

## 日本語待遇表現の誤用指摘・修正システム

関 彩子 石崎 俊

慶應義塾大学 政策・メディア研究科

ayakos@sfc.keio.ac.jp

## 1. 研究概要

メールは多くの人に受け入れられている伝達手段であるが、気軽に書ける反面、書き方によっては人を不快にさせてしまうこともある。特に、若い世代にとって、待遇表現（敬語）を使いこなすことは難しく、その誤用も甚だしい。

本研究では、国語学、認知心理学という二つのアプローチを取り、

①待遇表現の使い方がわからない人を支援するツールを構築すること

②待遇表現の情報を追加した形態素情報だけの作成を試み、なるべく小さな辞書で作ること

③書き手と相手（受け取る人）の心的距離（親疎など）を反映した修正を行うこと

を目標として、待遇表現の誤用を自動的に指摘・修正するシステムを作成した。

## 2. 待遇表現の言語構造

待遇表現とは、社会的・心理的な人間関係や、場面などの言語以外の条件を受けて、相手と自分の関係を表現する言葉のことである。

言いたいことの実質的な内容を表す部分を「語」、その実質的な内容を包み込んで、聞き手に送り届ける話し手の表現態度を直接的に表している部分を「話体（文体）」とするなら、待遇表現の言語構造は基本的に「語＋話体」という構造を持っていると言える（図1）。

## 3. アンケート

## 3.1 待遇表現の誤用とその認知について

待遇表現の誤用に関する評価実験を行い、誤用は大学生の間でどのくらい認知されているのかを調べ、誤用のパターン化を図った（関・石崎[12]）。

大学生の間で混乱していると言われる日本語の待遇表現（主に敬語）について、学生による評価実験を行った。この評価実験は誤用例を提示し、自然さ

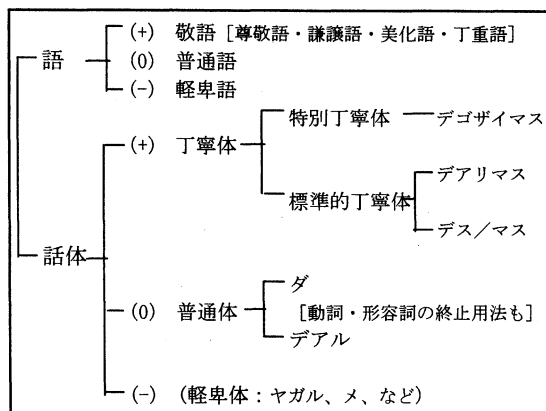


図1 待遇表現の言語構造（国研[11]p.3より）

と使用頻度（6段階）、聞く機会がどのくらいあるか（6段階）、誰から聞くか（例：友人、両親、祖父母）等を回答する形式をとった。回答者は大学生 300 名（男性 195、女性 105）である。

## 3.1.1 敬語に関する意識

「あなたは目上の人と話をする時、うまく敬語が使えますか」と聞いたところ、「1. うまく使える 20.0%」「2. 大体うまく使える 62.4%」「3. あまりうまく使えない 14.7%」「4. うまく使えない 3.2%」となった。敬語の使い方に自信があるかについては、全体の 82%が「うまく使える」と回答した。

## 3.1.2 待遇表現の誤用

評価実験より、誤用には語句、一文の格関係（助詞と動詞句の関係）、文章、と 3 つの段階があることがわかった。

表1 待遇表現の誤用

|     |                              |
|-----|------------------------------|
| 語句  | 語形の単純な誤り                     |
|     | “いただく” “くださる” に関する誤り<br>過剰敬語 |
| 格関係 | 謙譲語を尊敬語のように使う誤り              |
|     | 謙譲語と尊敬語を組み合わせる誤り             |
|     | 身内を高める誤り                     |
| 文章  | 文体上のアンバランス                   |

