

言語文化学科 言語応用コース

ことばによるナッジの「気持ち悪さ」について
—ポライトネスの観点から—

文学部 2021年度

A18LA042

きた みさき
喜多 美咲

目次

| | |
|-----------------------|----|
| 序章 | 1 |
| 第1章 ナッジ | 4 |
| 1.1 ナッジ理論とは | 4 |
| 1.2 効果をあげたナッジ | 4 |
| 1.3 ことばによるナッジ | 6 |
| 1.4 ことばによるナッジの違和感 | 8 |
| 第2章 ことばによるナッジに関する意識調査 | 10 |
| 2.1 一次調査 概要と目的 | 10 |
| 2.2 一次調査 調査内容 | 10 |
| 2.3 一次調査 調査結果 | 13 |
| 2.4 一次調査 まとめ | 23 |
| 2.5 二次調査 概要と目的 | 24 |
| 2.6 二次調査 調査内容 | 26 |
| 2.7 二次調査 調査結果 | 27 |
| 2.8 二次調査 まとめ | 31 |

| | | |
|-----|---------------------|----|
| 第3章 | ことばによるナッジの気持ち悪さの正体 | 32 |
| 3.1 | ことばによるナッジの気持ち悪さ | 32 |
| 3.2 | ポライトネス理論 | 32 |
| 3.3 | ことばによるナッジの性質 | 38 |
| 3.4 | 気持ち悪さ＝オフ・レコードが孕む危険性 | 39 |
| 3.5 | 受け入れられやすいことばによるナッジ | 44 |
| | まとめ | 47 |
| | 参考文献 | 48 |
| | 要約 | 52 |

序章

近年、その費用対効果の高さから、公共政策や医療・福祉などに多面的に活用されているアプローチのひとつに「ナッジ」という考え方が存在する。ナッジとは、行動経済学に関連する理論で、「人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に取れるように手助けする」（日本版ナッジユニット，2019）ことであり、2017年にリチャード・セイラーがノーベル経済学賞を受賞したことを契機に大きな注目を集めることとなった。このナッジは、人々が意思決定する際におかれる環境を、望ましい行動をとるようにデザインすることで実践されるが、その具体的な成功例のひとつとして、アムステルダムスキポール空港の男性用トイレの例が挙げられる。床の清掃費が高くて困っていたところで考えられたのが、小便器の内側に一匹のハエの絵が描くというものだった。これは、使用者にハエを狙わせることで汚れを防ぐという意図で考えられたもので、実際これを実践してから、清掃費が8割削減される結果になった。Thaler & Sunstein (2008)によると、このように、ある選択を禁じたり、経済的なインセンティブを大きく変えたりすることなく意思決定者を望ましい方向に動かすことができるのがナッジである。国や地域、場面を問わずいたる分野に活用されているこのナッジであるが、中

にはもちろん、「ことば」を用いてそれを叶えるものも数多くみられる。しかし、ことばを用いたナッジに的を絞った研究はこれまで行われておらず、その性質や効果については未だ明確にされていない部分があると見受けられる。

また、ナッジが、強制や命令をすることなく望ましい行動をとるよう意思決定者がおかれる環境をデザインするという点において、ことばを用いたナッジはポライトネス理論に通ずるのではないかという見方ができる。ポライトネス理論は、ブラウンとレヴィンソンによって提唱された、実際の言語使用場面において相手と円満な関係を保つための言語使用・行動をとるという理論であり、この観点において、強制や命令などによる不快感や不信感を与えることなくある行動をとらせるというナッジと関連性があると想定される。

上記のように、一見相手（意思決定者）に強制や命令をすることを避けて選択の自由を残し、不快感や強制されている感じを抱かせずに人を望ましい方に動かすことを狙うナッジであるが、ナッジされることやナッジ特有の表現に嫌悪感を抱く人々がいるのも事実である。例えば「いつもきれいにご利用いただきありがとうございます」という文言は、商業施設など、多数の人が利用するトイレにある張り紙に用いられる表現である。これは、「いつもきれいに使われているトイレだから、自分もきれいに使わなければならない。」と思わせ実際に行動に移させるとい

うことば（言語表現）が用いられたナッジの一例であるが、とあるお笑いコンビの一人が自身のYouTubeチャンネルでこのナッジに言及し、

「ナッジが苦手」という意見を述べていた。このように、人によっては受け入れられないことばによるナッジ、あるいは違和感や不快感を与えることばによるナッジも存在する。

では、なぜその違和感や不快感が生じるのか。本稿では、アンケートによって人々がどの程度ナッジに違和感や不快感を覚えるのかを調査し、原因となるものをポライトネス理論の観点から考察する。

本稿では、第1章でナッジについての概要と、ことばによるナッジがどのようなものかという解説を行い、第2章ではアンケート調査を行うことで得られた情報を述べる。そして第3章ではアンケート調査を基に、ポライトネス理論の観点から考察した本研究の結論を述べ、最後に総括を行う。

第1章 ナッジ

1.1 ナッジ理論とは

ナッジは、英語で“nudge”と表記され、「(注意を引くためひじで)そっと突く、そっと突く、(ひじで)そっと(横に)押して動かす、ひじで押しながら進む、そっと動かす」¹という意味になる。ナッジを提唱したセイラーらによれば、ナッジは「選択を禁じることも、経済的なインセンティブを大きく変えることもなく、人々の行動を予測可能なかたちで変える選択アーキテクチャー²のあらゆる要素を意味する。」(Thaler & Sunstein, 2008 遠藤訳, 2009, p17)ということである。つまりナッジは、意思決定者の選択の自由を妨げたり制限したりすることなく、人を望ましい方向に動かすことができるものである。

1.2 効果をあげたナッジ

実際に目覚ましい効果が得られたナッジの有名な例として、本稿冒頭においても紹介したアムステルダムスキポール空港の男性用トイレの事例が挙げられる。Thaler & Sunstein (2008)によると、この空港のトイレでは、飛沫の汚れと、その清掃にかかる費用が問題視されて

いた。そこで、空港の施設拡張計画を統括していた経済学者のアード・キーボームは、「小便器に黒いハエの絵を描く」という施策を発案し、これを実施した。用を足すときに注意が散漫になり、周囲を汚してしまいがちであるが、目標があるとその注意力が高まり精度が向上するという考えからくるものである。キーボームは「これ（ハエの絵）があると狙いを定めやすくなります。男はハエを見つけるとそれを狙いたくなるものなのです。」と語ったという。結果としてこのハエマークの施策は、飛沫の汚れを80パーセント減らすことに成功している。（Thaler & Sunstein, 2008 遠藤訳, 2009, p14）

この他にも、スーパーマーケットやコンビニエンスストアのレジ付近の足元に、線やマークを描くことによって客が自然とそれに従って整列するようにナッジする事例や、昨今では、新型コロナウイルスの影響によりソーシャルディスタンスを守る必要性が叫ばれる中、椅子やソファなどの座席に一定の間隔でぬいぐるみを置くことで、これもまた自然と、強制することなく、人々がソーシャルディスタンスを守るようにナッジする事例³など、非常に身近なところにナッジの考え方は活用されている。このように、ナッジは社会で生きていく上で触れないことがないと断言できるようなものであり、知らず知らずのうちに、あるいはナッジされていると理解しながら、わたしたちは誰かによってナッジされていると言えよう。

1.3 ことばによるナッジ

2節で提示した例のようにわたしたちの身近に溢れる、人の行動を変容することができるナッジであるが、その中には「ことば」を用いてそれを叶えようとするものも数多く存在する。ここではその例を2つ挙げる。なお、本稿においてことばによるナッジは、「ナッジする側（選択アーキテクト⁴）が目的とする行動それ自体に直接結びつく表現や命令的な表現を使用しないで、その行動をとらせようとする文言、発話」と定義づけることとする。「しましょう」という勧誘の表現も、一種の命令であると捉えることができるが、「しましょう」が指すもの自体が目的とする行動でない場合は、ここではことばによるナッジである。例えば税金滞納者に、「納税させる」ことを目的として何か呼びかける時、「納税しましょう」はナッジではないが、「周りの人を見てみましょう。税金を支払っている人はどれくらいいますか。」は周りの人を見ることを呼び掛けているだけなので、ナッジになるということである。また、扱う題材はポスターやCM、広告など、絵や映像といった、ことば以外で視覚に訴えるようなものと共に用いられている場合や記録に残っているある一時の発話⁵である場合を含むものとする。

