LC りぽーと
45
2019年7月

〒663-8558　西宮市池開町 6-46
武庫川女子大学 言語文化研究所
ilc@mukogawa-u.ac.jp
Tel：0798-45-3536
fax：0798-45-3574

大学生が LINE で連絡するとき、しないとき

--「お礼」と「謝罪」の場合--

総務省情報通信政策研究所「平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」の「第 5 章 5-1 主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率①」[1]によると、LINE の利用率は、10 代で 86.3%、20 代では 95.8%と非常に高い。LINE は家族や友人などとの連絡手段として、若い世代を中心に、日常的に使われているコミュニケーションツールであることは間違いない。では、どのような場合であっても LINE を連絡手段として使うのだろうか。あるいは、内容によって使ったり使わなかったりするのだろうか。もしそうであれば、その判断基準は何だろうか。本リポートでは、「LINE を使用するのはどのような場面か」という点を中心に、アンケート調査の結果を報告する。

〔調査概要〕

調査対象者：「SNS から日本語を見る」[2]の受講者 98 名。
有効回答者 86 名（1 年 43 名、2 年 22 名、3 年 10 名、4 年 11 名）。

調査方法：アンケート調査には、本学教育研究用のクラウドサービス（http://mwu.jp）を使用した。アンケートの作成、データ収集方法の手順は以下の通りである。①アプリ“GoogleForms”にアンケートフォームを作成する。②受講者は教員から示された“クラスコード”によって“クラスルーム”に参加し、アンケートに回答する。③回答データをエクセル形式でダウンロードする。

調査期間：2019 年 5 月 23 日（木）～2019 年 6 月 6 日（木）

質問項目は 40 項目あり、それぞれについて「LINE で伝える」「どちらかと言えば LINE で伝える」「LINE 以外の方法で直接伝える」「どちらかと言えば LINE 以外の方法で直接伝える」「その他」の 5 つの選択肢を設定した。以下では、前者 2 つを「LINE で伝える」、後者 2 つを「直接伝える」として扱う。また、場面は、「お礼」「謝罪」「告白」「別れ」「相談」「忠告」などを設定したが、紙幅の都合上、「お礼」と「謝罪」について報告する。

---

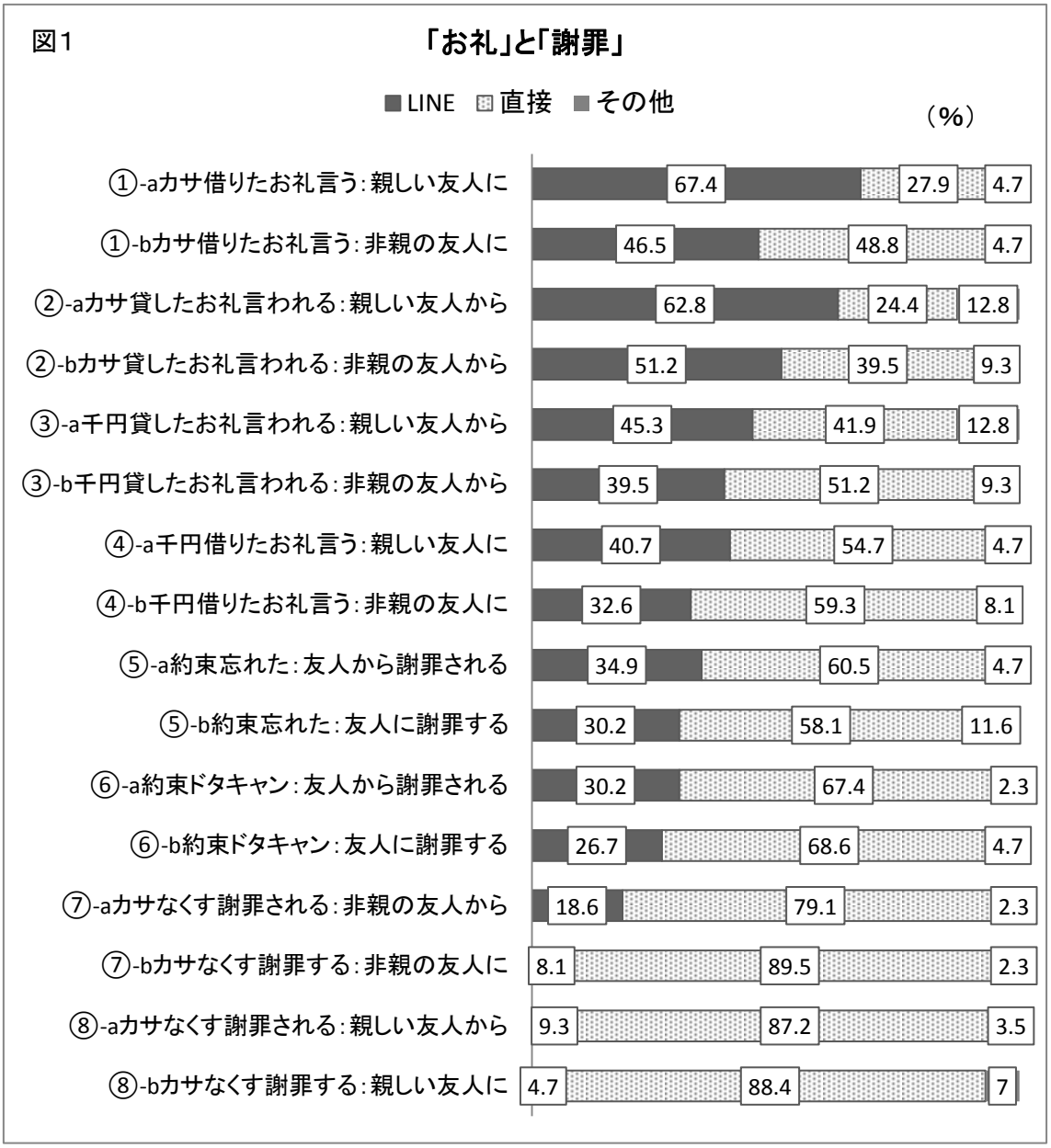
[1] http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

