

A Contrastive Study of Complaint Discourse between Japanese and Indonesian Individuals in Non-dialogues – Focusing on the Use of the Evaluative Modality nakerebanarai / harus –

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-09-10 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: ANDHINI, PUTRI PRATAMI RUSTANDI メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.24517/00064093

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



日本語とインドネシア語の非対話場面における 不満談話の対照研究 —評価のモダリティ「なければならぬ」/“harus”の使用に着目して—

人間社会環境研究科 人間社会環境学
アンディニ プトリ プラタミ ルスタンディ

要旨

本研究は、日本語とインドネシア語の非対話場面（口コミ）の不満談話について、評価のモダリティ形式「なければならぬ」/“harus”の使用特性に着目し、日本語とインドネシア語の不満談話の共通点と相違点を明らかにしたものである。データは日本版とインドネシア版のTripAdvisorの宿泊者の口コミ各500件、計1,000件である。評価のモダリティの出現頻度を量的に把握した後、高梨（2010）の二次的意味の分化の基準をもとに、評価のモダリティ「なければならぬ」/“harus”の機能について分析を行った。分析の結果、次の2点が明らかになった。

1) 不満談話における「なければならぬ」/“harus”の機能は「当該事態の行為者の人称」、「当該事態の実現性」、「当該事態の制御可能性」の異なりによって4つに分けられた。そのうち、「①自己の過失の承認」、「②ホテル側への責任の指摘」、「③サイト閲覧者への注意喚起」は暗示的な不満表明、「④強い要求」は明示的な不満表明であった。高梨（2010）等過去の研究では①②③は指摘されていない機能である。2) 「なければならぬ」/“harus”は共に①、②、③の機能をもつが、④は“harus”のみ用いられていた。日本語では④の機能を表す際は「なければならぬ」より、「べきだ」、「ほうがいい」などの別の弱い形式が好まれることがわかった。本研究で、日本語の不満談話の対照研究で扱われることのなかったインドネシア語と対照したことにより、評価のモダリティの使用特性の新たな知見を提供することができた。

キーワード

不満談話、評価のモダリティ、機能

A Contrastive Study of Complaint Discourse between Japanese and Indonesian Individuals in Non-dialogues —Focusing on the Use of the Evaluative Modality nakerebanarai/harus—

Division of Human and Socio-Environmental Studies
Graduate School of Human and Socio-Environmental Studies
ANDHINI PUTRI PRATAMI RUSTANDI

Abstract

This paper describes a contrastive study of complaint discourse in Japanese and Indonesian focusing

on modality expressions. A total of 500 items from each language were collected from TripAdvisor and the usage of modality was quantitatively and qualitatively analyzed. The results of the analysis revealed the following two points. Firstly, it was found that the function of *nakerebanarai* / *harus* in complaint discourse is divided into four categories according to the difference of “subject of the situation (person of the actor)”, “feasibility of the situation”, and “controllability of the situation”. Among them, “(1) acknowledgment of one's own fault,” “(2) pointing out the responsibility to the hotel,” and “(3) alerting the site readers” were implicit expressions of complaint, and “(4) strong demand” was an explicit expression of complaint. Secondly, it was found that *nakerebanarai* / *harus* both have the functions of (1), (2), and (3), but only *harus* has a function of (4). Instead of that, in Japanese, other weaker forms such as *bekida* (‘should’) and *hougaii* (‘had better’) are preferred to *nakerebanarai* (‘must’) when expressing the function of (4). The present study, by contrasting with Indonesian, which has never been treated in contrastive studies of Japanese complaint discourse, may have provided new insights into the usage characteristics of evaluative modalities.

Keyword

complaint discourse, evaluative modality, function.

1. はじめに

商品の口コミやレビューの評判特性抽出の研究は消費者の行動選択や商品供給側の企業の戦略決定において重要であり、様々な分野で盛んに研究が行われている。特に否定的なレビューは肯定的なレビューよりも与える影響が大きく、研究ニーズも高い¹⁾。しかし否定的なレビューが言語文化背景によってどのように異なるかといった対照研究はほとんど行われていない。

Vásquez (2010) は、口コミ談話では、書き手（話し手）は好ましくない状況を相手に改善してもらう目的を達成するために “must”（なければならない）, “should”（べきだ）, “need”（必要がある）, “beware”（注意）のような相手への働きかけが強い表現形式を用いる傾向があると述べている。これらの形式は評価のモダリティとして位置付けられるものである（Alwi, 1992; Palmer, 2001）。しかし、これらの評価のモダリティが具体的にどのように読み手に働きかけているのか、書き手がどういった意図でそれらの形式を選択しているのかという点は Vásquez (2010) で十分に検討されていない。また、従来の不満表明の対照研究を振り返ると、英語母語話者との対

照研究（藤森, 1997; Shea, 2003）、中国語母語話者との対照研究（程, 2012）や韓国語母語話者との対照研究（朴, 2000）はあるが、インドネシア語母語話者を対象とした対照研究は管見の限りない。

日本語とインドネシア語は、語族・言語系統が異なるが、ネガティブ・ボライトネスが優勢な文化特性があるという類似点を持つ（伊藤, 2009）。つまり、日本語・インドネシア語共に配慮のあるボライトネスストラテジーを発動した場合、評価のモダリティの使用には、どのような類似点と相違点が見られるのかを検討する必要があると思われる。

以上の背景を踏まえ、本稿では日本語とインドネシア語の非対話場面（口コミ）の不満談話について、評価のモダリティ形式「なければならない」/ “harus” の使用特性に着目し、日本語とインドネシア語の不満談話の共通点と相違点を明らかにする。具体的には、高梨 (2010)、Alwi (1992) で示されている評価のモダリティ形式（日本語：「なければならない」、インドネシア語：“harus”）が日本語とインドネシア語でどのような機能を持って使用され、書き手がどのような意図で選択しているのかを論じる。

2. 先行研究

2.1 評価のモダリティ「なければならない」/“harus”をめぐる研究

評価のモダリティとは、話し手が何らかの事態を述べ伝えるとき、その事態に対する必要・不必要、あるいは許容できる・できないといった話し手の評価的な捉え方を表すものである（日本語記述文法研究会編，2003：108）。そのうち、「なければならない／ないといけない／なくてはいけない／なければいけない」は評価的複合形式とみなされている。「なければならない／ないといけない／なくてはいけない／なければいけない」の基本的意味は、その事態が実現しないことが許容されない、つまり不可欠だということを表す（日本語記述文法研究会編，2003：108）。

