日本語の不満談話シークエンスの開始部における共通基盤化
――ロールプレイデータと日常会話データの比較から――

Marina B. Asad

1. はじめに

不満表明は，そもそも他者の感情を害するリスクがあり，会話参与者間の社会的な人間関係を対立させる恐れもあるため，誰しもがなるべく回避したいものであるが，それでもなお不満表明を行わずにいられない場合がしばしば存在する．その理由として，例えば，①「相手が与害行為に気づいていない」状況のときにそれを気づかせたいとか，②「相手の謝罪が足りない」状況のときに相手から謝罪を引き出したいという場合が存在すると山岡ら（2010）は主張している．これらの理由を整理すると，不満発話者は不満の原因となる問題点に対する自分自身の〈注意〉，不満状況に関する自分自身の〈知識〉，又は不満状況に対する自分自身の〈評価〉が相手と一致しないという不均衡な状況下でそれらを共通させたい場合に，不満表明が行われるのではないかと考えられる．こうした会話の参与者が互いに自身の認知状態を共有する志向性は，Clark（1996）における「共通基盤化（grounding）」のプロセスに関連するものと捉えることができる．ここでいう共通基盤化とは，“To ground a thing（...）is to establish it as part of common ground well enough for current purposes”（Clark 1996: 221）と定義される概念であり，「話し手が提示したある発話が，現在の会話の目的に十分かなうように聞き手にとって理解でき，最終的に話し手と聞き手の共通基盤（common ground）の一部として確立した場合」（田中 2019: 18）と捉えられる．また，Clark（1996: 222）は，共通基盤化がコミュニケーション過程の全てのレベルにおいて達成されるべきものと述べている．特に，相互行為の開始部は，談話全体の共通基盤化の達成過程において一番難易度が高くて，重要な役割を果たす部分であると考えられるため，本研究では，不満談話シークエンスの開始部に焦点を当て，その中のやり取りがどのように構成され，共通基盤化を志向するのかを探究する[1)]．

2. 先行研究

不満表明の行為は，不満のターゲットと対話相手が一致するか否かによって「直接的不満表明（direct complaint）」と「間接的不満表明（indirect complaint）」の二種類に大別されることが Boxer（1993）によって提案された．これまでに会話参与者が行う相互行為のあらゆる場面において発生するそれら二種類の言語行動について様々な研究が行われてきた．特に焦点が当てられてきたのは，不満の聞き手がどのように不満の発話者と提携する（affiliate）のかしない（disaffiliate）のかという問いである（Drew and Walker, 2009; Traverso, 2009; Monzoni, 2009; Laforest, 2009; Heinemann, 2009）．

以下，不満表明に関する先行研究について，「直接的不満表明」と「間接的不満表明」のいずれを対象にしているかに基づき，各々の主張を整理する．

2.1.「直接的不満表明」に関する先行研究

不満の対象（＝ターゲット）が直接の対話相手である場合に行う「直接的不満表明」に関しては，Monzoni（2009），Laforest（2009），Heinemann（2009）の知見を紹介する．

Monzoni（2009）は，イタリア語による救急サービス提供者に対する利用者からのクレーム電話といった「制度的場面」を分析対象とし，否定疑問文（negative interrogatives）が対話相手によってどのように非難であると解釈されるのかを分析した．その結果，不満の対話相手は，否定疑問文に対して「自己責任の否定」（not-at-fault denials）として応答することが明らかになった．そうすることにより，結果として生じた好ましくない行為が存在することを認めながら，自己責任を完全に否定すると考えられる．

一方，不満談話の聞き手が対話の場にいる非宛て手（a non-addressed recipient）の場合に行われる「直接的不満表明」を分析したLaforest（2009）とHeinemann（2009）では，それぞれカナダ人親子のフランス語による不満談話と，ホームヘルパー訪問の「制度的場面」におけるデンマーク語の不満談話を分析対象としているが，両者ともに共通の結果が得られた．それは不満の発話者が対話相手に対して不満を表明する際に，その場にいる非宛て手に不満の発話者と提携してもらうことがよくあるというものである．しかし，Laforest（2009）では，親から自分の子供への不満は，子供の行動を制御・調整する働きを果たすので，非宛て手である聞き手に同意してもらうことが希望されるが，聞き手に同意されない，又は消極的な立場を取られることもしばしばあると指摘された．そして，Heinemann（2009）は，ホームヘルパー訪問という制度的場面におけるデンマーク語の不満談話を分析した結果から，ヘルパーが，介護の受け手に対して不満を表明する場合，その場にいるほかのヘルパーたちに提携してもらい，不満談話の形成に参加させることを指摘した．その一方，介護の受け手側があるヘルパーに対して不満を表明した場合，その場にいるヘルパー達がその不満に同意しないことが明らかとなった．

2.2.「間接的不満表明」に関する先行研究

不満談話の聞き手が，不満のターゲットではなく，第三者である場合に行われる「間接的不満表明」を分析した研究（Drew and Walker, 2009; Traverso, 2009）から，以下のことが明らかとなった．

Traverso（2009）は，友人同士の参与者間のフランス語による「愚痴」（third-party complaint）の対話を談話シークエンスの構成の観点から分析した結果，愚痴の談話構造は，①愚痴の話題内容が導入される「開始部（initiation）」，②相手に愚痴の話題を理解され，同意される段階の「コア部分（core part）」，③「コア部分」でうまく相手に同意された場合に，話者が徐々に話題を詳細または明確に述べ続ける部分である「展開部分（complaint development）」，そして④「終結部（closing）」，から成り立つことを明らかにした．そして，「愚痴」は，必ずしも円滑に行わるとは限らず，しばしば愚痴の話題の事実認定が否定される可能性が存在し，この時，相手に交渉（negotiation）したり，または話題変更が行われたりすることも見られたので，「愚痴」の相互行為は無秩序な行為だと主張している．

そして，Drew and Walker（2009）においても，「間接的不満表明」の相互行為がいかに動的で，協調的な性質を持っているかが強調された．特に不満の発話者は，相手に提携してもらうための基盤の構築に努める傾向が強いと主張している．その結果，不満の聞き手に共感され，その場にいない第三者である不満のターゲットに対する不満表明に参加してもらいやすいという現象が観察された．

