めてお願いできないでしょうか。再約束の依頼<隣接ペアの先行拡張>

**ターン2 <返信メール①>**  
私は今週は火曜日の2時間目、もしくは水曜日の3時間目は研究室にいる予定ですので、この時間帯であれば相談可能です。

**ターン3 <送信メール②>**  
では、火曜日の2時間目に研究室に伺います。

都合報告 ←

再約束の承諾 ←

面会の約束 ←

<例 53 : 1M-S3> [再約束の依頼] → < [都合報告+都合報告の要求] - [面会の約束] >

ターン1 <送信メール①>

後日ご都合のよろしいときに面談していただきたいのですが、再約束の依頼<隣接ペアの先行拡張>可能でしょうか。

ターン2 <返信メール①>

次の面談のために空けることのできる時間ですが  
7月23日の17:00~19:00      7月24日の17:00~19:00  
7月25日の10:00~12:00      でしたら大丈夫なので、  
できれば早めに△△君の希望する時間を教えてください。

都合報告

都合報告の要求

ターン3 <送信メール②>

それでは、7月24日の17:00~19:00によろしくをお願いします。

面会の約束

<例 54 : 1M-S7> [再約束の依頼] → < [連絡の予告] - [連絡の予告の了解] >

ターン3 <送信メール②>

研究の相談についてですが、また改めてお時間をとって再約束の依頼<隣接ペアの先行拡張>いただくことは可能でしょうか。来週以降の先生のご都合の  
よろしいお時間を空けていただけるとありがたいです。

ターン4 <返信メール②>

研究の相談について、改めて都合の付けられる時間をこちらから連絡します。連絡の予告

ターン5 <送信メール③>

先生のご負担にならない様、ご都合のよいお時間をご連絡ください。

連絡の予告の了解

<例 55 : 2F-E4> [再約束の依頼] → < [再約束の承諾] - [連絡の予告] >

ターン1 <送信メール①>

日にち変更してもいいですか…。

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

またいつがいいか教えてください！

再約束の承諾

ターン3 <送信メール②>

わかったらまた連絡するね！

連絡の予告

<例 56 : 1M-S8> [都合報告+都合伺い] → < [日程の提案] - [日程の承諾] >

ターン1 <送信メール①>

私は月曜日、金曜日が空いております。

都合報告<隣接ペアの先行拡張>

先生のご都合がよろしい日、時間を教えていただければと思います。都合伺い<隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

来週ということで、13日(月)の15時はどうですか。  
15時以降は、予定に余裕があり、ゆっくりお話ができます。

日程の提案

ターン3 <送信メール②>

13日月曜日の15時以降ですね。了解致しました。

日程の承諾

<例 57 : 2M-E2> [都合報告+都合伺い] → < [日程の提案] - [日程の承諾] >

ターン2 <返信メール①>

俺は、月火金の午前中なら空いてるで!!!  
△△くんは、いつがいい???

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

ターン3 <送信メール②>

じゃあ、火曜日の午前中をお願いしてもいいですか

日程の提案

ターン4 <返信メール②>

おっけい、ほんなら火曜日の午前中をお願いします!!

日程の承諾



<例 58 : 2M-E7> [都合報告+都合伺い] → < [日程の提案] – [日程の承諾] >

ターン1 <送信メール①>

もし延期させてもらえるなら、来週の29日(月)、  
7月1日(水)、3日(金)の午後は大丈夫です。  
△△くんの都合のいい日時を教えてくださいませんか？

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

今後の日程なんだけど、僕も講義の関係で、日中は時間を割くことが難しい。日程の提案  
ので、講義終了後の夕方の時間帯どうかな。とりあえず、インタビュー日時を  
来週29日(月)午後6時ということに設定してもらえれば、こちらも都合が合います。  
都合が悪ければ、7月1日(水)か3日(金)の午後6時からということにしようかな。  
でも、バイト先は夕方が忙しいということで、万が一、スタッフ2人の事情が  
長引いてしまった場合、それ以上の延期ということも考えられるね。その場合、  
そのスタッフ2人の様子を伺いながら、再度連絡をもらえると助かりますが、どうかな。

ターン3 <送信メール②>

では、29日夕方6時ということで。

日程の承諾

<例 59 : 1F-S1> [再約束への提案] → < [都合合わせの提案+都合伺い] – [日程の提示] >

ターン2 <返信メール①>

ところで、次の面談はいつにしましょうか。

再約束への提案 <隣接ペアの先行拡張>

ターン3 <送信メール②>

先生のご都合に合わせて伺いますので  
先生のご都合のよい日を教えてくださいませんか。

都合合わせの提案

都合伺い

ターン4 <返信メール②>

では、来週の木曜日に来てください。

日程の指示

<例 60 : 1F-S5> [謝罪表明+再約束の依頼+都合報告+都合伺い] → < [日程の提案] – [面会の約束] >

ターン1 <送信メール①>

大変恐縮ですが、  
先生のご都合がよろしいときに再度お問い合わせもよろしいでしょうか。  
こちらのほうは、月・水・金の午後でしたらいつでもけっこうです。  
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か。

謝罪表明(謝罪3 <隣接ペアの先行拡張>

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

さて、次の予定ですが、4月27日の15時でしたら、  
時間がとれそうですが、どうでしょうか。

日程の提案

ターン3 <送信メール②>

それでは、4月27日(月)15:00に先生の研究室にお伺いいたします。

面会の約束

<例 61 : 1F-S8> [日程の提案] → < [時間と場所の指示+都合報告] – [時間と場所の承諾+面会の約束] >

ターン3 <送信メール②>

ゼミの後、先生のご都合のよい時間に、研究室に伺っても  
よろしいでしょうか。

日程の提案 <隣接ペアの先行拡張>

ターン4 <返信メール②>

では、ゼミが終わってから15時に私の研究室に来てください。  
16時までであれば時間があります。

時間と場所の指示

都合報告

ターン5 <送信メール③>

承知いたしました。  
それでは、ゼミ発表後、15時に先生の研究室に伺います。

時間と場所の承諾

面会の約束

<例 62 : 1F-S9> [都合伺い] → < [日程の提案] – [面会の約束] >

ターン3 <送信メール②>

先生は、今週中でお時間がある日はございますか。

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

ターン4 <返信メール②>

今週だと木曜の午前中か、金曜の3限はどうですか。

日程の提案

ターン5 <送信メール③>

それでは、木曜の10時ごろ、先生の研究室に伺います。

面会の約束

<例 63 : 1M-S1> [再約束の依頼+都合伺い] → < [都合報告+都合伺い] – [都合報告] >

ターン1 <送信メール①>

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。

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

その事も含め一度先生の研究室へ相談に行きたいのですが、ご都合の良い日時を教えてくださいませんか。

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

来週の水曜日でしたら、私の方は空いています。

その頃には体調も回復されていると思いますが、何時でしたら来室可能ですか？

都合報告

都合伺い

ターン3 <送信メール②>

来週の水曜日ですと8:30~16:00の間が空いています。

都合報告

<例 64 : 1M-S6> [都合報告+都合報告の要求] → < [日程の提案] – [日程の承諾] >

ターン2 <返信メール①>

明日6月3日以降の向こう1週間であれば、次の日時が空いています：？

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

3日(水) : 13:00-16:10 4日(木) : 09:00-11:00

5日(金) : 13:00以降 8日(月) : 14:50以降

9日(火) : 14:50以降(翌週以降も大体同じです)

そちらで指定してくれる方が有り難いので、希望の日時(第2-3候補くらいまで)を早めに知らせてください。

都合報告の要求 <隣接ペアの先行拡張>

その日時は空けておきます。

ターン3 <送信メール②>

第一希望として8日(月)15時

第二希望として9日(火)16時にお願ひできないでしょうか。

日程の提案

ターン4 <返信メール②>

下記の件、了解しました。その日時は空けておきます。

日程の承諾

<例 65 : 2F-E5> < [場所提案の要求] → < [場所の提案+場所提案の理由] – [場所の承諾] >

ターン4 <返信メール②>

あるいは、13:40くらいには授業が終わるので△△ちゃんの都合の良い場所があれば教えてください！

場所提案の要求 <隣接ペアの先行拡張>

ターン5 <送信メール③>

もし、△△ちゃんがよければ、13:50分くらいに学校で待ち合わせして、近くのカフェに行くのはどうかな？  
ちょっとゆっくりできそうなところがあるんだ。

場所の提案

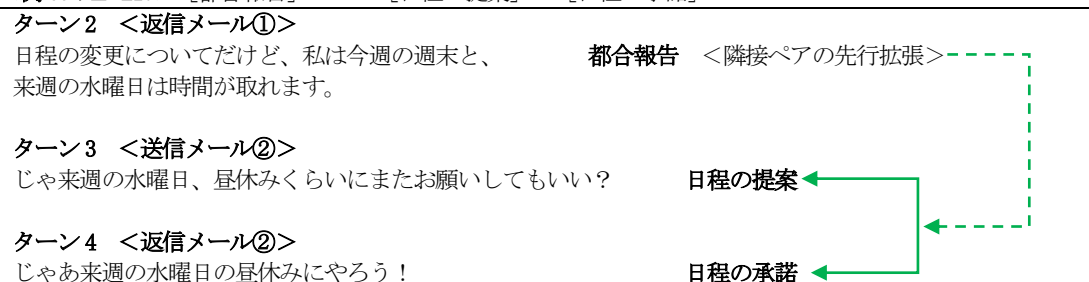
場所提案の理由

ターン6 <返信メール③>

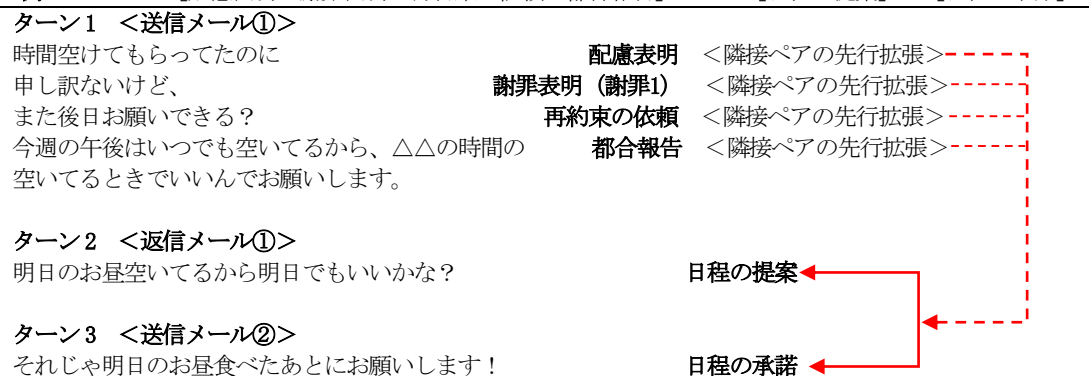
いいね！

場所の承諾

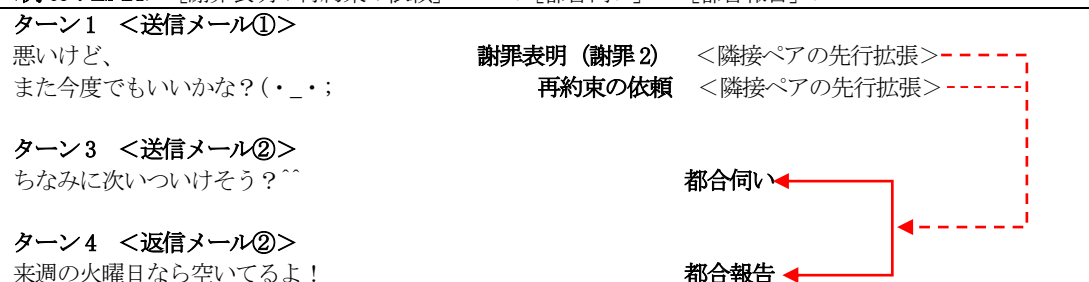
<例 66 : 2F-E10> [都合報告] → < [日程の提案] – [日程の承諾] >



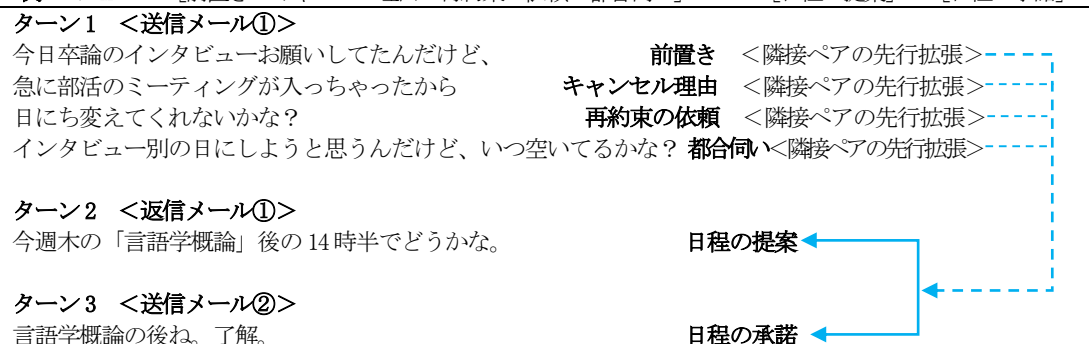
<例 67 : 2M-E3> [配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼+都合報告] → < [日程の提案] – [日程の承諾] >



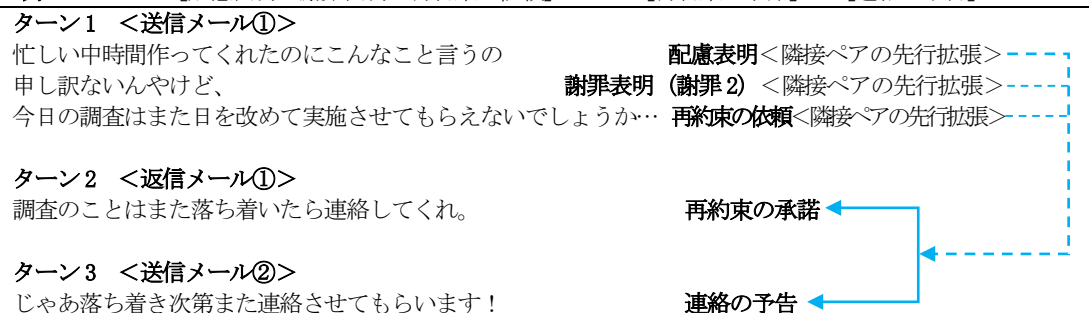
<例 68 : 2M-E4> [謝罪表明+再約束の依頼] → < [都合伺い] – [都合報告] >



<例 69 : 2M-E8> [前置き+キャンセル理由+再約束の依頼+都合伺い] → < [日程の提案] – [日程の承諾] >



<例 70 : 2M-E9> [配慮表明+謝罪表明+再約束の依頼] → < [再約束の承諾] – [連絡の予告] >



### 6.1.3.3 隣接ペアの後続拡張となる意味公式

「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、基本の隣接ペアの第2ペア部分が産出された後に、その基本の隣接ペアの拡張として3つ目の順番で生じるものである。最低限の基本の隣接ペアは、普通2つの意味公式の順番からなるが、後続拡張とは、その基本の隣接ペアの後にもう1つの意味公式が追加されて、そこで連鎖が閉じるというものである。つまり、基本の隣接ペアの第1ペア部分から数えて、3つ目の順番で連鎖が完結する。また、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と同様に、このような意味公式には直接の反応の意味公式はないが、前に生み出されている基本の隣接ペアとの何らかの関連があるのである。

例51から考えると、隣接ペアの後続拡張となる意味公式は、B26の「面会の約束の受け入れ」の意味公式である。例51のメールのやりとりには、再約束を実行するために、返信者がB22で「昼休みと3限目は、研究室にいます。」というように、時間と場所を指示した後に、送信者がA24で「では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。」というように、指示された場所と時間の通りに会いに行く約束をしている。それによって、再約束を実行するための日程と場所の交渉行為が遂行され、＜[時間と場所の指示]－[面会の約束]＞という基本の隣接ペアの連鎖が生み出されることになった。この連鎖でメールのやりとりを終了してもいいが、返信者はさらにターン6を設けて、B26で「では、木曜日のお昼休みに待っています。」というように、「面会の約束の受け入れ」の隣接ペアの後続拡張となる意味公式で相手から面会の約束を受け入れてメールのやりとりを終了している。このような「面会の約束の受け入れ」は、再約束を実行するための日程と場所の交渉行為の3つ目の順番となり、「再約束の日程と場所を決めること－その日程と場所通りに会いに行く約束をすること」という行為連鎖を完結させる、隣接ペアの後続拡張となる意味公式といえる。

深刻度が高い場面のメールのやりとりの場合に、「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」とみられたものを出現数が多い順に表6-10に示す。

表6-10 メールのやりとりにおける「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」

No	意味公式	出現数		合計
		目上	対等	
1	面会の約束の受け入れ	4回	1回	5回
2	気遣い表明への応答	2回	1回	3回
3	面会の約束	2回	－	2回
4	再約束の予告	1回	－	1回
5	都合報告	－	1回	1回

6	都合報告への反応	-	1回	1回
7	場所の承諾	-	1回	1回
8	連絡の予告の了解	-	1回	1回
合計		9回	6回	15回

以上のように、「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、8タイプ（15種類のペア）に分類することができた。それぞれが後続しているペアは、以下の例71から例85までである。

<例71：1F-S1> <[時間と場所の指示]－[面会の約束]> → [面会の約束の受け入れ]

<p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; 昼休みと3限目は、研究室にいます。</p> <p>ターン5 &lt;送信メール③&gt; では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。</p> <p>ターン6 &lt;返信メール③&gt; では、木曜日のお昼休みに待っています。</p>	<p>時間と場所の指示 ←</p> <p>面会の約束 ←</p> <p>面会の約束の受け入れ &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	--

<例72：1F-S5> <[日程の提案]－[面会の約束]> → [面会の約束の受け入れ]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; さて、次の予定ですが、4月27日の15時でしたら、時間がとれそうですが、 どうでしょうか。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; それでは、4月27日(月)15:00に先生の研究室にお伺いいたします。</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; では、4月27日15時に研究室にて。</p>	<p>日程の提案 ←</p> <p>面会の約束 ←</p> <p>面会の約束の受け入れ &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	---

<例73：1M-S2> <[都合報告+再約束の承諾]－[面会の約束]> → [面会の約束の受け入れ]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 私は今週は火曜日の2時間目、もしくは水曜日の3時間目は 研究室にいますので、 この時間帯であれば相談可能です。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; では、火曜日の2時間目に研究室に伺います。</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; 了解しました。では、火曜日の2時間目に。</p>	<p>都合報告 ←</p> <p>再約束の承諾 ←</p> <p>面会の約束 ←</p> <p>面会の約束の受け入れ &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	--

<例74：1M-S3> <[都合報告+都合報告の要求]－[面会の約束]> → [面会の約束の受け入れ]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 次の面談のために空けることのできる時間ですが 7月23日の17:00～19:00      7月24日の17:00～19:00 7月25日の10:00～12:00      でしたら大丈夫なので、 できれば早めに△△君の希望する時間を教えてください。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; それでは、7月24日の17:00～19:00によろしくお願いします。</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; わかりました。それでは7月24日の17:00～で お待ちしております。</p>	<p>都合報告 ←</p> <p>都合報告の要求 ←</p> <p>面会の約束 ←</p> <p>面会の約束の受け入れ &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	---

<例 75 : 2M-E6>< [日程と場所の提案] - [日程と場所の承諾+面会の約束] > → [面会の約束の受け入れ]

ターン3 <送信メール②>

じゃあまた来週の水曜日 13時に〇〇のスタバでも大丈夫?!

日程と場所の提案

ターン4 <返信メール②>

了解です。

では〇〇のスタバで水曜の13時に!

日程と場所の承諾

面会の約束

ターン5 <送信メール③>

じゃあそれをお願いします!

面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>

<例 76 : 1F-S5>

< [キャンセル理由] - [キャンセル理由への言及+気遣い表明+応援表明] > → [気遣い表明への応答]

ターン1 <送信メール①>

実は、今の職場（アルバイト先）でトラブルがあり、急きょ出勤し  
なければならなくなりました。お恥ずかしい話ですが、  
自分のミスによるトラブルであり、直接行って処理をして  
しなければならず、お約束の時間に間に合いそうにありません。

キャンセル理由

ターン2 <返信メール①>

アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているのですね。  
トラブルは、うまく収まりそうですか。  
大事にならずに、処理が終わることを祈っています。

キャンセル理由への言及

気遣い表明

応援表明

ターン3 <送信メール②>

おかげさまで、トラブルのほうは大事にならず  
なんとか処理できそうです。

気遣い表明への応答

<隣接ペアの後続拡張>

<例 77 : 1M-S5>< [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] - [気遣い表明] > → [気遣い表明への応答]

ターン1 <送信メール①>

本日は先生がお忙しい中設けてくださった面談の時間があつたのですが、  
遠方の父の容態が急に悪くなったみたいで、  
その時間に伺うことができなくなりました。

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

ターン2 <返信メール①>

お父様のご心配を優先させてください。

気遣い表明

ターン3 <送信メール②>

先生のご厚意を父にもお伝えしておきます。

気遣い表明への応答

<隣接ペアの後続拡張>

<例 78 : 2F-E1>

< [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] - [キャンセル報告への反応+気遣い表明+状況の受け入れ] >  
→ [気遣い表明への応答]

ターン1 <送信メール①>

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  
行けなくなっちゃったんだ。

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

ターン2 <返信メール①>

そっか。

体調大丈夫かな。

今回はしょうがないけど、次からはきをつけてね。

キャンセル報告への反応

気遣い表明

状況の受け入れ

ターン3 <送信メール②>

早く良くなるよう頑張ります(T\_T)

気遣い表明への応答

<隣接ペアの後続拡張>

<例 79 : 1F-S10> < [日程の提案] - [日程の承諾] > → [面会の約束]

ターン2 <返信メール①>  
来週の同じ時間にしましょうか？

日程の提案

ターン3 <送信メール②>  
はい、来週の午後2時からお願いできればと思います。

日程の承諾

ターン4 <返信メール②>  
ではそういうことにしましょう。

面会の約束 <隣接ペアの後続拡張>

<例 80 : 1M-S5> < [謝罪表明+日程提案の理由+日程の提案] - [日程の承諾] > → [面会の約束]

ターン3 <送信メール②>  
誠に申し訳ありませんが、  
今週いっぱい父の会社についておきたいと思うので、  
来週の水曜日の1限の授業後でお願いできますでしょうか。  
先生のご都合もよろしければ幸いです。

謝罪表明 (謝罪3)  
日程提案の理由  
日程の提案

ターン4 <返信メール②>  
来週水曜日の一限後で大丈夫ですよ。

日程の承諾

ターン5 <送信メール③>  
それでは、来週水曜日の一限後に先生の研究室に  
伺わせていただきます。

面会の約束 <隣接ペアの後続拡張>

<例 81 : 1F-S4> < [再約束の依頼] - [再約束の承諾] > → [再約束の予告]

ターン1 <送信メール①>  
そこで、本日15時にお伺いする約束を後日に変更させて頂けないでしょうか。

再約束の依頼

ターン2 <返信メール①>  
個人面談については、また後日連絡ください。

再約束の承諾

ターン3 <送信メール②>  
スケジュールを確認し、改めてお願いできればと思います。

再約束の予告 <隣接ペアの後続拡張>

<例 82 : 2F-E6> < [都合報告の要求] - [都合報告+日程の提案] > → [都合報告]

ターン3 <送信メール②>  
5月中で都合の良い日時があれば、教えてください。m(\_ \_)m

都合報告の要求

ターン4 <返信メール②>  
30日の午後が空いています。  
午後1時~3時くらいだと嬉しいです(^-^)

都合報告  
日程の提案

ターン5 <送信メール③>  
30日、あいてます！

都合報告 <隣接ペアの後続拡張>

<例 83 : 2F-E8> < [再約束の依頼] - [都合報告] > → [都合報告への反応]

ターン1 <送信メール①>  
来週火曜日の同じ時間、もし大学に来ているなら、またお願いしてもいいかな。

再約束の依頼

ターン2 <返信メール①>  
来週の火曜のことなんやけど、その日は授業がなくて大学に  
来てるかどうか確かできんけん、他の人をお願いした方が良さかも。  
もし他の曜日でも良いなら、私は月曜と金曜には大学にいるよ。

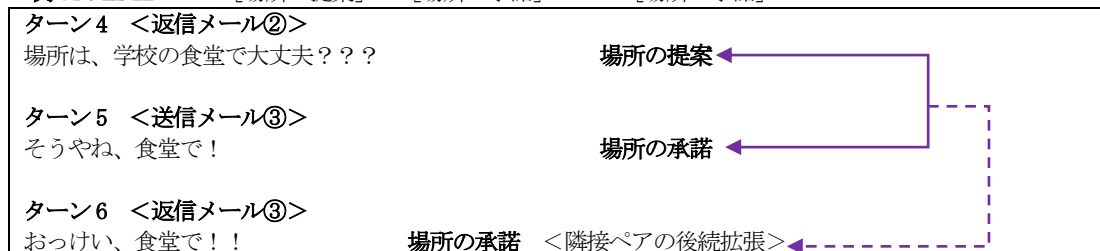
都合報告

ターン3 <送信メール②>  
そっかそっか、

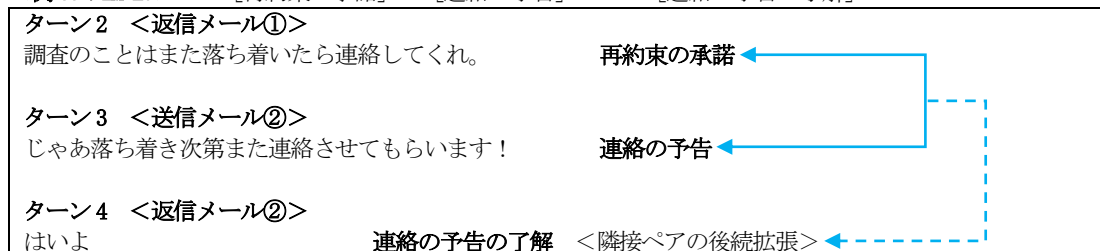
都合報告への反応 <隣接ペアの後続拡張>



<例 84 : 2M-E2> < [場所の提案] - [場所の承諾] > → [場所の承諾]



<例 85 : 2M-E9> < [再約束の承諾] - [連絡の予告] > → [連絡の予告の了解]



#### 6.1.3.4 直接の反応がなかった意味公式

「直接の反応がなかった意味公式」は、ある意味公式が送信メールか返信メールのいずれかに現れているが、それに対する直接の反応がないものである。つまり、送信者か返信者はメールのやりとりにその意味公式を書いているが、相手からの応答がなく、その意味公式に応答しなくてもお互いのメールのやりとりの目的が達成されるような形となる意味公式である。この種類の意味公式は、6.1.3.2 の「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と 6.1.3.3 の「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」と同様に隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はない。しかしながら、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はないといっても、次の基本の隣接ペアや前の基本の隣接ペアとの何らかの関連があるが、「直接の反応がなかった意味公式」は、前後の基本の隣接ペアとの何らかの関連は全くないのである。すなわち、「直接の反応がなかった意味公式」は、隣接ペアとして扱うことができないものである。また、直接の反応がなかった意味公式のあり方は、メールのやりとりによって異なり、同じ意味公式であっても、あるメールのやりとりでは、直接の反応がなかった意味公式となる場合もあれば、そうならない場合もある。



例 51 の場合、直接の反応がなかった意味公式は、以下のとおりである。

<b>【ターン 1】&lt;送信メール①&gt;</b>	
A1: おはようございます。	開始の挨拶
A2: 早朝から失礼いたします。	メール送信への謝罪（謝罪 1）
A6: 忙しいなか、お時間をとっていただいたのに、	配慮表明
A7: 大変申し訳ありません。	謝罪表明（謝罪 2）
A8: 本日は本当に申し訳ありませんでした。	メールの終結（謝罪 3）
<b>【ターン 2】&lt;返信メール①&gt;</b>	
B12: 体調が良くなったら、連絡をくださいね。	連絡の要求
<b>【ターン 3】&lt;送信メール②&gt;</b>	
A14: 本日の面談にうかがうことができず、	キャンセル報告
A15: 大変申し訳ありませんでした。	謝罪表明（謝罪 4）
A20: どうかよろしくお願いいたします。	終了の挨拶
<b>【ターン 5】&lt;送信メール③&gt;</b>	
A25: どうかよろしくお願いいたします。	終了の挨拶

以上の A1 と A2 は、始めの挨拶として、A8、B12、A20、A25 は、終わりの挨拶として、メールのやりとりのための慣用的な言語形式で行われている〔開始の挨拶〕〔メール送信への謝罪〕〔メールの終結〕〔終了の挨拶〕の意味公式である。これらについては、「おはようございます。」に対する「おはようございます。」のような開始の挨拶や、「早朝から失礼いたします。」に対する「そんなに早朝ではありませんよ。」や「全然失礼ではありませんよ。」などのようなメール送信への謝罪への応答、「本日は本当に申し訳ありませんでした。」に対する「全然大丈夫ですよ。」などのようなメールの終結への謝罪の受け入れ、「どうかよろしくお願いいたします。」の終了の挨拶に対する終了の挨拶が、いずれもなされていない。そして、B12 では、再約束をいつにするかを交渉するために、「体調が良くなったら、連絡をくださいね。」の〔連絡の要求〕が使用されているが、それに対する「体調が良くなったら、また連絡します。」のような連絡の要求に対する連絡の予告がなされていない。さらに、A6 と A7 の「忙しいなか、お時間をとっていただいたのに、大変申し訳ありません。」の〔配慮表明＋謝罪表明〕と、A14 と A15 の「本日の面談にうかがうことができず、大変申し訳ありませんでした。」の〔キャンセル報告＋謝罪表明〕に対する「全然大丈夫ですよ。」や「全然気にしなくてもいいですよ。」などのような謝罪の受け入れもなされていない。

以上のように、〔開始の挨拶〕〔メール送信への謝罪〕〔メールの終結〕〔終了の挨拶〕〔連絡の要求〕〔配慮表明〕〔キャンセル報告〕〔謝罪表明〕に対する直接の反応がないこと

から、これらの意味公式は、「直接の反応がなかった意味公式」とみなすことができる。例 51 の場合では、これらの意味公式は高木他（2016）が指摘している、会話参加者の「規則」に従っていないものであるため、隣接ペアとして扱うことができない。

ただし、明示的に反応がなくても、例えば、謝罪に対しては、再約束に応じることで謝罪を受け入れていると理解できる。また、B12 はメールを返信すること自体がその返事とみなすことができる。したがって、直接の反応がないとはいえ、別の形で反応しているものもある。一方、開始の挨拶などメールのやりとりの開始や終了などに関わる意味公式は、特に反応の必要がないものである。

### 6.1.3.5 単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式

6.1.1 で述べたように、約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、〔謝罪表明〕以外に〔感謝表明〕の意味公式も数多く出現している。分析の結果、〔感謝表明〕を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者であり、〔感謝表明〕が1回のみ出現している場合もあれば、複数出現している場合もあった。また、〔感謝表明〕の内容と出現位置から考えると、〔感謝表明〕は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現した、どの意味公式に対して直接に感謝しているのかを判断することは、なかなか難しいものである。そのため、本研究では、〔感謝表明〕は隣接ペアとして扱わずに、「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」とする。

例 51 から、「早速にお返事をいただき、ありがとうございます。」と「お返事をいただき、ありがとうございます。」というように、A13 と A23 でメールを返信してくれたことに対する感謝が2回、A17 で「また、次の面談の日をちを設けてくださるとのこと、ありがとうございます。」というように、再約束の依頼を引き受けてくれたことに対する感謝が1回、合計3回の〔感謝表明〕が出現している。この3つの感謝表明は、全て単独で送信者によって使用されており、メールのやりとりのターン3 とターン5 のメールの冒頭や【再約束の交渉】の開始の位置に出現している。

なお、本研究では、メールのやりとりによる謝罪行為の分析を目的とするため、感謝行為に見られる〔感謝表明〕の出現数、言語形式、使用用法などの特徴は、今後の課題として残し、別稿で論じたいと考える。

#### 6.1.4 目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの相違点

以上、深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造を分析した。その結果、目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの構造には、以下のような相違点があることがわかった。

- (1) メールのやりとりにおけるターン交替の回数は、ターン交替の回数が最も少なかったのは2回で、目上の場合と対等の場合が同じであるが、ターン交替の回数が最も多かったケースには、相違点が見られた。目上の場合は7回までのターン交替があるが、対等の場合は8回までである。また、目上の場合は5回のターン交替が最も多く現れているが、対等の場合は3回のターン交替が最も多く現れている。
- (2) メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）で用いられている意味公式は、目上の場合は「宛名」→「名乗り」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」→「配慮表明」→「謝罪表明」→「再約束の依頼」→「終了の挨拶」→「署名」という内容の順序で書かれているメールが最も多かったが、対等の場合は「宛名」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」→「配慮表明」→「謝罪表明」→「再約束の依頼」→「署名」という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。
- (3) 目上の場合と対等の場合共に、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンに「感謝表明」の意味公式が多用されているが、目上の場合は「感謝表明」のみならず、「終了の挨拶」として「よろしくお願いします。」や「では、当日、どうぞよろしくお願いいたします。」など、「よろしくお願いします。」の表現も使用されている。
- (4) メールのやりとりにおける話題は、【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【再約束の交渉】【終わりの挨拶】の6種に分類できた。【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】の3種は、目上の場合と対等の場合の出現数にはほとんど違いが見られなかったが、【再約束の交渉】【始めの挨拶】【終わりの挨拶】には違いが見られた。【再約束の交渉】の場合、目上の場合より対等の場合の方が複数回書く傾向が見られた。一方、対等の場合よりも目上の場合の方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の出現率が多かったため、調査協力者が深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。これは目上である指導教員へのメールを送信することは、かしまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に各メールに【始めの挨拶】と【終わりの

挨拶】が使用されているのではないかと考えられる。

- (5) メールのやりとりにおける基本の隣接ペアは79種類が抽出できた。79種類のペアの中に目上の場合と対等の場合の出現数にはほとんど違いが見られなかったものもあるが、違いが見られたのは、〔謝罪の受け入れ〕が第2ペア部分となった、213ページの表6-8の36<〔謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>、表6-8の37<〔謝罪表明＋配慮表明＋謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>、表6-8の38<〔配慮表明＋謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>である。

<〔謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>、<〔謝罪表明＋配慮表明＋謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>、<〔配慮表明＋謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕>の場合、目上の場合には3回しか出現していないが、対等の場合には12回も出現している。深刻度が高い場面は相手が目上か対等かに関わらず、送信者が全員〔謝罪表明〕を使用しているが、送信者が全員〔謝罪表明〕を使用しても、返信者はみんなその〔謝罪表明〕に対して〔謝罪の受け入れ〕を使用しているわけではない。目上の場合の出現数が少なかったのは、指導教員が学生からの約束のキャンセルを受け入れないということではなく、キャンセル報告の了解や再約束の承諾などを行うことで、受け入れたことを示すという方法をとっているからであり、指導教員と学生の社会的な立場の違いによるものではないかと考えられる。

### 6.1.5 深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造のまとめ

#### (1) ターン交替

深刻度が高い場面のメールのやりとりのターン交替の回数は、最も少なかったのは2回で、最も多かったのは8回である。目上の場合には5回、対等の場合には3回のターン交替が最も多かった。この出現回数から、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、3回以上ターン交替する傾向が見られた。4回以上ターンが交替されたメールのやりとりは、「では、面談はまた後日にしましょう。」や「他の日に変更しよう！」などの表現のみで再約束の依頼を簡単に承諾してからメールを終了しているわけではなく、3番目のターン以降から再約束の日程や待ち合わせ場所などが決定するまで、再約束について詳しく交渉してからメールを終了しているものが多かった。このことから、相手が目上か対等かに関わらず、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、約束キ

キャンセルの報告とその報告を受けることのみならず、再約束の依頼とその依頼の承諾および再約束の日程や待ち合わせ場所など再約束についての交渉を詳しく行う傾向があると考えられる。

メールのやりとりを開始するターン 1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合には〈[宛名] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [終了の挨拶] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、目上の場合と対等の場合のいずれも、最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多かった。当日約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、約束をキャンセルした人も再約束を依頼した人も送信者であるため、最後のターンで約束をキャンセルする話題を終了するのも送信者であるべきだと考えられているといえるだろう。そして、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンには、相手に対する[感謝表明]が多用されている。送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたこと、および再約束の依頼を引き受けてくれたことに感謝することになる。約束をキャンセルするメールのやりとりをする際に、約束をキャンセルした送信者は、約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、[感謝表明]でメールのやりとりを終了することで、さらに相手との関係を修復することができると考えられる。

目上の場合には[感謝表明]の意味公式だけでなく、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンには、「よろしくお願いします。」や「当日はよろしくお願いいたします。」などの[終了の挨拶]も多用されている。「よろしくお願いします。」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回のキャンセルメールのやりとりでも典型的な終了の挨拶表現として使用されている。

## (2) 話題

深刻度が高い場面のメールのやりとりには、【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【再約束の交渉】【終わりの挨拶】の 6 種の話題が出現しており、話題の出現回数と話題の出現順序は、送信者や返信者によって様々であった。メールのやりとりごとに話題が全く同じ順序で出現しているものは、1 例もなかった。この 6 種の中で、全てのメールに出現している話題は、【約束キャンセルの言及】

【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の3種であるため、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。ターン交替の回数に関係なく、最低限必要な3種の話題を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができると考えられる。

【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の話題以外に、【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の3種の話題が出現している。これらの話題は最低限必要な話題とはいえないが、全て目上の場合と対等の場合のそれぞれ20組の送・返信者の半分(50.0%)以上で使用されているため、相手との関係や相手に送られてきた内容などに応じて書く必要がある話題だといえるのではないかと考えられる。

【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の話題の中で、目上の場合と対等の場合に出現率にほとんど変わりが見られなかったのは、【約束キャンセルの再言及】の話題である。【約束キャンセルの再言及】がほぼ1回のみ使用されているため、全6つの話題の中で【約束キャンセルの再言及】が最も出現率が少なかった。これはターン1だけで約束キャンセルについてのことを十分言及することができたため、送信者はターン3では、あまり再び約束キャンセルについて言及せずに、【再約束の交渉】の話題に入ろうとしたためだろうかと考えられる。

一方、目上の場合と対等の場合に出現率に違いが見られたのは、【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題である。対等の場合よりも目上の場合の方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題を多く使用しているため、調査協力者が深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。これは目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に各メールに【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】が使用されているのではないだろうかと考えられる。

### (3) 意味公式の隣接ペア

深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者によるメールにのみ出現している意味公式は23種、返信者によるメールにのみ出現している意味公式は19種、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式は24種、合計66種に分類でき、意味公式の使用が送・返信者によって異なっている。これらの意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、約束をキャンセルするメールのやり

とりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式に分類することができた。

①は Schegloff & Sacks (1973) が示した隣接ペアの全ての特徴に合致しており、②と③は Schegloff & Sacks (1973) が示した隣接ペアの全ての特徴には合致していないが、メールのやりとりの前後の隣接ペアとの何らかの関連があるため、隣接ペアの拡張連鎖として扱うことができるものである。その一方、④と⑤は Schegloff & Sacks (1973) が示した隣接ペアの全ての特徴に当てはまらず、メールのやりとりの前後の隣接ペアとの関連がないため、隣接ペアとして扱うことができない。本研究で取り扱った、メールのやりとりから抽出できた隣接ペアの全てが Schegloff & Sacks (1973) による特徴 (1) と特徴 (2) のとおりになっている。全ての隣接ペアは、「第1ペア部分」と「第2ペア部分」という2つの成分からなり、それぞれの成分(意味公式)は、送信者と返信者によって交替で産出されている。そして、その「第1ペア部分」か「第2ペア部分」は、1つの意味公式のみからなるものもあれば、複数の意味公式からなるものもあった。

①「基本の隣接ペアとなる意味公式」は、隣接ペアの第1ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第2ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告すること—そのキャンセルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告すること—その報告への反応をすること」、「再約束の依頼をしたり再約束の提案をしたりすること—その依頼や提案を受け入れること」、「都合を伺うこと—その都合を報告すること」、「日程を提案すること—その提案を承諾すること」、「再約束の日程と場所を決めること—その日程と場所通りに会いに行く約束をすること」、「謝罪を表明すること—その謝罪を受け入れること」「相手への気遣いを表すこと—その気遣いへの応答をすること」などといったペアをなすような行為の連鎖(隣接ペア)を生み出す意味公式である。

基本の隣接ペアとみられたものが79種類のペアあり、79種類のペアの内55種類のペアは、全40例のメールのやりとりに1回しか出現していない。また、79種類のペアの中で出現数が最も多かったのは、[謝罪の受け入れ]が第2ペア部分となった、< [謝罪表明] — [謝罪の受け入れ] >、< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] — [謝罪の受け入れ] >、< [配慮表明+謝罪表明] — [謝罪の受け入れ] >という隣接ペアである。二番目に多かったのは< [日程の提案] — [日程の承諾] >で、三番目に多かったのは< [再約束の依頼] — [再約束の承諾] >である。

②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」は、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はないが、基本の隣接ペアに先行して生じるものである。何かの本題となる基本の隣接ペアの先行に現れるため、次の基本の隣接ペアを生み出す準備としての意味公式にもなりとみなされる。このような意味公式には直接の反応の意味公式はないが、次に生み出される基本の隣接ペアとの何らかの関連があるのである。隣接ペアの先行拡張となる意味公式とみられたものが14タイプある。

③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、基本の隣接ペアの第2ペア部分が産出された後に、その基本の隣接ペアの拡張として3つ目の順番で生じるものである。最低限の基本の隣接ペアは、普通2つの意味公式の順番からなるが、後続拡張とは、その基本の隣接ペアの後にもう1つの意味公式が追加されて、そこで連鎖が閉じるというものである。つまり、基本の隣接ペアの第1ペア部分から数えて、3つ目の順番で連鎖が完結する。また、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と同様に、このような意味公式には直接の反応の意味公式はないが、前に生み出されている基本の隣接ペアとの何らかの関連があるのである。隣接ペアの後続拡張となる意味公式とみられたものが8タイプある。

④「直接の反応がなかった意味公式」は、ある意味公式が送信メールか返信メールのいずれかに現れているが、それに対する直接の反応がないものである。これは、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」と同様に隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はない。しかしながら、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はないといっても、次の基本の隣接ペアや前の基本の隣接ペアとの何らかの関連があるが、「直接の反応がなかった意味公式」は、前後の基本の隣接ペアとの何らかの関連は全くないのである。すなわち、「直接の反応がなかった意味公式」は、隣接ペアとして扱うことができないものである。

⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」は、「感謝表明」という意味公式のことである。「感謝表明」を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者であり、「感謝表明」が1回のみ出現している場合もあれば、複数出現している場合もあった。「感謝表明」の内容と出現位置から考えると、「感謝表明」は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現している、どの意味公式に対して直接に感謝しているのかを判断することは、なかなか難しいものであるため、本研究では、「感謝表明」は隣接ペアとして扱わない。



## 6.2 深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造の分析結果と考察

深刻度が高い場面と同様に本節では、メールのやりとりの全体の構造図を示さずに、約束をキャンセルするメールのやりとりにおける「ターン交替」「話題」「隣接ペア」のみの分析結果と考察を述べる。

### 6.2.1 約束をキャンセルするメールのやりとりにおけるターン交替

深刻度が低い場面のメールのやりとりにおけるターン交替の回数は、表 6-11 に示す。

表 6-11 メールのやりとりにおけるターン交替の回数

ターン交替の回数	出現数（出現率）	
	目上	対等
2 回	6 例 (30.0%)	5 例 (25.0%)
3 回	12 例 (60.0%)	10 例 (50.0%)
4 回	1 例 (5.0%)	1 例 (5.0%)
5 回	1 例 (5.0%)	4 例 (20.0%)
合計	20 例 (100.0%)	20 例 (100.0%)

表 6-11 から、最もターン交替の回数が少なかったのは、深刻度が高い場面と同様で 2 回であるが、最も多かった回数は、深刻度が高い場面と異なっている。深刻度が高い場面は最も回数が多かったのは 8 回であるが、深刻度が低い場面は 5 回までだけである。そして、相手が目上か対等かに関わらず、ターンが 3 回交替されたメールのやりとりが最も多く現れている（目上：60.0%、対等：50.0%）。最も少なく現れているのは、目上の場合は 4 回と 5 回のターン交替である（それぞれ 5.0%）が、対等の場合は 4 回である（5.0%）。

このターン交替の出現率から、深刻度が高い場面と深刻度が低い場合のターン交替の出現率が異なることがわかった。深刻度が高い場面の内容は、指導教員との研究の相談と研究の調査協力者としての友達への依頼で、今回の約束をキャンセルしたことになっても、送信者が相手の都合に合わせて再び約束を依頼する必要があるため、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりには、ターンが何度も交替されることが多かった。しかし、深刻度が低い場面の内容は、一学期間にわたるゼミを終えた後の指導教員と同じゼミの友達との食事会で一学期で 1 回か 2 回しかないものなので、今回の食事会に参加できないと、次の学期の食事会を待たなければならない。そのため、今回の食事会の約束をキャンセルすることになっても、深刻度が高い場面のように、再約束の依頼や再約束の日程や待ち合わせなどの交渉を

行う必要がないため、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりには、ターンが2回か3回のみ交替されることが多かった。

深刻度が高い場面と同様に約束をキャンセルするという話題が終了するまで、送・返信者は各々が適切だと判断した構造でメールのやりとりをしているため、それぞれのターンに書かれている内容、特にターン2から最後のメールの1つ前のターンまでは、前に送られてきたメールによって書く内容が変わっていく。そのため、40例のそれぞれのターンに書かれている内容とその構造をパターン化することは、難しいのである。しかし、メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）とメールのやりとりを終了するターン（最後のメール）については、全40例のメールのやりとりが全く一致した内容と構造ではないものの、多くの例が見られた内容と構造であれば、抽出することができる。

第4章でも述べたように、メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合は〈[宛名] → [開始の挨拶] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [謝罪表明] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、メールのやりとりを終了するターン（最後のメール）を考察した結果、深刻度が高い場面と同様に返信者よりも送信者の方が最後のターンでメールを書いている人が多かったことがわかった。目上の場合、送信者で書かれているのは13例（65.0%）で、返信者で書かれているのは7例（35.0%）である。一方、対等の場合、送信者で書かれているのは14例（70.0%）で、返信者で書かれているのは6例（30.0%）である。このことから、約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、約束をキャンセルした人は送信者であるため、最後のターンで約束をキャンセルする話題を終了するのも送信者であるべきだと考えられているといえるだろう。

送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンの内容を観察すると、深刻度が高い場面と同様に例86と例87のように、相手に対する「感謝表明」が多用されていることがわかった（目上：13例中10例、対等：14例中11例）。

<例 86：目上の場合>

【3F-S2】

ご返信ありがとうございました。

是非次回は参加させてください。  
それでは、幹事へ連絡いたします。  
来学期もどうぞ宜しくお願い致します。

感謝表明 (3)

別の機会での対面の期待  
キャンセルに対する対応の約束  
共有事項への言及

【3F-S3】

ご返信ありがとうございます。

△△です。  
△△さんへのご連絡、かしこまりました。  
それでは来週のゼミでもどうぞよろしくお願いいたします。

感謝表明

名乗り  
キャンセルに対する対応の約束  
終了の挨拶

【3F-S4】

ありがとうございます。

次の機会に楽しみにしております。

感謝表明

別の機会での対面の期待

【3F-S5】

ありがとうございます。

先生によりご報告ができるようにがんばります。  
ゼミのみなさんと楽しい時間をお過ごしになってくださいませ。  
それでは、またご連絡いたします。

感謝表明

応援表明への応答  
参加できる人への伝言  
連絡の予告

【3F-S6】

承知いたしました。私の方からも、△△さんをお願いしておきます。  
ご配慮ありがとうございます。

キャンセルに対する対応の約束  
感謝表明 (2)