高梨（2010）は新聞や文学作品を対象として、「なければならない」の二次的意味の分化にかかわるファクターを3つ挙げている。それは①当該事態の制御可能性、②当該事態の実現性、③当該事態の行為者の人称である。これらは以下のように説明される。①は、評価の対象となる事態が人の意志によって制御できるものとして捉えられているかどうかである。このファクターは、事態への評価から＜当為判断＞（すべきかどうか）の意味が生じるかどうかを決定する。当該事態が制御可能なものと捉えられるのであれば、＜当為判断＞の意味が生じる。②は、評価の対象となる事態が現実において実現したかどうかを示す。具体的には、「未実現」と「既実現」もしくは「非実現」のいずれであるかということである。未実現とは、当該事態が発話時においてまだ実現しておらず、実現するかどうか不明の状態を示す。一方、既実現は発話時まで実現したことがわかっている状態を、非実現は、実現しなかったことがわかっている状態を、それぞれ指す。③は、聞き手／聞き手以外／話し手／話し手以外の4つに分けられる。

そして、高梨（2010）は事態が「制御可能／未実現」で、かつ行為者が「聞き手」の場合、「行為要求」の機能が生じること、当該事態が「非実

現／既実現」で行為者が「話し手」の場合、その事態が「制御可能」かどうかに関わらず、「反事実」になり、話し手の遺憾の気持ち（後悔／不満）が表される。当該事態が「制御不可能／未実現」の場合、「強い願望」になると述べている。

しかし、高梨（2010）は、特に不満談話に焦点を当てていない。また、評価のモダリティの語用論的な機能や不満表明と評価のモダリティ形式の具体的な関係についても十分に明らかにしていないので、研究する余地がある。

これまでの先行研究では、自然会話において2人称主語の「なければならない」は基本的に出現しないこと、2人称主語の「なければならない」が硬い印象や権威主義のニュアンスが生じることから、あまり使用されない傾向があることが報告されている（Narrog, 2009）。一方、中田・記谷（2011）は、口コミの投稿や掲示板では普段言えないような意見でも匿名で書き込めるという機能を利用し、自己の意見を抑制せず発表できると述べている。

筆者は口コミの投稿を観察することにより、これまでの「なければならない」/“harus”が主に扱ってきた対話場面や文学作品とは異なる特徴が観察される可能性があるのではないかと仮定した。そのため、本研究では「なければならない／ないといけない／なくてはいけない／なければいけない」を「なければならない」のバリエーションとしてまとめて分析の対象とする。

日本語とインドネシア語の評価のモダリティ（evaluative modality）に関する対照研究は管見の限り、Hariri（2011）しかない。Hariri（2011）は日本語のモダリティ論に基づいたインドネシア語の新たなモダリティ論を提案しているが、モダリティ形式がどのように人間関係を保とうとしているのかや、発話行為との関わりについて十分に検討されていない。

本稿は上記の日本語記述文法研究会編（2003）による評価のモダリティの定義に従い、高梨（2010）が提唱した「当該事態の行為者の人称」、「当該事態の実現性」、「当該事態の制御可能性」

の観点から「なければならない」/“harus”の不満談話上の機能を検討する。

2.2 不満表明に関する研究

これまで不満表明の対照研究では、日本語母語話者の不満表明ストラテジーは理由、説明要求、遠回しな不満表明のような「暗示的なストラテジー」の使用傾向が高いことがしばしば指摘されている(李, 2006等)。それに対して、英語母語話者や韓国人日本語学習者は代償要求、命令、依頼のような明示的ストラテジーを多用していることが報告されている(藤森, 1997; 石塚, 2014等)。

しかし不満表明の対照研究は、ストラテジー研究や発話行為に基づく分析が中心で、モダリティ形式がどのような語用論的な機能を持って使用されているのか、話し手がどのような意図でモダリティ形式を選択しているかについての検討は十分とは言えない。また、談話レベルでの不満表明の発話が「明示的/直接的」か「暗示的/間接的」かを判断するための必要な手がかりも明確にされていない。

他方, Vásquez (2010) は、非対話場面における不満表明に着目し、口コミ予約サイトTripAdvisorを分析対象とした。Vásquezは不満表明の発話が「明示的/直接的」か「暗示的/間接的」かを判断するための必要な手がかりは副詞、動詞と人称主語にあると仮定し、実際の使用状況を調査した。その結果、人称主語は不満表明の発話が「明示的/直接的」か「暗示的/間接的」かを判断するための有効な手がかりになると述べている。具体的には、英語版のTripAdvisorでは、多くの書き手は2人称主語“you”(あなた)と命令形を用いて、サイトの閲覧者に対して助言、忠告をしている。同時にホテル側に対して命令形を用いて、問題点を指摘したり、明示的不満表明を行ったりしている。“whoever”(誰でも)、“anyone”(誰も)、“they”(彼ら)のような3人称主語の使用によって、「暗示的/間接的」な不満表明が行われていることを報告している。そして、“unfortunately”(残念ながら)、“however”(に

もかかわらず)、のような副詞と“expected”(期待した)、“expecting”(期待している)のような動詞の使用によって、書き手は肯定的に好ましくない体験を語ったり、明示的にホテル側に指摘したりしていることを報告している。しかし、副詞や動詞が本当に「明示的/直接的」か「暗示的/間接的」な不満表明の発話を判断するために有効な手がかりになりうるかについては疑問が残る。

以上の先行研究を踏まえ、本研究では談話レベルでの不満表明の発話が「明示的/直接的」か「暗示的/間接的」かを判断するための必要な手がかりは、「人称主語」以外に、何によって決まるのかを検討する。具体的には、高梨が提唱した「当該事態の行為者の人称」、「当該事態の実現性」、「当該事態の制御可能性」という3つのファクターに基づいて「なければならない」/“harus”の不満談話上の機能を検証し、これまで明らかにされていない日本語とインドネシア語話者の不満談話の特性を明らかにする。

3. 調査概要

3.1 Tripadvisorと談話特性との関係

本研究はVásquez (2010)と同様に、日本版とインドネシア語版のTripAdvisorの口コミデータを対象とする。TripAdvisorは、2005年に開設された世界最大の旅行サイトであり、世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界43カ国でサイトを展開し、世界中の400万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して1億7000万件以上の口コミ情報を掲載している。