1つめが、京都府宇治市の市役所における、石鹸を使用した手洗いに
関する事例である。宇治市の新型コロナウイルス感染症対策本部は、市

役所トイレの手洗い場に「となりの人は石鹸で手を洗っていますか」という張り紙を掲示した。これは、隣の人を見ること、また同時に自分が隣の人から見られる立場であると意識することで石鹸を使用した手洗いを行わせることが目的である。その後の行動観察では、これまで水洗いのみで済まされるなど不十分であったものが、メッセージを見て念入りに石鹸で手を洗う職員が増えたという。⁶

2つめが、2018年に東京都八王子市において実施された大腸がん検査に関する事例である。八王子市では、前年度に大腸がん検診を受診した市民に対して、年度始めに大腸がん検査キットを自動送付していた。しかし、検査キットを送付した市民のうち、実際に病院での受診にまで至るのが約7割程度に留まっていたため、その中である決められた時点で検診を受けていない市民を対象に、はがきによって受診を勧めるという施策を行った。はがきは、AとBの2パターンを作成し、Aは、「今年度、大腸がん検診を受診された方には、来年度、『大腸がん検査キット』をご自宅へお送りします。」というメッセージ、Bは「今年度、大腸がん検診を受診されないと、来年度、ご自宅へ『大腸がん検査キット』をお送りすることができません。」というメッセージが添えられた。これは、A、Bどちらのメッセージもことばによるナッジであると認められる。この利得を強調したAのはがきと損失を強調したBのはがきを無作為に送付したところ、Bのはがきのグループの受診率の方はA

のはがきのグループの受診率を7.2%上回る結果となり⁷、双方ナッジであると認められるメッセージでも結果に差が出ているということから、使用する表現によって効果に違いがあるということがわかる。

上述の例から見て取れるように、ナッジには、ことばを用いて行動変容を促すものがあり、実際に効果をあげ、活用されている。しかし、このような「ナッジ的な⁸」表現に違和感や不快感を覚える人が存在することもまた事実である。次節では、ことばによるナッジに対するマイナスな意見を紹介する。

1.4 ことばによるナッジに対するマイナスな意見

お笑いコンビ「ロザン」の宇治原史規氏は、2020年12月にコンビで運営するYouTubeチャンネルにアップロードした動画、「【怒】ナッジ（行動経済学）せずにハッキリ言って！」において、施設のトイレに掲示されている「いつもきれいに使っていただきありがとうございます」という張り紙によるナッジの例を提示し、「僕、あれ全然ダメなんすよ。イライラするんすよ。（中略）僕、ナッジ嫌いなんすよ。」⁹と述べた。また、同動画内で宇治原氏は自身の小学校低学年時代にナッジされた経験について話している。これは、担任の教諭が、クラスメイトを名指しにして「あ、〇〇くんの姿勢良いですね。」と言った途端、宇治

原氏以外の他のクラスメイトが一斉に姿勢を正した。というものである。宇治原氏はその時に一人だけ姿勢を正さず、その担任教諭の言葉によって姿勢を正したと思われないようなタイミングで、つまり、少し時間が経ってから、姿勢を正したという。動画内で言及されたナッジは、ある媒体に文字として書かれているものであるということと、一時の発話であるということの性質の違いはあるにせよどちらもことばによるナッジである。このように、ことばによるナッジが人に違和感や不快感を与えている場合があり、本節で紹介した以外にもそのようなことばによるナッジが存在している可能性が考えられる。

¹ Weblio英和辞典・和英辞典 より

² 選択アーキテクチャーとは、選択を行う者の意思にまったく、あるいはほとんど影響を与えることなく、合理的な判断、そして行動へと導くための制御や提案の枠組みを指し、ナッジを行うものは選択アーキテクトであるとされる。

³ 日本版ナッジ・ユニット BEST, 2020 より

⁴ 以下、選択アーキテクトは「ナッジする側」と表記する。

⁵ 記録に残っているものであっても、ナッジする側とされる側が1対1の構造であるものは対象外とする。

⁶ 京都府宇治市 柴田浩久, 2020 より

⁷ 日本版ナッジ・ユニット BEST, 2020 より

⁸ 本稿において「ナッジ的な」は「直接的な言い方をさけるような」という意味を持つ。

⁹ 『ロザンの楽屋』「【怒】ナッジ（行動経済学）せずにハッキリ言って！」より引用

第2章 ことばによるナッジに対する意識調査

2.1 一次調査 概要と目的

第1章において、ナッジの概要、そしてことばによるナッジとそれを受け入れられないと感じる人の例を紹介した。ここからは、実際人々がことばによるナッジにどのような感情を抱いているのかアンケート調査を行う。この調査の目的は、ことばによるナッジに違和感や不快感を覚える人はどの程度存在するのか、また、それはどのような違和感や不快感なのか、という2点を明らかにすることである。

2.2 一次調査 調査内容

質問項目は、年齢、性別（男女の他、「その他」「回答しない」を含む）、ナッジという言葉聞いたことがあるかどうか、5種類のことばによるナッジについて抱いた印象、の5項目である。ナッジという言葉聞いたことがあるかどうかについては「聞いたことがあり、どのようなものか知っている。」「聞いたことはあるが、どのようなものか知らない。」「聞いたことがない。」の3つの選択肢から選択してもらい、5種類のことばによるナッジについてはそれが使用される状況と、目的

とする行動を紹介した上で、「かなり違和感や不快感を覚える」「少し違和感や不快感を覚える」「違和感や不快感はなく、適切な表現だと感じる」「かなりよい表現だと感じる」「特になんとも思わない」の5つの選択肢から選択した後に、「特になんとも思わない」を選択した対象者以外にはその選択肢を選んだ理由を記述式で回答してもらう形式をとった。以下、扱った5種類のことばによるナッジと、それが使用される場面と目的とする行動（ナッジする側が、意思決定者に目指させる行動）、その他各々の特徴である。

1. 【いつもきれいにご利用いただきありがとうございます】

商業施設や公共のトイレに掲示された張り紙に書かれている文言で、「利用者にトイレを汚さずきれいに使わせること」を目的としている。このナッジは第1章4節で紹介した、宇治原氏が不快感を覚えたナッジである。

2. 【この街の大半の住民のエネルギー使用量はあなたより少ない。】

エネルギー使用量が多い家庭に送付される配布物に書かれている文言で、「エネルギー使用量を減らさせること」を目的としている。

3. 【「親切な人に、見つけてもらってね」—これは犯罪者のセリフです。】

公共の場にあるポスターに書かれた文言で、「動物の遺棄をやめさせること」を目的としている。これは、日本動物愛護協会を支援するために、公益社団法人ACジャパンが2020年に作成したコピーであり、ポスター形式だけでなく、動画形式でテレビコマーシャルとしても放送されている。また、ACジャパン公式サイトでは、「『動物を遺棄することは、犯罪です』とメッセージしても、実際にはなかなか伝わらないのが現状です。」¹と説明されており、このようなナッジ的な表現が取り入れられるようになった背景がわかる。

4. 【あなたのコロナ対策がみんなを救う。】

2020年に公開されたACジャパンによる広告動画の締めくくりの文言で、「新型コロナウイルス感染症予防を行わせること」を目的としている。この表現は、新型コロナウイルスに関する全8パターンの広告動画のタイトルにもなっており、8作品すべての動画の最後に登場する言葉である。また、作品の1つには、「手を洗ってくれてありがとう。家に居てくれてありがとう。」という、手を洗うのが当然、家に居るのが当然だと思わせ、実際にそのように行動させるナッジのような表現を使用しているものも見られる。

5. 【もう二度と、消えないから。】

2019年に作成されたACジャパン広告学生賞のグランプリ作品であり、新聞広告に使われている文言で、「SNSへの悪口や誹謗中傷の書き込みをやめさせること」を目的としている。過去にSNS上に書き込んだ悪口や愚痴、誹謗中傷などが残ってしまうことを知らない若者が増えていくことから作成されたものである。また、この広告には、「スマートフォンの画面を消しゴムで消そうとしているイラスト」が描かれているため、見た側はSNSに関するものだとして理解することができるようになっている。

2.3 一次調査 調査結果

一次調査は、2021年10月18日から2021年10月20日の期間で、21歳から23歳の計15名の回答を得ることができた。ナッジを知っているかどうかという問いについては、聞いたことがあり、どのようなものか知っていると回答したのが6名（40%）、聞いたことはあるが、どのようなものか知らないと回答したのが4名（26.7%）、聞いたことがないと回答したのが5名（33.3%）という結果となった。5種類のことばによるナッジについての結果は以下のとおりである。ただし、本節及び次節において「否定派」は「かなり違和感や不快感を覚える」および「少し違

