

ビジネス社会における敬語意識の問題点

Problems of Honorific Consciousness in Business Society



公益財団法人日本漢字能力検定協会 現代語研究室長

佐竹 秀雄

国立国語研究所室長、武庫川女子大学言語文化研究所長（同文学部教授）を経て現職。武庫川女子大学名誉教授、日本広報協会広報アドバイザー。編著書に『デイリーコンサイス国語辞典』『サタケさんの日本語教室』『文章を書く技術』など。

✉ shinjin.sat@gmail.com

☎ 0798-68-4531

1 本論の背景と目的

半世紀近く日本語観察を続けてきているが、近年、人々の敬語使用のあり方が気になる。間違いがあること以上に、感情のこもらないお決まりの形だけの敬語が飛び交っていることがひっかかる。例えば、不祥事を起こした企業のトップが記者会見で頭を下げてお詫びの言葉を述べるときも、言質を取られまいとするせいか、言葉に心もなければ力もない。そこに使われる敬語はお決まりの形式を越えることはない。

敬語は、本来、場と人間関係によって自在に変化する多様な表現が可能なシステムである。そのことを企業の管理職にある人たちは理解しているのか。本当は敬語について正しい知識をもっていないのではないかと疑いたくなる。敬語を身に付けるには、さまざまなシチュエーションでの実践が必要であり、敬語指導が企業内で行われているとは考えにくい。

ビジネス社会において、上司の敬語の知識が不完全であれば、当然、部下も十分な知識がないだろう。彼らはどこで敬語を学ぶのか。その疑問に答える1つの手掛かりがある。敬語に自信のない人々をターゲットに、敬語を教えているかのようなものが存在する。インターネット上で敬語に関する蘊蓄を展開しているウェブサイト（以下、サイトと略称する）である。

人々は敬語の問題で悩んだときに検索して調べるのであろう。ならば、それらのサイトは敬語の実践教育をしているようなものである。そこで述べられている敬語論は、いわば現代のビジネスパーソンのための敬語論であ

り、同時にビジネスパーソンの敬語認識や敬語意識の形成にあずかっているはずである。

そこで、これらのサイトで述べられている敬語に関する記述を調査することで、ビジネス社会に広がっている敬語認識、敬語意識を明らかにしようと考えた。その際、本稿では敬語認識、敬語意識に深くかかわると推測される「敬語の誤り」に着目した。どういうものを敬語の誤りとし、なぜそれが誤りなのかを説明するところに、敬語に対する考え方が現れると考えたからである。

そして、明らかにできた敬語認識、敬語意識の問題点に対する考え方を最後に述べる。

2 調査方法

上述の目的のために、まずインターネットで「敬語の誤り」「敬語のミス」をキーワードとして検索をした。その結果、いくつかのサイトが表示されたが、その多くは似たような形式と性格を有するものであった。間違えやすい敬語の例を挙げて、間違いの理由を説明するとともに、正しい語形を示すものであった。

例を示すと、次のようなものである。

例1 申されてました

「申す」は謙譲語のため、敬意を表す相手の行動に付けるのはNGです。

「おっしゃいました」が正しい言い方です。

例2 その件については存じ上げております

一見、きちんとした敬語のように思えるこちらも実は正しくありません。

話の対象が人の場合は「存じ上げている」と持ち上げて大丈夫ですが、対象が物や事なら「存じております」が正解となります。

この2つは異なるサイトからの引用であるが、述べ方のスタイルが似ている。この2つに限らず、ほとんどのサイトでは、間違った表現を見出しに立て、間違いについての解説と正解を述べる形式をとっている。

そこで、検索結果の上位に出現するものを中心に、ビジネス社会を対象とし、誤りと正しい形式、理由の説明があるものを選び分けた。それにより、このタイプに該当すると判断できるものを15種選んだ（本論の最後に「参照サイト」として記載した）。次に、それぞれのサイトで説明されている敬語の「誤り」が、現在の一般的な敬語のとらえ方から考えて、誤りの問題とみなせるか、あるいは、誤りの解説が妥当かどうかをチェックした。簡単に言えば、サイトで指摘されている敬語の「誤り」に関する記述に、誤りや問題を含むものを抽出したのである。それをもとに、記述における問題点を通して敬語認識、敬語意識に迫ることとする。

なお、取り上げたサイトの中の一部には、上に掲げた形式（間違った表現を見出しにして解説と正解を述べる）と異なり、表形式にしているものもあった。しかし、以下で引用するときは、便宜上、上の形式に当てはめて示すことにする。