口コミの投稿は、事実に基づいた客観的な情報を書くことを誓約させられているが、実際には主観的な不満を表明する書き込みが多く寄せられ、実際の不満表明に比較的近いと考えられる。また、TripAdvisorでは、宿泊施設、レストラン、あるいは観光名所の関係者は、施設に対する口コミにつき1回の返信を投稿することもできる。サイトの閲覧者もどのような口コミが役に立つのか自由に選び、投稿者に対してメッセージが送信できる

ようになっている。

このように、TripAdvisorは発信者と受信者の間の相互作用が可能であるため、口コミを相互行為の談話に類するものとして扱うことができるのではないかと考えた。

3.2 分析対象となるデータの詳細

本研究は、2015年から2019年までの期間に書き込まれたインドネシア語口コミ500件、日本語口コミ500件の合計1,000件を分析対象とした。日本語はテキストサイズである100文字～1,300文字を対象とすることにした。インドネシア語の口コミのテキストサイズと日本語との内容を等価にするために、翻訳業界に定められた基準²⁾に従い、文字数と単語数の等価処理を行った。翻訳業界では、日本語で400文字の原稿をインドネシア語に翻訳すると、180単語程度になると言われている。このことから、日本語の文字数とインドネシア語の単語数の割合は20:9(約2:1)となる。しかし、筆者が実際の日本語の口コミデータ(文字数)とインドネシア語の口コミデータ(単語数)を1つ1つエクセルで比較したところ、下記のように2:1とは言えないケースも多く見られた。

(1) インドネシア語:

kamar juga sempit skali padahal hotel bintang 5..tidak ada welcome drink.. (12単語)

日本語(筆者訳):

5つ星ホテルなのに部屋がすごく狭くてウェルカムドリンクさえありませんでした。(37文字)

そのため、本研究では内容的に等価となる日本語の文字数とインドネシア語の単語数の割合を3:1と定め、日本語の口コミを170,819文字分、インドネシア語の口コミの単語数を57,000単語に調整した。

データの収集は以下の基準および手順で行った。

1. 2015年から2019年までの期間に書き込まれ

た口コミを抽出対象とした。

2. 対象としたホテルは日本とインドネシアいずれも首都圏エリアのホテルである。多様な(様々な場所・身分・目的など)宿泊者が首都圏に泊まりに来ると予測されるため、日本の首都圏エリアは東京エリア、インドネシアはジャカルタ市周辺のホテルの口コミに限定した。
3. ホテルに対する評価の5段階(「とても良い」、「良い」、「普通」、「悪い」、「とても悪い」)評価のうち、「とても悪い」と「悪い」の評価がついている口コミを分析対象とした。
4. Webサイト上の具体的な操作は絞り込み条件として「施設の種類の「ホテル」にチェックをいれ、「ホテルクラス」「2つ星」、「3つ星」、「4つ星」、「5つ星」を順にチェックをいれていき、それぞれを検索した。

3.3 調査方法

本研究では量的分析と質的分析を行った。まず、量的分析については、口コミの投稿に現れるモダリティ形式の使用頻度を計算し、両言語間で比較した。分析にあたっては計量テキスト分析ソフトKH Coder(樋口, 2014)を使用した。日本語のKH Coderでは、形態素解析されると読み込まれないモダリティ形式(「なければならない」等)があるため、あらかじめモダリティ形式を長単位で登録し、強制抽出して分析を行った。インドネシア語は、KH Coderには搭載されていないため、英語版を利用した。インドネシア語は英語同様にスペースで単語分割されるため、単語頻度の計算は問題なく行うことができた。

質的分析を行う際に、まず高梨(2010)の枠組みに基づき、評価のモダリティがどのような機能を持って使用されるのかを検討した。モダリティ形式の認定は、日本語記述文法研究会編(2003)を参考にし、インドネシア語のモダリティ形式はAlwi(1992)に従った。日本語記述文法研究会編(2003)、Alwi(1992)に取り上げられているモダリティ形式の例を表1に示す。

表1 評価のモダリティ形式の一覧

日本語			インドネシア語		
品詞	言語形式	意味	品詞	言語形式	意味
複合形式	なくてはいけない (なくてはならない, なければいけない, なければならない, ないといけない)	必要性	副詞	Sebaiknya/ Semestinya (ほうがいい)	必要性
	ほうがいい (ほうがました)				
	必要がある (必要はない)	許可/許容	助動詞	Perlu (必要がある)	
	ていい (てもいい, てもかまわない), なくていい (なくてもいい, なくてもかまわない)			Baiknya/Mestinya (ほうがいい)	
	てはいけない (ちゃいけない, てはだめだ)			Harus/ Mesti/Wajib (しなければならない/ないといけない)	
	不許可/不許容		Izin/Dapat/Bisa (できる/てもいい)	許可/許容	
			Boleh (てもいい)		
			Tidak boleh/Jangan/Larang (だめ/ないで)	不可/不許容	
			動詞	Diperbolehkan/Diizinkan (てもいい/許可される)	許可/許容

表2 日本語 (JP) とインドネシア語 (ID) のモダリティの出現状況

モダリティのタイプ	JP	ID	χ -square	解釈
認識のモダリティ	24 (4.24%)	212 (31.2%)	2.2	JP=ID
伝達のモダリティ	239 (42.2%)	117 (17.2%)	41.3**	JP>ID
証拠のモダリティ	166 (29.3%)	33 (4.9%)	88.88**	JP>ID
評価のモダリティ	137 (24.3%)	318 (46.7%)	72.00**	ID>JP
合計	566 (100%)	680 (100%)		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

4. 調査結果と考察

4.1 日本語とインドネシア語のモダリティの出現状況

本節では評価のモダリティを含め, どのようなモダリティが出現しているのかを報告する。表2で示すように, 日本語とインドネシア語を比較した結果, p 値の水準を <0.05 (有意差あり)とした場合, 証拠のモダリティ, 伝達のモダリティは日本語の不満談話により多く使用されることが確認できた。評価のモダリティのみインドネシア語の方でより積極的に使用されていた。

次の表3は日本語とインドネシア語それぞれにおいて出現頻度が高い評価のモダリティ形式の上

位6形式を示したものである。

日本語とインドネシア語の当為表現 (「なければならない」/「harus」) を比べると, 「なければならない」は23回 (21.8%) 出現しているのに対して, 「harus」は205回 (64.5%) パーセンテージ出現していた。これより, インドネシア語の当為表現「harus」は日本語「なければならない」よりも積極的に使用されていることがわかる。一方, 「べきだ」, 「ほうがいい」は日本語のほうが有意に多く出現していた。なぜ日本語話者は「なければならない」よりも「べきだ」, 「ほうがいい」の表現を用いることを好むのだろうか。また, 日本語の不満談話に出現していた「なければならない

