

間接的要求の理解に関わる要因

仲 真紀子* 無 藤 隆** 藤 谷 玲 子***

日本語は「察しの文化」が特徴である、とも言われる。例えば駅の尋ね方にしても、「駅はどこか教えて下さい」と要求を直接的に表現することは少ない。「駅はどこか教えて頂けますか」、「駅を探しているのですが…」等、間接的な表現を用いる。聞き手は、表現の背後にある話し手の意図を「察して」やらねばならない。

人はこのような間接的表現（間接的要求）をどのように「察する」のか。本研究では、この間接的要求の「察し」——すなわち理解——に関わる要因を問題にする。

間接的要求に関する研究は、間接的言語行為論として、Searle (1975) をはじめ言語学的にはかなり行われている。しかし心理学的問題として実験的に調べる手がかりを作ったのは Clark (1979) であろう。

Clark は電話を用いることにより、現実場面での間接的要求を実験の対象として統制することに成功した。彼は電話を通してレストラン、酒屋等の店員に間接的な要求（例：“Could you tell me what time you close tonight?” ——付録参照）を行い、店員の反応を分析して、間接的要求の理解に関わる要因を調べた。そして、以下の 6 つの基本的な要因が、間接的要求の理解に関わっていることを示唆している。

〔手段の慣習性〕 要求を伝えるのに用いられる手段の慣習性。相手の意向を尋ねたり（例：“…して頂けますか”）、本人の要求を述べる（例：“…して欲しいのですが”）のは、慣習的な手段である。

〔形式の慣習性〕 要求を伝えるのに用いられる表現の慣習性。例えばフォーマルな状況において「…教えて頂けますか」は慣習的だが、「…分かりますか」は慣習的ではない。

〔間接的要求文の字義的意味(Q)への答えの明白さ〕 要求が疑問形でなされる場合（例：“…して頂けますか”）、話し手と聞き手の間で要求文の字義的意味（質問）に対する答えが明らかである程度。

〔意図されている要求(R)の透明度〕 要求文において「要求を頼む人」、「要求を頼まれる人」、「要求されている行動」が明示的に表現されている度合。

〔マーカ (“please”) の存在〕

〔話し手の目標や計画に関する先行情報や手がかり〕

Clark によれば、手段や形式の慣習性が高い程、Qの明白さやRの透明度が高い程、そしてマーカがついている方が、要求の意図が伝わりやすい。また、(要求の)聞き手は、適切な応答をするために話し手の目標や計画に関する情報を利用している。

本研究では、まず、Clark (1979) が挙げた 6 つの要因が日本語における間接的要求の理解にも関わっているかどうかを検証する。そうすることにより、日本語の間接的要求の理解に関わる基本的要因を押さえることができるからである。

また、本研究ではさらに実験を発展させ、次の 3 点についても調べる。

第 1 は言語活動における心理学的要因のひとつ——話し手、聞き手がもっている知識、ないしそれに基づく期待 (Rumelhart, 1979) —— についてである。間接的要求文を理解する際、聞き手は、要求されるであろう情報に関する既有的知識、ないしそれに基づく期待を働かせるだろう。要求の表現や内容がそれに適合しているか否かは、その要求の理解に関わってくると考えられる。また聞き手は、話し手がどのような知識ないし期待をもっているかを考慮しつつ、要求を理解するだろう。聞き手の応答は、それを反映すると考えられる。話し手、聞き手の知識ないし期待の要因は、Clark では扱われていないが重要である。

第 2 は要求文の字義的意味への応答についてである。Clark は、非慣習的な間接的要求文では字義的意味への応答が増すことを示している。しかし敬語や謙譲語が存在し、話し手、聞き手の地位の上下が字義的な表現で表わされることの多い日本語では、字義的な意味への応答が——例えば客と店員といった——社会的な文脈にとって不適切である場合も考えられる。人は要求への応答に

* お茶の水女子大学

** 聖心女子大学

*** 赤松内外法律事務所

において、このような文脈までも考慮するだろうか。本研究では、字義的な意味への応答が社会的文脈にとって不適切であるような要求文についても調べる。

第3はマーカーについてである。Clarkはマーカーがついている方が要求が伝わりやすいことを示した。しかしマーカーは、単についていさえすればよいのだろうか。ここではマーカーがより効果的に働く条件について考える。さらにマーカーは、その要求をより丁寧にするという働きももつ(Clark and Schunk, 1980)。そこで、この丁寧さを増す役割についても調べる。英語のマーカーは“please”ひとつであるが、日本語では「すみません」、「恐れ入りますが」、「悪いのですが」、「失礼ですが」等、数が多く、その働きを調べることは重要であると考えられるからである。

以上、Clarkが挙げた6つの要因、期待の要因、字義的意味への応答、およびマーカーの働きを中心に、日本語の間接的・要求の理解に関わる要因を調べることが、本研究の目的である。

実 験

Clarkは手段の慣習性を実験1で、Qへの答えの明白さとRの透明度を実験2で、形式の慣習性とマーカーを実験3で、話し手の目標や計画に関する先行情報や手がかりを実験4と5で調べている。本研究はこの枠組に従い、筆者らが提起した3つの問題(期待、字義的意味への応答、マーカー)は、実験1と2の一部、実験3-2, 3-3で扱う。以下、各実験に共通な実験方法と分析方法を述べる。