3. 研究目的

上述したように，これまでの不満談話に関する先行研究では，不満談話において，聞き手が，①不満のターゲットである場合（Monzoni, 2009）と，②第三者である場合（Drew and Walker, 2009; Traverso, 2009）と，③対話の場にいる非宛て手（unaddressed recipient）の場合（Laforest, 2009; Heinemann, 2009）のいずれであっても，不満の発話者に対して同意するか否かという問いを考察する傾向があった．その結果として，聞き手がどのように同意するか，又はどのように同意しないかということと，それによって影響を受けた不満談話構造の特徴が明らかとなった．そして，聞き手が選択した行為の背景に「参与枠組み（participation framework）（Goffman, 1974; 1981）」や，会話参与者間の人間関係や場面設定などという基盤が存在すると主張されたが，それ以上の深い考察には至っていない．なぜなら，不満談話の聞き手が不満のターゲットである場合は，基本的に不満発話者に同意しない傾向が予測されるが，聞き手が第三者である場合，又は，対話の場にいる非宛て手の場合は，不満発話者と同意することがより期待されるからである．しかし，聞き手の同意と不同意の行動の背景には，「参与枠組み」よりも，会話参与者間で共通基盤が確立されているかどうかという現象の方が大きく関わっているのではないかと考えられる．

そこで，本研究では，不満発話者と不満の受け手の双方の発話行動がどのようなパターン[2)]によって展開され，両者の間の共通基盤の構築過程（＝共通基盤化）によってどのように影響されるのかを解明することを目的とする．

4. 研究方法

本研究では，不満のターゲットと対話相手が一致する場合に行われる「直接的不満表明」に焦点を当て，不満の状況が会話参与者間で不満談話開始時に共有されている場合（ロールプレイデータの場合）と，共有されていない場合（日常会話データの場合）とを比較し，不満談話シークエンスの開始部におけるやり取りが，共有の度合いによってどのように影響されるのかを明らかにする．すなわち，「直接的不満表明」では，不満場面設定や参与者間の共通基盤化の度合いによって，不満表明行為の導入部のやり取りが，どのような影響を受けるのかを分析する．本節では，本研究で分析データとして用いられた，性質の異なった二種類のデータに関して 4.1 節において紹介した上で，4.2 節でそれらのデータの分析手法について説明する．

4.1. 分析データ

分析データとして，まず 10 代後半から 20 代後半までの関東地方の日本語母語話者学生 40 人（20 組：男 9 組，女 11 組）を対象に，従来研究（初鹿野ら , 1996; 朴 , 2000; 李 , 2004; 2006; 崔 , 2009）でよく用いられてきた「親しい相手に三回も待ち合わせに遅刻される」という場面設定[3)]のロールプレイ調査を行い，それを用いた．そして，ここで実施したロールプレイ調査は，対話者の役割のみが指示され，規範文を示さない「オープンロールプレイ」（伊藤 , 2004: 5）と呼ばれるものである．そこで，2014 年（8 月～ 10 月）に計 18[4)]のロールプレイ対話を収集し，それらを宇佐美（2003）の「改訂版：基本的な文字化の原則（BTSJ）」[5)]に従って文字化した．

ロールプレイ調査の特徴としては，分析対象とする発話行為の状況が調査者によって設定できること，大量の収集が可能なことがあげられる．これらは，自然発話の観察と大きく違う利点でもあると考えられる．ただし，被験者はどうしても割り当てられた「役」を演じることを意識してロールプレイ調査を行うため，ロールプレイデータが自然な対話データとして扱うことができない．本調査ではこの欠点を完全に克服できたとは言えないが，その点を考慮に入れながら調査を行った．具体的には，ロールプレイ調査場面において親しい間柄の相手に三回遅刻される不満の発話者である会話参与者 A と，遅刻する側の会話参与者 B の双方が，現実においても親しい間柄であり，かつ同性の大学生同士のペアになるように筆者が調査実施時に調整したため，ロールプレイ調査のこの場面において対話してもらった際，実際に体験したかのように自分らしく話してもらえるようにデザインできたのではないかと考える．

次に，日常会話との比較分析を行うために，実際の日本語母語話者の日常会話データが収録されている『日本語日常会話コーパス』モニター版（小磯他 , 2019a; 2019b）から抽出した家族間の直接的不満談話 2 例を使用した．コーパス中の「直接的不満表明」の会話断片データの情報を以下の表 1 に示す．

表 1：『日本語日常会話コーパス』モニター版における「直接的不満表明」の会話データの情報

【データ 1】	C002-003 自宅で妻と夫がテレビを見ながら朝食　（00:07:57 ～ 00:08:46）
【データ 2】	K002-007 自宅で母が娘と娘のスケジュールを確認（00:19:10 ～ 00:22:28）

ロールプレイデータと日常会話データの事例数が著しく異なるため，主にロールプレイデータは定量的に，日常会話データは質的に分析する．異なった性質を持つデータの比較分析を行うことで，異なる場面設定の違いの観察が可能になる．分析にあたり，不満談話における不満の発話とそれに対する応答の発話を特定し，4.2 節で指摘する「不満表明とその応答のコア要素」に基づいた発話行動のラベリング作業を行った．

4.2. 分析手法

本節では本研究で使用する基本的な分析の枠組みを紹介した上で，次章においてその枠組みを応用した分析の結果を詳細に示す．

4.2.1. 不満談話シークエンスの構成の分析手法

まず，ロールプレイデータをもとに先行研究を参考にしつつ，不満の発話とその応答によって行われる行為を整理し，Asad（2020）において初めて提案された「不満表明とその応答のコア要素」を精緻化した改訂版を利用し，不満談話シークエンスの開始部がどのようなパターンによって行われ構成されるのかを分析する．この「不満表明とその応答のコア要素」というのは，不満表明行為を行う際に，不満の発話者と受け手によって採択される発話の様々なタイプだと定義する．今回使用する「不満表明とその応答のコア要素」の改訂版は，Asad（2020）のモデルと多少異なっている．具体的に言うと，本研究のモデルでは，不満表明のコア要素には，（1）有責性の確認，（2）問題提起，（3）正当化，（4）修復要求，（5）感情表出，（6）評価といった 6 つの要素[6] があると考えられる．しかし，不満表明への応答に関しては，Asad（2020）のモデルと同様に，全ての応答が不満表明の