表3 日本語 (JP) とインドネシア語 (ID) の評価のモダリティ形式の出現状況

モダリティ形式 (JP ID)		JP	ID	χ -square	解釈
ほうがいい (ほうがまし)	Sebaiknya	38 (35.8%)	19 (6%)	6.33**	JP>ID
べきだ	Seharusnya	27 (25.5%)	11 (3.5%)	6.73**	JP>ID
なければならない (ないといけない)	Harus	23 (21.8%)	205 (64.5%)	145.28**	ID>JP
てはいけない	Dilarang/tidak boleh	4 (3.7%)	16 (5.0%)	7.2**	ID>JP
でもいい	Boleh	10 (9.4%)	29 (9.1%)	9.25**	ID>JP
必要がある	Perlu	4 (3.8%)	38 (11.9%)	27.52**	ID>JP
合計	106 (100%)	106 (100%)	318 (100%)		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

い」はどのような機能を持っているのだろうか。

次節では、不満表明としての「なければならない」/“harus”の出現条件と不満談話上の機能について質的に分析する。

4.2 「なければならない」/“harus”の不満談話上の機能

4.2.1 機能①「自己の過失の承認」としての「なければならない」/“harus”

本節では、不満表明としての「なければならない」/“harus”の出現条件を高梨 (2010) の「当該事態の行為者の人称」、「当該事態の実現性」、「当該事態の制御可能性」の観点から論じる。まず、「行為者の人称」が書き手 (私)、「制御可能」な事態、「既実現」の3つが必要であることを述べる。

不満談話において、書き手 (客) が好ましくない事態に対して、自分を責めることによって、後悔しているニュアンスが感じられることを示す。しかし、実際には、書き手は自分を責めることで、ホテル側に対して暗示的な不満表明を行っている。本稿ではこれを「自己の過失の承認」と称する。

日本語の不満談話において、23例中6例 (26.1%) の「なければならない」は、この機能を果たすことが確認された。また、「自己の過失の承認」の機能を果たすためには、「なければならない」は「がまんする」、「理解する」のような特定の動詞とよく共起していることが見られた。以下の (2) がその具体例である。

- (2) 仕事でゆりかもめ沿線に行くので、交通の便の良いところと思い、某予約サイトでシングル2万円で予約しました。窓が小さく眺望は望めないと書いてあったものの特に気にせず予約したこと、○○○ (ホテル名) のような高級なホテルに2万円で泊まろうとした私が悪いのですが、ホテルが悪いわけではなく、普通に泊まれば6万くらいするであろうホテルに2万円で泊めてもらうにはこのような部屋がまんし なければならない のでしょう。
(TripAdvisor JP)

(2) の「がまんする」の「行為者の人称」は書き手 (私) である。ここで、書き手は、「ホテルが悪いわけではなく」と書いているように、好ましくない事態について、ホテル側を責めているのではない。むしろ自分の責任だと認め、そのことを後悔している。高梨の「制御可能性」の点からみると、「がまんする」という行為は書き手の意志によるものであるから、「制御可能」な事態である。そして、「実現性」の点から見ると、(2) の「なければならない」は過去形「なければならない」だったのでしょ」と言い換えることができることから「既実現」の事態を表している。

インドネシア語においても“harus”は「自己の過失の承認」の機能を果たしていることが確認された。205例中3例 (1.4%) の“harus”に、「自己の過失の承認」の機能を果たすことが確認された。以下の (3) に示す。

- (3) Kami memilih hotel ini karena kami hanya membutuhkan penginapan yang memadai dan tidak ingin menghabiskan uang terlalu banyak untuk anggaran kami di tempat ini. Dan... salah kami. Rekan saya telah memesan lima kamar minggu di muka dengan reservasi melalui telepon. Ketika kami memeriksa, meja depan petugas mengklaim tidak ada pemesanan dalam nama kami dan kami harus puas dengan kamar standar daripada kamar yang kami inginkan. (TripAdvisor ID)

(筆者訳) 料金があまりかからないホテルが必要ですから、このホテルを選びました。でも、私たちが愚かでした。友達が電話で5つの部屋を予約したのですが、受付で確認すると、私たちの名前がないと。泊まりたい部屋より、スタンダードな部屋でがまん しなければなりません。

(3) の「がまんする」の「行為者の人称」は書き手を含む者(私たち)である。ここには、書き手の好ましくない事態について、自分たちの責任だと認め、「そのホテルを選んだ」ことを後悔しているニュアンスがある。高梨の「制御可能性」の点からみると、「がまん」という行為は書き手を含む者(私たち)の意志によるものであることから、「制御可能」な事態である。そして、「実現性」の点から見ると、(3) の“harus”はすでに体験したことを述べていることから「既実現」の事態を表している。

以上のことから、「なければならない」／“harus”は「行為者の人称」が書き手(私、私たち)で「制御可能」な事態、「既実現」の事態に関わっている場合、「自己の過失の承認」という機能を果たし、書き手は、好ましくない事態について、ホテル側を責めているのではなく、むしろ自分の責任だと認め、そのことを後悔していることを表している。そしてこのような表明をすることで、暗示的にホテル側に、不満表明を行っていると考えられる。

4.2.2 機能②「サイトの閲覧者への注意喚起」としての「なければならない」／“harus”

次に、不満表明としての「なければならない」／“harus”の出現条件を高梨(2010)の「当該事態の行為者の人称」、「当該事態の実現性」、「当該事態の制御可能性」の観点から論じる。まず、この機能の成立条件として「行為者の人称」が書き手を含むもの(私たち)／一般の人(サイトの閲覧者)であること、「制御可能」な事態であること、「未実現」の事態であること、の3つが必要であることを述べる。

口コミの不満談話においては、書き手が自分の書いた投稿文をサイトの閲覧者に参考にしてもらうことを期待するという性質も持つ。その場合、ほかの人(サイトの閲覧者)に自分と同じような好ましくない体験をさせたくない、サイトの閲覧者に注意を促したいという発話意図を持っている。本稿ではこれを「サイトの閲覧者への注意喚起」と称する。

日本語の不満談話において、23例中2例(8.7%)の「なければならない」が、この機能を果たしていた。以下の(4)がその具体例である。

- (4) フロントのおっさんのお陰で酷く気分の悪いチェックインとなりました。清算が先なら、エレベーターにカードキーが必要なら、そういうことは先に言って頂きたい。さも宿泊客が知らないのがおかしいような反応で後から後から言われるのは不愉快。私は朝はパン派で、非常に不満足なラインナップでした。以上まとめますと、顧客満足度 No 1 なんて何かの間違いとしか思えませんでした。格安ならまあ我慢 しなければなりませんね。いくら立地が良くてももう行かないでしょう。(TripAdvisor JP)

