

「税金をとられた…？」

言葉に込められた心を考えてみよう

提 言

平成 20 年 4 月

富山経済同友会

話し言葉委員会

はじめに ~ この提言について

話し言葉委員会では、普段何気なく話したり、聞き流している言葉の中に、私たちが潜在的に持っている意識を見直し、日本語を使う日本人としてのあり方をあらためて考えてみようという取り組みをおこなってきました。

例えば日常生活の中で、こんな会話があります。

- ・ お昼ご飯を食べに行った時に、店員さんから・・・
「こちら、オムライスになります。」
- ・ ある晩、家庭にて、小学生の子供から・・・
「ねえお父さん、今年は税金いくらとられたの？」

あれれ、ちょっとおかしいぞ、と思いましたか？
別に普通だよ、何が不思議なの？と思いましたか？
本質をとらえた良い表現だ、と思った方もいるかもしれません。

この提言は、どんな言葉が正しくて、使うべき、使うべからず、と結論を押し付けるものではありません。

言葉を通じて、その言葉を使っている私たち自身の心を考える提言です。

ちょっと立ち止まって、普段、無意識に使っている言葉を考えてみませんか。
柔らかい頭で楽しく読んでいただければ幸いです。

平成 20 年 4 月
話し言葉委員会

1. 話し言葉の問題について

では、先ほどの例の、いったいどこが問題になるのでしょうか？
「こちら、オムライスになります」を例に、Aさん達5人が話しています。

- A：なります、って言うのは変だよ。じゃあ今は一体何だ？まだ生卵かい？
B：熱い鉄板のステーキで「ミディアムになります」だと、もっと変だね。
まだしばらく待つのか、もう食べられるのか、よくわからない。
C：君たち！これは多分、たった今出来てきたばかりでおいしいよ！というイメージを暗に含ませた現在進行形なんだよ。きっと賢い人が考えたんだよ。
A、B：なるほど・・・でもやっぱり、変な言葉では？
D：別にいちいち気にしなくてもいいじゃないか。マニュアルで、「お会計、合計で2,000円になります」と一緒だよ。ただの口癖でしょ。
E：私は日本人らしくていい表現だと思うな。婉曲で遠まわしにして、奥ゆかしさがあるんじゃないかしら。

このように、「 になります」という言葉ひとつとっても、

- ・変だと思ふ人もいます。
- ・よく考えられた素晴らしい表現だと言う人もいます。
- ・明らかな誤用であり間違っていると指摘する学者もいます。
- ・「新・丁寧語」と区分している学者もいます。

年齢、性別、人生のさまざまな経験によっても、人それぞれ言葉の感じ方、捉え方は異なり、一方的に使うな、と押し付ける性質のものでもありません。

言葉は生き物、常に変化している

時代を鑑みると、私たちが現在話している言葉は、平安や江戸の頃、祖父の代から比べても、随分と変わっているといえます。また、地域が変われば方言も変わり、国境を越えれば全く違う言葉に変わります。交通網と通信の発展、グローバル化により、言葉は生き物のように常に変化しています。

(例)

高校生の娘との会話で・・・

娘：「お父さん、その服なら細身のパンツで合わせたほうが格好良いよ」

父：「パンツだって？ お前なあ、ズボンと言いなさい」

娘：「えー。ズボンなんて言わないよ。超オジサンみたいじゃん」

富山県に旅行に来た人がある商店で・・・

旅人：「すみません、お手洗いお借りできますか」

店主：「おー、つかえんちゃ」（どうぞ、の意味の方言）

旅人：「(えっ……？使えないって、壊れてるのかな?)」

このように、自分が「変わった言葉だなあ」と感じて年齢や世代が違くと当たり前に使っていたり、地域が変わると意味が変わってきます。

話し言葉の問題を考えるには、ある言葉を「変だ、使うな」と排除するのではなく、言葉の変化として、多彩な表現を受け入れるおおらかさ、寛容さが大切です。

一方的に言葉狩りをすることは、文化の封殺といえます。

変化していく中でも、考えたい問題

しかし、何もかも「言葉の変化だよ」と全て受け入れるのではなく、放置しておくことができない問題も存在します。当会では、地域の経済人として、職業観、倫理観の視点から、次の5点について問題提起を行うことにしました。