「正当性」をめぐるものと捉える．つまり，不満発話者の「正当性」に対して，（I）確認，（II）承認，（III）否定，のいずれかを不満表明の受け手が行っていると考えられる．そして，表 2 に示すように上位の各要素に下位の分類が存在する．

表 2：不満表明とその応答のコア要素（Asad, 2020: 180）の改訂版

不満表明のコア要素					
（1）有責性の確認	**（2）問題提起**	**（3）正当化**	**（4）補償要求**	**（5）感情表出**	**（6）評価**
a. 状況説明の要求 b. 動機説明の要求 c. 共有知識の確認	a. 望ましくない行為や状況の指摘 b. 結果として生じる不利益の告知 c. あるべき行為や状況の反実仮想	a. 不満の根拠の提示 b. 表明する理由の開示 c. 補償要求の正当化	a. 謝罪要求 b. 即時改善要求 c. 改善約束要求 d. 代償要求	a. 怒り b. 悲しみ c. 落胆 d. その他	A. 否定的評価 a. 望ましくない行為や状況への否定的評価 b. 不満受け手側の正当性への否定的評価 c. 不満受け手側の修復能力への否定的評価 B. 肯定的評価 a. 忌避：相手の正当化を受け入れる b. 理解提示 / 共感提示 c. 相手の修復提示の受諾

不満表明への応答のコア要素		
（I）（不満発話者の）正当性の確認	**（II）正当性の承認**	**（III）正当性の否定**
a. 問題状況の確認 b. 共有知識の確認 c. 不満動機の説明要求	a. 責任承認 b. 問題の承認 c. 修復提供・申し出 i. 謝罪 ii. 即時改善の申し出 iii. 改善約束の申し出 iv. 代償の申し出 v. 修復要求の受諾	a. 責任の否認 b. 問題の否認 c. 自己行為の正当化（理由説明） d. 否定的評価への反論（非難返しを含む）

表 2 から分かるように，「直接的不満表明」の不満表明のコア要素の場合は，6 つの主な要素に分類される．一つ目の要素は，引き起こされた好ましくない行為に対して相手に責任があるかどうか判断するために行われる（1）《有責性の確認》[7] という要素である．この要素は，ほとんどの場合，不満談話の初期段階において採用される要素であり，不満表明の準備機能を持つ要素と言われる（Monzoni, 2008）．この段階において不満の相手の責任が確定された場合は，次に（2）から（6）までの要素から不満の発話者が取捨選択を行いつつ，不満を展開していくことが考えられる．

一方で，「直接的不満表明」の不満の受け手は，不満の発話者の「正当性」に対して，（I）確認，（II）承認，（III）否定，のいずれかを行うと考えられる．この着想に至ったのは，釜田（2017）の不満表明の定義の「不利な立場を訴えることで，正当性が認められることを期待している語り」（釜田，2017: 103）を参照し本枠組みに援用したためである．すなわち，本研究では，釜田（2017）と同様に，不満の発話者の第一希望は，不満の対象問題に対する自身の正当性を対話相手に認められることだと考える．それが叶えられた場合，不満の受け手による修復行為が行われると考えられるためである．

4.2.2. 不満談話シークエンスの開始部における共通基盤化の分析手法

次に，不満談話シークエンスの開始部における共通基盤化を分析する枠組みに関して以下に説明する．Kecskes & Zhang（2009）によって提唱された「社会認知的アプローチ」における「共通基

盤」の概念に基づき，不満談話シークエンスの開始部におけるやり取りにおいて共通基盤化がどのようなプロセスを経て達成されるのかを分析する．Kecskes & Zhang（2009: 346）では，共通基盤は，コミュニケーションにおいて必然的なものとされ，それがうまく活性化，共有，構築されれば，会話参与者が互いに理解し合い，和解の効果がよりよく実現できると主張されている．

彼らによると，共通基盤には2種類あると考えられる．静的，一般的，特定の言語コミュニティに属する知識である「核となる共通基盤（Core Common Ground）」と，個々人のコミュニケーション過程において構築される，より動的で，個別的・個人的な知識である「創発的共通基盤（Emergent Common Ground）」の2種類である．前者は共有知識・常識的知識（common sense），文化的知識（cultural sense），形式的知識（formal sense）に，後者は，共有認識（shared sense）と現状認識（current sense[8]）に分けられる（*Ibid*.: 347）．

共有認識（shared sense）とは，会話参与者が共有している個人的な（コミュニティとしてではない）経験についての個別的な知識を指す．それは，会話参与者間の関係性によって異なり，会話参与者同士が仮に同じ個別的な知識を持っていたとしても，その知識の内の異なった要素に注意を当てる可能性があるので，互いに協力し合って初めて共有認識がより良く構築されると指摘される（*Ibid*.: 348）．その一方，現状認識（shared sense）は，現況に対する会話参与者の創発的な認識を指す．これは，共通基盤においてより個人的な側面を持っていると主張されている．そして，会話参与者は同じ事態に巻き込まれているため，無条件で現状認識を共有していると思われがちであるが，現状に対する認識が違った場合，現状認識を改めて共同構築する必要があると述べられている（*Ibid*.: 349）．

本研究では，この共有認識と現状認識からなる創発的共通基盤に着目し，談話シークエンスの開始部のやり取りがどのように共通基盤の構築を目指して構成されるのかを考察する．

なお，Kecskes & Zhang（2009: 349-351）では，共通基盤の構築方法について3つの方法があると指摘されている．それは，①相手との相互知識の活性化（activate），②相手と共同注意の要求（seek），③情報の新規追加による相手との共有知識の構築（create）といった3つの方法である．