実験方法 [材料] Clarkが挙げた6つの要因については、比較を可能にするため、Clarkの材料(付録参照)をできるだけ忠実に和訳して用いる。但し、予備調査(「慣習的表現」として用いられる材料が、実際に慣習的であるかどうかの確認、等)が必要と思われる場合はこれを行い、不適切とみなされる材料があれば、筆者らが作製したより適切な材料を用いる。

期待の要因、字義的意味への応答、およびマーカーについて調べるための材料は、筆者らが作製した。これらも、必要に応じて予備調査を行う。

[手続] Clark(1979)の手続と同様である。実験者は商店に電話をかけ、被験者(店員)に間接的・要求を行う。被験者は、この会話が実験であることを知らない。一例を示す。

被験者：はい。喫茶〇〇です。

実験者：もしもし。

被験者：はい。

実験者：閉店は7時前ですか(閉店時間を教えてもらうための間接的・要求)。

被験者：いいえ、10時です(分析の対象となる聞き手の反応例)。

実験者：はい分かりました。ありがとうございました。

被験者：はい、どうも。

会話はテープレコーダーで録音する。

[被験者] 職業別電話帳(東京都、千葉県)からランダムに選ばれた商店の店員。但し被験者の職業は各実験ごとに統一する。

分析方法 得られた反応のうち、「お待ち下さい」等により会話の流れが中断されたもの、最後まで要求を理解してもらえなかったものを除いた残りについて、主に以下の4つの測度を分析する。

[字義的意味への応答率(q)と意図された要求への応答率(r)] これはClark(1979)やMunro(1979)で用いられている。ここではClark(1979)に準じ、次の規則から求められる \hat{q} と \hat{r} を用いる。

規則1：聞き手は間接的・要求文の字義的意味(Q)に確率(q)で答える。

規則2：聞き手はQに答えた後、その要求文によって伝えられる要求(R)に確率(r)で答える。Qに答えない場合は $r=1$ で答える。

そこで、 a を「返事のみ反応」(例：「いいえ」)の生起率、 b を「返事と情報を含む反応」(例：「いいえ、10時です」)の生起率、 c を「情報のみの反応」(例：「10時です」)の生起率(但し $a+b+c=1$)とするならば、

$$a=q \cdot (1-r) \quad b=q \cdot r \quad c=1-r$$

従って、 $\hat{q}=a+b$

$$\hat{r}=b/(a+b) \quad (\hat{q} \neq 0) : \hat{r}=1 \quad (\hat{q}=0)$$

[反応の省略] Clarkは、要求文が慣習的である程、反応の省略(例：「閉店は10時です」に対し、「10時です」、「10時」)が増すことを見出している。本研究でも省略の生起率を分析する。

[聞き直し] Clarkは聞き手による要求文の聞き直し(例：「えっ(ノ)」、「閉店ですか」)を実験2で分析し、聞き直しは要求文が理解しにくい場合に増すことを示唆している。ここでも聞き直しの生起率を分析する。

[語尾のあいまいさ(断定の回避)] 日本語では「…ですが」、「…ですけど」等、語尾をあいまいに残すことが多い(金田一, 1975)。語尾のあいまいさは、要求が理解しにくく、聞き手が自分の応答に自信をもてない場合や話し手により多くの情報を与えてくれるよう期待する場合に、増す可能性がある。ここでは、Clarkにはないが、反応の語尾におけるあいまいさの生起率を分析する。

TABLE1 材料と結果

材	料	被験者数	分析した対象数	a	b	c	\hat{q}	\hat{r}	省略	聞き直し	語尾
実験1											
a	閉店は何時ですか	26	24	.00	.00	1.00	.00	1.00	.77	.67	.63
b	閉店は何時か教えて頂けますか	24	24	.00	.04	.96	.04	1.00	.63	.58	.50
c	閉店は何時か教えて頂けないでしょうか	25	23	.00	.09	.91	.09	1.00	.78	.78	.30
d	閉店は7時前ですか	24	22	.23	.09	.68	.32	.29	.45	.64	.73
e	閉店は7時かどうかわからないんですけども	22	10	.00	.20	.80	.20	1.00	.70	.80	.20
f	閉店は9時前ですか	20	20	.15	.30	.55	.45	.67	.60	.45	.45
g	閉店は7時前と聞いたんですけども	24	14	.14	.64	.22	.78	.82	.71	.93	.57
実験2											
a	閉店時間を教えて頂けますか	20	19	.00	.16	.84	.16	1.00	.74	.79	.47
b	SRの値段を教えてください	21	17	.00	.18	.82	.18	1.00	.76	.47	.18
c	SRの値段を調べて教えてください	20	17	.00	.24	.76	.24	1.00	.82	.47	.47
d	SRは3000円以上しますか	23	18	.06	.44	.50	.50	.89	.72	.22	.22
e	SRは3000円以内で買えますか	23	22	.00	.23	.77	.23	1.00	.68	.23	.27