3 結果

3.1 敬語という概念のズレ

実際に見られた「誤りの記述における問題点」の分析に入る前に、取り上げた15種のサイトにおいて「敬語の誤り」とされたものについて見ておく。

15種のサイトにおけるタイトルや説明から、ほとんどが敬語の問題を扱っていると理解される。しかし、実際に扱われている項目には敬語でないものも含まれている。例えば、次のようなものがある。

例3 すみません

「すみません」は、謝罪の気持ちを表す表現ですが若干だけ言い方です。

「申し訳ございません」や「恐れ入ります」が正しい敬語です。

これは、敬語というよりマナーの領域であろう。

例4 私には役不足です

「役不足」という言葉は、与えられた仕事が自分の実力には取るに足らない、満足できないということを意味します。自分の能力が足りず自信がないという意味で伝えたい場合は、「力不足」「力量不足」を用いるのが正解です。

これは、明らかに敬語の問題ではなく、語句の意味・用法の問題である。

このほか、「大丈夫です」「～の方」「～的な」「とんでもございません」「よろしかったですか」など、敬語の問題とは言い難いものが見られた。こうしたものも含めて敬語の問題として扱われているのが実態なのである。

敬意表現や待遇にかかわる語句であれば、まだ敬語の範疇に入れてよい。しかし、明らかに敬意とは直接に関係のないものも「敬語」とされている。ビジネス社会で「敬語」という言葉が意味する範囲が、本来の敬語と異なっている。彼らは、ビジネスにおける言葉のやりとりで、感情的な摩擦を引き起こすものを、すべて敬語であると認識している、と考えるとわかりやすそうである。要するに、敬語の本質にかかわる認識がないと言える。

3.2 二重敬語に対する過剰反応

ここからは、本来の敬語の問題についての記述で、誤りや問題を含むものに絞って取り上げる。

15種のサイトでは、二重敬語の問題が多く取り上げられていた。実際、あるサイトでは、「二重敬語は間違えることがもっとも多い敬語表現です」と断言していた。また、15種のサイトで、二重敬語を間違いと表現したり正誤の問題としたりしていたものが14、適切か否かの問題と扱っていたものが1つだけであった。

二重敬語は厳密には誤りとはされない。昔の日本社会では上下関係が重視され、敬語はそれを忠実に反映していた。ところが、第二次大戦後に民主社会になって新たな敬語像が模索された。その結果、過度な敬語を慎みシンプルな敬語をよしとする発想が生まれた。そこでは、二重敬語は間違いというよりは、好ましくないもの、不適切なものと位置付けるほうが理にかなっている。それに対して、ビジネス社会と言うか、正誤を好む人間たちの多い世界では、二重敬語を誤りとみなして、敬語が苦手な人々を脅す格好のネタになっているようだ。

ところで、二重敬語を間違いと断定するサイトでは、



二重敬語に対する認識のデタラメさが目立つ。次のような「誤りを指摘する記述」があった。

例5 お召し上がりください

「食べる」の尊敬語である「召し上がる」に、さらに尊敬の意味を持つ「お～になる」を重ねており、正確には過剰な尊敬表現です。正しくは「召し上がってください」となります。

「お召し上がりください」の中に、指摘にある「お～になる」の要素は存在しない。明らかなミスである。単純なミスとも考えられるが、訂正されることなくそのまま放置されている。さらに、これと全く同じ趣旨の指摘が全く別のサイトでもなされていた。いわゆるコピペによる結果だとしても、情報発信者の敬語の知識が疑われるオソマツな状況である。

さらに、知識が疑われる、次のようなものもあった。

例6 おっしゃられるとおりです

「言う」の尊敬語は「おっしゃる」ですから、さらに「られる」をつけてしまうと二重敬語になります。「おっしゃるとおりです」が正しい表現です。

例7 部長がさっきそうおっしゃられました

「おっしゃられました」は「おっしゃる+られる」の二重敬語です。「部長がさっきそうおっしゃいました」とするのが適切です。

「おっしゃる」と「られる」の重複としているが、正しくは尊敬語「おっしゃる」と尊敬の助動詞「れる」の重複である。「られる」ではない。そして、この間違っただ分析が、15のサイトのうち、なんと7つに見られた。生半可な知識で作っている証拠であろう。そして、問題は、そのようなものが、訂正されることなく敬語指南サイトとして堂々とまかり通っている事実である。

3.3 二重敬語の分析ミス

「おっしゃられる」を「おっしゃる+られる」と解釈するミスは、敬語の知識ではなく文法知識の低さが原因とも言い訳されるかもしれない。それに対して、これから述べるものは、間違いなく敬語に関する誤った認識がもたらすミスである。

