

バイト敬語「～になります」の使用場面と 聞き手が覚える違和感について

洞澤 伸・佐伯 麻美

(2013年11月28日受理)

On the Job Use of the Baitokeigo “Ni Narimasu” by Young Part-time Workers and the Dissonance Felt by Listeners

Shin HORASAWA and Asami SAEKI

1. 問題提起

本稿の目的は、バイト敬語「～になります」^{*1)}が実際に使用される場面、および、その表現に対して覚える聞き手の違和感について考察して、その拡大された新しい意味用法を明らかにすることである。

バイト敬語は、主に若いアルバイト店員が接客場面において使用する一連の特徴的な待遇表現^{*2)}である。それは“日本語の乱れ”の一つとして指摘されることもある。バイト敬語「～になります」の使用例として、たとえば、次の(1)のようなものがある。

- (1) (喫茶店でウェイトレスが注文された飲み物をお客のもとに運ぶとき)
「こちらオレンジジュースになります。」

「～になります」は、「～になる」の丁寧形である。「なる」は指示対象の状態が変化することを表す動詞であり、あるものが変化して別の事物に変わることを意味する。それは、たとえば、「赤ちゃんが病気になる」「恥ずかしくて顔が赤くなる」「青虫が蝶々になる」というような使われ方をする。しかし、(1)「こちらオレンジジュースになります。」においては、喫茶店でテーブルに運ばれて来た何かが、お客の目の前でオレンジジュースに変わるわけではない。そのため、聞き手の多くは、このような「～になります」の使われ方に大きな違和感を覚える。この表現に対して聞き手が感じる違和感の正体はそこにある^{*3)}。そのことを指摘する言説は数多い。

1970年代に登場したファミリーレストランで学生アルバイトが使い始めた表現とされるバイト敬語は、80年代には「おかしな言い方」として一部で話題となった。90年代ごろからは大きく問題視されるようになり、「間違った敬語」または「不愉快」として各種メディアでも頻繁に取り上げられた。2000年代に入ると、ファミリーレストランを運営するある企業では「バイト敬語」の撲滅運動が起こった^{*4)}。『(平成14年度)国語に関する世論調査』(文化庁2003)では、「気になる表現」として、その調査項目の一つにもなった^{*5)}。このようなことが契機となり、バイト敬語について

の関心が高まったため、近年、アルバイト店員または新入社員に対して企業が言葉遣いの指導をすることが多くなってきている。

しかし、バイト敬語は「やめなさい！」(浦野2004)、「問題だ！」、「間違った言い方」(浦野2006)、「おバカな日本語」(深澤2007)、また、「カネを積まれても使いたくない日本語」(内館2013)など、さまざまな指摘を受けながらも、その使用は一定の広がりを見せている。そのことから、バイト敬語は日本語の新しい待遇表現として、ある程度定着してきていると言って良い。たとえば、「～よろしかったでしょうか」という表現が定着した理由は、助動詞「た」の「完了」という文法的・意味的機能にあるという(劉2011)。バイト敬語は、一概に“日本語の乱れ”または“誤用”であるとは言えないのである。

これまでの研究から、バイト敬語「～になります」については次のことが分かっている。まず、それは“誤用”であり、正しくは「～です」(丁寧語)または「～でございます」(丁寧語)でなければならない(野口2010,2013)⁶⁾。しかし、それはさまざまな接客業で使われていて、その使用心理は「～だ」「～である」「～です」「～でございます」との丁寧度、および、言いやすさの相違にもとづく若者たちの言語感覚から説明することができる。また、それを使用する実際上の理由は、「バイトの先輩や仲間が使っているから」「よく耳にする言葉だから」「無意識に使っている」というものである。そのため、ごく一部の例外を除いて、それは勤務先のお店または上司から指導されるという意味での「マニュアル言語」では決してない。つまり、若者たちが「～になります」を使う一般的な理由は、端的に言えば、周囲の影響を受けて無意識に真似をしているだけなのである(洞澤/岡2006)。それは、「無意識の敬語」と言って良いかも知れない。さらに、バイト敬語を使用することにより、若者たちは<お客>という他者と<店員>である自分との間に程よい心理的な距離を作り出すことができる。バイト敬語は新しい丁寧表現であり、それは「日本語の丁寧語化」(野口2009)の一つの表れである。そして、敬語を苦手とする若者たちは、バイト敬語を使用することによって、お客との間に円滑なコミュニケーションをとり、店員としてアルバイトの業務を問題なく、また、無難にこなせると考えている(洞澤2004,2005)(洞澤/岡2006)。

本稿では、以上のことを踏まえた上で、バイト敬語「～になります」について次の(イ)と(ロ)の2つの問題を論考する。

(イ) 「～になります」はどのような具体的な接客場面で使用されるのか

(ロ) なぜ聞き手は「～になります」という表現に違和感を覚えるのか

若いアルバイト店員たちは、バイト敬語「～になります」をどのような接客場面で使用しているのであろうか。これを問題(イ)として、それが実際にどのような具体的な場面で使われているのかを考察する。その結果、「～になります」は複数の異なる接客場面で使用されていることが明らかとなる。問題(ロ)については、「～になります」に対して聞き手が覚える違和感の感じ方の実際、および、違和感の判断が分かれる理由について考察する。先述したとおり、「～になります」に対して聞き手が覚える違和感の正体は分かっている。よって、これはそのことを改めて実際に確認する作業となるが、また別の側面も見えてくると思われる。そして、最後に問題(イ)と(ロ)の考察の結果を踏まえて、「～になります」に共通して認められる意味特徴と基本的な意味についても合せて考察する。この論考によって、接客場面において使用されるバイト敬語「～になります」の拡大された新しい意味用法を明らかにしたいと思う。

以上、本稿では上記(イ)と(ロ)の2つの問題を論考する。これまでに、このような観点から現場における実際の使用例を分析の対象とした具体的な研究はまだ行われていない。

2. アンケート調査

2.1. アンケートの質問内容について

本稿では、岐阜大学の学生を対象にして2004年から2013年まで毎年行われた(ただし、2006年は除く)バイト敬語についてのアンケート調査の結果をもとにして、「～になります」が使用される具体的な場面とその表現に対する聞き手の違和感について考察する。このアンケートでは、合計923名から回答を得ることができた。性別の内訳は男性349人・女性574人、平均年齢は19.3歳であった。アンケートでは、次の(2)①～④のようなことを尋ねた。