一つ目の方法は，会話参与者がすでに持っている共有知識に対する心的表象を活性化するという方法である．例えば（1）では，夫が妻に言う「赤ちゃんが泣いているけど，見てくれる？」という発話において前提（presupposition）として表現されている「赤ちゃん（the baby）」の共通基盤は，彼らの個別的で個人的な経験から得られた共有知識であり，この発話の中で活性化されている．

（1）Ann: Please check why <u>the baby</u> is crying. （*Ibid*.: 350）

二つ目の方法では，事例（2）のように，話し手がある情報（例：「金髪の女性」）に対して聞き手の注意を向けさせようとすることで，当該情報をこれから行われる会話の背景の一部として扱う．これについてKecskesらは，「対話者間で共有されている情報であっても，それが両者が関与している社会的な行動に有益でもなく，関連性もないものであれば，必ずしも現在の会話の共通基盤の一部になるとは限らない（*Ibid*.: 350）」と述べている．

（2）Ann: <u>See the woman with blonde hair</u>? She's our new English teacher. She's pretty, isn't she? （*Ibid*.: 350）

三つ目の方法としては，事例（3）のように，話し手が自分の個人的な知識を持ち込んで，それを共通基盤の一部として扱うことである．

（3）Bud: — Ann, would you like to have dinner with me tonight?
Ann: — I'd love to, but I'll have to pick up my sister at the airport. （*Ibid.*: 351）

これらの三つの方法により，話し手が会話産出及び共通基盤の構築に貢献するとされるが，Clark（1996）の共通基盤化の概念では，話し手の発話が聞き手によって理解された証拠が要求されるという closure の概念（Clark 1996: 222）が提供され，聞き手がある未知の情報について理解を示した瞬間が共通基盤化の第一段階と言うことができる（田中 2019: 19）とされる．それでもなお，Kecskes and Zhang（2019: 343）は，対話者は，コミュニケーションにおける発話産出（construction by speaker）と理解（comprehension by hearer）の初期段階において，認知的に最も目立つ自己知識を最大限に利用し対話を進めていくと述べ，発話初期の「自己中心性（egocentrism）」を想定している（田中，2019: 18-19）．つまり，コミュニケーションは，無秩序な性質を持っており，対話者がコミュニケーションの全体の流れにおいて協調的に対話を進めることもあれば，自己中心的に進めることもあると考えられる．そこで，本研究では，不満の発話者と受け手の双方の発話の連なりからなる不満談話シークエンスを分析し，開始部の段階において共通基盤がどのように構築されるのかを明らかにすることを目的とする．

なお，分析対象とした不満談話の開始部の範囲は，以下の表 3 の判断基準を基に筆者自身が決定した．以下のように，話題開始部の範囲を決定するには，不満の受け手側が不満談話を開始している場合（ロールプレイデータ）に適用される基準 A と，不満の発話者が不満談話を開始している場合（日常会話データ）に適用される基準 B がある．

表 3：不満談話の開始部の範囲の判断基準

基準 A:	(1) 不満の受け手：修復提供	基準 B:	① 不満の発話者：同意要求／確認要求
	(2) 不満の発話者：理由説明要求／評価		② 不満の受け手：応答
	(3) 不満の受け手：情報提供		③ 不満の発話者：問題提起
	(4) 不満の発話者：評価		

ロールプレイデータでは，会話参与者間で話題が共有されているため，ロールプレイデータの日本語の不満談話の開始部の範囲は基本的に，(1) 不満の受け手：修復提供→ (2) 不満の発話者：理由説明要求／評価→ (3) 不満の受け手：情報提供→ (4) 不満の発話者：評価，といった 4 つのターンから成り立つと仮定し，分析を行ったが，日常会話データの場合は，話題が共有されていないため，① 不満の発話者：同意要求／確認要求→ ②不満の受け手：応答→ ③不満の発話者：問題提起，という 3 つの要素の各々からなるターンを基準としたが，実際にはこの 3 つの要素は必ずしも連続で出現するとは限らず，相互行為において現れるまでに別のターンが挿入される場合もあり，その場合でもそうした挿入ターンも含めて開始部として取り扱う．

5. 分析結果

5.1. 日本語のロールプレイデータの場合

本研究のロールプレイデータでは互いに不満状況下にあることが会話参与者間で事前に共有されているため，不満の受け手側によって不満談話が開始されることが多い（12/18 例・66.6%）ことが明らかになった．そのため，ロールプレイデータの分析結果は，その過半数の傾向を示すものとなる．以下の 5.1.1 節ではロールプレイデータの具体的な事例を挙げながら，見られた不満談話の開始部の構成を説明する．そして，5.1.2 節では，分析から分かった考察を提示する．

5.1.1. ロールプレイデータの開始部の分析結果

（4）JM01[9)]

001[10)]　B　ごめん、遅れた 遅れた。　《正当性の承認（Ⅱc-i）＋（Ⅱ-a)》
002　A　おせ : よ、おまえは今何時だと思ってんだよ⁇。　《評価（6A-a)》
003　B　いや、俺は本当にごめん。連絡しようと思ったんだけど、あのう携帯が切れてて ...
《正当性の承認（Ⅱc-i)》＋《正当性の否定（Ⅲ-c)》
004　A　前も遅れたじゃ↑おまえ、もう 3 回目だって。　《評価（6A-b)》

データ（4）では，会話参与者 B（不満の受け手側）によって不満談話が《Ⅱ 正当性の承認（c-i 謝罪）＋（a 責任承認)》というパターンで開始される［001］が，それでもなお会話参与者 A（不満の発話者）が，不満に思っている相手の行為を指摘し，修辞疑問文で相手の行為を否定的に評価する［002］ことが見られた．そして，不満の発話者に向けられた修辞的疑問に対して，不満の受け手側は，謝罪とともに自分の行為を正当化しようとし，その行為を引き起こした自身の事情の説明を行った［003］．しかし，相手との親しい間柄で得られた，相手に同じ行為を三回繰り返されたという知識を活性化し，不満の発話者がそれを修辞疑問の形式で相手に聞くことにより，相手の正当化を反論する［004］といった《6A 否定的評価（b 不満受け手側の正当性への否定的評価)》を行う．