[2] 本学の共通教育科目。月曜日 4 限開講。

〔調査結果〕

図１には、「お礼」の場面（①・②・③・④）を、それぞれ「親しい友人」(a)、「あまり親しくない友人」(b) をセットにして、また、「謝罪」場面（⑤・⑥・⑦・⑧）については、「謝罪される」(a)、「謝罪する」(b) をセットにしている。それらを「LINE で伝える」回答の降順に並べて示している。

図1



LINE の連絡は　「お礼」＞「謝罪」

まず、全体をながめてみよう。「お礼」（①～④）から「謝罪」（⑤～⑧）にかけて、LINE の割合が減少していることが見てとれる。「お礼」を言う場合は、「謝罪」を伝える場合よりも LINE が選択されやすいということである。

ただ、「お礼」８項目すべてで「LINE」の方が多いかというとそうではない。「LINE」が「直接」を上回っているのは、①-a「親しい友人にカサを借りたお礼を言う場合」、②-a「親しい友人から、カサを貸したお礼を言われる場合」、②-b「あまり親しくない友人から、カサを貸したお礼を言われる場合」、③-a「親しい友人から、千円を貸したことにお礼を言われる場合」の４項目である。反対に、「直接」が「LINE」を上回っているのは、①-b「あまり親しくない友人に、カサを借りたお礼を言う」、③-b「あまり親しくない友人に、千円を貸したお礼を言われる」、④-a「親しい友人に、千円を借りたお礼を言う」、④-b「あまり親しくない友人に、千円を借りたお礼を言う」である。

これらを「何を借りたか」の視点で見れば、前者（LINE）は、①-a、②-a、②-b の３項目がカサで、③-a は千円である。後者（直接）は、③-b、④-a、④-b の３項目が千円で、①-b がカサである。「相手はだれか」の視点では、前者は、①-a、②-a、③-a が親しい友人で、後者が②-b あまり親しくない友人となっている。つまり、前者・後者ともに例外があるということである。これについては、次のセクションで考えたい。

LINE でのお礼は　「モノ」＞「お金」　「親（しん）」＞「疎（そ）」　「伝えられる」＞「伝える」

「お礼」を伝える場合は、「カサ」の方が「千円」よりも LINE の割合が高い傾向にある。これは、お金よりもモノの方が、貸し借りの心理的なハードルが低いことが要因となっていると考えられる。また、①～④ab の各組み合わせを比較すると、「あまり親しくない友人」（b）よりも「親しい友人」（a）の方の割合が高い。同じ状況や場面であれば、親しい友人に対しては「LINE」でのやり取りを、あまり親しくない友人には「直接」でのやり取りを望む傾向にあることが分かる。