(2) アンケートの質問内容

- ①接客業のアルバイト経験の有無
- ②「～になります」という表現の使用経験の有無
- ③「～になります」を実際に使用する場面と使用例
- ④「～になります」に感じる違和感

2.2. 「～になります」の使用経験について

まず、接客業の経験の有無を調べるために、(2)①「あなたは接客業のアルバイトをしたことがありますか?」という質問をした。その結果、「はい」と答えた人は559人(60.6%)、「いいえ」と答えた人は364人(39.4%)であった。おおよそ6割の若者たちに接客業のアルバイト経験があることになる。また、そのうち男性は169人(30.2%)、女性は390人(69.8%)であり、女性の方が接客業のアルバイト経験が多いことが分かった。

次に、接客業のアルバイト経験がある人のうち、「～になります」という表現を業務中に使ったことがある人の数を調べた。そのために、(2)②「あなたはアルバイト先で「こちらオレンジジュースになります」のような「～になります」という表現を使ったことがありますか?」という質問をした。その結果、「はい」と答えた人は312人(55.8%)、「いいえ」と答えた人は247人(44.2%)であった。接客業のアルバイトを経験している人のおおよそ5割強が「～になります」という表現を使用していることになる。また、「～になります」の使用経験があると答えた人は男性は92人(29.5%)、女性は220人(70.5%)であり、女性の方が「～になります」を使用する割合が多い。なお、「～になります」を使用した経験がないと答えた人の中に、男女ともアルバイト先から「～になります」を使わないよう指導された人たちがいた。そして、その人たちは「～でございます」をその代わりに使用するよう言われていることが多いことが分かった。しかし、ごく少数だが、研修のときにアルバイト先から「～になります」を使用するように指導された人もいた。これらのことから、接客業のアルバイトをする若者たちは、決して一様にバイト敬語「～になります」を使用しているわけではないことが分かる。

次の3.分析では、(2)③「～になります」が実際に使用される具体的な場面と使用例、および、(2)④聞き手が「～になります」に対して感じる違和感の調査結果をもとに、問題(イ)と(ロ)について考察する。

3. 分析

3.1. 「～になります」の使用場面について

アンケートで接客業のアルバイト経験があり、かつ、バイト敬語「～になります」を業務中に使ったことがある人に、具体的な使用例をその使用場面とともにあげてもらった。それら进行分析した結果、実際に「～になります」が使われる接客場面には、概ね次の(3)に示したような4つの使

用場面があることが分かった。それらは、典型的な使用例を一緒に示すと、(3)①「こちらAランチになります。」のように「注文された商品をお客に提供する場面」(→3.1.1.)、②「トイレは突き当たりを右になります。」のように「お店の施設や商品の売り場をお客に案内する場面」(→3.1.2.)、③「こちらのDVDは7泊8日のレンタルになります。」のように「商品や料金システムなどをお客に説明する場面」(→3.1.3.)、そして、④「お会計1,000円になります。」のように「お客の飲食代や購入した商品の会計をする場面」(→3.1.4.)の4つの使用場面である。

(3) バイト敬語「～になります」の使用場面

- | | |
|----------------------------|---------------|
| ①「こちらAランチになります。」 | <提供>(→3.1.1.) |
| ②「トイレは突き当たりを右になります。」 | <案内>(→3.1.2.) |
| ③「こちらのDVDは7泊8日のレンタルになります。」 | <説明>(→3.1.3.) |
| ④「お会計1,000円になります。」 | <会計>(→3.1.4.) |

以下では、これら4つの使用場面ごとに「～になります」の具体的な使われ方を考察する。

3.1.1. <提供>の場面で使用される「～になります」

注文された商品をお客に提供する場面で使われる「～になります」の使用例として、たとえば、次の(4)～(17)のようなものがある。なお、以下では、各使用例の後の()には、回答者のアルバイト先の職業名と店舗名、さらに、回答者の性別と生年を意味する記号を書き入れてある。

- (4) (お客様のテーブルに注文されたものをお持ちして)「こちら醤油ラーメンになります。」(ラーメン屋・ゆたか亭)(M,'94)
- (5) (注文されたものをお持ちして)「こちら軟骨の唐揚げになります。」(居酒屋・旗籠屋)(M,'93)
- (6) (お客様のテーブルに注文されたものをお持ちして)「お待たせいたしました。カルボナーラになります。」(レストラン・マカロニ)(F,'85)
- (7) (注文された寿司をお客様にお届けするときに)「こちら、まぐろになります。」(回転寿司・スシロー)(F,'92)
- (8) (お客様のテーブルに注文されたものをお持ちして)「こちら、山盛りポテトになります。」(ファミレス・ガスト)(F,'92)
- (9) (お客様から頼まれたビールをテーブルに持って行って)「こちら生中になります。」(中華料理・上海亭)(F,'93)
- (10) (お客様がいらっしゃったので、おしぼりとお水をお持ちして)「こちら、おしぼりとお水になります。」(ホテルレストラン)(F,'90)
- (11) (メニューを渡す時)「こちらメニューになります。」(喫茶店/レストラン・がろん)(F,'89)
- (12) (注文された品を持って行って)「こちらセットのスープとサラダになります。」(洋食屋・ハローエッグ)(F,'91)
- (13) (テーブルに注文されたものをお持ちして)「こちらAセットになります。」(喫茶店・なでしこ)(F,'91)
- (14) (頼まれた商品を倉庫から持ってきたとき)「こちらがお客様がおっしゃった商品になります。」(電器店・エディオン)(M,'93)

- (15) (注文された品物をお客様に渡すとき)「こちらがビッグマックセットになります。ごゆっくりどうぞ。」(ファーストフード・マクドナルド)(M,'85)
- (16) (商品を持って)「豚丼の並になります。」(ファーストフード・吉野家)(M,'87)
- (17) (料理をお客さんに出すとき)「こちら柚子小町になりますね。」(飲食店・上海食堂)(M,'84)