和感や不快感を覚える」と答えた人、「肯定派」は「違和感や不快感はなく、適切な表現だと感じる」および「かなりよい表現だと感じる」と答えた人を指すこととする。また、アンケート回答の「」内は原文のままであり、誤字・脱字だと判断したものは都度括弧書きで原文ママと表記し、続けて想定される正しい言葉を補足する。

1. 【いつもきれいにご利用いただきありがとうございます】

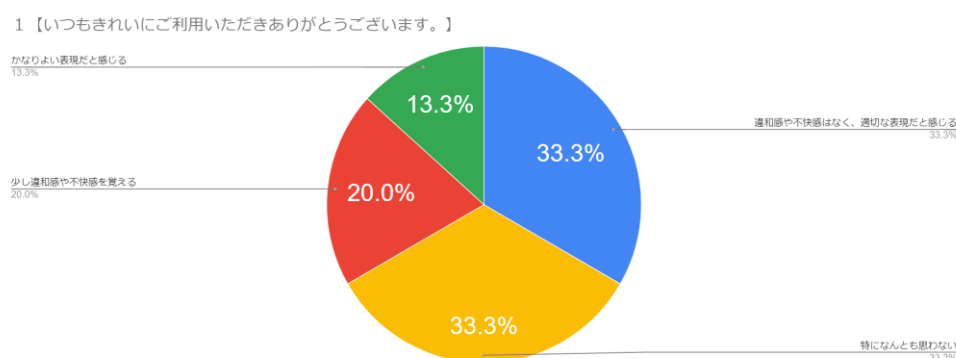


図1 アンケート結果—いつもきれいにご利用いただきありがとうございます

この表現については、少し違和感や不快感を覚える人の割合が20%、適切な表現だと感じる人の割合が33.3%、かなりよい表現だと感じる人の割合が13.3%、特になんとも思わない人の割合が33.3%という結果となった。肯定派が挙げた理由としては、「全ての人がきれいに使っている前提という想定を受け入れられるから」「汚さないでくださいといった否定的な言葉ではなく、綺麗に使うことを暗に促しているから。」「綺麗

麗に使うことが当たり前のように感じて綺麗に使おうという思いになるから」「効果があると思うから」「綺麗に使うことが当たり前のように感じて綺麗に使おうという思いになるから」など、ナッジ的な表現が有効に機能していると思受けられるものや、「きれいにつかってください」と言われるよりはマシかなと思うから。」という、ナッジではない直接的表現と比較し、ナッジ的な表現をとるこの例の文言の方が比較的良いとする意見も見られた。また、「定型表現として浸透しているから。」といった、普段目にする表現、一般的に知られている表現であることが分かる理由を挙げる対象者もいた。一方、否定派が挙げた理由としては、「綺麗に使わせることを狙って使っている言葉だなと思うから」という間接的なことばづかいで人を動かそうとしていること自体に不快感を覚えているものから、「いつもは使ってないから」「読んだ人がきれいに使ってるとは限らないから」といった、「いつも」や「きれいに使う」など、その表現自体が孕む不確実さへ疑念を抱いていると分かるものが見られた。

2. 【この街の大半の住民のエネルギー使用量はあなたより少ない。】

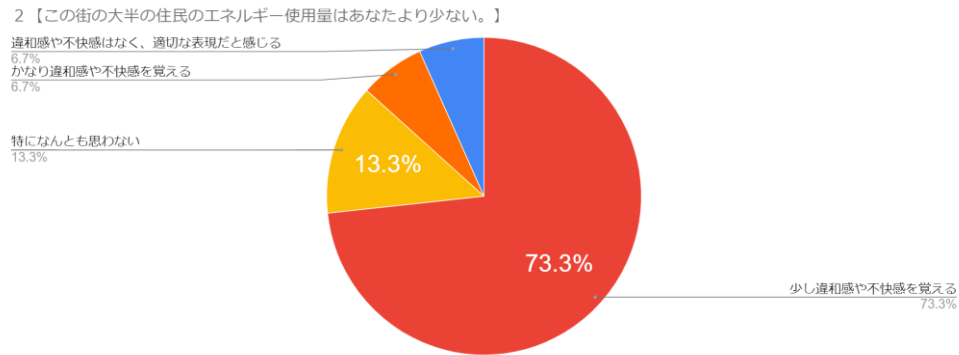


図2 アンケート結果—この街の大半の住民のエネルギー使用量はあなたより少ない。

この表現については、かなり違和感や不快感を感じる人の割合が6.7%、少し違和感や不快感を感じる人の割合が73.3%、適切な表現だと感じる人の割合が6.7%、特になんとも思わない人の割合が13.3%と、約8割の人が違和感や不快感を覚えているという結果となった。否定派が挙げた理由としては、「根拠がないから回りくどいと思ったので。」

「エネルギー使用が多いとストレートに言われた方がわかりやすい。」

「直接的に言われた方が分かりやすいから伝わりにくい遠回しな表現だと感じた」「表現が曖昧に感じられ、正確な意味を捉えるのに時間がかかると思われた」「減らすことを遠回しに強要するような文章に感じるから」などのほか、「多い」より「少ない」という言葉を使った方が印象がいいのは想像できるが、「あなたより」という比較の言葉が使われている時点でよくない印象を与えることを避けられていないのではない

かと思うので、それならばわかりやすさ重視で「あなた多いよ」と言ってほしい、という意見があった。これらは、直接的な言い方を避けるナッジ的な表現が悪い方向にはたらいっていることがわかるものである。他には、「実際はどうか分からないし、自分の現状を否定しているような表現だから。」「不快ではないが、周りと比べられているところに違和感がある。」「嫌味のように感じるから」などの意見も見受けられた。これらは他人と比べられた上で自分を否定されているような表現について違和感があるとわかるものである。さらには、「文の構造が複雑だから」「の」が多いので咄嗟に内容が入ってきづらい。（英語でofを連発されてる時の気持ち）」という、表現に通ずる部分も多少あるものの、文の構造そのものの複雑さから、伝わりづらい（目的を達成させづらい）文言であるとする意見も見受けられた。なお、本項目における肯定派が挙げた理由については正しい回答が得られなかったため割愛する。

3. 【「親切な人に、見つけてもらってね」—これは犯罪者のセリフです。】

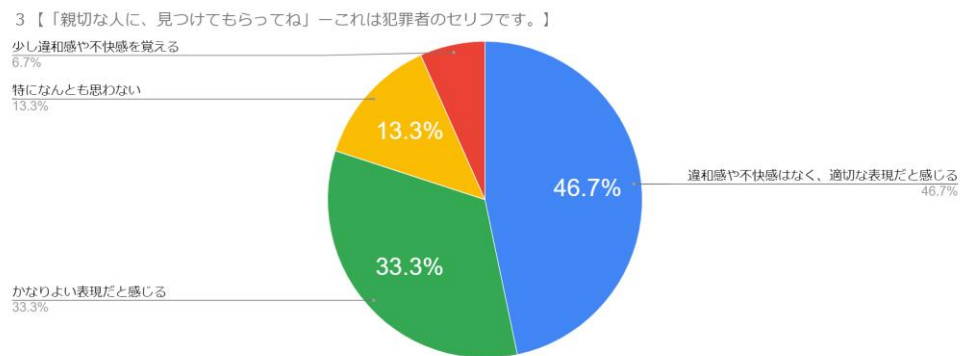


図3 アンケート結果—「親切な人に、見つけてもらってね」—これは犯罪者のセリフです。

この表現については、少し違和感や不快感を感じる人の割合が6.7%、適切な表現だと感じる人の割合が46.7%、かなりよい表現だと感じる人の割合が33.3%、特になんとも思わない人の割合が13.3%と、かなり肯定派が多い結果となった。肯定派が挙げた理由としては、「動物の遺棄をやめさせるための表現だとわかるから」「表現が分かりやすい上に、犯罪者という身近な言葉を使うことで、実際に行おうとしている人に罪悪感を抱かせることが出来るから。」「ハッとさせられるから」「注意喚起として効果的なインパクトのある文言だから。」「犯罪者という言葉が強く残るため、遺棄させにくくすると思われる」など、印象が強く、効果的であると考えたものが多かった。また、それと少し共通する部分があるものに、「一見良い言葉と反して犯罪者という言葉が書かれ