例8 お客様がお越しになりました

「お越しに」「なられる」がそれぞれ尊敬語のため、二重敬語。模範解答は「お客様がお越しになりました」

「お越しになられる」は尊敬語「お越しになる」に尊敬の助動詞「れる」が重複していることによる二重敬語であり、例8の説明は完全な間違いである。「お越しに」を尊敬語と解釈するのはユニークだが、これは、「お」に対する認識不足の問題が絡んでいると思われる。

例9 どうぞお召しあがりください。

「召しあがる」は「食べる」の尊敬語で、その上に「お」をつけると二重敬語になります。正解は「どうぞ召しあがってください。」

「お召しあがりください」は、尊敬語「召しあがる」と尊敬語の形式「お……くださる」が重複している。「召しあがる」に「お」がついたからではない。「お……くださる」の存在には目を向けられず「お」がつく」に氣をとられている。

3.4 敬語連結の認識不足

二重敬語と形が似ているものに、敬語が連結しているものがある。文化審議会答申『敬語の指針』では「敬語連結」と呼んでいる。例えば「お読みになっていらっしゃる」のような場合である。「読む」の尊敬語「お読みになる」と「いる」の尊敬語「いらっしゃる」が同時に使われているが、両者の間を接続助詞「て」がつないでいる。つまり、「お読みになっていらっしゃる」は、1つの尊敬語ではなく2つの尊敬語が「て」で結ばれて使われているものである。よって、これらは二重敬語とはされず、不適切ともされない。

しかし、この敬語連結に関しても、きちんと認識できていないと思われる「誤り」の指摘記述が見られた。

例10 本日中にお送りさせていただきますので

「送る」に尊敬の意味を表す「お」を付けて「お送りする」にし、さらに「させていただきます」まで付けると、過剰な敬語になります。

「お送り致します」「お送りします」で十分です。

過剰な敬語という点では、確かにうなずける。しかし、「送る」に尊敬の意味を表す「お」を付けて「お送りする」にし」というのは、とんでもないミスである。「お」は尊敬の意味を表すものではない。この場合は「送る」に「お」がついたのではなく、「お……する」という謙譲語の形式に変形しているのである。「お送りする」に使役の助動詞「せる」がついて「お送りさせる」になり、それに謙譲語「いただく」が連結しているのである。

根本的な問題点は、「お」を尊敬語と認識していることである。この思い込みはほかでも多く見かけられた。

例 11 お送りさせていただきます

お中元やちょっとした贈り物にメッセージを添える際、「●●をお送りさせていただきます」って書きがちですね。コレも間違いです。「送る」に「お」を付けて「お送りする」と尊敬語にし、さらに「させていただきます」をつけるので過剰な敬語になるのです。「お送り致します」「お送りします」が適切な表現です。

「お送りする」と尊敬語にしとあるが、「お送りする」は謙譲語である。とんでもないミスだが、「お」イコール尊敬語という思い込みが蔓延している証拠であろう。

3.5 謙譲語の認識不足

敬語連結と二重敬語が判別できないことも問題であるが、それ以上に「お……する」という謙譲語の形式が理解できないこと、そして、誤りの原因を「尊敬語「お」」に求めようとするの方が、敬語の認識不足の根が深い。

例 12 お伺いします

自分が「行く」ことを謙譲語である「伺う」とするのは正しいですが、それに尊敬の意味を持つ「お」を付けているため、誤りです。

「伺います」で問題ありません。

例 13 お伺いします

自分がむかう場合に「お伺いします」という表現は正しくありません。

ここでの「お」は尊敬語となるため、自分自身に使う場合は「伺います」という表現が正しいのです。

「お」の使い方をきちんとマスターすることで、このあたりの違和感にも気づけるようになってきます。

「お伺いします」は『敬語の指針』では、許容される二重敬語として挙げられている。しかし、ネット社会では二重敬語としてではなく、尊敬語「お」を使うことによる誤りとして認識されている。例 13 では、「お」の使い方をマスターすることの重要性を説いているから皮肉なものである。