実 験 1

ここでは手段の慣習性、および話し手、聞き手の期待について調べる。

被験者 喫茶店の店員165人。

材 料 TABLE1に示す。以下、本文では要求文の略号を用いる。

要求文a-eはClarkの材料を訳したものである。a「何時ですか」は直接的要求文である。b「頂けますか」とc「頂けないでしょうか」は慣習的な手段を用いた要求文、d「7時前」とe「わからない」は非慣習的な要求文である。

f「9時前」とg「聞いた」は、筆者らが作製した非慣習的な要求文である。fは、尋ねられる内容に関する聞き手の期待の影響を調べるために加えられた。dの「7時」という時間は一般に喫茶店の閉店時間としては早すぎるが、fの「9時」であれば、閉店時間に関する聞き手の期待に適合すると考えられる。要求を理解する上で期待が働いているのであれば、dよりもfの方が理解しやすいであろう。

gは、尋ねる内容に関する話し手の期待の影響を調べるために加えられた。eでは「閉店時間が7時前かどうか分からない」と述べられているだけであるが、gでは「7時前と聞いた」となっている。閉店が7時前であることに對する話し手の期待は、gの方が強いと考えられる。聞き手が話し手の期待を察知するのであれば、それはgへの応答に反映されるであろう。

これらの材料のうち、a、b、e、fについては、大学生50人を対象に慣習性の予備調査を行った。但し

「慣習的」ということばは一般的ではないので、調査では「要求としてどの程度適切か」という表現を用いた。6段階評定で1は「非常に不適切」、6は「非常に適切」である。その結果、a、b、e、fにおける評定の平均値は、それぞれ4.12、5.24、3.16、2.44であり、aとbは慣習的、eとfは非慣習的であることが確認された。

結果と考察 TABLE1に結果を示す。

〔手段の慣習性〕 慣習的なb、cは、非慣習的なd、e、f、gよりも \hat{q} が有意に低い($z=4.37, p<.001$)^{*}。 \hat{r} はやや高いが有意ではない($z=1.22, .20<p$)。

これらの間接的要求文を直接的文aと比較すると、慣習的なb、cとaとでは \hat{q} 、 \hat{r} の差はない。しかし非慣習的なd、e、f、gとaとでは、aの方が \hat{q} が有意に低く($z=3.95, p<.001$)、 \hat{r} が有意に高い($z=3.19, p<.01$)。

慣習的な手段を用いた間接的要求文は、要求の伝達について直接的要求文と同様の効果を持ち、字義的に解釈される確率は低い。しかし非慣習的な要求文は、要求が理解されにくく、字義的に解釈される確率が高くなると言えよう。

〔聞き手の期待〕 fはdよりも、有意ではないが \hat{r} がやや高く($z=1.52, .10<p<.20$)聞き直しが少ない傾向があった($z=1.83, .05<p<.10$)。fもdも非慣習的であり、もともと理解しにくい、fの方が多少なりとも分かりやすくなっているようである。これは、fで言及された「9時」の方が、閉店時間に関する聞き手の期待に合っていたためと考えられる。

* b、cをまとめたものと、d、e、f、gをまとめたものとで比の検定を行った。以下、同様である。

【話し手の期待】 g は e よりも \hat{q} が有意に高い ($z=2.84$, $p<.01$)。 g では話し手の期待がはっきりしているので、聞き手はその期待について「正しい(はい)」、「正しくない(いいえ)」の判断を与えることができたのであろう。これは、聞き手が話し手のもつ期待を察知していたことを示唆する。

実 験 2

ここでは Q への答えの明白さ、 R の透明度、 および、非慣習的要求文における字義的意味への応答について調べる。

被験者 酒屋の店員 107 人。

材 料 TABLE 1 に示す。

要求文 a-d は、Clark の材料に基づいて作られたもの(訳を含む)である。

a 「閉店時間」と b 「値段」は慣習的な手段を用いた要求文で(慣習度はそれぞれ 5.24, 5.27)、 R の透明度も等しい。しかし Clark によれば、店員は当然「閉店時間」を知っているはずであるが、「値段」を知っているかどうかは明らかではない。従って、「教えて頂けるかどうか」(Q)への答えは、 b よりも a の方が明白であると考えられる。

b 「値段」と c 「調べて」では、手段の慣習性も Q への答えの明白さも等しい。しかし b では「教える」、 c では「調べる」という表現を用いているので、「教えてほしい」という要求(R)の透明度は、 b の方が c よりも高いと考えられる。

d 「しますか」は実験 1 の d-g 同様、非慣習的な要求文である(慣習度は 2.44)。

e 「買えますか」は字義的な意味への応答について調べるために、筆者らが作製した。d 同様、SR* の値段を間接的に尋ねる非慣習的な要求文である(慣習度は 2.52)。但し、 d では字義的な意味への応答(「はい、3000円以上します」——SR は 3200円である)が社会的文脈(客と店員)にとって不適切でないのに対し、 e では客の不可能を明示的に表現することになり(「いいえ、3000円以内では、あなたは買えません」)、不適切と考えられる。