ていて、動物の遺棄がより悪いことだと感じる。」「一見いいように聞こえる言葉だが、犯罪者という強い言葉を使うことでより刺さる文言になっているように感じたから。」「動物に優しい言葉をかけているようで、犯罪行為をしているという現実を突き付けているから」といった、「親切な人に見つけてもらってね」という優しい言葉と「犯罪者」という印象の悪い言葉の対比、ギャップにより印象に残る表現であるとする意見も多く見られた。また、「優しさを履き違えるとただの犯罪である、ということがわかる表現だから。具体的なセリフを使うことで、当てはまる人が当事者意識を持ちやすいと思う。(遺棄する人は、きっと『遺棄』が何か理解していないので、遺棄をやめよう！と言われても『自分のやってることは遺棄じゃない』と思えそう。具体的な発話や動作が示されていれば、自分が当てはまっていると気づいてくれるかも)」という、遺棄しているという自覚がない人に対し具体的なセリフを提示して犯罪だと気付かせることに効果があると考えた意見もあった。一方、否定派の理由としては「いいたいことはわかるが遠回しすぎてわかりにくいから」という意見があった。

4. 【あなたのコロナ対策がみんなを救う。】

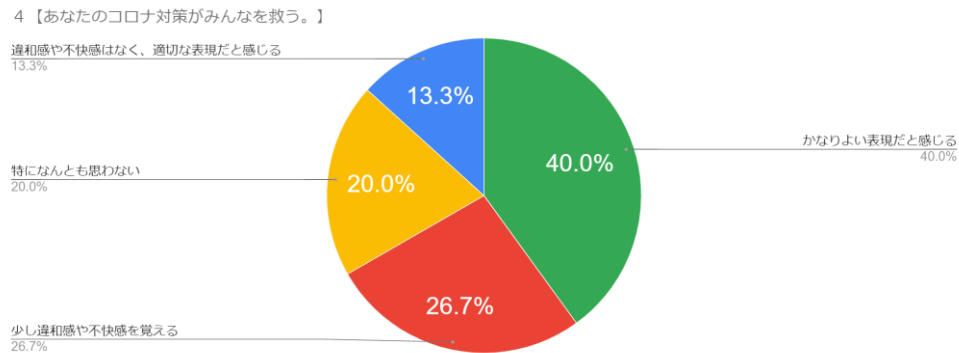


図4 アンケート結果—あなたのコロナ対策がみんなを救う。

この表現については、少し違和感や不快感を感じる人の割合が26.7%、適切な表現だと感じる人の割合が13.3%、かなりよい表現だと感じる人の割合が40.0%、特になんとも思わない人の割合が20%という、他4つの事例と比較すると、かなりよい表現だと感じる人と少し違和感や不快感を感じる人の割合が近い結果となった。すなわち、好意的に受け入れる人が多いものの、不快に感じたり違和感を感じたりする人もまた多いということである。肯定派が挙げた理由としては、「自分の行動が周囲にも多大な影響を与えることが適切に表現されているし、気をつけようと思える。」「自分の対策が他の人のためにもなると実感出来れば、しっかりしようと思う人がすえそう（原文ママ、増えそう）だから。」

「命令形でなく反発を起こさせにくいこと、自分がうつす側でもあると気付かせることができるため。」 「トイレの話と一緒に周りと一緒に頑

張ろうという気持ちになるから」「自分事に捉えられてよいと思う。自分の些細な積み重ねがちゃんと役に立っていると感じられる。」という効果があると捉えている意見や、「命令形でなく反発を起こさせにくいこと、自分がうつす側でもあると気付かせることができるため。」という、国を挙げて取り組むこと、政府が主導となることであるという性質から、反発を起こさせにくい命令でない表現が適切だとする意見もあった。一方、否定派が挙げた理由としては、「行動を矯正しようとしているように思われるから」「ナッジに対しての違和感ではないかもしれないが、全体主義的な価値観の押しつけを感じたから。」などのナッジによりある行動、ここでは新型コロナウイルス感染症予防を行わせようとしていることに嫌悪感を抱いていると捉えられるものや、「みんなを救うという言葉が抽象的すぎて実感が湧かない。」「所詮一人の力だけではとってしまう」といった、抽象的かつ過大とも思われる表現により、自分との関連や自分が与える影響を実感できず、肯定的に捉えられていないと見られる意見もあった。

5. 【もう二度と、消えないから。】

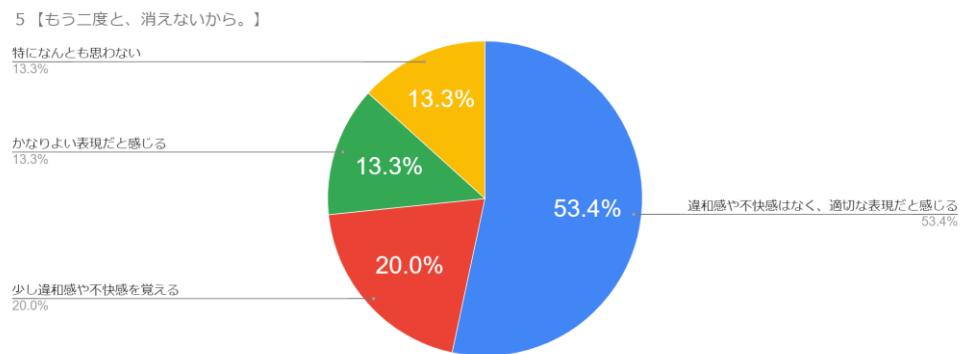


図5 アンケート結果—もう二度と、消えないから。

この表現については、少し違和感や不快感を感じる人の割合が20%、適切な表現だと感じる人の割合が53.4%、かなりよい表現だと感じる人の割合が13.3%、特になんとも思わない人の割合が13.3%という結果となった。肯定派が挙げた理由としては、「一時の感情に任せてしまうのではなく、一旦立ち止まって考えさせられると思うから。」「強い表現だからSNSの性質を簡潔に表しているように思われるため。」「「消えない」ということを植え付けることはリテラシー教育に効果的だと感じるから。』といった意見があった。否定派が挙げた理由としては、「消えないからなに?」という、消えないから書き込むなというメッセージの大切な部分が見えてこないことに対する違和感から、「「消えないから」ではなく「受け取った側が嫌な気持ちになるから」やめるよう呼び

かけるべきでは？と心に引っかかる部分がある。」といった内容そのものに対する違和感を訴えるものがあった。

2.4 一次調査 まとめ

一次調査では、ことばによるナッジに違和感や不快感を覚える人はどの程度存在するのか、という問いに対して、違和感や不快感を覚える人は存在するが、その割合はナッジによりかなり差があるという結果が得られた。そして、その違和感や不快感はどのようなものなのかという点については、「狙って使っている言葉だとわかるから。」「他人と比べられることに違和感があるから。」「自分を否定されているようだから。」「嫌味のように感じるから。」といった、周りと比較するような表現を用いることで間接的に自分の行動について内省させ、正しい行動（目的とする行動）に繋げるような部分に違和感や不快感を覚えていると思われるものや、「回りくどくわかりにくいから。」「ストレートに言われた方がわかりやすいから。」といったナッジ的な表現の特徴であると言える、命令的表現や行動に直接結びつく表現を避けようとする性質が裏目に出ているようなもの、「所詮自分だけの力ではとってしまうから。」という、過大に称賛するような表現が逆効果になっているものなど、多様な理由が明らかになった。また、性差については、すべて

合計した場合の否定派をとった割合が男性で約46%、女性で約26%と差が見られたが、男性3名女性12名と回答人数にかなり偏りが見られるため、性別による結果の違いは不明である。そしてナッジを知っていたかどうかによる結果の違いについても有意な差は見られなかった。

2.5 二次調査 概要と目的

アンケート調査において、ことばによるナッジに人がどのような印象や感情を抱くのか明らかになった。そこで本節からは、ことばによるナッジが孕む違和感や不快感、いわば「ことばによるナッジの気持ち悪さ」に焦点を当てたさらなるアンケート調査を行っていく。以下行うものは二次調査とし、一次調査よりも設問項目と回答者数を増やし、よりことばによるナッジの気持ち悪さという点に着目した調査を行う。一次調査においては、違和感と不快感を同一の選択肢として扱っていたが、得られた回答から違和感と不快感を別の選択肢にした。また、「定型表現として浸透しているため違和感なく受け入れられる。」という回答が見られたことから、自分が普段から見聞きするような表現か、全く見聞きしたことの無い表現かによっても受け入れられやすさが変わる可能性が考えられるため、それを踏まえた質問も設けた。

