

娯楽施設・イベント等の「注意事項」における依頼・禁止とそれにふさわしい文末表現

伊藤俊一

愛知教育大学情報教育講座

1. はじめに

日本語において、特定の行動を取ることを相手に依頼するための表現（依頼表現）、あるいは、相手が特定の行動を取ることを禁止するための表現（禁止表現）にはさまざまなバリエーションが存在する。

依頼すること、あるいは、禁止することは多かれ少なかれ相手に対して話し手の意図する通りに行動することを強いる性質を持つものであり、それゆえに、いくらかの負担を相手に与えるものであるため、相手との円滑なコミュニケーションを保つためには表現に配慮する必要性が他の場面と比較してもより高いことが考えられる。

岡本（1988）は、依頼がどのような表現を用いてなされるかを規定する要因として、「1.話し手の属性」、「2.話し手と相手との関係」、「3.特定の依頼に関連する事項についての話し手の認知（A.依頼自体の性質、B.話し手が何が必要かについて相手が知っているかどうか、C.相手が依頼を履行する可能性・障害）」の3つを挙げている。

さらに、岡本（1990）では、話し手と相手との関係において、相手が上位になるほど敬語のレベルが上がり、直接的な表現が減ずることを指摘している。また、依頼自体の性質において、相手にかかる「コストが上がると直接形から間接形、間接形の中でも肯定疑問形（一てくれる、一もらえますか、一て頂けますか等）よりは否定疑問形（一してくれない、一もらえませんか、一願えないでしょうか等）、願望を表す形（一たいんだけど、一たいのですが等）が順に多くなっていく傾向が窺われる」（岡本、1990）と指摘している。そして、これらのことをまとめて、「コストによる表現の使い分けと相手による使い分けには重なり合う部分もあるが、前者には間接化、後者には敬語の使用が関与する度合いが多いことが示唆される」（岡本、1990）と論じている。

これらの研究が日常的な会話場面において話し手が相手に向けて発する表現を主な対象としているのに対して、本研究では、娯楽施設・イベント等で文書によって告知される「注意事項」を対象とし、それらの中に現れる依頼事項・禁止事項が持つ属性と、それらにとってふさわしい依頼表現・禁止表現との関係を、特に依頼・禁止の文末表現に着目しながら、明らかにすることを目的とする。

テーマパークのような娯楽施設、あるいは、音楽フェスのようなイベントにおいては、通常、主催者の側から来場者に向けて「注意事項」が文書によって事前に告知される。それらの「注意事項」は、一般的に、主催者が来場者にとってほしい行動（依頼事項）と取ってほしくない行動（禁止事項）のリストを箇条書きにまとめたものとして構成されている。

娯楽施設・イベント等で文書によって告知される「注意事項」のそれぞれの項目においては定型的な表現が多用される傾向が強く、特に文末に用いられる表現は多くの「注意事項」において共通していると言える。例えば、「注意

事項」において依頼を表す定型的な文末表現としては、「一していただきます」、「一してください」、「一しましょう」、「一するようご配慮ください」、「一するようお願いいたします」などが挙げられる。また、「注意事項」において禁止を表す定型的な文末表現としては、「一することは禁止します」、「一することはお断りします」、「一することはできません」、「一することはおやめください」、「一することはご遠慮ください」などが挙げられる。

このように「注意事項」における依頼表現・禁止表現には定型的な文末表現が多用される一方で、しかしながら、どの依頼事項・禁止事項に対しても全ての定型的な文末表現を同等に使いまわすことが可能なわけではないことは経験的にも想像できることである。例えば、「手荷物は来場者自身の責任において管理しましょう。」と「手荷物は来場者自身の責任において管理していただきます。」は、「注意事項」という文脈のもとでは、いずれも自然な依頼表現として受け入れられそうである。一方で、「無理をして運転せずに休憩をとみましょう。」は自然な表現として受け入れられるとしても、「注意事項」という文脈のもとでは「無理をして運転せずに休憩をとっていただきます。」という表現に違和感を覚える者もいるだろう。

本研究では、娯楽施設・イベント等の「注意事項」の中に現れる比較的バリエーションが少なく定型的であると考えられる表現の中から、依頼事項・禁止事項の持つ属性に合わせて、ふさわしい文末表現がどのように選ばれて、依頼表現・禁止表現が成立するのかを実験的手法を用いて考察する。