【3F-S7】

ありがとうございます。

先生によりご報告ができるようにがんばります。  
楽しい食事会になりますように。  
それでは、また。

感謝表明

応援表明への応答  
参加できる人への伝言  
終了の挨拶

【3F-S10】

お返事いただきありがとうございます。

わかりました。休み中にご相談にうかがいたいと思っております。  
また予定がわかり次第ご連絡いたしますので、  
よろしくお願いいたします。

感謝表明

共有事項への言及  
連絡の予告  
終了の挨拶

【3M-S3】

ありがとうございます。

幹事の子にも連絡をいれておきましたのでそちらからキャンセル  
してくれと思います。  
次は是非参加させていただきます。

感謝表明

キャンセルに対する対応の言及  
別の機会での対面の期待

【3M-S5】

お返事ありがとうございます。

幹事の方には、私の方から連絡を入れておきました。  
幹事は、キャンセル料はかからないと言っていましたので、  
先生にご迷惑をおかけすることがなくて安堵しております。  
何卒、次の機会にはよろしくお願いいたします。

感謝表明

キャンセルに対する対応の言及  
キャンセルに対する対応の言及  
終了の挨拶

【3M-S9】

あたにかい言葉、ありがとうございます。

幹事への連絡の件、承知いたしました。  
また全員での食事会に参加できることを心待ちにしております。

感謝表明

キャンセルに対する対応の約束  
別の機会での対面の期待

<例 87 : 対等の場合>

【4F-E1】

ありがとう！

ほんとうにごめんねm(\_ \_)m  
またみんなで集まろう！！

感謝表明

謝罪表明（謝罪 3）  
別の機会での対面の期待

【4F-E4】

ありがとう！

ごめんね、  
先生には連絡しておくね。  
楽しんで。

感謝表明

謝罪表明（謝罪 2）  
キャンセルに対する対応の約束  
参加できる人への伝言

【4F-E5】

ありがとー！

私の分まで楽しんできてね。  
メールするね。  
また近々！

感謝表明

参加できる人への伝言  
連絡の予告  
終了の挨拶

【4F-E8】

ありがとう、

ごめんね。  
じゃ、また大学で～！

感謝表明

謝罪表明（謝罪 3）  
終了の挨拶

【4F-E9】

わかった！

ありがとう！

幹事大変だと思うけど、がんばってね！

参加可能の期待の了解

感謝表明

応援表明

【4F-E10】

ありがとう(T T)

頑張る×  
またゼミでね！

感謝表明

応援表明への応答  
終了の挨拶

【4M-E3】

ごめんなー。

ありがとう！

また今度行けるんを楽しみにしとくわ！

謝罪表明（謝罪2）

感謝表明

別の機会での対面の期待

【4M-E4】

サンキュー！

就活頑張るわ～🔥

感謝表明

応援表明への応答

【4M-E6】

うんありがとう^^

頑張ります笑  
みんなで楽しんで～！  
はい、じゃあまた！

ありがとう

感謝表明（1）

応援表明への応答

参加できる人への伝言

終了の挨拶

感謝表明（2）

【4M-E7】

<b>ありがとう</b> 行けたら行きます。 結果報告はまた！吉報を待て！	感謝表明 参加可能の期待 連絡の予告
---	--------------------------

【4M-E9】

<b>ありがとう！</b> ほんままた飯いこう！！ じゃあまた大学で！	感謝表明（2） 別の機会での対面の期待 終了の挨拶
---	---------------------------------

以上の例 86 と例 87 のように、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたことに感謝することになる。このような「感謝表明」は、ザトラウスキー（1993）が指摘しているように、相手との関係を作る機能を持つとみなすことができる。つまり、約束をキャンセルするメールのやりとりをする際に、約束をキャンセルした送信者は、約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、「感謝表明」でメールのやりとりを終了することによってもさらに相手との関係を修復することができると考えられる。

## 6.2.2 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける話題

深刻度が低い場面のメールのやりとりの内容を分析した結果、メールのやりとりには【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【別の機会での対面の言及】【変更可能の確認】【関係者への連絡の言及】【キャンセル料への言及】【参加に変更可能であることへの言及】【約束キャンセル以外のことへの言及】【終わりの挨拶】の 11 種の話題が出現していることがわかった。それぞれの話題の分類は、表 6-12 に示す。

表 6-12 メールのやりとりにおける話題の分類

No	話題	定義	例
①	始めの挨拶	朝・昼・夜の時間や慶事・祝事などの挨拶の言葉、近況伺い、天気の詳細、感謝表明、メール送信への謝罪表明、メール受信の報告など、本題に入る前のメールの最初の表現	<b>【上】</b> お世話になっております。△△です。先日は来週のお食事を企画してくださり、ありがとうございます。 <b>【等】</b> こんにちは。
②	約束キャンセルの言及	一回目の送信メール（ターン 1）に書かれている、約束をキャンセルする理由や報告、約束をキャンセルすることに対する謝罪や参加できなくなったことを残念に思う気持ちを表明することなど、今回の約束はキャンセルすることになるというような内容についての言及	<b>【上】</b> 来週の食事会なのですが、申し訳ないのですが外せない私用が入ってしまったため、出席できません。せっかく誘っていただいたのに大変残念です。 <b>【等】</b> ごめん、食事会のことなんやけど、ちょうどその日にバイトで欠員がでちゃって入らなきゃ行けなくなっちゃったから参加できません。本当にごめん。

③	約束キャンセルの承諾	約束キャンセルの報告を了解すること、キャンセル理由・状況や約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること、相手への気遣いや応援、相手が参加できなくなったのは残念な気持ちを表明することなど、相手からの約束キャンセルを受けるというような表現	【下】食事会の件、わかりました。残念ですが、ご家庭の事情であれば仕方がないですね。 【等】そうか、大変やな。キャンセル了解です。店長大丈夫か？
④	約束キャンセルの再言及	一回目の送信メール（ターン 1）の【約束キャンセルの言及】の話題と同じ内容であるが、二回目の送信メール（ターン 3）以降にも再び約束キャンセルに対する謝罪を表明したり【約束キャンセルの承諾】に対する反応や返答をしたり、再びその約束キャンセルの内容に言及すること	【上】来週の木曜日に会社面接が入ってしまい、ゼミに参加できなくなってしまいました。面接会場が〇〇なので、ゼミ後の打ち上げにも参加できるかどうか分かりません。今学期最後のゼミで、なんとしても参加したかったのですがとても残念です。 【等】ほんま迷惑かけてごめんな。
⑤	別の機会での対面の言及	約束をキャンセルした側が別の食事会の機会があれば是非参加したいこと、またはキャンセルされた側が別の食事会の機会があればキャンセルした側には是非参加してほしいことの言及、またみんなでの食事会の機会だけでなく、個人で会える機会でおおうという相手への誘い	【上】またの機会に参加させていただければと思います。 【等】今度食事会する時も絶対に誘うから、参加してな！！
⑥	変更可能の確認	店の予約が変更できるかどうかの確認	【等】まだ変更可能かな？
⑦	関係者への連絡の言及	幹事、店の人、先生などの関係者へのキャンセルについての連絡についての言及	【下】△△くんへの連絡、よろしくお願いします。ゼミには、私からみなさんに伝えておきます。 【等】自分でレストランに電話して予約の人数変えてもらえばいいか？
⑧	キャンセル料への言及	キャンセル料支払などのキャンセルに対する対応についての言及	【下】あと、食事代・キャンセル料などのことは、私が持ちますので気にしないでください。 【等】もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。
⑨	参加に変更可能であることへの言及	約束をキャンセルした側が今回のメールのやりとりでは食事会に参加できなくなったが、当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は参加すること、またはキャンセルされた側が今回のメールのやりとりでは相手に参加できなくなったという連絡をもらったが、キャンセルした側が当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は参加してほしいことの言及	【上】もしまた参加できるようであれば、わかり次第ご連絡いたします。 【等】みんなも来るのを楽しみにしていると思うから、あとから行けそうだったら来て。
⑩	約束キャンセル以外のことへの言及	相手と共有できるようなゼミや勉強のことなど、食事会の約束キャンセル以外の内容の事項についての言及	【下】夏休み中もぜひ研究に精を出してください。また休み中に相談したいことがあれば、はやめにアポイントをとってください。
⑪	終わりの挨拶	締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結表現、「よろしくお願いします。」「みんな楽しんでください。」「みなさんによろしく伝えてください。」というような相手や食事会に参加できる人との人間関係を保つための表現、自分からの連絡の予告、相手からの返信や連絡の要求表明など、本題を書いた後のメールの最後の表現	【上】ゼミのみなさんと楽しい時間をお過ごしになってくださいませ。それでは、またご連絡いたします。 【等】私の分まで楽しんできてね。メールするね。また近々！

以上のそれぞれの話題の出現数は、表 6-13 と表 6-14 に示す。なお、表に示される①～⑪は各話題の分類である。①は【始めの挨拶】、②は【約束キャンセルの言及】、③は【約束キャンセルの承諾】、④は【約束キャンセルの再言及】、⑤は【別の機会での対面の言及】、⑥は【変更可能の確認】、⑦は【関係者への連絡の言及】、⑧は【キャンセル料への言及】、⑨は【参加に変更可能であることへの言及】、⑩は【約束キャンセル以外のことへの言及】、⑪は【終わりの挨拶】である。

表 6-13 メールやりとりにおける話題の出現数（目上）

データ	話題の出現回数											合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
3F-S1	3回	1回	1回	-	3回	-	-	-	-	-	2回	10回
3F-S2	3回	1回	1回	-	2回	-	3回	-	-	3回	1回	14回
3F-S3	3回	1回	1回	-	2回	-	3回	-	-	-	2回	12回
3F-S4	2回	2回	1回	-	2回	-	1回	-	-	-	-	8回
3F-S5	2回	1回	1回	1回	-	-	2回	3回	-	-	3回	13回
3F-S6	1回	2回	1回	1回	1回	-	3回	1回	3回	-	2回	15回
3F-S7	3回	1回	1回	1回	1回	-	2回	-	-	-	3回	12回
3F-S8	1回	2回	1回	-	2回	-	1回	-	-	-	-	7回
3F-S9	2回	1回	1回	-	2回	-	1回	-	-	-	-	7回
3F-S10	2回	1回	1回	-	-	-	-	-	-	2回	2回	8回
3F-S11	-	1回	1回	-	1回	-	-	-	-	-	1回	4回
3M-S1	-	1回	1回	-	2回	-	-	-	-	2回	2回	8回
3M-S2	1回	1回	1回	-	2回	-	-	-	-	-	-	5回
3M-S3	1回	1回	1回	-	3回	-	2回	-	-	-	1回	9回
3M-S4	2回	1回	1回	-	2回	-	2回	-	-	-	1回	9回
3M-S5	2回	2回	1回	-	-	-	2回	-	-	-	3回	10回
3M-S6	1回	2回	1回	-	2回	-	1回	-	-	-	-	7回
3M-S7	-	1回	1回	1回	-	-	2回	-	-	-	2回	7回
3M-S8	1回	1回	1回	-	-	-	1回	-	-	2回	2回	8回
3M-S9	3回	1回	1回	-	3回	-	2回	-	-	-	1回	11回
合計 (出現率)	33回 (17.9%)	25回 (13.6%)	20回 (10.9%)	4回 (2.2%)	30回 (16.3%)	-	28回 (15.2%)	4回 (2.2%)	3回 (1.6%)	9回 (4.9%)	28回 (15.2%)	184回 (100.0%)

表 6-14 メールやりとりにおける話題の出現数（対等）

データ	話題の出現回数											合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
4F-E1	2回	1回	1回	1回	3回	-	-	1回	-	-	-	9回
4F-E2	2回	2回	2回	1回	2回	-	2回	-	-	-	3回	14回
4F-E3	1回	1回	1回	-	2回	-	-	-	-	-	1回	6回
4F-E4	1回	1回	1回	1回	1回	-	2回	-	-	-	1回	8回
4F-E5	1回	1回	2回	-	1回	-	2回	-	-	-	2回	9回
4F-E6	-	1回	1回	-	1回	-	-	-	-	-	2回	5回
4F-E7	2回	2回	2回	-	1回	1回	-	1回	-	-	1回	10回
4F-E8	1回	2回	1回	1回	-	1回	-	-	-	-	1回	7回
4F-E9	-	1回	1回	1回	-	-	-	-	2回	-	1回	6回
4F-E10	3回	1回	2回	2回	-	-	-	4回	-	-	2回	14回

4F-E11	-	1回	1回	-	2回	1回	-	4回	-	-	1回	10回
4M-E1	-	1回	1回	-	-	-	1回	-	2回	-	-	5回
4M-E2	-	1回	1回	-	2回	-	-	-	-	-	-	4回
4M-E3	-	1回	1回	1回	2回	-	-	-	-	-	1回	6回
4M-E4	1回	1回	1回	1回	-	-	-	-	-	-	-	4回
4M-E5	-	1回	1回	1回	1回	-	2回	3回	-	-	2回	11回
4M-E6	-	1回	1回	1回	-	-	1回	-	-	-	3回	7回
4M-E7	2回	2回	2回	1回	1回	-	1回	-	2回	-	2回	13回
4M-E8	1回	1回	1回	-	-	-	2回	1回	-	-	-	6回
4M-E9	1回	1回	2回	1回	2回	-	-	1回	-	-	1回	9回
合計 (出現率)	18回 (11.0%)	24回 (14.7%)	26回 (16.0%)	13回 (8.0%)	21回 (12.9%)	3回 (1.8%)	13回 (8.0%)	15回 (9.2%)	6回 (3.7%)	-	24回 (14.7%)	163回 (100.0%)

表 6-13 と表 6-14 から、送信者や返信者によって話題の出現回数が様々で、1 つの話題が一回のみ出現している場合もあれば複数回（4 回まで）出現している場合もあった。そして、話題の出現順序はみんなそれぞれで、メールのやりとりごとに話題が全く同じ順序で出現しているものは、1 例もなかった。また、全 40 例のメールに出現している話題もあれば、一部のメールにのみ出現している話題もあった。全メールに出現している話題を 6.2.2.1 で、一部のメールに出現している話題を 6.2.2.2 で述べる。

#### 6.2.2.1 全メールのやりとりに出現している話題

相手が目上か対等かに関わらず、全てのメールに出現している話題は、②【約束キャンセルの言及】と③【約束キャンセルの承諾】の 2 種である。そのため、この 2 種の話題は、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。表 6-13 と表 6-14 に示したように、②【約束キャンセルの言及】は目上の場合は 13.6%、対等の場合は 14.7%出現しているため、出現率には違いが見られなかった。一方、表 6-13 と表 6-14 に示したように、③【約束キャンセルの承諾】の出現率は、目上の場合は 10.9%であるが、対等の場合は 16.0%であるため、目上へのメールよりも対等へのメールの方が【約束キャンセルの承諾】を多く使用する傾向があるといえる。

以上の点から、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりの最低限必要な構造としては、まず約束をキャンセルしたい送信者が約束をキャンセルする理由や報告、約束をキャンセルすることに対する謝罪表明や参加できなくなったことを残念に思う気持ちの表明など、今回の約束はキャンセルすることになるというような【約束キャンセルの言及】の話題を書く。次に、そのキャンセルメールを受け取った返信者が、約束キャンセルの報告を了解すること、キャンセル理由・状況や約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること、相手への気遣



いや応援を表明すること、相手が参加できなくなったのは、残念な気持ちを表明することなど、相手からの約束キャンセルを受けるといような【約束キャンセルの承諾】の話題を書く。このように、ターン交替の回数に関係なく最低限必要な2種の話題を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができると考えられる。

しかし、深刻度が高い場面と同様に最低限必要な話題を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程が十分達成させることができるとは考えられるが、【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】の2つの話題のみで書かれているメールのやりとりは、1例もなかった。このことから、調査協力者は相手との関係や相手に送られた内容に応じて、この2つの最低限必要な話題とそれ以外の話題を併用してメールのやりとりをする傾向があるといえる。そのため、深刻度が高い場面と同様に、最低限必要な話題以外の話題も考察する必要がある。

#### 6.2.2.2 一部のメールのやりとりに出現している話題

6.2.2.1で【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】は、全てのメールに出現しているため、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題であると述べたが、表6-13と表6-14に示したように、以上の2種の最低限必要な話題以外に、①【始めの挨拶】、④【約束キャンセルの再言及】、⑤【別の機会での対面の言及】、⑥【変更可能の確認】、⑦【関係者への連絡の言及】、⑧【キャンセル料への言及】、⑨【参加に変更可能であることへの言及】、⑩【約束キャンセル以外のことへの言及】、⑪【終わりの挨拶】の9種の話題がある。これらの話題は全てのメールの送・返信者に使用されているわけではないが、9種の中で目上の場合と対等の場合共に、それぞれの20組の送・返信者の半分（50.0%）以上で使用されているものがあった。それは①【始めの挨拶】、⑤【別の機会での対面の言及】、⑪【終わりの挨拶】の3種の話題である。【始めの挨拶】の話題は、目上の場合20組中17組が、対等の場合は20組中12組が使用している。【別の機会での対面の言及】の話題は、目上の場合20組中15組が、対等の場合は20組中13組が使用している。【終わりの挨拶】の話題は、目上の場合と対等の場合のいずれも20組中15組が使用している。

【始めの挨拶】の話題は深刻度が高い場面と同じ定義で、朝・昼・夜の時間や慶事・祝事などの挨拶の言葉、近況の伺い、天気の詳細、感謝表明、メール送信への謝罪表明、メール受

信の報告など、本題に入る前のメールの最初に書かれている話題である。【終わりの挨拶】は締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結表現、「よろしくお願いします。」「みんなで楽しんでください。」「みなさんによろしく伝えてください。」「というような相手や食事会に参加できる人との関係を保つための表現、自分からの連絡の予告、相手からの返信や連絡の要求表明など、本題を書いた後のメールの最後に書かれている話題である。

表 6-13 と表 6-14 に示したように、【始めの挨拶】の場合、目上の場合は 17.9%出現しているが、対等の場合は 11.0%出現している。一方、【終わりの挨拶】の場合、目上の場合は 15.2%、対等の場合は 14.7%出現している。この出現率から、深刻度が高い場面と同様に対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。

続いて、【別の機会での対面の言及】は「またの機会に是非参加させていただければと思います。」や「次の機会には、ぜひ一緒させてください。」などという約束をキャンセルした側が別の食事会の機会があれば是非参加したいこと、または「次の機会には、ぜひ参加してください。」や「次は参加できるといいですね。」などというように、キャンセルされた側が別の食事会の機会があればキャンセルした側には是非参加してほしいことの言及、「是非会う機会を作ってまた会おうね!!」や「近いうち個人的にご飯行こう(^ ^)」などというように、またみんなでの食事会の機会だけでなく、個人で会える機会でおおうという相手への誘いを表す話題である。

【別の機会での対面の言及】は目上の場合は 15 組の送・返信者が、対等の場合は 13 組の送・返信者が使用している。この出現数から、例 88 と例 89 のように、送信者が別の機会での対面の期待を言及すれば、返信者もその期待を受けて自分も別の機会での対面を期待しているというような応答をする傾向があるといえる。このように、送信者と返信者が別の機会での対面に言及し合うことで、お互いの関係を維持することになると考えられる。また、表 6-13 と表 6-14 に示したように、【別の機会での対面の言及】の話題は、目上の場合は 16.3%、対等の場合は 12.9%出現していることから、出現率には大きな違いがないといえる。

<例 88 : 3M-S1>

【ターン1】<送信メール①>

<b>【約束キャンセルの言及】</b> 申し訳ありません、 来週金曜日の誘って頂いたお食事ですが、 家で用事ができまして、 参加できなくなりました。 先生からお誘い頂き、参加したかったのですが、 参加できなくなってしまう 本当に申し訳ありません。	謝罪表明（謝罪 1） 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 残念な気持ちの表明 キャンセル報告 謝罪表明（謝罪 2）
<b>【別の機会での対面の言及】</b> また、次の機会がありましたら、是非参加させて頂きたいと思います。 次回もお誘いいただけると大変恐縮です。	別の機会での対面の期待
<b>【終わりの挨拶】</b> 参加できなくなりましたこと、本当に申し訳ありません。	メールの終結（謝罪 3）

【ターン2】<返信メール①>

<b>【約束キャンセルの承諾】</b> ご家庭での都合ができたとのこと、了解いたしました。	キャンセル報告の了解
<b>【別の機会での対面の言及】</b> また次の会合の時にお誘いしますね。	別の機会での対面の期待
<b>【約束キャンセル以外のことへの言及】</b> 前期は月曜2限です。受講されるようでしたら、また授業でお会いしましょう。共有事項への言及	

【ターン3】<送信メール②>

<b>【約束キャンセル以外のことへの言及】</b> 了解しました。月曜日の2限目は先生の講義をとるつもりです。	共有事項への言及
<b>【終わりの挨拶】</b> またよろしくお願いします。	終了の挨拶

<例 89 : 4F-E2>

【ターン1】<送信メール①>

<b>【始めの挨拶】</b> おはよう。	開始の挨拶
<b>【約束キャンセルの言及】</b> 来週のゼミの食事会なんだけど、 お姉ちゃんの彼氏がうちに挨拶に来るらしくて、 家にいなくちゃいけないってやつだ (>_<) 予約してくれたのに、 ごめん！ 不参加に変更をお願いします。	前置き キャンセル理由  配慮表明 謝罪表明（謝罪 1） キャンセル報告
<b>【関係者への連絡の言及】</b> 人数変更自分でするから、お店の電話番号教えてもらえるかな？	キャンセルに対する対応の言及
<b>【約束キャンセルの言及】</b> 今学期のゼミ最終日だし、行きたかったな。（T_T）	残念な気持ちの表明
<b>【終わりの挨拶】</b> お返事待ってます！	連絡の要求

【ターン2】＜返信メール①＞

【始めの挨拶】 おはよう。	開始の挨拶
【約束キャンセルの承諾】 そうなんだ！ 残念T^T	キャンセル報告への反応 残念な気持ちの表明
【関係者への連絡の言及】 変更はこっちでしとくから大丈夫よ！	キャンセルに対する対応の言及
【別の機会での対面の言及】 近いうち個人的にご飯行こう(^_^)	別の機会での対面の期待 ←

【ターン3】＜送信メール②＞

【約束キャンセルの再言及】 ほんとごめんね(^_<) ありがとう！	謝罪表明（謝罪2） 感謝表明
【別の機会での対面の言及】 うん！今度いこう！	別の機会での対面の期待 ←
【終わりの挨拶】 予定確認したらまたれんらくするね！	連絡の予告

【ターン4】＜返信メール②＞

【約束キャンセルの承諾】 大丈夫よ！	謝罪の受け入れ
【終わりの挨拶】 連絡待ってます。	連絡の予告の了解

例 88 における【別の機会での対面の言及】の話題では、約束をキャンセルした送信者が一回目の送信メール（ターン 1）に「また、次の機会がありましたら、是非参加させて頂きたいと思います。次回もお誘いいただけると大変恐縮です。」というように、別の機会での対面の期待を表して、約束をキャンセルされた返信者がターン 2 に相手からの期待を受けて、「また次の会合の時にお誘いしますね。」というように、自分も別の機会での対面を期待しているという応答をしている。一方、例 89 は【別の機会での対面の言及】の話題を始めたのは、送信者ではなく、返信者である。約束をキャンセルされた返信者は、ターン 2 に「近いうち個人的にご飯行こう(^\_^)」というように、別の機会での対面の期待を表して、約束をキャンセルした送信者がターン 3 に相手からの期待を受けて、「うん！今度いこう！」というように、自分も別の機会での対面を期待しているという応答をしている。このように送信者と返信者が別の機会での対面に言及し合うことで、お互いの関係を維持することになると考えられる。

以上のように、【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】は、全てのメールのやりとりに出現しているため、深刻度が低い場面のメールのやりとりをする上で最低限必要な話題となるが、【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】は、全てのメールに出現していないが、メールの送・返信者の半分以上で使用されているため、相手との関

係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある話題だといえる。この5つの話題を用いた例90を見てみよう。

<例90：4F-E3>

【ターン1】<送信メール①>

【始めの挨拶】 突然ごめんね(〇_〇)	メール送信への謝罪（謝罪1）
【約束キャンセルの言及】 来週金曜のゼミお疲れ会のことなんだけど、 実はどうしても変えられない用事が入ってしまって💦 悪いけど 1人キャンセルしてもらってもいいかな？ 詳しい事情はまた会ったときに説明するね(*´>`)	前置き キャンセル理由 謝罪表明（謝罪2） キャンセル報告 キャンセル理由

【ターン2】<返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】 そっか、 残念…(〇_〇) 分かった！ 【別の機会での対面の言及】 また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう^^	キャンセル報告への反応 残念な気持ちの表明 キャンセル報告の了解  別の機会での対面の期待
--	---

【ターン3】<送信メール②>

【別の機会での対面の言及】 うん！ぜひぜひ(*´▽`*)♪	別の機会での対面の期待
【終わりの挨拶】 それではまたね(´▽`)/	終了の挨拶

例90のメールのやりとりには、ターンが3回交替されており、出現している話題は【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の5つである。ターン1では、約束をキャンセルした送信者が、まず【始めの挨拶】として「突然ごめんね(〇\_〇)」というように、突然メールを送ることに対して謝罪を表明している。そして、送信者は「来週金曜のゼミお疲れ会のことなんだけど、」という前置きを書いてから、「実はどうしても変えられない用事が入ってしまって💦」という約束のキャンセル理由を述べている。その後、再び「悪いけど」という謝罪を表明してから「1人キャンセルしてもらってもいいかな？」という約束キャンセルの報告をしている。最後に、再び「詳しい事情はまた会ったときに説明するね(\*´>`)」という約束のキャンセル理由を述べている。これらの内容は【約束キャンセルの言及】の話題となった。

そして、ターン2では、約束をキャンセルされた返信者が「そっか、」というキャンセルの報告に反応してから、「残念…(〇\_〇)」というように、相手が食事会に参加できなくなったことを残念に思う気持ちを表明している。キャンセル報告への反応と残念な気持ちの表明をした後に、「分かった！」というように、今日の約束はキャンセルすることになったということ

理解して、【約束キャンセルの承諾】の話題を書いている。最後に、【別の機会での対面の言及】の話題として、ターン2の最後に「また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう^^」というように、別の機会での対面の期待を表している。

最後に、送信者は相手に別の機会での対面を言及されたため、ターン3の最初に「うん！ぜひぜひ(\*´▽`\*)♪」というように、【別の機会での対面の言及】で返信している。最後に、送信者は【終わりの挨拶】として「それではまたね(´▽`)」と書いて、メールのやりとりを終了している。

以上のように、3回のターン交替で1回出現している【始めの挨拶】と、1回出現している【約束キャンセルの言及】と、1回出現している【約束キャンセルの承諾】と、2回出現している【別の機会での対面の言及】と、1回出現している【終わりの挨拶】という5つの話題を用いた構造でメールのやりとりをすることで、例90の<約束キャンセル>という過程が十分達成されている。

### 6.2.3 約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式の隣接ペア

深刻度が高い場面と同様に深刻度が低い場面も約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりにおける意味公式の使用が送・返信者によって異なっている。送・返信者それぞれの意味公式の分類を表6-15、表6-16、表6-17に示す。表6-15は送信者によるメールにのみ出現しているもの、表6-16は返信者によるメールにのみ出現しているもの、表6-17は送信者と返信者両方によるメールに出現しているものである。

なお、一回目の送信メール（ターン1）と一回目の返信メール（ターン2）における意味公式の分類は第3章の表3-10と表3-12に示したものと同様であるが、本章では、ターン1とターン2における意味公式をターン3から最後のターンまでの意味公式の分類と合わせて改めて示す。また、深刻度が高い場面と同様に【件名】【宛名】【名乗り】【署名】は、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式の分類の表6-17にも示しており、第4章と5章の一回目の送信メールと一回目の返信メールの構造を分析する際には、【件名】【宛名】【名乗り】【署名】を分析対象にしたが、本章では、メールの本文における意味公式の隣接ペアに焦点を当てて分析するため、この4種の意味公式を省いて分析を行うことにした。

表 6-15 送信者によるメールにのみ出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	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	突然ごめんね(〇_〇)
2	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	来週の日曜日に予定されていたゼミでの食事会に関してなのですが、
3	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	打ち上げ当日、外せない用事が入ってしまい、
4	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や約束キャンセルをさせてもらいたいことを表す表現	参加することができなくなりました。
5	キャンセル報告の了解	キャンセル報告の内容を理解することの報告	懇親会欠席のこと、わかりました。
6	配慮表明	相手が食事会に誘ってくれて参加する約束をしたのに約束の通りに会えないこと、突然のキャンセルとなること、既に店を予約してしまった後の連絡となったこと、自分の分をキャンセルするために迷惑をかけたことなどに対する申し訳ない気持ちの伝達	せっかく誘っていただいたのに
7	謝罪表明	相手に対する謝罪	ごめんね。
8	キャンセルに対する対応の約束	幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡、店の予約変更やキャンセル料支払などのキャンセルに対する対応をするという約束	幹事の△△君にも自分から後でご連絡します。
9	参加可能の期待の了解	当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は参加したいという相手の期待を理解すること	わかった！
10	気遣い表明への応答	相手からの心配な気持ちや気遣いの表明に対する応答	命には別状ないみたいやけど、しばらく入院せなあかんみたいやわ(〇_〇)
11	応援表明への応答	相手からの祈りや励まし、応援の表明に対する応答	就活頑張るわ〜👍
12	メールの終結	締め言葉として約束キャンセルの謝罪を重ねたり、「取り急ぎ」というような用件のみを伝える表現をしたりするメールの終結	取り急ぎ、ご連絡まで。
13	連絡の予告	改めて連絡することの知らせ	それでは、またご連絡いたします。

表 6-16 返信者によるメールにのみ出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	メール受信の報告	メールを受け取ったことやメールの内容を読んだことの報告	メール拝見しました。
2	キャンセル報告への反応	キャンセル報告に対する反応やキャンセル報告の確認	そうなんだ(〇_〇) 来れないのか〜
3	状況の受け入れ	約束をキャンセルされたのは自分にとってよくないが、相手の状況を理解し、その状況を受け入れ、そのようにキャンセルとなったのは仕方がないというようなことを表すこと	仕方ありませんね。
4	謝罪の受け入れ	約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルに対する謝罪を受け入れること	キャンセルの件、大丈夫だよ。
5	別の機会での対面の期待の了解	相手が別の機会に対面したいということを了解すること	分かりました。
6	気遣い表明	相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣いを表すこと	気をつけて行ってきてください。

表 6-17 送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式の分類

No	意味公式	定義	例
1	件名	当該メールでの内容を予め伝えておく部分	ゼミの食事会の件
2	宛名	相手の名前の表示	△△さん
3	名乗り	開始部の自分の名前の表示	△△です。
4	署名	終了部の自分の名前の表示	△△
5	開始の挨拶	最初の挨拶	いつもお世話になっております。
6	感謝表明	相手に対する感謝	いつも幹事してくれてありがとうございます！
7	キャンセル理由への言及	約束をキャンセルする理由、原因、事情、状況などに対する言及や確認、理由や状況への評価、またはそれに対する意見提示	親戚が亡くなられたとのこと、心よりお悔やみ申し上げます。〇〇まで大変ですね。
8	残念な気持ちの表明	(送信メール) 楽しみにしていたが、参加できなくなったことへの残念な気持ちの伝達	楽しみにしておりましたので、本当に残念です。
		(返信メール) 相手が参加できなくなったのは残念な気持ちや寂しい気持ちの伝達	食事会に参加できないとのこと、残念ですね
9	キャンセルに対する対応の言及	(送信メール) 幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡、店の予約変更の確認、キャンセル料支払などのキャンセルに対する対応についての言及	もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。
		(返信メール) 幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡の報告やお願い、店の予約変更やキャンセル料支払などのキャンセルに対する対応についての言及	変更はこっちでしとくから大丈夫よ！
10	別の機会での対面の期待	(送信メール) 次回もこのような機会があれば是非参加したいという期待や別の機会でお会いするという期待を表すこと	またの機会に是非参加させていただければと思います。
		(返信メール) 次回もこのような機会があれば是非参加してほしいという期待や別の機会でお会いするという期待を表すこと	次の機会には、ぜひ参加してください。
11	参加できる人への伝言	(送信メール) 自分は参加できないが、「みんなで楽しんでください。」というような伝言を伝えること、参加できる人に「みなさんによろしく伝えてください。」というような伝言を伝えてもらうためのお願い	みんなで楽しんできてね。
		(返信メール) 参加できる人に伝えてほしいことがあるかどうかの確認	何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきます！全員は無理だと思うけど、
12	参加可能の期待	(送信メール) 今回は参加できなかったが、当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は、参加したいという期待を表すこと	もし二次会とかあったら連絡して行けそうだったら必ず顔出すから
		(返信メール) 今回は相手に参加できなかったという連絡をもらったが、相手が当日参加が可能になった場合や二次会がある場合は、参加してほしいという期待を表すこと	予約前日まで変えられるから、もし行けるようになったらまた連絡してね！
13	共有事項への言及	相手と共有できるようなゼミや勉強のことなど、食事会の約束キャンセル以外の内容の事項についての言及	今学期もとても楽しいゼミでした。ありがとうございました。
14	応援表明	状況がよくなるように、希望が叶うように祈ること、応援や励ましを表すこと	せっかくのインタビューのチャンスだからしっかり頑張ってきてね。
15	連絡の要求	相手からの返信や連絡の要求	お返事待ってます！
16	終了の挨拶	終結の挨拶	どうぞよろしく願いいたします。



以上のように、約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとりに出現している意味公式が、表 6-15 は 13 種、表 6-16 は 6 種、表 6-17 は 16 種、合計 35 種あることが明らかになった。これらの意味公式の内容を観察すると、深刻度が低い場面の約束をキャンセルするメールのやりとりにおける意味公式は、次の 5 つの大きなタイプに分類することができた。

- (1) 約束キャンセルを報告することとそのキャンセルを承諾することに関する意味公式（〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔キャンセル報告の了解〕〔キャンセル報告への反応〕など）
- (2) 幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更の確認をしたり、キャンセル料の支払などキャンセルに対する対応についての言及をすることに関する意味公式（〔キャンセルに対する対応の言及〕）
- (3) 約束キャンセルメールのやりとりをする上での最低限必要な (1) と (2) の内容以外のオプションとして、相手との関係を修復したり、相手との良い付き合いを維持したりすることに関する意味公式（〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔謝罪の受け入れ〕〔状況の受け入れ〕〔キャンセル理由への言及〕〔気遣い表明〕〔応援表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔別の機会での対面の期待〕〔参加できる人への伝言〕〔参加可能への期待〕〔共有事項への言及〕など）
- (4) 始めの挨拶や終わりの挨拶などメールのやりとりのための慣用的な言語形式で行われる意味公式（〔開始の挨拶〕〔終了の挨拶〕〔宛名〕〔名乗り〕〔署名〕〔メール送信への謝罪〕〔メール受信の報告〕〔メールの終結〕〔連絡の予告〕〔連絡の要求〕など）
- (5) 相手への感謝の気持ちを表す意味公式（〔感謝表明〕）

また、深刻度が高い場面と同様に以上の意味公式の内容と第 2 章の 2.2.5 で述べた高木他 (2016) による「行為連鎖の拡張」の概念を踏まえて、意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、約束をキャンセルするメールのやりとりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の 5 種の意味公式に分類することができた。これらの 5 種の意味公式の分類を説明するために、以下の例 91 を用いる。これらの 5 種の分類の詳細については、6.2.3.1 から 6.2.3.5 まで扱う。なお、深刻度が高い場面で述べたように、①、②、③は隣接ペアとして扱うことができるが、④と⑤は隣接ペアとして扱うことができない。本研究では、一連のメ

ールのやりとりを送信者の意味公式と返信者の意味公式がどのような隣接ペアをなしているか分析するため、①、②、③のみで抽出できた隣接ペアの出現数と例を取り上げることにする。

#### <例 91 : 4M-E7>

##### 【ターン1】<送信メール①>

A1: ゼミ幹お疲れ様です。  
A2: 来週のゼミの打ち上げなんだけど、  
A3: ちょうどその日に会社の面接が入っちゃって  
A4: 行けなくなりました。  
A5: せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、  
みんなで飲みたかったんだけどね。  
A6: 先生には自分で連絡しておきます。  
A7: みんなにはよろしく伝えてください。

##### 【ターン2】<返信メール①>

B8: 承知。  
B9: 残念だけど  
B10: 仕方ないですね。  
B11: 何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！  
B12: 全員は無理だと思うけど、別で飲みに行きましょう。

##### 【ターン3】<送信メール②>

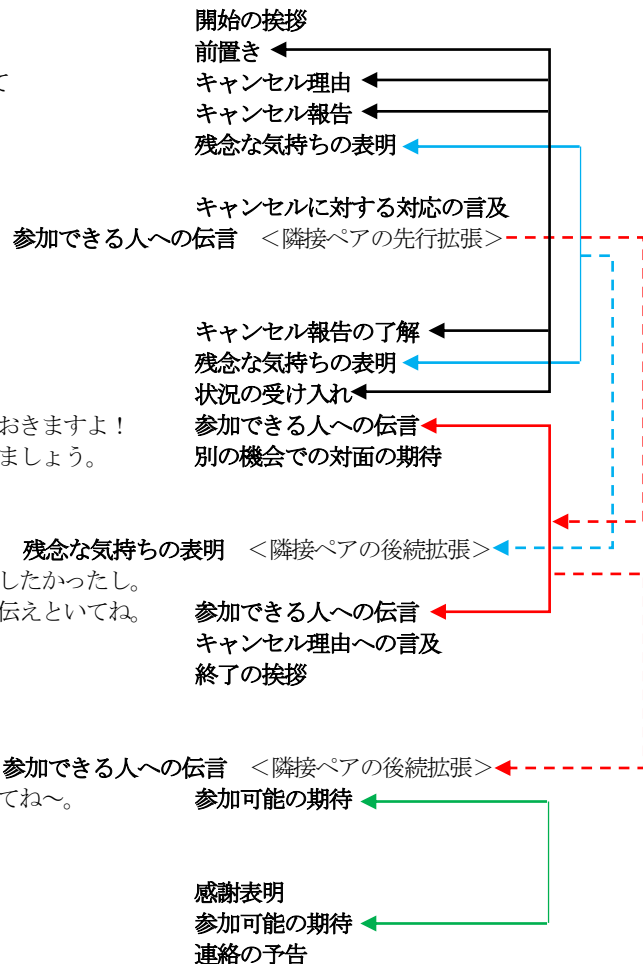
A13: 今回は本当に行きたかったな～  
先生にお世話になったからちゃんと挨拶もしたかったし。  
A14: 皆には、「皆一緒に卒業しような！」って伝えといてね。  
A15: よし！これから面接対策するぞ！  
A16: じゃよろしくね！

##### 【ターン4】<返信メール②>

B17: はい、皆に伝えておきます！  
B18: 面接後にちょっとでも顔出せそうなら寄ってね～。

##### 【ターン5】<送信メール③>

A19: ありがとう  
A20: 行けたら行きます。  
A21: 結果報告はまた！吉報を待て！



#### 6.2.3.1 基本の隣接ペアとなる意味公式

「基本の隣接ペアとなる意味公式」は、隣接ペアの第1ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第2ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告すること—そのキャンセルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告すること—そのキャンセルへの反応をすること」、「謝罪を表明すること—その謝罪を受け入れること」、「残念な気持ちを表明すること—その気持ちを受けること」、「相手への気遣いを表すこと—その気遣いへの応答をすること」、「別の機会に対面したいという希望を伝えること—その希望を受けること」、「関係者への連絡やキャンセル料の支払などキャンセルに対する対応に言及すること—その対応に言及すること」などといったペアをなすような行為の連鎖（隣接ペア）をなす意味公式である。

例91から考えると、本メールのやりとりには、4種類の「基本の隣接ペア」が現れている。1つ目はA2、A3、A4とB8、B10でなされているものである。A2、A3、A4では、「来週のゼミの打ち上げなんだけど、ちょうどその日に会社の面接が入っちゃって行けなくなりました。」というように、来週の食事会の約束をキャンセルしたいという旨を報告したことで、第1ペア部分が産出されることになり、それに対してB8で「承知。」という相手からの約束キャンセルの報告を了解したことを伝えて、B10で「仕方ないですね。」という相手の状況を受け入れることで、第2ペア部分が産出されている。それによって、約束キャンセルを報告することである第1ペア部分と、そのキャンセルを承諾することである第2ペア部分の産出が完結し、＜[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告]－[キャンセル報告の了解+状況の受け入れ]＞という隣接ペアをなしている。

2つ目はA5とB9でなされているものである。A5では、「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。」というように、残念な気持ちを表明することで、第1ペア部分が産出され、それに対してB9では「残念だけど」というように、A5と同様に残念な気持ちを表明することで、第2ペア部分が産出されている。それによって、残念な気持ちを表明することである第1ペア部分と第2ペア部分の産出が完結し、＜[残念な気持ちの表明]－[残念な気持ちの表明]＞という隣接ペアをなしている。

3つ目はB11とA14でなされているものである。B11では、「何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！」というように、食事会に参加できる人に何か伝えてほしい伝言があるかどうかを確認することで、第1ペア部分が産出され、それに対してA14では、「皆には、『皆一緒に卒業しような！』って伝えといてね。」というように、相手に参加できる人への伝言を伝えてもらうよう依頼することで、第2ペア部分が産出されている。それによって、参加できる人への伝言を確認することである第1ペア部分と、参加できる人への伝言を依頼することである第2ペア部分の産出が完結し、＜[参加できる人への伝言]－[参加できる人への伝言]＞という隣接ペアをなしている。

最後はB18とA20でなされているものである。B18では、「面接後にちょっとでも顔出せそうなら寄ってね〜。」というように、相手が今回は参加できなくなったが、当日参加が可能になった場合は、参加してほしいという期待を表すことで、第1ペア部分が産出され、それに対してA20では、「行けたら行きます。」というように、当日参加が可能になれば、参加したいという期待を表すことで、第2ペア部分が産出されている。それによって、相手に参加してほしいという期待を表すことである第1ペア部分と、参加が可能になれば参加したいという期待

を表すことである第 2 ペア部分の産出が完結し、＜[参加可能の期待]－[参加可能の期待]＞と  
いう隣接ペアをなしている。

深刻度が低い場面のメールのやりとりの場合に、「基本の隣接ペア」とみられたものを表  
6-18 に示す。

表 6-18 メールやりとりにおける「基本の隣接ペア」

No	隣接ペア	例	出現数		合 計
			目 上	対 等	
1	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－ 「キャンセル報告の了解」	A:表題のゼミ懇親会なのですが、家庭の事情により参加することができなくなっていました… B:懇親会欠席のこと、わかりました。	2 回	1 回	3 回
2	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－ 「キャンセル報告への反応」	A:来週のゼミの打ち上げについて、打ち上げ当日、外せない用事が入ってしまい参加することができなくなりました。 B:参加できないのですか。	1 回	1 回	2 回
3	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－ 「状況の受け入れ」	A:さて、来週のゼミ食事会に関してなのですが、実家の事情でしばらく帰省せざるを得なくなり、参加することが難しくなっていました。 B:御実家の事情ということなら、参加できなくても仕方ありません。	2 回	－	2 回
4	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－「キャンセル報告の了解＋状況の受け入れ」	A:来週のゼミの打ち上げなんですけど、ちょうどその日に会社の面接が入っちゃって行けなくなりました。 B:承知。仕方ないですね。	－	1 回	1 回
5	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－「キャンセル報告への反応＋状況の受け入れ」	A:来週の食事会だけど、〇〇に住んでる両親が東京にくることになって、ちょっといくの難しくなっちゃった…(>_<) B:そっかあ。じゃあ仕方ないよね。	－	2 回	2 回
6	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－「キャンセル報告への反応＋残念な気持ちの表明」	A:来週のゼミのご飯やねんけどな、ちょっと実家帰らなあかんようになって、行けなくなっていました (T_T) B:そっかあ。残念やったなあ。	－	1 回	1 回
7	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－「残念な気持ちの表明＋応援表明」	A:来週のゼミ懇親会ですが、会社面接の日程が入ってしまったので、参加できなくなっていました。 B:欠席は残念ですが、ぜひ面接の方を頑張ってきてください。食事会でも、みんなで△△さんの面接がうまくいくように祈っていますから。	2 回	－	2 回
8	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告」－「残念な気持ちの表明＋状況の受け入れ」	A:金曜日の食事会ですが、研究対象の方にお話を伺う予定が入ってしまったため、どうしても参加できそうにありません。 B:残念ですが、仕方ありませんね。	1 回	－	1 回
9	「前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋キャンセル理由」－「キャンセル報告の了解」	A:大変申し訳ないのですが、バイトが入ってしまい予定していた食事会に行けなくなっていました。食事会の日程を決めた際は休みだったのですが、その日どうしても他に入れる人がおらず私が行かなければならない状況になってしまいました。 B:食事会の欠席の件、了解しました。	1 回	－	1 回

10	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋残念な気持ちの表明〕－〔残念な気持ちの表明〕	A:先日お誘いいただいたゼミのお食事会なのですが、実は都合でどうしても行けなくなってしまいました。先生とお食事するのを楽しみにしていましたので、とても残念に思っております。 B:食事会欠席とのこと、残念ですね。	1 回	－	1 回
11	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋謝罪表明〕－〔謝罪の受け入れ〕	A:申し訳ないんだけど、今度のゼミの食事会、ちようどのその時間に用事が入ってしまって、参加できそうにありません。ごめんね。 B:キャンセルの件、大丈夫だよ。	－	1 回	1 回
12	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋残念な気持ちの表明＋キャンセル報告〕－〔残念な気持ちの表明〕	A:当日ですが、所用のため、参加することが難しくなっていました。私自身とても楽しみにしており、大変残念なのですが、欠席に変更させてください。 B:食事会に参加できないとのこと、残念ですね。	1 回	－	1 回
13	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋謝罪表明＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋キャンセル報告の了解〕	A:来週の食事会やけど就活重なって行けんくなったわ(´Д`)悪いけど、俺は欠席ということにしといて(ー_ー) B:おう、りょーかい！	－	1 回	1 回
14	〔前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋キャンセルに対する対応の言及〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:来週の食事会ですが、急な用事が入ったため行けなくなりました。幹事にはもう行けないことを伝えて、予約の人数を変更してもらってあります。 B:急なご予定が入ったとのこと、また幹事の△△さんには連絡済みとのこと、了解いたしました。	1 回	－	1 回
15	〔前置き＋キャンセル理由〕－〔キャンセル報告の了解＋状況の受け入れ〕	A:来週のお食事会なんですが、どうやらアルバイトの日にちを見間違えていたらしく、他の人に代打をお願いしたのですが、どうしてもダメでした。 B:下記の件、了解しました。それでは仕方ありませんね。	1 回	－	1 回
16	〔前置き＋キャンセル理由＋謝罪表明＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応＋残念な気持ちの表明＋キャンセル報告の了解〕	A:来週金曜のゼミお疲れ会のことなんだけど、実はどうしても変えられない用事が入ってしまって❗悪いけど1人キャンセルしてもらってもいいかな？ B:そっか、残念…(＞_＜)分かった！	－	1 回	1 回
17	〔前置き＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告への反応〕	A: △△・・・本当ごめんなんだけど、こんどのゼミの終わりの打ち上げ行けなくなっちゃったんだ。 B:そうなんだ(＞_＜) 来れないのか～	－	1 回	1 回
18	〔前置き＋残念な気持ちの表明＋キャンセル理由＋キャンセル報告＋残念な気持ちの表明〕－〔残念な気持ちの表明〕	A:来週のゼミ後の打ち上げですが、残念ながら急用が入ってしまい、行くことができなくなってしまいました。とても楽しみにしていたのですが、 B:他の院生ともゆっくり交流できるせっかくの機会なだけに、残念ですね。	1 回	－	1 回
19	〔前置き＋謝罪表明＋キャンセル理由＋キャンセル報告〕－〔キャンセル報告の了解〕	A:来週の食事会なのですが、申し訳ないのですが外せない私用が入ってしまったため、出席できません。 B:表題の件、了解いたしました。	1 回	－	1 回
20	〔キャンセル理由〕－〔応援表明〕	A:実は打ち上げの次の日に、就活のwebテスト受けなくちゃいけなくなって。。一応第一希望のところだし、私馬鹿だから前日勉強したいんだ。だけどその分テストがんばる！ B:それより、webテストの勉強頑張ってね！第1志望の所なら尚更だよ(＞_＜)	－	1 回	1 回