2.6 二次調査 調査内容

質問項目は、年齢、性別（「その他」「回答しない」を含む）、ナッジという言葉聞いたことがあるかどうか、18種類のことばによるナッジについて抱いた印象と場合によりその理由、見聞きしたものがあるかどうかの5項目である。ナッジという言葉聞いたことがあるかどうかについては一次調査同様「聞いたことがあり、どのようなものか知っている。」「聞いたことはあるが、どのようなものか知らない。」「聞いたことがない。」の3つの選択肢から選択。そして、18種類のことばによるナッジについてはそれぞれ使用される状況と、目的とする行動を紹介した上で、「違和感がある。」「不快感がある。」「（目的を達成するために）よい表現だと思う。」「特に何も感じない。」の4つの選択肢から選択した後に、「違和感がある。」「不快感がある。」を選択した対象者にはその理由を「嫌味のように感じるから。」「押しつけがましい感じがするから。」「表現として回りくどいと思うから。」「行動を正そうとしている感じがするから。」「自分を否定されているように感じるから。」「この表現では意図が明確に伝わらないと思うから。」の6つの選択肢とその他（自由記述）から当てはまるものをすべて選択してもらうものである。理由は一次調査により得られたものを参考に作成した。そして、最後の設問は17種類のことばによるナッジを

列挙²し、見聞きしたことがあればそれをすべて選択してもらう形をとる。下の表は18種類のことばによるナッジについてそれが使用される場面と目的とする行動（ナッジする側が、意思決定者に目指させる行動）、その他各々の特徴についてまとめたものである。ただし、1、3、6、7、8の5項目については一次調査においても取り扱った事例であるため、割愛する。

表1 二次調査一調査項目

| | ことばによるナッジ | 使用場面と目的とする行動、その他詳細 |
|----|--|--|
| 1 | この街の大半の住民のエネルギー使用量はあなたより少ない。 | |
| 2 | 納税は国民として正しい行為です。 | 「税金滞納者へ送付される封筒に書かれた文言」で、「納税する」という行動をとらせる狙いがある。 |
| 3 | 「親切な人に、見つけてもらってね」—これは犯罪者のセリフです。 | |
| 4 | となりのひとは石鹸で手を洗っていますか？ | 「公共のトイレの手洗い場にある張り紙に書かれた文言」で、「石鹸で手を洗う」という行動をとらせる狙いがあり、京都市宇治市の新型コロナウイルス感染症対策本部が実施したものである。 |
| 5 | 皆さんは12番目の選手。日本代表のようなチームワークでゆっくりと進んでください。 | 「サッカー日本代表のW杯出場が決まったことに歓喜し、渋谷スクランブル交差点で騒然とするサポーターに対し機動隊員が放った言葉」で、「トラブルを起こさず帰宅する」という行動をとらせる狙いがある。詳細は、第1章3節において紹介した通りである。 |
| 6 | いつもきれいにご利用いただきありがとうございます | |
| 7 | あなたのコロナ対策がみんなを救う。 | |
| 8 | もう二度と、消えないから。 | |
| 9 | あなたの家庭の電気料金は、先月より1割増しになっています。 | 「家庭に送付される電気料金明細に書かれた文言」で、「電力使用量を減らす」という行動をとらせる狙いがある。 |
| 10 | おかげさまで、過去10年間で〇〇市の受診率が1.3倍になりました。 | 「市民に送付されるがん検診の案内に書かれた文言」で、「がん検診を受診する」という行動をとらせる狙いがある。これは高知県高知市が実施したがん検診の受診勧奨メッセージである。 |

| | | |
|----|---|---|
| 11 | この国では10人に9人が税金を期限内に支払っていません。あなたはまだ納税を完了していない極めて少数派の人です。 | 「税金滞納者へ送付される書類に書かれた文言」で、「納税する」という行動をとらせる狙いがある。英国で採用され、実際に効果をあげた例である。 |
| 12 | 3階までどう行きますか。階段48秒、エスカレーター56秒、エレベーター1分33秒 | 「大学構内にある張り紙に書かれた文言」で、「階段を使用する」という行動をとらせる狙いがある。これは近畿大学のキャンパス内に掲示されているもので、エレベーターの混雑緩和を目的とした階段利用の推進のために、「階段を利用しましょう」という文言のポスター張られていたがこの表現に変更されたからエレベーター利用者が減少した。 |
| 13 | 不要自転車です。ここの放置自転車はご自由にお使いください。 | 「自転車の駐輪が禁止されている場所にある看板に書かれた文言」で、「自転車の違法駐輪・放置をやめる」という行動をとらせる狙いがある。大阪府のアメリカ村 ³ に設置された看板である。 |
| 14 | ハンドソープ使用による手洗い効果試験中 | 「公共のトイレの手洗い場にある張り紙に書かれた文言」で、「ハンドソープを使用し手を洗う」という行動をとらせる狙いがある。 |
| 15 | この大学に通う大半の人は過度の飲酒はしません。 | 「大学構内にある張り紙に書かれた文言」で、「過度な飲酒をやめる」という行動をとらせる狙いがある。 |
| 16 | 境内は古くから、生き物を捕えたり殺生したりすることはできない地域です。森の中にいるポケモンは捕まえず、そっとしておいてあげてください。 | 「神社の広報課が取材に対して出した回答」で、「歩きスマホをやめる」という行動をとらせる狙いがある。これは、伊勢神宮の広報室広報課がNHKの取材に対して出したコメントであり、SNS上でも、「ポケモンGO禁止」として出雲大社よりも印象が良い、との声が見受けられた。 |
| 17 | これは 3000 人の方に市民を代表してお答えいただく調査です。 | 「市から送付される市民意識調査（市政へ満足度や意見を問うもの）の封筒に書かれた文言」で、「調査に協力する」という行動をとらせる狙いがある。2019年、神奈川県茅ヶ崎市で活用された例である。 |
| 18 | 目の前の人をよけるより、大事なことってなんですか？ | 「駅のポスターに書かれた文言」で、「歩きスマホをやめる」という行動をとらせる狙いがある。鉄道事業者51社局等と一般社団法人電気通信事業者協会、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社が協同したキャンペーン「やめましょう、歩きスマホ。」における一例。 |

2.7 二次調査 調査結果

二次調査は、2021年12月5日から2021年12月8日の期間で、計54名の回答を得ることができた。ナッジを知っているかどうかという問いについては、聞いたことがあり、どのようなものか知っているという回答したのが7名（13%）、聞いたことはあるが、どのようなものか知らないという

答したのが7名（13%）、聞いたことがないと回答したのが5名（74.1%）と、半数以上はナッジを知らないという結果となった。18種類のことばによるナッジについてと、見聞きしたことがあるかどうかの結果は以下のグラフと表の通りである。本節及び次節において「否定派」は「違和感がある。」「不快感がある。」を選択した人を指すこととする。グラフ上段が否定派の割合、下段が見聞きしたことがある割合である。表の主な理由には、選択肢の他にその他自由記述欄にて多かった回答も含めている。なお、11の見聞きしたことがあるかどうかについては、正しくアンケートがとれていなかったため、数値0ではなく、対象なしである。