しかし，データ（4）と異なる不満談話の開始部が以下のデータ（5）において見られた．

（5）JF14

165　B　ごめんね、遅くなって。　《正当性の承認（Ⅱc-i）＋（Ⅱ-a)》
166　A　うん、大丈夫。なんかあったの↑？。
《肯定的評価（6B-a)》＋《有責性の確認（1-a)》
167　B　ううん、あのねー、ちょっと寝坊しちゃって、(へー）ごめんね。何か電車とか遅れちゃって、### かもしれない。もしかしたら、全然気にしない…すごい急いできちゃったごめん。（うん）連絡すればよかったなー。
《正当性の否定（Ⅲ-c)》＋《正当性の承認（Ⅱc-i)》
168　A　うん、何かあったと思ったからさ、もうとりあえず、映画見よう、とりあえず。
《評価（6B-a)》

データ（5）においても，不満談話が会話参与者 B によって《Ⅱ 正当性の承認（c-i 謝罪）+（a 責

任承認)》の実施［165］により開始されるが，それに対する不満の発話者の反応がデータ（4）と異なる．データ（5）では不満の発話者が相手のことを理解しようとし，まずは「うん，大丈夫」［166］というふうに相手の謝罪を受け入れることで《6B 肯定的評価（a 忌避)》を行った上で，相手の状況説明を要求する《1 有責性の確認（a 状況説明の要求)》という行為を行った．そこで，不満の受け手が，《Ⅱc-i（謝罪)》とともに自身の事情を説明する《Ⅲ 正当性の否定（c 自己行為の正当化)》［167］を行うことにより，自分の立場を弁護するという行動をとった．それに対しても，不満の発話者が相手の状況に対する理解を示し，非難を忌避する行為である《6B 肯定的評価（a 忌避)》［168］を選択することが見られた．

上述した日本語のロールプレイデータの不満談話の開始部の分析結果をまとめると，以下の図 1 のようになる．

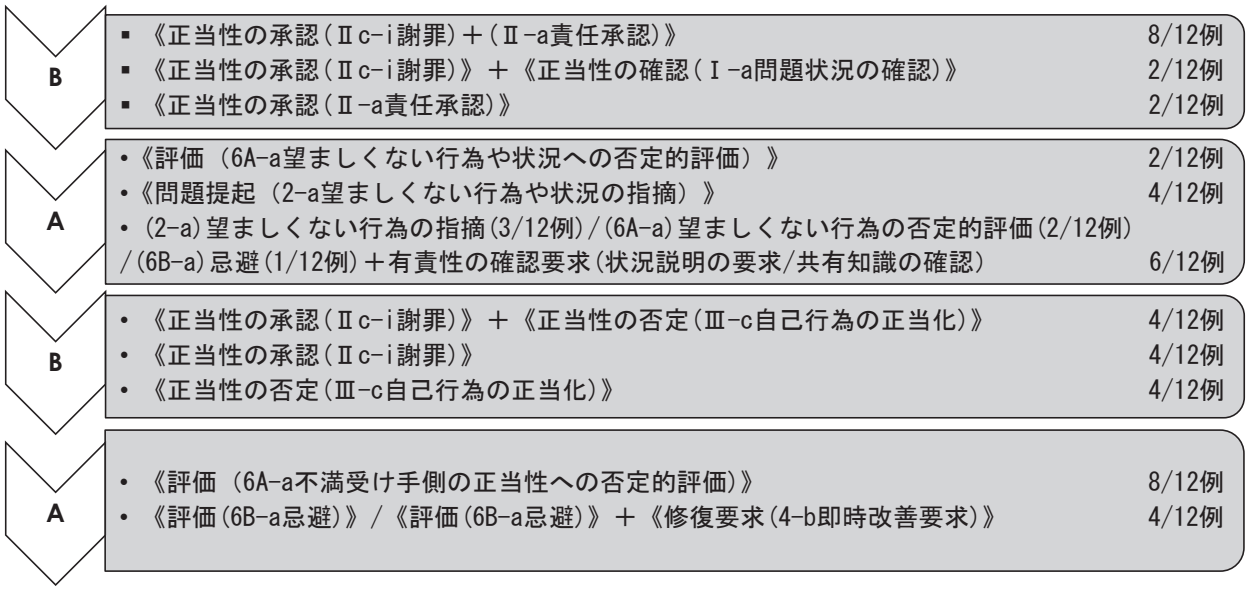

図 1: 日本語のロールプレイデータにおける不満談話の開始部の構成
（不満発話者＝ A・不満の受け手＝ B）

図 1 で示したように，ロールプレイデータにおける日本語の不満談話シークエンスの開始部は，不満の受け手による謝罪と責任承認の行為によって開始されるのに対し，不満の発話者が，評価や問題提起，又は有責性の確認を行うことが多いことが分かる．それに対し，不満の受け手は，謝罪を行いつつ，自己行為を正当化する情報を提供する．そこで，不満の発話者は，相手の発言を肯定的・否定的に評価して現状に対する立場を示す．その時点において不満談話のそれ以降の相互行為がどのような方向で展開されるのかが決まると考えられるため，不満の発話者のこの発話によって不満談話の開始部が終了すると判断した．

5.1.2. ロールプレイデータの開始部に関する考察

上述したように，本研究のロールプレイデータでは，不満談話開始時に会話参与者間で，不満状況にいることという現状認識と，不満の受け手側によって好ましくない行為が三回繰り返されてきたという共有認識による共通基盤が確立されている．そのため，不満談話が不満の受け手側の謝罪によって開始されるが，不満の受け手側は不満を明確に表明されても，「謝罪」とともに「自己行為の正当化」による情報の新規追加によって現状認識の更新を試みようとする行動が見られた．それ

に対して，不満発話者は不満の受け手側から得られた新情報による現状認識の更新の試みを拒否し，相手と共有している共有認識の活性化を行うことにより，不満を展開していくことが分かる．ここでは，会話参与者間で不満状況が共有されている場合は，会話の冒頭で〈共有知識〉による共通基盤の確立が目的となると考えられる．その一方で，日本語の日常会話データにおいて見られた不満談話の開始部の構成は，異なる傾向を示した．次節でその分析結果を示す．