娯楽施設・イベント等の「注意事項」においては、日常的な会話場面で行なわれる依頼・禁止に比べると、話し手と相手との関係が明確であり、かつ、一定であると言える。すなわち、「注意事項」を告知するのは常に主催者であり、入場料を受け取って相応のサービスを提供する側である。「注意事項」を告知される相手は来場者であり、入場料を支払い相応のサービスを受ける側である。このような関係が一定に保たれた状況下で依頼・禁止がなされるため、依頼がどのような表現によってなされるかを規定する要因のうち岡本（1988）が挙げている「1.話し手の属性」、「2.話し手と相手との関係」を一定に統制した上で、依頼事項・禁止事項自体の持つ属性が依頼表現・禁止表現のふさわしさに及ぼす影響を検出することができるだろうと考える。

2. 方法

【実験参加者】

大学生、計 52 名であった。

【材料】

依頼事項・禁止事項

テーマパークおよび音楽フェスで来場者に向けて文書によって告知されている「注意事項」を収集した。収集元

となったテーマパーク・音楽フェスは以下のとおりである。

・テーマパーク：東京ディズニーリゾート・ユニバーサルスタジオジャパン

・音楽フェス：SUMMER SONIC 2015・SWEET LOVE SHOWER 2015・FREEDOM NAGOYA 2015

これらのテーマパークおよび音楽フェスで来場者に向けて文書によって告知されている「注意事項」の中から、依頼事項に該当するものを 20 種類、禁止事項に該当するものを 20 種類、それぞれ抽出し、本実験の対象とした。

依頼表現・禁止表現

依頼事項・禁止事項のそれぞれを来場者に向けて告知する際に使用される文末表現として、依頼の文末表現 5 種類、禁止の文末表現 5 種類を本実験の対象とした。

・依頼の文末表現：

- していただきます
- してください
- しましょう
- するようご配慮ください
- するようお願いいたします

・禁止の文末表現：

- することは禁止します
- することはお断りします
- することはできません
- することはおやめください
- することはご遠慮ください

依頼事項 20 種類の文末に依頼の文末表現 5 種類を付加することによって、それぞれの依頼事項を告げる依頼表現 5 種類を作成した。

・例：依頼事項「所定の喫煙所にて喫煙すること」を告げる 5 種類の依頼表現：

- 所定の喫煙所にて喫煙していただきます。
- 所定の喫煙所にて喫煙してください。
- 所定の喫煙所にて喫煙しましょう。
- 所定の喫煙所にて喫煙するようご配慮ください。
- 所定の喫煙所にて喫煙するようお願いいたします。

同様に、禁止事項 20 種類の文末に禁止の文末表現 5 種類を付加することによって、それぞれの禁止事項を告げる禁止表現 5 種類を作成した。

・例：禁止事項「違法駐車や路上駐車をしないこと」を告げる 5 種類の禁止表現：

- 違法駐車や路上駐車は禁止します。
- 違法駐車や路上駐車はお断りします。
- 違法駐車や路上駐車はできません。
- 違法駐車や路上駐車はおやめください。
- 違法駐車や路上駐車はご遠慮ください。

【質問紙】

「依頼事項・禁止事項に関する質問」と「依頼表現・禁止表現に関する質問」をそれぞれ作成し、それらに対して実験参加者が評定尺度を用いて回答するための質問紙を用意した。

依頼事項・禁止事項に関する質問

依頼事項 20 種類、禁止事項 20 種類を対象に、次の 6 つの質問項目について、どの程度そう思うかを 5 段階で評定させる。

- ・その注意事項に従うことは客にとって負担である
 - ・客にはその注意事項に従うべき義務がある
 - ・主催者には客をその注意事項に従わせる権利がある
 - ・客がその注意事項に従うことは客自身の利益になる
 - ・客がその注意事項に従うことは主催者の利益になる
 - ・客がその注意事項に従うことは公共の利益になる
- 評定尺度は、「1:全くそう思わない」、「2:そう思わない」、「3:どちらともいえない」、「4:そう思う」、「5:とてもそう思う」とした。

依頼表現・禁止表現に関する質問

それぞれの依頼表現・禁止表現について、次の 3 つの質問項目について、どの程度そう思うかを 5 段階で評定させる。

- ・言い方が不自然である
- ・言い方が客に対して失礼である
- ・言い方が客に威圧感を与える

評定尺度は、「1:全くそう思わない」、「2:そう思わない」、「3:どちらともいえない」、「4:そう思う」、「5:とてもそう思う」とした。

【手続き】

実験参加者は、最初に「依頼事項・禁止事項に関する質問」に回答する。実験参加者の半数は依頼事項 20 種類に対して回答し、残りの半数は禁止事項 20 種類に対して回答する。1 つ 1 つの依頼事項（あるいは禁止事項）について 6 つの質問項目（「この注意事項に従うことは客にとって負担である」等）を続けて 5 段階評定する。1 つの依頼事項（あるいは禁止事項）についての 6 つの質問項目の回答が完了した後、次の依頼事項（あるいは禁止事項）の回答に進む。依頼事項（あるいは禁止事項）20 種類はランダムな順序で並べられた。