(4) の「我慢」の「行為者の人称」は書き手(私)だけでなく、書き手を含むもの(私たち)／サイトの閲覧者も可能である。「以上まとめますと」という言い方は、今回の体験を反省し、教訓を得

たこと、そしてその教訓を読者（サイトの閲覧者）と共有することによって、書き手はこれから「このような格安のホテル」に泊まるサイトの閲覧者に対して「サイトの閲覧者への注意喚起」しているニュアンスが感じられる。この「我慢しなければなりません」は総括的に述べていることから「未実現」の事態の解釈が妥当である。また「ね」が付いていることから、書き手は読み手を想定し、同意要求を行っていることがわかる。この同意を求める先は、ホテル側という解釈より、我慢する主体であるサイトの閲覧者に向けてであろう。そしてこのような表明をすることで、暗示的にホテル側に、不満表明を行っていると考えられる。

インドネシア語においても“harus”は「自己の過失の承認」の機能を果たしていることが確認された。205例中2例（1%）の“harus”が、「サイトの閲覧者への注意喚起」の機能を果たすことが確認された。以下の（5）に示す。

- (5) ...Itu pengalaman yang saya dapat di hotel ini. Kalau hotel ramai mng harus extra kesabaran untuk menunggu dalam membereskan kamar. tp pihak hotel jg seharusnya bs menjaga time management nya. (TripAdvisor ID)
(筆者訳) …それは私の体験でした。人気なホテルなら、部屋の準備が終わるまで、もっともっと我慢しなければなりません。でも、ホテル側も時間をちゃんと守っているはずです。

(5) の「我慢」の「行為者の人称」は書き手を含むもの（私たち）/サイトの閲覧者である。すなわち書き手がこれから「このような人気なホテル」に泊まるサイトの閲覧者に対して「部屋の準備に時間がかかる」ことについて「注意喚起」しているニュアンスが感じられる。高梨の「制御可能性」の点からみると、「我慢」という行為は書き手を含む者/サイトの閲覧者の意志によるものであることから、「制御可能」な事態である。そして、「実現性」の点から見ると、書き手はサイ

トの閲覧者に向けて「注意喚起」をしていることになり、これからのやらなければならない行動に注目していることから、「未実現」の事態に関わっている。

以上のことから、「なければならない」/“harus”は「行為者の人称」が書き手を含む者/サイトの閲覧者で、「制御可能」な事態、「未実現」の事態に関わっている場合、サイトの閲覧者に対する「注意喚起」という機能を果たし、書き手が自分の書いた投稿文をサイトの閲覧者に参考にしてもらうことを期待するという性質も持つと言える。その場合、ほかの人（サイトの閲覧者）に自分と同じような好ましくない体験をさせたくない、サイトの閲覧者に注意を促したいという発話意図を持っていると考えられる。

4.2.3 機能③「ホテル側への責任の指摘」としての「なければならない」

本節では、不満表明としての「なければならない」の出現条件は高梨（2010）が提唱したように、「当該事態の行為者の人称」が書き手（私）であること、「制御可能な」事態であること、「既実現」の事態であることの3つが必要であること、そして不満談話上の機能はホテル側に責任の所在を気づかせることであることを述べる。日本語の不満談話において、23例中14例（60.8%）の「なければならない」が「ホテル側への責任の指摘」として用いられていることが確認できた。すなわち、4つの中で最も多く見られた機能である。

まず、(6) の例を示す。宿泊者が食あたりをおこし、何度もトイレにいったことを「なかった」を用いて不満を表明しているものである。この書き方は、読み手に、書き手が被害者のような印象を与え、腹痛をひきおこしたホテル側に対する責任を求め、暗示的に非難するという意図があると考えられる。高梨の「制御可能性」の点からみると、「行く」という行為は書き手の意志によるものではなく「バスルームに行かざるを得なかった」と言い換えられる点からも制御可能性は高くない。そして、「実現性」の点から見

ると、(6)の「なければならない」は過去形を使用していることで、「既実現」の事態を表している。

- (6) 何度も宿泊していますが、今回は本当にガッカリしました。従業員教育を徹底しないと顧客は離れていくと思います。5星ホテルとして以下はお粗末すぎます。(中略)不衛生なサラダを食したため朝食後腹痛がひどく、チェックアウトまでバスルームに何度もいかなければならないかった。

(TripAdvisor JP)

このように、「なければならない」の「行為者の人称」が書き手自身の場合、読み手(ホテル側)がなすべき責任を果たしておらず、書き手が不要な行為を行わされているという状況の場合、ホテル側に責任の所在を気づかせる機能を果たしていることになる。本稿ではその機能を「ホテル側への責任の指摘」と称する。

(6)では、「不衛生な状態」を引き起こしたのは、ホテル側であり、責任はホテル側にある。ホテル側は本来食品の衛生管理を適切に行うはずであるが、現実的には、その行為(衛生面の管理)を怠っているため、書き手が「チェックアウトまでバスルームに何度も行く」ことを余儀なくされた。(6)は書き手が実際に単に自分の受けた不利益を表明しているだけでなく、ホテル側に衛生管理を適切に行わないことを暗示的に責めているニュアンスが感じられる。

インドネシア語においても、205例中70例(34.1%)の“harus”が「ホテル側への責任の指摘」として用いられていることが確認できた。つまり、書き手は好ましくない事態に対して、ホテル側を明示的に責めているのではなく、ホテル側の責任の所在を気づかせようとしている。また、その場合、「行為者の人称」は書き手(私)であり、「制御可能」な事態、「既実現」の事態に関わっていることが見られた。

例えば、以下の(7)は「行為者の人称」が書き手(私)に立っている。「買う」という行為は

行為者「書き手(私)」にとって「制御可能」な事態と考えられる。「実現性」から見ると、日本語の不満談話と同様に、「既実現」を表し、過去に起きた事態に対する不満表明を行なっている。このことから、書き手は過去にホテル側が引き起こした過失に注目し、振り返っていると言える。