5.2. 日本語の日常会話データの場合

5.2.1. 日常会話データの開始部の分析結果

日本語の日常会話データを分析した結果，以下のようなことが判明した．

(6) C002-003 [11)]

01　妻　十一時 十二時ぐらいに出るんだったら（1.46）ご飯食べないで行くね？
02　夫　（うん）
03　（1.06）
04　誰が？
05　妻　パパ
06　（0.70）
07　妻　お昼ご飯をね？
08　（1.04）
09　夫　お昼？
10　妻　うん
11　（0.46）
12　夫　どうしよ　どうどっちでもいいんだけどさ
13　（0.55）
14　食べて＝
15　妻　＝ >¥ど（h）っち（h）でもいんだけどさ：：はわかんなくて困るんだけどね ¥<（0.4）
hhhhhh　《問題提起（2-b)》
16　夫　う：ん
17　妻　ね（.）↑ >¥突然二階から降りてきてね お腹すいた お腹すいた お腹すいたって言われても <（0.395）困るんだけどね ¥.　《問題提起（2-b)》
18　（0.36）

データ（6）では，まず，不満の発話者である妻が自分の夫に昼ご飯を家で食べるかどうかの確認の質問をしたことに対し夫が答えた「どっちでもいい」[12] という応答の曖昧性に対して妻が不満に思い，「＝ >¥ど（h）っち（h）でもいんだけどさ :: わかんなくて困るんだけどね ¥<」と発話することで《2 問題提起（b 結果として生じる不利益の告知)》[15] による不満表明を行なった．この発話から不満談話が開始されたと考えられる．しかし，夫がその発話に対して反応すると，妻が続けて望ましくない行為や状況を詳細化し,《2 問題提起（b 結果として生じる不利益の告知)》[17] を重ねた．

以上のことから次のことが分かる．まず，妻は夫との共有認識を基に，自分の発話が指示している情報に対する注意を夫に要求する [01] が，夫は妻の発話に対する理解が不足していたため，必要な情報を獲得しようとする [04] ～ [10]．しかし，その情報が得られても不満発話者の質問の目的

に対する注意が依然不足しているようで，［12］～［14］で夫は妻の質問に身勝手な応答をする．そうすると，妻は夫の応答を拒否し，自身から見た問題点を［15］で提示し，［17］で夫との共有認識を活性化することで，夫との共同注意を獲得しようとする．

次に，データ（7）の不満談話開始部の分析結果は，以下のようになる．

（7）K002-007

01	母	さらに : こんなに［まだ一カ月［以上 先の話しじゃない？	《有責性の確認（Ⅰ-c)》
02	娘 :	［と　［うん　うん	
03	母	それでキャンセル料がかかる : ホテルなんか押さえちゃ駄目だよ？	《問題提起（2-a)》
04		(1.86)	
05	娘 :	うん	
06		(1.07)	
07		(チャットしながら独り言)	
08		(1.11)	
09	母	それもお母さんに相談してから予約入れるべきだよ	《問題提起（2-c)》
		(1.43)	
10	娘	うん	
11		(19.88)	

データ（7）では，娘のスケジュールを確認した際に，自分の許可を得ずに友達と旅行に行くと決めたことと，キャンセル料がかかるホテルの予約を取ったことに対して母親が不満を感じ，娘との話から得られた情報によって「さらに : こんなにまだ一カ月以上先の話じゃない ?」と《1 有責性の確認（c 共有知識の確認)》［01］を行った後，《2 問題提起（a 望ましくない行為や状況の指摘)》［03］を行い，《2 問題提起（c あるべき行為や状況の反実仮想)》［09］として娘がすべきだったことを指摘した．ここでは，母親は現状に対する娘の注意を向けさせようとした結果，娘の注意が得られたので，現状に対する母親自身の評価を問題提起によって提示した．しかし，その発話に対する娘の同意が足りなかったようなので，母親はさらに問題提起を展開した．それでもなお，娘は母親の現状に対する評価と一致する評価が出せず，その結果として長い沈黙が生じたと考えられる．

5.2.2. 日常会話データの開始部に関する考察

以上の事例から，日本語日常会話における不満談話の参与者は，夫婦関係や，親子関係などといった家族関係による非常に親密な関係を持っていることが多い（Asad, 2020）ため，不満の対話者間の親密な関係による共有認識の共通基盤が確立されていると考える．この基盤をもとに，不満発話者が不満談話開始時に現状において生じた相手に対する不満の動機を導入する試みとして，相手とその動機に関わる共有認識，又は現状認識による情報が共有されているかどうかを確認したり，不満の動機への注意を向けさせようとしたりする．しかし，受け手側の注意，又は同意が簡単に得られないため，不満発話者が不満の動機を一方向的に導入する現象が見られた．こうした結果から，日常会話における不満談話の開始部においては〈共同注意〉による共通基盤の第一段階しか確立されないことが示唆される．

6. まとめと総合考察

本研究では，会話参与者間における不満状況の共有の有無によって，日本語の不満談話の開始部のやり取りがどのように共通基盤化に繋がるのかといった現象について分析を行った．その結果，会話参与者間で不満状況が共有されている時と，そうでない時の大きな違いとしては，会話参与者が確立しようとしている共通基盤のレベルが異なることが明らかとなった．すなわち，ロールプレイデータでは，不満談話開始時にすでに会話参与者間で不満状況にいることが共有されているため，不満状況に関する互いの知識を確認したり，新情報を追加したり，共有知識の活性化を行ったりすることで，〈共有知識〉（shared knowledge）による共通基盤を会話の冒頭で確立しようとする．一方，雑談しつつ生じた不満状況のような日常会話データの場合，不満発話者が自身の不満動機に対して不満の受け手の注意を向けさせるために，まずは，確認要求の質問をするが，不満の受け手の注意が得られないと，問題提起を一方向的に行うことが見られた．こうした日常会話における不満談話の開始部の構造の背景には，不満の発話者が，自身の不満動機に対する〈共同注意〉（joint attention）を不満の受け手に要求する傾向があると考えられる．