続いて、実験参加者は「依頼表現・禁止表現に関する質問」に回答する。「依頼事項・禁止事項に関する質問」で依頼事項 20 種類について回答した者には今回は禁止表現 20 種類が、禁止事項 20 種類について回答した者には今回は依頼表現 20 種類が割り当てられる。それぞれの依頼事項（あるいは禁止事項）に対する 5 種類の表現を次のような順序で続けて回答する。

・例：依頼事項「所定の喫煙所にて喫煙すること」を告げる依頼表現に関する質問項目：

- 「次の言い方は不自然である」
- 所定の喫煙所にて喫煙していただきます。
- 所定の喫煙所にて喫煙してください。
- 所定の喫煙所にて喫煙しましょう。
- 所定の喫煙所にて喫煙するようご配慮ください。
- 所定の喫煙所にて喫煙するようお願いいたします。
- 「次の言い方は客に対して失礼である」

（同上の 5 文）

「次の言い方は客に威圧感を与える」

（同上の 5 文）

1 つの依頼事項（あるいは禁止事項）に対してこれら一連の回答が全て完了した後、次の依頼事項（あるいは禁止事項）の回答に進む。依頼事項（あるいは禁止事項）20 種類はランダムな順序で並べられた。

3. 結果

【依頼事項・禁止事項の属性と表現の不自然さ・失礼さ・威圧感との相関】

「依頼事項・禁止事項に関する質問」の回答から得られた依頼事項・禁止事項の持つ6種類の属性（コスト・義務制・正当性・来場者の利益・主催者の利益・公共の利益）の値と、「依頼表現・禁止表現に関する質問」の回答から得られたそれぞれの表現の3種類の評価値（不自然さ・失礼さ・威圧感）との間の相関を本研究における分析の主な対象とした。

まず、「依頼事項・禁止事項に関する質問」の回答から、依頼事項20種類・禁止事項20種類のそれぞれに対する次の6種類の属性の評定平均値を各々求めた。

- ・コスト
(その注意事項に従うことは客にとって負担である)
- ・義務性
(客にはその注意事項に従うべき義務がある)

- ・正当性
(主催者には客をその注意事項に従わせる権利がある)
- ・来場者の利益
(客がその注意事項に従うことは客自身の利益になる)
- ・主催者の利益
(客がその注意事項に従うことは主催者の利益になる)
- ・公共の利益
(客がその注意事項に従うことは公共の利益になる)

依頼事項20種類・禁止事項20種類に対するこれら6種類の属性の評定平均値を、相関分析のための一方の変数として扱った。

また、「依頼表現・禁止表現に関する質問」の回答から、依頼事項・禁止事項のそれぞれに対して5種類の文末表現を付加した依頼表現・禁止表現の不自然さ・失礼さ・威圧感の評定平均値を各々求めた。すなわち、依頼事項20種類のそれぞれに対して5種類の文末表現（—していただきます、—してください、—しましょう、—するようご配慮ください、—するようお願いします）×3種類の評定

Table 1: 依頼事項が持つ属性と依頼表現の不自然さ・失礼さ・威圧感との相関

		コスト	義務性	正当性	来場者の利益	主催者の利益	公共の利益
不自然	していただきます	-0.589 **	-0.279 ns	-0.420 +	0.593 **	-0.354 ns	-0.062 ns
	してください	0.047 ns	-0.395 +	-0.402 +	-0.019 ns	-0.321 ns	-0.471 *
	しましょう	0.504 *	-0.012 ns	0.036 ns	-0.506 *	0.046 ns	-0.296 ns
	するようご配慮ください	0.042 ns	-0.480 *	-0.500 *	0.084 ns	-0.416 +	-0.549 *
	するようお願いします	-0.095 ns	-0.352 ns	-0.360 ns	0.073 ns	-0.325 ns	-0.308 ns
失礼	していただきます	-0.270 ns	-0.161 ns	-0.294 ns	0.236 ns	-0.151 ns	0.052 ns
	してください	0.233 ns	-0.211 ns	-0.176 ns	-0.285 ns	-0.127 ns	-0.205 ns
	しましょう	0.421 +	-0.059 ns	-0.034 ns	-0.449 *	0.065 ns	-0.159 ns
	するようご配慮ください	0.232 ns	-0.348 ns	-0.357 ns	-0.246 ns	-0.239 ns	-0.331 ns
	するようお願いします	0.351 ns	-0.312 ns	-0.176 ns	-0.387 +	0.027 ns	-0.127 ns
威圧感	していただきます	-0.143 ns	-0.174 ns	-0.256 ns	0.111 ns	-0.154 ns	0.086 ns
	してください	-0.029 ns	0.113 ns	0.099 ns	-0.179 ns	0.078 ns	0.019 ns
	しましょう	0.454 *	0.080 ns	0.084 ns	-0.421 +	0.151 ns	-0.186 ns
	するようご配慮ください	-0.114 ns	-0.617 **	-0.569 **	0.226 ns	-0.455 *	-0.704 **
	するようお願いします	-0.052 ns	-0.254 ns	-0.235 ns	0.155 ns	-0.106 ns	-0.437 +