- (7) ...sangat mengecewakan...apalagi sy sudah booking jau hari sebelumnya bukannya dikasi kamar yg sesuai keinginan malah keadaan kamar tdk sesuai perkiraan..saya sangat terganggu dengan bauuu busuk di toilet bahkan sy sampai harus membeli pewangi ruangan..baunya ngk hilang...kamar juga sempit skali padahal hotel bintang 5..tidak ada welcome drink.. (TripAdvisor ID)

(筆者訳)...すごくがっかりしました。ずっと前から予約していたのに、期待した部屋とは全く違ってしています。しかも、匂いもなかなか消えませんでした。自分で消臭剤を買わなければなりませんでした。5つ星ホテルなのに、部屋がすごく狭くて、ウェルカムドリンクさえありませんでした。

(7)では、本来ホテル側は適切にトイレ消臭を行うはずであるが、実際はそうになっていないという状況を受け、ホテル側の責任の所在を明確に指摘している。“harus”の「行為者の人称」が書き手(私)、「制御可能」な事態、「既実現」で用いられていることによって、書き手がホテル側に実行させたい行為(適切なトイレ消臭)について明示的に言及していない。書き手がホテル側は加害行為(不利益を与えている側)であっても、遠回しにホテル側の過失を気づかせたい意図がある。そして、このような表明をすることで、暗示的にホテル側に、不満表明を行っていると考えられる。

4.2.4 機能④「強い要求」としての“harus”

前節では、「行為者の人称」が書き手(私)、「制御可能」な事態、「既実現」に出現する“harus”

には「自己の過失の承認」と「ホテル側への責任の指摘」という機能があることについて論じた。本節では、“harus”の不満談話上のもう1つの機能について論じる。それは読み手に行為を要求することであり、「行為者の人称」が読み手（あなた）、「制御不可能」な事態、「未実現」の事態に関わっていることを述べる。

Vásquez (2010)の研究結果と相通して、インドネシア語の不満談話では、205例中58例（28.3%）の“harus”が2人称「行為者の人称」(Anda/あなた)あるいはホテル側に立っていた。書き手（客）は“harus”のような主張の度合いが高い表現を使うことで、読み手への働きかけを強いていた。それに従い、本稿ではこれを「強い要求」と称する。

例えば、以下の(8)は“harus”が使用されていることにより、書き手から読み手への強い要求や指摘という印象を与える。書き手は、“harus”を用いて、ストレートな言い方で「変更すること」をホテル側に求めている。「変更すること」という行為は書き手でなく、ホテル側の意志によって実現されることから、書き手にとって「制御不可能」な事態と考えられる。また、日本語とは異なり、(8)の「実現性」は「未実現」の事態を表していることから、書き手はホテル側の今後の改善点に注目していると言える。“harus”は「強い要求」といった機能を果たしつつ、「明示的不満表明」を行なっていることになる。

- (8) Staff kurang ramah. Kamar hotel anda sudah **harus** renovasi. Penerangan kurang. Pelayanan lambat. Hanya untuk meminjam sajadah harus menunggu 30 menit. (TripAdvisor ID)
 (筆者訳) スタッフの対応があまり良くありません。あなたのホテルはもう**変更しなければならぬ**時期です。サービスの対応が遅いです。祈りの敷き物を借りるだけで、30分かかりました。

4.3 口コミの不満談話における日本語とインドネシア語の評価のモダリティの特性

4.2節では、口コミという不満談話における日本語とインドネシア語の「なければならない」/“harus”の機能の共通点と相違点について明らかにした。そこでは機能①、②、③は2つの形式で共通し、機能④はインドネシア語“harus”だけに見られることを示した。本節ではそれらの理由を考察し、「なければならない」/“harus”の周辺の評価のモダリティ形式と比較しながら論じることで、不満談話における2つの言語の評価モダリティの特性について述べる。

日本語とインドネシア語で共通して、最も多く使用された機能③「ホテル側への責任の指摘」について述べる。どちらの言語も1人称を主語とし、「ホテル側への責任の指摘」を行う用法が最も多かった。Leech (2014:158)は、“I must...”(私は...しなければならない)は“You must...”(あなたは...しなければならない)と比べると相手への働きかけの程度が異なり、“I must...”は書き手が何かを避けることができないこと、遺憾な気持ちやヒントとして表現する方法であると指摘している。インドネシア語と日本語の不満談話でも“You must...”タイプより“I must...”タイプが多かったことから、直接的な不満表明ではなく、暗示的な不満表明が好まれているといえる。また、“I must...”タイプであっても「自己の過失の承認」ではなく、責任の所在を明確に指摘する不満表明がより好まれていると言える。

次に2言語での相違点について述べる。最も大きな異なりは日本語には機能④が出現しなかったことである。機能④は「行為者の人称」があなた(ホテル側)であり、Leech (2014)の“You must...”に相当する。インドネシア語の場合、ホテル側(あなた)を「行為者の人称」にする場合と書き手(私)、書き手を含む者(私たち)を「行為者の人称」にする場合が見られた。しかし日本語の場合、95.5%の「なければならない」の「行為者の人称」は書き手(私)に立ち、残り4.5%は単純な事実の描写であった。その理由として考えられるのは、

Narrog (2009) が指摘しているように、日本語のコミュニケーションは間接的でネガティブ・ポライトネスの傾向が強いことによると思われる。ネガティブ・ポライトネスが優勢なことから、書き手は2人称主語で強い義務や必要性を表す「なければならない」と共起させるのを避けているのではないだろうか。表3に示したように、日本語とインドネシア語を対照した結果、「べきだ」、「ほうがいい」は日本語のほうに有意に多く出現していた。「ほうがいい」、「べきだ」は「なければならない」より相手への強制が弱くなる。日本語話者は比較的弱い主張を表す形式を用いるのを好むのではないだろうか。

インドネシア語の場合もネガティブ・ポライトネスの傾向が強いと考えられる。“harus”は、日本語同様、機能①, ②, ③でも見られたことから、ネガティブ・ポライトネスが選好される場合もあると言えるだろう。しかし、その傾向は日本語ほど強くないと思われる。なぜなら機能④のように「行為者の人称」をホテル側(あなた)にする割合も高いからである。更に、不満談話では、書き手がよりストレートな言い方を選択すると、次の(9)のように“dong(よ)”といったモダリティ形式を使用する傾向も見られた。