結果と考察 TABLE 1 に結果を示す。

【 Q への答えの明白さ】 Clark は「値段」を教えてもらえるかどうかへの答えよりも、「閉店時間」を教えてもらえるかどうかへの答えの方が明白であると仮定した。しかし日本では、答えの明白さはむしろ逆のようである。

客に「値段」を教えるのは当然のことであるが、「閉店時間」を教えるのは必ずしも当然のことではないらしい。「うちは酒屋ですよ…」、「うちは遅いんですけども何か…」といった反応は、これを示唆している。

反応の結果は、 a の方が b よりも聞き直しが有意に多く ($z=1.99$, $p<.05$)、また語尾のあいまいさも a の方が多い傾向がある ($z=1.89$, $.05<p<.10$)。日本における答えの明白さを上のように仮定し直すならば、この結果は、 Q への答えの明白さに対応するものとみなすことができよう。すなわち Q への答えが明白である方が、要求が伝わりやすいと解釈することができる。

【 R の透明度】 b と c では、 c の方が語尾のあいまいさが多い傾向がある ($z=1.83$, $.05<p<.10$)。透明度の低い c の方が、要求が伝わりにくいのであろう。

【字義的な意味への応答の適切性】 d よりも e の方が、 \hat{q} が低い傾向がある ($z=1.79$, $.05<p<.10$)。聞き手は社会的文脈を考慮し、不適切と思われる字義的意味への応答は避けるようである。

実 験 3-1

ここでは形式の慣習性とマーカーの効果を調べる。

被験者 銀行の行員 60 人。

材 料 TABLE 2 に示す。

ここで用いる要求文は Clark の材料に基づいて作られたもの(訳を含む)である。

a 「すみませんが」と b 「教えて」は、手段、形式ともに慣習的な要求文である。但し a には文が要求であることを示すマーカー「すみませんが」がついている。

c 「わかりますか」は相手の能力を問うており、手段としては慣習的と考えられるが(Searle, 1975)、形式的には慣習的ではない。

結果と考察 TABLE 2 に結果を示す。

銀行では「お待ち下さい」によって会話が中断された反応が多く、分析に用いたのは全反応の 35%であった。

【形式の慣習性】 a と b を合わせて c と比較すると、 a と b は c よりも \hat{q} が有意に低く ($z=2.66$, $p<.01$)、また省略が有意に多い ($z=4.15$, $p<.001$)。形式の慣習性が高い方が、要求が伝わりやすいと言えよう。

【マーカー】 a の方が b よりも \hat{q} が低い、これは有意ではない ($z=1.23$, $.20<p$)。マーカーが要求の理解を助けるのかどうかは、ここでは明らかではない。

実 験 3-2

実験 3-1 では分析可能なデータが少なかったため、ここでは対象を変えて、再度、同様の実験を行う。

* サントリーリザーヴ

TABLE 2 材 料 と 結 果

材	料	被験者数	分析した対象数	a	b	c	\hat{q}	\hat{r}	省略	聞き直し	語尾
実験 3-1											
a	すみませんが普通預金の利率を教えてくださいますか	20	8	.00	.38	.62	.38	1.00	1.00	.75	.75
b	普通預金の利率を教えてくださいますか	20	4	.00	.75	.25	.75	1.00	1.00	.75	.50
c	普通預金の利率はすぐにわかりますか	20	9	.22	.56	.22	.78	.71	.11	.67	.56
実験 3-2											
a	すみませんが SR の値段を教えてくださいますか	21	18	.00	.22	.78	.22	1.00	.72	.39	.33
b	SR の値段を教えてくださいますか	21	17	.00	.18	.82	.18	1.00	.76	.47	.18
c	SR の値段はわかりますか	24	19	.00	.32	.68	.32	1.00	.63	.53	.47
実験 3-3											
a	すみませんがお宅の閉店時間が7時前と聞いたんですけれども	20	17	.12	.59	.29	.71	.83	.82	.71	.71
b	SR の値段をすみませんが教えてくださいますか	22	20	.00	.25	.75	.25	1.00	.75	.50	.10
c	SR の値段を恐れ入りますが教えてくださいませんか	21	20	.00	.30	.70	.30	1.00	.65	.25	.20

被験者 酒屋の店員 66 人。

材 料 TABLE 2 に示す。ここで用いる材料は、実験 3-1 の材料の「利率」を「SR の値段」に代えたものである。

結果と考察 TABLE 2 に結果を示す。

[形式の慣習性] a, b と c とでは \hat{q} , \hat{r} の差はない。c の方が語尾のあいまいさがやや多いが有意ではない ($z=1.61$, $.10 < p < .20$)。

ここでは、実験 3-1 で見られたような形式の慣習性の効果は見出されなかった。「わかりますか」という表現は、比較的フォーマルな銀行では非慣習的である。しかしインフォーマルな酒屋では慣習的に用いられるのかもしれない。表現の慣習性と文脈との交互作用は Gibbs (1981) でも見出されており、今後の課題のひとつである。
[マーカ] どの測度においても a と b の差は見出されなかった。

マーカには要求を伝えやすくする働きがないのだろうか。それとも何らかの原因によって、その効果が検出されなかっただけなのだろうか。後者であるとするならば、その原因として次の 2 点が考えられる。