** p<.01, * p<.05, + p<.10

Table 2: 禁止事項が持つ属性と禁止表現の不自然さ・失礼さ・威圧感との相関

		コスト	義務性	正当性	来場者の利益	主催者の利益	公共の利益
不自然	することは禁止します	0.029 ns	-0.489 *	-0.507 *	-0.216 ns	-0.234 ns	-0.106 ns
	することはお断りします	-0.289 ns	-0.247 ns	-0.205 ns	-0.096 ns	0.008 ns	-0.189 ns
	することはできません	-0.390 +	-0.035 ns	0.044 ns	-0.105 ns	0.128 ns	-0.056 ns
	することはおやめください	-0.123 ns	0.355 ns	0.201 ns	0.593 **	0.199 ns	0.079 ns
	ことはご遠慮ください	-0.404 +	0.537 *	0.441 +	0.577 **	0.424 +	0.259 ns
失礼	ことは禁止します	0.371 ns	-0.564 **	-0.544 *	-0.272 ns	-0.283 ns	-0.118 ns
	ことはお断りします	0.152 ns	-0.749 **	-0.613 **	-0.339 ns	-0.418 +	-0.424 +
	ことはできません	0.016 ns	-0.416 +	-0.240 ns	0.004 ns	-0.127 ns	0.012 ns
	ことはおやめください	0.010 ns	-0.034 ns	0.050 ns	0.058 ns	0.038 ns	-0.056 ns
	ことはご遠慮ください	-0.314 ns	0.081 ns	0.123 ns	0.254 ns	0.015 ns	0.128 ns
威圧感	ことは禁止します	0.129 ns	-0.442 +	-0.485 *	-0.281 ns	-0.371 ns	-0.030 ns
	ことはお断りします	0.053 ns	-0.499 *	-0.466 *	0.009 ns	-0.414 +	-0.157 ns
	ことはできません	0.402 +	-0.487 *	-0.529 *	0.100 ns	-0.544 *	0.085 ns
	ことはおやめください	-0.566 **	0.313 ns	0.309 ns	0.068 ns	0.563 **	-0.064 ns
	ことはご遠慮ください	-0.375 ns	0.354 ns	0.287 ns	-0.052 ns	0.180 ns	-0.062 ns

** p<.01, * p<.05, + p<.10

Table 3: 依頼表現の不自然さ・失礼さ・威圧感の評定平均値

	不自然		失礼		威圧感	
	平均	SD	平均	SD	平均	SD
していただきます	2.75	0.67	2.56	0.42	3.39	0.32
してください	1.49	0.26	1.87	0.29	2.26	0.27
しましょう	2.02	0.57	2.18	0.39	2.13	0.23
するようご配慮ください	2.69	0.53	1.69	0.24	1.61	0.18
するようお願いします	1.33	0.20	1.23	0.13	1.32	0.12

Table 4: 禁止表現の不自然さ・失礼さ・威圧感の評定平均値

	不自然		失礼		威圧感	
	平均	SD	平均	SD	平均	SD
することは禁止します	1.77	0.30	1.99	0.30	3.37	0.15
することはお断りします	2.22	0.47	1.83	0.25	2.65	0.15
することはできません	2.52	0.57	1.92	0.22	2.41	0.18
することはおやめください	1.60	0.25	1.52	0.13	1.86	0.11
ことはご遠慮ください	1.56	0.41	1.29	0.09	1.37	0.08