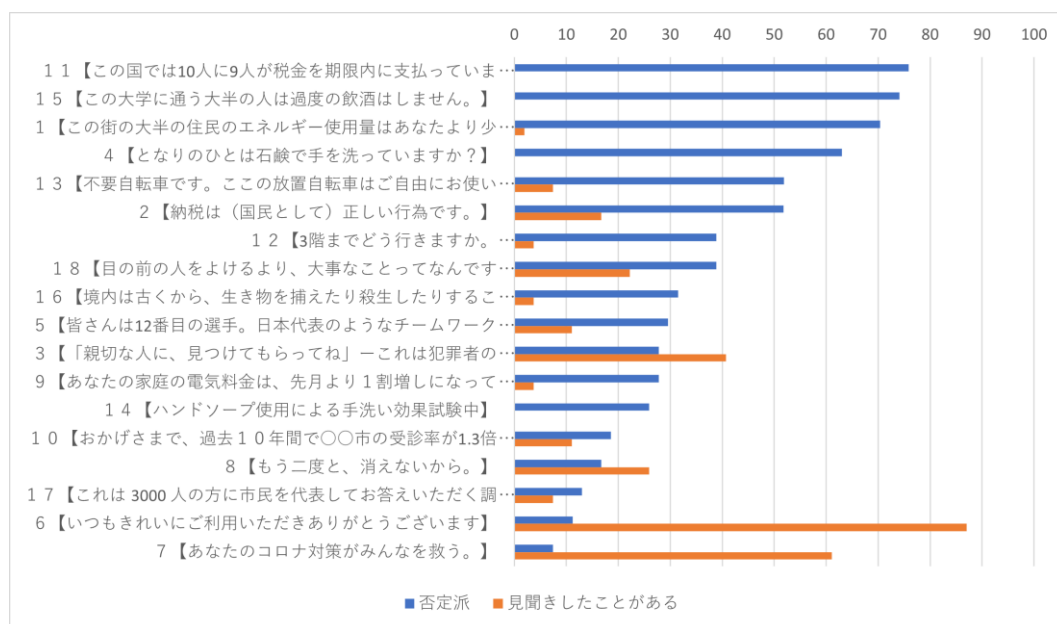


図6 調査結果—否定派割合と見聞きしたことがある人の割合

表2 調査結果—否定派割合とその理由

| | ナッジ | 否定派 (%) | 主な理由 |
|----|---|---------|--|
| 11 | この国では10人に9人が税金を期限内に支払っています。あなたはまだ納税を完了していない極めて少数派の人です。 | 75.9 | 嫌味のような感じがするから。 自分を否定されているような感じがするから。 |
| 15 | この大学に通う大半の人は過度の飲酒はしません。 | 74.1 | 嫌味のような感じがするから。 根拠がないのではと思うから。 |
| 1 | この街の大半の住民のエネルギー使用量はあなたより少ない。 | 70.4 | 回りくどい表現だと思うから。 嫌味のような感じがするから。 |
| 4 | となりのひとは石鹸で手を洗っていますか？ | 63 | 回りくどい表現だと思うから。 嫌味のような感じがするから。 監視下に置かれている感じがするから。 脅迫じみているから。 |
| 13 | 不要自転車です。ここの放置自転車はご自由にお使いください。 | 51.9 | 嫌味のような感じがするから。 放置自転車であっても犯罪を助長するような言い方は正しくないから。 |
| 2 | 納税は国民として正しい行為です。 | 51.8 | 回りくどい表現だと思うから。 納税は「正しい行為」というよりは「義務」だから。 |
| 12 | 3階までどう行きますか。階段48秒、エスカレーター56秒、エレベーター1分33秒 | 38.9 | 押しつけがましい感じがするから。 「あなたのため」と受け取れる言い方をされると「それならば自由にさせて」と思ってしまうから。 |
| 18 | 目の前の人をよけるより、大事なことってなんですか？ | 38.9 | 回りくどい表現だと思うから。 |
| 16 | 境内は古くから、生き物を捕えたり殺生したりすることはできない地域です。森の中にいるポケモンは捕まえず、そっとしておいてあげてください。 | 31.5 | 回りくどい表現だと思うから。 ポケモンは実際に存在しないし、生き物でもないから。 |

| | | | |
|----|--|------|---|
| 5 | 皆さんは12番目の選手。日本代表のようなチームワークでゆっくりと進んでください。 | 29.6 | 回りくどい表現だと思うから。 嫌味のような感じがするから。 |
| 3 | 「親切な人に、見つけてもらってね」—これは犯罪者のセリフです。 | 27.8 | 回りくどい表現だと思うから。 行動を正そうとしている感じがするから。 見た瞬間に意味が理解しにくいから。 |
| 9 | あなたの家庭の電気料金は、先月より1割増しになっています。 | 27.8 | 押しつけがましい感じがするから。 嫌味のような感じがするから。 自分を否定されているような感じがするから。 |
| 14 | ハンドソープ使用による手洗い効果試験中 | 25.9 | 回りくどい表現だと思うから。 意図が読みづらいから。 |
| 10 | おかげさまで、過去10年間で〇〇市の受診率が1.3倍になりました。 | 18.6 | 押しつけがましい感じがするから。 受診率向上のために何かしたわけではないから。 |
| 8 | もう二度と、消えないから。 | 16.7 | 回りくどい表現だと思うから。 |
| 17 | これは 3000人の方に市民を代表してお答えいただく調査です。 | 13 | 押しつけがましい感じがするから。 代表したくはないから。 |
| 6 | いつもきれいにご利用いただきありがとうございます | 11.2 | 押しつけがましい感じがするから。 行動を正そうとしている感じがするから。 |
| 7 | あなたのコロナ対策がみんなを救う。 | 7.4 | 押しつけがましい感じがするから。 自分の対策一つで変わるとは思えないから。 |

また、否定派をとった人の割合と、見聞きしたことがある割合の2つの間にはピアソンの相関係数を用いた結果 ($r = -.558, p = .0200$) と、やや負の相関⁴があることが認められ、普段見聞きする表現である、つま

り定型表現として浸透しているものは違和感や不快感なく受け入れられる傾向がある可能性が考えられる。

2.8 二次調査 まとめ

二次調査では、よりことばによるナッジの気持ち悪さという部分に焦点を当てアンケートを行ってきた。結果からは、否定派が感じる気持ち悪さの原因として、「回りくどい」や「押しつけがましい」「嫌味っぽい」が多かった。そして、一次調査同様、気持ち悪さを感じる人の割合はことばによるナッジによりかなり差があることが認められるため、それぞれのことばによるナッジが持つ何らかの性質により受け入れられやすさが異なっている可能性も考えられる。また、世間一般に浸透している定型表現には気持ち悪さを感じない場合が多いことが分かったが、因果関係を証明することはできないため、あくまでもその傾向にあるという結果に止まる。

¹ ACジャパン広告作品アーカイブ「犯罪者のセリフ」 より引用

² アンケート作成の際に一項目正しく記載できていなかったため17種類。

³ 大阪府大阪市中央区西心斎橋にある三角公園（御津公園）を中心に広がる若者向けの店舗が集まるエリアの通称

⁴ 11を除いた数値である。

第3章 ことばによるナッジとポライトネス

3.1 ことばによるナッジの気持ち悪さ

これまで述べたように、ことばによるナッジは、行動を強制しない、命令的・直接的な表現を用いないなど、一般的に不快であると思われる要素を排除して、目的とする行動をとらせることができるものである。しかし、宇治原氏の発言や、アンケート結果からもわかるように、人に違和感や不快感を与えることばによるナッジも存在する。第3章では、アンケートから明らかになったその気持ち悪さについて、ポライトネス理論の観点から考察する。

3.2 ポライトネス理論

ことばによるナッジの気持ち悪さと関連が強いと考えられるのが、「ポライトネス理論」である。これは、ブラウンとレヴィンソン（以下B&L）によって提唱されたもので、言語使用場面において相手と円満な関係を保つための言語使用・行動を

とるというもので、語用論の中の1つの理論である。この理論の鍵概念となっているのが「フェイス」(face)であり、B&Lは、これを「すべての構成員が自分のために要求したいと願う公的な自己イメージで、(中略)2つの関連する側面に存在する。」(Brown&Levinson, 1987 田中訳, 2011, p. 79)と定義し、分類している。以下がその2つの側面である。

(a) ネガティブ・フェイス：縄張り、個人的領

分、邪魔されない権利——つまり、行動の自由と

負担からの自由——に対する基本的要求

(b) ポジティブ・フェイス：相互行為者(interactants)

が求める肯定的な、一貫した自己イメージ、つまり「人格」(personality)(重要な

のは、この自己イメージが評価され、好ましく思

われないという欲求を含んでいることである)

(Brown&Levinson, 1987 田中訳, 2011,

p. 79)

つまり人は、他者から邪魔されたくない、干渉されたくないという欲求と、他者から認められたい、好ましい人間だと思われ

たいという欲求の2つの欲求を持っているということである。

しかし、人と人との言語を使用したコミュニケーションの場面では、フェイスを侵害してしまうことが避けられない状況に陥ることがしばしばあり、B&Lはその侵害行為を「フェイス侵害行為」(face threatening act[FTA]) (以下FTA) と呼んだ。ポライトネスとは、このFTAの度合いを軽減し、相手と円滑な関係性を築くために言語的配慮を行うことである。

ポライトネスには、それをどのように行うかを指す「ストラテジー」の概念がある。滝浦(2008)はこのストラテジーについて、「彼ら¹の発想の根本にあるのは、「フェイス」を持った人間同士がしかじかの状況で「合理性(rationality)²」にかなった判断をするならば、しかじかのストラテジーを選択することになるはずだという“シミュレーション”である。」としている。B&Lが定義したストラテジーは以下のように図示される。