ひとつは実験 3-2 で用いた要求文に、マーカが効果的に働くための条件が備わっていなかったのではないか、ということである。例えば「教えてくださいますか」は十分に慣習的であり、マーカが働く余地がなかったのかもしれない。

もうひとつはマーカの両義性——要求を伝えやすくすると同時に丁寧さを増す——である。マーカがついた要求文では、要求が伝わりやすくなるので \hat{q} が低くな

る。しかし、同時に丁寧さが増すため、丁寧さへの応答として \hat{q} が高くなる傾向もある (Clark and Schunk, 1980)。その結果、両者が相殺し合って \hat{q} の変化が観察されなかったのかもしれない。

実 験 3-3

ここでは、要求を示すマーカがより効果的に働く条件を調べる。また、マーカの丁寧さを増す働きについても調べる。

被験者 喫茶店の店員 20 人、酒屋の店員 43 人。

材 料 TABLE 2 に示す。但し比較材料として実験 1, 3-2 の材料の一部も用いる。

a 「すみませんが 7 時」は、非慣習的な要求文「7 時」(実験 1 の d) にマーカをつけたものである。これは、慣習的な要求文「値段」(実験 3-2 の b) にマーカをつけた「すみませんが値段」(実験 3-2 の a) と比較する。マーカと慣習性の交互作用を見るためである。

b 「値段をすみませんが」は、「値段」(実験 3-2 の b) の文中、要求する行動(動詞)の直前にマーカをつけたものである。これは文頭にマーカがついた「すみませんが値段」(実験 3-2 の a) と比較する。マーカと位置との交互作用を見るためである。

c 「値段を恐れ入りますが」は、b をより丁寧にしたものである。

結果と考察 TABLE 2 に結果を示す。

[要求を示すマーカ] マーカの効果：マーカがついている a, b, c, 実験 3-2 の a と、ついていない実験 1 の d, 実験 3-2 の b とを比較する。マーカがつ

TABLE 3 材料と結果

材	料	被験者数	分析した対象数	a	b	c	\hat{q}	\hat{r}	省略	聞き直し	語尾
実験4											
a	ウィスキーが欲しいんですけどもSRは3000円以内で買えますか	20	20	.00	.10	.90	.10	1.00	.60	.00	.50
b	予算は3000円なんですけれどもSRは3000円以内で買えますか	20	19	.00	.05	.95	.05	1.00	.53	.37	.42
実験5											
a	お宅ではUCは使えますか	23	23	1.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.17	.70
b	お宅ではクレジットカードは使えますか	24	24	.63	.33	.04	.96	.35	.04	.04	.67
c	お宅ではいくつかのクレジットカードは使えますか	20	18	.55	.17	.28	.72	.23	.06	.28	.83
d	何か他のカードは使えますか	21	20	.00	.05	.95	.05	1.00	.05	.30	.75

いている方が省略が有意に多く ($z=2.54, p<.02$) また聞き直しが有意に少ない ($z=3.08, p<.01$)。

慣習性との交互作用：要求文が非慣習的である場合、マーカがついている要求文(a)は、ついていない要求文(実験1のd)よりも省略が有意に多く ($z=3.01, p<.01$)、聞き直しが有意に少ない ($z=2.11, p<.05$)。しかし要求文が慣習的である場合は、実験3-2で示されたように、マーカがついている要求文(実験3-2のa)とついていない要求文(実験3-2のb)の差はない。

位置との交互作用：マーカが文頭についている実験3-2のaよりも、文中についているbの方が語尾のあいまいさが少ない傾向がある ($z=1.77, .05<p<.10$)。

以上より、マーカは要求を伝わりやすくし得る、と言えよう。この効果は、要求文が非慣習的である場合に大きい。また、マーカが文頭についているよりも文中についている方が、効果は大きいようである。

〔丁寧さを高めるマーカ〕 「…7時前ですか」にマーカがついたaと、つかない実験1のdとでは、 \hat{q} の差はない。また「…教えて頂けますか」にマーカがついたb, c, 実験3-2のaと、つかない実験3-2のbとでは、 \hat{q} の差はない。しかしaと, b, c, 実験3-2のaとでは、aの方が \hat{q} が有意に高い ($z=3.19, p<.01$)。

字義的な意味への応答が不適切である場合、その応答は避けられる傾向があることを、実験2で示した。またClark and Schunk (1980)によれば、丁寧さに応ずるための字義的応答も、それが相手に失礼にならない場合にだけ行われる。本実験では、「…7時前ですか」に字義的に答えることは失礼にならないが、「…教えて頂けますか」に字義的に「はい」と答えることは、相手が「教えて頂く」立場にあることを認めることになり、失礼になる。

aでは、要求が伝わりやすくなった(省略と聞き直しのデータを参照)ことによる \hat{q} の低下と、丁寧さが増し

たことによる \hat{q} の上昇とが相殺し合い、 \hat{q} は高い値のまま変化しなかったのかもしれない。一方b, c, 実験3-2のaでは、要求の伝わりやすさはそれ以上変わらず、丁寧さが増した。しかし字義的応答は相手に失礼となるため、 \hat{q} は低い値のまま変わらなかったのかもしれない。