項目（不自然さ・失礼さ・威圧感）＝15 種類の評定平均値を求めた。また、禁止事項 20 種類のそれぞれに対して 5 種類の文末表現（一することは禁止します、一することはお断りします、一することはできません、一することはおやめください、一することはご遠慮ください）×3 種類の評定基準（不自然さ・失礼さ・威圧感）＝15 種類の評定平均値を求めた。そして、それらを相関分析のもう一方の変数として扱った。

これら 2 つの変数間、すなわち、「依頼事項・禁止事項が持つ属性」と「それぞれの文末表現を伴う依頼表現・禁止表現の不自然さ・失礼さ・威圧感」との間の相関係数を算出した。それらを表にまとめたものを Table 1 および Table 2 に示す。

【依頼表現・禁止表現の不自然さ・失礼さ・威圧感の評定平均値】

5 種類の文末表現×3 種類の評定項目＝15 種類の評定値について、20 種類の依頼事項の総評定平均値を算出したものを Table 3 に示す。同様に、20 種類の禁止事項の総評定平均値を算出したものを Table 4 に示す。

4. 考察

【依頼表現の評価と相関する属性】

「一していただきます」「一しましょう」という表現の評価は来場者の損得に関わる 2 つの属性（「コスト」「来場者の利益」）と相関していた。すなわち、来場者に大きな利益をもたらす依頼であるほど「一しましょう」がより自然となり、「一していただきます」がより不自然になるという関係が認められた。逆に、来場者に大きなコストをもたらす依頼であるほど「一していただきます」がより自然となり、「一しましょう」がより不自然になるという関係も認められた。来場者に大きな利益をもたらす依頼であるほど、来場者自身にとってもそれに従う動機が高いと考えられ、それゆえに勧誘的な表現である「一しましょう」がより自然であると判断されたのであろう。逆に、すでに依頼に従う動機が高い来場者に対して、それに従うことを強要する表現である「一していただきます」を用いるのは不自然であると判断されたと考えられる。

「一してください」「一するようご配慮ください」という表現の評価には来場者の損得は関与せず、代わりに「公共の利益」の関与が認められた。他者に大きな利益をもたらす依頼であるほど、「一してください」「一するようご配慮ください」という明示的な依頼表現が受け入れられやすいということであろう。さらに、「一するようご配慮ください」は、依頼者にあたる主催者に大きな利益をもたらす依頼であるほど、より威圧感が弱まるという関係が認められた。依頼の発話者が利益を受ける当事者にあたる場合には、依頼者に対する「配慮」を直接的に相手に求める表現が受け入れられやすいということであろう。また、「一するようご配慮ください」の評価については、依頼自体の妥当性に関わる 2 つの属性（「義務性」「正当性」）も関与していることが認められた。すなわち、「義務性」「正当性」の高い依頼であるほど、「一するようご配慮ください」がより自然でより威圧感の弱い表現であると判断された。

「一するようお願いします」という表現は、どの属性とも相関が認められなかった。「一するようお願いします」は総評定平均値が不自然さ・失礼さ・威圧感のすべてにおいて最も低い順位であったことから、依頼事項の属性には影響されず、あらゆる依頼において適切に使用できる表現であると判断されたことが考えられる。

【禁止表現の評価と相関する属性】

「一することは禁止します」「一することはお断りします」「一することはできません」という表現の評価は禁止事項自体の妥当性に関わる属性（「義務性」「正当性」）と相関していた。これらの表現は、総評定平均値が不自然さ・失礼さ・威圧感のすべてにおいて上位 3 位以内に収まっていることから、元来、失礼な傾向、威圧的な傾向の強い禁止表現であると言える。そのような表現においては、禁止事項自体に備わっている「義務性」「正当性」を根拠あるいは後ろ盾とすることによって、多少なりとも評価が向上すると判断されたことが窺える。

一方、「一することはおやめください」「一することはご遠慮ください」という表現には、いずれも「来場者の利益」との相関が認められた。すなわち、来場者に大きな利益をもたらす禁止事項であるほど「一することはおやめください」「一することはご遠慮ください」がより不自然になるという関係が認められた。「一することはおやめください」「一することはご遠慮ください」は、相手にその行動を取らないことを「願う」といった性格が強いと考えられる。来場者に大きな利益をもたらす禁止事項であるほど、来場者自身にとってもそれに従う動機が高いと考えられ、すでに従う動機が高い状態にある来場者に対してその行動を取らないよう「願う」のは不自然であると判断されたことが考えられる。

引用文献

岡本真一郎 依頼表現の使い分けの規定因 愛知学院大学文学部紀要 18, 7-14, 1988
 岡本真一郎 要求と勧めの表現 愛知学院大学文学部紀要 20, 45-55, 1990