7. おわりに

以上，本研究において，従来扱われることのなかった異なった2種類の不満談話データの比較分析を行った結果，不満状況が会話参与者間で共有されている時とそうでない時とで，不満談話の開始部の構造とその志向がどのように異なるのかが明らかとなった。しかし，本研究は，あくまでも不満談話の開始部に焦点を当て分析したものであり，その後の不満談話の展開につれて，会話参与者によってどのようなパターンが使用され，どのように共通基盤化が達成されるのかは依然十分に観察できていない．そこで，今後の課題として，対話全体の過程において共通基盤化がどう処理されるのかを分析することを目指し，日常会話データの数を拡大し，会話参与者の発話に見られた不満表現の言語形式的な観点からの分析も行うことで，より明確な不満談話の特徴を明らかにしたいと考える．

謝辞

本稿の執筆にあたって指導教員である立命館大学大学院文学研究科の岡本雅史先生から有益なコメントを頂きました．この場を借りてお礼を申し上げます．

【注】

1）本稿は，日本語用論学会第23回（2020年11月28-29日）において行った口頭発表に加筆修正を加えたものである．質疑時間にコメントいただいた方々に感謝を申し上げる．

2）ここでいうパターンというのは，Asad（2020）で採用された『不満表明行為のコア要素』の中の要素を指す．

3）本研究では，従来研究で30分と設定されていた遅延時間を45分に変更した（Asad, 2018）．このデータを収集した元々の目的が，筆者の母語であるエジプト人アラビア語母語話者と日本語母語話者の双方の不満談話構成を比較することにあったためである．比較にあたり予備調査を行った際に，エジプト人アラビ

ア語母語話者は相手が 30 分遅れて来ても不満を感じない人が多いという，エジプト人固有の社会文化的背景が存在することが分かったため，試験的に遅延時間を 45 分に伸ばした．これにより，日本語母語話者と対等の比較が可能になったため，ロールプレイの場面設定において変更を加えた．

4）20 組中，1 組は不満談話が生じず，もう 1 組は無効のデータであった．

5）本研究のロールプレイデータにおいて採用された宇佐美（2003）の「改訂版：基本的な文字化の原則（BTSJ）」に基づいたトランスクリプト記号を以下に示す．

??	確認などのために語尾を上げる「半疑問文」	##	聞き取れない箇所
" "	直接引用	〈笑いながら〉	話し手は笑いながら発話したもの
（　）	相手の発話に重なる短い小声のあいづち（ふーん等）や笑いは，（ ）に入れて，相手の発話の中の最も近いと思われる場所に挿入する	【【 】】	［全角］第 1 話者の発話文が完結する前に，途中に挿入される形で，第 2 話者の発話が始まり，結果的に第 1 話者の発話が終了した場合は，「【【 】】」をつける
?	疑問文につける	［↑］［→］［↓］	イントネーションは，特記する必要のあるものを、上昇，平板，下降の略号として，［↑］［→］［↓］を用いる
。	発話文の終わりにつける	、	発話と発話のあいだに短い間がある場合につける

6）ここで採用されたコア要素は，Asad（2020）で提案したものと一部異なり，そのコア要素の改訂版となる．というのは，Asad（2020: 180）において提案した不満表明のコア要素は，(1) 有責性の確認，(2) 問題提起，(3) 正当化，(4) 改善要求，(5) 補償要求，(6) 感情表出，(7) 評価，といった 7 つの要素があると考えていたが，「改善要求」と「補償要求」という 2 つの要素が同位のレベルに並ぶことは相応しくないことであると判断したため，改訂版において，「(4) 補償要求」を上位レベル，改善要求を「b 即時改善要求」と「c 改善約束要求」に分け，「a 謝罪要求」と「d 代償要求」と一緒に下位分類に入れ，不満表明のコア要素を 6 つの要素に再整理することにした．そして，Asad（2020: 180）における不満表明のコア要素「(7) 評価」の下位分類はすべて否定的な評価の要素を持っている項目であったが，本研究では，「(6) 評価」を大きく「A 否定的評価」と「B 肯定的評価」に分類した．

7）《》で括られたものは全てこのコア要素の一部であり，（）で括られたものは全てその下位分類のものである．

8）共通基盤における 2 種類のコア的共通基盤と創発的共通基盤には，双方の英語による下位分類の言葉に 'Sense' という用語が使用されているが，本研究ではそれぞれの下位分類に異なった日本語訳を与えた．というのは，静的な特徴を持つコア的共通基盤の下位分類に「知識」の訳語を，動的な特徴を持つ創発的共通基盤に「認識」という訳語を使用することが最適であると考えたからである．

9）ロールプレイデータの事例を表す記号に関しては，JM は日本人の男性同士の調査協力者（Japanese Male），JF は，日本人の女性同士の調査協力者（Japanese Female）によって行われたデータのことを指す．そして，アルファベットの後に来る番号は，調査番号を示すものである．

10）発話番号が分かるように，1 つの発話文につき 1 つの番号を割り当てる．本研究のロールプレイデータの事例は，筆者の修士論文（Asad, 2015）において収集されたデータの一部であるため，事例の中の発話番号は，修士論文のデータの全体の中の発話番号が順番に並べられたものを指す．

11）本稿の日常会話データにおいて使用された文字化記号は，会話分析において Gail Jefferson によって開発された独自の転記システムを参考に，西阪・串田・熊谷（2008）で示されているトランスクリプト記号を利用したものである．

※ 本稿の日常会話データにおける不満談話に用いられたトランスクリプトの記号一覧：

↑	周辺と比べて大きい音量・高い音	=	切れ目ない接続の発話
:	音声の引き延ばし	￥￥	笑いながらの発話
[	重複の始まり	＞＜	速度が速い喋り方
]	重複の終わり	＜＞	速度が遅い喋り方
,	継続を示す 抑揚	.	下降調 抑揚

hh	笑い	(.)	0.1 秒前後の沈黙
.hh	呼吸音	(0.0)	0.1 秒以上の沈黙
?	上昇調の抑揚	(…)	聞き取れない発話
(文字)	聞き取りが不確実な発話		

参考文献

Asad, M. B.（2015）. 日本語とアラビア語における「不満表明」に関する考察―大学生を対象に―　アインシャムス大学外国語研究科 , 修士学位論文.