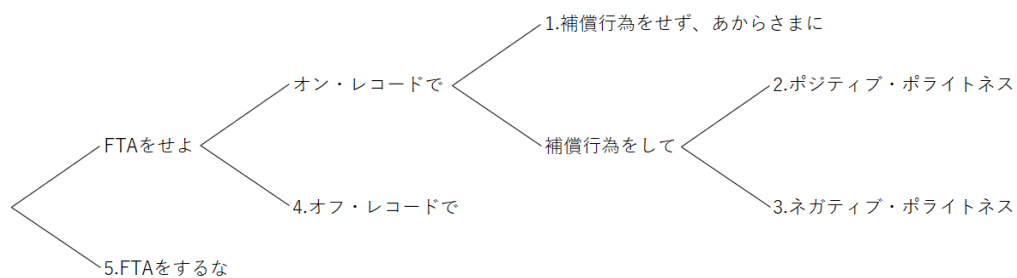


図7 ポライトネス・ストラテジー

(Brown & Levinson, 1987 田中訳, 2011, p89を元に作成)

上の図は、1から5になるにつれてFTAの軽減度合いが高くなっている。1はFTAの軽減を全く行わないもので、最もフェイスを侵害する可能性が高く、5はFTA自体を行わない、つまりなんらかの意図伝達を全く行わないことであり、フェイス侵害の可能性は最も低くなる。そして、この2つのストラテジーの間に位置するポジティブ・ポライトネス、ネガティブ・ポライトネス、オフ・レコードの3つが、フェイスの侵害と相手への配慮を両立させているものであると言え、ポライトネス理論の要の部分を担当しているのである。オン・レコードとは、「誰が見ても同意するような、唯一のはっきりと特定できる意図がある場合」（Brown&Levinson, 1987 田中訳, 2011, p89）であり、その中でも補償行為（フェイス侵害を軽減すること）を行うのが、2のポジティブ・ポライトネスと3のネガティブ・ポライトネスである。ポジティブ・ポライトネスは意図伝達を行う相手のポジティブ・フェイスに向けられたもので、端的に言えば相手を称賛したり、こちらの仲間であるという意識を持たせることにより相手を立てるような性質を持つ。また、ネガティブ・ポライトネスは相手のネガティブ・フェイスに向けられたもので、相手の自己決定権を尊重したり、邪魔されたくないという欲求を満たす性質を持つ。オフ・レコードは、「そこに

は唯一のはっきりと特定できる意図以上のものがあり、その行為者はある特定の意図にそって態度をはっきりさせたとは見なされない。(中略) オフ・レコード・ストラテジーの言語的表現には、メタファーやアイロニー、修辞疑問、控えめ表現、トートロジー[訳注: Boys are boys などの同語反復]、話し手が伝えたいと思う事柄を直接には言わずその意味をある程度交渉可能にして伝えるようなすべての種類のほのめかし(hints)が含まれる。」(Brown&Levinson,1987 田中訳,2011,p.89)とされている。つまり、オフ・レコードは意図の伝達を明示的に行わないということである。そして、B&Lはオン・レコード、またその下位ストラテジーであるポジティブ・ポライトネスとネガティブ・ポライトネス、オフ・レコードのメリットをそれぞれ以下のように要約している。

オン・レコードであからさまにすること(補償行為なし)による利益:

効率(S³はフェイスより他のことの方が重要であること、その行為には当たらないことを主張できる)

補償策を講じることによる利益：Sは相手のフェイス欲求を満たす機会を得る

(a) ポジティブ・ポライトネス——何らかの点で、 H^4 のポジティブ・フェイスを満足させる

(b) ネガティブ・ポライトネス——ある程度、Hのネガティブ・フェイスを満足させる

オフ・レコードによる利益：

(a) Sは、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーによって得られるよりさらに大きい程度まで、ネガティブ・フェイスを満足させることができる

(b) Sは、オン・レコード・ストラテジーなら逃れられないような、避けがたい説明責任、自らの行為の責任、を回避することができる (Brown & Levinson, 1987 田中訳, 2011, p94)

つまり、ポジティブ・ポライトネスはポジティブ・フェイスを、ネガティブ・ポライトネスはネガティブ・フェイスを、オフ・レコードはネガティブ・ポライトネス以

上にネガティブ・フェイスを満たすことができるということである。

3.3 ことばによるナッジの性質

以上のポライトネス理論をことばによるナッジに当てはめて分析すると、ことばによるナッジは直接的や命令的な表現を避けるといった点で、全般的には、相手の自己決定権を尊重したり、邪魔されたくないという欲求を満たす性質を持つネガティブ・ポライトネスに通ずる部分があると考えることができる。しかし、例えば二次調査における6では「ありがとうございます」という感謝の表現を用いたり、7では「みんなを救う」という表現で相手（意思決定者）の利他性を評価していたり、5では「12番目の選手」という仲間であることを想起させるような表現をしていたりと、ことばによるナッジの中には、相手を称賛したり、こちらの仲間であるという意識を持たせることにより相手を立てるような性質を持つポジティブ・ポライトネスだと捉えることができるものも存在する。つまり、ことばによるナッジは「基本的には相手の領域に踏み入らないネガティブ・ポライトネスの意識が取り入れられているが、一部に

はポジティブ・ポライトネスを行っているものもある。」と結論付けられるように思える。

しかしながら、もう一度ポライトネス・ストラテジーの概念に立ち返って考えてみると、ネガティブ・ポライトネス、ポジティブ・ポライトネス共に属するのはオン・レコードのストラテジーである。オン・レコードは、FTAの軽減を言語表現によって行いつつも、伝えたいことは言う（明示的に意図を伝える）という行為を行っているのである。そのため、ことばによるナッジが、目的とする行動に直接結びつく表現を避けるという点においてこのオン・レコードの性質は当てはまらないことになる。「直接的な言い方を避ける」という観点から考えると、ことばによるナッジは本質的にはオフ・レコードに当たるものであって、ことばによるナッジにおいて、ネガティブ・ポライトネスとポジティブ・ポライトネスはあくまでも表現上の「形式的」なものであると言える可能性がある。

3.4 気持ち悪さ＝オフ・レコードが孕む危険性

ことばによるナッジがオフ・レコードであるならば、人々が感じるその気持ち悪さについてもオフ・レコードが持つ危険性から紐解くことが可能である。

3節で示した通り、オフ・レコードはFTAを最も軽減しながら、伝達を行える手段である。この点から考えると、オフ・レコードは相手を傷つけない最も安全な手段であると思われるが、人が常にこの選択をするわけではない。その理由の1つをB&Lは「完全に実用的で機能的な要因に迫られてのことである。補償行為が時間、洞察力、努力を必要とする一方、オフ・レコード・ストラテジーは多義性や不明瞭さを生み出してしまいうからである。」(Brown & Levinson, 1987 田中訳, 2011, p96)と説明している。実際、今回実施したアンケート調査においても、違和感がある理由として「この表現では意図が伝わらないと思ったから。」「意味を捉えるのに時間がかかると思ったから。」といったオフ・レコードの多義性、不明瞭さが意図伝達に支障をもたらしているものが見られた。また、オフ・レコードがもたらすFTAの軽減という点について、滝浦(2008)は以下のように述べている。

仮に、フェイスへの配慮ということ、聞き手が

感じる言葉の“柔らかさ/きつさ”のことと置き換えて考えた場合、日常的な感覚では、上のほのめかした表現がストレートな発話意図の表現より柔らかいとは言えないだろう。とくに、皮肉や比喩、多義表現や曖昧表現などでは、すでに明らかな事柄がことさらにぼかされていることで、かえってとげのある嫌味な表現とを感じる場面もあらずである。（滝浦, 2008, p44）

そして滝浦は、その背景にあるのがフェイス侵害の可能性の高さとオフ・レコードのバランス崩れだと考察している。オフ・レコードは非常に大きい回避効果を持つものであり、それが、伝達したいこと自体がどれだけ相手のフェイスを侵害するかどうかに見合っていればオフ・レコードは自然に働くが、フェイス侵害の可能性がたいして高くない場合はオフ・レコードによって過剰すぎる回避効果を生み、それが別の含みをもたらすということである。簡潔に述べると、FTA軽減の必要性が低い間柄や伝達内容であるにもかかわらず配慮の度合いが高いオフ・レコード・ストラテジーを選択することは、逆効果になる場合があるということだ。また、引用中の「明らかな事柄がことさ