21	〔キャンセル理由〕－ 〔キャンセル理由への言及＋ 応援表明〕	A:実は、以前応募した会社から2次試験の合格通知をいただきまして、面接の日程が食事会と重なってしまいました。 B:まずは、2次試験合格、おめでとうございます。よかったですね。次の面接に向けて、しっかり準備をしてください。健闘をお祈り致します。	1 回	－	1 回
22	〔キャンセル理由〕－ 〔キャンセル理由への言及＋ 気遣い表明〕	A:昨日〇〇に住んでいる親戚が亡くなりまして今〇〇に向かっているところです。 B:ご親戚が亡くなられたとのこと、心よりお悔やみ申し上げます。〇〇まで大変ですね。気をつけて行ってきてください。	1 回	－	1 回
23	〔キャンセル理由〕－ 〔キャンセル理由への言及＋ 状況の受け入れ＋応援表明〕	A:曜日を打ち間違えてしまいました。金曜日のゼミと会社面接が同日になってしまいました。 B:来週のゼミは金曜日ですが、面接は木曜日ですか？それとも金曜日の打ち間違えですか？会社面接と重なっているのであれば致し方ありませんので、面接を頑張ってください。	1 回	－	1 回
24	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告〕－〔キャンセル報告への 反応〕	A:バイト入ってしまったので来週のゼミ食事会は参加できません(泣) B:まじか！	－	1 回	1 回
25	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告〕－〔キャンセル報告への 反応＋残念な気持ちの表明〕	A:実は外せない用事ができちゃって、行けなくなっちゃった。私の分、予約をキャンセルしておいてもらえるかな？ B:そうなの？残念(×)	－	1 回	1 回
26	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告〕－〔キャンセル報告への 反応＋キャンセル理由への言及 ＋キャンセル報告の了解〕	A:バイト先の店長が突然倒れて、金曜どうしてもバイト入らなアカんくなくてもた…個人経営で回してる店やからどうしてもキツイみたいで、おれもいつもお世話になってるからどうしても断れへんくて…やからゼミで行く飯行かれへんわ B:そうか、大変やな。キャンセル了解です。	－	1 回	1 回
27	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告〕－〔キャンセル報告の了解 ＋状況の受け入れ〕	A:先日の授業で、私も食事会への参加を希望しましたが、その日に親戚が出張で大阪に来ることになり、私も親戚と会うことになったため、ゼミの食事会に参加できなくなってしまいました。 B:食事会の件、わかりました。ご家庭の事情であれば仕方ないですね。	1 回	－	1 回
28	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告＋キャンセル理由〕－ 〔キャンセル報告への反応＋応援 表明〕	A:来週の金曜の食事会の日、バイト入って行けなくなっちゃったわー。その日どうしても他に入れる人がおらんらしくて。 B:そっかーバイト頑張って！	－	2 回	2 回
29	〔キャンセル理由＋キャンセル 報告＋謝罪表明＋キャンセル報告〕 －〔キャンセル報告への反応 ＋キャンセル報告の了解〕	A:来週のゼミの打ち上げ、予定が入って参加できなくなってしまいました。申し訳ないけれど、△△は「不参加」でお願いします。 B:そっかあ～了解です！	－	1 回	1 回
30	〔キャンセル理由＋謝罪表明＋ キャンセル報告〕－〔状況の受け 入れ＋キャンセル理由への言 及〕	A:実はこの日、〇〇県に住む両親が東京に来ることになりました。普段ほとんど会うことができないので大変申し訳ありませんが、お食事会には不参加とさせていただきますのでが宜しいでしょうか。 B:事情があるなら仕方ありませんね。親孝行してあげなさい。	1 回	－	1 回
31	〔キャンセル報告＋キャンセル 理由＋キャンセル報告〕－ 〔キャンセル報告の了解＋残念 な気持ちの表明＋応援表明〕	A:来週のゼミの食事会に行けなくなってしまいました。実は、前に応募した会社から、1次合格の通知が届いたの。2次面接の日程と食事会が重なってしまっ。面接時間がけっこう遅くて、私	－	1 回	1 回

		が最後みたい。なので、最終日だけゼミのほうも食事会も両方欠席します。 B: 了解しました！食事会来れないのは残念だけど、面接頑張るね！！			
32	〔キャンセル報告+キャンセル理由+キャンセル報告〕－ 〔キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及〕	A: 来週のゼミの食事会いけなくなりました(ー;) 就活の2次面接の日程がその日とかぶってしまっ て、〇〇まで行かないとあかんくて行けなくなっ たんで、ゼミも食事会も行けないです(ー;) ) B: 了解しました。1次通過おめでとう！	-	1 回	1 回
33	〔キャンセル理由への言及〕－ 〔キャンセル理由への言及〕	A: 確認なんやけど、シフトは何時から何時までか な？ B: バイトなあ、6時から10時やねん泣	-	1 回	1 回
34	〔謝罪表明〕－ 〔謝罪の受け入れ〕	A: ごめんね。 B: キャンセルの件、大丈夫だよ。	-	2 回	2 回
35	〔謝罪表明+配慮表明+謝罪表明〕－ 〔謝罪の受け入れ〕	A: ごめん！急でごめん！ B: ゼミと食事会の件はOKです。まだ日もあるから 全く問題ないよ。	-	1 回	1 回
36	〔配慮表明+謝罪表明〕－ 〔謝罪の受け入れ〕	A: 貴重な機会にせっかくお招きいただいたのにも 関わらず、このような失礼なことをしてしまい本 当に申し訳ありません。 B: 気にしなくても大丈夫です。	1 回	2 回	3 回
37	〔配慮表明+謝罪表明+配慮表明+謝罪表明〕－ 〔謝罪の受け入れ〕	A: ご迷惑をおかけして申し訳ありません。身勝手 な振る舞いで迷惑をかけてしまい申し訳ありませ ん。 B: 次回はいつになるかわかりませんが、また近い うちにゼミ生で食事会を開催しようと考えていま すので、大丈夫ですよ。	1 回	-	1 回
38	〔参加可能の期待〕－ 〔参加可能の期待〕	A: もし二次会とかあったら連絡して行けそうだっ たら必ず顔出すから B: みんなも来るのを楽しみにしていると思うか ら、あとから行けそうだったら来て。	-	2 回	2 回
39	〔参加可能の期待〕－ 〔参加可能の期待の了解〕	A: 予約前日まで変えられるから、もし行けるよう になったらまた連絡してね！ B: わかった！	-	1 回	1 回
40	〔キャンセルに対する対応の言 及〕－〔キャンセルに対する対 応の言及〕	A: もし、キャンセル料が発生するのであれば払わ せていただきますのでおっしゃってください。 B: あと、食事代・キャンセル料等のことは、私が 持ちますので気にしないでください。	8 回	8 回	16 回
41	〔キャンセルに対する対応の言 及〕－〔キャンセルに対する対 応の約束〕	A: それでは幹事への連絡をお願いします。 B: それでは、幹事へ連絡いたします。	3 回	3 回	6 回
42	〔応援表明〕－ 〔応援表明への応答〕	A: 就活頑張れよ！ B: 就活頑張るわ〜🍀	-	2 回	2 回
43	〔応援表明+キャンセル理由へ の言及〕－〔応援表明への応 答〕	A: 2次面接頑張ってください。2次通過の報告を 待ってるぜー(^)/ B: 頑張ります笑	-	1 回	1 回
44	〔残念な気持ちの表明〕－ 〔残念な気持ちの表明〕	A: 残念すぎる・・・orz B: 残念(>_<)	5 回	8 回	13 回
45	〔残念な気持ちの表明+別の機 会での対面の期待〕－〔残念な 気持ちの表明〕	A: とても楽しみにしていたので残念ですが、また 次回参加させていただきます。 B: せっかくの機会なのに、とても残念ですね。	1 回	-	1 回
46	〔共有事項への言及〕－ 〔共有事項への言及〕	A: 前期は月曜2限です。受講されるようでした ら、また授業でお会いしましょう。 B: 了解しました。月曜日の2限目は先生の講義を とるつもりです。	3 回	-	3 回

47	〔共有事項への言及〕－〔共有事項への言及＋連絡の予告＋終了の挨拶〕	A:夏休み中もぜひ研究に精を出してください。また休み中に相談したいことがあれば、はやめにアポイントをとってください。 B:わかりました。休み中にご相談にうかがいたいと思っております。また予定がわかり次第ご連絡いたしますので、よろしくお願いいたします。	1 回	－	1 回
48	〔別の機会での対面の期待〕－〔別の機会での対面の期待〕	A:またこのような機会があれば、次回は是非参加したいと思っております。 B:次は参加できるといいですね。	12 回	7 回	19 回
49	〔気遣い表明〕－〔気遣い表明への応答〕	A:店長大丈夫か？ B:命には別状ないみたいやけど、しばらく入院せなあかんみたいやわ>>く	－	1 回	1 回
50	〔参加できる人への伝言〕－〔参加できる人への伝言〕	A:何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！ B:皆には、「皆一緒に卒業しような！」って伝えといてね。	－	1 回	1 回
51	〔連絡の予告〕－〔連絡の予告の了解〕	A:もしまた参加できるようであれば、わかり次第ご連絡いたします。 B:そうですね。もし参加できるならしてください。	1 回	1 回	2 回
合計			56 回	60 回	116 回

表 6-18 から、深刻度が低い場面のメールのやりとりにおける基本の隣接ペアの種類数が深刻度が高い場面と異なることがわかった。深刻度が高い場面の場合は 79 種類あるが、深刻度が低い場面の場合は 51 種類ある。深刻度が高い場面と同様にこれらの隣接ペアの半数以上（51 種類のペア中 35 種類のペア）は、全 40 例のメールのやりとりに 1 回しか出現せず、全ての 51 種類の隣接ペアを詳しく説明するのは、限界があるため、ここでは第 4 章と第 5 章で述べた、1 回目の送信メールと 1 回目の返信メールに半数（50.0%）以上使用されている意味公式に注目し、その意味公式を含む隣接ペアに絞って説明する。

1 回目の送信メールと 1 回目の返信メールに半数（50%）以上のメールに出現している意味公式は、〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕〔キャンセル報告への反応〕の 9 種である。なお、隣接ペアの出現数が多い順に、この 9 種の意味公式の隣接ペアを説明していく。

#### (1) < 〔別の機会での対面の期待〕－〔別の機会での対面の期待〕 >

まず、隣接ペアの出現数が最も多かった、表 6-18 の 48< 〔別の機会での対面の期待〕－〔別の機会での対面の期待〕 >の隣接ペアについて説明する。< 〔別の機会での対面の期待〕－〔別の機会での対面の期待〕 >は 19 回（目上：12 回、対等：7 回）出現しており、出現数



が最も多かったものである。6.2.2.2 の「一部のメールのやりとりに出現している話題」でも述べたように、この出現数から、送信者が別の機会での対面の期待を言及すれば、返信者もその期待を受けて自分も別の機会での対面を期待しているというような応答をする傾向があるといえる。このように、送信者と返信者が別の機会での対面に言及し合うことで、お互いの関係を維持することになると考えられる。

〔別の機会での対面の期待〕は送信メールと返信メール共に出現しているものであり、送信メールにおける〔別の機会での対面の期待〕は、「またこのような機会があれば、次回は是非参加したいと思っております。」や「是非会う機会を作ってまた会おうね!!」などというように、送信者が今回の食事会には参加できなくなったが、次回はこのような食事会があれば是非参加したい、是非誘ってもらいたいという期待を表す働きをする意味公式である。友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作ってもらえると有難いというような気持ちを表すものにもなる。

一方、返信メールにおける〔別の機会での対面の期待〕は、「次の機会には、ぜひ参加してください。」や「また今度ご飯食べに行こうね～」などというように、相手が今回の食事会には参加できなくなったが、食事会を行う機会が今後もあるので、次回はこのような食事会があれば是非誘う、是非参加してほしいという期待を表す意味公式である。友達同士の場合はゼミの食事会だけでなく、個人で会える別の機会でも作りたいというような気持ちを表すものにもなる。このように、送・返信者がお互いに別の機会で会いたいという期待を伝えることによって、お互いの関係を維持することになると考えられる。

## (2) <〔キャンセルに対する対応の言及〕－〔キャンセルに対する対応の言及〕>

### <〔キャンセルに対する対応の言及〕－〔キャンセルに対する対応の約束〕>

二番目に多かったのは、表 6-18 の 40<〔キャンセルに対する対応の言及〕－〔キャンセルに対する対応の言及〕>の隣接ペアで、出現数は 16 回である（目上：8 回、対等：8 回）。

〔キャンセルに対する対応の言及〕は、「幹事の方にはわたしから連絡しておきます。」や「もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。」などというように、幹事や店の人などの関係者にキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などを確認したりすることなど、キャンセルに対する対応について述べる意味公式である。第 4 章の 4.2.4.6 で述べたように、今回の食事会の約束はゼミの食事会であり、先生やゼミの友達など参加人数が多いため、幹事が事前に店を予約する必要がある。自分がキャンセルする場

合は、幹事や店の人などの関係者に予約が変更できるかどうか、キャンセル料が発生するかどうかを聞いてキャンセルに対する対応をする必要があるため、この隣接ペアの出現数が多かったと考えられる。

また、[キャンセルに対する対応の言及] に対する応答は、キャンセルに対する対応に言及することだけでなく、そのキャンセルに対する対応をするという約束をしている人もいた。このような応答をすることで、表 6-18 の 41< [キャンセルに対する対応の言及] — [キャンセルに対する対応の約束] が成り立ち、出現数は6回（目上：3回、対等：3回）である。[キャンセルに対する対応の約束] は、「幹事の△△君にも自分から後でご連絡します。」や「じゃあ 1000 円、明日渡します！」などというように、幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更やキャンセル料支払などのキャンセルに対する対応をしたりするという約束である。上述のように、今回の食事会の約束はゼミの食事会であり、先生やゼミの友達など参加人数が多いため、このようにキャンセルに対する対応をするという約束をすることで、相手に安心させる方法になるだろう。

### (3) < [残念な気持ちの表明] — [残念な気持ちの表明] >

三番目に多かったのは、表 6-18 の 44< [残念な気持ちの表明] — [残念な気持ちの表明] >の隣接ペアで、出現数は13回である（目上：5回、対等：8回）。[残念な気持ちの表明] は、[別の機会での対面の期待] と同様に送信メールと返信メール共に出現している意味公式である。[残念な気持ちの表明] は「皆との食事会楽しみにしていたのに、非常に残念です。」や「最後のゼミの食事会に来てもらえないのは寂しいけど」などというように、食事会を楽しみにしていたが、送信者が参加できなくなったのは、残念だという気持ちや寂しい気持ちを表す意味公式である。送信者も返信者もお互いに残念な気持ちを表すことで、残念なのは参加できなくなった送信者だけでなく、メール返信者も残念であることを伝えることになり、お互いの関係を修復するために使用されていると考えられる。

### (4) [謝罪表明] [配慮表明] [謝罪の受け入れ] が隣接ペアとなるもの

約束をキャンセルする場合、相手に対して申し訳ない気持ちを表すのに、[謝罪表明] のみ使用している人もいれば、「せっかく誘っていただいたのに、申し訳ないです。」や「予約してくれたのに、ごめん！」などというように、[配慮表明+謝罪表明] を使用している人もいた。その[謝罪表明]、または[配慮表明+謝罪表明]を受け入れるために、[謝罪の受け

入れ」が使用されている。第5章の5.1.4.3で述べたように、「謝罪の受け入れ」は「気にしなくても大丈夫です。」や「気にしないで(^)」などというように、約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、約束キャンセルについての謝罪を受け入れる意味公式で、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させたり、怒っていると思われないように、使用されていると考えられる。

以上のように、「気にしなくても大丈夫です。」や「気にしないで(^)」など、約束をキャンセルされたことが自分にとって問題がないというように、その約束キャンセルに対する謝罪を受け入れることで、表6-18の34<[謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>、表6-18の35<[謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>、表6-18の36<[配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>、表6-18の37<[配慮表明+謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>がなされている。<[謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>の出現数は2回(目上:なし、対等:2回)、<[謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>の出現数は1回(目上:なし、対等:1回)、<[配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>の出現数は3回(目上:1回、対等:2回)、<[配慮表明+謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>の出現数は1回(目上:1回、対等:なし)、合計7回(目上:2回、対等:5回)である。

また、「謝罪表明」は深刻度が高い場面と異なり、全員が使用しているわけではない。第4章の表4-19に示したように、目上の場合は20例中14例(70.0%)、対等の場合は20例中19例(95.0%)で使用されている。しかし、深刻度が高い場面と同様に返信者全員がその「謝罪表明」に対して「謝罪の受け入れ」を使用しているわけではなく、第5章の表5-8に示したように、「謝罪表明」に対して「謝罪の受け入れ」を使用している例が少なかった(目上:20例中2例、対等:20例中5例)。そのため、<[謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>、<[謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>、<[配慮表明+謝罪表明]－[謝罪の受け入れ]>の出現数は、深刻度が高い場面ほど多くなかった。

##### (5) [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] が隣接ペアとなるもの

隣接ペアの第1ペア部分として「前置き」のみが出現しているものは1例もなかった。「前置き」は、「キャンセル理由」と「キャンセル報告」と共に出現しているものが多かった。隣接ペアの第1ペア部分として、「前置き」が隣接ペアとなったのは、以下の12タイプ(19種類のペア)である。

タイプ①

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告]	－ [キャンセル報告の了解]
	－ [キャンセル報告への反応]
	－ [状況の受け入れ]
	－ [キャンセル報告の了解+状況の受け入れ]
	－ [キャンセル報告への反応+状況の受け入れ]
	－ [キャンセル報告への反応+残念な気持ちの表明]
	－ [残念な気持ちの表明+応援表明]
	－ [残念な気持ちの表明+状況の受け入れ]

タイプ②

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由]	－ [キャンセル報告の了解]
-------------------------------	----------------

タイプ③

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+残念な気持ちの表明]	－ [残念な気持ちの表明]
---------------------------------	---------------

タイプ④

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+謝罪表明]	－ [謝罪の受け入れ]
----------------------------	-------------

タイプ⑤

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+残念な気持ちの表明+キャンセル報告]	－ [残念な気持ちの表明]
---	---------------

タイプ⑥

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+謝罪表明+キャンセル報告]	－ [キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解]
------------------------------------	----------------------------

タイプ⑦

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセルに対する対応の言及]	－ [キャンセル報告の了解]
--------------------------------------	----------------

タイプ⑧

[前置き+キャンセル理由]	－ [キャンセル報告の了解+状況の受け入れ]
---------------	------------------------

タイプ⑨

[前置き+キャンセル理由+謝罪表明+キャンセル報告]	－ [キャンセル報告への反応+残念な気持ちの表明+キャンセル報告の了解]
----------------------------	--------------------------------------

タイプ⑩

[前置き+キャンセル報告]	－ [キャンセル報告への反応]
---------------	-----------------

タイプ⑪

[前置き+残念な気持ちの表明+キャンセル理由+キャンセル報告+残念な気持ちの表明]	－ [残念な気持ちの表明]
---	---------------

タイプ⑫

[前置き+謝罪表明+キャンセル理由+キャンセル報告]	－ [キャンセル報告の了解]
----------------------------	----------------

また、第1ペア部分として、[キャンセル理由] が最初に出現しているのは、以下の5タイプ (11 種類のペア) である。

タイプ①

[キャンセル理由]	－ [応援表明]
	－ [キャンセル理由への言及＋応援表明]
	－ [キャンセル理由への言及＋気遣い表明]
	－ [キャンセル理由への言及＋状況の受け入れ＋応援表明]

タイプ②

[キャンセル理由＋キャンセル報告]	－ [キャンセル報告への反応]
	－ [キャンセル報告への反応＋残念な気持ちの表明]
	－ [キャンセル報告への反応＋キャンセル理由への言及＋キャンセル報告の了解]
	－ [キャンセル報告の了解＋状況の受け入れ]

タイプ③

[キャンセル理由＋キャンセル報告＋キャンセル理由]	－ [キャンセル報告への反応＋応援表明]
---------------------------	----------------------

タイプ④

[キャンセル理由＋キャンセル報告＋謝罪表明＋キャンセル報告]	－ [キャンセル報告への反応＋キャンセル報告の了解]
--------------------------------	----------------------------

タイプ⑤

[キャンセル理由＋謝罪表明＋キャンセル報告]	－ [状況の受け入れ＋キャンセル理由への言及]
------------------------	-------------------------

以上の 11 種類のペアは、いずれも 1 回のみ出現し、隣接ペアの第 1 ペア部分として [キャンセル理由] のみが単独で出現しているものは、1 タイプ (4 種類のペア) しかなかった。後の 4 タイプは、[キャンセル理由＋キャンセル報告] や [キャンセル理由＋キャンセル報告＋キャンセル理由] などのように、[キャンセル報告] と共に出現している。また、深刻度が高い場面と同様に [キャンセル理由] の意味公式の第 2 ペア部分は、複数の意味公式からなるものが多かった (11 種類のペア中 9 種類のペア)。これは [キャンセル理由] の隣接ペアの特徴ではないかと考えられる。

続いて、[キャンセル報告] の意味公式が隣接ペアとなったものについて述べる。第 1 ペア部分として、[キャンセル報告] が最初に出現しているのは、以下の 1 タイプ (2 種類のペア) である。この 2 種類のペアは、いずれも 1 回のみ出現している。

タイプ①

[キャンセル報告＋キャンセル理由＋キャンセル報告]	－ [キャンセル報告の了解＋残念な気持ちの表明＋応援表明]
	－ [キャンセル報告の了解＋キャンセル理由への言及]

## (6) 「キャンセル報告への反応」が隣接ペアとなるもの

最後に、「キャンセル報告への反応」が隣接ペアとなったものについて述べる。隣接ペアの第2ペア部分として、「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」といった送信メールへの応答が「キャンセル報告への反応」となったものは、以下の7タイプ（11種類のペア）である。

### タイプ①

「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> 」
「前置き+キャンセル報告」－	
「キャンセル理由+キャンセル報告」－	

### タイプ②

「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +残念な気持ちの表明」
「キャンセル理由+キャンセル報告」－	

### タイプ③

「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告+謝罪表明+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +キャンセル報告の了解」
「キャンセル理由+キャンセル報告+謝罪表明+キャンセル報告」－	

### タイプ④

「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +状況の受け入れ」
------------------------	--------------------------------

### タイプ⑤

「前置き+キャンセル理由+謝罪表明+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +残念な気持ちの表明+キャンセル報告の了解」
-----------------------------	---

### タイプ⑥

「キャンセル理由+キャンセル報告」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +キャンセル理由への言及+キャンセル報告の了解」
--------------------	---

### タイプ⑦

「キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由」－	「 <u>キャンセル報告への反応</u> +応援表明」
----------------------------	-----------------------------

以上の11種類のペアの中で出現数が最も多かったのは、＜「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」－「キャンセル報告への反応」＞、＜「前置き+キャンセル理由+キャンセル報告」－「キャンセル報告への反応+状況の受け入れ」＞、＜「キャンセル理由+キャンセル報告+キャンセル理由」－「キャンセル報告への反応+応援表明」＞である。

## 6.2.3.2 隣接ペアの先行拡張となる意味公式

例91から考えると、隣接ペアの先行拡張となる意味公式は、A7の「参加できる人への伝言」の意味公式である。例91のメールのやりとりには、約束をキャンセルした送信者が食事会に

参加できないが、A7 で「みんなにはよろしく伝えてください。」というように、返信者に参加できる人への伝言を依頼している。その依頼に対して、返信者がどんな伝言を伝えればいいのかわからないので、ターン 2 の B11 で「何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！」と、送信者に参加できる人へのはっきりした伝言を申し出ている。送信者は B11 の申し出を受けて、ターン 3 の A14 で「皆には、「『皆一緒に卒業しような！』って伝えといてね。」というように、返信者に参加できる人への伝言を依頼することで、B11 と A14 の＜[参加できる人への伝言]－[参加できる人への伝言]>という基本の隣接ペアが生み出されている。

以上のように、B11 の「何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！」と A14 の「皆には、「『皆一緒に卒業しような！』って伝えといてね。」というペアが生み出されるのは、A7 の「みんなにはよろしく伝えてください。」という[参加できる人への伝言]の意味公式が先行しているからである。このような現象から、A7 の[参加できる人への伝言]は、B11 の「参加できる人への伝言」と A14 の[参加できる人への伝言]と関連していると捉えることができるため、A7 の[参加できる人への伝言]は、B11 と A14 の＜[参加できる人への伝言]－[参加できる人への伝言]>という基本の隣接ペアの先行拡張となる意味公式といえる。

深刻度が低い場面のメールのやりとりの場合に、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」とみられたものを出現数が多い順に表 6-19 に示す。

表 6-19 メールやりとりにおける「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」

No	意味公式	出現数		合計
		目上	対等	
1	キャンセルに対する対応の言及	1 回	2 回	3 回
2	共有事項への言及	1 回	－	1 回
3	参加可能の期待	1 回	－	1 回
4	配慮表明＋キャンセル理由＋キャンセル報告	1 回	－	1 回
5	前置き＋キャンセル理由＋キャンセル報告	－	1 回	1 回
6	参加できる人への伝言	－	1 回	1 回
合計		4 回	4 回	8 回

以上のように、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」は、6 タイプ（8 種類のペア）に分類することができた。それぞれが先行しているペアは、以下の例 92 から例 99 までである。

<例 92 : 3F-S6> [キャンセルに対する対応の言及] → < [キャンセルに対する対応の言及] –  
[キャンセルに対する対応の約束] >

ターン1 <送信メール①>

幹事の△△さんには、欠席することを キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

後ほどお伝えしておきます。

ターン4 <返信メール②>

予約の変更については、△△さんにも言うておきますから。キャンセルに対する対応の言及

ターン5 <送信メール③>

承知いたしました。

私の方からも、△△さんをお願いしておきます。

キャンセルに対する対応の約束

<例 93 : 4F-E10> [キャンセルに対する対応の言及] → < [キャンセルに対する対応の言及] –  
[キャンセルに対する対応の言及] >

ターン1 <送信メール①>

キャンセル料とかがってとられるかな?? キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

一応お店の方に、キャンセル料はどの時点で、  
いくら発生するのか確認しておきます。来られない場合は  
私が立て替えておくので、次に学校で会ったときにもらえるかな?

キャンセルに対する対応の言及

ターン3 <送信メール②>

うん、お手数かけちゃうけど、お願いします。

キャンセル料いるようやったらまた払います!!

キャンセルに対する対応の言及

<例 94 : 4F- E11> [キャンセルに対する対応の言及] → < [キャンセルに対する対応の言及] –  
[キャンセルに対する対応の約束] >

ターン1 <送信メール①>

まだ変更可能かな?

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

変更は可能やけど、キャンセル料で1,000円かかる!! キャンセルに対する対応の言及  
だから、1,000円お願いします😊

ターン3 <送信メール②>

じゃあ1000円、明日渡します!

キャンセルに対する対応の約束

<例 95 : 3F-S2> [共有事項への言及] → < [共有事項への言及] – [共有事項への言及] >

ターン1 <送信メール①>

今学期もとても楽しいゼミでした。

共有事項への言及 <隣接ペアの先行拡張>

ターン2 <返信メール①>

来学期以降も論文の完成を目指し、頑張っていきましょう。共有事項への言及

ターン3 <送信メール②>

来学期もどうぞ宜しくお願い致します。

共有事項への言及

<例 96 : 3F-S6> [参加可能の期待] → < [連絡の予告] – [連絡の予告の了解] >

ターン2 <返信メール①>

もし、あなたの予定が変更になったら、遠慮なく  
元どおり、参加してください。みんな待っていますから。

参加可能の期待 <隣接ペアの先行拡張>

ターン3 <送信メール②>

もしまた参加できるようであれば、わかり次第ご連絡いたします。連絡の予告

ターン4 <返信メール②>

そうですね。もし参加できるならしてください。

連絡の予告の了解



<例 97 : 3M-S4> [配慮表明+キャンセル理由+キャンセル報告] → < [キャンセルに対する対応の言及]  
 — [キャンセルに対する対応の約束] >

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt;          唐突で申し訳ないお話ですが、          来週金曜日までに〇〇には戻れそうにないので、          食事会を欠席してもよろしいでしょうか？</p>	<p>配慮表明 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;          キャンセル理由 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;          キャンセル報告 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;</p>
<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt;          食事会の方は人数変更しておきますので、気にしないでください。</p>	<p>キャンセルに対する対応の言及</p>
<p>ターン3 &lt;送信メール②&gt;          幹事の△△君にも自分から後でご連絡します。</p>	<p>キャンセルに対する対応の約束</p>

<例 98 : 4F-E10>

[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] → < [キャンセル理由への言及] — [キャンセル理由への言及] >

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt;          あのさ、今度来週金曜のゼミ後の打ち上げなんやけど、          まさかの急にバイト入ってしまって代わってくれる人          いなかったんよ&gt;&lt;          わたしキャンセルにさせてもらっていいかな。。</p>	<p>前置き &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;          キャンセル理由 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;          キャンセル報告 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;</p>
<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt;          確認なんやけど、シフトは何時から何時までかな？</p>	<p>キャンセル理由への言及</p>
<p>ターン3 &lt;送信メール②&gt;          バイトなあ、6時から10時やねん泣</p>	<p>キャンセル理由への言及</p>

<例 99 : 4M-E7> [参加できる人への伝言] → < [参加できる人への伝言] — [参加できる人への伝言] >

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt;          みんなにはよろしく伝えてください。</p>	<p>参加できる人への伝言 &lt;隣接ペアの先行拡張&gt;</p>
<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt;          何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！</p>	<p>参加できる人への伝言</p>
<p>ターン3 &lt;送信メール②&gt;          皆には、「皆一緒に卒業しような！」って伝えといてね。</p>	<p>参加できる人への伝言</p>

### 6.2.3.3 隣接ペアの後続拡張となる意味公式

例 91 から考えると、隣接ペアの後続拡張となる意味公式は、A13 の [残念な気持ちの表明] の意味公式と B17 の [参加できる人への伝言] の意味公式である。「基本の隣接ペアとなる意味公式」で述べたように、A5 では、「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。」というように、残念な気持ちを表明することで、第1ペア部分が産出され、それに対して B9 では、「残念だけど」というように、A5 と同様に残念な気持ちを表明することで、第2ペア部分が産出されている。それによって、残念な気持ちを表明することである第1ペア部分と第2ペア部分の産出が完結し、<[残念な気持ちの表明]—[残念な気持ちの表明]>という隣接ペアをなしている。このように、ターン1のA5とターン2のB9で残念な

気持ちを表明するという連鎖を終了してもいいが、送信者はさらにターン 3 の最初の A13 で「今回は本当に行きたかったな～先生にお世話になったからちゃんと挨拶もしたかったし。」というように、食事会には本当に参加したかったが、参加できないのはとても残念であることを再び表明している。それによって、A13 の「残念な気持ちの表明」は、送信者と返信者による残念な気持ちの表明という行為の 3 つ目の順番となり、「残念な気持ちを表明すること－残念な気持ちを表明すること」という行為連鎖を完結させる、隣接ペアの後続拡張となる意味公式といえる。

続いて、もう 1 つの「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」である「参加できる人への伝言」について述べる。「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」で述べたように、例 91 のメールのやりとりには、返信者が送信者に参加できる人への伝言を依頼されているが、返信者がどんな伝言を伝えればいいかわからないので、ターン 2 の B11 で「何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！」と、参加できる人へのはっきりした伝言を申し出ている。送信者は B11 の申し出を受け、ターン 3 の A14 で「皆には、『皆一緒に卒業しような！』って伝えといてね。」というように、返信者に参加できる人への伝言を依頼している。それによって、参加できる人への伝言の申し出とその申し出を受けて相手への依頼の行為が遂行され、B11 と A14 の「参加できる人への伝言」－「参加できる人への伝言」という基本の隣接ペアが生み出されることになった。

以上のように、ターン 2 の B11 とターン 3 の A14 で参加できる人への伝言の申し出とその申し出を受けて相手への依頼の行為を終了してもいいが、返信者はさらにターン 4 の最初の B17 で、「はい、皆に伝えておきます！」というように、「参加できる人への伝言」の隣接ペアの後続拡張となる意味公式で相手から伝言の依頼を引き受けてメールのやりとりを終了している。このような B17 の「参加できる人への伝言」は、参加できる人への伝言の申し出とその申し出を受けて相手への依頼の行為の 3 つ目の順番となり、「参加できる人への伝言を申し出ること－参加できる人への伝言を依頼すること」という行為連鎖を完結させる、隣接ペアの後続拡張となる意味公式といえる。

深刻度が低い場面のメールのやりとりの場合に、「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」とみられたものを出現数が多い順に表 6-20 に示す。

表 6-20 メールやりとりにおける「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」

No	意味公式	出現数		合計
		目上	対等	
1	別の機会での対面の期待	3 回	1 回	4 回
2	キャンセルに対する対応の言及	1 回	2 回	3 回
3	キャンセル理由への言及	1 回	2 回	3 回
4	キャンセルに対する対応の約束	2 回	-	2 回
5	応援表明への応答	2 回	-	2 回
6	別の機会での対面の期待の了解	1 回	-	1 回
7	残念な気持ちの表明	-	1 回	1 回
8	参加できる人への伝言	-	1 回	1 回
合計		10 回	7 回	17 回

以上のように、「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、8 タイプ（17 種類のペア）に分類することができた。それぞれが後続しているペアは、以下の例 100 から例 116 までである。

<例 100 : 3F-S4>< [別の機会での対面の期待] - [別の機会での対面の期待] > → [別の機会での対面の期待]

ターン1 <送信メール①>  
またの機会に是非参加させていただければと思います。 別の機会での対面の期待

ターン2 <返信メール①>  
食事会の機会は、またあるでしょう。 別の機会での対面の期待

ターン3 <送信メール②>  
次の機会に楽しみにしております。 別の機会での対面の期待 <隣接ペアの後続拡張>

<例 101 : 3M-S3>< [別の機会での対面の期待] - [別の機会での対面の期待] > → [別の機会での対面の期待]

ターン1 <送信メール①>  
またの機会があれば誘っていただけるとありがたいです。 別の機会での対面の期待

ターン2 <返信メール①>  
次の学期もまた行う予定なのでその時は是非参加してくださいね。 別の機会での対面の期待

ターン3 <送信メール②>  
次は是非参加させていただきます。 別の機会での対面の期待 <隣接ペアの後続拡張>

<例 102 : 3M-S9>< [別の機会での対面の期待] - [別の機会での対面の期待] > → [別の機会での対面の期待]

ターン1 <送信メール①>  
また機会がありましたら一緒にさせていただければ幸いです。 別の機会での対面の期待

ターン2 <返信メール①>  
全員での食事は次のセメスターにでもやりましょう。 別の機会での対面の期待

ターン3 <送信メール②>  
また全員での食事会に参加できることを心待ちにしております。 別の機会での対面の期待 <隣接ペアの後続拡張>

<例 103 : 4F-E1> < [別の機会での対面の期待] — [別の機会での対面の期待] > → [別の機会での対面の期待]

ターン1 <送信メール①>

是非会う機会を作ってまた会おうね！！

別の機会での対面の期待

ターン2 <返信メール①>

また絶対に集まろうね。

別の機会での対面の期待

ターン3 <送信メール②>

またみんなで集まろう！！

別の機会での対面の期待 <隣接ペアの後続拡張>

<例 104 : 3M-S5> < [キャンセルに対する対応の言及] — [キャンセルに対する対応の言及] > → [キャンセルに対する対応の言及]

ターン1 <送信メール①>

もし、キャンセル料が発生するのであれば払わせていただきますのでおっしゃってください。

キャンセルに対する対応の言及

ターン2 <返信メール①>

あと、食事代・キャンセル料等のことは、私が持ちますので気にしないでください。

キャンセルに対する対応の言及

ターン3 <送信メール②>

幹事は、キャンセル料はかからないと言っていましたので、先生にご迷惑をおかけすることがなくて安堵しております。

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

<例 105 : 4F-E10>

< [キャンセルに対する対応の言及] — [キャンセルに対する対応の言及] > → [キャンセルに対する対応の言及]

ターン2 <返信メール①>

一応お店の方に、キャンセル料はどの時点で、いくら発生するのか確認しておきます。来られない場合は私が立て替えておくので、次に学校で会ったときにももらえるかな？

キャンセルに対する対応の言及

ターン3 <送信メール②>

うん、お手数かけちゃうけど、お願いします。キャンセル料いるようやったらまた払います！！

キャンセルに対する対応の言及

ターン4 <返信メール②>

お店に確認したらキャンセル料はなしで大丈夫だそうです。

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

<例 106 : 4M-E5> < [キャンセルに対する対応の言及] — [キャンセルに対する対応の言及] > → [キャンセルに対する対応の言及]

ターン1 <送信メール①>

もし、キャンセル料とか発生するんやったら、気にせずに言てな。俺が悪いからちゃんと払うわ。

キャンセルに対する対応の言及

ターン2 <返信メール①>

まだ1週間前やからキャンセル料とかもかからんし！

キャンセルに対する対応の言及

ターン3 <送信メール②>

ほんまにキャンセル料かからんのはよかった。キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

<例 107 : 3M-S7> < [キャンセル理由] - [キャンセル理由への言及 + 状況の受け入れ + 応援表明] > →  
[キャンセル理由への言及]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; 曜日を打ち間違えてしまいました。金曜日のゼミと会社面接が同日になってしまいました。</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 【約束キャンセルの承諾】 来週のゼミは金曜日ですが、面接は木曜日ですか？ それとも金曜日の打ち間違えですか？ 会社面接と重なっているのであれば致し方ありませんので、面接を頑張ってください。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 来週の金曜日に会社面接が入ってしまい、ゼミに参加できなくなってしまいました。 面接会場が〇〇なので、ゼミ後の打ち上げにも参加できるかどうか分かりません。</p>	<p>キャンセル理由 ←</p> <p>キャンセル理由への言及 ←</p> <p>状況の受け入れ ←</p> <p>応援表明 ←</p> <p>キャンセル理由への言及 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
--	---

<例 108 : 4F-E10> < [キャンセル理由への言及] - [キャンセル理由への言及] > → [キャンセル理由への言及]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 確認なんやけど、シフトは何時から何時までかな？</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; バイトなあ、6時から10時やねん泣</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; そうかあ、そのシフトだと合流はちょっと難しそうやね。</p>	<p>キャンセル理由への言及 ←</p> <p>キャンセル理由への言及 ←</p> <p>キャンセル理由への言及 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	--

<例 109 : 4M-E9> < [気遣い表明] - [気遣い表明への応答] > → [キャンセル理由への言及]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 店長大丈夫か？</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 命には別状ないみたいやけど、しばらく入院せなあかんみたいやわ&gt;&lt;</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; そうなん。まあでも、助かるんやったらよかった。</p>	<p>気遣い表明 ←</p> <p>気遣い表明への応答 ←</p> <p>キャンセル理由への言及 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	--

<例 110 : 3F-S2> < [キャンセルに対する対応の言及] - [キャンセルに対する対応の言及] > →  
[キャンセルに対する対応の約束]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; 幹事の方には私から伝えます。</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; それでは幹事への連絡をお願いします。 来週の予約ですので変更は可能かと思います。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; それでは、幹事へ連絡いたします。</p>	<p>キャンセルに対する対応の言及 ←</p> <p>キャンセルに対する対応の言及 ←</p> <p>キャンセルに対する対応の約束 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt; ←</p>
---	---

<例 111 : 3F-S3> < [キャンセルに対する対応の言及] — [キャンセルに対する対応の言及] > →  
[キャンセルに対する対応の約束]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; 幹事の△△さんには、欠席の旨伝えておきます。</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; △△さんへの連絡、よろしくお願いします。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; △△さんへのご連絡、かしこまりました。キャンセルに対する対応の約束 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt;</p>	<p>キャンセルに対する対応の言及</p> <p>キャンセルに対する対応の言及</p>
--	---

<例 112 : 3F-S5> < [キャンセル理由] — [キャンセル理由への言及+ 応援表明] > → [応援表明への応答]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; 実は、以前応募した会社から2次試験の合格通知をいただきまして、キャンセル理由 面接の日程が食事会と重なってしまいました。</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; まずは、2次試験合格、おめでとうございます。よかったですね。 次の面接に向けて、しっかり準備をしてくださいね。 健闘をお祈り致します。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 先生によりご報告ができるようにがんばります。 応援表明への応答 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt;</p>	<p>キャンセル理由</p> <p>キャンセル理由への言及</p> <p>応援表明</p> <p>応援表明</p>
---	---

<例 113 : 3F-S7> < [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] — [残念な気持ちの表明+応援表明] > →  
[応援表明への応答]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; 来週のゼミ懇親会ですが、 会社面接の日程が入ってしまったので、 参加できなくなってしまいました。</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 欠席は残念ですが、 ぜひ面接の方を頑張ってきてください。食事会でも、みんなで △△さんの面接がうまくいくように祈っていますから。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 先生によりご報告ができるようにがんばります。 応援表明への応答 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt;</p>	<p>前置き</p> <p>キャンセル理由</p> <p>キャンセル報告</p> <p>残念な気持ちの表明</p> <p>応援表明</p>
--	---

<例 114 : 3F-S1>

< [別の機会での対面の期待] — [別の機会での対面の期待] > → [別の機会での対面の期待の了解]

<p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 次の機会には、ぜひ参加してください。</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 次の機会には是非参加させていただきます。</p> <p>ターン4 &lt;返信メール②&gt; 分かりました。 別の機会での対面の期待の了解 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt;</p>	<p>別の機会での対面の期待</p> <p>別の機会での対面の期待</p>
---	---------------------------------------

<例 115 : 4M-E7> < [残念な気持ちの表明] — [残念な気持ちの表明] > → [残念な気持ちの表明]

<p>ターン1 &lt;送信メール①&gt; せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。 残念な気持ちの表明</p> <p>ターン2 &lt;返信メール①&gt; 残念だけど</p> <p>ターン3 &lt;送信メール②&gt; 今回は本当に行きたかったな～ 残念な気持ちの表明 &lt;隣接ペアの後続拡張&gt;</p>	<p>残念な気持ちの表明</p> <p>残念な気持ちの表明</p>
--	-----------------------------------

<例 116 : 4M-E7> < [参加できる人への伝言] - [参加できる人への伝言] > → [参加できる人への伝言]

**ターン2 <返信メール①>**

何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！  
全員は無理だと思うけど、

参加できる人への伝言

**ターン3 <送信メール②>**

皆には、「皆一緒に卒業しような！」って伝えといてね。

参加できる人への伝言

**ターン4 <返信メール②>**

はい、皆に伝えておきます！

参加できる人への伝言 <隣接ペアの後続拡張>

## 6.2.3.4 直接の反応がなかった意味公式

例 91 の場合、直接の反応がなかった意味公式は、以下のとおりである。

**【ターン1】 <送信メール①>**

A1: ゼミ幹お疲れ様です。

開始の挨拶

A6: 先生には自分で連絡しておきます。

キャンセルに対する対応の言及

**【ターン2】 <返信メール①>**

B12: 全員は無理だと思うけど、別で飲みに行きましょう。別の機会での対面の期待

**【ターン3】 <送信メール②>**

A15: よし！これから面接対策するぞ！

キャンセル理由への言及

A16: じゃよろしくね！

終了の挨拶

**【ターン5】 <送信メール③>**

A21: 結果報告はまた！吉報を待て！

連絡の予告

以上の A1 は始めの挨拶として、A16 は終わりの挨拶として、メールのやりとりのための慣用的な言語形式で行われている [開始の挨拶] と [終了の挨拶] の意味公式である。「ゼミ幹お疲れ様です。」に対する「お疲れ様です。」のような開始の挨拶が、「じゃよろしくね！」に対する「わかった。」や「了解。」などのような表現がなされていない。さらに、A6 の「先生には自分で連絡しておきます。」に対する「先生への連絡の件、了解しました。」や「先生に連絡しておいてください。」などのようなキャンセルに対する対応の言及の了解が、B12 の「全員は無理だと思うけど、別で飲みに行きましょう。」に対する「はい、飲みに行きましょう。」などのような別の機会での対面の期待の受け入れが、A15 の「よし！これから面接対策するぞ！」に対する「面接対策、頑張ってください。」などのような応援表明が、A21 の「結果報告はまた！吉報を待て！」に対する「了解！吉報を待ちますね。」などのような連絡の予告の了解がなされていない。

以上のように、[開始の挨拶] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の

期待] [キャンセル理由への言及] [終了の挨拶] [連絡の予告] に対する直接の反応がないことから、これらの意味公式は、「直接の反応がなかった意味公式」とみなすことができる。例 91 の場合では、これらの意味公式は高木他（2016）が指摘している、会話参加者の「規則」に従っていないものであるため、隣接ペアとして扱うことができない。

ただし、深刻度が高い場面でも述べたように、開始の挨拶などメールのやりとりの開始や終了などに関わる意味公式の場合は、特に反応の必要がないものであるため、A1 の [開始の挨拶] と A16 の [終了の挨拶] に対する反応がないのは、当然であるともいえる。

#### 6.2.3.5 単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式

6.2.1 で述べたように、約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、[謝罪表明] 以外に [感謝表明] の意味公式も数多く出現している。分析の結果、深刻度が高い場面と同様に [感謝表明] を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者であり、[感謝表明] が 1 回のみ出現している場合もあれば、複数出現している場合もあった。また、[感謝表明] の内容と出現位置から考えると、[感謝表明] は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現した、どの意味公式に対して直接に感謝しているのかを判断することは、なかなか難しいものである。そのため、本研究では、[感謝表明] は隣接ペアとして扱わずに、「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」とする。

例 91 のメールのやりとりには、「ありがとう」というように、A19 で参加できる人への伝言を伝えてくれることに対する感謝が 1 回のみ出現している。この感謝表明は、単独で送信者によって使用されており、メールのやりとりのターン 5 のメールの冒頭の位置に出現している。

なお、深刻度が高い場面と同様に本研究では、メールのやりとりによる謝罪行為の分析を目的とするため、感謝行為に見られる [感謝表明] の出現数、言語形式、使用用法などの特徴は、今後の課題として残し、別稿で論じたいと考える。

#### 6.2.4 目上へのメールのやりとりと対等へのメールのやりとりの相違点

以上、深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造を分析した。深刻度が高い場面と異なり、「ターン交替」と「隣接ペア」の分析観点に関する分析結果では、目上の場合と対等の場合がほぼ同じで相違点が見られなかったが、「メールのやりとりを開始するターン 1 における意味公式」と「話題」の分析観点に関する分析結果では、以下のような相違点があることがわかった。