丁寧さを高めるマーカの効果を、要求を示すマーカの効果から分離し明らかにすることは、今後の課題であろう。

実 験 4

ここでは、話し手の目標に関する先行情報の効果を調べる。

被験者 酒屋の店員40人。

材 料 TABLE 3に示す。

ここで用いる要求文は、Clarkの材料に基づいて作られたものである。

「SRは3000円以内で買えますか」(実験2のe)に、先行情報として、aでは「ウィスキーが欲しいんですけども」、bでは「予算は3000円なんですけれども」を付加する。aの情報は「3000円」という金額について中性的であるが、bの情報は実質的である。

結果と考察 TABLE 3に結果を示す。

〔先行情報〕 aよりもbの方が聞き直しが有意に多い ($z=2.99, p<.01$)。これは、bの字義的な実質的情報に、より注意を喚起されたためと解釈できよう。

また、TABLE にはないが、bではaに比べ、値段に関する付加的情報(例:「××なら2700円です」, 「3000円ですと△△と〇〇になります」)や予算に関する反応(例:「オーバーするんですね」, 「(予算を)出ちゃってる」)が多い傾向が見られた(aでは15%, bでは42%, $z=1.88, .05<p<.10$)。

聞き手は実質的情報に注意を傾け、話し手の目標(「3000円以内で酒を買いたい」)を推測するのに、それ

を用いているようである。

実 験 5

聞き手は、要求文に含まれることばのはしほし（手がかり）から、話し手の目標や計画を推論すると考えられる。ここでは、手がかりとそれに基づく推論を見る。

被験者 レストラン、洋装店の店員88人。

材 料 TABLE3に示す。

ここで用いる要求文は、Clark の材料を訳したものである。

話し手は、「クレジットカードが使えるかどうか」を尋ねる。Clark によれば、聞き手は次のように推論する。

「相手は、クレジットカードを用いて食事（ないし買い物）をするという目標をもっている。そこでその目標を達成できるかどうか——すなわち所有するカードが通用するかどうか——を確かめるための計画を立て、その計画に基づいて発話しているのであろう。」

聞き手は、適切な応答をするために、要求文に含まれている手がかりから話し手の計画を推論する。

a 「UC*」の聞き手は、相手が UC 1枚しか所有していないと推論し、それが使えるか否かを答えれば、相手の計画は満足されると考えるだろう。Clark によれば、 $\hat{q}=1$, $\hat{r}=0$ となることが予想される。

b 「クレジット」の聞き手は、相手が複数枚、あるいはすべてのカードを所有していると推論し、a と同様、使えるか否かを答えればよいと考えるだろう。しかし念のため、使用可能なカード名をつけ加えるかもしれない。 $\hat{q}<1$, $\hat{r}>0$ となることが予想される。

c 「いくつかの」の聞き手は、相手が所有しているカードは複数ではあるがすべてではないと推論し、使えるか否かを答えるだけでは不十分と考えるだろう。b よりも c の方が、 \hat{q} が低く \hat{r} が高くなることが予想される。

d 「他の」は、応答において使用可能なすべてのカードが言及されなかった場合に用いられるものである。聞き手は、字義的な答えでは話し手の要求を満足させることができない。c よりも d の方が、 \hat{q} が低く \hat{r} が高くなることが予想される。

結果と考察 TABLE3に結果を示す。

[推論の手がかり] カードの枚数に関する手がかりへの反応は、ほぼ予想通りであった。

a では、 $\hat{q}=1$, $\hat{r}=0$ である。

b では、 $\hat{q}<1$, $\hat{r}>0$ である。a と比較すると、 \hat{q} には差はないが、 \hat{r} は b の方が有意に高い ($z=3.12$,

$p<.01$)。

c を b と比較すると、c の方が \hat{q} が有意に低い ($z=2.10$, $p<.05$)。 \hat{r} には差はない。

d を、c と比較すると、d の方が \hat{q} が有意に低く ($z=4.28$, $p<.001$)、また、d の方が \hat{r} が高い傾向がある ($z=1.65$, $.05<p<.10$)。

聞き手は、要求文に含まれる手がかりを活用して、話し手の目標を適切に推論していると言えよう。

全体の考察

本研究では、Clark (1979) の枠組に沿って、日本語における間接的要求の理解に関わる要因を調べた。

その結果、まず、Clark の挙げた6つの要因は、いずれも日本語の間接的要求の理解に関わっていることが示された。すなわち、手段や形式の慣習性が高い程、Qの明白さやRの透明度が高い程、そしてマーカールがついている方が、要求の意図が伝わりやすいこと、また、聞き手は、適切な応答をするために話し手の目標や計画に関する情報を利用していること、が示されたのである。

さらに次の3つの問題が追究された。第1は知識ないし期待の要因である。聞き手は、本人の既存の知識ないしそれに基づく期待を働かせながら、また、話し手ももっているであろう知識ないし期待を考慮しながら、要求を理解していることが示唆された。