これら(4)～(17)の使用例における「～になります」は、典型的には注文された商品をお客に提供する場面で使われている。このような「～になります」は、特に飲食店においてお客から注文された食べ物または飲み物、たとえば、(4)「醤油ラーメン」、(5)「軟骨の唐揚げ」、(6)「カルボナーラ」、(7)「(寿司の)まぐろ」、(8)「山盛りポテト」、(9)「(ビールの)生中」などを店員がテーブルに持って行って、それをお客に提供するときに使用されている。また、特に注文品というわけではないが、(10)「おしぼりとお水」、(11)「メニュー」のようにお店のサービス品またはメニューをお客に提供または提示する際にも「～になります」が使われている。その他、(12)～(17)の使用例においても同様である。集まった使用例の数は、このようなく提供の場面で使用される「～になります」が一番多く、最大のグループを形成している。これは「～になります」の典型的な使用場面であると考えられる。

3.1.2. <案内>の場面で使用される「～になります」

お店の施設または商品の売り場などをお客に案内する場面で使われる「～になります」の使用例として、たとえば、次の(18)～(31)のようなものがある。

- (18) (来店されたお客様を案内するとき)「こちら側が喫煙席になります。」(洋食屋・ハローエッグ)(F,'91)
- (19) (お客様に「10番テーブルの場所はどこですか?」と聞かれて)「10番はこちらになります。」(ホテル・岐阜グランドホテル)(F,'85)
- (20) (お客さんを指定の席に誘導するとき)「あちらの席になります。」(コンタクトショップ・フラワーコンタクト)(F,'91)
- (21) («カーテンはどこにありますか?」と聞かれて、案内したあと)「こちらがカーテンの売り場になります。」(家具・コトリ)(F,'85)
- (22) (お客様から商品の売り場を聞かれたとき)「栄養ドリンクはこちらになります。」(コンビニ・セブンイレブン)(F,'91)
- (23) (スーパーで「卵はどこですか?」と聞かれて売り場を案内するとき)「卵はこちらになります。」(スーパー・イオン)(M,'86)
- (24) (スーパーの精肉部門のバイトで、お客様から豚肉ブロックの場所を聞かれたときに)「こちらの棚が豚肉ブロックの棚になります。」(スーパー・アピタ)(M,'89)
- (25) (お客様に「〇〇のCDはどこにありますか?」と言われて)「こちらが、〇〇のCDの置いてあるコーナーになります。」(CD屋・いまじん)(M,'91)
- (26) (コンビニでお客様に「トイレを貸して欲しい」と言われて)「はい、どうぞ。あちらになります。」(コンビニ・ミニストップ)(F,'84)
- (27) (トイレの場所を聞かれたとき)「あちらになります。」(飲食店・やっぱりラーメン)(M,'87)

- (28) (お客様に「お水はどこにあるのか?」と聞かれて)「お水はこちらになります。」(イタリアンレストラン・サイゼリア)(F,'89)
- (29) (場所を説明するとき)「ドリンクバーはあちらになります。」(ファミレス・ガスト)(M,'92)
- (30) (客を案内して)「お客様のお席はこちらになります。」(居酒屋・ワタミ)(F,'90)
- (31) (お客様からトイレの場所を尋ねられたとき)「一度、こちらを出て頂きまして、ゲーム機の横になります。」(100円ショップ・セリア)(M,'89)

これら(18)~(31)の使用例における「~になります」は、お客を席に誘導したり、商品の売り場やトイレの場所を聞かれて、その場所を案内する場面で使われている。たとえば、来店したお客を(18)「喫煙席」、(19)「10番テーブル」、(20)「指定の席」に案内したり、お店の商品、たとえば、(21)「カーテン」、(22)「栄養ドリンク」、(23)「卵」、(24)「豚肉のブロック」の売り場、また、(25)「特定のアーティストのCD」が置かれている場所を聞かれて、その場所を案内する際に「~になります」が使用されている。そして、(26)「トイレ」のようにお手洗いの場所を案内するときにも「~になります」が使われている。その他、(27)~(31)の使用例においても同様である。

3.1.3. <説明>の場面で使用される「~になります」

お店の商品や料金システムなどをお客に説明する場面で使われる「~になります」の使用例として、たとえば、次の(32)~(45)のようなものがある。

- (32) (お客さんに唐揚げは1パックに何個入っているか聞かれ)「3つ入りになります。」(惣菜屋・柿安柿次郎)(M,'94)
- (33) (お客様に次にパンが焼きあがる時間を尋ねられて)「次の焼き上がり時間は午後2時になります。」(パン屋・グラノー)(F,'95)
- (34) (クジの発売開始日について尋ねられて)「クジの販売は明日からの開始になります。」(コンビニ・セブンイレブン)(M,'92)
- (35) (カウンターでレンタルDVDの貸し出しの日数を確認するとき)「こちら1泊レンタルになります。」(書店/レンタルDVD・三洋堂書店)(F,'93)
- (36) (お客様から「これは何?」と聞かれたときに)「こちらはチーズを使った焼き菓子になります。」(ケーキ屋・シャトレゼ)(F,'85)
- (37) (洋品店の接客で)「こちら新作になります。」(アパレル・キリオ)(F,'87)
- (38) (料金の説明の時に)「こちらのコースですと、料金は3,000円になります。」(学習塾・家庭教師のトライ)(F,'88)
- (39) (ポイントカードの説明をする時)「こちらは1,000円で1ポイントになります。」(和菓子屋・金生堂)(F,'86)
- (40) (ビールやチューハイの販促マネキンをしているとき、試飲品の種類をお客様に説明しながら)「こちらがアセロラになります。」(スーパー・お酒のコーナー)(F,'84)
- (41) (ドリンクを持って回っているときに)「これは何?」と尋ねられたとき「こちらオレンジジュースになります。」(レストランの料理配膳・都ホテル)(F,'88)
- (42) (お客様に新作料金であることを確認する際)「こちらの商品は新作料金になります。」(レンタルビデオ・ゲオ)(M,'86)

- (43) (施設見学にいらっしゃったお客様に対して)「こちらパンフレットとレッスン表になりますので一枚ずつお持ちください。」(スポーツクラブ・ジャスコスポーツクラブ)(M,'86)
- (44) (ポイントカードの説明で)「こちらが当店のポイントカードになります。」(リサイクル・ブックマーケット)(F,'85)
- (45) (お客様に品切れの商品の在庫がまだあるか聞かれたとき)「売場にあるだけになりますね。」(薬局・V-drug)(F,'90)