- (1) メールのやりとりを開始するターン 1 (一回目の送信メール) で用いられている意味公式は、目上の場合は〈[宛名] → [開始の挨拶] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [謝罪表明] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かったが、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。
- (2) メールのやりとりにおける話題は、【始めの挨拶】 【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 【約束キャンセルの再言及】 【別の機会での対面の言及】 【変更可能の確認】 【関係者への連絡の言及】 【キャンセル料への言及】 【参加に変更可能であることへの言及】 【約束キャンセル以外のことへの言及】 【終わりの挨拶】 の 11 種に分類できた。この 11 種の中で相手が目上か対等かに関わらず、全てのメールに出現している話題は、【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 の 2 種である。一方、【始めの挨拶】 【別の機会での対面の言及】 【終わりの挨拶】 の 3 種の話題は、メールの送・返信者の全てに使用されていないが、目上の場合と対等の場合共にそれぞれの 20 組の送・返信者の半分 (50.0%) 以上で使用されている。【始めの挨拶】 と【終わりの挨拶】 の場合は、対等の場合よりも目上の場合の方が出現率が多かったことから、深刻度が高い場面と同様に対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】 と【終わりの挨拶】 を多く使用する傾向があるといえる。
- (3) 【別の機会での対面の言及】 の話題は、目上の場合 15 組の送・返信者が、対等の場合は 13 組の送・返信者が使用しているため、話題の出現数に大きな違いがあるとはいえないが、目上の場合と対等の場合の【別の機会での対面の言及】の内容は違うところがある。目上の場合、「またの機会に是非参加させていただければと思います。」や「次の機会には、ぜひ参加してください。」などというように、ゼミ生のみんなで開催する次の食事会で会うという期待だけであるが、対等の場合は「是非会う機会を作ってまた会おうね!!」や「近いうち個人的にご飯行こう(^\_^)」などというように、ゼミ生のみんなで開催する次の食事会で会うという期待だけでなく、個人で会える機会でおおうという相手への誘いを表す内容も見られた。

## 6.2.5 深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造のまとめ

### (1) ターン交替

深刻度が低い場面のメールのやりとりのターン交替の回数は、最も少なかったのは深刻度が高い場面と同様で2回であるが、最も多かったのは深刻度が高い場面と異なっている。深刻度が高い場面は最も回数が多かったのは8回であるが、深刻度が低い場面は5回までだけである。そして、深刻度が高い場面は目上の場合はターンが5回、対等の場合は3回のターン交替が最も多かったが、深刻度が低い場合は相手が目上か対等かに関わらず、3回のターン交替が最も多かった。

深刻度が高い場面の内容は、指導教員との研究の相談と研究の調査協力者としての友達への依頼のもので、今回の約束をキャンセルしたことになっても、送信者が相手の次の都合のよい日時に再び約束を依頼する必要があるため、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりには、ターンが何度も交替されることが多かった。しかし、深刻度が低い場面の内容は、一学期間にわたるゼミを終えた後の指導教員と同じゼミの友達との食事会で一学期で1回か2回しかないものなので、今回の食事会に参加できないと、次の学期の食事会を待たなければならない。そのため、今回の食事会の約束をキャンセルしたことになっても、深刻度が高い場面のように、再約束の依頼や再約束の日程や待ち合わせなどの交渉を行う必要がないため、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりでは、ターン交替が2回か3回のみにとどまることが多かった。

メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合は〈[宛名] → [開始の挨拶] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [謝罪表明] → [残念な気持ちの表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [別の機会での対面の期待] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合のいずれも、最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多かった。約束をキャンセルするメールのやりとりの場合は、約束をキャンセルした人は送信者であるため、最後のターンで約束をキャンセルする話題を終了するのも送信者であるべきだと考えられているといえるだろう。そして、深刻度が高い場面と同様に送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンには、相手に対

する「感謝表明」が多用されている。送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたことに感謝することになる。約束をキャンセルするメールのやりとりをする際に、約束をキャンセルした送信者は、約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、「感謝表明」でメールのやりとりを終了することで、さらに相手との関係を修復することができると考えられる。

## (2) 話題

深刻度が低い場面のメールのやりとりには、【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【別の機会での対面の言及】【変更可能の確認】【関係者への連絡の言及】【キャンセル料への言及】【参加に変更可能であることへの言及】【約束キャンセル以外のことへの言及】【終わりの挨拶】の 11 種の話題が出現しており、話題の出現回数と話題の出現順序は、送信者や返信者によって様々であった。深刻度が高い場面と同様にメールのやりとりごとに話題が全く同じ順序で出現しているものは、1 例もなかった。この 11 種の中で、全てのメールに出現している話題は、【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】の 2 種であり、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。

【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】の話題以外に、【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【別の機会での対面の言及】【変更可能の確認】【関係者への連絡の言及】【キャンセル料への言及】【参加に変更可能であることへの言及】【約束キャンセル以外のことへの言及】【終わりの挨拶】の 9 種の話題が出現している。この 9 種の中で、【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の 3 種の話題は、送・返信者の半分 (50.0%) 以上で使用されているため、相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある話題だといえるのではないかと考えられる。

以上の最低限必要な【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】の話題と、相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある話題の【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の 5 種の中で、【約束キャンセルの言及】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の出現数は目上の場合と対等の場合には大きな違いが見られなかったが、【始めの挨拶】と【約束キャンセルの承諾】には違いが見られた。

【約束キャンセルの言及】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の出現数には大きな違いが見られなかったことから、相手が目上か対等かに関わらず、調査協力者がこの 3 種

の話題を使用する傾向があるといえる。また、【別の機会での対面の言及】は、目上の場合と対等の場合共に出現率が多かったことから、送信者が別の機会での対面の期待を言及すれば、返信者もその期待を受けて自分も別の機会での対面を期待しているというような応答をする傾向があるといえる。このように、送信者と返信者が別の機会での対面に言及し合うことで、お互いの関係を維持することになると考えられる。

一方、【約束キャンセルの承諾】の出現率の違い（目上：10.9%、対等：16.0%）から、目上へのメールよりも対等へのメールの方が【約束キャンセルの承諾】を多く使用する傾向があるといえる。また、【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】は、対等の場合よりも目上の場合の方が出現率が多かったことから、調査協力者が深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。

以上のように、【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】は、全てのメールのやりとりに出現しているため、深刻度が低い場面のメールのやりとりをする上で最低限必要な話題だといえるが、【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】は、全てのメールに出現しているわけではなかったが、メールの送・返信者の半分以上で使用されているため、相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある話題だといえる。このことから、ターン交替の回数に関係なく、この5種的话题を用いた構造だけでメールのやりとりをすれば、＜約束キャンセル＞という過程を十分達成させることができると考えられる。

### (3) 意味公式の隣接ペア

深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者によるメールにのみ出現している意味公式が13種、返信者によるメールにのみ出現している意味公式が6種、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式が16種、合計35種に分類でき、意味公式の使用が送・返信者によって異なっている。これらの意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、深刻度が高い場面と同様に約束をキャンセルするメールのやりとりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式に分類することができた。

①「基本の隣接ペアとなる意味公式」は、隣接ペアの第1ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第2ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告することーそのキャンセルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告することーそのキャンセルへの反応をすること」、「謝罪を表明することーその謝罪を受け入れること」、「残念な気持ちを表明することーその気持ちを受けること」、「相手への気遣いを表すことーその気遣いへの応答をすること」、「別の機会に対面したいという希望を伝えることーその希望を受けること」、「関係者への連絡やキャンセル料の支払などキャンセルに対する対応に言及することーその対応に言及すること」などといったペアをなすような行為の連鎖（隣接ペア）を生み出す意味公式である。基本の隣接ペアとみられたものが51種類あり、51種類のペアの内35種類のペアは、全40例のメールのやりとりに1回しか出現していない。また、＜[別の機会での対面の期待]ー[別の機会での対面の期待]>という隣接ペアの出現数が最も多かった。二番目に多かったのは＜[キャンセルに対する対応の言及]ー[キャンセルに対する対応の言及]>と＜[キャンセルに対する対応の言及]ー[キャンセルに対する対応の約束]>で、三番目に多かったのは＜[残念な気持ちの表明]ー[残念な気持ちの表明]>である。

②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」とみられたものが6タイプあり、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」とみられたものが8タイプある。また、④「直接の反応がなかった意味公式」は深刻度が高い場面と同様に、ある意味公式が送信メールか返信メールのいずれかに現れているが、それに対する直接の反応がないため、隣接ペアとして扱うことができないものである。最後に、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」は、[感謝表明]である。[感謝表明]を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者であり、[感謝表明]が1回のみ出現している場合もあれば、複数出現している場合もあった。深刻度が高い場面と同様に[感謝表明]の内容と出現位置から考えると、[感謝表明]は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現した、どの意味公式に対して直接に感謝しているのかを判断することは、なかなか難しいものであるため、本研究では、[感謝表明]は隣接ペアとして扱わない。

### 6.3 深刻度が高い場面のメールのやりとりと深刻度が低い場面のメールのやりとりの相違点

本章では、約束をキャンセルするメールのやりとりの構造を分析した。その結果、深刻度が高い場面のメールのやりとりと深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造には、次のような相違点があることがわかった。

- (1) メールのやりとりにおけるターン交替の回数は、最も少なかったのは深刻度が高い場面と深刻度が低い場面のいずれも2回であったが、最も多かった回数は異なっている。深刻度が高い場面のターン交替の回数が最も多かったのは8回であるが、深刻度が低い場面は5回までだけである。また、深刻度が高い場面は目上の場合にはターンが5回、対等の場合はターンが3回が最も多かったが、深刻度が低い場面は目上の場合と対等の場合共に、3回のターン交替が最も多かった。
- (2) メールのやりとりにおける話題は、深刻度が高い場面は6種に分類でき、深刻度が低い場面は11種に分類できた。【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の5種の話題は、深刻度が高い場面と深刻度が低い場面共に出現しているが、深刻度が高い場面には出現しているが深刻度が低い場面には出現していないのは、【再約束の交渉】である。一方、深刻度が低い場面には出現しているが深刻度が高い場面には出現していないのは、【別の機会での対面の言及】【変更可能の確認】【関係者への連絡の言及】【キャンセル料への言及】【参加に変更可能であることへの言及】【約束キャンセル以外のことへの言及】の6種である。ただし、この違いは場面設定の違いによるものであり、深刻度の違いに対応する特徴ではないと考えられる。
- (3) メールのやりとりにおける全ての意味公式は、深刻度が高い場面は66種に分類でき、深刻度が低い場面は35種に分類できた。この中で深刻度が高いか低いかに関わらず、両方とも出現しているのは、[件名] [宛名] [名乗り] [署名] [開始の挨拶] [感謝表明] [メール送信への謝罪] [メール受信の報告] [前置き] [キャンセル理由] [キャンセル理由への言及] [キャンセル報告] [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [状況の受け入れ] [配慮表明] [謝罪表明] [謝罪の受け入れ] [応援表明] [気遣い表明] [気遣い表明への応答] [メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] の25種の意味公式である。この25種以外の意味公式は、深刻度が高い場面か深刻度が低い場面にしか見られなかった。
- (4) メールのやりとりにおける基本の隣接ペアは、深刻度が高い場面には79種類あり、深刻度が低い場面には51種類あった。この中で深刻度が高いか低いかに関わらず、両方とも出現しているのは、以下の10タイプである。この10タイプ以外の隣接ペアは、深刻度が高い場面か深刻度が低い場面にしか見られなかった。

< [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] - [キャンセル報告の了解] >  
 < [前置き+キャンセル理由+キャンセル報告] - [状況の受け入れ] >  
 < [前置き+キャンセル報告] - [キャンセル報告への反応] >  
 < [キャンセル理由] - [応援表明] >  
 < [謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >  
 < [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >  
 < [配慮表明+謝罪表明] - [謝罪の受け入れ] >  
 < [キャンセル理由への言及] - [キャンセル理由への言及] >  
 < [気遣い表明] - [気遣い表明への応答] >  
 < [連絡の予告] - [連絡の予告の了解] >

- (5) 「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の 3 つの分析観点に関する分析結果では、深刻度が高い場面は、3 つとも目上の場合と対等の場合に相違点がいくつか見られたが、深刻度が低い場面は、「話題」の分析観点に関しては相違点が見られたものの、「ターン交替」と「隣接ペア」の分析観点に関しては、目上の場合と対等の場合がほぼ同じで相違点が見られなかった。

## 第7章

### おわりに

本研究では、タイ語を母語とする日本語学習者への日本語教育に応用する基礎研究として、約束をキャンセルするメールのやりとりについて研究を行った。本研究では、ロールプレイの手法を用いて、20代から50代までの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計80例のメールを分析データとした。ロールプレイの場面設定では、深刻度が高い場面と深刻度が低い場面および相手が目上と対等という上下関係の要因を用いて、4種類の場面を設定した。

深刻度が高い場面は「指導教員と研究についての相談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」と「卒論のデータを収集するために、調査協力者としての友達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。一方、深刻度が低い場面は「指導教員とゼミの学生たちとの食事を約束したが、約束の日の1週間前になってどうしても参加できなくなり、約束をキャンセルせざるを得なくなったというもの」と「指導教員なしでゼミ生の友達だけとの食事を約束したが、約束の日の1週間前になってどうしても参加できなくなり、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。

本研究では、①約束をキャンセルする謝罪メールの構造（一回目の送信メール）、②約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールの構造（一回目の返信メール）、③約束をキャンセルするメールのやりとりの構造（一回目の送信メールから約束をキャンセルする話題が終了するまでのメールのやりとり）、④謝罪メールのやりとりの研究方法、⑤タイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点の5点を明らかにすることを目的とした。本章では、本研究の全体的なまとめとして、それぞれの5点の分析結果を全体的にまとめて、最後に今後の課題について述べる。

#### 7.1 約束をキャンセルする謝罪メールの構造（一回目の送信メール）

一連の約束をキャンセルするメールのやりとり全体の構造を明らかにする前に、一回目の送信メールと一回目の返信メールの分析を行った。分析方法として、まずメール全体の構造、



メールの意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、メールの件名の分類を明らかにし、メールの【開始部】【主要部】【終了部】における各々の意味公式と言語形式の特徴を考察した。最後に、目上へのメールと対等へのメールの相違点を検討した。本節では、メール全体の構造、件名、メールの開始部・主要部・終了部の構造と意味公式の分析結果の全体的なまとめと考察を述べる。

7.1.1 深刻度が高い場面の送信メールの構造

7.1.1.1 メール全体の構造

深刻度が高い場面の送信メール全体の構造は、【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部に大きく分けることができた。深刻度が高い場面の送信メールの意味公式は、全部で23種に分類できたが、半数(50.0%)以上のメールに出現しているのは、[件名][宛名][名乗り][前置き][キャンセル理由][キャンセル報告][配慮表明][謝罪表明][再約束の依頼][終了の挨拶][署名]の11種の意味公式である。図7-1のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた。

図 7-1 深刻度が高い場面の送信メールにおける意味公式の出現順序

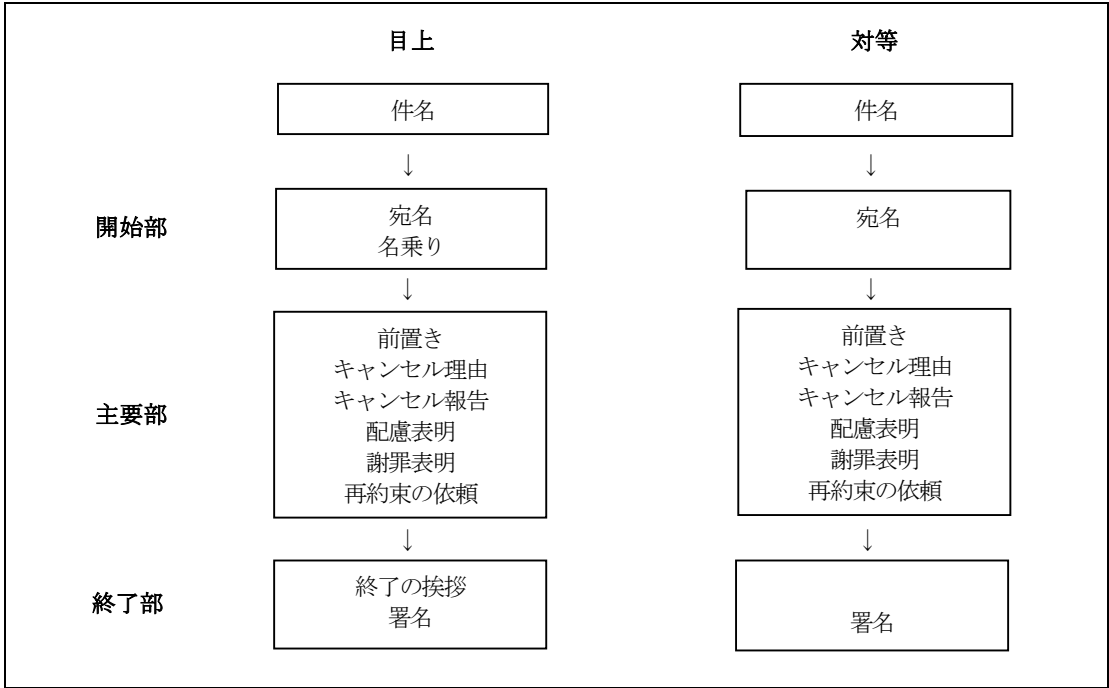


図 7-1 の出現順序より、目上と対等で用いられている意味公式は、ほとんど同じであり、違いは目上では、開始部での「名乗り」と終了部での「終了の挨拶」が用いられていることである。これらの 11 種の意味公式は、深刻度が高い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際に書くべきものだと考えられる。本研究のデータでは、このようなパターンを深刻度が高い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。

#### 7.1.1.2 件名

メールの件名は「明示的な件名」と「非明示的な件名」の 2 種に分類できた。目上の場合と対等の場合共に明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、「～について」「～に関して」という表現を使った件名であるのに対して、対等へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現を使った件名である。「について」「に関して」「の件」「のこと」「の連絡」の前に書かれている内容を見ると、今日どのような約束をしたかということについての内容が最も多かったことがわかった。これらの表現を使った件名は、明示的な件名ではなく、メールの内容が明示的な件名ほど予想しやすい件名であるとはいえないが、送信者と返信者が既にお互いに約束をしたことを意識しているため、このような件名をつけてもメールを受け取った側がメールの内容がなんとなく予想できるだろうと考えられる。

#### 7.1.1.3 メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は、「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール送信への謝罪」の 5 種が見られたが、出現率が 50.0%以上であった意味公式は、目上へのメールは「宛名」と「名乗り」であるが、対等へのメールは「宛名」のみである。「宛名」は全ての目上へのメールに出現しており、対等へのメールにも 75.0%出現しているため、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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。また、目上の場合は「宛名」を書いた後「名乗り」として自分の名前を書いている例は、半数であったが、対等の場合は非常に少なかった（10.0%）。対等の場合より目上の場合の方が「宛名」と「名乗り」が多く使用されているのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

#### 7.1.1.4 メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として、〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔再約束の依頼〕〔都合伺い〕〔都合報告〕〔日程検討の依頼〕〔再約束の依頼の終結〕〔遠慮表明〕〔埋め合わせの提案〕の12種が見られたが、半数以上のメールに出現しているのは、〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔再約束の依頼〕の6種である。

〔前置き〕はほぼメールの主要部の始めに書かれており、目上の場合と対等の場合共に「～が、」や「～けど、」の表現を用いている人が非常に多かった。〔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、受信者に約束の変更についてのメールだと予想させ、受信者に受け入れさせやすくする方法として用いられていると考えられる。〔キャンセル理由〕は全員の送信者に使用されており、「体調を崩した」という理由が最も多かった。急に体調を崩したことは、よほどの事情の理由の1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。

〔キャンセル報告〕はメールの中で最も中心的な内容で、目上の場合と対等の場合共に本文中に〔キャンセル報告〕が明示的に出現しているものもあれば、明示的に出現していないものもあった。「V 可能形+なくなってしまった／なくなっちゃった」の表現が最も多く見られた。この表現を多く使用しているのは、相手が忙しいところ約束を引き受けてくれたのに、送信者自身が何らかの状況によって約束を実行できなくなったことを残念や後悔に思っているからではないかと考えられる。

〔配慮表明〕の最も多く見られた内容は、目上の場合と対等の場合共に相手が忙しい中、時間を作ってくれたのに、約束をキャンセルすることになったことに対する配慮表明で、これを書くことは、メールを通して相手との関係を修復するための1つの戦略一となると考えられる。目上の場合には「～のに、」の表現と「～にも関わらず」の表現が最も多く出現している。一方、対等の場合には「～のに、」の表現が最も出現している。

〔再約束の依頼〕は再度約束をしてもらうようお願いをする意味公式である。目上の場合「V-ていただけないでしょうか」のような非常に丁寧な依頼表現と、依頼表現の文末に「～ででしょうか」という表現で書く傾向が強い。「～ででしょうか」は婉曲な表現で「だろうか」と「ですか」よりも丁寧な言い方で、再約束の依頼表現につけると、さらに丁寧な依頼表現となるため、送信者のほぼ全員が使用していると考えられる。一方、対等の場合は「～かな？」の

表現を用いて依頼している人が最も多かった。この場合の「～かな」は相手に遠回しに再約束の依頼をする気持ちを表すことになったと考えられる。

〔謝罪表明〕は申し訳なく思う気持ちを伝達すると同時に、今回のキャンセルは自分の責任だということを表すため、送信者全員が使用している。謝罪を表明するのに「申し訳ない系」

「すみません系」「ごめん系」「悪い系」「恐縮系」「失礼系」「お詫び系」の7種の「謝罪表現」が用いられている。目上へのメールの場合は「申し訳ない系」が最も使用されているが、対等の場合は「ごめん系」が最も多かった。目上と対等のいずれ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回使用している人が最も多かったが、1回や3回以上の出現率の合計のことも考えると、目上にメールを書く際には謝罪表現を1回か2回、対等に書く際には2回以上使用するという傾向が見られたことがわかった。

また、謝罪表現は〔謝罪表明〕の意味公式の箇所だけではなく、メールの開始部、主要部、終了部にも使用されている。それぞれの箇所の現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、謝罪表現の用法は、①「メール送信への謝罪としての用法」、②「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」、③「配慮表明としての用法」、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」、⑤「再約束の依頼の前置きとしての用法」、⑥「再約束の依頼の終結としての用法」、⑦「謝罪メールの終結としての用法」の7種に分類できた。

以上の用法から、謝罪表現が1回のみ使用されているメールを見ると、目上と対等のいずれも「配慮表明としての用法」が最も使用されていることから、この用法は深刻度が高い場面の謝罪表現の基本的な用法だといえる。一方、謝罪表現が2回以上使用されているメールは、目上の場合は46.1%と、対等の場合は50.0%と、「配慮表明としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」が併用されていることから、調査協力者が深刻度が高い場面の約束をキャンセルするメールを書く際は、相手が目上か対等かに関わらず、この組み合わせが1つの典型だといえる。約束をキャンセルするメールの文章を終了する際には、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。」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、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「配慮表明としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」が併用されているものが多かったのだと考えられる。

また、7種の中で目上と対等で使用回数が大きく違うのは、「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11回現れているが、目上へのメールには2回しか現れていない。つまり、調査協力者は対等にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪と同じ程度で重視しているが、目上の場合には、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よりも配慮表明としての謝罪と謝罪メールの終結としての謝罪の方を重視しているということである。

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、メールの中で最も中心的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ている用法ではないということは、調査協力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ほうが、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。

#### 7.1.1.5 メール【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式として、[メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名] の5種が見られたが、出現率が50.0%以上であったのは、[終了の挨拶] と[署名]のみである。[終了の挨拶] は目上へのメールには50.0%使用されているが、対等へのメールには15.0%しか使用されていない。対等の場合には[終了の挨拶] があまり使用されていないが、目上の場合に半数以上使用されているのは、目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に[終了の挨拶] が使用されているからではないかと考えられる。また、目上の場合には[終了の挨拶] を書いている例の全てにおいて「よろしくお願いします。」の表現が使用されているのに対し、対等の場合は2例でしか使用されていない。「よろしくお願いします。」は様々な場面でよく使用される便利な挨拶表現であり、今回の目上への約束キャンセルのメールでも典型的な挨拶表現として使用されている。

[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り、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには55.0%しか出現していない。[名乗り] と[署名] の出現率から考えると、目上の場合にはメールの開始部と終了部合わせて2回自分の名前を書いている例と、メールの終了部のみに書いている例が半数（50.0%）ずつ見られた。一方、対等の場合にはメールの開始部と終了部合わせて2回自分の名前を書いている例は10.0%、メールの終了部のみに書いている例は45.0%、メールの開始部にも終了部にも書いていない例

は45.0%あった。このことから、目上にメールを書く際には、〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了するが、対等の場合は自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

以上、メール全体の構造、メールの件名、メールの開始部、主要部、終了部について全体的にまとめた。以上のまとめから、目上の場合と対等の場合のメール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。しかし、目上と対等の謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、謝罪表現の用法の違いは、目上と対等の約束キャンセルのメールによる謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

また、全 23 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している 11 種の意味公式の中で〔件名〕〔再約束の依頼〕〔謝罪表明〕の 3 種の意味公式では、目上と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の 8 種の意味公式およびメール全体の構造について相手が目上か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全 23 種のうちの残りの 12 種の意味公式は、目上も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目上と対等でそれぞれの 12 種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

## 7.1.2 深刻度が低い場面の送信メールの構造

### 7.1.2.1 メール全体の構造

深刻度が低い場面の送信メール全体の構造は、深刻度が高い場面と同様に【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 部である。深刻度が低い場面の送信メールの意味公式は、全部で 22 種に分類できたが、半数 (50.0%) 以上のメールに出現しているのは、〔件名〕〔宛名〕〔開始の挨拶〕〔名乗り〕〔前置き〕〔キャンセル理由〕〔キャンセル報告〕〔配慮表明〕〔謝罪表明〕〔残念な気持ちの表明〕〔キャンセルに対する対応の言及〕〔別の機会での対面の期待〕〔署名〕の 13 種の意味公式である。図 7-2 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた。

図 7-2 深刻度が低い場面の送信メールにおける意味公式の出現順序

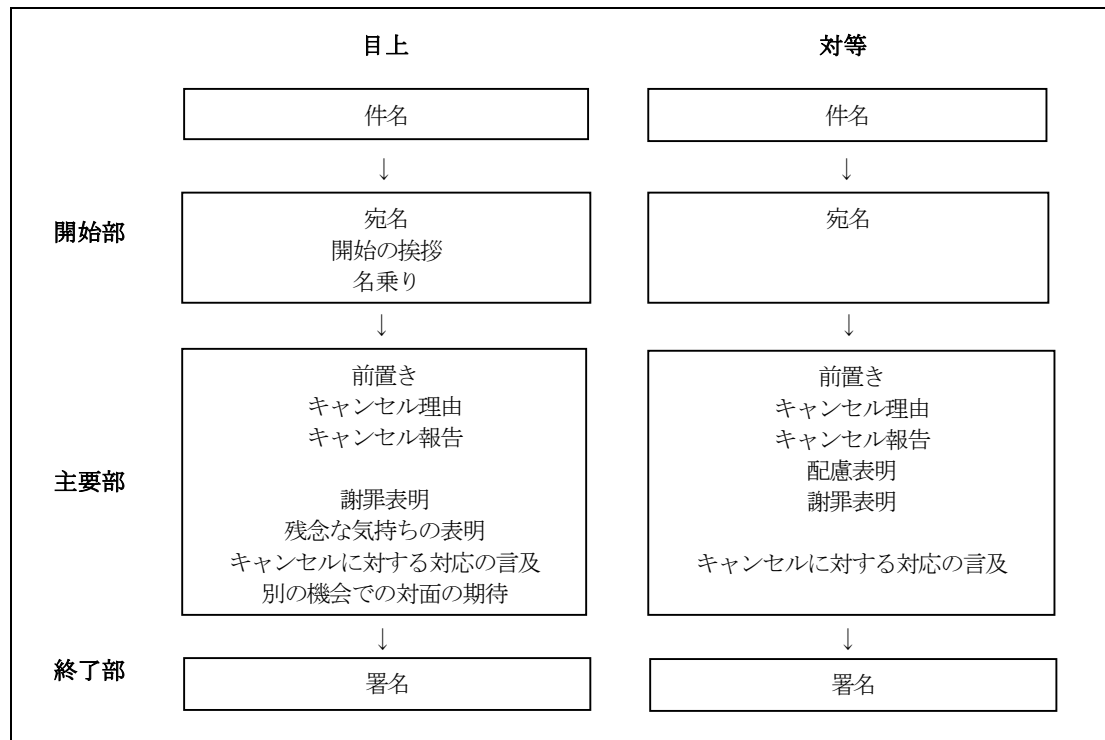


図 7-2 より、目上の場合のみに用いられているのは、開始部の「開始の挨拶」と「名乗り」、主要部の「残念な気持ちの表明」と「別の機会での対面の期待」である。対等の場合のみに用いられているのは、主要部の「配慮表明」である。一方、目上と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」、開始部の「宛名」、主要部の「前置き」「キャンセル理由」「キャンセル報告」「謝罪表明」「キャンセルに対する対応の言及」、終了部の「署名」である。これらの 13 種の意味公式は、深刻度が低い場面の送信メールの構造として重要な要素で、メールを書く際に書くべきものだと考えられる。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の送信メールの典型的な構造とみなすことにする。

#### 7.1.2.2 件名

メールの件名は深刻度が高い場面と同様に「明示的な件名」と「非明示的な件名」の 2 種に分類できた。目上の場合と対等の場合共に、明示的な件名よりも非明示的な件名の方が多く使用されている。また、目上へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名と、「～について」「～に関して」という表現でつける件名

である。一方、対等へのメールに最も多く見られたのは、「～の件」「～のこと」「～の連絡」という表現でつける件名である。「の件」「のこと」「の連絡」「について」「に関して」の前に書かれている内容を見ると、来週どのような約束をしたかということについての内容が最も多かったことがわかった。

#### 7.1.2.3 メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は、[宛名] [開始の挨拶] [名乗り] [感謝表明] [メール送信への謝罪] の5種が見られたが、出現率が50.0%以上であった意味公式は、目上へのメールは[宛名] [開始の挨拶] [名乗り] であるが、対等へのメールは[宛名] のみである。この5種の中で全ての目上へのメールに出現しているのは、[宛名] であり、対等へのメールの70.0%にも出現しているため、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、メールを開始するための重要な意味公式だといえよう。また、目上の場合は[宛名] を書いてから[開始の挨拶] として相手に挨拶している例が60.0%あったが、対等の場合は25.0%しかなかった。そして、目上の場合は[開始の挨拶] を書いてから[名乗り] として自分の名前を書いている例は65.0%であったが、対等の場合は少なかった(15.0%)。対等の場合より目上の場合の方が[宛名] [開始の挨拶] [名乗り] が多く使用されているのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

#### 7.1.2.4 メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として、[前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] [参加できる人への伝言] [参加可能の期待] [共有事項への言及] の11種が見られたが、半数以上のメールに出現しているのは、[前置き] [キャンセル理由] [キャンセル報告] [配慮表明] [謝罪表明] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [別の機会での対面の期待] の8種である。

[前置き] は深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合共に「～が、」や「～けど、」の表現を用いている人が非常に多かった。[キャンセル理由] は全員の送信者に使用されており、「バイトや就職の関係」という理由が最も多かった。バイトや就職の関係で食事会の約束をキャンセルする上で納得できる理由だと考えられる。[キャンセル報告] は深刻度



が高い場面と異なり、対等にメールを書く際に、送信者全員が明示的に来週の食事会に参加できないという約束のキャンセルを報告しており、目上の場合にも90.0%と、ほぼ全員が明示的に書いている。明示的に書くことにより、受信者は相手との約束がキャンセルになったという旨を正確に理解できると考えられる。また、深刻度が高い場面と同様に「Ⅴ 可能形+なくなってしまった／～なくなっちゃった」の表現が最も多く見られた。〔配慮表明〕は、対等の場合は50.0%出現しているが、目上の場合は45.0%出現している。目上の場合と対等の場合共に「～のに、」の表現が最も多く出現している。

〔残念な気持ちの表明〕は目上へのメールには70.0%使用されているが、対等へのメールには40.0%しか使用されていない。送信者が友達の場合は、お互いの都合がよければ、いつでも一緒に食事ができるが、先生の場合はゼミの食事会以外の場合は、なかなか一緒に食事できないため、先生に対しては残念に感じていることを伝えて関係修復をはかろうとするのではないかと考えられる。目上にメールを書く際に、「楽しみにしていた」という表現と、「とても+残念」「大変+残念」「非常に+残念」「本当に+残念」という程度を表す副詞と「残念」という言葉を併用して、とても残念な気持ちを明確に表している例が非常に多かったが、対等の場合は1例もなく、みんな様々な表現で残念な気持ちを伝達している。

〔キャンセルに対する対応の言及〕は相手が目上か対等かに関わらず、半数以上使用されている。目上の場合は、言及されている対応の内容と言語形式にばらつきがほぼなかったが、対等の場合にばらつきがあった。目上の場合は「Ⅴ-ておく」という言語形式で表している人が多かったが、対等の場合は送信者によって様々であった。

〔別の機会での対面の期待〕は目上へのメールは11例(55.0%)で使用されているが、対等へのメールは2例(10.0%)のみであった。対等へのメールの方が目上へのメールより〔別の機会での対面の期待〕の出現率が少なかったが、一方で、対等へのメールのほうが目上へのメールより〔配慮表明〕と〔謝罪表明〕の出現率が多かったことから、送信者は相手との関係を修復したいと思っていなかったのではなく、〔別の機会での対面の期待〕の代わりに〔配慮表明〕と〔謝罪表明〕を書くことによって、相手に申し訳なく思う気持ちを伝達し、相手との関係を修復しようとしていたのではないかと考えられる。目上の場合は「Ⅴ-させていただく」という表現のみ、「～ば／～たら／～と、」という条件形の表現のみ、「Ⅴ-させていただく」と「～ば／～たら／～と、」を併用している例が最も多かった。一方、対等の場合は2例とも目上の場合ほど丁寧な表現を用いていないが、相手に別の会える機会を作ってもらうような依頼表現を用いている。

〔謝罪表明〕は深刻度が高い場面と異なり、使用していない例もあった。深刻度が高い場面は当日のキャンセルであるが、深刻度が低い場面は一週間前のキャンセルであるため、送信者が〔謝罪表明〕を使用していないという可能性も考えられる。フォローアップ・インタビューの結果から、ゼミの食事会に参加できない人にとっては、自分が参加できないという報告をするときに相手に謝らないのは、ゼミの食事会を大事に思っていないわけではなく、自分を高くしたくないと思っているからだといえる。その代わりに、「楽しみにしておりましたので、本当に残念です。」や「せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。」などというように、楽しみにしていたが、参加できなくなったことへの残念な気持ちを表す表現を使用している。謝罪の代わりに、このような表現を用いることによって、相手との関係を修復しようとしているのではないかと考えられる。謝罪を表明するのに「申し訳ない系」「ごめん系」「悪い系」の3種の「謝罪表現」が用いられている。目上へのメールの場合は、全員「申し訳ない系」を使用しているが、対等の場合は「ごめん系」を最も使用している。目上と対等のいずれも約束をキャンセルするメールを書く際に、謝罪表現を1回使用している人が最も多かった。ただし、二番目に多かった出現回数の出現率の合計のことも考えると、目上にメールを書く際には謝罪表現を1回、対等を書く際には1回か2回使用するという傾向が見られた。

また、深刻度が高い場面と同様に謝罪表現は〔謝罪表明〕の意味公式の箇所だけではなく、メールの開始部、主要部、終了部にも使用されている。それぞれの箇所の現れ方と機能を謝罪表現の用法にまとめると、謝罪表現の用法は、①「メール送信への謝罪としての用法」、②「約束をキャンセルする本題の前置きとしての用法」、③「配慮表明としての用法」、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」、⑤「謝罪メールの終結としての用法」の5種に分類できた。

以上の用法から、謝罪表現が1回のみ使用されているメールを見ると、相手が目上か対等かに関わらず、「配慮表明としての用法」のみならず、「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も使用されていることから、この用法は深刻度が低い場面の謝罪表現の基本的な用法だといえる。また、5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、「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16回現れているが、目上へのメールには8回しか現れていない。このから、調査協力者は目上にメールを書く際には、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を、配慮表明としての謝罪と同じ程度で重視しているが、対等にメールを書く際には、配慮表明とし

ての謝罪よりも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の方を重視する傾向があるといえるのではないかと考えられる。

#### 7.1.2.5 メール【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式として、[メールの終結] [連絡の予告] [連絡の要求] [終了の挨拶] [署名] の5種が見られたが、出現率が50.0%以上であったのは、[署名]のみである。[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あり、全ての目上へのメールには出現しているが、対等へのメールには60.0%しか出現していない。[名乗り]と[署名]の出現率から考えると、目上の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例は65.0%、メールの終了部のみに書いている例は35.0%あった。一方、対等の場合はメールの開始部と終了部に自分の名前を書いている例は15.0%、メールの終了部のみに書いている例は45.0%、メールの開始部にも終了部にも書いていない例は40.0%あった。

以上、メール全体の構造、メールの件名、メールの開始部、主要部、終了部について全体的にまとめた。以上のまとめから、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合のメール全体の構造、メール全体の意味公式の出現率および意味公式の全体の出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。しかし、目上と対等の謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、謝罪表現の用法の違いは、目上と対等の約束キャンセルのメールによる謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

また、全22種の意味公式の中で、全20例のうちの半数以上のメールに出現している13種の意味公式の中で[件名] [残念な気持ちの表明] [キャンセルに対する対応の言及] [謝罪表明] の4種の意味公式では、目上と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の9種の意味公式およびメール全体の構造について相手が目上か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全22種のうちの残りの9種の意味公式は、目上も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目上と対等でそれぞれの9種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることができない。

7.2 約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールの構造（一回目の返信メール）

返信メールの分析方法として、送信メールと同様にまずメール全体の構造、メールの意味公式の分類、意味公式の出現率、意味公式の出現順序、メールの件名の分類を明らかにし、メールの【開始部】 【主要部】 【終了部】 における各々の意味公式と言語形式の特徴を考察した。最後に、目上へのメールと対等へのメールの相違点を検討した。本節では、メール全体の構造、件名、メールの開始部・主要部・終了部の構造と意味公式の分析結果の全体的なまとめと考察を述べる。

7.2.1 深刻度が高い場面の返信メールの構造

7.2.1.1 メール全体の構造

深刻度が高い場面の返信メール全体の構造は、【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部に大きく分けることができた。深刻度が高い場面の返信メールの意味公式は、全部で26種に分類できたが、半数（50.0%）以上のメールに出現しているのは、[件名] [宛名] [キャンセル報告の了解] [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [気遣い表明] [再約束の承諾] [署名] の8種の意味公式である。図7-3のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた。

図 7-3 深刻度が高い場面の返信メールにおける意味公式の出現順序

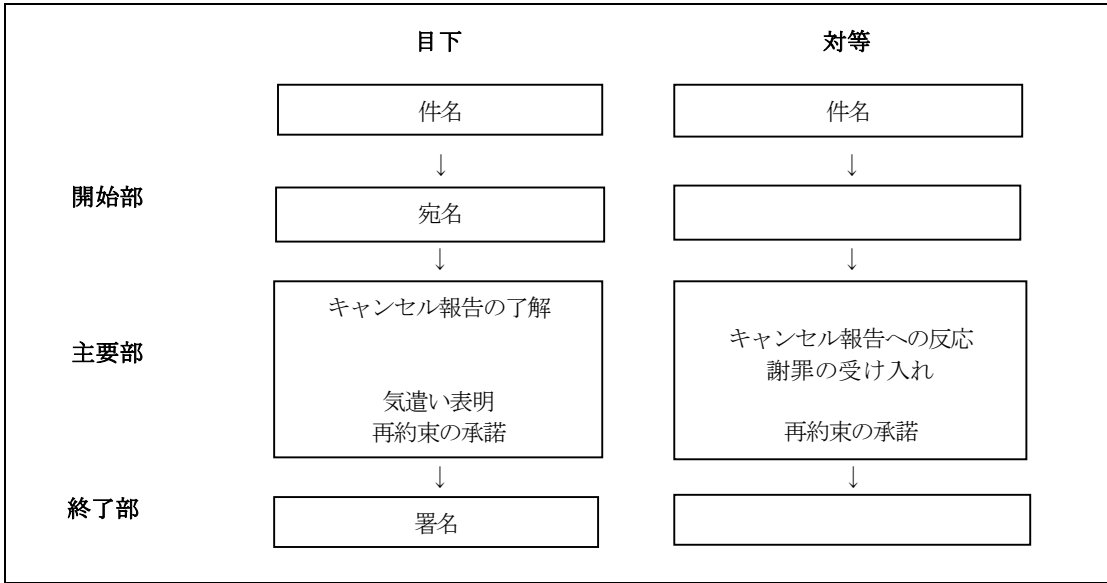


図 7-3 より、目下のみに用いられているのは、開始部の「宛名」、主要部の「キャンセル報告の了解」と「気遣い表明」、終了部の「署名」である。対等のみに用いられているのは、主要部の「キャンセル報告への反応」と「謝罪の受け入れ」である。一方、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」と主要部の「再約束の承諾」である。これらの 8 種の意味公式は、深刻度が高い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際に書くべきものだと考えられる。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が高い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。

#### 7.2.1.2 件名

深刻度が高い場面の返信メールの場合は、全員「Re:本日のご相談の件」や「Re:今日のインタビュー」などといった「Re:～」のように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。フォローアップ・インタビューの結果によると、このような件名の付け方は、メールを受け取った側が約束をキャンセルするという話題を続けるために、わざと新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で返信するという意図を持って行なったことがわかった。

#### 7.2.1.3 メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は、「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール受信の報告」の 5 種が見られたが、出現率が 50.0%以上であった意味公式は、「宛名」のみである。「宛名」は全ての目下へのメールに出現しているが、対等の場合は 45.0%しか出現していない。対等の場合より目下の場合の方が「宛名」が多く使用されているのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

#### 7.2.1.4 メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として、「キャンセル報告の了解」「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」「状況の受け入れ」「キャンセル理由への言及」「気遣い表明」「応援表明」「再約束の承諾」「都合伺い」「都合報告」「都合報告の要求」「日程の提案」「日程検討の依頼」「当日の予定の報告」「再約束への提案」「埋め合わせの要求」の 16 種が見られた。目下へのメールに 50.0%以上出現しているのは、「キャンセル

報告の了解] [気遣い表明] [再約束の承諾] の 3 種であるが、対等の場合は [キャンセル報告への反応] [謝罪の受け入れ] [再約束の承諾] の 3 種である。

[キャンセル報告の了解] は相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと知らせるものである。目下と対等のいずれも「了解」の言葉を使用している人が最も多かった。[キャンセル報告への反応] は相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達するものである。対等へのメールには「そっか」「えっ!!」「まじか!」などというように、50.0%出現しているが、目下へのメールには「そうですか、」というように、5.0%しか出現していない。

[謝罪の受け入れ] は相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させるように、使用されていると考えられる。対等の場合は [謝罪の受け入れ] を使用している人は半数であったが、目下の場合は 2 例 (10.0%) のみであった。メール返信者である指導教員は、自分が学生より社会的な立場が高いので、[謝罪の受け入れ] を書かなくてもよいと考えていたためではないだろうかと考えられる。対等の場合は「全然+大丈夫」と「気にしない」という表現が最も多く出現している。目下の場合は、「気にしない」という表現と「構わない」という表現がそれぞれ 1 例ずつ出現している。[気遣い表明] は相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表すものである。目下の場合と対等の場合共に「～大丈夫ですか」という表現が最も多く出現している。次に多かったのは、「今日は、ゆっくり休んでください。」などというように「V-てください」の表現である。

[再約束の承諾] は送信メールの [再約束の依頼] に対する応答の意味公式である。再約束の依頼を引き受けることは、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルする側を安心させるために使用されており、相手との関係を維持する方法になると考えられる。一文で単純に再約束の依頼を引き受けている例もあれば、[再約束の承諾] の前後に次回会える日時を報告したり、相手の都合のいい日時を聞いたりする、[都合伺い] [都合報告] [都合報告の要求] [日程の提案] [日程検討の依頼] という意味公式を使用している例もあった。そのため、[再約束の承諾] の 1 つの典型的な言語形式にはまとめることができない。

#### 7.2.1.5 メール【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式として、[メールの終結] [連絡の要求] [終了の挨拶]

〔署名〕の4種が見られたが、出現率が50.0%以上であったのは、〔署名〕のみである。〔署名〕は目下へのメールに95.0%出現しているが、対等へのメールには40.0%しか出現していない。このことから、メール返信者は指導教員で相手が自分より立場が低い場合でも、調査協力者はほぼ全員〔署名〕として自分の名前を書いてメールを終了する傾向が強いといえる。しかし、対等の場合は目下の場合と異なり、返信メールで自分の名前を書くことは、必須であるとはいえないようである。

以上、メール全体の構造、メールの件名、メールの開始部、主要部、終了部について全体的にまとめた。以上のまとめから、返信メールは送信メールと異なり、相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールに対して【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書いている傾向が強いといえる。返信メールの場合は、メール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかっていたため、できればあまりくどく書かずに、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていたことが窺える。

また、調査協力者は相手からのメールを受け取ったら、そのメールに返信する際に、目下にも対等にも、相手に気遣う気持ちを表す傾向が見られたが、相手への気遣いの仕方が異なることがわかった。相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、目下の場合は、相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達せずに、相手が約束をキャンセルしたいということを了解したと知らせてから、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣う気持ちを表す傾向がある。

しかし、対等の場合は相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、まず相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達している。その後、はっきり相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配する気持ちや気遣う気持ちを表すだけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセルした側を安心させたり、怒っていると思われないように、相手からの謝罪も受け入れる傾向がある。このような現象から、目下の場合より対等の場合の方が様々な相手への気遣いの仕方がより現れやすいのではないかと考えられる。

最後に、全 26 種の意味公式の中で、全 20 例のうちの半数以上のメールに出現している【件名】【宛名】【キャンセル報告への反応】【キャンセル報告の了解】【謝罪の受け入れ】【気遣い表明】【再約束の承諾】【署名】の 8 種の意味公式の言語形式には、目下と対等には大きな違いが見られなかった。ただし、全 26 種のうちの残りの 18 種の意味公式は、目下も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目下と対等でそれぞれの 18 種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

7.2.2 深刻度が低い場面の返信メールの構造

7.2.2.1 メール全体の構造

深刻度が低い場面の返信メール全体の構造は、深刻度が高い場面と同様に【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 部である。深刻度が低い場面の返信メールの意味公式は、全部で 21 種に分類できたが、半数（50.0%）以上のメールに出現しているのは、【件名】【宛名】【キャンセル報告への反応】【残念な気持ちの表明】【キャンセルに対する対応の言及】【別の機会での対面の期待】【署名】の 7 種の意味公式である。図 7-4 のような意味公式の出現順序で書かれているメールが最も多く見られた。

図 7-4 深刻度が低い場面の返信メールにおける意味公式の出現順序

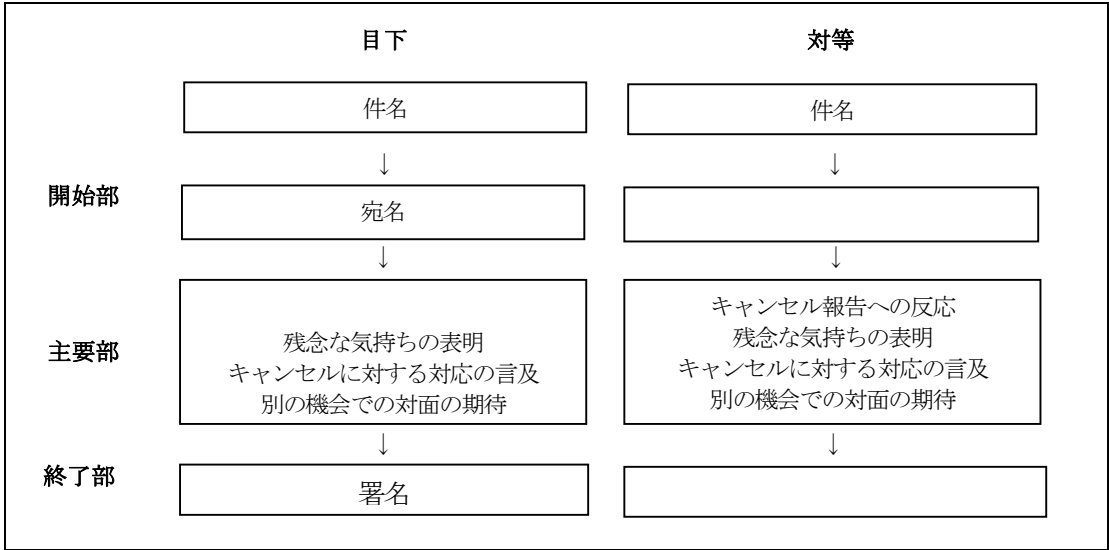




図 7-4 より、目下のみに用いられているのは、開始部の「宛名」と終了部の「署名」である。対等のみに用いられているのは、主要部の「キャンセル報告への反応」である。一方、目下と対等のいずれにも用いられている意味公式は、「件名」と主要部の「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」である。これらの 7 種の意味公式は、深刻度が低い場面の返信メールの構造として重要な要素で、返信メールを書く際に書くべきものだと考えられる。今回のデータでは、このようなパターンを深刻度が低い場面の返信メールの典型的な構造とみなすことにする。