第2は字義の意味への応答についてである。非慣習的な要求文では、一般に字義の意味への応答率が高くなる。しかし、字義の意味に回答することが社会的文脈に不適切である場合、その応答は避けられる傾向があることが見出された。要求が伝わりにくく、字義の意味が要求文理解の重要な鍵となっているような場合でも、まずは文脈が、会話の前提として優先されるのかもしれない。

第3はマーカールの働きについてである。マーカールは要求を伝わりやすくすることがあるが、この効果は、要求文が非慣習的である場合に大きい。また、マーカールは文頭についている時よりも文中についている時の方が、効果が大きいようである。

マーカールは、丁寧さを増す働きももつようである。しかしその効果を直接測定することは困難である。丁寧さの高まりは字義の意味への応答の増加に反映されるが、しばしばその増加は、マーカールのもうひとつの効果（要求を伝わりやすくすることにより、字義の意味への応答を下げる）によって打ち消されてしまうからである。丁寧さを高める効果だけを分離し調べることは、今後の課題であろう。

以上見てきたように、間接的要求の理解には様々な要

* ユニオンクレジット

因が関わっている。しかもそれらの要因は、明確な役割（客と店員）をもつ見知らぬ者同士の、電話による会話という極めて統制された状況で得られたものである。日常行われる間接的要求の理解では、さらに多くの要因が関わっているだろう。

土屋（1980）は言語学的な立場から、間接的言語行為を説明する諸学説を次のように分類した。（a）多義説：1つの表現により、2つ以上の言語行為がなされるとする説。（b）推論説：会話場面において、聞き手は話し手の意図することをその都度推論するという説。（c）推論短絡説：かつては推論が行われていた表現が、慣習的に用いられるようになったとする説。（d）慣用表現説：1つの表現に複数の慣用法があるだけだとする説。

言語学的には、あるいは1つの仮説ないし原則によって、すべての間接的言語行為を説明することができるのかもしれない。しかし心理学的現象としての間接的言語行為が、例えば上のどれか1つの説によってすべて説明されるといったものでないことは、明らかであろう。多義性も、推論も、短絡化された推論も、慣用表現も、一部を説明するがすべてを説明することはできない。本研究で示されたように、心理学的現象としての間接的言語行為には、様々な要因が関わっているのである。重要と思われる要因をひとつずつ検証してゆくことが、すなわち間接的言語行為をよりよく説明することになるのである。

それでは今後、どのような方向に研究を進めればよいだろうか。2つの方向が考えられる。

第1は、日本語により特徴的な現象を調べてゆくという方向である。本研究で扱ったClarkの6要因は、英語にも存在する基本的なものである。また、ここで新たに調べた3つの要因ないし現象も、日本語において重要であるとは言え、日本語だけに見られるものではないだろう。間接的言語行為を解明する目的のひとつが日本語のよりよき理解であるとするならば、今後、日本語に特有な現象を取り上げ、調べてゆくことが必要だろう。

実際、本研究の過程においても、特有と思われる現象がいくつか見出された。例えば「…ですが」、「…けど」といった、語尾のあいまいさである。これは日本語の場合、要求においても要求への応答においてもよく現われるが、英語ではほとんど見られないものであろう。本研究では、反応における語尾のあいまいさの生起率だけを問題にしたが、では何があいまいにされているのか、といった問題は、今後の課題であろう。

また、日本語の「はい」という返事も特徴的であるように思われる。実験者はデータ収集の過程で様々な「は

い」に遭遇した。例えば「閉店は7時前ですか」に対し、「はい（ノ）」、「はい、閉店ですか」、「はい、9時です」等々。日本語の「はい」は肯定だけでなく、聞き直し、相手の発話を聞いているという合図、相手の発話を理解したという合図等にも用いられるようである（但し、明らかに肯定ではないと思われる反応は、実験の分析対象からは除いた）。このような、いわば間接的言語行為としての「はい」も、無視できない問題である。

本研究ではClarkの材料と対応する性質をもつ日本語材料を主に用いたが、今後は日本語の間接的要求文そのものの特性を、より明らかにしてゆくことが必要であろう。

今後の研究方向として考えられる第2は、間接的言語行為の理解だけでなく、その産出にも目を向けることである。本研究では前者だけを扱った。しかし間接的言語行為は、話し手がある意図を言語的表現に乗せ、聞き手がその表現から話し手の意図を読みとるという、相互交渉の上に成り立っている。話し手が意図を伝えるために、どのように言葉を選びとってくるかを明らかにすることは、まず、本研究でも扱った、間接的言語行為の理解に関わる要因を解明するのに役立つであろう（話し手は、聞き手が理解しやすいように言葉を選ぶと考えられるからである）。しかしもっと重要なことは、そうすることにより、間接的言語行為を相互交渉というより大きな枠組でとらえることが可能になる、ということであろう。