業務上のマニュアル言葉

「税金をとられた」～ 無意識に話している言葉の力

男言葉・女言葉 ～ 正しい日本語とは？

カタカナ言葉

方言

言葉の問題には「食べれる」「見れる」などの「ら」抜き言葉や、「社長が申された」といった尊敬語・謙譲語の誤用など、他にも非常に沢山のものがありますが、これら文法の正しさに関する学術的な諸問題については、文部科学省の国語審議会をはじめとする専門の学者の方々に任せることとします。

以下、例を挙げながら進めます。

2 - 1 . 業務上のマニュアル言葉について

物事を過剰にぼかす表現（不思議な敬語）について

では最初に、言葉の問題を考える入口として、「オムライスになります」のように、接客の場面でよく耳にする言葉を考えてみましょう。我々自身、日常生活の中でもよく聞き、業務の中でも使っていることが多い言葉です。気になり始めると、非常に多くの不思議な表現があることに気づきます。

【例】

- ・ 「お茶のほうお持ちしました」 （他に何も無いけど?）
- ・ 「完了といったかたちになります」 （どんな形だい?）
- ・ 「1万円でもよろしかったですか」 （よいから出しているの!）
- ・ 「1万円からお預かりいたします」 （から、って何?不要では。）

ある意味で婉曲表現であり、丁寧な気持ちの表れとも言えます。

また、確かに1万円お預かりしました、という確認の意味を込める意味で、有意義な表現とも言えます。

一方、不必要にぼかす表現が、聞き手は不快に感じることもあります。

あなた自身も、断定を避け曖昧にしたい時に無意識に多用していることはありませんか? 便利な言葉ですが、逃げや自信が無いようにも聞こえます。

このような表現は気にしすぎると神経質になってしまいますが、なぜぼかした言い方になってしまうのか、ダイレクトな言い方をするとどのような効果があるか、自分の口から無意識に出た際に、考えてみてはどうでしょうか。

なお、このような「マニュアル言葉（マニュアル敬語）」については、過去に大手フランチャイズグループで実際に存在したものの、現在は既に訂正されている表現も多く、逆に「使うべきではない言葉」としてマニュアルに掲載されています。

あなたの一日の中で、ただ機械的に発している言葉はありませんか？

マニュアル化されたように、意識せず発している言葉は沢山あります。例えば次のような場面に遭遇することがあります。

- ・お客さんに背中を向けて「いらっしゃいませ」
- ・1人でハンバーガーを20個注文した時「こちらでお召し上がりですか」
- ・アイスクリーム店で、孫の手を引いてやってきたおばあちゃんが「カップとコーンどちらになさいますか」と聞かれずっと困っている
- ・スナックで席につくやいなや「水割りでよろしかったでしょうか」
- ・会社で内線電話をかけると、朝でも昼でも「おつかれさまです」

ここでの問題は、その言葉遣いの丁寧さとは裏腹に、ただ言葉を機械的・反復的に発しているだけで、その言葉を発する際に本来込められているべき、相手の状況や心境を考え、思いやる気持ちと随分離れていることです。

ハンバーガー店の例では、少しでも相手の状況を考えていれば、出てくる言葉は「お持ち帰りですか？」となるはずです。アイスクリーム店の例では、相手の表情を見て素早く「カップはこちらで、コーンはこちらです」と補足することが必要です。「水割りでよろしかったでしょうか」も、言葉遣いだけは非常に丁寧なのに、どうして既に勝手に決められているんだろう、という印象を受けます。「水割りになさいますか？」や、いっそ「水割りにする？」のほうが、状況によっては雰囲気や親しみが出てよいのではないのでしょうか。

言葉に込められている思いをよく考えて、相手の状況を判断して適切な言葉で対応できるよう、我々自身の業務の中にも慣習化された言葉が独り歩きしていないか、見直してみてもいいのではないでしょうか。

私たちは聞き手として、話し手の言葉を無視していませんか？

このように話し手が通り一遍のことしか言わず、相手の状況に応じて気の利いた対応ができないのは、お店や会社側の指導だけではなく、実は聞き手である私たちにも原因があるのではないのでしょうか。

例えば買い物するとき、私たちは、黙って店に入り、黙って商品をレジに置き、一言も発さずに店を出て行くことはありませんか。店員側から見ると、何を言っても反応が返ってこないために、定型通り、機械的に音声を発するだけで、相手への配慮や応用力のない店員が生み出されてしまっていると言えます。