#### 7.2.2.2 件名

メールの件名は深刻度が高い場面と同様に、全員「Re:ゼミの食事会の件」「Re:来週のお食事会について」や「Re:ごめんなさい」などのように、新しく件名をつけずに、受け取ったままの件名で相手からのメールに返信している。

#### 7.2.2.3 メール【開始部】の構造と意味公式

メールの開始部の意味公式は、「宛名」「開始の挨拶」「名乗り」「感謝表明」「メール受信の報告」の 5 種が見られたが、出現率が 50.0%以上であった意味公式は、「宛名」のみである。「宛名」は全ての目下へのメールに出現しているが、対等の場合は 45.0%しか出現していない。このことから、受け取ったメールに返信する際に、目下の場合であっても「宛名」としてまず相手の名前を書くのは、指導教員と学生のメールのやりとりがフォーマルな場面であるからだと考えられる。

#### 7.2.2.4 メール【主要部】の構造と意味公式

メールの主要部の意味公式として、「キャンセル報告の了解」「キャンセル報告への反応」「謝罪の受け入れ」「状況の受け入れ」「キャンセル理由への言及」「気遣い表明」「応援表明」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」「参加できる人への伝言」「参加可能の期待」「共有事項への言及」の 13 種が見られた。目下へのメールに 50.0%以上のメールに出現しているのは、「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の

3 種であるが、対等の場合は「キャンセル報告への反応」「残念な気持ちの表明」「キャンセルに対する対応の言及」「別の機会での対面の期待」の 4 種である。

「キャンセル報告への反応」は対等へのメールには半数以上（65.0%）出現しているが、目下へのメールには 5.0%しか出現していない。対等の場合は「そうなんだー」や「そうか、」というように、相手からの約束キャンセルの報告に対してがっかりや驚きなどというような気持ちを伝達する表現と、「そうなんだ(>\_<) 来れないのか〜」や「そうなの？」などというように、相手のキャンセル報告を確認する表現が使用されている。一方、目下の場合の 1 例で「参加できないのですか。」というように、相手のキャンセル報告を確認する表現が使用されている。

「残念な気持ちの表明」は残念なのは参加できなくなった相手だけでなく、メール返信者自身も残念であることを伝えるために使用されていると考えられる。目下の場合、メール返信者が全員「残念」という言葉を用いて残念な気持ちを伝えているが、対等の場合は目下の場合と異なり、「残念」という言葉を用いて残念な気持ちを伝えている人は、全員ではなく、「残念」以外に「寂しい」の言葉を使用している例と、相手が今回来ていれば楽しく過ごせただろうという期待を表現している例があった。

「キャンセルに対する対応の言及」はキャンセルする側が幹事や店の人などの関係者へのキャンセルについての連絡をしたり、店の予約変更やキャンセル料の支払などキャンセルに対する対応をしてくれるため、メール返信者も相手にキャンセルしてもいいと安心させるために、使用されていると考えられる。目下の場合、幹事や店に参加できなくなった旨を自分で伝えておいてくれるよう依頼している例が最も多かった。一方、対等の場合は、キャンセル料についてはっきり言及している例が最も多かった。

「別の機会での対面の期待」は相手が今回の食事会には参加できなくなったのは、仕方がないが、別の機会で会いたい、もしくは別の機会と一緒に食事したいという期待は、キャンセルする相手だけでなく、メール返信者も同じ期待を持つと伝えるために使用されている。このような期待を伝えることは、相手との関係を維持するための方法になると考えられる。目下の場合には、「次回は是非参加してください。」のような「V-てください」の表現、「次回またよろしくお願いします。」という依頼表現や「またの機会にしましょう。」というような「V-ましょう」の表現など、様々な言語形式で表されている。一方、対等の場合は、「また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう」などのように、意向形で相手を誘っている例が最も多かった。

#### 7.2.2.5 メール【終了部】の構造と意味公式

メールの終了部の意味公式としては、深刻度が高い場面と異なり、[終了の挨拶]と[署名]の2種しかないが、出現率が50.0%以上であったのは[署名]のみである。目下へのメールに95.0%出現しているが、対等へのメールには40.0%しか出現していない。

以上、メール全体の構造、メールの件名、メールの開始部、主要部、終了部について全体的にまとめた。以上のまとめから、深刻度が高い場面と同様に、相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールに対して【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強いといえる。返信メールの場合は、メール返信者とメールを送ってくれた相手が今回のメールのやりとりの話題と目的がお互いにわかっていたため、あまりくどく書かず、開始部と終了部を書かなくても、大事なところである主要部のみ返信すれば十分であろうと考えていることが窺える。

また、調査協力者は深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールを返信する際には、全21種の意味公式の中で半数以上のメールに出現している7種の意味公式の中で、[キャンセル報告への反応][キャンセルに対する対応の言及][別の機会での対面の期待]の3種の意味公式では、目下と対等で異なる言語形式を使い分けるが、それ以外の4種の意味公式およびメール全体の構造については、相手が目下か対等かに関係なく、ほぼ同じように書く傾向があるといえる。ただし、全21種のうちの残りの14種の意味公式は、目下も対等も半数以下のメールにしか出現せず、使用例が少なかったため、目下と対等でそれぞれの14種の意味公式の言語形式に違いがあるかどうかを論じることはできない。

### 7.3 約束をキャンセルするメールのやりとりの構造

謝罪メールのやりとりは、相手との関係を修復することを目的として相互的になされているものであるため、一回目の送信メール、あるいは一回目の返信メールのみを分析するのでは、関係を修復するまでのやりとりの内容やそのやりとりの構造などを把握することができない。また、メールのやりとりは談話の一つと捉えることができるため、そのやりとりを分析する際に、会話分析の方法を用いることが可能であると考えられる。しかし、今までの先行研究では、一つの話題が終了するまでのメールのやりとりの構造を分析したものがないため、本研究では、約束キャンセルの場面を例として「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の3つの概念を用いて、

会話分析の方法を援用しながらメールのやりとりの分析を行うことにした。本節では、それぞれの概念の分析結果の全体的なまとめと考察を述べる。

### 7.3.1 深刻度が高い場面のメールのやりとりの構造

#### 7.3.1.1 ターン交替

深刻度が高い場面のメールのやりとりのターン交替は、目上の場合は5回、対等の場合は3回のターン交替が最も多かった。このターン交替の回数から、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、3回以上ターンを交替する傾向があるといえる。4回以上ターンが交替されているメールのやりとりは、簡潔に約束キャンセルの報告とその報告を受けることでメールを終了しているわけではなく、3番目のターン以降から再約束の依頼とその依頼の承諾および再約束の日程や待ち合わせ場所など再約束についての交渉を詳しく行う傾向がある。

メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合は〈[宛名] → [名乗り] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [終了の挨拶] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合は〈[宛名] → [前置き] → [キャンセル理由] → [キャンセル報告] → [配慮表明] → [謝罪表明] → [再約束の依頼] → [署名]〉という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、目上の場合と対等の場合のいずれも、最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多かった。送信者が書いている最後のターンには、相手に対する[感謝表明]が多用されている。最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたこと、および再約束の依頼を引き受けてくれたことに感謝することになる。約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの場合は、約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、[感謝表明]でメールのやりとりを終了することで、さらに相手との関係を修復することができると考えられる。そして、目上の場合は[感謝表明]だけでなく、「よろしくお願いします。」の[終了の挨拶]も多用されていることから、「よろしくお願いします。」は今回のキャンセルメールのやりとりで典型的な終了の挨拶表現として使用されていると考えられる。

### 7.3.1.2 話題

深刻度が高い場面のメールのやりとりには、【始めの挨拶】【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【約束キャンセルの再言及】【再約束の交渉】【終わりの挨拶】の6種の話題が出現している。この6種の中で、全てのメールに出現している話題は、【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の3種であるため、深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。

それ以外の【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の3種の話題は、最低限必要な話題とはいえないが、全て目上の場合と対等の場合のそれぞれの20組の送・返信者の半分以上で使用されているため、相手との関係や相手に送られてきた内容などに応じて書く必要がある話題だといえるのではないかと考えられる。この3種の話題の中で、目上の場合と対等の場合に出現回数にほとんど違いが見られなかったのは、【約束キャンセルの再言及】の話題であり、ほぼ1回のみ使用されている。これはターン1だけで約束キャンセルについてのことを十分言及することができたため、送信者はターン3では、あまり再び約束キャンセルについて言及せずに、【再約束の交渉】の話題に入ろうとしたためだと考えられる。

一方、目上の場合と対等の場合に出現回数に違いが見られたのは、【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題である。対等の場合よりも目上の場合の方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】の話題を多く使用しているため、調査協力者は深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】をたくさん使用する傾向があるといえる。これは目上である指導教員へのメールを送信することは、かしこまったフォーマルな場面であるため、儀礼的に各メールに【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】が使用されているのではないだろうかと考えられる。

### 7.3.1.3 意味公式の隣接ペア

深刻度が高い場面の約束キャンセルのメールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者によるメールにのみ出現している意味公式は23種、返信者によるメールにのみ出現している意味公式は19種、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式は24種、合計66種に分類できた。これらの意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、約束をキャンセルするメールのやりとりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④

「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式に分類できた。

①「基本の隣接ペアとなる意味公式」は、隣接ペアの第1ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第2ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告することーそのキャンセルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告することーその報告への反応をすること」、「再約束の依頼をしたり再約束の提案をしたりすることーその依頼や提案を受け入れること」、「都合を伺うことーその都合を報告すること」、「日程を提案することーその提案を承諾すること」、「再約束の日程と場所を決めることーその日程と場所通りに会いに行く約束をすること」、「謝罪を表明することーその謝罪を受け入れること」「相手への気遣いを表すことーその気遣いへの応答をすること」などといったペアをなすような行為の連鎖（隣接ペア）を生み出す意味公式である。

基本の隣接ペアとみられたものが79種類ある。79種類のペアの中で出現回数が最も多かったのは、[謝罪の受け入れ]が第2ペア部分となった、< [謝罪表明]ー[謝罪の受け入れ]>、< [謝罪表明+配慮表明+謝罪表明]ー[謝罪の受け入れ]>、< [配慮表明+謝罪表明]ー[謝罪の受け入れ]>という隣接ペアである。二番目に多かったのは< [日程の提案]ー[日程の承諾]>で、三番目に多かったのは< [再約束の依頼]ー[再約束の承諾]>である。

②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」は、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はないが、基本の隣接ペアに先行して生じるものである。何かの本題となる基本の隣接ペアの先行に現れるため、次の基本の隣接ペアを生み出す準備としての意味公式にもなるとみなされる。このような意味公式には、直接の反応の意味公式はないが、次に生み出される基本の隣接ペアとの何らかの関連がある。隣接ペアの先行拡張となる意味公式とみられたものが14タイプある。

③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、基本の隣接ペアの第2ペア部分が産出された後に、その基本の隣接ペアの拡張として3つ目の順番で生じるものである。最低限の基本の隣接ペアは、普通2つの意味公式の順番からなるが、後続拡張とは、その基本の隣接ペアの後にもう1つの意味公式が追加されて、そこで連鎖が閉じるというものである。つまり、基本の隣接ペアの第1ペア部分から数えて、3つ目の順番で連鎖が完結する。このような意味公式には、直接の反応の意味公式はないが、前に生み出されている基本の隣接ペアとの何らかの関連がある。隣接ペアの後続拡張となる意味公式とみられたものが8タイプある。

④「直接の反応がなかった意味公式」は、ある意味公式が送信メールか返信メールのいずれかに現れているが、それに対する直接の反応がないものである。これは「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」と同様に、隣接ペアの第2ペア部分となる、直接の反応の意味公式はない。しかしながら、「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」と「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」は、直接の反応の意味公式はないといっても、次の基本の隣接ペアか前の基本の隣接ペアとの何らかの関連があるが、「直接の反応がなかった意味公式」は、前後の基本の隣接ペアとの何らかの関連は全くない。すなわち、「直接の反応がなかった意味公式」は、隣接ペアとして扱うことができないものである。

⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」は、「感謝表明」という意味公式のことである。「感謝表明」を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者で、「感謝表明」が1回のみ出現している場合もあれば、複数回出現している場合もあった。「感謝表明」の内容と出現位置から考えると、「感謝表明」は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現している、どの意味公式に対して直接に感謝するのかを判断することは、なかなか難しいため、本研究では、「感謝表明」を隣接ペアとして扱わない。

### 7.3.2 深刻度が低い場面のメールのやりとりの構造

#### 7.3.2.1 ターン交替

深刻度が低い場面のメールのやりとりのターン交替は、深刻度が高い場面と異なり、相手が目上か対等かに関わらず、3回のターン交替が最も多かった。深刻度が低い場面の内容は、一学期間にわたるゼミを終えた後の指導教員と同じゼミの友達との食事会で、一学期で1回か2回しかないもので、今回の食事会に参加できないと、次の学期の食事会を待たなければならぬため、今回の食事会の約束をキャンセルしたことになっても、深刻度が高い場面のようには、再約束の依頼や再約束の日程や待ち合わせなどの交渉を行う必要がない。そのため、約束をキャンセルするという話題が終了するまでのメールのやりとりでは、ターン交替が2回か3回のみにとどまることが多かった。

メールのやりとりを開始するターン1（一回目の送信メール）を考察した結果、目上の場合には「宛名」→「開始の挨拶」→「名乗り」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」→「謝罪表明」→「残念な気持ちの表明」→「キャンセルに対する対応の言及」→「別の機会での対面の期待」→「署名」という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。一方、対等の場合には「宛名」→「前置き」→「キャンセル理由」→「キャンセル報告」

→ [配慮表明] → [謝罪表明] → [キャンセルに対する対応の言及] → [署名] 〉 という内容の順序で書かれているメールが最も多かった。

また、深刻度が高い場面と同様に目上の場合と対等の場合のいずれも、最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多く、送信者が書いている最後のターンには、相手に対する [感謝表明] が多用されている。最後のターンに感謝を表すことは、相手が約束キャンセルを受け入れてくれたことに感謝することになる。

### 7.3.2.2 話題

深刻度が低い場面のメールのやりとりには、【始めの挨拶】 【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 【約束キャンセルの再言及】 【別の機会での対面の言及】 【変更可能の確認】 【関係者への連絡の言及】 【キャンセル料への言及】 【参加に変更可能であることへの言及】 【約束キャンセル以外のことへの言及】 【終わりの挨拶】 の 11 種の話題が出現している。この 11 種の中で、全てのメールに出現している話題は、【約束キャンセルの言及】 と 【約束キャンセルの承諾】 の 2 種であるため、深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをするために、最低限必要な話題ではないかと考えられる。

それ以外の【始めの挨拶】 【約束キャンセルの再言及】 【別の機会での対面の言及】 【変更可能の確認】 【関係者への連絡の言及】 【キャンセル料への言及】 【参加に変更可能であることへの言及】 【約束キャンセル以外のことへの言及】 【終わりの挨拶】 の 9 種の中で、【始めの挨拶】 【別の機会での対面の言及】 【終わりの挨拶】 の 3 種の話題は、送・返信者の半分以上で使用されているため、相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある話題だといえるのではないかと考えられる。

以上の最低限必要な【約束キャンセルの言及】 【約束キャンセルの承諾】 の話題と、相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある【始めの挨拶】 【別の機会での対面の言及】 【終わりの挨拶】 の話題の中で、【約束キャンセルの言及】 【別の機会での対面の言及】 【終わりの挨拶】 の出現回数は目上の場合と対等の場合には大きな違いが見られなかったが、【始めの挨拶】 と 【約束キャンセルの承諾】 には違いが見られた。

【約束キャンセルの言及】 【別の機会での対面の言及】 【終わりの挨拶】 の出現回数には大きな違いが見られなかったことから、相手が目上か対等かに関わらず、調査協力者がこの 3 種的话题を使用する傾向があるといえる。また、【別の機会での対面の言及】 は、目上の場合と対等の場合共に出現率が多かったことから、送信者が別の機会での対面の期待を言及すれば、



返信者もその期待を受けて自分も別の機会での対面を期待しているというような応答をする傾向があるといえる。このように、送信者と返信者が別の機会での対面を言及し合うことで、お互いの関係を維持することになると考えられる。

一方、【約束キャンセルの承諾】の出現率の違い（目上：10.9%、対等：16.0%）から、目上へのメールよりも対等へのメールの方が【約束キャンセルの承諾】を多く使用する傾向があるといえる。また、【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】は、対等の場合よりも目上の場合の方が出現率が多かったことから、調査協力者が深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりをする際に、対等へのメールよりも目上へのメールの方が【始めの挨拶】と【終わりの挨拶】を多く使用する傾向があるといえる。

### 7.3.2.3 意味公式の隣接ペア

深刻度が低い場面の約束キャンセルのメールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者によるメールにのみ出現している意味公式は 13 種、返信者によるメールにのみ出現している意味公式は 6 種、送信者と返信者両方によるメールに出現している意味公式は 16 種、合計 35 種に分類できた。これらの意味公式がどのような隣接ペアをなしているかを分析した結果、深刻度が高い場面と同様に約束をキャンセルするメールのやりとりには、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の 5 種の意味公式に分類することができた。

①「基本の隣接ペアとなる意味公式」は、隣接ペアの第 1 ペア部分が産出され、それに対する隣接ペアの第 2 ペア部分が産出されることで、「約束キャンセルを報告することーそのキャンセルを承諾すること」、「約束キャンセルを報告することーその報告への反応をすること」、「謝罪を表明することーその謝罪を受け入ること」、「残念な気持ちを表明することーその気持ちを受けること」、「相手への気遣いを表すことーその気遣いへの応答をすること」、「別の機会に対面したいという希望を伝えることーその希望を受けること」、「関係者への連絡やキャンセル料の支払などキャンセルに対する対応を言及することーその対応を言及すること」などといったペアをなすような行為の連鎖（隣接ペア）を生み出す意味公式である。

基本の隣接ペアとみられたものが 51 種類ある。51 種類のペアの中で＜[別の機会での対面の期待]－[別の機会での対面の期待]>という隣接ペアが最も出現している。二番目に多か

ったのは< [キャンセルに対する対応の言及] – [キャンセルに対する対応の言及] >と< [キャンセルに対する対応の言及] – [キャンセルに対する対応の約束] >で、三番目に多かったのは< [残念な気持ちの表明] – [残念な気持ちの表明] >である。

②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」とみられたものが6タイプあり、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」とみられたものが8タイプある。また、④「直接の反応がなかった意味公式」は深刻度が高い場面と同様に、ある意味公式が送信メールか返信メールのいずれかに現れているが、それに対する直接の反応がないため、隣接ペアとして扱うことができないものである。最後に、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」は、[感謝表明]という意味公式のことである。[感謝表明]を使用している人は、ほとんど約束をキャンセルしたメールの送信者であり、[感謝表明]が1回のみ出現している場合もあれば、複数出現している場合もあった。深刻度が高い場面と同様に[感謝表明]の内容と出現位置から考えると、[感謝表明]は単独でメール全体の各所に出現しており、前に出現している、どの意味公式に対して直接に感謝するのかを判断することは、なかなか難しいため、本研究では、[感謝表明]を隣接ペアとして扱わない。

## 7.4 謝罪メールのやりとりの研究方法

前述のように、メールのやりとりは談話の一つと捉えることができるため、そのやりとりを分析する際に、会話分析の方法を用いることが可能ではないかと考える。そこで、本研究では、試みとして今までのメールのやりとりに関する研究でなされていない「ターン交替」「話題」「隣接ペア」という3つの概念を用いて、会話分析の方法を援用しながら約束をキャンセルするメールのやりとりの分析を行うことにした。以下、それぞれの概念を試みた結果と考察について述べる。

### (1) 「ターン交替」

「ターン交替」という概念を用いて分析することにより、一連のメールのやりとりに送信されたり、返信されたりするメールの件数（ターン交替の回数）、ターン交替の長さや順序、それぞれのターン、特に最初のターンと最後のターンで書かれる内容などメールのやりとりのターン交替の在り方について明らかにすることができた。今回の分析を通して、メールのやりとりも Sacks, Schegloff and Jefferson (1974)による会話のターン交替についての指摘と同じよう

に、多くの発話者（メールの書く人）は一人ずつ交替に話し、ターン交替の長さや順序は一定ではないが、ターンの移行は秩序正しく調整されることがわかった。このことから、メールのやりとりの研究方法の一つとして「ターン交替」の概念を使った会話分析の方法を援用することが有効であるといえよう。

## (2) 「話題」

「話題」という概念を用いて分析することにより、一連のメールのやりとりが終了するまでにどんな話題が出現しているのかということを明らかにすることができた。今回のデータでは、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりに出現している話題は、送・返信者どちらの場合も全メールに出現している話題もあれば、一部のメールに出現している場合もあった。それぞれの話題の中で、どれが約束をキャンセルするメールのやりとりをするために最低限必要な話題であるか、または、どれが最低限必要な話題ではないか、相手との関係や相手に送られた内容に応じて書く必要がある話題であるかということを知ること、メールのやりとりをする際にどんな話題を選んで書けばいいかを認定する手がかりがわかった。この手がかりは、日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの教育方法を提案する際に参考できる。

以上のことから、「ターン交替」と同様にメールのやりとりの研究方法の一つとして、「話題」の概念を使った会話分析の方法を援用することが有効であるといえる。ただし、メールのやりとりの内容を話題に区切る際に、1つの話題に区切る判断基準だけでは、メールのやりとりの内容を完全に話題に区切ることができないということがわかった。これは「話題」の概念を援用する際の課題だと考える。分析当初は、メールのやりとりの内容を話題単位に区切る上で、筒井（2012）による雑談の話題内容の判断基準に基づくことは、有効な方法だと考えたが、筒井による話題の質的な異なりを判断する基準だけでは、全ての内容を話題で区分できないことがわかった。メールのやりとりは会話と異なるところがあり、メールのやりとりに書かれている内容、特にメールの開始部とメールの終了部にはメールのやりとりのための慣用的な言語形式で書かれることが多く、メールの開始部とメールの終了部における内容は短くて、1つの話題には1つの文のみ書かれるものが少なくなかったからである。

したがって、本研究では、筒井による話題の判断基準とメールの開始やメールの終了に用いられている言語形式を目印として話題を区分する判断基準を併用して、メールのやりとりを話題で区分し、それぞれの話題に書かれる内容を考察した。筒井による話題の判断基準は、中

心内容とみなされるメールの主要部を話題で区分するのに用いたが、メールの開始やメールの終了に用いられている言語形式（宛名、開始の挨拶、名乗り、メール送信への謝罪、メール受信の報告などメールを開始させるとみなされるメールの開始表現、または終了の挨拶、メールの終結、署名などメールを終了させるとみなされるメールの終了表現）での判断基準は、メールの開始部とメールの終了部を話題で区分するのに用いた。

以上のことから、メールのやりとりの構造を分析する際に「話題」という概念を援用することは可能であるが、メールのやりとりの内容を話題に区切るためには、1つの判断基準だけでなく、メールのやりとりの特徴に合わせた判断基準を考える必要がある。

### (3) 「隣接ペア」

「隣接ペア」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりに書かれる文は、会話と同様に基本の隣接ペアとなる文のみならず、隣接ペアの先行拡張か隣接ペアの後続拡張となる文もあることがわかった。それによって、メールのやりとりに生じる隣接ペアの特徴を明らかにすることができるだけでなく、メールがどのようなやりとりの単位の組み合わせからなるのかということもわかった。そのため、メールのやりとりの研究方法の一つとして、「隣接ペア」の概念を使った会話分析の方法を援用することが有効であるといえよう。

しかしながら、分析の結果でわかるように、メールのやりとりにおいては、返信者側が送信者側からのメールを受け取っても、受け取った全ての内容に返信するとは限らなかった。そして、送・返信者は相手からのメールの内容を一文ずつ書かれている順序通りに読んでも、返信する際は、その順には書かないことがあった。すなわち、メールのやりとりは、Schegloff & Sacks (1973) が指摘した、「第1ペア部分は、第2ペア部分が次のターンにおいて産出されることを要請する。」と「第1ペア部分に適合した第2ペア部分が産出される。」という特徴には当てはまらない場合が少なくなかった。

メールのやりとりには、どんな隣接ペアが生じるかを認定する際に、会話のように＜[質問]－[応答]＞や＜[依頼]－[承諾/拒否]＞など、隣接ペアの第1ペア部分と第2ペア部分が1発話（1つの意味公式）のみから産出される隣接ペアが少なかった。＜[前置き+キャンセル理由+キャンセル報告]－[キャンセル報告への反応+キャンセル報告の了解+キャンセル理由への言及]＞や＜[再約束の依頼+都合伺い]－[都合報告+再約束の承諾]＞などのように、隣接ペアの第1ペア部分と第2ペア部分が2つ以上の意味公式から産出される隣

接ペアの種類が非常に多かった。そのため、抽出できた隣接ペアの種類の中に1回しか出現していないものが半分以上になり、バラバラの結果となった。これは会話と異なり、メールでは1つのターンに複数の意味公式が用いられ、また、それらを各々が編集して1つのメールとして形作るためであると考えられる。メールのやりとりの典型的・代表的な隣接ペアを抽出するには、相当のデータを集める必要があることは、メールのやりとりの分析に「隣接ペア」の概念を援用することの課題だと考える。

以上、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」という概念を用いてメールのやりとりを分析した結果について述べた。これらの概念、特に「隣接ペア」を用い、より信頼性の高い結果を導くためには、分析データを増やして研究方法を再検討する必要があると指摘しておきたい。

## 7.5 タイ語を母語とする日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点

前述のように、謝罪メールのやりとりの書き方は、タイ語を母語とする日本語学習者を対象とする日本語教育の研究課題となっているため、謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を提案したいと考える。分析結果でわかるように、調査協力者は各々自分が適切だと判断した構造でメールのやりとりを書いているため、適切な謝罪メールのやりとりとは、どんな構造を持つのかということを一般化するのは、容易ではない。そのため、学習者に指導するための一つの典型的なメールのやりとりを提案するのは難しい。しかし、典型的な構造と捉えることができる、50.0%以上出現している意味公式を使った構造で書かれているメールのやりとりを参考にして、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの指導上の留意点として、以下のよう

- (1) 約束をキャンセルする謝罪メールを書く際には、大浜他（2010）による研究で明らかになった結果のように、相手から高い評価を得るために、数多くの意味公式で書くことが望ましい。しかし、そのように書けない場合は、図 7-5 の意味公式の出現順序の通りに書くのが最も多く見られる典型的な送信メールだと考えられる。

図 7-5 それぞれの場面における意味公式の出現順序

高い場面：目上	高い場面：対等	低い場面：目上	低い場面：対等
件名 宛名 名乗り 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 再約束の依頼 終了の挨拶 署名	件名 宛名 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 再約束の依頼 署名	件名 宛名 開始の挨拶 名乗り 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 謝罪表明 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待 署名	件名 宛名 前置き キャンセル理由 キャンセル報告 配慮表明 謝罪表明 キャンセルに対する対応の言及 署名

- (2) 約束をキャンセルする謝罪メールへの返信メールを書く際には、相手に送られた内容に応じて返信するのが理想的であるが、そのように書けない場合は、図 7-6 の意味公式の出現順序の通りに書くのが最も多く見られる典型的な返信メールだと考えられる。

図 7-6 それぞれの場面における意味公式の出現順序

高い場面：目下	高い場面：対等	低い場面：目下	低い場面：対等
件名 宛名 キャンセル報告の了解 気遣い表明 再約束の承諾 署名	件名 キャンセル報告への反応 謝罪の受け入れ 再約束の承諾	件名 宛名 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待 署名	件名 キャンセル報告への反応 残念な気持ちの表明 キャンセルに対する対応の言及 別の機会での対面の期待

- (3) 学習者に指導する際に、上の (1) と (2) で述べた 50.0%以上出現している意味公式は、最低限必要なもので書くべきものだと指導してもいいが、50.0%未満の出現率の意味公式も相手との関係や相手に送られた内容などに応じて書く必要がある場合がある。例えば、返信メールの場合は、[状況の受け入れ] [キャンセル理由への言及] [気遣い表明] [応援表明] などは、50.0%未満の出現率であるが、上の最低限必要な (1) と (2) の意味公式以外のオプションとして、相手との関係を修復したり、相手との良い付き合いを維持したりするものとなるため、相手との関係や相手に送られた内容などを十分によく考えて、その内容に応じてこれらの意味公式を使って書くと、さらに相手との関係が良好になり、円満な付き合いができるようになるのではないかと考えられる。

- (4) それぞれの意味公式の言語形式は、送・返信者によって様々な形式で書く場合もあるが、

今回の分析データで意味公式ごとに最も多く見られた傾向で代表的な言語形式と捉えられるものを学習者に指導する際には、それぞれの言語形式の意味と使い方を説明する必要がある。

- (5) 「謝罪表現」の使い方を指導する際に、どれが最も適切な謝罪表現であるかを認定するための手がかりは、今回のデータの謝罪メールにより多く出現しているものほど適切であると考えられる。謝罪表現の出現回数の分析結果によると、目上へのメールの場合は「申し訳ない系」が、対等へのメールの場合は「ごめん系」が多く見られたため、一般的によく使われている表現だといえる。

また、謝罪メールを書く際に、謝罪表現をどの程度使用すればよいかという学習者の疑問に対する回答は、今回の分析で謝罪表現の使用回数が大きく変わらなかったため、何回使用すれば最も適切であるかを本研究の結果からは、指摘しきれないという結果になった。しかし、本研究のデータの謝罪メールにおける使用回数の傾向としては深刻度が高い場面は、目上に書く際には謝罪表現を1回か2回、対等に書く際には2回以上使用すれば適切であると思われる。深刻度が高い場面で謝罪表現を1回のみ使用する場合は、目上と対等のいずれも「配慮表明としての用法」を使用すれば、基本的な用法となる。2回以上使用する場合は目上と対等のいずれも「配慮表明としての用法」と「謝罪メールの終結としての用法」を併用すれば、基本的な用法となる。

一方、深刻度が低い場面は、目上に書く際には謝罪表現を1回、対等に書く際には1回か2回使用すれば適切であると思われる。深刻度が高い場面と異なり、深刻度が低い場面で謝罪表現を1回使用する場合は、「配慮表明としての用法」のみならず、「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」も同じ傾向で出現している。つまり、深刻度が低い場面は、「配慮表明としての用法」か「キャンセルすること自体に対する謝罪としての用法」を1回使用すれば、基本的な用法となる。

- (6) 謝罪メールの件名の適切なつけ方は、メールの内容が予想できるように、簡潔に具体的な（明示的な）件名をつけるということである。タイ語を母語とする日本語学習者がこのように適切に件名がつけられるようにするためには、千田（2009）が提案している、①件名より先に本文を書く、②本文から重要文を選ぶ、③重要文を参考に件名をつける、という3つのステップを踏まえて、練習を積ませる必要があると考える。

- (7) 相手から受け取った謝罪メールを返信する際、自動的に件名につく「Re:」を削除して

件名を変えることは可能であるが、今回の分析結果では、全員新しく件名をつけずに受け取ったままの件名で返信しているため、学習者に件名を変えなくてもよいと指導してもいいだろうと考える。

(8) 深刻度が高い場面は【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】という3つの話題が、一方で、深刻度が低い場面は【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】という2つの話題が全てのメールのやりとり中出现しているため、これらの話題は、メールのやりとりをするために最低限必要な話題だといえる。学習者には、これらの話題は少なくとも書くべきものであると指導してよいと考える。

(9) 上の(8)で述べたように、深刻度が高い場面は、最低限必要な話題でメールのやりとりをすることで、一連のメールのやりとりが終了するまでターン交替が少なくとも3回なされることになる。ただし、【再約束の交渉】の話題によって、キャンセルする側が再約束を依頼してから、キャンセルされる側がそれを快諾する場合は、ターン交替が3回のみでもいいが、自分の都合を報告したり相手の都合を聞いたりして、再約束が決定するまでの再約束の日時や場所などについての話し合いもする場合は、ターン交替が3回以上になることが多い。今回の分析では、3回以上ターンを交替する傾向があることがわかった。一方、深刻度が低い場面の内容は、深刻度が高い場面のように再約束の依頼、再約束の日程、待ち合わせなどの交渉を行う必要がない場面であるため、ターン交替が2回か3回のみにとどまることが多かった。

また、深刻度が高い場面と深刻度が低い場面のいずれも、最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多く、送信者が書いているメールのやりとりの最後のターンには、相手に対する【感謝表明】が多用されている。約束キャンセルのメールのやりとりをする場合、送信者が約束をキャンセルされた相手に謝るだけでなく、【感謝表明】でメールのやりとりを終了することで、さらに相手との関係を修復することができると考えられる。そして、目上の場合は【感謝表明】だけでなく、「よろしくお願いします。」の【終了の挨拶】も多用されている。

以上の結果から、学習者には、深刻度が高い場面のメールのやりとりをする際に、ターン交替が3回なされることが平均的であるが、【再約束の交渉】の話題によって相手との交渉の内容に応じてターン交替が3回以上なされる場合もあると指導してよいと考える。一方、深刻度が低い場面は、2回か3回のみで書けばよいと指導してよいと考える。深刻度が高いか低いかに関わらず、約束をキャンセルした人は送信者であるため、最後



のターンで約束をキャンセルする話題を終了するのも送信者であるべきだと指導してよいと考える。そして、最後のターンには対等の場合は「感謝表明」のみ使用してもいいが、目上の場合は「感謝表明」のみならず「よろしくお願いします。」という「終了の挨拶」を併用するよう、指導する必要がある。

- (10) 深刻度が高いか低いかに関わらず、隣接ペアとなる意味公式は、①「基本の隣接ペアとなる意味公式」、②「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」、③「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」、④「直接の反応がなかった意味公式」、⑤「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種の意味公式に分類することができたが、それぞれの種類の中に1回しか出現していない隣接ペアと見られたものが多くて、ほとんどバラバラになっている。また、前述のように、メールのやりとりにおいては、返信者側が送信者側からのメールを受け取っても、受け取った全ての内容に返信するとは限らず、送・返信者は相手からのメールの内容を一文ずつ書かれている順序通りに読んでも、返信する際には書かないことがある。これは会話と異なり、メールでは1つのターンに複数の意味公式が用いられ、また、それらを各々が編集して1つのメールとして形作るためであると考えられる。そのため、謝罪メールのやりとりの教育において「隣接ペア」について指導することは、容易ではないと考える。

指導する際の参考としては、最も多く出現している「基本の隣接ペアとなる意味公式」の<「謝罪表明」－「謝罪の受け入れ」>、<「再約束の依頼」－「再約束の承諾」>、<「日程の提案」－「日程の承諾」>、<「キャンセルに対する対応の言及」－「キャンセルに対する対応の言及」>、<「別の機会での対面の期待」－「別の期待での対面の期待」>、<「残念な気持ちの表明」－「残念な気持ちの表明」>などを例として挙げるぐらいいは、可能であるが、謝罪メールのやりとりをする際に必ずその隣接ペアでやりとりをしなければならないとは言いきれない。メールのやりとりをする際に、どのような隣接ペアであればいいかは、送・返信者の各々の判断によって様々であるため、相手との関係や相手に送られた内容に応じてやりとりをするよう、指導してよいだろう。

以上、謝罪メールのやりとりの指導上の留意点について述べた。このような留意点は、謝罪メールのやりとりの教育の基礎研究からの提案として参考になればと考える。

## 7.6 今後の課題

本研究における謝罪メールのやりとりの構造分析を通して、日本語におけるメールのやりとりの構造の実態を多少とも把握することができた。しかし、本研究における分析観点以外の観点を加えたり、分析データの数を増やし、調査協力者の相手との人間関係などといった要因を変えれば、メールのやりとりの構造の分析結果にも必ず影響があるはずである。本研究では、謝罪メールの送信メールの構造、謝罪メールへの返信メールの構造、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの構造と言語形式などを明らかにしたが、以下の点を今後の課題としたい。

- (1) 一回目の送信メールと一回目の返信メールの分析にあたっては、出現率が半数(50.0%)以上であった意味公式からなるものを典型的な構造とみなすことにしたため、分析する際に、主に半数以上であったものを中心にし、意味公式の順序、出現率、言語形式、それぞれの意味公式との関係など深く考察している。しかし、半数以下であったものは、使用例が少なかったため、半数以上であったものほど深く考察できなかった。半数以下であったものも重要な要素であるため、今後はデータを増やして半数以下であったものをさらに深く考察する必要があると考える。
- (2) 謝罪表現については、本研究では、一回目の送信メールに出現している謝罪表現のみ分析したが、約束をキャンセルする話題が終了するまでの各ターンに出現している謝罪表現も分析する必要がある。それによって、一連の謝罪メールのやりとりにおける全ての謝罪表現の用法、出現回数、それぞれの謝罪表現の組み合わせなどがさらに理解できると考える。
- (3) 今回の分析データは、謝罪という行為に関するものであるが、分析結果でわかるように、謝罪メールのやりとりには感謝表現も数多く使用されている。本研究では、一回目の送信メールに出現している感謝表現のみを分析しているが、それ以外の箇所に出現しているものは、分析外とした。謝罪表現と同様に一連の謝罪メールのやりとりにおける全ての感謝表現の用法、出現回数、それぞれの感謝表現の組み合わせなどを分析する必要があると考える。
- (4) 本研究における分析データは、送信メールか返信メールの片方だけでなく、送・返信者双方によるやりとりであるため、送・返信者双方の役をしてもらうロールプレイの調査協力者をなかなか見つけることが難しいという問題で、ある観点においては、妥当な分析結果を導くために必要となるデータの数が収集できなかった。特

に、「隣接ペア」の観点では、分析結果でわかるように、それぞれの「隣接ペア」の種類の中に1回しか出現していない隣接ペアが非常に多くて、バラバラの結果となった。

これは十分な数が集められなかったため、妥当な分析結果が出なかったからではないかと考えられる。この分析観点については、今後十分な数のデータを収集し、再調査を行なうこととする。

- (5) 今回の分析では、性別・年齢・実際の職業に偏りがあったため、「目上」と「対等」の基準は地位、身分などというような上下関係の社会的な立場だけで認定した。今後、様々な観点での分析結果を導くために、より大勢の調査協力者を集め、上下関係の社会的な立場のみならず、親疎関係や性別の観点も分けて分析を行いたい。

## 参考文献

### <日本語文献>

- 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, pp.30-39. 表現学会
- 池田理恵子 (1993)「謝罪の対照研究—日米対照研究—face という視点からの一考察」『日本語学』12, pp.13-21. 明治書院
- 石黒圭・橋本行洋 (2014)「話し言葉と書き言葉の接点」『ひつじ研究叢書〈言語編〉第122巻』ひつじ書房
- 市川孝 (1978)『国語教育のための文章論概説』教育出版
- 伊藤恵美子 (2004)「データ収集における方法論の検討—言語教育に寄与する発話データを集めるには?」『ことばの科学』17, pp.5-22. 名古屋大学言語文化研究会
- ウィッタヤーパンヤーノン, スニサー (2004)「日・タイの『謝罪』の発話行為から見た両国の違い」『三田国文』40, pp.31-43. 三田國文会
- 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, pp.44-53. 明治書院
- 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, pp.24-43.
- 小田三千子 (2004)「電子メールとことばのバリエーション」『ことば』25, pp.95-105. 現代日本語研究会
- 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
- 岡本能里子 (2012)「メディアのことばの変化」『日本語学』31(11), pp.28-37. 明治書院
- 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言語文化学会
- 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, pp.38-52. 日本語教育学会

- 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), pp.47-55. 日本教育情報学会
- 加藤由樹・加藤尚吾・千田国広 (2011)「携帯メールにおける返信のタイミングと感情方略に関する調査—四種類の感情を伝えるメッセージへの返信に注目して」『教育情報研究』27(2), pp.5-12.
- 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
- カムトーンティップ, タワット (2015)「日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造」『日本語・日本文化研究』25, pp.54-65. 大阪大学大学院言語文化研究科日本語・日本文化専攻
- カムトーンティップ, タワット (2016a)「約束をキャンセルするメールの談話構造—当日キャンセルのメールの分析」『社会言語科学会 第 37 回大会発表論文集』pp.28-31. 社会言語科学会
- カムトーンティップ, タワット (2016b)「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」『日本語／日本語教育研究』7, pp.75-91. ココ出版
- 河内彩香 (2003)「日本語の雑談の談話における話題転換機能と型」『早稲田日本語教育研究』3, pp.41-55. 早稲田大学
- 串田秀也 (2006)『相互行為秩序と会話分析—「話し手」と「共—成員性」をめぐる参加の組織化』世界思想社
- 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, pp.4-12. 明治書院
- 熊谷智子 (2000)「言語行動分析の観点—「行動の仕方」を形づくる諸要素について」『日本語科学』7, pp.95-112. 国立国語研究所
- 熊谷智子 (2008)「依頼と謝罪における働きかけのスタイル」『言語』37(1), pp.26-33. 大修館書店
- 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

- 熊取谷哲夫 (1993) 「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」 『日本語教育』 79, pp.26-40. 日本語教育学会
- 黄明淑 (2011) 「誘い表現における中日対照研究—「共同行為要求」に着目して」 『日本語／日本語教育研究』 2, pp.137-154. ココ出版
- 是永論 (1999) 「「メールのやりとり」という行為はいかにして可能か—相互行為的実践としての CMC の分析」 『マス・コミュニケーション研究』 54, pp.156-170. 日本マス・コミュニケーション学会
- 郷矢明美 (2014) 「聞き手の反応に見られるあいづち性と応答性—話し言葉コーパスにおける「そうですか」「そうなんですか」「そうなんだ」「そうか/そっか」を中心に」 『言語コミュニケーション文化』 11, pp.165-180. 関西学院大学大学院言語コミュニケーション文化学会
- 坂本真理 (2006) 「日本語学習者の電子メールに見られる文字コミュニケーション」 『千葉大学日本文化論叢』 7, pp.91-73. 千葉大学文学部日本文化学会
- 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, pp.90-123. 大蔵省印刷局
- 佐久間まゆみ・杉戸清樹・半澤幹一 (1997) 『文章・談話のしくみ』 おうふう
- 佐久間まゆみ (1999) 「現代日本語の文章構造類型」 『日本女子大学紀要文学部』 48, pp.1-28. 日本女子大学
- 佐久間まゆみ編著・北原保雄監修 (2003) 『朝倉日本語講座 7 文章・談話』 朝倉書店, pp.91-119.
- 佐久間まゆみ (2006) 「文章・談話の分析単位」 『言語』 35(10), pp.65-73. 大修館書店
- 佐々木真理・石川久美子 (2006) 「パソコンメールと携帯メールで作成されたレポートの文章の比較」 『京都教育紀要』 109, pp.99-110.
- 佐々木泰子 (1992) 「終助詞「ね」と丁寧さとのかわり」 『言語文化と日本語教育』 4, pp.1-10. お茶の水女子大学日本言語文化学会
- 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』 pp.56-68. ひつじ書房
- サックス, シェグロフ, ジェファソン (西阪仰訳) (2010) 『会話分析基本論集—順番交替と修復の組織』 世界思想

- 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, 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
- ザトラウスキー, ポリー (2002)「アニメーションのストーリーを語る際の話段と中心発  
話について」『表現研究』 76, pp.33-39. 表現学会
- ザトラウスキー, ポリー (2005)「談話と文体—感情評価の動的な過程について」中村  
明・野村雅昭・佐久間まゆみ・小宮千鶴子編『表現と文体』 pp.468-480.  
明治書院
- 三省堂編集所 (2007)『すぐに役に立つ日本語活用ブック』三省堂
- 清水崇文 (2009)『中間言語語用論概論—第二言語学習者の語用論的能力の使用・習得・  
教育』スリーエーネットワーク
- 新村出編 (1998)『広辞苑』第五版、岩波書店
- 鈴木香子 (1995)「内容区分調査による対話の「話段」認定の試み」『国文自白』 34,  
pp.76-84. 日本女子大学国語国文学会
- 鈴木聡志 (2007)『会話分析・ディスコース分析—ことばの織りなす世界を読み解く』  
新曜社
- 鈴木睦 (1989)「聞き手の私的領域と丁寧表現—日本語の丁寧さは如何にして成り立つ  
か」『日本語学』 (8), pp.58-67. 明治書院
- 砂川有里子・駒田聡・下田美津子・鈴木睦・筒井佐代・蓮沼昭子・ベケシュ, アンドレイ・森  
本順子 (1998)『教師と学習者のための日本語文型辞典』くろしお出版
- 千田恭子 (2009)「件名のつけ方の新提案—何気なさを装う迷惑メールに紛れないため  
に」『日本語学 特集：間違いメールとメールマナー』 28, pp.32-38.  
明治書院
- ソーピットウッティウオン, ユパワン (2009)「遅刻場面における言い訳の使用の日タイ対  
照分析」『日本語・日本文化研究』 19, pp.141-152. 大阪大学言語文化研究科  
言語社会専攻海外連携特別コース
- 高木智世・細田由利・森田笑 (2016)「連鎖の組織と優先組織」『会話分析の基礎』  
pp.93-182. ひつじ書房

- 高本條治 (1993)「パソコン通信におけるフェイスマークの機能」『日本語学』12, pp.63-74. 明治書院
- 竹野谷 (2004)「言語行為としての謝罪広告—違法香料事件をめぐる新聞広告の分析」『メディアのことば 1 特集:「マス」メディアのディスコース』pp.38-63. ひつじ書房
- 立野貴之 (2015)「教員が送信した電子メールに学生が返信する時間帯と返信までの時間に関する分析」『和光大学現代人間学部紀要』(8), pp.237-245. 和光大学現代人間学部
- 橘豊 (1993)「手紙の中の謝罪」『日本語学』12, pp.58-65. 明治書院
- 田中ゆかり (2001)「大学生の携帯メール・コミュニケーション」『日本語学』20(10), pp.32-43. 明治書院
- 因京子・Jirajerangchai Angkhana (2003)「日本人とタイ人の謝罪に関する認識—職場での状況をめぐって」国際交流基金バンコック日本語センター紀要 6, pp.3-18.
- 千葉庄寿 (2009)「メールの返信と管理」『日本語学』28(1), pp.4-12. 明治書院
- 秦秀美 (2004)「日韓における謝罪表現の一考察」『日本語・日本文化研究』14, pp.23-35. 大阪外国語大学日本語講座
- 筒井佐代 (2002)「会話の構造分析と会話教育」『日本語・日本文化研究』12, pp.9-21. 大阪外国語大学日本語講座
- 筒井佐代 (2012)『雑談の構造分析』くろしお出版.
- 寺村秀夫・佐久間まゆみ・杉戸清樹・半澤幹一 (1990)『ケーススタディ日本語の文章・談話』おうふう
- 都恩珍・崔善美 (2010)「「断り」に対する「応答」の意味公式—日本語母語話者と中国人・韓国人日本語学習者の事例比較」『桜花学園大学人文学部研究紀要』12, pp.65-76. 桜花学園大学人文学部
- 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. 日本大学国文学会
- 中道真木男・土井真美 (1993)「日本語教育における謝罪の扱い」『日本語学』12, pp.66-74. 明治書院
- 中村明・佐久間まゆみ・高崎みどり・十重田裕一・半沢幹一・宗像和重 (2011)『日本語文章・文体・表現事典』朝倉書店



- 永野賢 (1986) 『文章論総説』 朝倉書店
- 名柄迪・茅野直子 (1989) 「文体の種類」 『外国人のための日本語例文・問題シリーズ 9 文体』 pp.44-45. 荒竹出版
- 西村史子・鹿嶋恵 (2001) 「詫びの手紙文における情報の展開構造—中級日本語学習者と日本語母語話者の対照分析」 『世界の日本語教育』 11, pp.69-82.
- 野田尚史 (2013) 「「オーダーメイド」の文法をめざして」 『日本語学』 32(7) (特集：日本語教育文法の今) pp.62-71. 明治書院
- 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』 pp.3-20. くろしお出版
- 橋元良明 (2001) 「携帯メールの利用実態と使われ方—インターネットによる E メール利用との比較を中心に」 『日本語学』 20(10), pp.23-31. 明治書院
- 平本毅 (2008) 「電子メディアを通じてことばはいかにして話されるのか」 岡本能里子・佐藤彰・竹野谷みゆき編『メディアとことば 3』 pp.174-203. ひつじ書房
- 福島和郎・岩崎庸男・渋谷昌三 (2008) 「終助詞“よ”と“ね”の発話が発話者の印象に及ぼす効果」 『目白大学心理学研究』 4, pp.75-84. 目白大学
- 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, pp.78-98. 文教大学大学院言語文化研究科 附属言語文化研究所
- 藤本淳史 (2006) 「英文電子メールにおける効果的な件名の作成方法」 『拓殖大学語学研究』 111, pp.129-149.
- 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・韓国人学習者の場合」 『日本語教育』 87, pp.79-90. 日本語教育学会
- 彭国躍 (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
- 堀江・インカピロム・ブリヤー (1993) 「謝罪の対照研究—日タイ対照研究」 『日本語学』 12, pp.22-28. 明治書院
- 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

- 南不二男 (1983)「談話の単位」国立国語研究所『日本語教育指導参考書 11 談話の研究と教育 I』pp.91-112. 大蔵省印刷局
- 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
- 三宅和子 (2005)「携帯メールの話しことばと書きことば」三宅和子・佐藤彰・岡本能里子編『メディアとことば 2 特集 組み込まれるオーディエンス』pp.234-261. ひつじ書房
- 三宅和子 (2009)「謝罪への応答に関する語用論的分析—日英のケータイメールの対照研究」『文学論藻』83, pp.194-176. 東洋大学文学部日本文学文化学科
- 三宅和子 (2009)「謝罪メールをめぐる対人関係調整行為「了解で〜す☆」の真意をめぐって」三宅和子・竹野谷みゆき・佐竹秀雄 編集『メディアとことば 4』pp.158-191. ひつじ書房
- 三宅和子 (2011)『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』ひつじ書房
- 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』pp.211-233. ひつじ書房
- 宮寄由美 (2011)「メールの返信にかかる時間に対する送・受信者の心理的負担—負担の感じ方の転換点を中心に」『専修国文』88, pp.1-10. 専修大学日本語日本文学文化学会
- 宮崎玲子 (2007)「電子メールにおける依頼の展開構造—日本語母語話者とタイ人日本語学習者の対照研究」『大阪外国語大学日本語講座』14, pp.175-184.
- メイナード, 泉子・K (1993)『日英語対照研究シリーズ 2 会話分析』くろしお出版
- メイナード, 泉子・K (1997)『談話分析の可能性—理論・方法・日本語の表現性』くろしお出版
- メイナード, 泉子・K (2004)『談話言語学—日本語のディスコースを創造する構成・レトリック・ストラテジーの研究』くろしお出版
- 森山卓郎 (2000)『ここからはじまる日本語文法』ひつじ書房
- 茂呂雄二 (1997)「発話の型：教室談話のジャンル」『対話と知：談話の認知科学入門』新曜社
- 築晶子・大木理恵・小松由佳 (2005)『日本語 E メールの書き方』The Japan Times

- Yabuuchi Yukiko, Onozaki Tadashi, Orikasa Fumiko, Navavichit Bhusdee,  
Rojarayanont Bandhit (2004)『日本—クロスカルチャー—タイ』TPA Press
- 山岩明子 (2006)「現代小学生の約束概念の発達—22 年前との比較」『教育心理学研究』54, pp.141-150. 日本教育心理学会
- 山本さゆみ (1995)「謝罪ストラテジーの日・タイ対照研究—ディスコース完成テストを通して」『日本語教育論集』4, pp.88-108. 姫路独協大学
- 山本雅子・大西五郎 (2003)「話し言葉と書き言葉の相互関係」『言語と文化』8, pp.73-90.
- 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.
- 好井裕明・西阪仰・山田富秋(1999)『会話分析への招待』世界思想
- 吉岡英幸 (2008)『徹底ガイド日本語教材』pp.110-111. 凡人社
- 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. 昭和女子大学大学院文学研究科言語教育・コミュニケーション専攻
- 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
- 劉晶晶 (2009)「公的な謝罪文における文の機能による文章構造の分析」早稲田大学大学院日本語教育研究科

### <英語文献>

- Beebe, L. M., Takahashi, T. and Uniss-welts, R. (1990) Pragmatic transfer in ESL, refusals. In R. C. Scarcella, E. Anderson, & S. D. Krashen (Eds.), *Developing Communicative Competence in a Second Language*. New York: Newbury House, pp.55-73.
- Brown, P. and S. Levinson. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Goffman, E. (1971) *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Harper and Row.