Asad, M. B.（2018）. 日本語とアラビア語エジプト方言における不満表明に関する考察―不満表明と応答からなる不満談話シークエンスに着目して―　社会言語科学会第 42 回大会発表論文集 , 55-58.

Asad, M. B.（2020）. 日本語日常会話における「直接的不満表明」と「愚痴」―不満のターゲットと談話シークエンスに着目して―　社会言語科学会第 44 回大会発表論文集 , 178-181.

Boxer, D.（1993）. Social Distance and Speech Behavior: The Case of Indirect Complaints. *Journal of Pragmatics* **19**（2）: 103–125.

Clark, H. H.（1996）. *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Drew, P. and Walker, T.（2009）. Going too far: complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics* **41**（12）: 2400–2414.

Goffman, E.（1974）. *Frame Analysis*. Boston: Northeastern University Press.

Goffman, E.（1981）. *Forms of Talk*. Oxford, England: Basil Blackwell.

初鹿野阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子（1996）. 不満表明ストラテジーの使用傾向―日本語母語話者と日本語学習者の比較―　日本語教育 , **88**, 128-139.

Heinemann, T.& Traverso, V.（2009）. Complaining in interaction [Editorial]. *Journal of Pragmatics* **41**（12）, 2381–2384.

Heinemann. N.D.（2009）. Participation and exclusion in third party complaints. *Journal of Pragmatics* **41**（12）, 2435–2451.

伊藤恵美子（2004）. データ収集における方法論の検討―言語教育に寄与する発話データを集めるには？　ことばの科学 , **17**, 5-22.

郭碧蘭（2008）. 日本語母語話者の不満表明における場面差とストラテジーの使用傾向―多変量解析コレスポンデンスによる分析の試み―　日本学研究 2008 年上海外国語大学日本学国際論壇論文集 : 172-176.

釜田友里江（2017）. 日本語会話における共感の仕組み―自慢・悩み・不満・愚痴・自己卑下の諸相―　名古屋大学大学院国際言語文化研究科 , 博士学位論文 .

片岡邦好・池田佳子・秦かおり（編）（2017）. コミュニケーションを枠づける：参与・関与の不均衡と多様性　東京：くろしお出版 .

Kecskes, I. & Zhang, F.（2009）. Activating, seeking, and creating common ground: A socio-cognitive approach. *Pragmatics & Cognition* **17**（2）: 331-335.

Laforest, M.（2002）. Scenes of family life: complaining in everyday conversations. *Journal of Pragmatics* **34**, 1595–1620.

Laforest, M.（2009）. Complaining in front of a witness: Aspects of blaming others for their behaviour in multi-party family interactions. *Journal of Pragmatics* **41**（12）: 2452–2464.

牧原功（2008）. 不満表明・改善要求における配慮行動　群馬大学留学生センター論集 , **7**, 51-60.

Monzoni, C.M.（2008）. Introducing direct complaints through questions: the interactional achievement of pre-sequences. *Discourse Studies* **10**（1）:73-87.

Monzoni, C.M.（2009）. Direct complaints in（Italian）calls to the ambulance: The use of negatively framed questions. *Journal of Pragmatics* **41**（12）: 2465-2478.

西阪仰・串田秀也・熊谷智子（2008）. 特集「相互行為における言語使用－会話データを用いた研究」について　社会言語科学 , **10**（2）:13-15.

小磯花絵・天谷晴香・石本祐一・居關友里子・臼田泰如・柏野和佳子・川端良子・田中弥生・伝康晴・西川

賢哉 .（2019a).『日本語日常会話コーパス』モニター公開版の設計と特徴　言語処理学会第 25 回年次大会発表論文集 , 367-370.

小磯花絵・天谷晴香・石本祐一・居關友里子・臼田泰如・柏野和佳子・川端良子・田中弥生・伝康晴・西川賢哉 .（2019b).『日本語日常会話コーパス』モニター公開版 コーパスの設計と特徴　国語研究所日常会話コーパスプロジェクト報告書 **3**.

朴承圓（2000).「不満表明表現」使用に関する研究―日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者―　言語科学論集 , **4**, 51-62.

李善姫（2004). 韓国人日本語学習者の不満表明について　日本語教育 , **123**, 27-36.

李善姫（2006). 日韓の不満表明に関する一考察―日本人学生と韓国人学生を比較して―　社会言語科学 , **8**（2), 53-64.

崔東花（2009). 不満表明とそれに対する応答―中国語母語話者と日本語話者を比較して　多文化接触場面の言語行動と言語管理 , **7**, 43-63.

Shea, H. K.（2003). Japanese complaining in English: A study of interlanguage pragmatics（Unpublished doctoral thesis). Columbia University, New York.

田中廣明・秦かおり・吉田悦子・山口征孝（編）（2019). 動的語用論の構築へ向けて , 第 **1** 巻 , 東京 : 開拓社 .

程鐸（2012). 不満表明ストラテジーにおける日中対照研究　東北大学大学院国際文化研究科修士論文 .

鄭賢熙（2005). 日韓両言語における「不満表明」に関する一考察―異文化による『もめごと』での行動および言語表現を中心として―　新潟大学国際センター紀要 , **1**: 63-71.

宇佐美まゆみ（2003). 改訂版：基本的な文字化の原則（Basic Transcription System for Japanese : BTSJ）多文化共生社会における異文化コミュニケーション教育のための基礎的研究　平成 13-14 年度科学研究費補助金基盤研究 C（2）研究成果報告書 **4-21**: 18.

山岡政紀・牧原功・小野正樹（2010). コミュニケーションと配慮表現―日本語語用論入門　明治書院 .

（本学大学院博士後期課程）