これら(32)～(45)の使用例における「～になります」は、お店の商品や料金システムなどをお客に説明する場面で使われている。たとえば、(32)「1パックに入っている唐揚げの数」、(33)「次のパンの焼き上がり時間」、(34)「クジの販売開始日」、(35)「レンタルDVDの貸し出しの日数」、(36)「チーズを使った焼き菓子」などについて、お客からの問い合わせに店員が答えて説明する際に「～になります」が使用されている。また、店員がお客に(37)「新商品」、(38)「料金」または(39)「ポイントカード」について説明するときにも「～になります」が使われている。その他、(40)～(45)の使用例についても同様である。

3.1.4.<会計>の場面で使用される「～になります」

飲食代や購入した商品の会計をする場面で使われる「～になります」の使用例として、たとえば、次の(46)～(59)のようなものがある。

- (46) (会計のときお客様が一人ずつでと言ったので)「お一人様2,560円になります。」(ファミレス・ジョイフル)(F,'86)
- (47) (レジのお会計のとき)「以上合計三点で、一万円になります。」(スポーツ用品店・ヒマラヤ)(F,'93)
- (48) (会計時、お客様に商品の値段を伝えるときに)「こちら600円になります。」(お惣菜屋・美濃味匠)(F,'93)
- (49) (給油し終わって領収書を持って行き)「10リットルで1,410円になります。」(ガソリンスタンド・ENEOS)(M,'89)
- (50) (お客様の注文を全部受けてからお会計に移るときに)「それでは、お会計1,260円になります。」(和菓子屋・伊勢とらやういろ)(F,'86)
- (51) (お釣りを渡すとき)「お釣りのほう1,000円のお返しになります。」(和菓子屋・口福堂)(F,'87)
- (52) (レジでお客様にレシートをお渡しするとき)「こちらレシートになります。」(書店/レンタルDVD・三洋堂書店)(F,'93)
- (53) (電気代等のお支払をされたお客さんに「お客様控え」という領収証を渡して)「こちらお客様の控えになります。」(コンビニ・デイリーヤマザキ)(F,'88)
- (54) (お会計の合計金額をいうとき)「2,500円になります。」(弁当屋・ベントマン)(F,'93)
- (55) (代金をもらうときに)「お会計のほう1,500円になります。」(弁当屋・本家かまどや)(F,'89)
- (56) (お釣りをお渡しする時)「こちら26円のお返しになります。」(雑貨屋・ブルドック)(M,'89)

- (57) (お釣りをかえすとき)「お釣りになります。」(喫茶店・P.O.T)(F,'88)
 (58) (お客様にお釣りを返金するときに)「こちら大きい方になります。こちら細かい方になります。」(コンビニ・サークルK)(F,'84)
 (59) (会計やお釣りの金額を言うとき)「4,500円になります。／4,500円のお返しになります。」(ファミレス・デニーズ)(F,'88)

これら(46)～(59)の使用例における「～になります」は、飲食代や購入した商品の会計をする場面で使われている。それは、たとえば、(46)ファミレス、(47)スポーツ用品店、(48)お惣菜屋、(49)ガソリンスタンド、(50)和菓子屋などでの飲食代または購入商品の合計代金をお客に伝える際に「～になります」が使用されている。また、(51)のようにお客に「お釣り」を返すとき、さらに、(52)「レシート」や(53)「お客様控え」をお客に渡す際にも「～になります」が使われている。その他、(54)～(59)の使用例においても同様である。

以上、バイト敬語「～になります」が使われる接客場面には、概ね4つの使用場面があることを実際の事例を考察しながら明らかにした。このことを、再度、まとめて示すと次の(60)のようになる。

(60) バイト敬語「～になります」の使用場面

- | | |
|-------------------------------------|------|
| ①「こちらAランチ <u>になります</u> 。」 | <提供> |
| ②「トイレは突き当たりを右に <u>になります</u> 。」 | <案内> |
| ③「こちらのDVDは7泊8日の <u>レンタルになります</u> 。」 | <説明> |
| ④「お会計1,000円 <u>になります</u> 。」 | <会計> |

次に、「～になります」の使用に対して覚える聞き手の違和感について考察する。

3.2. 「～になります」に覚える違和感について

若者たちはバイト敬語「～になります」の使用について、どのような印象を持っているのであろうか。そこで、アンケート実施対象者全員に「～になります」に対して感じる違和感について聞いてみた。その際、「この「～になります」という表現のどこがおかしいと思いますか?」というように尋ねた。バイト敬語は、一般的に“正しくない日本語”または“間違った敬語”であると考えられている。回答者により深く考察させて率直な意見を引き出すために、このように質問では敢えて中立的な表現は取らなかった。

アンケート実施対象者923人のうち、「違和感を感じる」と答えたのは829人(89.8%)、「違和感を感じない」と答えたのは66人(7.2%)、「分からない」と答えたのは25人(2.7%)、回答が「不明」であった者は3人(0.3%)であった。約9割の若者が「～になります」に違和感を感じていることが分かった。他方、「違和感を感じない」と答えた回答者、つまり、バイト敬語「～になります」に対して「特におかしいとは感じない」「どこかがおかしいとは思わない」または「普通に感じる」のようにコメントした者が66人(7%)に上った。そのうち、「～になります」の使用経験のある者は35人(53%)であった。また、接客業のアルバイト経験者(559人)のうち、「～になります」の使用経験がある者(313人)において、この表現に違和感を感じながらも、それを実際に使用している者は262人(84.0%)であった。若者たちが「～になります」を使う一般的な理由が、先に述べたように、周囲の影響を受けて無意識に真似をしている(洞澤／岡2006)ということが、部分的にはあるが、間接的に裏付けられると思われる。普段は無意識に使用している「～になります」

について、アンケートによってこのように問われると、その表現のおかしさに改めて気がつく若者たちが多いのである。

バイト敬語「～になります」に「違和感を感じる」と答えた者が約9割と大多数を占めた。(この結果はアンケートの質問が中立的な聞き方ではなかったことによる影響は当然あるが、その質問の目的は先に述べた通りである。)次に、「～になります」に対する違和感の実際について考察することにする。その回答例として、たとえば、次の(61)～(70)のようなものがある。