- Olshtain, E, and Cohen, A. (1983) Apology: A speech acts set. In N. Wolfson, & E. Judd (Eds.) *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, Massachusetts: Newbury House, pp.19-35.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff, and Gail Jefferson (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4), pp.696-735.
- Schegloff, Emanuel A. (1968) Sequencing in conversational opening. *American Anthropologist* 70(6), pp.1075-1095.
- Schegloff, Emanuel A. and Harvey Sacks (1973) Opening up Closing. *Semiotica*, 8, pp.289-327.

## 謝辞

本論文作成にあたり、指導教員である筒井佐代教授から多くのご指導とご支援を賜りました。心より厚く御礼申し上げます。博士前期課程は別の大学で勉強しておりましたが、大阪大学の言語文化研究科の博士後期課程に快く迎えてくださり、3年間の間、会話分析に関して知識の乏しい筆者のことをお気遣いくださりながら、丁寧に親身になって指導や個人面談をしてくださいました。また、毎回の発表時、研究の信頼性を高くするための方法や効果的な論文執筆についての方法など、本研究に役に立つ貴重なご意見をくださった、副指導教員の岸田泰浩教授と真嶋潤子教授にも深く感謝申し上げます。また、本学研究科に所属している同じゼミの皆様、ならびにタイ人留学生の後輩と先輩の皆様にご助言と激励をいただきました。そのおかげで、最後まで諦めずに論文を完成させることができました。本学研究科の皆様に深く感謝しております。

本研究の分析データの収集におきましては、多くの日本語母語話者に様々なご協力をいただきました。データの収集方法としては、メールのやりとりのロールプレイで、調査協力者一人だけではなく相手の役も必要となり、調査協力者に筆者の面識のない調査協力者のお知り合いを手配していただく必要があったため、時間もかかり、複雑な手順となりましたが、皆様には本研究の状況をご理解いただき、お知り合いとメールのやりとりをしていただきました。そのおかげで、本研究を実現することができました。心より深く感謝しております。

また、論文執筆にあたっては、同大学の修了生である安原凜様と、同大学に在学していらっしゃる道上史絵様に何回も丁寧に推敲していただきました。さらに、日本語のチェックのみならず、論文執筆に有益なコメントをたくさんいただきました。そのおかげで、よりわかりやすく、明瞭な文章を書くことができるようになりました。心より厚く御礼申し上げます。

最後に、日本語教師という仕事を選択したこと、また日本への留学を決めたことなど、これまで自分の思う道を進んできたことに対し、いつも温かく見守り、幸抱強く支援してくれた家族、特に母に対して、心から深い感謝の意を表し謝辞と致します。

2017年6月 カムトーンティップ タワット

## 巻末資料1 調査への協力の依頼文

### 「謝罪メールのやりとりの構造分析」に関する調査へのご協力のお願い

私は、現在大阪大学の博士課程に在籍し、「謝罪メール及びその返信メールの構造」について研究しておりますカムトーンティップ・タワットと申します。タイ人日本語学習者に日本語で謝罪メールを書くときの効果的な指導方法を提案したいと考えております。本研究では、ロールプレイでデータを収集し、謝罪メールとその返信メールの構造の分析を行いたいと思っております。

つきましては、大変恐縮ではございますが、二人でメールのやり取りをしていただく必要があるため、次の4つのロールプレイの相手役になっていただける方2名（指導教員・友達）を探していただけないでしょうか。性別は問いません。指導教員役の場合は、実際に教員をしている方でなくても構いません。教員の経験を持つ方、または、仮に教員役になっていただける方を探していただいても構いません。

下記の説明をご覧になって、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

#### 【説明】

メールでやり取りをする場合、送信者側がメールを送り、それに対し受信者側が返信するという1回のみで終了するやり取りもあれば、話題が終了するまで何度もやり取りを行う場合もあります。あなたなら、どのようなやり取りをしますか。次のような状況が実際に起きた場合を想定して、メールのやり取りをしてください。

#### 【ロールプレイの相手との人間関係】

- 1) 指導教員は研究のことや他の悩みの相談によくのつてくれ、授業以外でも新入生の歓迎会や卒業生の送別会などで、一緒に食事をするようなあなたと親しい関係です。
- 2) 友達は同じ歳の大学の同期です。授業以外でも勉強会や食事などを一緒にしたり、学校外でも一緒に遊んだりするようなあなたと親しい関係です。

なお、この話題のやり取りが終了しましたら、実際の全てのメールのやり取り（件名を含む）をそのまま5月31日までに [tawatcru@hotmail.com](mailto:tawatcru@hotmail.com) にご転送くださいますようお願い申し上げます。転送していただく際、メールの一番上に送・受信者の性別・年代・職業を書き添えていただきたいと思います。また、必要に応じてフォローアップ・インタビューをさせていただく場合があるかもしれないので、送・受信者のお名前とメールアドレスも教えていただければ有り難いです。これらの個人情報は、本研究以外に使用することはございません。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い致します。

## 巻末資料2 ロールカード

### 場面 ①

#### A (送信者：学生)

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。

#### B (返信者：指導教員)

あなたは指導教員です。学生から研究について相談したいと申し出があったため、とても忙しい中、時間を割いて、直接会う約束をしました。ところが、その当日になって、学生から急に行けなくなったというメールが来ました。学生からのメールに返信してください。

### 場面 ②

#### A (送信者：友達)

あなたは卒論のデータを収集するために、友達に調査協力者となりインタビューを受けてくれるようお願いしました。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。

#### B (返信者：友達)

あなたは友達に卒論のデータを収集するために、調査協力者となってインタビューを受けることをお願いされました。あなたはとても忙しい中、時間を作って、直接会う約束をしました。ところが、その当日になって、友達から急に行けなくなったというメールが来ました。友達からのメールに返信してください。

### 場面 ③

#### A (送信者：学生)

あなたはゼミの一員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、指導教員はあなたたちゼミの学生を食事に誘いました。全員が行く約束をし、幹事の人がレストランを予約しておきました。ところが、あなたは約束の日の1週間前になって、別の用事が入ってしまったため、どうしても一緒に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。一緒に行けなくなった理由は、自由に考えてください。

#### B (返信者：指導教員)

あなたは指導教員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、あなたはゼミの学生全員をみんなで食事に行こうと誘いました。全員が一緒に行く約束をしました。ところが、約束の日の1週間前になって、一人の学生から一緒に行けなくなったというメールが来ました。学生からのメールに返信してください。

### 場面 ④

#### A (送信者：友達)

あなたはゼミの一員です。再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、友達は幹事としてあなたたちゼミの学生を食事に誘いました。全員が行く約束をし、幹事の友達はレストランを予約しておきました。ところが、あなたは約束の日の1週間前になって、別の用事が入ってしまったため、どうしても一緒に行けなくなってしまいました。幹事の友達にメールを送ってください。一緒に行けなくなった理由は、自由に考えてください。

#### B (返信者：友達)

再来週の金曜日は今学期のゼミの最終日のため、あなたは幹事としてゼミの学生全員をみんなで食事に行こうと誘いました。全員が一緒に行く約束をしました。ところが、約束の日の1週間前になって、一人の友達から一緒に行けなくなったというメールが来ました。友達からのメールに返信してください。



## 巻末資料3 分析データ

### 【分析データの説明】

#### ① <データ番号の表示>

<1F-S1> <2M-E2> <3M-S3> <4F-E4>

一番左の数字は場面設定の番号である。

1 = 場面①

2 = 場面②

3 = 場面③

4 = 場面④

場面設定の番号の次の英文字はメール送信者の性別である。

F (Female) = 女性のメール送信者

M (Male) = 男性のメール送信者

「-」の記号は特に意味がなく、「-」の次の英文字は送信者と返信者との上下関係の立場である。

S (Superior) = 目上の相手

E (Equal) = 対等の相手

一番右の数字はメールのやりとりのデータ番号である。女性の送信者の場合は11番（11名）まで、男性の送信者の場合は9番（9名）までである。

#### ② <メールのやりとりにおける記号>

「△△」の記号は人の名前である。

メールの最初に出現している「△△」は、宛名か名乗りのことである。

メールの最後に出現している「△△」は、署名である。

#### ③ <メールのやりとりにおける線>

矢印の線の色は特に意味がなく、メールのやりとりの隣接ペアを見やすくするために、矢印の線の色を分けているだけである。

<IF-S1> [件名] 本日の研究相談の件

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

おはようございます。

早朝から失礼いたします。

【約束キャンセルの言及】

本日先生にお願いしていた面談ですが、

急に体調が悪くなってしまい、

研究室にお伺いできそうにありません。

忙しいなか、お時間をとっていただいたのに、

大変申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

本日は本当に申し訳ありませんでした。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん、

【約束キャンセルの承諾】

了解しました。

今日は、ゆっくり休んでください。

【再約束の交渉】

ところで、次の面談はいつにしましょうか。

体調が良くなったら、連絡をくださいね。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

早速にお返事をいただき、ありがとうございました。

【約束キャンセルの再言及】

本日の面談にうかがうことができず、

大変申し訳ありませんでした。

今日はしっかり休みます。

【再約束の交渉】

また、次の面談の日にちを設けてくださるとのこと、

ありがとうございます。

先生のご都合に合わせて伺いますので

先生のご都合のよい日を教えていただけますでしょうか。

【終わりの挨拶】

どうかよろしくお願いいたします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん、

【再約束の交渉】

では、来週の木曜日に来てください。

昼休みと3限目は、研究室にいます。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事をいただき、ありがとうございました。

【再約束の交渉】

では、来週の木曜日のお昼休みに伺います。

【終わりの挨拶】

どうかよろしくお願いいたします。

△△

ターン6 <返信メール③>

△△さん、

【再約束の交渉】

では、木曜日のお昼休みに待っています。

△△

宛名

開始の挨拶

メール送信への謝罪（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

メールの終結（謝罪3）

署名

宛名

キャンセル報告の了解

気遣い表明

再約束への提案 <隣接ペアの先行拡張>

連絡の要求

署名

宛名

感謝表明（1）

キャンセル報告

謝罪表明（謝罪4）

気遣い表明への応答

感謝表明（2）

都合合わせの提案

都合伺い

終了の挨拶

署名

宛名

日程の指示

時間と場所の指示

署名

宛名

感謝表明（3）

面会の約束

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>

署名

<1F-S2>    〔件名〕 本日のご相談の件

ターン1   <送信メール①>

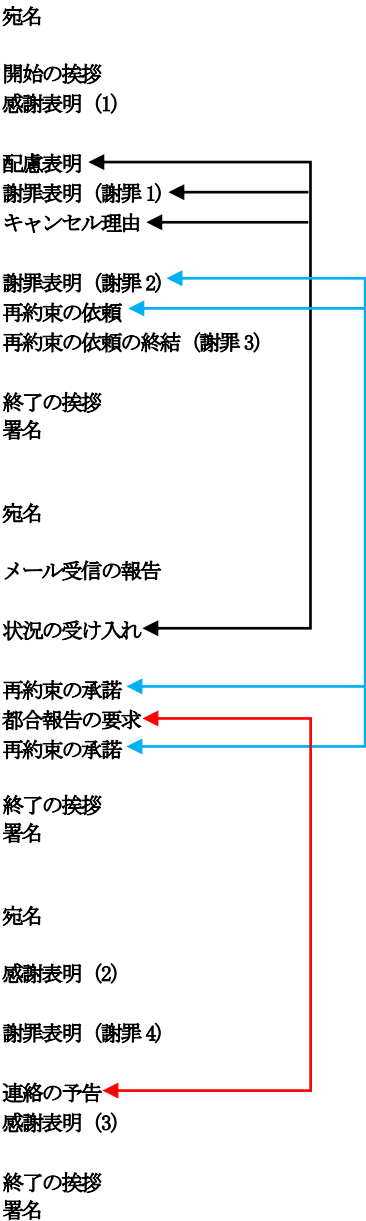
△△先生  
【始めの挨拶】  
おはようございます。  
ご相談の時間を設けてくださるとのこと、ご対応ありがとうございます。  
【約束キャンセルの言及】  
当日の申し出で  
大変申し訳ございませんが、  
昨晩から体調を崩してしまい、今も熱があります。  
【再約束の交渉】  
大変恐縮ですが、  
ご相談の日程のご変更願えますでしょうか。  
誠に申し訳ございません。  
【終わりの挨拶】  
どうぞ宜しくお願い致します。  
△△

ターン2   <返信メール①>

△△さん  
【始めの挨拶】  
メール拝見しました。  
【約束キャンセルの承諾】  
体調不良では仕方がありませんね。  
【再約束の交渉】  
では、面談はまた後日にしましょう。  
体調が戻ったら、次回の面談の候補日をいくつか挙げてください。  
改めて日程を調整しましょう。  
【終わりの挨拶】  
では、お大事になさってください。  
△△

ターン3   <送信メール②>

△△先生  
【始めの挨拶】  
ご返信ありがとうございます。  
【約束キャンセルの再言及】  
本日は、大変申し訳ございません。  
【再約束の交渉】  
日程の候補は、また後日連絡いたします。  
変更してくださり、ありがとうございます。  
【終わりの挨拶】  
よろしく願いいたします。  
△△



<IF-S3> [件名] 本日のご相談について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもお世話になっております。

△△です。

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。

【約束キャンセルの言及】

ただ、実は朝 40 度の熱があり、先ほど病院へ行ったところ、

インフルエンザの診断を受けました。

そのため、本日先生の研究室へ伺うことができなくなりました…

直前のご連絡となり、また、お忙しい中先生にはお時間を作って

頂いたにも関わらず、

本当に申し訳ありません…

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

△△です。

【始めの挨拶】

メール拝読いたしました。

【約束キャンセルの承諾】

インフルエンザと診断されたとのこと、大丈夫ですか。

無理をせず、今日はゆっくり休んでください。

インフルエンザという、しばらくは学校に来られませんね。

【再約束の交渉】

熱が下がってからでよいので、また改めて面談の日時を相談しましょう。

【終わりの挨拶】

どうぞお大事にしてください。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

ご返信ありがとうございます。

△△です。

【再約束の交渉】

ご心配くださり、誠に恐れ入ります。

熱が下がり次第、またご連絡いたします。

【終わりの挨拶】

時節柄、先生もお気を付けくださいませ。

宛名

開始の挨拶

名乗り

感謝表明 (1)

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

終了の挨拶

署名

宛名

名乗り

メール受信の報告

気遣い表明

キャンセル理由への言及

再約束への提案

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明 (2)

名乗り

感謝表明 (3)

連絡の予告

終了の挨拶

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは、  
△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日 15 時より先生の研究室にお伺いするお約束をさせて頂いていました。  
実は近くに住む姉一家が子供も含め全身体調を崩し、寝込んでしまったため、  
姪っ子たちの手伝いに行かなければならなくなっていました。

【再約束の交渉】

そこで、本日 15 時にお伺いする約束を後日に変更させて頂けないでしょうか。

【約束キャンセルの言及】

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  
大変申し訳ありません。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

了解です。  
お姉さん、大変そうですね。  
どうぞ、行ってきてあげてください。

【再約束の交渉】

個人面談については、また後日連絡ください。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【約束キャンセルの再言及】

急な変更本当にすみません。

【再約束の交渉】

スケジュールを確認し、改めてお願いできればと思います。  
△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

キャンセル理由

再約束の依頼

配慮表明

謝罪表明（謝罪 1）  
署名

宛名

キャンセル報告の了解

キャンセル理由への言及

気遣い表明

再約束の承諾  
署名

宛名

謝罪表明（謝罪 2）

再約束の予告 <隣接ペアの後続拡張>  
署名

<1F-S5> [件名] 日程変更のお願いとお詫び

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

当日のメールで、大変申し訳ございません。

【約束キャンセルの言及】

本日 14 時からお約束いただいておりますが、  
事情によりお伺いできなくなってしまいました。

実は、今の職場（アルバイト先）でトラブルがあり、急きょ出勤し  
なければならなくなってしまいました。お恥ずかしい話ですが、自分のミスによるトラブルであり、  
直接行って処理をしてこなければならず、お約束の時間に間に合いそうにありません。  
先生には、お忙しい中お時間を作っていただいたのに、  
本当に申し訳ございません。

【再約束の交渉】

大変恐縮ですが、  
先生のご都合がよるときに再度お伺いしてもよろしいでしょうか。  
こちらのほうは、月・水・金の午後でしたらいつでもけっこうです。

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。

【終わりの挨拶】

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。  
まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

メール、拝受しました。

【約束キャンセルの承諾】

アルバイトとはいえ、責任のある仕事をされているんですね。  
トラブルは、うまく収まりそうですか。  
大事にならずに、処理が終わることを祈っています。

【再約束の交渉】

さて、次の予定ですが、4月27日の15時でしたら、時間がとれそうですが、どうでしょうか。日程の提案

【終わりの挨拶】

ご検討ください。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

あたたかい言葉をありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

おかげさまで、トラブルのほうは大事にならずなんとか処理できそうです。気遣い表明への応答<隣接ペアの後続拡張>

【再約束の交渉】

また、お忙しいにもかかわらず、スケジュールを調整いただき感謝いたします。感謝表明 (2)

それでは、4月27日(月) 15:00に先生の研究室にお伺いいたします。

【終わりの挨拶】

ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、  
なにとぞよろしくお願いいたします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

では、4月27日15時に研究室にて。

なお、この日は16時から会議が入っているので、時間を有効に使いましょう。当日の予定の報告  
相談の内容をよく整理してきてください。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【始めの挨拶】

ありがとうございます。

【再約束の交渉】

相談の内容については、簡単な項目を事前に先生にメールいたします。

【終わりの挨拶】

いつも本当にありがとうございます。

では、当日、どうぞよろしくお願いいたします。

△△

宛名

メール送信への謝罪 (謝罪 1)

前置き

キャンセル報告

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 2)

謝罪表明 (謝罪 3) <隣接ペアの先行拡張>

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

日程検討の依頼

再約束の依頼の終結 (謝罪 4)

メールの終結 1 (謝罪 5)

メールの終結 2 (謝罪 6)

署名

宛名

メール受信の報告

キャンセル理由への言及

気遣い表明

応援表明

日程検討の依頼

署名

宛名

感謝表明 (1)

気遣い表明への応答<隣接ペアの後続拡張>

感謝表明 (2)

面会の約束

メールの終結 (謝罪 7)

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>

当日の予定の報告

相談に関する指示

署名

宛名

感謝表明 (3)

相談に関する指示の受け入れ

感謝表明 (4)

終了の挨拶

署名

<1F-56> [件名] 本日の面談、急きょキャンセルさせていただきます

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

本日 15:00 からの面談について、  
さきほど急きょ予定が入ってしまったため、  
研究室に伺うことができなくなりました。

【再約束の交渉】

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。  
私は木曜日以外はあいております。

【約束キャンセルの言及】

直前のご連絡となり、  
大変申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

どうぞよろしくお願いいたします。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

メール内容確認しました。

【約束キャンセルの承諾】

お互いの予定が合った機会でしたが、仕方がありませんね。

【再約束の交渉】

再調整しましょう。  
私は明日から出張で留守にします。  
来週の月曜日には研究室にいる予定ですので、月曜日に連絡もらえますか。

【終わりの挨拶】

よろしく。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【再約束の交渉】

お忙しい中再度お時間を頂けるとのこと、ありがとうございます。  
それでは、来週の月曜日に改めてご連絡させていただきます。

【約束キャンセルの再言及】

何度もお手を煩わせてしまい、大変申し訳ありません。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

大丈夫ですよ。

【再約束の交渉】

ただ、来週は月曜日の午後5時以降か、木曜日しか時間がとれそうも  
ありませんでした。  
木曜日はご都合悪いんですね。  
月曜日の17:00以降はどうですか。  
△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【再約束の交渉】

何度も調整していただき、ありがとうございます。  
月曜日の17:00以降はあいております。  
それでは、5月25日の17:00に研究室の方へ伺ってもよろしいでしょうか。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。  
△△

ターン6 <返信メール③>

△△さん

【再約束の交渉】

わかりました。それでは5月25日月曜日、17:00に研究室にいらしてください。  
例の資料も忘れずに。  
△△

ターン7 <送信メール④>

△△先生

【再約束の交渉】

承知いたしました。資料を持って伺います。  
【終わりの挨拶】  
お忙しい中、いつもあたたかいご指導をありがとうございます。  
△△

宛名

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

謝罪表明 (謝罪 1)

再約束の依頼

都合報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 2)

終了の挨拶

署名

宛名

メール受信の報告

状況の受け入れ

再約束の承諾

都合報告

連絡の要求

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明 (1)

連絡の予告

謝罪表明 (謝罪 3)

署名

宛名

謝罪の受け入れ

都合報告

都合の確認

日程の提案

署名

宛名

感謝表明 (2)

日程の承諾

面会の約束

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ

相談に関する指示

署名

宛名

相談に関する指示の受け入れ

感謝表明 (3)

署名

<IF-S7> [件名] 研究相談日変更のお願い

ターン1 <送信メール①>

△△先生

△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日、3時から個人面談をお願いしていたのですが、  
電車の事故があり西武線がまったく動いていないようで、  
15時までに大学に着けそうにありません。

大変申し訳ないのですが、  
本日の個人面談はキャンセルし、

【再約束の交渉】

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。

【約束キャンセルの言及】

直前のご連絡になってしまい、  
大変申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

そうですか、  
電車が動かないのではしょうがないですね。

【再約束の交渉】

また改めてもいいですし、もし急ぎで、本日話そうと思っていた  
内容があれば、メールでもいいですよ。

【終わりの挨拶】

ご連絡お待ちしております。

△△

宛名

名乗り

前置き

キャンセル理由

謝罪表明（謝罪1）

キャンセル報告

再約束の依頼

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告への反応

状況の受け入れ

再約束の承諾

連絡の要求

署名



<IF-S8> [件名] 研究のご相談について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

おはようございます。

M2の△△です。

【約束キャンセルの言及】

研究のご相談をいたしたく、今日13時から先生にお時間を  
いただいておりますが、  
先生の研究室に伺うことができなくなりました。  
アルバイト先の同僚の先生が昨晚体調を崩したようで、  
今日は急遽私が代行を務めることになりました。  
先生にはお忙しい中、お時間を作っていただいたにもかかわらず、  
勝手に申して、  
誠に申し訳ございません。

【再約束の交渉】

今回のゼミ発表で、またご意見やご指摘を頂戴できれば幸いです。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

わかりました。

【再約束の交渉】

次のゼミの時間の後でも良ければ、相談に乗ります。  
ただし、会議があるので、そんなに長くはできませんが。

【終わりの挨拶】

一度検討してください。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

ご返信をいただき、ありがとうございます。

【再約束の交渉】

また、再度ご相談の時間を作っていただけるとのこと、感謝申し上げます。  
ゼミの後、先生のご都合のよい時間に、研究室に伺っても 日程の提案

【終わりの挨拶】

よろしくお願い申し上げます。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

では、ゼミが終わってから15時に私の研究室に来てください。  
16時までであれば時間があります。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【再約束の交渉】

承知いたしました。

それでは、ゼミ発表後、15時に先生の研究室に伺います。

【終わりの挨拶】

よろしくお願い致します。

△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

キャンセル報告  
キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

再約束の依頼  
署名

宛名

キャンセル報告の了解

再約束の承諾  
当日の予定の報告

日程検討の依頼  
署名

宛名

感謝表明（1）

感謝表明（2）

署名

宛名

時間と場所の指示  
都合報告  
署名

宛名

時間と場所の承諾  
面会の約束

終了の挨拶  
署名

<1F-S9> [件名] 本日の面談について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは、  
M2の△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日の午後3時にしていた面談のお約束なのですが、  
他の日にしていただくことはできないでしょうか。  
実は、私が働いている学校の関係で急用ができてしまい、  
どうしてもそちらに行かなければならなくなっていました。  
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。

【再約束の交渉】

もしよろしければ、明日以降に相談に乗っていただけませんか。

【終わりの挨拶】

本日は本当に申し訳ございません。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

こんにちは。

【約束キャンセルの承諾】

今日面談に来られなくなったとのこと、承知しました。

【再約束の交渉】

改めて面談の日時については相談しましょう。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

昨日は本当に申し訳ありませんでした。

【再約束の交渉】

先生は、今週中でお時間がある日はございますか。  
先生のご都合のよい時があれば、いつでも伺います。

【終わりの挨拶】

お返事お待ちしております。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【始めの挨拶】

こんにちは。

【再約束の交渉】

今週だと木曜の午前中か、金曜の3限はどうですか。  
△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事ありがとうございます。

【再約束の交渉】

それでは、木曜の10時ごろ、先生の研究室に伺います。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。  
△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

再約束の依頼

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

再約束の依頼

メールの終結（謝罪2）

署名

宛名

開始の挨拶

キャンセル報告の了解

再約束の承諾

署名

宛名

感謝表明

謝罪表明（謝罪3）

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

都合合わせの提案

連絡の要求

署名

宛名

開始の挨拶

日程の提案

署名

宛名

開始の挨拶

面会の約束

終了の挨拶

署名

<IF-S10> [件名] 本日の面談の件

ターン1 <送信メール①>

△△先生

△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日もお願いしていた午後2時から面談ですが、  
体調を崩してしまい、  
学校に行けそうにありません。

【再約束の交渉】

また後日、ご相談にうかがってもよろしいでしょうか。

【約束キャンセルの言及】

お忙しいところお時間いただいていたのに、  
本当に申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

またよろしくお願ひ申し上げます。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

わかりました。

【再約束の交渉】

それでは、今日の面談は後日に延期しましょう。  
来週の同じ時間にしましょうか？

【終わりの挨拶】

最近、天気が不安定なので、無理はしないようにしてください。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事いただきありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

本当に申し訳ありません。

【再約束の交渉】

はい、来週の午後2時からお願いできればと思います。  
調整していただきありがとうございます。

【終わりの挨拶】

よろしくお願ひいたします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

ではそういうことにしましょう。

【終わりの挨拶】

また、来週。

△△

宛名

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

再約束の依頼

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

再約束の承諾

日程の提案

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明（1）

謝罪表明（謝罪2）

日程の承諾

感謝表明（2）

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束 <隣接ペアの後続拡張>

終了の挨拶

署名

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

本日の相談についてなのですが、  
昨夜から熱が下がらず  
大学へ行けそうにありません。  
朝になれば治っていると思ったのですが、だめでした。  
ご多忙の中、お時間を設定してくださったのに、  
大変申し訳ありません。

【再約束の交渉】

誠に勝手ながら、相談日時の変更をしていただきたいのですが、  
可能でしょうか。  
来週は、いつでもうかがえます。

【終わりの挨拶】

大変申し訳ありませんが、  
よろしく願いいたします。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

お加減いかがですか？  
さぞかし、しんどいでしょうね。

【再約束の交渉】

体をしっかりと治して、△△さんが体調の良い時に連絡をください。

【終わりの挨拶】

どうぞお大事に  
△△

宛名

前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告  
キャンセル理由  
配慮表明  
謝罪表明（謝罪1）

再約束の依頼

都合報告

メールの終結（謝罪2）  
終了の挨拶  
署名

宛名

気遣い表明  
キャンセル理由への言及

再約束の承諾

終了の挨拶  
署名

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

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。  
お忙しい中作ってくださったお時間を急遽このようなことになってしまい  
申し訳ありません。

【再約束の交渉】

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。  
その事も含め一度先生の研究室へ相談に行きたいのですが、  
ご都合の良い日時を教えてくださいませんか。  
お手数掛けますが、ご連絡お願いいたします。

【終わりの挨拶】

本日は誠に申し訳ありませんでした。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

きっと〇〇に行かれた疲れが溜まっているのですね。  
まずは療養してください。

【再約束の交渉】

来週の水曜日でしたら、私の方は空いています。  
その頃には体調も回復されていると思いますが、何時でしたら来室可能ですか？都合伺い  
またご気分の良い時にご返信下さい。

【終わりの挨拶】

ではお大事に。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お忙しいところありがとうございます。

【再約束の交渉】

来週の水曜日ですと 8:30～16:00の間が空いています。  
この時間帯でお願いしたいのですが都合の良い時間はいつ頃でしょうか。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△君

【再約束の交渉】

では13:00にお待ちしています。

【終わりの挨拶】

ご体調が早く回復されることを期待しています。  
△△

宛名

謝罪表明（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

連絡の要求

メールの終結（謝罪3）

署名

宛名

キャンセル理由への言及

気遣い表明

都合報告

都合伺い

連絡の要求

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明

都合報告

日程の提案

署名

宛名

面会の約束

応援表明

署名

<IM-S2> [件名] 本日の研究相談について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもご指導いただきありがとうございます。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日、研究について相談させていただくことになっていましたが、急用のため

研究室に向かうことができません。

忙しい中お時間を作っていただいたところ

本当に申し訳ありません。

【再約束の交渉】

研究相談についてはまた日を改めてお願いできないでしょうか。再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

こんにちは。

△△です。

【約束キャンセルの承諾】

表題の件ですが、了解いたしました。

【再約束の交渉】

私は今週は火曜日の2時間目、もしくは水曜日の3時間目は

研究室にいる予定ですので、

この時間帯であれば相談可能です。

どちらも厳しいようでしたら、希望する日時を教えてください。

【終わりの挨拶】

取り急ぎ

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【再約束の交渉】

では、火曜日の2時間目に研究室に伺います。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

了解しました。では、火曜日の2時間目に。

△△

宛名

感謝表明

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

署名

宛名

開始の挨拶

名乗り

キャンセル報告の了解

都合報告

再約束の承諾

都合報告の要求

メールの終結

署名

宛名

面会の約束

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>

署名

<IM-S3> [件名] 本日の面談に関するお詫び

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

突然の連絡申し訳ありません。

【約束キャンセルの言及】

本日15時からお願いしていた面談ですが、  
キャンセルさせていただけないでしょうか。  
今朝水道が流れなくなってしまい、午後から修理をしてもらうため、  
研究室に伺えなくなっていました。  
忙しい中、時間をあけていただいたのに  
本当に申し訳ありません。

【再約束の交渉】

後日ご都合のよろしいときに面談していただきたいのですが、  
可能でしょうか。

【終わりの挨拶】

ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

面談のキャンセルの旨、了解しました。  
そのような事情があったなら仕方ないですね。

【再約束の交渉】

次の面談のために空けることのできる時間ですが  
7月23日の17:00～19:00                      7月24日の17:00～19:00  
7月25日の10:00～12:00                      でしたら大丈夫なので、  
できれば早めに△△君の希望する時間を教えてください。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

返信ありがとうございます。

【再約束の交渉】

それでは、7月24日の17:00～19:00によろしくお願いいたします。

【約束キャンセルの再言及】

今回は突然キャンセルしてしまい申し訳ありませんでした。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△君

【再約束の交渉】

わかりました。それでは7月24日の17:00～でお待ちしております。面会の約束の受け入れ<隣接ペアの後続拡張>  
しっかり準備してきてくださいね。相談に関する指示

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【再約束の交渉】

急な変更にも関わらず対応していただきありがとうございました。

【終わりの挨拶】

当日はよろしくお願いいたします。

△△

宛名

メール送信への謝罪（謝罪1）

前置き

キャンセル報告

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

状況の受け入れ

都合報告

都合報告の要求

署名

宛名

感謝表明（1）

面会の約束

謝罪表明（謝罪3）

署名

宛名

宛名

感謝表明（2）

終了の挨拶

署名

<IM-S4> [件名] 本日のご相談の事について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは。

【約束キャンセルの言及】

本身体調を崩しまして、  
大学には行けそうにないです。  
先生が忙しい中、時間を作ってください上に唐突の事で  
本当に申し訳ないです。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

△△です。

【始めの挨拶】

ご連絡ありがとうございます。

【約束キャンセルの承諾】

そういうことなら仕方がないですね。  
体の方は大丈夫ですか？

【再約束の交渉】

研究については、また体調が戻ったら来てください。  
研究室にいないこともあるので、いつ来るかまた連絡くださいね。

【終わりの挨拶】

では、お大事に。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【再約束の交渉】

研究の件はまたご連絡します。

【約束キャンセルの再言及】

この度は申し訳ございませんでした。

【終わりの挨拶】

では失礼します。  
△△

宛名

開始の挨拶

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪 1）

署名

宛名

名乗り

感謝表明

状況の受け入れ

気遣い表明

再約束への提案

都合報告の要求

終了の挨拶

署名

宛名

連絡の予告

謝罪表明（謝罪 2）

終了の挨拶

署名



<IM-S5> [件名] 本日の面談に関して

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもお世話になっております。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日は先生がお忙しい中設けてくださった面談の時間があつたのですが、  
遠方の父の容態が急に悪くなったみたいで、  
その時間に伺うことができなくなってしまいました。

【再約束の交渉】

誠に勝手な身の振る舞いで  
大変申し訳ありませんが、  
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します。

【終わりの挨拶】

お返事いただければ幸いです。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

お父様のご心配を優先させてください。

【再約束の交渉】

ただ、今週は東京で学会があるため、水曜日以外大学に行くことができません。  
今週水曜日一限の授業後でしたら、時間がとれますが、どうでしょうか？  
もし、お父様の体調が優れないようであれば、今週水曜日でなくても、  
来週以降でしたら何曜日でも結構です。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

先生のご厚意を父にもお伝えしておきます。

【再約束の交渉】

誠に申し訳ありませんが、  
今週いっぱいはやはり父のもとについておきたいと思っておりますので、  
来週の水曜日の1限の授業後でお願いできますでしょうか。  
先生のご都合もよろしければ幸いです。

【約束キャンセルの再言及】

お手数をおかけして申し訳ありません。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

来週水曜日の一限後で大丈夫ですよ。  
場所は、私の研究室でいいですか？

△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【始めの挨拶】

ありがとうございます。

【再約束の交渉】

それでは、来週水曜日の一限後に先生の研究室に伺わせていただきます。面会の約束

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします。

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

再約束の依頼

再約束の依頼の終結（謝罪2）

連絡の要求

署名

宛名

気遣い表明

都合報告

日程の提案

再約束の承諾

署名

宛名

感謝表明（1）

気遣い表明への応答 <隣接ペアの後続拡張>

謝罪表明（謝罪3）

日程提案の理由

日程の提案

謝罪表明（謝罪4）

署名

宛名

日程の承諾

場所の提案

署名

宛名

感謝表明（2）

面会の約束 <隣接ペアの後続拡張>

終了の挨拶

署名

<IM-S6> [件名] 本日の面談

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

先生、お忙しい中、本日、研究に関する面談のお時間を作っていただいていたにもかかわらず、急な私用が入ってしまいました...  
本当に申し訳ありません。

【再約束の交渉】

誠に身勝手であると思いますが、再度、別の日にお時間をいただけないでしょうか。

【終わりの挨拶】

どうぞよろしくお願いいたします。  
本当に申し訳ありません。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△くん

△△です。

【約束キャンセルの承諾】

下記の件、了解しました。  
突然のお願いは困りますが、約束がなくなる分には困らないので、気にせずに。謝罪の受け入れ

【再約束の交渉】

明日6月3日以降の向こう1週間であれば、次の日時が開いています：？都合報告 <隣接ペアの先行拡張>  
3日(水)：13:00-16:10      4日(木)：09:00-11:00  
5日(金)：13:00以降          8日(月)：14:50以降  
9日(火)：14:50以降(翌週以降も大体同じです)  
そちらで指定してくれる方が有り難いので、希望の日時(第2-3候補くらいまで)を早めに知らせてください。  
その日時は空けておきます。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【約束キャンセルの再言及】

何度も申しますが、本当に申し訳ありませんでした。

【再約束の交渉】

アポイントのお心遣いありがとうございます。  
第一希望として8日(月)15時  
第二希望として9日(火)16時にお願ひできないでしょうか。

【終わりの挨拶】

どうぞよろしくお願いいたします。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△くん

△△です。

【再約束の交渉】

下記の件、了解しました。その日時は空けておきます。  
では当日に。  
△△

宛名

配慮表明

キャンセル理由

謝罪表明(謝罪1)

配慮表明

再約束の依頼

終了の挨拶

メールの終結(謝罪2)

署名

宛名

名乗り

キャンセル報告の了解

都合報告の要求 <隣接ペアの先行拡張>

署名

宛名

謝罪表明(謝罪3)

感謝表明

日程の提案

終了の挨拶

署名

宛名

名乗り

日程の承諾

面会の約束

署名

<1M-S7> 〔件名〕面談の日程変更のお願い

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

当日の連絡になってしまい大変申し訳なく思います。

【約束キャンセルの言及】

本日の15時からお約束いただいている面談についてですが、事情により伺うことができなくなりました。  
実は、今朝父が車で通勤中に交通事故に遭いまして病院に緊急搬送されました。先ほど連絡を受けたばかりで、事故の詳細はまだ分かりません。  
これから病院に向かいますが、詳細が分かり次第ご連絡します。  
本日、お忙しい中せっかくお時間を作って頂いたにもかかわらず、ご迷惑をおかけして大変申し訳ないです。

【終わりの挨拶】

まずはご連絡とお詫びまで申し上げます。

△△

宛名

メール送信への謝罪（謝罪1）

前置き

キャンセル報告

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

メールの終結（謝罪3）

署名

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

事情は分かりました。  
とにかくまずはお父さんの所に行ってあげてください。

【再約束の交渉】

研究の相談については、また改めて時間を調整しましょう。  
落ち着いたら連絡ください。

【終わりの挨拶】

お父様の御無事を祈っております。

宛名

キャンセル報告の了解

気遣い表明

再約束への提案

連絡の要求

応援表明

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【約束キャンセルの再言及】

父の事故の件でお騒がせすみません。  
今朝の事故は、父が横断歩道を歩いて渡っていたところに車が突っ込んできて、父は慌てて避けたのですが、避けた先のガードレールに思い切り手を打って転倒してしまったことです。  
幸い、車と直接衝突はしていないので、大きな怪我はなく、腕と足の打撲程度で済んだようです。  
2〜3日様子を見て入院するとのことですが、深刻な怪我ではありません。突然のことで、先生にご心配とご迷惑をおかけしましたが、思ったほど大きな怪我ではなく一安心しています。

【再約束の交渉】

研究の相談についてですが、また改めてお時間をとっていただくことは再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張> 可能でしょうか。来週以降の先生のご都合のよろしいお時間を空けていただけるとありがたいです。

【終わりの挨拶】

よろしく願います。

△△

宛名

謝罪表明（謝罪4）

キャンセル理由への言及

終了の挨拶

署名

ターン4 <返信メール②>

△△君

【始めの挨拶】

連絡ありがとう。

【約束キャンセルの承諾】

大きな怪我でなかったとのこと、何よりです。

【再約束の交渉】

研究の相談について、改めて都合の付けられる時間をこちらから連絡します。

【終わりの挨拶】

取り急ぎ、お父様の無事を聞いて安心いたしました。

△△君も車には気を付けてくださいね。

宛名

感謝表明

キャンセル理由への言及

連絡の予告

終了の挨拶

気遣い表明

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【始めの挨拶】

ご連絡ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

今回はご心配をお掛けいたしまして、また、せっかく頂いた面談の時間を無駄にしまい改めて申し訳ないです。

【再約束の交渉】

またお時間を作ってくださいとのこと、ありがとうございます。  
先生のご負担にならない様、ご都合のよいお時間をご連絡ください。

【終わりの挨拶】

よろしく願います。

横断歩道を渡るときは左右の確認を怠らないよう気をつけます。

△△

宛名

感謝表明（1）

配慮表明

謝罪表明（謝罪5）

感謝表明（2）

連絡の予告の了解

終了の挨拶

気遣い表明への応答

署名

<IM-S8> [件名] 本日の面談について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

本日 14:00 に先生の研究室に伺う予定でしたが、  
ガイダンスが急に入ってしまったので

【再約束の交渉】

日程を変更していただけないでしょうか。

【約束キャンセルの言及】

急なお願いで

申し訳ございません。

【再約束の交渉】

私は月曜日、金曜日が空いております。

先生のご都合がよろしい日、時間を教えていただければと思います。

【終わりの挨拶】

よろしくお願い致します。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△君へ

【約束キャンセルの承諾】

約束の時間になっても、来なかったのが、何か起きたのかと気になりましたが、キャンセル報告の了解  
メールを見て、事情がわかりました。

【再約束の交渉】

来週ということで、13日（月）の15時はどうですか。

15時以降は、予定に余裕があり、ゆっくりお話ができます。

金曜日は予定の報告会議等で時間を確定しにくい状況です。

13日（月）15時以降で都合がつかますか。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【再約束の交渉】

日程を変更していただき、ありがとうございます。

13日月曜日の15時以降ですね。了解致しました。

授業の関係で16時以降に伺うことになると思いますので、

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△君へ

【再約束の交渉】

16時30分に来てください。

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

再約束の依頼

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

日程の提案

都合報告

都合伺い

署名

宛名

感謝表明

日程の承諾

面会の約束

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ

署名

<IM-S9> [件名] 本日のご指導に関して

ターン1 <送信メール①>

△△先生

△△です。

【始めの挨拶】

いつもご指導いただきありがとうございます。

【約束キャンセルの言及】

お忙しい中貴重なお時間を割いていただいているにも関わらず、  
こんなことを申し上げるのは

大変恐縮なのですが、

先日から体調が優れなかったため、先ほど病院に行ったところ  
インフルエンザと診断されてしまいました。

つきましては、本日のご指導をお休みさせていただきたいと思い  
メールを送らせていただいた次第です。

自分からご指導をお願いしていたにも関わらず、このような  
失礼なお願いを申し上げますこと、

本当に申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

勝手を申しますが、よろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

△△です。

【始めの挨拶】

ご丁寧ありがとうございます。

【約束キャンセルの承諾】

体調は大丈夫ですか。

そのような状態では研究にも身が入らないし、より体調を悪化させて  
しまうでしょうから、参加できなくても構いません。

それよりも自分の体のことを考えて、今日のところは十分に休んで下さい。

【再約束の交渉】

快復したら再度予定を合わせましょう。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

丁寧なご返信ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

それではお言葉に甘えまして、本日はお休みさせていただきます。

本当にご迷惑をおかけして

申し訳ありません。

【再約束の交渉】

それでは、また快復し次第ご連絡させていただきます。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。

△△

宛名

名乗り

感謝表明 (1)

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 2)

終了の挨拶

署名

宛名

名乗り

感謝表明

気遣い表明

謝罪の受け入れ

気遣い表明

再約束への提案

署名

宛名

感謝表明 (2)

気遣い表明への応答

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 3)

連絡の予告

終了の挨拶

署名

<2F-E1> [件名] 今日の卒論調査のこと

ターン1 <送信メール①>

△△

【始めの挨拶】

おはよう！

【約束キャンセルの言及】

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。忙しいなか、時間作ってくれたのに本当にごめんね🙇

【再約束の交渉】

また、別の日に調査お願いしたいです。

【終わりの挨拶】

今日は本当にごめんね🙇

△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっか。

体調大丈夫かな。

今回はしょうがないけど、次からはきをつけてね。

【終わりの挨拶】

お大事にね

ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

ありがとー

【約束キャンセルの再言及】

早く良くなるよう頑張ります(T\_T)

今日はほんとにごめんね！

【再約束の交渉】

またインタビュー手伝ってください！

△△

宛名

開始の挨拶

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪 1）

再約束の依頼

メールの終結（謝罪 2）

署名

キャンセル報告への反応

気遣い表明

状況の受け入れ

終了の挨拶

感謝表明

気遣い表明への応答 <隣接ペアの後続拡張>

謝罪表明（謝罪 3）

再約束の依頼

署名

<2F-E2> [件名] 調査協力のこと

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん

【約束キャンセルの言及】

ごめん！

今日急に仕事が入って、

いけなさそう…。

どうしてもいけなさやいけないみたい (T\_T)

忙しい中せっかくインタビュー協力してくれるって言ってたのに、  
本当にごめんね。

【再約束の交渉】

もしよかったら、他の日に変更してもいいかな (>\_<)？

他の日が難しかったら別の人に頼んでみる！

【終わりの挨拶】

ということで、本当に申し訳ないけど、

よろしく願います。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△へ

【約束キャンセルの承諾】

了解！

大丈夫だよ！

【再約束の交渉】

他の日に変更しよう！

△△の方が忙しいと思うから、空いてる日また知らせて(^\_)

【終わりの挨拶】

仕事頑張ってね！

△△

ターン3 <送信メール②>

△△ちゃん

【約束キャンセルの再言及】

ほんとごめんね(T\_T)

【再約束の交渉】

変更、ありがとう。

予定確認して、すぐ連絡します！

△△

宛名

謝罪表明 (謝罪 1)

キャンセル理由

キャンセル報告

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 2)

再約束の依頼

遠慮表明

メールの終結 (謝罪 3)

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

謝罪の受け入れ

再約束の承諾

都合報告の要求

応援表明

署名

宛名

謝罪表明 (謝罪 4)

感謝表明

連絡の予告

署名

<2F-E3> [件名] 今日のインタビューの件

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん！

【約束キャンセルの言及】

今日調査協力をお願いしたと思うんだけど、  
実は昨日から熱が出て、今日の朝病院へ行ったらインフルだったの。。

【再約束の交渉】

それで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？(；\_；)

【約束キャンセルの言及】

忙しい中時間作ってもらったのに、  
本当にごめんねT^T

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

えっ！！

インフルエンザ？

△△ちゃん、大丈夫😓？

私は全然大丈夫だから、

今はゆっくり休んでね😓

【再約束の交渉】

また、具合良くなったら、いつでも調査協力するよー！

ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

ありがとうーT^T

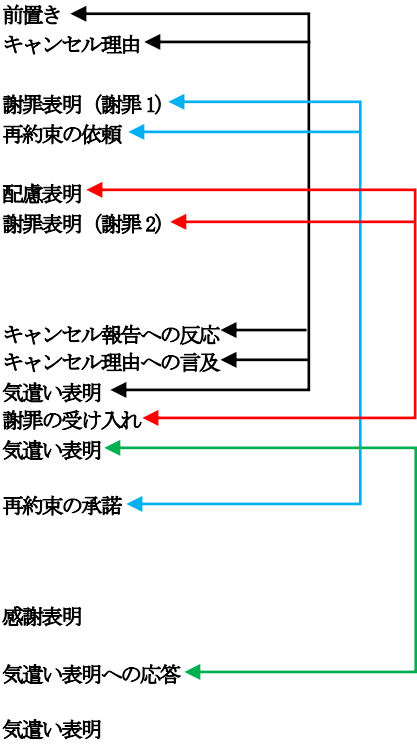
【約束キャンセルの再言及】

早く治します(´Д`)💦

【終わりの挨拶】

△△ちゃんも気をつけてね(；\_；)

宛名





<2F-B4> [件名] ごめん！！

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん、

【約束キャンセルの言及】

今日のインタビューだけど、  
仕事でトラブルが起きちゃって、  
約束の時間まで終わらなそう…。  
ほんと忙しいときに時間作ってくれたのに、  
超ごめん。

【再約束の交渉】

日にち変更してもいいですか…。

【終わりの挨拶】

ほんとすみません。

ターン2 <返信メール①>

【始めの挨拶】

おつかれさま！！

【約束キャンセルの承諾】

全然大丈夫だよ！！  
仕事、大丈夫??