「お伺いする」に限らず、「お……する」が認識できない例には次のものもある。

例 14 ~についてお聞きしました

「~についてお聞きしました」は自分を敬う表現になっているので、「~について拝聴しました」が正しい表現です。

さらに、「お……する」にとどまらず、謙譲語そのものに対する認識のなさも見られる。

例 15 どうしますか

「どういたしますか」の「どうする」は、敬意が含まれない表現ですので、目上の相手に対しては「いかがいたしますか」という表現が適切です。

例 16 拝見させていただきます

「見る」を尊敬語の「拝見する」にし、さらに「させていただきます」まで付けると、過剰な敬語になります。「拝見致しました」で十分です。

例 17 伺っていますか

丁寧語ですが、目上の人などへの敬語としては「お聞きになっていませんか?」「ご存知ですか?」が正しい言い方です

これらでは、例 15 は「いたす」を謙譲語と認識できていないし、例 16 は謙譲語「拝見する」を尊敬語と述べている。さらに、例 17 は謙譲語「伺う」を丁寧語と述べている。謙譲語が正しく認識できていない。

ちなみに、例 17 の引用元のサイトでは、次のように、むやみに丁寧語で済ませる傾向が見られた。

例 18 来られますか

丁寧語ですが、目上の人などへの敬語としては「いらっしゃいますか」が正しい言い方です。

例 19 どちらへ参られますか

丁寧語ですが、目上の人などへの敬語としては「どちらへいらっしゃいますか」「どちらへ行かれますか」が正しい言い方です。

例 18 では尊敬語「来られる」に対して、例 19 では、「参られる」という謙譲語と尊敬語の交じった誤りに対して、それぞれ丁寧語と述べている。これを見る限り、敬語そのものの知識、認識に欠陥があると考えられる。

4 結果から見えること

取り上げたものは一部の例であり、15 種のサイトでは、以上に述べたパターン以外にも、問題になる記述が見られる。しかし、ここでは以上の結果を踏まえて、敬



語に関するビジネス社会の認識を整理してみよう。

敬語の「誤り」に関する指摘の特徴からわかったこととして次のことがあげられる。

- (1) 敬語とされる領域の認識があいまいである。
- (2) 二重敬語に対して過度に反応する。
- (3) 「お」を尊敬語とみなす意識が強い。
- (4) 謙譲語に対する正確な知識が不足している。

(1) は、上述した通り、敬語と人間関係にかかわる対応の言葉とを混同していることによる。周囲の人間の気持ちを気遣う言葉と、敬語とが同一視されている。確かに敬語にはそのような側面もあるが、それだけでなく、敬語には一つのシステムとして成り立っている面がある。ところが、彼らはそのような敬語の本質にかかわることを理解しようとはしない。

このことは、今回取り上げたタイプのサイトが跳梁跋扈している事実ともかかわっている。改めて考えると、今回、対象にしてきた敬語の「誤り」を指摘した記述において、問題があったのは、ほとんど解説部分である。「誤り」を言い換えた「正しい」表現については、その多くは間違っただけではなかった。したがって、「誤り」として取り上げられる表現の正誤に悩む人々にとって、「正しい」とされた表現を使えば、結果的にほぼ問題は解決する。

これらのサイトの記述について、解説を無視して、「誤り」と「正しい」表現だけのセット集とみなして使えば問題はほぼ生じない。おそらく現実にもそのようにして使われているのであろう。だから、間違っただけの解説は訂正されることがないと考えれば辻褄は合う。このことは、人々の関心が「誤り」と「正しい」表現にあり、敬語とはどういうものかなどの本質については向かわないことを示しているとも言えよう。

(2) の二重敬語の件は、彼らの敬語のレベルに対する無頓着さと関連付けられよう。敬語には敬意によるレベルが存在する。軽い敬意を示すものから、強い敬意を示す表現までいろいろあって、その場の状況、人間関係によって使い分けられるようになっている。その中で、二重敬語は、使い分けの枠からはみ出た、いわば強すぎる敬意を示すものである。その強すぎるものに「誤り」のレッテルを張り、それ以外の敬意の程度による使い分けについては関心をほぼ示していない。ここにも正誤に執着する意識が感じられる。

(3) の「お」を尊敬と結びつける誤解は、当然「ご」に対しても同じ誤解をしていることだろう。「お」「ご」が尊敬を表すなどという認識は、敬語の第1歩で学ぶことだが、「お」「ご」の役割はそれだけでは終わらない。そのことに対する認識が欠如している。

(4) の謙譲語に対する認識の弱さは、敬語システムに対する根本的な知識不足が原因だと思われる。

以上の4点をまとめると、敬語の本質を考えず、正誤にとらわれて敬意のレベルに関する認識が弱く、敬語の種類と形式に対しては知識が不足していることになる。これらを総括すれば、敬語の基礎が不完全だという結論にならざるを得ない。

5 敬語意識の改革を

敬語の基礎について、中途半端な知識があり誤った認識を持っている状況を改善するのは難しい。基礎からやり直すしかないだろう。そのための説明をここで述べる余裕はとてもない。