### 3.2 待遇表現の数量化

想定した相手との心的距離（親疎）を数値で表現出来れば、一人称相当の語が主格に立つ場合に、相手との心的距離を反映した修正が出来る（三人称の場合は、文章を受け取る相手として想定した人物を三人称で呼んでいる場合と、話題で上っただけの第三者である場合とを判断するのが難しいので対象外）。

荻野[6]の質問をやや変更したが、追実験する形で、大学生 36 名（男性 16、女性 20）にアンケートを行い、その後、分割表項目数量化の荻野法で数値を求めた。

表 2-1 想定した相手 8 種類

1. 同じ年頃の親しい友人
2. 親しい人で、少し年上の人(2,3 歳上のサークルの先輩)
3. 親しい人で、少し年下の人(2,3 歳下のサークルの後輩)
4. あまり親しくない人で、同じ年頃の人(授業の時に話す程度)
5. あまり親しくない人で、少し年上の人(ゼミの先輩)
6. あまり親しくない人で、少し年下の人(ゼミの後輩)
7. 家族や兄弟の中で普段一番ぞんざいな言葉遣いで話せる人
8. 普段一番丁寧な言葉遣いで話す人(指導教授)

表 2-2 質問項目

- a-1. 「どこそこの電話番号を知っているか」と尋ねる時の「知っているか」の部分。
- a-2. 「どこそこの電話番号を知っているか」と尋ねられて、「知っている」と答える時の言い方。
- b-1. 「何時頃来たか」と相手に尋ねる時の、「来たか」の部分。
- b-2. 「何時頃来たか」と相手に尋ねられて、「3 時頃に来た」と答える時の言い方。
- c-1. 「この仕事は誰がやったか」と尋ねる時の「やったか」の部分。
- c-2. 「この仕事は誰がやったか」と尋ねられて「私がやった」と答える時の言い方。
- d-1. 「ここには誰が行ったか」と尋ねる時の「行ったか」の部分。
- d-2. 「ここには誰が行ったか」と尋ねられて「私が行った」と答える時の言い方。
- e-1. 「誰が〜と言ったか」と尋ねる時の「言ったか」の部分。
- e-2. 「誰が〜と言ったか」と尋ねられて「私が出た」と答える時の言い方。

#### 3.2.1 数量化の結果

分割表項目数量化の荻野法で計算した結果、最もぞんざいに話す相手から最も丁寧に話す相手までを並べると、7→1→3→4→6→2→5→8 という順番になった。

また、相手 7,1,3 には普通語+普通体(ex.言う)、相手 4,6,2 には普通語+丁寧体(ex.言います)、相手 5,8 には敬語+丁寧体(ex.申します)、のように、8 種類の相手に対して、丁寧さが大きく 3 つに分かれる結果となった（図 3）。