- (61) 「これからその商品が変化してオレンジジュースになるわけではないのでおかしい。」(M,'94)
- (62) 「すでにできあがっているのに、「～になります」はまたそこから何か手を加えて完成させるようにお客様に思わせてしまう。」(M,'95)
- (63) 「そのまま文面を読み取ると、何かに変化するというふうに読み取れてしまうため、その点がおかしいと思います。」(M,'94)
- (64) 「「～になる」は別の物や状態に変化することを意味する。たとえば、「ハンバーグ定食になります」では運ばれてきたものがハンバーグではなく、これからハンバーグになるという意味になる。」(M,'94)
- (65) 「店員が差し出したものがその後何か別の物に変化するわけではない。仮にレストランでハンバーグ定食を頼むとして、調理前の食材や他のメニューが運ばれてきてそれがハンバーグ定食に変化するのを見届けるように店員に言われるとしたら滑稽な話である。」(F,'91)
- (66) 「「～になります」という表現は、ある物が別の物になるという意味でとらえることができると思います。したがって、たとえば「コーヒーになります」という表現は、コーヒーではないある物がコーヒーに変わるという意味を持ちます。コーヒーは最初からコーヒーであるので、「～になります」という表現はおかしいと思います。」(F,'84)
- (67) 「「～になります」という言葉は、これから今その場にあるものが変化してその料理・商品・金額などになるという意味に取ることができる。たとえば、「こちらオレンジジュースになります」と言って目の前にジュースを置かれた場合は、目の前の(まだオレンジジュースではない)ジュースがオレンジジュースに変化するという意味になる。しかし実際は変化するわけでもなく、始めからそのものであるため、おかしい表現であると言える。」(F,'89)
- (68) 「何かに「なる」わけでもなく、「です」と丁寧な言葉にすればよいのに、なぜか「です」と関係のない「なる」が「です」の丁寧語のように使われている。」(F,'95)
- (69) 「「なる」という言葉は、変化するものに対して使われるので、この場合、「こちら」と言われた何かがハンバーグ定食へ変わるという意味になってしまう。「こちら」＝「ハンバーグ定食」なのだから、「こちらハンバーグ定食でございます」が正しいと思う。」(F,'85)
- (70) 「「～になります」の「なる」という言葉は変化して「～になる」というように変化を表す表現ですが、バイト敬語ではそんな意味は全く含まれていません。言葉のもつ本来の意味が全く関係していないという点でおかしいと思います。」(M,'90)

「～になります」に違和感を覚える場合のコメントとして一番多かったのは、これら(61)～(70)のように、典型的には<提供>の場面において使用される「～になります」に対するものであった。「～になります」は「～になる」の丁寧形である。その意味は、本来、次の(71)のように指示対象の状態が変化することを表す。

(71)「(あるものが)変化して別の事物に至る。また、ある経過をたどった結果としてある事物が生じる。」(『明鏡国語辞典(第二版)』)

したがって、たとえば、オレンジジュース、コーヒー、ハンバーグ定食など、注文された商品をお客に提供する場面で使われるのはおかしいことになる。それらの飲食物は、すでにその商品として完成しているのであり、お客の目の前で変化することはないからである。たとえば、(65)「仮にレストランでハンバーグ定食を頼むとして、調理前の食材や他のメニューが運ばれてきてそれがハンバーグ定食に変化するのを見届けるように店員に言われるとしたら滑稽な話である。」というコメントは、そのことをとても分かりやすく言い表している。これがバイト敬語「～になります」に対して聞き手が覚える違和感の正体であることはすでに述べたが、今回のアンケート調査において、そのことを実際に確認することができた。他の使用場面、<案内><説明><会計>においても同様である。正しい言い方は、たとえば、(68)(69)にあるように、「～になります」ではなく、「～です」(丁寧語)または「～でございます」(丁寧語)となる。

しかし、特に<会計>の場面においては、他の場面とは異なり、「～になります」の使用は「特に問題ない」または「よく分からない」とするコメントがその一部に認められた。それは、たとえば、次の(72)のようなものである。

(72)「(a)「こちらオレンジジュースになります」の場合は、それはもともとオレンジジュースなのだから、「～になります」と言うのはおかしい。(b)「1点で200円になります」の場合も、もともとその商品は200円であるわけだから、オレンジジュースの場合と同じでおかしいといえる。(c)「5点で790円になります」の場合は、5点の商品の合計で790円になったというようにもとれるので、正しいのか正しくないのか分からない。」(F,'84)(※記号と下線は筆者による)

この(72)(a)では<提供>の場面において使用される「～になります」のおかしさについて述べられている。また、(72)(b)の<会計>の場面においても同様である。商品が1点の場合は、その商品の価格は初めから決まっているのであり、通常、変化するものではない。このことについては、次のような指摘(73)がある。

(73)「商品一つの値段を述べる際に「～になります」は使えないが、合計金額の場合は使うことができる。」(野口2013:106)。

しかし、商品が複数の場合、店員によるレジでの計算によって、その合計金額が示されることになり、それは変化の意味にもとれる。よって、その場合の「～になります」については(72)(c)「正しいのか正しくないのか分からない」というのである。

本多(2006)は、次の(74)「計算すると、お釣りは100円になります。」を例として取り上げて、次の(75)のように述べている。

(74) 「計算すると、お釣りは100円になります。」

(75) 「「計算する」という行為の結果、釣銭の額が話し手・聞き手の認識世界の中において、<未知>ないし<未確定>という状態から「100円」という確定した状態へと変化する」(本多2006:83) (※下線は筆者による)

つまり、店員が計算することにより、聞き手の認識世界の中において、商品の合計金額(または釣銭)が<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>へと変化する。これが「～になります」における状態変化と捉えることができる。このような見地にもとづけば、<会計>の場面で使用される「～になります」に対して感じられる違和感は少なくなる。また、商品1点の価格について言及する場合であっても、「～になります」を使うことは十分に可能となる。お客から商品の値段を尋ねられて、それに答える、または、タイム・サービスで商品の値下げが行われ、それをお客にアナウンスするような状況を考えてみれば良い。ただし、このような解釈は、聞き手における認識上の問題となり、当然、個人差が認められる。そのため、違和感についての判断は分かれることになる。

このように、「～になります」が意味する状態変化が聞き手にとって<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>への変化という人間の認識世界における抽象的なものも含みうるならば、先に示した次の(76)①～④の4つの使用場面における「～になります」は、何れも以下のように説明することができる。

(76) バイト敬語「～になります」の使用場面

- | | |
|-------------------------------------|------|
| ①「こちらAランチ <u>になります。</u> 」 | <提供> |
| ②「トイレは突き当たりを右に <u>なります。</u> 」 | <案内> |
| ③「こちらのDVDは7泊8日の <u>レンタルになります。</u> 」 | <説明> |
| ④「お会計1,000円 <u>になります。</u> 」 | <会計> |