要 約

本研究ではClark（1979）の枠組に沿って、日本語における間接的要求の理解に関わる要因を調べた。

方法は、電話を通じて商店の店員（被験者）計587人に間接的要求（例：「閉店は何時か教えて頂けますか」）を行い、その反応を分析するというものである。

その結果、まず、Clarkの挙げた以下の6つの基本的要因は、日本語における間接的要求の理解にも関わっていることが確認された。

1. 要求の手段（例：相手の意図を問う、本人の要求を述べる）の慣習性。
2. 表現形式（例：「…して頂けますか」）の慣習性。
3. 字義的な意味への答え（例：「…して頂けますか」を字義的な質問として受けとめた場合、その質問への答え）が、話し手—聞き手間で明白ないし分かりきっている度合。
4. 要求の内容が明示的に表現される度合。
5. マーカー（「すみませんが」等）の存在。
6. 話し手の目標や計画に関する先行情報や言葉の手が

かり。

さらに本研究では、次の3つの事実が見出された。

7. 聞き手は、本人の既知の知識ないしそれに基づく期待を働かせながら、また、話し手がもっているであろう知識や期待を考慮しながら、要求を理解する。
8. 要求文の字義的意味に応答することが社会的文脈にとって不適切である場合、その応答は避けられる傾向がある。
9. マーカーは、要求を伝わりやすくする効果と、要求を丁寧にする効果をもつようである。要求を伝わりやすくする効果は、要求文が非慣習的である場合、また、マーカーが文中についている場合に、大きい。

引用文献

- Clark, H. H. 1979 Responding to indirect speech acts. *Cognitive Psychology*, 11, 430-477.
- Clark, H. H. and Schunk, D. H. 1980 Polite responses to polite requests. *Cognition*, 8, 111-143.
- Gibbs, R. W. 1981 Your wish is my command: Convention and context in interpreting indirect requests. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 20, 431-444.
- 金田一春彦 1975 日本人の言語表現 講談社
- Munro, A. 1979 Indirect speech acts are not strictly conventional. *Linguistic Inquiry*, 10, 353-356.
- Rumelhart, D. E. 1979 Some problems with the notion of literal meanings. In A. Ortony (Ed.), *Metaphor and thought*. Cambridge: Cambridge University Press. Pp. 78-90.
- Searle, J. R. 1975 Indirect speech acts. In P. Cole and J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics*. Vol. 3. *Speech acts*. New York: Academic Press. Pp. 59-82.
- 土屋 俊 1980 言語行為論の展開 言語, 9, 32-41.

付録 Clark (1979) の材料

Ex. 1

A. What time do you close tonight?

- B. Could you tell me what time you close tonight?
- C. Would you mind telling me what time you close tonight?
- D. Do you close before seven tonight?
- E. I was wondering whether you close before seven tonight?

Ex. 2

- A. Could you tell me the time you close tonight?
- B. Could you tell me the price for a fifth of Jim Beam/Chivas Regal?
- C. Do you have a price for a fifth of Jim Beam/Chivas Regal?
- D. Does a fifth of Jim Beam cost more than \$5/\$6?

Ex. 3

- A. Can you please tell me what the interest is on your regular savings account?
- B. Can you tell me what the interest is on your regular savings account?
- C. Are you able to tell me what the interest is on your regular savings account?

Ex. 4

- A. I want to buy some bourbon. Does a fifth of Jim Beam cost more than \$5?
- B. I've got \$5 to spend. Does a fifth of Jim Beam cost more than \$5?

Ex. 5

- A. Do you accept Master Charge cards/American Express cards?
- B. Do you accept credit cards?
- C. Do you accept any kinds of credit cards?
- D. Do you accept any other credit cards?

付記

本稿をまとめるにあたり、お茶の水女子大学 内田伸子先生に適切な助言をいただきました。記して感謝いたします。
(1982年5月28日受稿)

ABSTRACT

ELEMENTS IN UNDERSTANDING JAPANESE INDIRECT REQUESTS

by

Makiko Naka, Takashi Muto, Reiko Fujitani

How do people understand indirect requests? Our study investigated the elements affecting understanding of Japanese indirect requests. First, we studied 6 fundamental elements identified by Clark (*Cognitive Psychology*, 1979, 11, 430-477), to see whether they would also be effective in Japanese. Those elements were conventionality of means, conventionality of form, obviousness of an answer to a literal meaning, transparency of an indirect meaning, existence of a marker ("...please"), and information about plans and goals of a speaker. Second, we extended the study and added 3 more elements that were important to Japanese indirect requests. They were speaker's and listener's expectation, responses to a literal meaning considered inappropriate to the social context (e. g. a customer and a merchant), and conditions making markers more effective.

The method was the same as Clark's, asking indirect requests to the local merchants (subjects) on the phone, and analyzing their responses. The merchants did not know those requests were for the experiments. The requests were mainly selected from

Clark's, and some were made by us. The measures we used were considered as responses with literal and indirect meanings (\hat{q} and \hat{r}); ellipsis made; listener's repetitions; obscure predicates of responses. The last measure was our original, considered useful in Japanese because of people often using ambiguous expressions when unsure of conveyed meanings.

The results proved that the fundamental elements proposed by Clark were also effective in Japanese; it also showed that listeners understood the requests using their expectation of what would be requested, and made responses considering the speakers' expectation; that listeners tended to avoid responding to literal meanings being inappropriate to a social context; and that markers were more effective when put on nonconventional requests, and located just before the verb representing the requested action. The results also suggested that future studies should analyze ambiguous expressions and various uses of affirmatives proper to Japanese.