【再約束の交渉】

またいつがいいか教えてください！

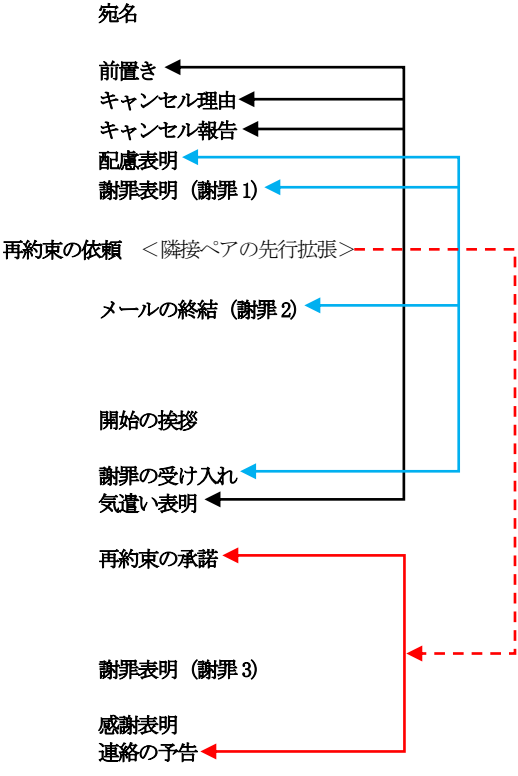
ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

ごめんね～

【再約束の交渉】

ありがと！  
わかったらまた連絡するね！



<2F-B5> [件名] 本日の件

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん

【約束キャンセルの言及】

急で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。

本当にごめんなさい><

実は、バイト先でトラブルが発生し、急きょ出勤しなければならなくなって・・・私のミスなので、行って処理してこなければならず、

本当に申し訳ないです・・・

忙しい中、時間を作ってもらったのに、ごめんね・・・

【再約束の交渉】

リスケしてもらえるかな。

本当に申し訳ない。

こちらは月水金の午後はぜんぶ大丈夫なので、

来週、再来週あたりで△△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。

【終わりの挨拶】

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。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△ちゃん

【約束キャンセルの承諾】

了解です！

こちらの方は全然大丈夫なので気にしないでね。

お仕事頑張ってください！

【再約束の交渉】

今回のスケジュールだけど 来週の月、水：15：00～

再来週の金：18：00～だったら大丈夫です。

△△ちゃんのご都合は如何でしょうか？

【終わりの挨拶】

お返事待ってます！

△△

ターン3 <送信メール②>

△△ちゃん

【約束キャンセルの再言及】

今日の今日で、ほんとにごめんね。

【再約束の交渉】

そして、リスケ、ありがとうTOT

ではでは、来週の月：15：00～でお願いできるかな。

ほんとに申し訳ないです。

ありがとうね。

日程、ご検討くださいませ。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△ちゃん

【再約束の交渉】

来週の月曜で大丈夫です！

待ち合わせはその前に授業が入っているので学校でもいいかな？

あるいは、13：40 くらいには授業が終わるので

△△ちゃんの都合の良い場所があれば教えて下さい！

【終わりの挨拶】

どうぞよろしくお願いします。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△ちゃん

【始めの挨拶】

ありがとう！

【再約束の交渉】

待ち合わせは学校で大丈夫です！

もし、△△ちゃんがよければ、13：50 分くらいに学校で待ち合わせして、

近くのカフェに行くのはどうかな？

ちょっとゆっくりできそうなところがあるんだ。

【終わりの挨拶】

ご検討くださいませ。

よろしくお願いします。

△△

ターン6 <返信メール③>

△△ちゃん

【再約束の交渉】

いいね！

【終わりの挨拶】

では授業終わったらメールします。

たのしみにしているね～。

△△

ターン7 <送信メール④>

△△ちゃん

【再約束の交渉】

ほんと、ありがとうね。助かります。

【終わりの挨拶】

ではでは、メールお待ちしております！

△△

宛名

前置き (謝罪 1) ←

キャンセル報告 ←

謝罪表明 (謝罪 2) ←

キャンセル理由 ←

謝罪表明 (謝罪 3) ←

配慮表明 ←

謝罪表明 (謝罪 4) ←

再約束の依頼 ←

再約束の依頼の終結 (謝罪 5) ←

都合報告 ←

都合伺い ←

メールの終結 1 (謝罪 6) ←

メールの終結 2 (謝罪 7) ←

署名

宛名

キャンセル報告の了解 ←

謝罪の受け入れ ←

応援表明 ←

都合報告 ←

都合伺い ←

連絡の要求

署名

宛名

謝罪表明 (謝罪 8)

感謝表明 (1) ←

日程の提案 ←

謝罪表明 (謝罪 9) ←

感謝表明 (2) ←

日程検討の依頼 ←

終了の挨拶

署名

宛名

日程の承諾 ←

場所の提案 ←

場所提案の要求 <隣接ベアの先行拡張> - - - - -

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明 (3) ←

場所の承諾 ←

場所の提案 ←

場所提案の理由 ←

場所検討の依頼 ←

終了の挨拶

署名

宛名

場所の承諾 ←

連絡の予告 ←

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明 (4) ←

連絡の予告の了解 ←

署名

<2F-B6> [件名] 今日のインタビュー、キャンセルさせてください！

ターン1 <送信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの言及】

今日お願いしていたインタビュー、  
急遽予定が入ってしまいました。

【再約束の交渉】

改めて他の日をお願いしても大丈夫かな？

【約束キャンセルの言及】

忙しい中こちらからお願いしているのに、  
ほんとに申し訳ないです！><

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

お疲れ様です！

【約束キャンセルの承諾】

承知しました d(^\_^o)

全然大丈夫ですよ。

【終わりの挨拶】

またご連絡お待ちしております。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△さん

【始めの挨拶】

ありがとうございます！

【再約束の交渉】

5月中で都合の良い日時があれば、教えてください。m(\_ \_)m

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

30日の午後が空いています。

午後1時～3時くらいだと嬉しいです(^-^)

△△

ターン5 <送信メール③>

△△さん

【再約束の交渉】

30日、あいています！

それでは、30日（土）の1時からお願いしても良いかな？

場所は22号館の8階共同研究室を予約しておきます。

△△

ターン6 <返信メール③>

△△さん

【再約束の交渉】

インタビューの件、30日承知しました！

△△

ターン7 <送信メール④>

△△さん

【始めの挨拶】

ありがとう～

【再約束の交渉】

お手数おかけします><汗

ではでは、30日の1時に、

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします！

△△

ターン8 <返信メール④>

△△さん

【再約束の交渉】

わかりました d(^\_^o) じゃ、30日の1時に☆

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします！

△△

宛名

前置き

キャンセル理由

再約束の依頼

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

署名

宛名

開始の挨拶

キャンセル報告の了解

謝罪の受け入れ

連絡の要求

署名

宛名

感謝表明

都合報告の要求

署名

宛名

都合報告

日程の提案

署名

宛名

都合報告 <隣接ペアの後続拡張>

日程の提案

場所の提案

署名

宛名

日程の承諾

署名

宛名

感謝表明

配慮表明

面会の約束

終了の挨拶

署名

宛名

面会の約束の受け入れ

終了の挨拶

署名

<2F-E7> [件名] ごめん！！

ターン1 <送信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
今日なんだけど  
前の用事が長引いてて、  
3時に行けそうにないです(T\_T)(T\_T)(T\_T)

【再約束の交渉】

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。

【終わりの挨拶】

ごめんなさい。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだ、  
わかった。  
大丈夫だよ！！  
忙しくて大変そうだね、

【再約束の交渉】

また時間あわせよ～。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△さん

【始めの挨拶】

返事、ありがとう—— (TOT)

【再約束の交渉】

時間と場所については、また連絡しますね。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いしますm ( ) m  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【再約束の交渉】

はい。時間などが決まったら、また連絡してください。  
△△

宛名

謝罪表明 (謝罪 1)

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

謝罪表明 (謝罪 2)

再約束の依頼

メールの終結 (謝罪表明 3)

署名

宛名

キャンセル報告への反応

キャンセル報告の了解

謝罪の受け入れ

キャンセル理由への言及

再約束の承諾

署名

宛名

感謝表明

連絡の予告

終了の挨拶

署名

宛名

連絡の予告の了解

署名

<2F-B8> [件名] 今日の調査の件

ターン1 <送信メール①>

△△

【始めの挨拶】

こんにちは。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

今日の午後をお願いしていた調査なんです、  
ちょうどその時間に、△△先生の研究室でお手伝いをする事になり、  
調査ができなくなってしまいました。

いろいろと忙しい中、時間をつくってもらっていたのに、  
ほんとにごめんね。

【再約束の交渉】

来週火曜日の同じ時間、もし大学に来ているなら、またお願いしてもいいかな。  
再約束の依頼  
忙しかったら、遠慮なく断ってね。  
遠慮表明

【終わりの挨拶】

今日はほんとにごめん。

また大学で。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△

【約束キャンセルの承諾】

調査の件、了解です。

【再約束の交渉】

来週の火曜のことなんやけど、その日は授業がなくて大学に来てる  
かどうか確かできんけん、他の人をお願いした方が良くかも。  
もし他の曜日でも良いなら、私は月曜と金曜には大学にいるよ。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△

【再約束の交渉】

そっかそっか、  
もしできれば、△△が大学来ている日にまたお願いしたいんだけど、  
いいかな。

なるべく多くの人に調査に協力してもらいたいで…。

月曜日は△△何限の時間帯がひま？

私は2限授業なので、それ以外の時間、△△の都合がよい時間・  
場所に行きます！

【終わりの挨拶】

何回もごめんね、

よろしくお願いします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△

【再約束の交渉】

月曜は5限しかないけん、それまでの時間やったら大丈夫よ。

食堂でお昼食べた後の3限帯はどう？

△△

ターン5 <送信メール③>

△△

【再約束の交渉】

いいね、

じゃあ来週月曜日、食堂で会おう！

【終わりの挨拶】

△△ありがとね！

よろしく～

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

再約束の依頼

遠慮表明

メールの終結 (謝罪 2)

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

都合報告

署名

宛名

都合報告への反応 <隣接ペアの後続拡張>

日程の提案

再約束の依頼の理由

都合伺い

都合合わせの提案

メールの終結 (謝罪 3)

終了の挨拶

署名

宛名

都合報告

時間と場所の提案

署名

宛名

時間と場所の承諾

面会の約束

感謝表明

終了の挨拶

署名

<2F-B9> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【始めの挨拶】

おはよう！

【再約束の交渉】

今日の約束のことなんだけど、  
明日とかは時間ないかな？

【約束キャンセルの言及】

急用ができちゃって、  
今日は行けなくなっちゃった💧  
せっかく時間作ってもらったのに、  
ごめんね😓💧

【終わりの挨拶】

また連絡します!!

ターン2 <返信メール①>

【始めの挨拶】

おはよ！

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだ、  
大変(;>)

【再約束の交渉】

明日だったら何時頃？  
午後からだ大丈夫だよーまた時間連絡してね！

ターン3 <送信メール②>

【再約束の交渉】

じゃあ、1時半とか？

【約束キャンセルの再言及】

ほんとにごめんねー！

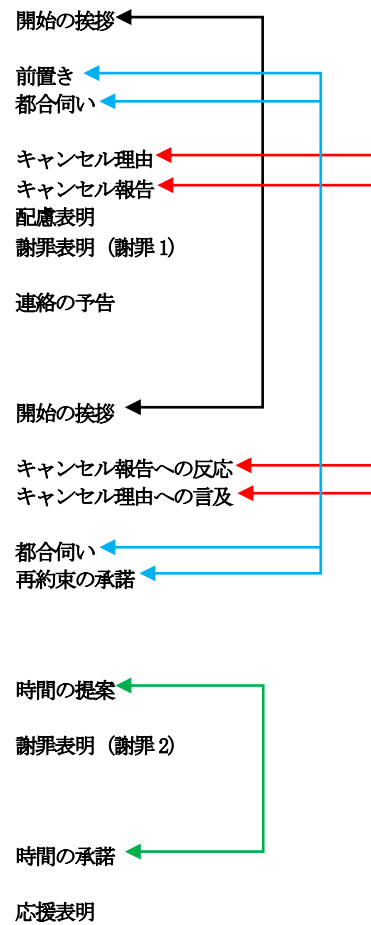
ターン4 <返信メール②>

【再約束の交渉】

はいーい、13時半ね！いいよー！

【終わりの挨拶】

卒論がんばってー！



<2F-E10> [件名] 今日風邪を引いてしまいました…

ターン1 <送信メール①>

△△

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
今日お願いしていたインタビューやねんけどさ、  
ちょっと熱が出てしまって  
とても行ける状態にないんやわ・・・泣

【再約束の交渉】

ほんととお忙しいところ  
申し訳ないんやけど、  
日を変えてもらうことってできる？また後日お願いしてもいい  
かな？？><

△△

ターン2 <返信メール①>

△△

【約束キャンセルの承諾】

そうか…  
体調悪いなら仕方ないね。  
熱があるって、大丈夫？ちゃんと病院行くんやで。

【再約束の交渉】

日程の変更についてだけど、私は今週の週末と、来週の水曜日は  
時間が取れます。

△△が元気になってたら、都合の良い日に改めてやろう！

【終わりの挨拶】

お大事にしてください。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△

【約束キャンセルの再言及】

ほんまごめんね(；)

【再約束の交渉】

ありがとう。  
じゃ来週の水曜日、昼休みくらいにまたお願いしてもいい？  
そのころには元気になってるはず！！  
放課後とか他の時間の方がいいようであれば、△△に合わせるわ！

【終わりの挨拶】

ほんとと申し訳ないけど、  
よろしくお願いしますm(\_ \_)m

△△

ターン4 <返信メール②>

△△

【約束キャンセルの承諾】

大丈夫だよ！

【再約束の交渉】

じゃあ来週の水曜日の昼休みにやろう！  
私は三限があるから、お昼ご飯を食べながらでもいいかな？  
もし構わなければ食堂の前に12:05に集合でお願いします。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△

【再約束の交渉】

了解です！！

【終わりの挨拶】

ありがとう！！  
よろしくお願いしますm(\_ \_)m

△△

宛名

謝罪表明（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

再約束の依頼

署名

宛名

キャンセル報告への反応

状況の受け入れ

気遣い表明

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

再約束の承諾

終了の挨拶

署名

宛名

謝罪表明（謝罪3）

感謝表明（1）

日程の提案

日程提案の理由

都合合わせの提案

メールの終結（謝罪4）

終了の挨拶

署名

宛名

謝罪の受け入れ

日程の承諾

当日の予定の報告

時間と場所の提案

署名

宛名

時間と場所の承諾

感謝表明（2）

終了の挨拶

署名

<2F-E11> [件名] インタビューについて

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん

【約束キャンセルの言及】

ごめんね、(;▽;)ノ

熱でた、(;▽;)ノ

今日インタビューをお願いしてたけど、

ちょっとできなそうです。

本当にごめん。

忙しいところを時間作ってもらったのに

本当にごめんなさい！

今度ご飯奢らせていただきます、(;▽;)ノ

【終わりの挨拶】

本当にごめんなさい。

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

まじか！

熱出たの??

大丈夫??

熱が出ちゃったら仕方ないね、△△ちゃんの体調が1番大事だからね、

【再約束の交渉】

インタビューはまた今度やろうね！

【約束キャンセルの承諾】

全然気にしないでいいからね、

はやく治すんだよ～！！

宛名

謝罪表明 (謝罪 1)

キャンセル理由

前置き

キャンセル報告

謝罪表明 (謝罪 2)

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 3)

埋め合わせの提案

メールの終結 (謝罪 4)

キャンセル報告への反応

キャンセル理由への言及

気遣い表明

状況の受け入れ

再約束への提案

謝罪の受け入れ

応援表明



<2M-E1> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
体調崩して  
今日いけなくなった。  
わざわざ時間作ってもらったのに  
ごめん。  
この埋め合わせは今度必ずするで。  
本当にごめん。

【再約束の交渉】

また、調査協力お願いすると思うけどよろしく。

【終わりの挨拶】

今日は本当にごめんなさい。

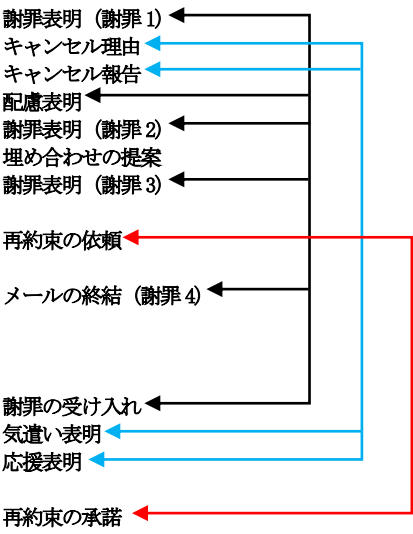
ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

全然、気にしなくていいよ。  
それよりも体大丈夫？  
早く良くなってね。

【再約束の交渉】

調査のことだったら、また、今度連絡して。いつでも手伝うから。



<2M-E2> [件名] 今日のインタビュー調査

ターン1 <送信メール①>

△△くん

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
今日アンケート調査の予定してもらってたと思うんだけど、  
私の方が急用で  
行けなくなってしまいました(ˉ\_ˉ)  
せっかく時間作ってくれたのに  
申し訳ないです…

【再約束の交渉】

また後日協力してもらってもいいですか。

ターン2 <返信メール①>

△△くん

【約束キャンセルの承諾】

了解した！！！！  
全然気にしないでいいから！！！！

【再約束の交渉】

アンケート調査いつにしようか？  
俺は、月火金の午前中なら空いてるで！！！！  
△△くんは、いつがいい？？？

ターン3 <送信メール②>

【再約束の交渉】

じゃあ、火曜日の午前中にもお願いしてもいいですか

ターン4 <返信メール②>

【再約束の交渉】

おっけい、ほんなら火曜日の午前中をお願いします！！  
場所は、学校の食堂で大丈夫？？？

ターン5 <送信メール③>

【始めの挨拶】

ありがとう！

【再約束の交渉】

そうやね、食堂で！

ターン6 <返信メール③>

【再約束の交渉】

いえいえ！！！！  
おっけい、食堂で！！  
時間は、11時頃でもいいかな？？

ターン7 <送信メール④>

【始めの挨拶】

どうもです！

【再約束の交渉】

では11時で！

宛名

謝罪表明（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

再約束の依頼

宛名

キャンセル報告の了解

謝罪の受け入れ

再約束の承諾

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>

日程の提案

日程の承諾

場所の提案

感謝表明（1）

場所の承諾

感謝表明への応答

場所の承諾 <隣接ペアの後続拡張>

時間の提案

感謝表明（2）

時間の承諾

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

今日お願いしてたインタビューやけど、  
行けなくなってしまったわ…。  
今朝突然水道が流れなくなってしまうて、午後から修理にきて  
もらうことになって。

【再約束の交渉】

時間空けてもらってたのに  
申し訳ないけど、  
また後日お願いできる？  
今週の午後はいつでも空いてるから、△△の時間の  
空いてるときでいいんでお願いします。

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっかー  
大変やね(・\_・；

【再約束の交渉】

明日のお昼空いてるから明日でもいいかな？

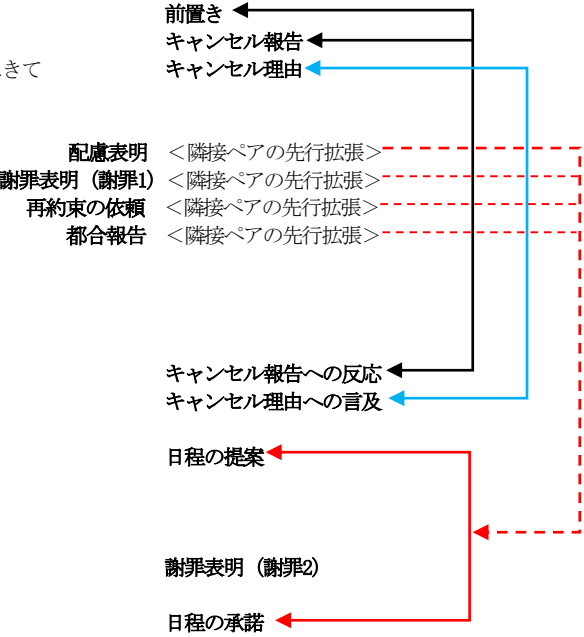
ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

突然でごめんなー。

【再約束の交渉】

それじゃ明日のお昼食べたあとにお願いします！



<2M-B4> [件名] 今日のこと

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
今日急にバイト入って  
インタビュー出来ないわ汗

【再約束の交渉】

悪いけど、  
また今度でもいいかな？(・\_・；

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

まじか！  
まあ急に予定が入ったてなら仕方ないか(ー)

ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

本当すまない汗  
【再約束の交渉】  
ちなみに次いついけそう？^^

ターン4 <返信メール②>

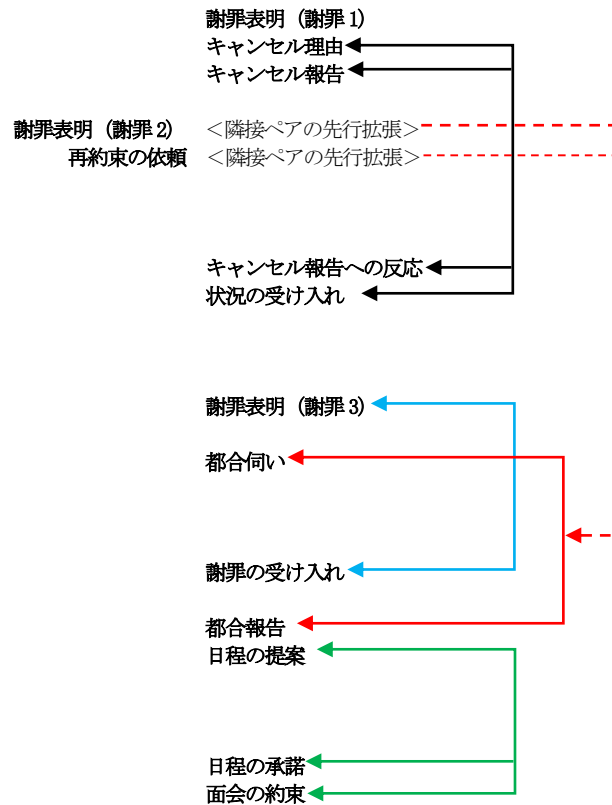
【約束キャンセルの再言及】

大丈夫だよ！  
【再約束の交渉】  
来週の火曜日なら空いてるよ！  
だからその日はどう？

ターン5 <送信メール③>

【再約束の交渉】

OK！  
そんじゃ、来週の火曜で！^^



<2M-B5> [件名] インタビューに関して

ターン1 <送信メール①>

△△

【約束キャンセルの言及】

今日って言っていたインタビューなんやけど  
急に先生に研究室呼ばれたから  
できなくなってしまっけん。  
こっちからお願いしたのに  
ほんまにごめんなさい。

【再約束の交渉】

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。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします。

△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

全然ええで！

【再約束の交渉】

でも、今週もう授業ないから来週以降がいいかな！  
俺は火曜日の午前と水曜日の午後なら大学おるから、  
△△の都合のいい方でええで！

ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

ほんまにありがとう！

【再約束の交渉】

じゃあ、来週の火曜日の2限後でもいいかな？

ターン4 <返信メール②>

【再約束の交渉】

了解！

火曜日2限終わったら食堂いとくわ！

宛名

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

再約束の依頼

都合伺い

再約束の依頼の終結（謝罪2）

終了の挨拶

署名

謝罪の受け入れ

日程の提案

都合報告

再約束の承諾

感謝表明

日程の提案

日程の承諾

面会の約束

<2M-B6> [件名] 申し訳ない( ; ; )

ターン1 <送信メール①>

△△君

【約束キャンセルの言及】

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。  
祖母の体調があんまりよくないみたいで、  
急遽祖母の家に行かないといけなくなりました。

【再約束の交渉】

もしできれば来週か、再来週あたりでまた会ってもらえないだろうか。

【約束キャンセルの言及】

忙しいのに時間を割いてもらったのに  
ほんまにすみません(-;-)  
△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだ、  
了解しました。  
事情が事情なのではないですね。

【再約束の交渉】

来週でしたら水・金、再来週なら金であれば大丈夫そうです。

ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

ほんまにごめん^^ ;

【再約束の交渉】

じゃあまた来週の水曜日 13時に〇〇のスタバでも大丈夫?!

【約束キャンセルの再言及】

すみません(-;-)

ターン4 <返信メール②>

【再約束の交渉】

了解です。  
では〇〇のスタバで水曜の13時に!

ターン5 <送信メール③>

【再約束の交渉】

じゃあそれをお願いします!

【終わりの挨拶】

ありがとう!

宛名

前置き (謝罪1)  
キャンセル報告  
キャンセル理由

再約束の依頼

配慮表明  
謝罪表明 (謝罪2)  
署名

キャンセル報告への反応  
キャンセル報告の了解  
状況の受け入れ

都合報告

謝罪表明 (謝罪3)

日程と場所の提案

謝罪表明 (謝罪4)

日程と場所の承諾  
面会の約束

面会の約束の受け入れ <隣接ペアの後続拡張>

感謝表明

<2M-E7> [件名] 申し訳ありません

ターン1 <送信メール①>

△△くん

【始めの挨拶】

こんにちは。  
急なメールですみません。

【約束キャンセルの言及】

今日のインタビューなんだけど、  
僕の方からお願いしておきながら勝手を言っ  
て申し訳ないんだけど、  
延期させてもらえないかな？

僕が〇〇レストランでバイトしてると思うけど、スタッフが  
急に二人も休むことになってしまって…。店長に事情を聞くと、一人は病気、  
もう一人はお父さんの様態が悪化して実家に帰るらしいんです。夕方の忙しい時間なので、  
「これじゃ店が回らない」って、店長は今からパニックになってしまって。何か気の毒で…。  
△△くんには、実験などで忙しい中、無理に時間を作ってもらったのに、  
本当に申し訳ない。

【再約束の交渉】

もし延期させてもらえるなら、来週の29日（月）、  
7月1日（水）、3日（金）の午後は大丈夫です。  
△△くんの都合のいい日時を教えてくださいませんか？  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△くん

△△です。

【約束キャンセルの承諾】

本日のインタビュー延期の件、了解です。  
スタッフ2名、お店の方も大変な状況だね。

【再約束の交渉】

今後の日程なんだけど、僕も講義の関係で、日中は時間を割くことが難しい  
ので、講義終了後の夕方の時間帯どうかな。とりあえず、インタビュー日時を  
来週29日（月）午後6時ということに設定してもらえれば、こちらも都合が合います。  
都合が悪ければ、7月1日（水）か3日（金）の午後6時からということにしようか。  
でも、バイト先は夕方が忙しいということで、万が一、スタッフ2人の事情が長引い  
てしまった場合、それ以上の延期ということも考えられるね。その場合、そのスタッフ  
2人の様子を伺いながら、再度連絡をもらえると助かりますが、どうかな。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△くん

【再約束の交渉】

どうもありがとう。本当に助かります。  
では、29日夕方6時ということで。  
本当は飲みたい時間帯だけど、インタビューだから我慢しなくてはね。  
ということで、場所は学生会館の学食でメンでも食べながら、  
ということでどうでしょうか？  
もちろん、ぼくの方でごちそうさせてもらおうよ。

【約束キャンセルの再言及】

バイト先のスタッフは、2人だけではなく3人なんだけど、店長含めて  
最低3人いないと回らないんだよね。確かに2人も長引くかもしれないけど、  
ぼくのスケジュールもあるので、店長には29日は絶対行けないと伝えておきます。  
他のバイトもいるので、人繰りは店長に任せて今度はかんべんしてもらいます。  
気を使ってもらっ  
すみません。

【再約束の交渉】

前日と当日午前中の2回、△△くんにご連絡しますね。  
では、月曜日6時に。

【終わりの挨拶】

どうもありがとうございました。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△くん

【再約束の交渉】

食事の件、ありがとう。  
下記の件も了解しました。  
それでは、29日（月）午後6時に学食で宜しくお願ひします。  
△△

宛名

開始の挨拶  
メール送信への謝罪（謝罪1）

前置き

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

再約束の依頼

キャンセル理由

配慮表明  
謝罪表明（謝罪3）

都合報告 <隣接ペアの先行拡張>

都合伺い <隣接ペアの先行拡張>  
署名

宛名  
名乗り

キャンセル報告の了解  
キャンセル理由への言及

日程の提案

署名

宛名

感謝表明（1）  
日程の承諾  
場所提案の理由  
場所の提案

埋め合わせの提案

キャンセル理由への言及

配慮表明  
謝罪表明（謝罪4）

連絡の予告  
面会の約束

感謝表明（2）  
署名

宛名

感謝表明（3）  
連絡の予告の了解  
面会の約束の受け入れ  
署名

<2M-E8> [件名] 卒論のインタビュー

ターン1 <送信メール①>

△△君  
△△です(\* ▽ )/  
【約束キャンセルの言及】  
今日卒論のインタビューお願いしてたんだけど、  
急に部活のミーティングが入っちゃったから  
【再約束の交渉】  
日にも変えてくれないかな？  
【約束キャンセルの言及】  
せっかく時間作ってもらったけど  
ごめんね m(\_ \_)m  
【再約束の交渉】  
インタビュー別の日にしようと思うんだけど、いつ空いてるかな？  
△△

宛名  
名乗り  
前置き <隣接ペアの先行拡張>  
キャンセル理由 <隣接ペアの先行拡張>  
再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>  
配慮表明  
謝罪表明 (謝罪 1)  
都合いい <隣接ペアの先行拡張>  
署名

ターン2 <返信メール①>

△△君  
【約束キャンセルの承諾】  
別の日でもいいけど、埋め合わせということで、「めし」おごってもらうからね。  
【再約束の交渉】  
今週末の「言語学概論」後の 14 時半でどうかな。  
【終わりの挨拶】  
よろしく。  
△△

宛名  
埋め合わせの要求  
日程の提案  
終了の挨拶  
署名

ターン3 <送信メール②>

△△君  
【再約束の交渉】  
うわ、マジか\*(° ▽ ° )/  
分かったよ〜おごるよ〜(つ; ω; \*)  
言語学概論の後ね。了解。  
△△

宛名  
埋め合わせの要求への反応  
埋め合わせの要求の受け入れ  
日程の承諾  
署名



<2M-E9> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

ほんまに申し訳ないんやけど、  
小さい時からずっとお世話になってた親戚が倒れて病院に  
運ばれたみたいで、いまからおれも病院行かなあかんくなってもた…

【再約束の交渉】

忙しい中時間作ってくれたのにこんなこと言うの  
申し訳ないんやけど、  
今日の調査はまた日を改めて実施させてもらえないでしょうか…

【終わりの挨拶】

ほんまにごめん！

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そうか、  
大変やな。  
はよ行ってあげな。

【再約束の交渉】

調査のことはまた落ち着いたら連絡してくれ。

ターン3 <送信メール②>

【再約束の交渉】

ありがとう、ほんま助かるわ…！  
じゃあ落ち着き次第また連絡させていただきます！

ターン4 <返信メール②>

【再約束の交渉】

はいよ

前置き（謝罪1）  
キャンセル理由

配慮表明 <隣接ペアの先行拡張>  
謝罪表明（謝罪2） <隣接ペアの先行拡張>  
再約束の依頼 <隣接ペアの先行拡張>

メールの終結（謝罪3）

キャンセル報告への反応  
キャンセル理由への言及  
気遣い表明

再約束の承諾

感謝表明  
連絡の予告

連絡の予告の了解 <隣接ペアの後続拡張>

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんばんは、朝晩が涼しく過ごしやすい季節になりましたが  
いかがお過ごしでしょうか。

【約束キャンセルの言及】

金曜日の食事会ですが、  
研究対象の方にお話を伺う予定が入ってしまったため、  
どうしても参加できそうにありません。  
最後に全員でお話できる機会をせっかく作っていただいたのに、  
本当に申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

どうか皆様にも、よろしくお伝えください。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん、

【始めの挨拶】

連絡をありがとう。

【約束キャンセルの承諾】

残念ですが、  
仕方ありませんね。

【別の機会での対面の言及】

次の機会には、ぜひ参加してください。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事をいただき、ありがとうございました。

【別の機会での対面の言及】

次の機会には是非参加させていただきます。

【終わりの挨拶】

皆さんで楽しんでください。  
△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん、

【別の機会での対面の言及】

分かりました。  
△△

宛名

開始の挨拶

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

参加できる人への伝言  
署名

宛名

感謝表明（1）

残念な気持ちの表明  
状況の受け入れ

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

感謝表明（2）

別の機会での対面の期待

参加できる人への伝言  
署名

宛名

別の機会での対面の期待の了解  
署名

<隣接ペアの後続拡張>

<3F-S2> [件名] お食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

お世話になっております。

△△です。

先日は来週のお食事会を企画してくださり、ありがとうございます。

【約束キャンセルの言及】

当日ですが、

所用のため、

参加することが難しくなっていました。

私自身とても楽しみにしており、大変残念なのですが、

欠席に変更させていただきます。

一度出席すると言ったにもかかわらず、

大変申し訳ございません。

【関係者への連絡の言及】

幹事の方には私から伝えます。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

今学期もとても楽しいゼミでした。

ありがとうございました。

【終わりの挨拶】

それでは、宜しく願い致します。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

メール拝見しました。

【約束キャンセルの承諾】

食事会に参加できないとのこと、残念ですね。

【別の機会での対面の言及】

次回は是非参加してください。

【関係者への連絡の言及】

それでは幹事への連絡お願いします。

来週の予約ですので変更は可能かと思います。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

来学期以降も論文の完成を目指し、頑張っていきましょう。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

ご返信ありがとうございました。

【別の機会での対面の言及】

是非次回は参加させてください。

【関係者への連絡の言及】

それでは、幹事へ連絡いたします。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

来学期もどうぞ宜しくお願い致します。

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

感謝表明 (1)

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

キャンセルに対する対応の言及

<隣接ペアの先行拡張>

感謝表明 (2)

終了の挨拶

署名

宛名

メール受信の報告

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の言及

共有事項への言及

署名

宛名

感謝表明 (3)

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の約束

<隣接ペアの後続拡張>

共有事項への言及

署名

共有事項への言及

キャンセルに対する対応の約束

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもお世話になっております。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

表題のゼミ懇親会なのですが、  
家庭の事情により  
参加することができなくなりました…  
楽しみにしておりましたので、本当に残念です。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△さんには、欠席の旨伝えておきます。

【別の機会での対面の言及】

次回もぜひ開催して頂ければ幸いです。

【終わりの挨拶】

どうぞよろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

メール拝読しました。

【約束キャンセルの承諾】

懇親会欠席のこと、わかりました。

残念ですが、

【別の機会での対面の言及】

またの機会にしましょう。

【関係者への連絡の言及】

△△さんへの連絡、よろしく願います。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

ご返信ありがとうございます。

△△です。

【関係者への連絡の言及】

△△さんへのご連絡、かしこまりました。

【終わりの挨拶】

それでは来週のゼミでもどうぞよろしくお願いいたします。

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

終了の挨拶

署名

宛名

メール受信の報告

キャンセル報告の了解

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

感謝表明

名乗り

キャンセルに対する対応の約束 <隣接ペアの後続拡張>

終了の挨拶

<3F-S4> [件名] お食事会参加不可のご連絡

ターン1 <送信メール①>

△△先生

**【始めの挨拶】**  
こんにちは、  
△△です。

**【約束キャンセルの言及】**  
来週のお食事会の件でご連絡申し上げました。  
実はこの日、〇〇県に住む両親が東京に来ることになりました。  
普段ほとんど会うことができないので  
大変申し訳ありませんが、  
お食事会には不参加とさせて頂きたいのですが宜しいでしょうか。

**【関係者への連絡の言及】**  
幹事の方にはわたしから連絡しておきます。

**【約束キャンセルの言及】**  
先生には大変お世話になり、お食事会もとても楽しみにしていました。

**【別の機会での対面の言及】**  
またの機会に是非参加させていただければと思います。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

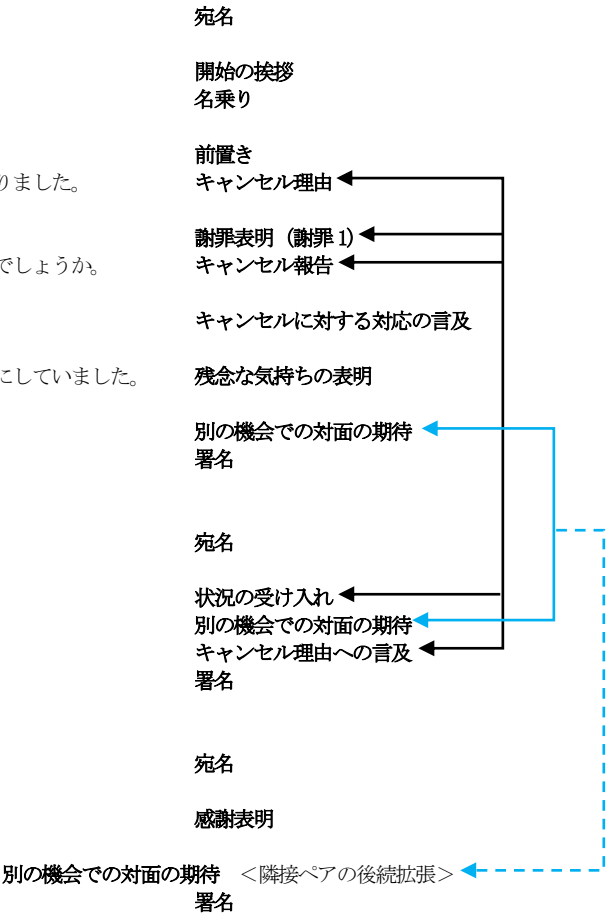
**【約束キャンセルの承諾】**  
事情があるなら仕方ありませんね。  
食事会の機会は、またあるでしょう。  
親孝行してあげなさい。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

**【始めの挨拶】**  
ありがとうございます。

**【別の機会での対面の言及】**  
次の機会に楽しみにしております。  
△△



<3F-S5> [仲間] 来週のゼミと食事会の件

ターン1 <送信メール①>

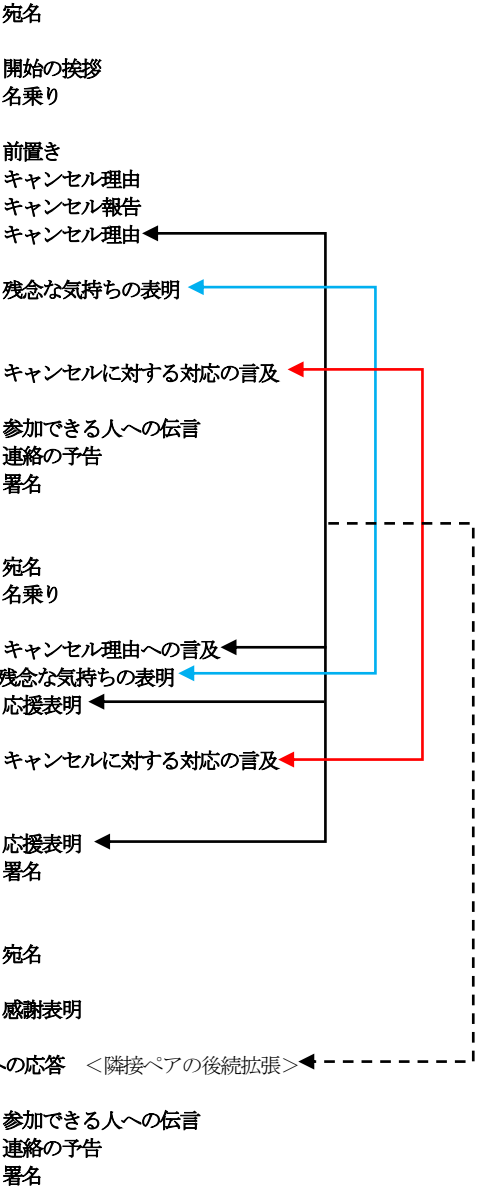
△△先生  
【始めの挨拶】  
こんばんは。  
△△です。  
【約束キャンセルの言及】  
来週のゼミと食事会ですが、都合により参加できなくなっていました。  
実は、以前応募した会社から2次試験の合格通知をいただきまして、面接の日程が食事会と重なってしまいました。  
今学期最後のゼミですし、食事会もとても楽しみにしていたのですが、どちらも参加できなくなってしまう、とても残念です。  
【関係者への連絡の言及】  
幹事の△△さんには、私から行けなくなった旨を伝えておきます。  
【終わりの挨拶】  
どうぞ皆様で楽しい時間をお過ごしください。  
それでは、またご連絡いたします。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん  
△△です。  
【約束キャンセルの承諾】  
まずは、2次試験合格、おめでとうございます。よかったですね。  
食事会は残念ですが、ま、食事をする機会は今後いくらでもありますので、次の面接に向けて、しっかり準備をしてくださいね。  
【関係者への連絡の言及】  
△△くんへの連絡、よろしくお願いします。  
ゼミには、私からみなさんに伝えておきます。  
【終わりの挨拶】  
健闘をお祈り致します。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生  
【始めの挨拶】  
ありがとうございます。  
【約束キャンセルの再言及】  
先生によりご報告ができるようにがんばります。  
【終わりの挨拶】  
ゼミのみなさんと楽しい時間をお過ごしになってくださいませ。  
それでは、またご連絡いたします。  
△△



<3F-S6> [件名] 5/27 ゼミの打ち上げを欠席させていただきます

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミの打ち上げについて、  
打ち上げ当日、外せない用事が入ってしまい  
参加することができなくなりました。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△さんには、欠席することを  
後ほどお伝えしておきます。

【約束キャンセルの言及】

とても楽しみにしていたので残念ですが、

【別の機会での対面の言及】

また次回参加させていただきます。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

参加できないのですか。  
せっかくの機会なのに、とても残念ですね。

【参加に変更可能であることへの言及】

もし、あなたの予定が変更になったら、遠慮なく元どおり、  
参加してください。みんな待っていますから。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

あたたかいお言葉ありがとうございます。

【約束キャンセルの再言及】

打ち上げ、どうぞみなさまで楽しんでください。

【参加に変更可能であることへの言及】

もしまた参加できるようであれば、わかり次第ご連絡いたします。

△△

ターン4 <返信メール②>

△△さん

【参加に変更可能であることへの言及】

そうですね。もし参加できるならしてください。

【関係者への連絡の言及】

予約の変更については、△△さんにも言うておきますから。

△△

ターン5 <送信メール③>

△△先生

【関係者への連絡の言及】

承知いたしました。私の方からも、△△さんをお願いしておきます。

【終わりの挨拶】

ご配慮ありがとうございます。

△△

宛名

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告への反応

残念な気持ちの表明

参加可能な期待 <隣接ペアの先行拡張>

署名

宛名

感謝表明 (1)

参加できる人への伝言

連絡の予告

署名

宛名

連絡の予告の了解

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

キャンセルに対する対応の約束

感謝表明 (2)