(76)①「こちらAランチになります。」<提供>においては、お客は「Aランチ」を目の前にすることにより、それが実際にどのようなものであるのかが分かる。すなわち、注文前のメニューの写真または自分の想像と実物との相違が分かるのである。(76)②「トイレは突き当たりを右になります。」<案内>においては、聞き手であるお客にとって、お店のトイレの場所が分からない状態から、それが分かる状態へと変化する。(76)③「こちらのDVDは7泊8日のレンタルになります。」<説明>においては、そのDVDの料金システムが分からない状態から、それが分かる状態へと変化する。そして、(76)④「お会計1,000円になります。」<会計>においては、上記(75)のように、料金が不明な状態から、それが明らかな状態へと変化する。すなわち、これらは何れも聞き手であるお客の認識世界において、事物が<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>へと変化すると理解することができる^{*)}。ただし、繰り返しになるが、これは現実界の出来事に対する人間の認識世界の問題である。そのため、必然的に「～になります」に感じる違和感には聞き手の個人差が生まれることになる。

以上、バイト敬語「～になります」に覚える聞き手の違和感について考察した。その結果、その違和感の正体について改めて確認することができた。また、「～になります」が意味する状態変化を現実界における物理的なものだけではなく、人間の認識世界における状態変化としても捉えられることを新たに示した。さらに、そのため、聞き手によって「～になります」の使用に対する違和感の感じ方には個人差が認められることを述べた。

4. 結論

以上、本稿ではバイト敬語「～になります」について、次の(イ)と(ロ)の2つの問題を論考した。

- (イ) 「～になります」はどのような具体的な接客場面で使用されるのか
 (ロ) なぜ聞き手は「～になります」という表現に違和感を覚えるのか

問題(イ)については、次のような結論となった。使用例の分析結果から、実際に「～になります」が使われる接客場面には、概ね次の(77)に示したような4つの使用場面がある。それらは、典型的な使用例と一緒に示すと、(77)①「こちらAランチになります。」のように「注文された商品をお客に提供する場面」、(77)②「トイレは突き当たりを右になります。」のように「お店の施設や商品の売場をお客に案内する場面」、(77)③「こちらのDVDは7泊8日のレンタルになります。」のように「商品や料金システムなどをお客に説明する場面」、そして、(77)④「お会計1,000円になります。」のように「お客の飲食代や購入した商品の会計をする場面」の4つの使用場面である。

(77) バイト敬語「～になります」の使用場面

- | | |
|----------------------------|------|
| ①「こちらAランチになります。」 | <提供> |
| ②「トイレは突き当たりを右になります。」 | <案内> |
| ③「こちらのDVDは7泊8日のレンタルになります。」 | <説明> |
| ④「お会計1,000円になります。」 | <会計> |

問題(ロ)については、次のような結論となった。「～になります」は「～になる」の丁寧形であり、その意味は、本来、指示対象の状態が変化することを表す。ところが、バイト敬語「～になります」においては、事物は物理的には何も変化しない。たとえば、喫茶店でテーブルに運ばれてくるオレンジジュースは最初から完成品としてのオレンジジュースなのであり、お客の目の前で変化することはない。聞き手が感じる違和感の正体はそこにある。この考察によって、その違和感の正体を改めて実際に確認することができた。また、「～になります」が意味する状態変化を現実界における物理的なものだけではなく、人間の認識世界における状態変化を含むものとして新たに捉え直した。そのことにより、個人によって違和感の感じ方に相違があることの原因を説明することができた。状態変化を現実界における物理的なものとしてのみ理解する場合には、「～になります」という表現に対して聞き手は大きな違和感を覚えることになる。他方、それを認識世界における状態変化としても理解する場合には、聞き手が感じる違和感は小さくなる。このように、「～になります」が表す状態変化をどのように理解するのか、すなわち、認識世界における状態変化までも含めて理解するのか否かによって、聞き手が覚える違和感の有無または大小が分かれるのである。

また、(77)「～になります」の4つの使用場面のすべての事例において、店員からお客に対して一方向的^{*)}に、ある事物が「提示される」という意味特徴(事物の提示)が共通して見て取れる。ただし、その提示物には、次の(78)①飲食物、商品、メニュー、レシートなどの「具体的で物理的なもの」と(78)②(知識情報としての)商品の料金、料金システム、トイレの場所などの「抽象的で表象的なもの」の2つの場合がある。後者(78)②は、聞き手にとっては、通常、新情報となる知識情報である。また、前者(78)①は、具体的・物理的なものであると同時に、その事態が聞き手にとっては新情報となりうるという側面も合わせ持つ。

(78) バイト敬語「～になります」の提示物

- ①具体的で物理的なもの（飲食物、商品、メニュー、レシート...）
- ②抽象的で表象的なもの（商品の料金、料金システム、トイレの場所...）

これらのことから、バイト敬語「～になります」においては、次の(79)「(店員が事物をお客に対して一方的に提示することにより)事物が聞き手の認識世界において<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>へと変化する」という基本的な意味が認められる。これは、「～になります」の拡大された新しい意味用法である。今後、この新しい意味用法は定着して、「～になります」はさらに広く使用されていくと思われる。

(79) バイト敬語「～になります」の基本的な意味

「(店員が事物をお客に対して一方的に提示することにより)事物が聞き手の認識世界において<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>へと変化する。」

バイト敬語「～になります」は、“日本語の乱れ”または“誤用”であると指摘されながらも、その使用は一定の広がりを見せている。それはなぜなのであろうか。先述したが、外面的な理由としては、敬語の使用を苦手とする若者たちが周囲の影響を受けて無意識に真似をしていること、また、それを使用することによって、アルバイトの業務を無難にこなせると考えていることがあげられる(洞澤2004,2005)(洞澤/岡2006)。「～になります」の使用の広がりについては、さらに言語と人間の認知構造の関係性に、より深く内在する要因がある。本多(2006)では、認知言語学の理論的な枠組みの中で、「～になります」の使用の動機づけを次の(80)のように説明している。

- (80) 「「～になります」には、「(計算すると)お釣りは100円になります」のような用法がある。これが釣銭を渡すときに頻用された結果、「<モノ>になります」という言語形式が、<モノ>を渡すときに用いられる表現として定着した。この言い方は店員が業務の一環として客に対して一方的に用いるものであり、客が店員に対して用いることはない。このことから、この言い方が業務上の言い方として確立し、丁寧表現と解釈されるようになった。」