- (9) Tolong untuk SDMnya ditingkatkan!!!! Karena saya stay 3hari 2malam, kamar saya tidak dibersihkan sama sekali sampai check out!!!! handuk dari awal saya check in sampai check out tidak diganti sama sekali!!!! "KAMAR tidak dibersihkan, setidaknya handuk diganti **DONG**!!!! saya tidak akan tinggal disini lagi! (TripAdvisor ID)
(筆者訳) 人的サービスは改善してください!!!! 2泊3日ここに泊まって、チェックアウト時間まで、部屋は全く掃除してくれませんでした!!! タオルもチェックインからチェックアウト時間まで替えてくれませんか!!! お部屋は掃除してくれなくても、せめてタオルを替えてくださいよ!!!! 次、

絶対ここにはもう泊まりません。

(9)の書き手は、“dong(よ)”を用いて、読み手に「替える」という行為の実行を強く求めている。Krisdalaksana (2011)によると、“dong(よ)”には、(9)のようにpoint out the mistake on the part of the addressee(読み手側の間違いを指摘する)という機能がある。(9)では、書き手は“dong(よ)”を使い、ホテル側の間違いを指摘し、強い要求をしているというニュアンスが生じる。

他方、(10)のように“harus”を“sebaiknya”(ほうがいい)に言い換えると、単なる勧めの表現になる。「行為者の人称」が同様のホテル側に立つにもかかわらず、ホテル側にその行為を実行するかどうかを決定する権利を与え、強制的に行為をさせないという意味になる。

- (10) Kamar **sebaiknya** sudah saatnya renovasi. Staff pun **sebaiknya** lebih ramah dan professional. (TripAdvisor ID)
(筆者訳) 部屋はもう改修したほうが良い時期になります。スタッフも親切で丁寧に対応したほうが良いです。

このように、インドネシア語の場合、日本語と異なり“harus”や“dong”を用いてホテル側に行為を要求するようなタイプが確認できた。

また、日本語では、「ホテル側への責任の指摘」の機能をより明確にする場合、「なければならない」ではなく「ざるを得ない」が用いられているようである。この表現形式はインドネシア語には見られなかった。日本語の評価のモダリティの中では「なければならない」と「ざるを得ない」は共にその事態が単に必要なだけでなく、不可避・必然なものであることを表す(日本語記述文法研究会編, 2003:115)。しかし、今回の分析の結果、不満談話において「ざるを得ない」は「なければならない」とは別の機能で用いられていることが確認された。次の(11)の「ざるを得ない」は(7)と同様、「行為者の人称」が書き手、「制御可能」

な事態、「既実現」の事態に関わっているが、書き手はホテル側に責任の所在を気づかせる機能を果たしているというよりも、ほかの選択肢がない、またはある状況から避けられない状態を表し、「誰が見ても客室が残念だと思うのは明らかだ」のようなホテル側に対する明確な否定的評価として用いられていると思われる。

- (11) 備え付けのシャンプー、ソープ類は大きなボトルの詰め替えタイプ。客が変わるたびに入れ替える訳がないので、「衛生面は気にしてません」と宣言してるようなものだと思う。洗面台のしつらえに対し、バスの水栓は昔の水と湯をそれぞれ回すタイプ。シャワーヘッドも、公衆シャワーみたいな、取り敢えずありますみたいにかかっている。値段や共用部のグレード感からすると、とても残念な客室仕様と言わざるを得ない。(TripAdvisor JP)

「実現性」においても日本語とインドネシア語では傾向に異なりが見られた。日本語は「既実現」の事態を選好する。これにより、日本語話者は過

去に読み手が引き起こした過失により注目し、振り返ることを好んでいると言える。それに対して、インドネシア語は「未実現」と「既実現」の事態の両方が関わる。これにより、インドネシア語話者は過去に読み手が引き起こした過失により注目することだけでなく、読み手（ホテル側）にこれから改善しなければならないことに関わる事態に注目することも好んでいると言える。

このように、評価のモダリティ「なければならない」/“harus”を観察することにより、日本語、インドネシア語の評価のモダリティの傾向の共通点と相違点を見ることができると言える。

5. 結論と今後の課題

本稿では、文字言語（ホテルの口コミ）を媒体とする不満談話における「なければならない」/“harus”の機能を観察した。口コミの投稿を対象に日本語とインドネシア語の不満談話を量的・質的に比較し、日本語とインドネシア語の不満談話の共通点と相違点を検討した。その結果を次の表4にまとめる。

表4 不満談話における「なければならない」/“harus”の機能

	モダリティ形式	当該事態の行為者の人称	当該事態の制御可能性	当該事態の実現性	不満談話の機能	不満談話の明示性	代表的な談話例
①	なければならない harus	書き手 (客)	あり	既実現	自己の過失の承認	暗示的	(2)泊まりたい部屋より、スタンダードな部屋でがまん <u>しなければなりません</u> 。
②	なければならない harus	書き手を含む (私たち) 一般の人	あり	未実現	サイトの閲覧者への注意喚起	暗示的	(4) 格安ならまあ我慢し <u>なければなりませんね</u> 。
③	なければならない harus	書き手 (客)	ややあり	既実現	ホテル側への責任の指摘	暗示的	(6) 不衛生なサラダを食したため朝食後腹痛がひどく、チェックアウトまでバスルームに何度もいか <u>なければならなかった</u> 。
④	harus	読み手 (ホテル側)	なし	未実現	強い要求	明示的	(8) Kamar hotel anda sudah <u>harus</u> renovasi. あなたのホテルはもう改変 <u>しなければならない</u>

本研究では、「なければならない」／“harus”が日本語とインドネシア語でどのような機能を持って使用され、書き手がどのような意図で選択しているかについて、談話レベルからみた不満表明の発話が「明示的／直接的」であるか「暗示的／間接的」であるかの判断は、高梨が提唱した「当該事態の行為者の人称」, 「当該事態の制御可能性」, 「当該事態の実現性」という3つのファクターによってなされることを示した。

不満談話において、「なければならない」／“harus”は4機能を果たしていることを確認した。機能①「なければならない」／“harus”の「行為者の人称」が書き手(私)で、「制御可能」な事態, 「既実現」の事態に関わっている場合は「自己の過失の承認」の機能を果たし、「暗示的不満表明」を行っている。その場合、書き手は、好ましくない事態について、ホテル側を責めているのではなく、むしろ自分の責任だと認め、そのことを後悔していることを表している。そして、機能②「なければならない」／“harus”の「行為者の人称」が書き手を含む者／サイトの閲覧者で、「制御可能」な事態, 「未実現」の事態に関わっている場合はサイトの閲覧者に向けて、「サイトの閲覧者への注意喚起」の機能を果たしている。その場合、書き手が自分の書いた投稿文をサイトの閲覧者に参考にしてもらうことを期待するという性質も持つ。ほかの人(サイトの閲覧者)に自分とどのような好ましくない体験をさせたくない、口コミの読み手に注意を促したいという発話意図を持っている。機能③「なければならない」／“harus”の「行為者の人称」が書き手で、「制御可能」な事態, 「既実現」の事態に関わっている場合は「ホテル側への責任の指摘」の機能を果たし、「暗示的不満表明」を行っている。その場合、書き手は好ましくない事態に対して、ホテル側を明示的に責めているのではなく、ホテル側の責任の所在を気づかせようとしている。