署名

ターン1 <送信メール①>

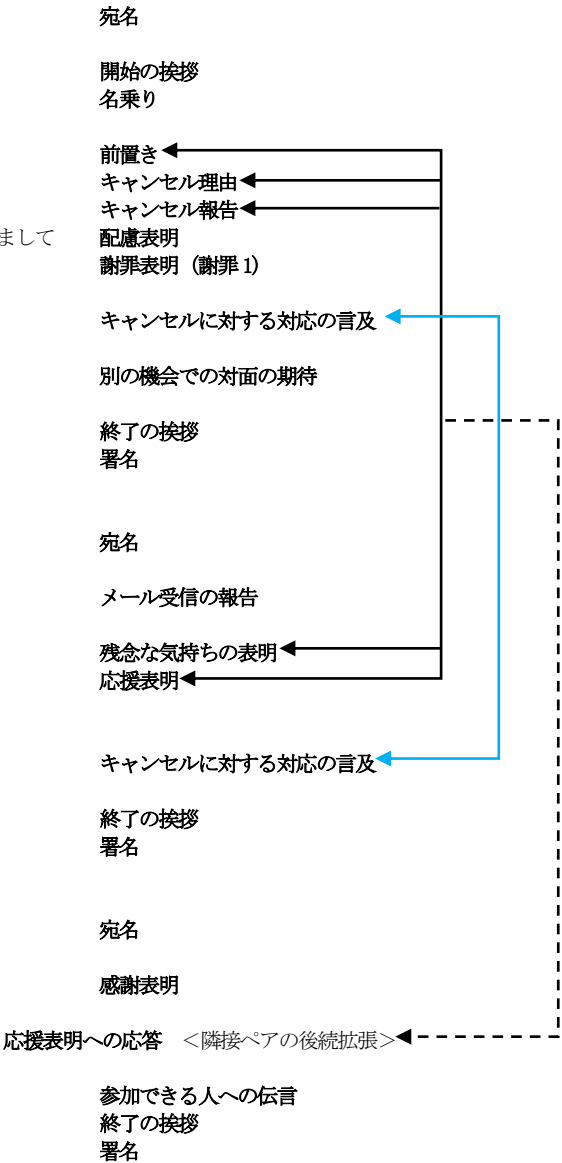
△△先生  
【始めの挨拶】  
こんにちは。  
△△です。  
【約束キャンセルの言及】  
来週のゼミ懇親会ですが、  
会社面接の日程が入ってしまったので、  
参加できなくなってしまいました。  
せっかく先生に誘っていただいたのに、断ることになってしまいまして  
申し訳ございません。  
【関係者への連絡の言及】  
幹事の△△さんには、私から伝えておきます。  
【別の機会での対面の言及】  
またの機会に参加させていただければと思います。  
【終わりの挨拶】  
どうぞよろしくお願い致します。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん  
【始めの挨拶】  
メール、拝見しました。  
【約束キャンセルの承諾】  
欠席は残念ですが、  
ぜひ面接の方を頑張ってきてください。食事会でも、  
みんなで△△さんの面接がうまくいくように祈っていますから。  
【関係者への連絡の言及】  
△△さんへの連絡、よろしくお願いします。  
【終わりの挨拶】  
では。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生  
【始めの挨拶】  
ありがとうございます。  
【約束キャンセルの再言及】  
先生によいご報告ができるようにがんばります。  
【終わりの挨拶】  
楽しい食事会になりますように。  
それでは、また。  
△△





<3F-S8> [件名] ゼミ食事会 欠席のご連絡

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもお世話になっております。

M2の△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミの食事会の件で、ご連絡差し上げました。  
先日の授業で、私も食事会への参加を希望いたしましたが、その日に  
親戚が出張で大阪に来ることになり、私も親戚と会うことになったため、  
ゼミの食事会に参加できなくなってしまいました。  
申し訳ございません。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△さんには、私自身から伝えておきます。

【約束キャンセルの言及】

先生とゼミメンバーが集まる折角の機会にご一緒できず、残念ですが、残念な気持ちの表明

【別の機会での対面の言及】

またこのような機会があれば、次回は是非参加したいと思っております。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

食事会の件、わかりました。

残念ですが、  
ご家庭の事情であれば仕方ないですね。

【別の機会での対面の言及】

次は参加できるといいですね。

△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告  
謝罪表明（謝罪1）

キャンセルに対する対応の言及

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

キャンセル報告の了解

残念な気持ちの表明

状況の受け入れ

別の機会での対面の期待  
署名

<3F-S9> [件名] 来週のお食事会について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは、  
M2の△△です。

【約束キャンセルの言及】

先日お誘いいただいたゼミのお食事会なのですが、  
実は都合で  
どうしても行けなくなってしまいました。

先生とお食事するのを楽しみにしていましたので、とても残念に思っております。 残念な気持ちの表明

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△さんには、私から伝えておきます。

【別の機会での対面の言及】

次の機会には、ぜひ一緒に過ごさせてください。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

こんにちは。

【約束キャンセルの承諾】

食事会欠席とのこと、残念ですね。

【別の機会での対面の言及】

次回またよろしくお願いします。  
△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

開始の挨拶

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待  
署名

<3F-S10> [件名] ゼミ打ち上げの件

ターン1 <送信メール①>

△△先生

△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミ後の打ち上げですが、

残念ながら

急用が入ってしまい、

行くことができなくなってしまいました。

とても楽しみにしていたのですが、

申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

また来学期もご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

連絡ありがとう。

【約束キャンセルの承諾】

他の院生ともゆっくり交流できるせっかくの機会だけに、残念ですね。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

夏休み中もぜひ研究に精を出してください。また休み中に相談

したいことがあれば、はやめにアポイントをとってください。

【終わりの挨拶】

それでは、また、来学期に。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

△△です。

【始めの挨拶】

お返事いただきありがとうございます。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

わかりました。休み中にご相談にうかがいたいと思っております。

また予定がわかり次第ご連絡いたしますので、

よろしくお願いいたします。

△△

宛名

名乗り

前置き

残念な気持ちの表明

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

謝罪表明（謝罪1）

終了の挨拶

署名

宛名

感謝表明（1）

残念な気持ちの表明

共有事項への言及

終了の挨拶

署名

宛名

名乗り

感謝表明（2）

共有事項への言及

連絡の予告

終了の挨拶

署名

<3F-S11> [件名] ゼミの食事会について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミでの食事会なのですが、  
土曜日に親戚の法事があり、金曜の夜から実家に帰らなければ  
ならなくなりました。  
先生を囲んでのお食事を楽しみにしていたのですが、  
参加できなくなってしまいました。  
申し訳ありません。  
せっかくの先生とお食事できる機会なのに、非常に残念です。

【終わりの挨拶】

最終のゼミには参加いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

とても残念ですが、  
仕方ありませんね。

【別の機会での対面の言及】

またの機会を楽しみにしています。  
△△さんの、明るい笑顔を見せてくださいね。  
△△

宛名

前置き

キャンセル理由

残念な気持ちの表明

キャンセル報告

謝罪表明（謝罪1）

残念な気持ちの表明

終了の挨拶

署名

宛名

残念な気持ちの表明

状況の受け入れ

別の機会での対面の期待

署名

<3M-S1> [件名] お食事会の出欠について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

申し訳ありません、  
来週金曜日の誘って頂いたお食事ですが、  
家で用事ができまして、  
参加できなくなりました。  
先生からお誘い頂き、参加したかったのですが、  
参加できなくなってしまい  
本当に申し訳ありません。

【別の機会での対面の言及】

また、次の機会がありましたら、是非参加させて頂きたいと思います。  
次回もお誘いいただけると大変恐縮です。

【終わりの挨拶】

参加できなくなりましたこと、本当に申し訳ありません。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

ご家庭での都合ができたとのこと、了解いたしました。

【別の機会での対面の言及】

また次の会合の時にお誘いしますね。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

前期は月曜2限です。受講されるようでしたら、また授業でお会いしましょう。共有事項への言及  
△△

ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセル以外のことへの言及】

了解しました。月曜日の2限目は先生の講義をとるつもりです。

【終わりの挨拶】

またよろしく願います。

宛名

謝罪表明（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

キャンセル報告

謝罪表明（謝罪2）

別の機会での対面の期待

メールの終結（謝罪3）

署名

宛名

キャンセル報告の了解

別の機会での対面の期待

共有事項への言及  
署名

共有事項への言及

終了の挨拶

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもご指導いただき、ありがとうございます。  
△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週の食事会なのですが、  
申し訳ないのですが  
外せない私用が入ってしまったため、  
出席できません。  
せっかく誘っていただいたのに  
大変残念です。

【別の機会での対面の言及】

またの機会を楽しみにさせていただきます。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん、

△△です。

【約束キャンセルの承諾】

表題の件、了解いたしました。

【別の機会での対面の言及】

では、またの機会に。  
△△

宛名

感謝表明  
名乗り

前置き  
謝罪表明（謝罪1）  
キャンセル理由  
キャンセル報告  
配慮表明  
残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待  
署名

宛名  
名乗り

キャンセル報告の了解

別の機会での対面の期待  
署名

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【約束キャンセルの言及】

大変申し訳ないのですが、  
バイトが入ってしまい  
予定していた食事会に行けなくなってしまいました。  
食事会の日程を決めた際は休みだったのですが、その日どうしても  
他に入れる人がおらず私が行かなければならない状況になってしまいました。  
すでに店の予約をしてしまった後の連絡となってしまうので  
申し訳ありません。  
今学期の最終日ということで非常に行きたかったので残念です。

【別の機会での対面の言及】

またの機会があれば誘っていただけるとありがたいです。

【終わりの挨拶】

よろしく願いいたします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

食事会の欠席の件、了解しました。

【関係者への連絡の言及】

お店にはキャンセルの連絡を入れておきます。

【別の機会での対面の言及】

次の学期もまた行う予定なのでその時は是非参加してくださいね。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

ありがとうございます。

【関係者への連絡の言及】

幹事の子にも連絡をいれておきましたのでそちらからキャンセル  
してくれると思います。

【別の機会での対面の言及】

次は是非参加させていただきます。

△△

宛名

前置き（謝罪1）

キャンセル理由

キャンセル報告

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル報告の了解

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

感謝表明

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待  
署名

<隣接ペアの後続拡張>

<3M-S4> [件名] 来週金曜日のゼミの食事会について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは！

【約束キャンセルの言及】

昨日〇〇に住んでいる親戚が亡くなりまして今〇〇に向かっているところです。キャンセル理由  
唐突で申し訳ないお話ですが、  
来週金曜日までに〇〇には戻れそうにないので、  
食事会を欠席してもよろしいでしょうか？

△△

ターン2 <返信メール①>

△△くん

【約束キャンセルの承諾】

ご親戚が亡くなられたとのこと、心よりお悔やみ申し上げます。  
〇〇まで大変ですね。  
気をつけて行ってきてください。

【関係者への連絡の言及】

食事会の方は人数変更しておきますので、気にしないでください。

【別の機会での対面の言及】

また次の機会にみんなで行きましょう。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

返事遅くなって申し訳ないです。

【別の機会での対面の言及】

また機会がありましたら、次回こそ参加します。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△君にも自分から後でご連絡します。

【終わりの挨拶】

夜遅く失礼しました。おやすみなさい。

△△

宛名

開始の挨拶

配慮表明 <隣接ペアの先行拡張>  
キャンセル理由 <隣接ペアの先行拡張>  
キャンセル報告 <隣接ペアの先行拡張>  
署名

宛名

キャンセル理由への言及

気遣い表明

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

メール送信への謝罪（謝罪1）

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の約束

終了の挨拶  
署名



<3M-S5> [件名] ゼミのお食事会に関しまして

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

いつもお世話になっております。

〇〇語専攻の△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週の日曜日に予定されていたゼミでの食事会に関してなのですが、就活の関係で

どうしても行けなくなってしまいました。

ご迷惑をおかけして

申し訳ありません。

【キャンセル料への言及】

もし、キャンセル料が発生するのであれば払わせていただきますのでおっしゃってください。

【約束キャンセルの言及】

身勝手な振る舞いで迷惑をかけてしまい

申し訳ありません。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

それは残念ですね。

次回はいつになるかわかりませんが、また近いうちにゼミ生で食事会を開催しようと考えていますので、大丈夫ですよ。

【キャンセル料への言及】

あと、食事代・キャンセル料等のことは、私が持ちますので気にしないでください。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△くんの方にも、△△さんの方から連絡を入れておいてください。

【終わりの挨拶】

就活頑張ってくださいね。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

お返事ありがとうございます。

【関係者への連絡の言及】

幹事の方には、私の方から連絡を入れておきました。

【キャンセル料への言及】

幹事は、キャンセル料はかからないと言って  
いたので、先生にご迷惑をおかけすることがなくて安堵しております。

【終わりの挨拶】

何卒、次の機会にはよろしく願いいたします。

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

キャンセルに対する対応の言及

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

終了の挨拶

署名

宛名

残念な気持ちの表明

謝罪の受け入れ

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の言及

応援表明

署名

宛名

感謝表明

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

終了の挨拶

署名

<3M-S6> [件名] 来週の食事会

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは。

【約束キャンセルの言及】

来週のお食事会なんですが、  
どうやらアルバイトの日にちを見間違えていたらしく、  
他の人に代打をお願いしたのですが、どうしてもダメでした。

【関係者への連絡の言及】

幹事にはこちらから連絡を入れておきます。

【約束キャンセルの言及】

皆との食事会楽しみにしていたのに、非常に残念です。

【別の機会での対面の言及】

是非また誘ってください。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△くん

△△です。

【約束キャンセルの承諾】

下記の件、了解しました。

残念ですが、

それでは仕方ありませんね。

【キャンセル料への言及】

人数の予約をただけなので、お金の問題もないでしょう。

【別の機会での対面の言及】

次回は是非。

△△

宛名

開始の挨拶

前置き

キャンセル理由

キャンセルに対する対応の言及

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待  
署名

宛名

名乗り

キャンセル報告の了解

残念な気持ちの表明

状況の受け入れ

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待  
署名

<3M-S7> [件名] 来週のゼミと打ち上げについて

ターン1 <送信メール①>

△△先生

ゼミ生の△△です。

【約束キャンセルの言及】

申し訳ないです。

曜日を打ち間違えてしまいました。金曜日のゼミと会社面接が同日になってしまいました。

ゼミ最終日で、せっかく先生にお誘いいただいたので

是非行きたかったのですが、非常に残念です。

その代わり吉報を先生にお伝えできるように尽くしたいと思います。

【関係者への連絡の言及】

幹事の△△君には連絡しておきます。

【終わりの挨拶】

では、みなさんで楽しいお時間をお過ごしください。

失礼します。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

来週のゼミは金曜日ですが、面接は木曜日ですか？

それとも金曜日の打ち間違えですか？

会社面接と重なっているのであれば致し方ありませんので、面接を頑張ってください。

【関係者への連絡の言及】

打ち上げについては幹事の△△君へ予約キャンセルの要否など遺漏なきよう連絡願います。

ターン3 <送信メール②>

△△先生

ゼミ生の△△です。

【約束キャンセルの再言及】

来週の金曜日に会社面接が入ってしまい、ゼミに

参加できなくなってしまいました。面接会場が〇〇なので、

ゼミ後の打ち上げにも参加できるかどうか分かりません。

今学期最後のゼミで、なんとしても参加したかったのですがとても残念です。

また面接についてご連絡いたします。

【終わりの挨拶】

では、どうぞ楽しい時間をお過ごしください。

△△

宛名

名乗り

謝罪表明（謝罪1）

キャンセル理由

残念な気持ちの表明

キャンセル理由

キャンセルに対する対応の言及

参加できる人への伝言

終了の挨拶

署名

宛名

キャンセル理由への言及

状況の受け入れ

応援表明

キャンセルに対する対応の言及

宛名

名乗り

キャンセル理由への言及 <隣接ペアの後続拡張>

残念な気持ちの表明

連絡の予告

参加できる人への伝言

署名

ターン1 <送信メール①>

△△先生

【始めの挨拶】

こんにちは。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週の食事会ですが、  
急な用事が入ったため  
行けなくなりました。  
せっかく誘っていただいたのに  
申し訳ないです。

【約束キャンセル以外のことへの言及】

今期のゼミでは大変お世話になりました。後期からもゼミを  
取りたいと思っているので、よろしくお願いします。

【関係者への連絡の言及】

幹事にはもう行けないことを伝えて、予約の人数を変更してもらってあります。キャンセルに対する対応の言及

【終わりの挨拶】

本当に申し訳ありませんでした。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

急なご予定が入ったとのこと、また幹事の△△さんには連絡済みとのこと、  
了解いたしました。

いつも場を明るくしてくれる、△△さんの顔を見ることができず、  
私だけでなくみんなも残念でしょうが、

【約束キャンセル以外のことへの言及】

後期のゼミに参加されるとのこと、またお会いして〇〇弁を開けることを  
楽しみにしています。

【終わりの挨拶】

それでは！

△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

共有事項への言及

メールの終結（謝罪2）  
署名

宛名

キャンセル報告の了解

残念な気持ちの表明

共有事項への言及

終了の挨拶  
署名

<3M-S9> [件名] 来週のゼミ食事会について

ターン1 <送信メール①>

△△先生

△△です。

【始めの挨拶】

いつもご指導ありがとうございます。

【約束キャンセルの言及】

さて、来週のゼミ食事会に関してなのですが、  
実家の事情でしばらく帰省せざるを得なくなり、  
参加することが難しくなっていました。  
貴重な機会にせっかくお招きいただいたのにも関わらず、  
このような失礼なことをしてしまい  
本当に申し訳ありません。

【別の機会での対面の言及】

また機会がありましたら一緒にさせていただければ幸いです。

【終わりの挨拶】

重ねてになりますが、本当に申し訳ありませんでした。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

△△です。

【始めの挨拶】

ご丁寧ありがとうございます。

【約束キャンセルの承諾】

御実家の事情ということなら、参加できなくても仕方ありません。  
気にしなくても大丈夫です。

【関係者への連絡の言及】

幹事をやってくれる人にも欠席の旨を伝えておいてください。

【別の機会での対面の言及】

全員での食事会は次のセメスターにでもやりましょう。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△先生

【始めの挨拶】

あたたかい言葉、ありがとうございます。

【関係者への連絡の言及】

幹事への連絡の件、承知いたしました。

【別の機会での対面の言及】

また全員での食事会に参加できることを心待ちにしております。別の機会での対面の期待<隣接ペアの後続拡張>

△△

宛名

名乗り

感謝表明 (1)

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

別の機会での対面の期待

メールの終結 (謝罪 2)

署名

宛名

名乗り

感謝表明 (2)

状況の受け入れ

謝罪の受け入れ

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

署名

宛名

感謝表明 (3)

キャンセルに対する対応の約束

別の機会での対面の期待<隣接ペアの後続拡張>

署名

<4F-E1> [件名] ゼミ食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△

【始めの挨拶】

こんばんは～！

【約束キャンセルの言及】

△△さんが幹事をしてくれてるゼミの食事会の日に、  
研究のインタビューをする予定が入ってしまって、  
行けなくなってしまったんだ😞  
どうしてもその日しかインタビューできないらしくて…。  
せっかく最後にゼミ全員がそろって会えるチャンスだったのに、  
本当にごめんね😞  
キャンセルの連絡なども迷惑かけて  
ごめんね。

【キャンセル料への言及】

もし、キャンセル料などが発生する場合は言ってください。

【別の機会での対面の言及】

是非会う機会を作ってまた会おうね！！

△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだー。  
せっかくのインタビューのチャンスだからしっかり頑張ってきてね。  
最後のゼミの食事会に来てもらえないのは寂しいけど

【別の機会での対面の言及】

また絶対に集まろうね。

ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

ありがとう！

【約束キャンセルの再言及】

ほんとうにごめんねm(\_ \_)m

【別の機会での対面の言及】

またみんなで集まろう！！

△△

宛名

開始の挨拶

キャンセル理由

キャンセル報告

キャンセル理由

残念な気持ちの表明

謝罪表明（謝罪1）

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

署名

キャンセル報告への反応

応援表明

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

感謝表明

謝罪表明（謝罪3）

別の機会での対面の期待 <隣接ペアの後続拡張>  
署名

<4F-E2> [件名] ゼミの食事会

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん

【始めの挨拶】

おはよう。

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミの食事会なんだけど、  
お姉ちゃんの彼氏がうちに挨拶に来るらしくて、  
家にいなくちゃいけなくなっちゃった (＞＜)  
予約してくれたのに、  
ごめん！

不参加に変更をお願いします。

【関係者への連絡の言及】

人数変更自分でするから、お店の電話番号教えてもらえるかな？

【約束キャンセルの言及】

今学期のゼミ最終日だし、行きたかったな。(T\_T)

【終わりの挨拶】

お返事待ってます！

△△

ターン2 <返信メール①>

△△へ

【始めの挨拶】

おはよう。

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだ！

残念T\_T

【関係者への連絡の言及】

変更はこっちでしとくから大丈夫よ！

【別の機会での対面の言及】

近いうち個人的にご飯行こう(´▽｀)

△△

ターン3 <送信メール②>

△△ちゃん

【約束キャンセルの再言及】

ほんとごめんね(＞＜)

ありがとう！

【別の機会での対面の言及】

うん！今度いこう！

【終わりの挨拶】

予定確認したらまたれんらくするね！

△△

ターン4 <返信メール②>

△△へ

【約束キャンセルの承諾】

大丈夫よ！

【終わりの挨拶】

連絡待ってます。

△△

宛名

開始の挨拶

前置き

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明 (謝罪 1)

キャンセル報告

キャンセルに対する対応の言及

残念な気持ちの表明

連絡の要求

署名

宛名

開始の挨拶

キャンセル報告への反応

残念な気持ちの表明

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

署名

宛名

謝罪表明 (謝罪 2)

感謝表明

別の機会での対面の期待

連絡の予告

署名

宛名

謝罪の受け入れ

連絡の予告の了解

署名

<4F-E3> [件名] ゼミお疲れ会の件

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん

【始めの挨拶】

突然ごめんね(´\_ゝ´)

【約束キャンセルの言及】

来週金曜のゼミお疲れ会のことなんだけど、  
実はどうしても変えられない用事が入ってしまったて  
悪いけど  
1人キャンセルしてもらってもいいかな？  
詳しい事情はまた会ったときに説明するね(\*´>｀)  
△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっか、  
残念…(´\_ゝ´)  
分かった！

【別の機会での対面の言及】

また近いうちに、みんなでご飯食べに行こう^^

ターン3 <送信メール②>

【別の機会での対面の言及】

うん！ぜひぜひ(´▽`\*)♪

【終わりの挨拶】

それではまたね(´▽`)

宛名

メール送信への謝罪（謝罪 1）

前置き  
キャンセル理由  
謝罪表明（謝罪 2）  
キャンセル報告  
キャンセル理由  
署名

キャンセル報告への反応  
残念な気持ちの表明  
キャンセル報告の了解

別の機会での対面の期待

別の機会での対面の期待

終了の挨拶



<4F-B4> [件名] ごめんなさい

ターン1 <送信メール①>

△△さん、

【約束キャンセルの言及】

来週の食事会だけど、  
〇〇に住んでる両親が東京にくることになって、  
ちょっといくの難しくなっちゃった…(；\_；)  
ごめんね！

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっかあ。  
じゃあ仕方ないよね。  
今回は残念だけど、  
【別の機会での対面の言及】  
またみんなでご飯行こうねー。

【関係者への連絡の言及】

先生にも断りの連絡よろしくね。

ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

ありがとう！

【約束キャンセルの再言及】

ごめんね、

【関係者への連絡の言及】

先生には連絡しておくね。

【終わりの挨拶】

楽しんで。

宛名

前置き	←
キャンセル理由	←
キャンセル報告	←
謝罪表明（謝罪1）	
キャンセル報告への反応	←
状況の受け入れ	←
残念な気持ちの表明	
別の機会での対面の期待	
キャンセルに対する対応の言及	←
感謝表明	
謝罪表明（謝罪2）	
キャンセルに対する対応の約束	←
参加できる人への伝言	

<4F-B5> [件名] ゼミの食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△ちゃん、  
【約束キャンセルの言及】  
ごめん><  
来週のゼミの食事会に行けなくなっていました。  
実は、前に応募した会社から、1次合格の通知が届いたの。  
2次面接の日程と食事会が重なってしまっ。。  
面接時間がけっこう遅くて、私が最後みたい。  
なので、最終日だけゼミのほうも食事会も両方欠席します。  
直近になって、  
ごめんね。  
予約関係でお手数かけてしまったら  
申し訳ないです。  
【関係者への連絡の言及】  
先生には、私からメールしておきます。  
【終わりの挨拶】  
みんなで楽しんできてね。  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△ちゃん  
【約束キャンセルの承諾】  
了解しました！  
【関係者への連絡の言及】  
欠席の件、みんなには伝えておきます。  
【約束キャンセルの承諾】  
食事会来られないのは残念だけど、  
面接頑張てね！！  
【別の機会での対面の言及】  
また今度ご飯食べに行こうね～。  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△ちゃん  
【始めの挨拶】  
ありがとー！  
【終わりの挨拶】  
私の分まで楽しんできてね。  
メールするね。  
また近々！  
△△

宛名	
謝罪表明（謝罪 1）	
キャンセル報告	
キャンセル理由	
キャンセル報告	
配慮表明	
謝罪表明（謝罪 2）	
配慮表明	
謝罪表明（謝罪 3）	
キャンセルに対する対応の言及	
参加できる人への伝言	
署名	
宛名	
キャンセル報告の了解	
キャンセルに対する対応の言及	
残念な気持ちの表明	
応援表明	
別の機会での対面の期待	
署名	
宛名	
感謝表明	
参加できる人への伝言	
連絡の予告	
終了の挨拶	
署名	

<4F-B6> [件名] ゼミの打ち上げ、欠席します

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミの打ち上げ、予定が入って  
参加できなくなっていました。

申し訳ないけれど、

△△は「不参加」をお願いします。

残念すぎる・・・orz

【終わりの挨拶】

みんなで楽しんでください! (^)/

△△

ターン2 <返信メール①>

△△ちゃん

【約束キャンセルの承諾】

そっかあ～

残念(；\_；)

了解です!

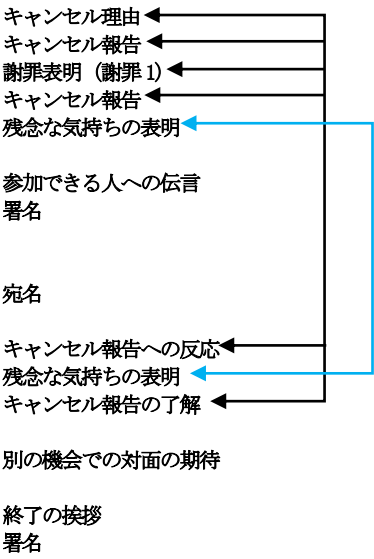
【別の機会での対面の言及】

来学期もやと思うし、またみんなで飲もう o(´▽`)o

【終わりの挨拶】

ではまたね!

△△



<4F-E7> [件名] ゼミ打ち上げのこと

ターン1 <送信メール①>

△△

【始めの挨拶】

今日もゼミお疲れ様！

【約束キャンセルの言及】

△△・・・本当ごめんんだけど、  
こんどのゼミの終わりの打ち上げ行けなくなっちゃったんだ。  
実は打ち上げの次の日に、就活のwebテスト受けなくちゃいけなくなつて。。キャンセル理由  
一応第一希望のところだし、私馬鹿だから前日勉強したいんだ。

【変更可能の確認】

まだ一人キャンセルすることできるかな？

【約束キャンセルの言及】

せっかく企画してくれたのに

ごめんね。

残念・・・。

だけどその分テストがんばる！

【キャンセル料への言及】

もしキャンセル無理だったらお金払うから言ってくださいm(ー)m

△△

ターン2 <返信メール①>

△△

【始めの挨拶】

お疲れ！

連絡ありがとう。

【約束キャンセルの承諾】

そうなんだ( ͡\_͡) 来れないのか～

せっかくだし、皆そろって行けたら良いなって思うけど、  
他の皆にも予定空けてもらってたから今回は決まった日に打ち上げるね。  
△△来れないのは凄く残念だけど...

【別の機会での対面の言及】

今回は、△△も来れて皆がそろった時に打ち上げしようね!!

【約束キャンセルの承諾】

キャンセルに関しては、1週間前だからまだ間に合う！

気にしないで( ͡\_͡)

それより、webテストの勉強頑張つてね！第1志望の所なら尚更だよ( ͡\_͡)

【終わりの挨拶】

じゃあ、またゼミで！おやすみ～

△△

宛名

開始の挨拶

前置き（謝罪1）

キャンセル報告

キャンセル理由

キャンセルに対する対応の言及

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

残念な気持ちの表明

キャンセル理由

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

開始の挨拶

感謝表明

キャンセル報告への反応

残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の言及

謝罪の受け入れ

応援表明

終了の挨拶

署名

ターン1 <送信メール①>

△△

△△です。

【約束キャンセルの言及】

申し訳ないんだけど、  
今度のゼミの食事会、ちょうどその時間に用事が入ってしまって、  
参加できそうにありません。

【変更可能の確認】

△△、もうレストラン予約したって言ってたよね。今からキャンセル  
可能でしょうか・・・。

【約束キャンセルの言及】

ごめんね。

△△

ターン2 <返信メール①>

△△

【約束キャンセルの承諾】

キャンセルの件、大丈夫だよ。  
店の人には大体の人数を伝えてあって、5日前までに確定人数  
教えてくださって言われてるから。

△△

ターン3 <送信メール②>

△△

【始めの挨拶】

ありがとう、

【約束キャンセルの再言及】

ごめんね。

【終わりの挨拶】

じゃ、また大学で～！

△△

宛名  
名乗り

前置き（謝罪1）

キャンセル理由

キャンセル報告

キャンセルに対する対応の言及

謝罪表明（謝罪2）

署名

宛名

謝罪の受け入れ

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

感謝表明

謝罪表明（謝罪3）

終了の挨拶

署名

<4F-B9> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

△△ってゼミのお食事会の幹事だったよね？今どんな感じ？

実は外せない用事ができちゃって、

行けなくなっちゃった。私の分、予約をキャンセルしておいてもらえるかな？キャンセル報告

お手数かけて

ごめんね。

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします！

前置き

キャンセル理由

配慮表明

謝罪表明（謝罪1）

終了の挨拶

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そうなの？

残念(´▽｀)

【参加に変更可能であることへの言及】

予約前日まで変えられるから、もし行けるようになったらまた連絡してね！参加可能の期待

キャンセル報告への反応

残念な気持ちの表明

ターン3 <送信メール②>

【参加に変更可能であることへの言及】

わかった！

ありがとう！

【約束キャンセルの再言及】

幹事大変だと思うけど、がんばってね！

参加可能の期待の了解

感謝表明

応援表明

<4F-E10> [件名] 来週の食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△

【始めの挨拶】

いつも幹事してくれてありがとう！

【約束キャンセルの言及】

あのさ、今度来週金曜のゼミ後の打ち上げなんやけど、まさかの急にバイト入ってしまって代わってくれる人いなかったんよ><

本当に残念やけど、わたしキャンセルにさせてもらっていいかな。。

【キャンセル料への言及】

キャンセル料とかってとられるかな??

もしとられるようやったら払うから言ってな><

ほんまごめん・・・><

【終わりの挨拶】

楽しんできてな><

△△

ターン2 <返信メール①>

△△

【始めの挨拶】

バイトお疲れ様！

【約束キャンセルの承諾】

確認なんやけど、シフトは何時から何時までかな？

打ち上げは19:30~21:30で予約してるから、もし来れそうだったら途中から来る？参加可能の期待

【キャンセル料への言及】

一応お店の方に、キャンセル料はどの時点で、いくら発生するのか確認しておきます。来られない場合は私が立て替えておくので、次に学校で会ったときにもらえるかな？

△△

ターン3 <送信メール②>

△△

【約束キャンセルの再言及】

バイトなあ、6時から10時やねん泣

ほんと残念すぎる×××

【キャンセル料への言及】

うん、お手数かけちゃうけど、お願いします。キャンセル料いるようやったらまた払います!!

△△

ターン4 <返信メール②>

△△

【約束キャンセルの承諾】

そうかあ、そのシフトだと合流はちょっと難しそうやね。

残念だけど、

勤務頑張って！

【キャンセル料への言及】

お店に確認したらキャンセル料はなしで大丈夫だそうです。キャンセルに対する対応の言及

△△

ターン5 <送信メール③>

【始めの挨拶】

ありがとう(T T)

【約束キャンセルの再言及】

頑張る×

【終わりの挨拶】

またゼミでね！

△△

宛名

感謝表明

前置き <隣接ペアの先行拡張>

キャンセル理由 <隣接ペアの先行拡張>

残念な気持ちの表明

キャンセル報告 <隣接ペアの先行拡張>

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

謝罪表明(謝罪1)

参加できる人への伝言

署名

宛名

開始の挨拶

キャンセル理由への言及

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

キャンセル理由への言及

残念な気持ちの表明

キャンセルに対する対応の言及

署名

宛名

キャンセル理由への言及 <隣接ペアの後続拡張>

残念な気持ちの表明

応援表明

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

署名

感謝表明

応援表明への応答

終了の挨拶

署名

<4F-E11> [件名] ゼミ食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△、

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミのご飯やねんけどな、  
ちょっと実家帰らなあかんようになって、  
行けなくなっていました(T\_T)  
もう約束してくれてたのに、  
ごめんなさい！

【変更可能の確認】

まだ変更可能かな？

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっかあ💧

残念やったなあ💧

【別の機会での対面の言及】

次はみんなといつしょに行ければいいね💧☺

【キャンセル料への言及】

変更は可能やけど、キャンセル料で1,000円かかる！！  
だから、1,000円お願いします😊

ターン3 <送信メール②>

【別の機会での対面の言及】

また次回よろしくねm(\_ \_)m

【キャンセル料への言及】

じゃあ1000円、明日渡します！

【終わりの挨拶】

ありがとう！

ターン4 <返信メール②>

【キャンセル料への言及】

明日、10時から学校におるからそれ以降によろしくね😊  
昼までにくれると嬉しい💧

ターン5 <送信メール③>

【キャンセル料への言及】

りょーかい！じゃあまた学校着いたら連絡するね😊

宛名

前置き  
キャンセル理由  
キャンセル報告  
配慮表明  
謝罪表明（謝罪1）

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの先行拡張>

キャンセル報告への反応  
残念な気持ちの表明

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

キャンセルに対する対応の約束

感謝表明

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の約束



<44-E1> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
食事会のことなんやけど、  
ちょうどその日にバイトで欠員がでちゃって入らなきゃ  
行けなくなっちゃったから  
参加できません。  
本当にごめん。

【参加に変更可能であることへの言及】

もし二次会とかあったら連絡して行けそうだったら必ず顔出すから

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

分かった。

【関係者への連絡の言及】

みんなに連絡しとくよ。

【参加に変更可能であることへの言及】

みんなも来るのを楽しみにしていると思うから、  
あとから行けそうだったら来て。

謝罪表明（謝罪1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

謝罪表明（謝罪2）

参加可能の期待

キャンセル報告の了解

キャンセルに対する対応の言及

参加可能の期待

ターン1 <送信メール①>

△△くん

【約束キャンセルの言及】

来週の食事会なのだけど、  
どうしても外せない私用が入ってしまって  
出席できなくなりました(；\_；)  
せっかく誘ってもらったのに  
申し訳ないです。  
私も楽しみにしていたのだけど・・・

【別の機会での対面の言及】

また今度お願いしますm(\_ \_)m

ターン2 <返信メール①>

△△くん

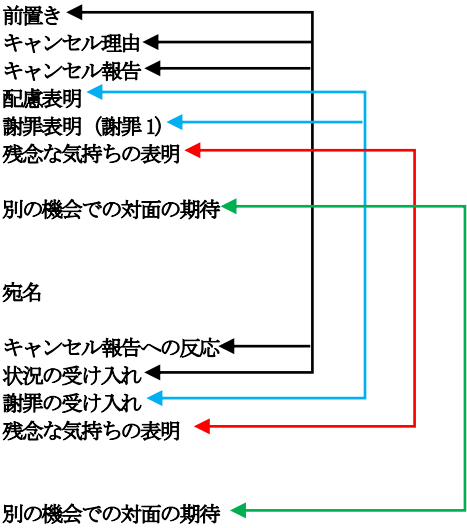
【約束キャンセルの承諾】

そうなんや(；\_；)  
用事が入ったのは仕方ないことやし、  
全然気にしないでいいよ!!!  
△△くんの面白い話聞けるの期待してたけど、  
それはまた今度の食事会の楽しみにしとくわ(笑)

【別の機会での対面の言及】

今度食事会する時も絶対に誘うから、参加してな!!!

宛名



<44-E3> [件名] 来週の食事会に関して

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

来週の金曜の食事会の日、バイト入って  
行けなくなっちゃったわー。  
その日どうしても他に入れる人がおらんらしくて。  
ごめんやけど、  
店の予約人数1人減らしておいてください。  
今学期の最終日やしめっちゃ行きたかったんやけど…。

【終わりの挨拶】

みんなで楽しんできて！

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そっかー  
残念やね。く  
バイト頑張て！

【別の機会での対面の言及】

またみんなで飲みに行こ。(ー。)

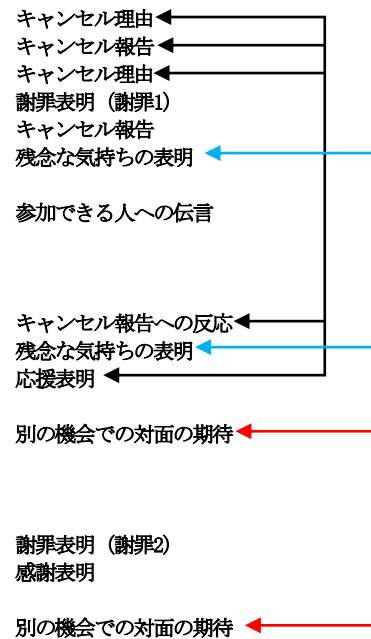
ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

ごめんなー。  
ありがとう！

【別の機会での対面の言及】

また今度行けるんを楽しみにしとくわ！



<44-B4> [件名] ゼミ食事会

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

来週の食事会やけど  
就活重なって  
行けんくなったわ(´Д`)  
悪いけど、  
俺は欠席ということにしといて(-\_-)

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

おう、  
りょーかい！  
就活頑張れよ！

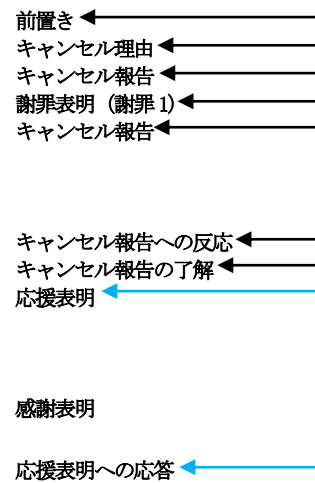
ターン3 <送信メール②>

【始めの挨拶】

サンキュー！

【約束キャンセルの再言及】

就活頑張るわ〜🙏



<44-B5> [伴名] ゼミの食事会に関して

ターン1 <送信メール①>

△△

【約束キャンセルの言及】

申し訳ない。  
ゼミの食事会行くとって言ってたんやけど、  
その日にちょうどどうしても実家に帰らないとあかんくなったから、  
行けへんくなった。  
幹事もやってくれててほんまに迷惑かけて  
申し訳ない。

【キャンセル料への言及】

もし、キャンセル料とか発生するんやったら、気にせずに言ってな。  
俺が悪いからちゃんと払うわ。

【終わりの挨拶】

ほんまにごめんなさい。

△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

用事あるんやったら、全然ええで！

【キャンセル料への言及】

まだ1週間前やからキャンセル料とかもかからんし！

【関係者への連絡の言及】

△△先生に、行かれへんようになったっていう連絡だけ入れといて！

【別の機会での対面の言及】

また一緒に飯いこ！

ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

ほんま迷惑かけて  
ごめんな。

【関係者への連絡の言及】

△△先生には言っておいたよ。

【キャンセル料への言及】

ほんまにキャンセル料かからんのはよかった。

【終わりの挨拶】

またよろしく頼むわ～！

宛名

謝罪表明（謝罪 1）

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪 2）

キャンセルに対する対応の言及

メールの終結（謝罪 3）

署名

謝罪の受け入れ

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の言及

別の機会での対面の期待

配慮表明

謝罪表明（謝罪 4）

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の言及 <隣接ペアの後続拡張>

終了の挨拶

ターン1 <送信メール①>

△△君

【約束キャンセルの言及】

ごめん！  
来週のゼミの食事会いけなくなりました(ー;)   
就活の2次面接の日程がその日とかぶってしまって、  
〇〇まで行かないとあかんくて行けなくなったんで、  
ゼミも食事会も行けないです(ー;)   
急で  
ごめん！

【関係者への連絡の言及】

また先生にも言っときます！

【終わりの挨拶】

よろしくお願いします～  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△君

【約束キャンセルの承諾】

了解しました。  
1次通過おめでとう！  
2次面接頑張ってください。  
ゼミと食事会の件はOKです。まだ日もあるから全く問題ないよ。

【終わりの挨拶】

2次通過の報告を待ってるぜー(^)/  
△△

ターン3 <送信メール②>

△△君

【約束キャンセルの再言及】

うんありがとう^^  
頑張ります笑

【終わりの挨拶】

みんなで楽しんで～！  
はい、じゃあまた！  
ありがとう  
△△

宛名

謝罪表明（謝罪1）  
キャンセル報告  
キャンセル理由  
  
キャンセル報告  
配慮表明  
謝罪表明（謝罪2）  
  
キャンセルに対する対応の言及  
  
終了の挨拶  
署名

宛名

キャンセル報告の了解  
キャンセル理由への言及  
応援表明  
謝罪の受け入れ  
  
キャンセル理由への言及  
署名

宛名

感謝表明（1）  
応援表明への応答  
  
参加できる人への伝言  
終了の挨拶  
感謝表明（2）  
署名

<44-E7> [件名] ゼミの打ち上げについて

ターン1 <送信メール①>

△△へ

【始めの挨拶】

ゼミ幹お疲れ様です。

△△です。

【約束キャンセルの言及】

来週のゼミの打ち上げなんですけど、

ちょうどその日に会社の面接が入っちゃって

行けなくなりました。

せっかくのゼミ最後の打ち上げだから、みんなで飲みたかったんだけどね。

【関係者への連絡の言及】

先生には自分で連絡しておきます。

【約束キャンセルの言及】

みんなにはよろしく伝えてください。

△△

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

承知。

残念だけど

仕方ないですね。

何か特に皆に言っておく事があれば伝えておきますよ！

【別の機会での対面の言及】

全員は無理だと思うけど、別で飲みに行きましょう。

ターン3 <送信メール②>

△△へ

【約束キャンセルの再言及】

今回は本当に行きたかったな～

先生にお世話になったからちゃんと挨拶もしたかったし。

皆には、「皆一緒に卒業しような！」って伝えといてね。

よし！これから面接対策するぞ！

【終わりの挨拶】

じゃよろしくね！

△△

ターン4 <返信メール②>

【約束キャンセルの承諾】

はい、皆に伝えておきます！

【参加に変更可能であることへの言及】

面接後にちょっとでも顔出せそうなら寄ってね～。

ターン5 <送信メール③>

△△へ

【始めの挨拶】

ありがとう

【参加に変更可能であることへの言及】

行けたら行きます。

【終わりの挨拶】

結果報告はまた！吉報を待て！

△△

宛名

開始の挨拶

名乗り

前置き

キャンセル理由

キャンセル報告

残念な気持ちの表明

キャンセルに対する対応の言及

参加できる人への伝言 <隣接ペアの先行拡張>

署名

キャンセル報告の了解

残念な気持ちの表明

状況の受け入れ

参加できる人への伝言

別の機会での対面の期待

宛名

残念な気持ちの表明 <隣接ペアの後続拡張>

参加できる人への伝言

キャンセル理由への言及

終了の挨拶

署名

参加できる人への伝言 <隣接ペアの後続拡張>

参加可能の期待

宛名

感謝表明

参加可能の期待

連絡の予告

署名

<44-B8> [件名] 来週の食事会の件

ターン1 <送信メール①>

△△さん

【始めの挨拶】

こんにちは、  
△△です。

【約束キャンセルの言及】

ごめん！  
バイト入ってしまったので  
来週のゼミ食事会は参加できません（泣）  
わざわざ予約してもらったのに  
本当にごめんね(;\_;)

【関係者への連絡の言及】

自分でレストランに電話して予約の人数変えてもらえばいいか？  
△△

ターン2 <返信メール①>

△△さん

【約束キャンセルの承諾】

まじか！

【関係者への連絡の言及】

もしかしたらキャンセル料とか、かかってくるかもしれないから、  
聞いてみて！自分で電話して人数変えてもらうのは全然大丈夫だよ！

【キャンセル料への言及】

でもキャンセル料のことかはよろしくね！  
△△

宛名

開始の挨拶  
名乗り

謝罪表明（謝罪1）

キャンセル理由

キャンセル報告

配慮表明

謝罪表明（謝罪2）

キャンセルに対する対応の言及  
署名

宛名

キャンセル報告への反応

キャンセルに対する対応の言及

キャンセルに対する対応の言及  
署名



<44-49> [件名] なし

ターン1 <送信メール①>

【約束キャンセルの言及】

ごめん、  
バイト先の店長が突然倒れて、金曜どうしてもバイト入らなあかんく  
なってもた…個人経営で回してる店やからどうしてもキツイみたいで、  
おれもいつもお世話になってるからどうしても断れへんくて…  
やからゼミで行く飯行かれへんわ  
ごめん>\_<

【キャンセル料への言及】

キャンセル料とか発生するならもちろん払うからまた言ってほしい！

ターン2 <返信メール①>

【約束キャンセルの承諾】

そうか、  
大変やな。  
キャンセル了解です。  
店長大丈夫か？

ターン3 <送信メール②>

【約束キャンセルの再言及】

ごめんな、  
ありがとう！！  
命には別状ないみたいやけど、しばらく入院せなあかんみたいやわ>\_<

ターン4 <返信メール②>

【約束キャンセルの承諾】

そうなん。まあでも、助かるんやったらよかった。

【別の機会での対面の言及】

また次の機会にみんなでご飯いしましょう。

ターン5 <送信メール③>

【始めの挨拶】

ありがとう！

【別の機会での対面の言及】

ほんままた飯いこう！！

【終わりの挨拶】

じゃあまた大学で！

謝罪表明（謝罪1）

キャンセル理由

キャンセル報告

謝罪表明（謝罪2）

キャンセルに対する対応の言及

キャンセル報告への反応

キャンセル理由への言及

キャンセル報告の了解

気遣い表明

謝罪表明（謝罪3）

感謝表明（1）

気遣い表明への応答

キャンセル理由への言及 <隣接ペアの後続拡張>

別の機会での対面の期待

感謝表明（2）

別の機会での対面の期待

終了の挨拶

## 正誤表

下記のとおり、誤記がありましたので訂正いたします。

正誤箇所	誤	正
20 頁 2 行目	発話の意図 <u>の</u> をどのように伝達し、	発話の意図 <u>を</u> どのように伝達し、
22 頁下から 2 行目	依頼会話に <u>ついて</u> 被依頼者とより良い人間関係を築いていくため	依頼会話に <u>ついて</u> 被依頼者とより良い人間関係を築いていくため
44 頁 8 行目	ベトナム語の順に示し、 <u>本節では、</u> 待遇調整による	ベトナム語の順に示し、待遇調整による
78 頁下から 2 行目	被依頼者の善意に対して <u>ありたい</u> 気持ちを表したり	被依頼者の善意に対して <u>ありがたい</u> 気持ちを表したり
108 頁 11 行目	被依頼者にそれを理解して <u>もらおう</u> としての待遇ストラテジーである。	被依頼者にそれを理解して <u>もらおう</u> としている待遇ストラテジーである。
129 頁 7 行目	10JM1、12JM1、14JM1 で <u>自分の仕事の状況</u> パソコンを買いきたいことを述べ	10JM1、12JM1、14JM1 で <u>自分の仕事の状況から</u> パソコンを買いきたいことを述べ
162 頁下から 7 行目	ベトナム語依頼会の <u>待遇調整 5</u> は、場面 1 ではいずれの会話に見られず	ベトナム語依頼会における <u>待遇調整 5</u> は、場面 1 ではいずれの会話にも見られず
173 頁 9 行目	<u>依頼者者</u> が如何にしても	<u>依頼者</u> が如何にしても
194 頁 9 行目	心理的な準備が <u>終えた</u> 後	心理的な準備 <u>を</u> 終えた後