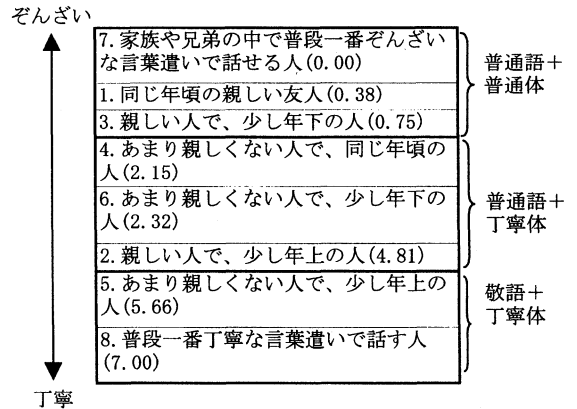


図 3 数量化の結果

（括弧内は自分と相手との心的距離を表す）

### 4. 待遇表現の誤用指摘・修正システムの作成

#### 4.1 システムの流れ

システムは、図 4 の流れで待遇表現の誤用を修正していく。

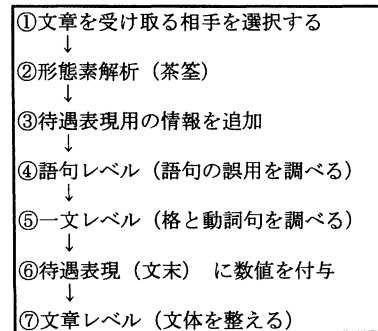


図 4 システムの流れ

## 4.2 用いるデータ

使用したデータは、形態素解析システム「茶筌」で作成された形態素情報に、待遇表現の情報を追加したものである。

「茶筌」で作られた形態素情報には、待遇表現に関するものがないので、文の内容を判断することが出来ない。追加した情報は以下のものである。

### (1)名詞

- ・代名詞の人称 一人称,二人称,三人称
- ・固有名詞 接尾(～さん,～くん…), 役職名(先生,部長…)
- ・悪感情(マイナスイメージ)の語
- ・接頭詞(お,ご)が付く名詞,副詞