このように、「お礼」で LINE を選択する場合、対象が「モノ」、相手が「親しい友人」という傾向がある。その中で、「親しい友人からお金のお礼を言われる時は LINE」、「あまり親しくない友人に、モノを借りたお礼を言う時は直接」のような例外がある。

これは、“親”の相手に対しては、「お金」であっても「言われる」立場であれば、LINE でかまわないと考え、“疎”の相手に対しては、たとえ「モノ」であっても直接お礼を「言う」方が望ましいという意識をもつ大学生の方が多いことが推測される。

対象物と親しさの度合い、そして、受動か能動かといった立場の違いが、連絡手段として何を選択するかに反映されていると言える。

LINE での謝罪は　カサをなくす　＞　約束を忘れる・約束をドタキャンする

「謝罪」の場合は、「LINE」より「直接」が多い。謝罪をする対象は「カサをなくす」（⑦・⑧）の方が、「約束を忘れる」（⑤）、「約束をドタキャンする」（⑥）よりも高い。なくした「モノ」は買うことが可能であるが、「約束」を忘れたりドタキャンしたりすることは、相手からの信頼を失う可能性もある。しかし、モノの方が大切ということだ。精神的なことよりも物質的なことに丁寧な謝罪が必要だと考えていることがうかがえる。また、⑤～⑧いずれも、「自分が謝罪をする」よりも「相手から謝罪をされる」方の「LINE」が多い。このことは、先述した「“親”の相手に対しては、お金であっても LINE のお礼でかまわない」ことと通じるものがある。

大学生は規範的で常識的？

一般的に、「お礼」でも「謝罪」でも、LINE（メールなども含む）よりも、手間と時間がかかる手紙（さらにワープロよりも手書き）、電話、そして、対面という順に、丁寧で配慮があり、常識的な対応だとされる。特に「謝罪」は、謝罪する側に心理的な負担がつきまとう。だから、負担をより軽く済ますには LINE を利用したくなるのが人間心理だろう。

しかし、上に見たように、「LINE」が多いのは「お礼」の 4 場面のみで、特に「謝罪」では、直接、謝罪する・謝罪される方が良い（謝罪するべき）と考える学生の方が多い。この結果からは、大学生が、「お礼」や「謝罪」といった、相手への誠意を示すべき行動に対して、LINE を利用するのは失礼である、あるいは避けた方が良いと考える傾向にあることが分かる。きわめて、規範的・常識的な意識をもっていると言えるだろう。

大学生にとって LINE 選択の判断基準は“親”か“疎”か

最後に、親疎の関係を考えてみる。「お礼」の場合はすべて「親しい友人」（a）の方が「あまり親しくない友人」（b）よりも「LINE」の割合が高い[3]。反対に、「謝罪」で「LINE」の割合が高いのは、「あまり親しくない友人」（b）の方である。

なぜ、「お礼」と「謝罪」とで親疎が逆転するのだろうか。おそらく、「お礼」の場合は、“疎”には丁寧な対応をした方がいいという常識的な判断が働いたのだと推測できる。他方、「謝罪」は、“親”だからこそ、直接、謝罪した方がいいと考え、“疎“だからこそ、直接、謝罪しなくてもいいと考えた可能性がある。言い換えれば、良好な関係を続けたい大切な人には、規範的・常識的な謝罪方法をとるが、そうでない相手に対しては、規範が当てはまらない（心理的に負担が軽い LINE を選択する）傾向があるということだ。大学生の規範や常識というのは、親しさの度合いの濃淡によって変化するものと言えそうである。

****

作成にあたり佐竹秀雄先生のご助言をいただきました。また、mwu.jp の使用方法等について本学 ICT ヘルプデスクの担当者にご教示いただきました。記して感謝いたします。

担当：言語文化研究所　岸本千秋

[3]①と②の「カサ」については、χ二乗値で a と b に有意差が認められるが、③④の「千円」には有意差は認められない。「モノ」の違いによるものと考えられる。