(本多2006:83)

この問題について、筆者は日本語の動詞「なる」の意味構造と日本人の認知構造から、さらに何らかの説明ができると考えている。「なる」の原義は、「花(植物)の実がなる」であると考えられる。それは日本人・日本語の自然観を表す指標語と言える動詞である(金田一1995:41)。また、池上(1981,2010)などによれば、動作主を中心として出来事を表現する「する」的な欧米の言語とは異なり、日本語はそれとは対照的に出来事の全体を把握して、それを中心に表現する「なる」的な言語である。これらのことと日本人の認知構造との関係が解明できれば、「～になります」については、バイト敬語の「～になります」はもちろんのこと、その他の一般的な場面で使用される「～になります」(たとえば、「どうもお世話になります。」、「先生、こちらが私の家族になります。」、「先輩、今日はゴチになります。」などの使用例)も含めて包括的な説明ができると考えられる。このことについては、稿を改めてさらに論考を深めたいと思う。

※本稿は、佐伯麻美が岐阜大学地域科学部に提出した卒業論文「バイト敬語「～になります」の違和感について」(平成23年度)を元に、アンケート調査を拡大させ、また新たな知見を加えて、さらに論考を深めたものである。

註

*1) バイト敬語は、接客場面において特に若いアルバイト店員がお客様に対して使う特徴的な待遇表現^{*2)}である。代表的なバイト敬語に、たとえば、次の(1)～(4)のようなものがある。

- (1) 「お飲み物のほうはいかがですか？」
- (2) 「ご注文は以上でよろしかったですか？」
- (3) 「こちらコーヒーになります。」
- (4) 「1,000円からお預かりします。」

これらの一連の表現は、特にファーストフード店、コンビニエンスストアおよびファミリーレストランの三業種においてよく使われると言われている。また、お客様に対する敬語のような丁寧な意味合いも幾分感じられる。このことから、これらの接客表現は「バイト敬語」の他、「コンビニ敬語」「ファミレス敬語」または「ファミコン言葉」(=「ファミレス」+「コンビニ」)とも呼ばれている。しかし、実際には上記の三業種に限らず、一部の接客業において、ほぼ全国的に広く用いられている。

*2) 待遇表現とは、「表現主体が、ある表現意図を自分・相手・話題の人物相互間の関係、表現場の状況・雰囲気、表現形態等を考慮し、それらに応じた表現題材、表現内容、表現方法を用いて表現する言語行為」(蒲谷/坂本1991:26)である。

*3) 店員がお客様の目の前で実際に果物のオレンジから果汁を搾り、一片のオレンジをグラスの縁に差し込んで作ってくれるようなフレッシュジュースの場合は、当然、この限りではない。しかし、それはここでは問題にしない。たとえ、そのような場合であっても、完成品のオレンジジュースをお客様の前に実際に差し出す、そのときになって初めて店員は「こちらオレンジジュースになります。」と言うであろう。つまり、店員が果物のオレンジから果汁を搾り出すその作業の前にお客様に向かって「こちらオレンジジュースになります。」と言うことは通常はないと思われる。

*4) 2002年末からファミリーレストラン・ロイヤルホスト(企業名はロイヤル)には、お客様から「接客係の言葉が聞き苦しい」というクレームが相次いだ。そのため、ロイヤルは翌年2003年に全国のロイヤルホスト全店舗において、次の(5)①～⑤のような表現を「5大禁止語」として、その撲滅に乗り出した。(5)の各表現は、矢印(→)付きの言い方に改善するように指導されている。また、筆者によるアンケート調査でも、アルバイト店員に対する同種の言葉遣いの指導は多くなってきており、「バイト敬語」を使用しない若者たちも増加していることが分かっている。

(5) ロイヤルの「5大禁止語」

- ①「こちらケチャップになります。」
→「お待たせしました。ケチャップでございます。」
- ②「1,000円からお預かりします。」
→「1,000円、お預かりします。」

③「おタバコの方、お吸いになれますか。」

→「おタバコは、吸われますか。」

④「山田様でございますね。」

→「山田様でいらっしゃいますね。」

⑤「以上でよろしかったでしょうか。」

→「以上でよろしいですか。」

(「新・丁寧語で摩擦 ロイヤルは禁止」日本経済新聞【NIKKEIプラス1】030524)

*5) 文化庁は『(平成14年度)国語に関する世論調査』において「お会計のほう10,000円になります」「1,000円からお預かりします」などの言い回しを取り上げ、気になるかどうかについて尋ねた。この調査は全国の16歳以上の男女3,000人を対象に、個別面接の方式で行われた。これらの言い回しについての調査は、平成8年度の同調査においても行われている。平成8年度および平成14年度の2回の調査結果を合せてまとめたものが、次の表(6)である。

(6) 言葉の使い方—気になるかどうか

(単位%)

		気になる	気にならない	どちらともえない
「お会計のほう、 10,000円になります」	H8年度	32.4	63.7	3.4
	H14年度	50.6	40.7	7.4
「1,000円から お預かりします」	H8年度	38.4	58.0	2.7
	H14年度	45.2	44.3	9.5

(文化庁(2003)『(平成14年度)国語に関する世論調査』より作成)

この平成14年度調査では平成8年度調査と比べて、いずれの言い方も「気になる」の割合が増加しており、「気にならない」の割合が減少している。このように全国調査からも、接客場面で頻繁に使われている言い回しに違和感をおぼえる人が増えていることが分かる。平成8年度調査のあと、各種メディアで頻繁に取り上げられて話題に上ることが多かったため、“誤用”と感じる人が増えたと思われる。

*6) バイト敬語「～になります」は、「になります」=「です」/「でございます」という勘違いから起こる“誤用”であるという指摘がある(野口2013:105-107)。

*7) 矢澤(2004)によれば、<提供>の場面で使用される「～になります」の話し手の使用意図と聞き手が覚える違和感について、次の(7)のように説明されている。なお、記号および下線は筆者による。