マニュアル対応ばかりだと話し手を批判するだけではなく、聞き手としての私たち自身も反応を返し、行動を改めることを提言します。

2 - 2 . 「税金をとられた」 - 無意識に話している言葉の力

社内電話で、一日に何度も何度も、電話に出るたびにマニュアルのように言っている「お疲れさまです」について、別の視点から考えてみましょう。

本来、相手をねぎらって思いやる言葉である「お疲れさま」ですが、朝から晩まで、電話をかけるごとに何度も聞いているうち、何となく自分が疲れることをしているような気分になってきませんか。

『仕事をする事 = 疲れる事、苦役』 なのでしょうか。

楽しいことをしている時、相手に「お疲れさまです」と言いますか。

言葉が無意識に話しているうち、聞いているうちに、事象に対するイメージが、うっすらと我々の心の中に刷り込まれているのではないのでしょうか。

「言霊」とも言うように、言葉には大きな力があります。このように普段何も意識せずに乱発している話し言葉をあらためて意識してみること、意識して違う言葉に変えてみることで、言葉の対象に潜在的に抱いているイメージを変えることができます。

(例)

- ・高齢者介護施設で、職員が家族に「お預かりします」と言っている。
「お世話させていただきます」と言葉を換えると、職員の気持ちも接する姿勢も変わってきます。
同じように、「面会簿」「来客簿」と名前を変えるだけで、施設の雰囲気も、訪れる家族の気持ちも変わってきます。

さて、冒頭に紹介した、小学生の子供が「お父さん、今年はいくら税金をとられたの？」の場合はどうでしょうか。税金をとられたという言葉には、あたかも江戸時代以前の、悪代官が年貢を厳しく取り立てていったようなイメージが、現代でも未だに残っているような印象を受けます。まるで懲らしめを受ける被害者であるかのように、私達の中に、子供の心の中にさえ、国家、地方自治体への敵対心が心に深く根付いてしまっているのではないのでしょうか。

一方で、「とっていく」表現がまさに的を射ているという実態もあります。税務署が監査で不正が出るまで何日も帰らない様子、税金が滅茶苦茶に使わ

れている様子から「とられた」と考えているとも言えます。

当たり前のように「とっていく」のは、行政側で日常的に使っている言葉に、課税、徴税、納税、納付、納税通知書、納税証明書という言葉にあり、それらの言葉を通じて「お上意識」が色濃く残っていることにも原因があるのではないのでしょうか。

「課す」ことは苦役を課すイメージが、「徴」の字はかつての徴兵のようなイメージが連想されて、暗い印象を伴う言葉です。税金を「納める」という言葉もきわめて日常的で無意識に使われていますが、よく考えてみるとこの言葉は、「どうぞお納めください」といったように、自らをへりくだる場面で用いる言葉です。そう考えると『納税通知』という言葉には、 - あえて口悪く言えば もらってやるからこれだけ払えという無意識と、聞き手側は払いたくもないのに払わされているという被害者のような無意識が、使っているうちに知らず知らず、はたらいっているのではないのでしょうか。

民と官との関係を、これまでのような敵対的な関係でなく「国や自治体は私たち自身が築いていくもの」「行政は市民に公共サービスを提供する」「私たちはそのサービスを受ける対価として代金を支払う」「私たち自身が行政の施策に意見を述べ、お金の使い道と行く末を決める」という、本来の民主主義であるべき対等な意識に基づいた、協力的で参加型の関係に変えていくために、行政で使われている様々な言葉を見直してみるべきであることを提言します。

(例) 呼び方を変えると、どのような印象を受けますか？(市民税・県民税)

「 年度 市民税 納税通知書」 「 年度市民税 請求書」
「 年度 市民税 納税証明書」 「 年度市民税 領収書」

もらって当然・納めて当然・否応なくとられたという印象から、
これだけ分のサービスを受けたから代金として税を支払おう、
内容に納得がいかないからもっと市政に声をあげよう、
自らのまちをつくっていこう、
という印象に変わりませんか？

2 - 3 . 男言葉・女言葉について ~ 正しい日本語とは？

男言葉は、実は女言葉！？

昨今、電車の中などで、高校生など若い女子の、「おめーよう」「～じゃねえ？」など、女性らしさ、品行方正に欠ける言葉遣いに、眉をひそめることが多いのではないのでしょうか。

しかし、実は 200 年時代を遡り、江戸時代に話されていた言葉の研究結果からは、このように『男性的な』言い回しは、普通に女性の間でも、男女の区別なく使われていたことが明らかになっています。現代でも、90 歳を越えるお年寄りの女性の間で、一人称に「俺」を使う方が稀に見かけられるのはその名残です。「～のよ」「～わ」といった、いわゆる女性的な言い回しは、明治以降に発生したものです。