高梨(2010), Vásquez(2010)等過去の研究では、機能①「自己の過失の承認」, 機能②, 「サイトの閲覧者への注意喚起」, 機能③「ホテル側

への責任の指摘」は指摘されていない機能である。すなわち、日本語とインドネシア語不満談話において、「なければならない」／“harus”は機能①「自己の過失の承認」, 機能②「サイトの閲覧者への注意喚起」, 機能③「ホテル側への責任の指摘」という機能を果たしていることが新たに確認された。

それに対して、機能④は「行為者の人称」が読み手(あなた)で、「制御不可能」な事態, 「未実現」の事態に関わっている場合は、「強い要求」の機能を果たし、「明示的不満表明」を行っている。その場合、書き手の読み手への強い要求や指摘という印象が生じ、書き手にとって不満な状況を変えたいという意図が含まれる。このような機能は、Narrog(2009), Vásquez(2010)等にも同様の指摘³⁾が既にみられるため、先行研究を支持する結果となった。

以上より、本研究によって、不満談話の対照研究で扱われることのなかった、日本語をインドネシア語と対照することにより、評価のモダリティの使用特性の新たな知見が得られたと言える。

今後検討すべき課題は多くある。まず、本研究は不満談話にかかわるモダリティ形式の中で「なければならない」／“harus”のみに注目していることから、「べきだ」, 「ほうがいい」などのような他のモダリティ形式も同じような傾向が見られるかは十分に分析できなかった。今後詳細に検討していく必要がある。また、「なければならない」／“harus”の使用特性が不満表明以外の発話行為にも同じような現象が見られるかについても分析する余地がある。

特に重要な課題は「当該事態の行為者の人称」, 「当該事態の制御可能性」, 「当該事態の実現性」を観察する手法は口コミ以外にも有効であるかどうかを検証することである。また、口コミにおける不満談話の構造や書き手と読み手の相互行為の分析、ポライトネスの観点からの考察等、本論で言及できなかった点については今後の課題としたい。

【注】

- 1) 「購買行動におけるクチコミの影響」に関する調査 (NTTレゾナント), 2012
<https://research.nttcoms.com/database/data/001436/> (最終確認日: 2021年4月30日)
- 2) https://amitt.co.jp/language/indonesia/indonesia_translation/ (最終確認日: 2021年6月28日)
- 3) Narrog (2009) は「2人称主語の“must”は硬い印象や権威主義のニュアンスを生じさせ、読み手(ホテル側)への働きかけを強いる機能を果たしている(筆者訳)」と述べている。

【参考文献】

- ALWI, Hasan. (1992). *Modality in Indonesian Language*, Jakarta: ILDEP Series Kanius Press.
- 朴承. (2000). 「不満表明表現」使用に関する研究: 日本語母語話者・韓国語母語話者の比較」『言語科学論集』4号, 東北大学大学院, pp. 51-62.
- 藤森弘子. (1997). 「不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—」『言語と文化の対話』, 東京: 英宝社, pp. 243-257.
- HARIRI, Tatang. (2011). “A Review of Deontic Modality in Indonesian Language Based on the theory of Japanese Modality”, *Humaniora* 23 (1), pp. 1-8.
- 樋口耕一. (2014). 『社会調査のための計量テキスト分析—内容分析の継承と発展を目指して—』京都: ナカニシヤ出版.
- 石塚ゆかり. (2014). 「接客場面における日本語の不満表明に関する考察—母語話者と非母語話者の比較から—」『青森大学研究紀要』35号, 青森大学学術研究会, pp. 41-57.
- 伊藤恵美子. (2009). 「断り表現を構成する発話の順序: ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語を勧誘場面で比較して」『異文化コミュニケーション研究』21号, 神田外語大学異文化コミュニケーション研究所, pp. 186-208.
- KRISDALAKSANA, Harimurti. (2011). *Introduction to Word Formation and Word Classes in Indonesia*, Yogyakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- LEECH, Geoffrey. (2014). *The Pragmatics of Politeness*, New York: Oxford University Press.
- 中田美喜子・記谷康之. (2011). 「コンピューターを利用したコミュニケーションと人間関係—女子大学生 意識調査から—」『広島女学院大学論集』61号, 広島女学院大学, pp. 131-138.
- NARROG, Heiko. (2009). *Modality in Japanese: The Layered Structure of the Clause and Hierarchies of Functional Categories*, Amsterdam: John Publishing Company.
- 日本語記述文法研究会 (編). (2003). 『現代日本語文法4 第8部 モダリティ』東京: くろしお出版.
- PALMER, Frank, Robert. (2001). *Mood and modality 2nd edition*, Cambridge: Cambridge University Press.
- 李善姫. (2006). 「日韓の「不満表明」に関する考察: 日本人学生と韓国人学生の比較を通して」『社会言語科学会』8巻2号, 社会言語科学会, pp. 53-64.
- SHEA, Hisae, Kuribara. (2003). *Japanese Complaining in English: A Study of Interlanguage Pragmatics*, Doctoral Dissertation. New York: Columbia University.
- 高梨信乃. (2010). 『評価のモダリティ—現代日本語における記述的研究—』東京: くろしお出版.
- 程繹. (2012). 『不満表現ストラテジーにおける日中対照研究』東北大学修士学位論文.
- VÁSQUEZ, Camilia. (2010). “Complaints online: The case of TripAdvisor”, *Journal of Pragmatics*, 43, pp. 1707-1717.

【参照ウェブサイト】

- トリップアドバイザー日本
<https://www.tripadvisor.jp/> (最終確認日2020年12月1日)
- Tripadvisor Indonesia <https://www.tripadvisor.co.id/> (最終確認日2020年12月1日)
- トリップアドバイザープレスリリース. 2014. 「トリップアドバイザーが観光庁の訪日旅行促進事業(ビジット・ジャパン事業)と連携し「Japanプロモーション」を開始 ~各国のユーザーの興味に合わせた特設ページを通じ、訪日の興味を拡大~」(最終確認日 2021年3月10日)