(7) 「「こちら和風セットになります」という言い方も、「こちらが和風セットに変化する」ことを表すのではなく、(a)「お客様の予想から外れるかも知れないが」という断りを添えて、「こちらがその和風セットである」ことを表したものです。自信満々に提供するのではなく、「これで、はたしてお客様のご期待に添えるかどうかわかりませんが」という謙虚な姿勢を示すこともできますし、仮に、客の予想から外れたとしても、その客だけ特別扱いしているのではなく、それが既定の「和風セット」であることも示されます。店側としては、客に気配りをして、「こちら和風セットです」よりも畏まった表現として、「こちら和風セットになります」を用いているのです。しかし、(b)客の側は、自分が注文した、メニュー通りのものが提供されることを期待しています。そのような場面で、

わざわざ「なる」が用いられると、何か、新しい状況が生じるのかと考え、提供された品が「和風セット」に変化するのか、それとも、自分の予想から大きく外れたものが出されるのかなどと考えをめぐらします。それなのに、自分が注文した「和風セット」がそのまま出てくるので、不自然な感じがするのです。」(矢澤2004:30-34)

<提供>の場面における「～になります」の使用意図は、(7)(a)お客への気配りと謙虚な姿勢、また、商品を既定のものとして提供することにある。他方、お客が覚える違和感の原因は、(7)(b)自分の注文が何も変化せずに提供されることにあるという。このような解釈も確かに可能であると思われる。なお、(7)(a)「商品を既定のものとして提供する」ことに関して、次の(8)のような、あんの(2007)の指摘もある。

(8) 「「～になります」は結局、(a)自分たちの意志ではどうしようもないのだという気分を漂わせ、相手に有無を言わせないようにする表現なのではなかろうか。(b)なりゆきに身をゆだねたい人びとが、なりゆきと見せかけたサービスをすんなりと受け入れるための表現。(c)サービスをする側とされる側が、まさに共謀関係にある。」

(あんの2007:126)

この(8)(a)～(c)のような指摘は、確かに「～になります」のある一面を捉えているように思われる。しかし、実際に調査してみると、本稿で示したように「～になります」の使用に対して違和感を覚える聞き手(また、話し手も)が多いことが分かる。このことも留意されなければならないであろう。

*8) 「～になります」は、通常、店員からお客に対して一方向的に使用される。特別な場合を除くと、お客から店員に対して用いられることはない。「～になります」は、接客場面以外の一般的な場面においても、「自分が職務上管理責任を持つものを相手に授与または提示するとき」に使用可能になるという指摘がある(本多2006:80-82)。

参考文献

- あんの 秀子(2007)『日本語へんてこてん』ポプラ社
 池上 嘉彦(1981)『「する」と「なる」の言語学』大修館書店
 池上嘉彦／守屋三千代／テキメン・アイシエヌール(2010)「「ナル表現」再考—膠着語における事態の〈主観的把握〉の観点から—」、日本認知言語学会〔編〕『日本認知言語学会論文集』(10)
 内館 牧子(2013)『カネを積まれても使いたくない日本語』朝日新聞出版(朝日新書)
 浦野 啓子(2006)『問題だ！そのバイト語』東洋経済新報社
 蒲谷 宏／坂本 恵(1991)「待遇表現教育の構想」、早稲田大学日本語研究教育センター紀要(3) <http://dspace.wul.waseda.ac.jp/dspace/bitstream/2065/2812/1/KJ00000178833.pdf>
 金田一春彦(1995)「日本語とは」、金田一春彦／林大／柴田武〔編〕『日本語百科大事典(縮写版)』大修館書店
 小林作都子(2004)『そのバイト語はやめなさい』日本経済新聞社

- 佐伯 麻美(2012)「バイト敬語「～になります」の違和感について」、平成23年度岐阜大学地域科学部卒業論文(洞澤研究室)
- 鈴置 高史(2003)「この言葉よろしかったでしょうか—新・丁寧語で摩擦ロイヤルは禁止」、【NIKKEIプラス1】(日経030524)
- 西川 敦子(2010)「その言葉遣い、大丈夫?—相手の立場に立って配慮」、[常識点検]【NIKKEIプラス1】(日経100410)
- 日本放送協会(2010)『みんなでニホンGO! オフィシャルブック』祥伝社
- 野口 恵子(2009)『バカ丁寧化する日本語』光文社(光文社新書)
- 野口 恵子(2010)「誤解を生む紛らわしい「敬語」表現」(好感をもたれる敬語入門・最終回)、[BizCollege] <http://www.nikkeibp.co.jp/article/column/20101217/255059/>
- 野口 恵子(2013)『失礼な敬語—誤用例から学ぶ、正しい使い方—』光文社(光文社新書)
- 深澤 真紀(2007)『思わず使ってしまうおバカな日本語』祥伝社(祥伝社新書)
- 文化庁文化庁国語課(2003)『(平成14年度)国語に関する世論調査 日本人の国語力』独立行政法人国立印税局
- 洞澤 伸(2004)「「親疎の意識」を基軸とする若者たちの言語行動」、稲生勝/津田雅夫/林正子/洞澤伸(共著)『文化的近代を問う』、文理閣2004
- 洞澤 伸(2005)「二極分化する若者たちの対人コミュニケーション—「距離をおく若者たち」と「距離をおかない若者たち」—」、岐阜大学地域科学部研究報告第18号
- 洞澤 伸/岡 江里子(2006)「バイト敬語における話し手の心理と聞き手の印象」、岐阜大学地域科学部研究報告第19号
- 本多 啓(2006)「ニナリマス敬語について」、駿河台大学論叢第31号 <http://www.suru-gadai.ac.jp/sogo/media/bulletin/Ronso31/Ronso31honda.pdf>
- 町田 健(2009)「こちらカレーになります」、現代日本誤百科(15)、[ひもとく](中日・朝刊090129)
- 矢澤 真人(2004)「こちら～になります」、北原保雄(編)『問題な日本語』大修館書店
- 劉 志偉(2011)「「よろしかったでしょうか」は誤用なのか」、京都大学大学院人間・環境学研究科、歴史文化社会論講座紀要(8) <http://hdl.handle.net/2433/141919>

その他

- 北原 保雄[編](2010)『明鏡国語辞典(第二版)』大修館書店
- NHK総合TV【クローズアップ現代】「(No.2377)あなたの敬語は大丈夫?」(070301放送)
- NHK総合TV【みんなでニホンGO!】「こちらコーヒーになります」(100610放送)
- 日本TV【スーパーテレビ】「あなたは正しい日本語を使っていますか?」(040202放送)