正しい日本語とは？

では、正しい日本語とは、どのような言葉でしょうか。

いつの時代の日本語が、正しい日本語である、と断定することはできません。上の例のように言葉はこれまでも変化してきており、今後も変化していくものだからです。自分達の世代の使う言葉が正しい言葉遣いで、10 代の若者たちが話している言葉が間違っている、と決めることもできません。

つまり言葉が正しいか、乱れているかという判断基準は、話し手が言った言葉を聞き手がどう感じるかで相対的に決まるものです。

よって、ひとつの答えとしては、相手を不快にさせない言葉、話し方が、その時代、その場面において正しい言葉といえます。

相手に配慮した使い分け

話し相手あつての話し言葉ですので、相手との関係に応じて適切な表現を使い分けることが大切です。美しい表現もあれば、怒りを表す表現もあり、表現の多彩さを認めることが肝要です。また親しい間柄であれば、多少ラフな表現であっても、そのほうが親愛の情が伝えることができるともいえます。例えば非常に親しい間柄の友人に、突然改まって「良いお天気ですね」と言うことは、いかにも他人行儀で滑稽です。「いい天気だね～」というほうが、かえって気持ちが伝わるやりとりができるでしょう。

ただし、電車の中の例のように、聞き手は必ずしも自分が直接話しかけている相手だけではないことも意識して、それに応じた言葉遣いをするを、家庭教育を通じて子供に教えることが、我々の責務であると考えます。

2 - 4 . カタカナ言葉について

カタカナは表音文字として、外来語を概念丸ごと直輸入する際に非常に便利で優れた道具です。

例えば「コミュニケーション」という言葉は、話すこと、聴くこと、読むこと、書くこと、触ることなどを全て含めて扱うことができます。

「富山ライトレール」のように直接該当する概念がない場合、そのまま概念ごと使用できる利点があります。

飛行機の「プレミアムエコノミー」のように新商品を提供したい場合、やや破綻した変な言葉でも何となく収まってしまう利点もあります。

しかし、該当する漢字・かなの言葉で表すことなく安易にカタカナ言葉を使っていることで、専門的で詳しい一部の人には意味が通じても、それ以外の人には非常に判りにくいようなカタカナ言葉が氾濫している状況といえます。

安易なカタカナ言葉を避けるべき場面について

特に「デイサービス」など、実際にサービスを受ける側である人々（＝お年寄り）が判りにくい言葉について、受益者にとってわかりやすい、平易な漢字・かな言葉で表すことが望ましいと考えます。「インフォームドコンセント」も重要な内容が相手に伝わらない言葉です。

特に広い範囲の相手にサービスを提供する公共部門においては、判りにくいカタカナ言葉の安易な利用は控えるべきです。

話し言葉では、書き言葉と異なり、()で補足することはできません。かえってわかりにくくなり、常に()付で日本語説明を補足するようなカタカナ言葉を安易に用いることは避けるべきと提言します。

2 - 5 . 方言について

地域の『文化』であるという認識をもっと持とう

郷土の風土と歴史に生まれ、地域の人々の暮らしに密着した温かみのある言葉が方言といえます。

例えば、富山県をはじめ雪国で用いられている特徴的な言葉として、「ずぼる」「ごぼる」(“クラスト”した雪に足を踏み抜き、はまる様子)といった表現があります。表面だけが凍った雪原の上を、子供達が大丈夫かな・・・とそろりそろりと歩いていて、まさにごぼっと落ちてはまる様子を、音感豊かに描写している言葉です。

話し言葉が変化していく中で、方言は、郷土の人の心に息づいている感性そのものとして、伝統工芸や郷土芸能、郷土料理と同じ文化として我々自身が認識し、ともに伝えていきたいものであると考えます。

『文化』として生き生きと伝え、地域に活力を生み出すために

本県においては、商工会議所などの経済団体と、大学、行政、TV・ラジオ・新聞などのメディアが一体となって、とやま弁大会の実施や番付表の頒布をはじめとした活発な活動がおこなわれています。

次代にも、郷土に生まれた感性を伝えるために、特に子供に重点をおいてふるさと教育の一環として方言の素晴らしさを伝えることで、郷土に愛着を持ち、ふるさとと国を愛する人間を育てていくことが、ひいては地域と国家全体に活力を生み出していく源となると考えます。