Ex.お手紙,ごゆっくり

### (2)動詞

尊敬語,謙譲語,一般動詞

### (3)助動詞

丁寧体(です,ます),普通体(だ),その他

## 4.3 誤用の指摘と修正

誤用指摘と修正は、語、一文、文章と段階を分けて行う。具体的には以下のような誤用を対象とする。

### 「語」のレベル

- ・接頭詞「お」や「ご」の使い方の誤用

Ex. ×お旅行→○ご旅行

- ・尊敬動詞に助動詞(「られる」)が付く

Ex. ×おっしゃられる→○おっしゃる

- ・文末の助動詞の接続誤用

Ex. ×行くです→○行きます

### 「一文」のレベル

- ・二格に立つ語(「に」の直前の語)が目上の時に、

尊敬語を使う

Ex. (私が)先生におっしゃった。→「申し上げた」

- ・ガ格に立つ語(「が」の直前の語)が目上の時に、

謙譲語を使う

Ex. 先生が(私に)申し上げた。→「おっしゃった」

また、文章を整える手順(文章レベルの修正)は図5のようになっている(出力例は図6)。

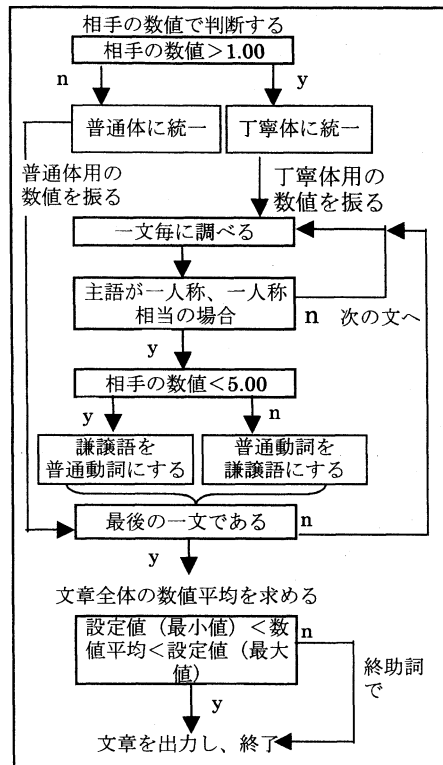


図5 本システムの文章を整える手順

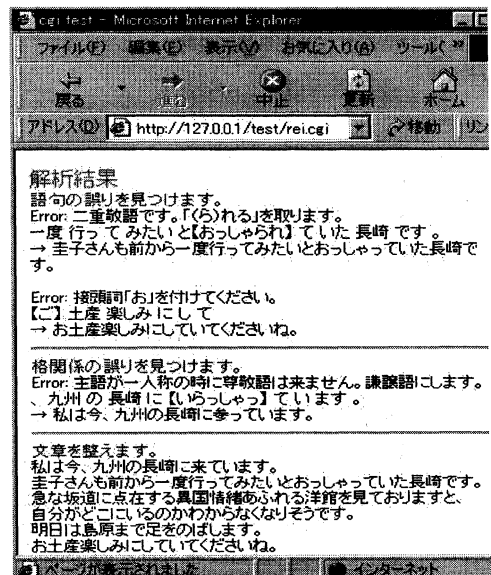


図6 出力例

## 5. システムが出力した文章に対する評価

本システムの動作を検証するために、『手紙・はがきの書き方実例百科』から選んだ短い文章を基本文例とし、出力結果の妥当性を問うアンケートを行った。

20代の人 38名(男性 16、女性 22)に、システムが出力した文章について、5点を基準とし、0～10点で何点かを聞いた。

設問を3つ用意し、自分が8種類の相手(表2-1)に書く文章として、各設問の文章が妥当であるか否かを、「5」を基準点とし、最も『妥当である』と思う場合は「10」を、逆に全くそう思わない場合は「0」をつけてもらった。その結果(平均点)が表3である。

表3 出力結果に対する評価

| 相手                         | 平均点 |
|----------------------------|-----|
| 家族や兄弟の中で普段一番ぞんざいな言葉遣いで話せる人 | 4.4 |
| 1 同じ年頃の親しい友人               | 5.1 |
| 3 親しい人で、少し年下の人             | 4.6 |
| 4 あまり親しくない人で、同じ年頃の人        | 6.6 |
| 6 あまり親しくない人で、少し年下の人        | 5.3 |
| 2 親しい人で、少し年上の人             | 8.2 |
| 5 あまり親しくない人で、少し年上の人        | 7.0 |
| 8 普段一番丁寧な言葉遣いで話す人          | 7.5 |

8種類の相手を想定しているものの、本システムはまだおおまかに3つのグループに分けた修正しか出来ていない。

また、本システムは、10代後半から20代前半の学生が回答した結果をもとに作成しているため、社会一般には通用しない可能性がある。

しかし、アンケート全体を通して、普通体へ修正する方向にはまだまだ色々な修正を施さねばならないが、丁寧体への修正はおおむね妥当であるという評価を得ることが出来た。

## 6. まとめと今後の課題

本研究では、待遇表現の誤用がパターン化されていることに着目し、形態素解析システム「茶筌」の解析結果に待遇表現用のタグを追加した形態素情報を利用した待遇表現の誤用指摘・修正システムを作

成した。書き手と文章を受け取る人の心的距離を数量で表し、待遇表現を数値として扱うことによって、文章全体を丁寧(デスマス)体や普通(ダ)体に揃えることが出来るシステムにした。

現段階では3パターンの修正しか出来ていないので、修正方法の数を増やし、より適切な文を作成できるようにしたい。また、普通体の文章にそろえた場合には不自然さが残る文章となっている。これらを改善することが今後の課題である。

## 参考文献

- [1] 奈良先端科学技術大学院大学情報科学研究科自然言語処理学講座(松本研究室)形態素解析システム「茶筌」  
URL:<http://cl.aist-nara.ac.jp/lab/nlt/chasen.html>
- [2] 石崎 俊, 自然言語処理, 昭晃堂, 1996
- [3] 岩淵 悦太郎, 悪文 第3版, 岩波書店, 1979
- [4] 菊地 康人, 敬語, 角川書店, 1994
- [5] 長尾 真 編, 自然言語処理, 岩波書店, 1996
- [6] 林 四郎 荻野 綱男 田中 幸子 樺島 忠夫 著,  
朝倉日本語新講座5 運用I, 朝倉書店, 1983
- [7] 水谷 静夫, 分割表項目数量化の荻野法に寄せて,  
国語学 124 国語学会, 1981
- [8] 水谷 静夫 石綿 敏雄 荻野 孝野 賀来 直子 草薙 裕著,  
朝倉日本語新講座3 文法と意味, 朝倉書店, 1983
- [9] 水谷 静夫, 稿本国文法大体,  
東京女子大学日本文学科, 1991
- [10] 水谷 静夫, 待遇表現論提要, 計量計画研究所, 1995
- [11] 国立国語研究所, 敬語教育の基本問題(下), 1992
- [12] 関 彩子 石崎 俊, 日本語待遇表現の誤用とその認知について, 言語処理学会第6回年次大会発表論文集,  
言語処理学会, 2000