ここでは、現代の敬語使用の中核にかかわる改革を提唱する。それは、敬意のレベルに対する意識を改めることである。本論で取り上げてきたサイトでは、すでに述べたように「誤り」と「正しい」表現のセットとしては有効性が認められた。

しかし、敬語表現として「正しい」表現は1つではない。敬語表現にはバラエティーが存在する。例えば、「本を貸してくれ」を敬語表現にすれば、

*本を貸してください

*本をお貸しください

など、比較的敬意の軽いものから、

*本をお貸しいただけないでしょうか

*本をお貸しくださることはできないでしょうか

など、敬意の高いものまで多数の表現が可能である。実際にはその場面で最も適切と考える表現が選ばれることになる。この多くの表現から適切な表現を選ぶには、「多くの可能な表現を思いつく能力」と「ある表現を最も適切だと判断できる能力」が求められる。

それなのに、敬語指南サイトでは、1つか2つの「正解」を示すだけであるし、2つを示す場合にはその違いを説明することもしない。いわば「このように言え」という教えなのである。

ここで主張したいのは、まさにその教えを否定することである。「このようなときは、このように言えばよい」という意識を捨てることである。敬語は、場と人間関係に基づいて成立する。だから、その場と人間関係を意識して敬語表現を使い分ける意識が大切なのである。

敬語は、一般的に上下関係でとらえようとすることが多い。特にビジネス社会では、上下関係でとらえられやすい。しかし、人間関係は上下関係だけで決まるわけではなく、親疎関係も重要な要素である。

例えば、客と店員の関係であっても、その関係が長くなれば親しい関係に発展する場合もある。その段階に応じて、敬語表現を微妙に変化させることが意味をもつことも少なくないだろう。そこでは、上下関係と親疎関係のバランスに応じた敬意のレベルを判断することが必要となる。

そのような可能性を考えるなら、多様な敬語表現を知り、最適な敬語表現を選ぶ能力が重要である。そして、その前提として、敬意のレベルを認識する意識改革が必要なのである。

参照ウェブサイト（準不同）

- ・ ビジネスで使う敬語一覧！よくある間違いと模範解答を解説
<https://liginc.co.jp/life/useful-info/107272>
- ・ 間違いやすいビジネス敬語 70 選
<https://business-textbooks.com/honorific70/>
- ・ 間違った敬語はもう使わない！知っておくべき基本の NG 敬語 20 選
<https://www.morecareeee.jp/media/honorific20-y-0417>
- ・ 最低限の敬語を覚えておこう！今さら聞けない敬語のマナー
<https://www.hitachi-solutions.co.jp/column/tashinami/keigo2/index03.html>
- ・ その敬語、実は間違いです！ 意外と知られていない敬語の誤用【メール・手紙編】
https://tenki.jp/suppl/akiko_tokuda/2017/08/30/25281.html
- ・ 【間違いやすい敬語 100 選】ビジネスで使ってはいけない敬語の間違いと正しい言い方
<https://jpnpculture.net/keigo-machigai100/>

- ・ ビジネスマナー 間違いやすい敬語
<http://www.j-manner.com/business/cat47/post-5.html>
- ・ 正しい敬語の使い方と尊敬語、謙譲語、丁寧語の基本 | 間違いやすいビジネス敬語の例も解説
<https://hitosagasu.com/specialcont/howto-manner-keigo>
- ・ 使っていたら恥ずかしい？ビジネスでも使う、間違っている人が多い日本語 12 選
https://bizisuke.jp/hint/20210104_3015/
- ・ ビジネスシーンでよくある「間違い敬語」
https://denwadaikou.jp/column/mamechishiki/20191121_03/
- ・ 間違いだらけ！誤った敬語の使い方 12 選
<https://mannerpage.com/kotoba/machigaidarake/>
- ・ 誰もが一度は失敗している！？ビジネスメールでよくある間違い 50 選
<https://ferret-plus.com/5395>
- ・ 社会人が間違いやすいビジネス敬語とは？
<https://topics.smt.docomo.ne.jp/article/10mtv/bizskills/10mtv-2785>
- ・ その言葉づかい間違っていない？ビジネスシーンで間違いやすい敬語
<https://www.servcorp.co.jp/blog/archives/20150406-honorific.html>
- ・ 間違いや誤用しやすいビジネス用語 85 選【敬語編】
<https://news.mynavi.jp/article/20201130-1543938/>

参考文献

- [1] 佐竹秀雄・西尾玲見、敬語の教科書、ベレ出版、2005
- [2] 文化審議会答申、敬語の指針、2007