われわれ富山経済同友会としても、小中学校・高校への課外授業講師派遣などを通じて、郷土の温かさを伝えることで、ふるさとに愛着を持って社会に貢献できる青少年が育つよう、いっそう取り組んでまいります。

おわりに

当委員会では今回、地域の経済人として特に訴えたいものに絞り込んで提言をおこないましたが、その根底に流れているのは「言葉に込められている心を大切にすゝ」考えです。

あなたの職場では、相手の状況を配慮し、適切な言葉で対応していますか？
丁寧な言葉遣いとはかけ離れた態度を、連発していることはありませんか？
その言い回し、どうしてそんなに話をぼかすのでしょうか？
いつも無意識に使っているその言葉、本当はどんな意味ですか？
あなたが使っているその言葉、相手はきちんと理解してくれていますか？
親しみを込めて、方言で話しかけていますか？

相手がいるからこそ、コミュニケーションの手段として、人は話します。
私たちが何気なく話している言葉を、「どうして私はこの言葉を使っているんだろう？」とちょっと立ち止まって、考え直してみてください。

人が発する言葉は、その人の人格そのものです。
言葉を見直してみることで、自分の中に潜在している意識に気づくことができます。その言葉を変えてみることで、自分の考え方も、相手への接し方も、自分の周囲の雰囲気も変わってくることでしょう。

言葉に込められている心を、見つめなおし、
言葉に今よりもっと心をこめて話すようにしませんか。

言葉を磨くことで心を磨き、より思いやりのある社会をつくっていくことに、
私たち自身も取り組んでいきます。

話し言葉委員会 委員名簿(平成20年3月31日現在)

	氏名	会社名	役職
1	委員長 市塚 豊	市塚建工(株)	取締役社長
2	副委員長 河合 裕子	かわい本館	代表・女将
3	副委員長 柴田 治泰	柴田電気工事(株)	取締役社長
4	副委員長 萩原 正剛	(株)スリー・ティ	取締役会長
5	副委員長 羽根 由	(株)生活ネット研究所	取締役所長
6	副委員長 濱田 政利	(株)延楽	専務取締役
7	副委員長 米田 祐康	金剛薬品(株)	取締役社長
8	アドバイザー 林 和夫	朝日建設(株)	取締役社長
9	アドバイザー 牧田 和樹	(株)牧田組	取締役社長
10	委員 石動 勇	石動コーキング(株)	代表取締役
11	委員 板倉 啓子	メンター・フーズ(株)	代表取締役
12	委員 岩黒 正孝	(株)岩黒製作所	代表取締役
13	委員 梅田 ひろ美	(株)ユニゾーン	取締役社長
14	委員 太田 悦一	(有)氷見屋	代表取締役
15	委員 小竹 哲	オダケホーム(株)	代表取締役
16	委員 加藤 雅哉	(株)みずほ銀行	富山支店長
17	委員 久郷 慎治	(株)久郷一樹園	代表取締役
18	委員 蔵川 高義	(株)スカイシステム	取締役社長
19	委員 小池 悦子	(株)サンワールド	取締役営業部長
20	委員 粉川 義弘	野村證券(株)	富山支店長
21	委員 櫻田 喜春	藤堂工業(株)	取締役社長
22	委員 笹山 和紀	内外薬品(株)	取締役社長
23	委員 三個 友三郎	堤地所(株)	取締役社長
24	委員 千田 由美子	(株)アイザック・ユー	取締役社長
25	委員 高岸 和男	(有)タカギシ	代表取締役
26	委員 寺本 龍昭	(株)富士産工	取締役社長
27	委員 並木 誠	北電情報システムサービス(株)	取締役社長
28	委員 成田 隆志	(株)スズキアリーナ富山東	代表取締役
29	委員 平野 泰康	ハイテック(株)	代表取締役
30	委員 本多 剛治	(株)ダスキン高岡	取締役社長
31	委員 巻田 安雄	(株)スカイインテック	取締役社長
32	委員 松田 登	ファインネクス(株)	取締役社長
33	委員 松本 英晴	住友生命保険(相)	富山支社長
34	委員 水口 益克	(株)ドアメンテナンス	代表取締役
35	委員 村尾 于尹	(株)村尾地研	取締役社長
36	委員 森田 忠雄	(株)富山県義肢製作所	代表取締役
37	委員 森田 勉	富山県信用組合	理事長
38	委員 山野 清昭	日本海建興(株)	取締役社長