らにぼかされていることで、かえってとげのある嫌味な表現と
感じる場面もあるはず」という点は、B&Lが展開したオフ・レ
コードに対する考え方で説明することができると考えられる。
彼らはオフ・レコードについて以下の見解を述べている。

古典的なオフ・レコード・ストラテジーである、
メタファーやアイロニー、控えめ表現 (underst
atement)、修辞疑問 (rhetorical questio
n) などが実際に使われる時には、事実上オン・
レコードであることが非常に多い。というのは、
その解釈の手掛かり (中略) を総合的に勘案した
結果、その状況に妥当であると思われる解釈が1
つに決まるからである。(Brown & Levinson,
1987 田中訳, 2011, p302)

このように、行っているストラテジーはオフ・レコードであ
るものの、実際はその意図が明確であり、オン・レコードの性
質をもつものがあり、相手が何を意図しているのか伝わって
くるのにもかかわらずわざわざそれを明確にして伝えてこない
ということに気持ち悪さを感じるということである。アンケート

調査において、違和感や不快感がある理由として多かったのが「回りくどいから。」「嫌味っぽいから。」であったが、この回りくどさや嫌味っぽさは意図が伝わるのにもかかわらずそれを直接（オン・レコードで）伝達されないことに起因していると言えよう。また、その意図は、ただ単に「情報」を提示されるよりも、「他人がどうしているかという情報」を提示される方が伝わると考えられる。他人と自分を比べることでその比較された他人に倣って行動することが求められていると安易に想像でき、ナッジする側の意図がそれであると理解できるからである。二次調査のアンケートにおいて、他人と比較する表現が使用されていた4種類の例は、否定派割合が高かった上位4種類に該当するが、これは「意図が明確に伝わる」という要素がより強いことに起因しているとも考えられる。

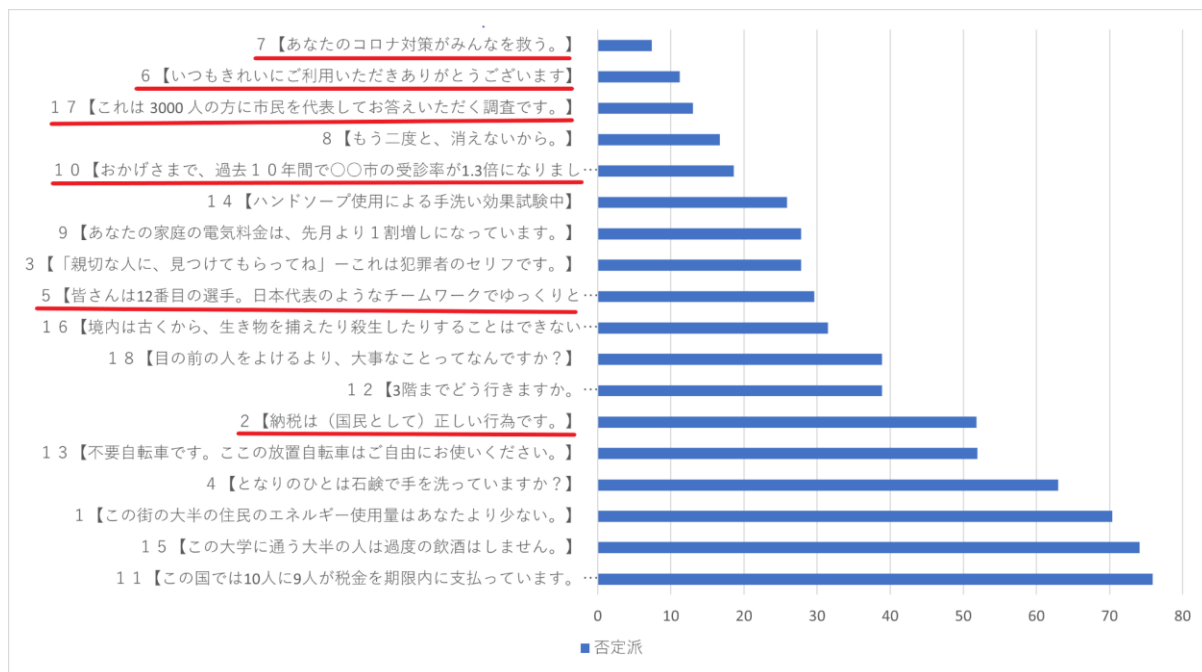
3節において、「ことばによるナッジにおいて、ネガティブ・ポライトネスとポジティブ・ポライトネスはあくまで表現上の『形式的』なものであると言える可能性がある。」と述べたが、このB&L（1987）や滝浦（2008）で示されるオフ・レコードの性質を鑑みると、ことばによるナッジは「オフ・レコードの形式を借りた、オン・レコードの性質を持つもの」であり、相手の自己決定権を尊重できるネガティブ・ポライトネス

を基本として、一部に、相手を立てるポジティブ・ポライトネスを行っているものと結論づけられる。

3.5 受け入れられやすいことばによるナッジ

本節では、実質的にはオン・レコードであることばによるナッジにおいて、ネガティブ・ポライトネスとポジティブ・ポライトネスによってその受け入れられ方に差はあるのか考察する。ここでもう一度ことばによるナッジとネガティブ・ポライトネス、ポジティブ・ポライトネスの関連について整理する必要がある。ことばによるナッジは、オフ・レコード形式のオン・レコードである。そして、行動を強制しない、直接結びつく表現をしないという点で、他者から侵害されたくない、自由を保持したいというフェイスを満たすネガティブ・ポライトネスであると言える。しかし、一部に他者から認められたいというフェイスを満たすポジティブ・ポライトネスの表現をとるものも見受けられる。つまり、ことばによるナッジは基本的にネガティブ・ポライトネスであり、ある意味特殊な例としてポジティブ・ポライトネスなものも存在しているのである。

以下は、二次調査アンケートにおいての否定派の割合のグラフで、線を引いた例がポジティブ・ポライトネスの立場をとっているものである。



これより、ポジティブ・ポライトネスの表現をとる例の方が比較的受け入れられやすいと見て取ることができる。ポジティブ・ポライトネスは、ネガティブ・ポライトネスよりもFTA軽減度合いが低いものでありながらこのような結果が出ているのは、ネガティブ・ポライトネスを選択するほどFTAの可能性が高くない、つまり、より軽減の度合いが低いポジティブ・ポライトネスを使用できる場面であるにもかかわらずネガティブ・ポライトネスを選択してしまっていることによりFTAの可能性

の度合いに見合わない過大な表現となってしまうことにあるだろう。

¹ B&Lを指す。

² B&L (1987) はこれを実践的推論の適用であるとし、それは様々な目的からそれを叶える手段を保証してくれるものであると述べている。

³ 以下、Sは話し手 (speaker) を指している

⁴ 以下、Hは聞き手 (hearer) を指している。

まとめ

本稿では、ことばによるナッジに焦点を当て、その性質をポライトネス理論の観点から分析し、さらにそのナッジ的な表現の気持ち悪さについて考察した。ことばによるナッジはポライトネス理論におけるオフ・レコードの形式を借りたオン・レコードであり、その性質は基本的には相手の自己決定権を保持することができるネガティブ・ポライトネスであるが、一部に相手を好意的に受け入れたり称賛したりするポジティブ・ポライトネスの性質を持つものも存在するという結論に至った。また、ことばによるナッジの気持ち悪さは、オフ・レコードによって生まれる多義性、不明瞭さや、過剰すぎる回避効果、ナッジする側の意図が明確であるにもかかわらずオフ・レコード形式をとっているという乖離が生み出すものであると結論付けられる。

ここまでナッジの気持ち悪さについて考察を行ったが、気持ち悪さがあるからといって「効果がない」とは断定できない。むしろことばによるナッジが使用される媒体はポスター、広告物、案内などという、意思決定者が見過ごしてしまう可能性が高いものであり、このような場面において、なんらかのひっかかりとしてその気持ち悪さが機能し、効果を発揮することも十分に考え得るのである。この点については今回の研究では明らかにできなかったことであり、今後の課題であると言えよう。

参考文献

- ACジャパン(2020).「あなたのコロナ対策が、みんなを救う。ふたつのありがとう編」『ACジャパン広告作品アーカイブ』. https://www.ad-c.or.jp/campaign/search/index.php?id=815&page=5&sort=businessyear_default&businessyear=2020 (2022年1月2日)
- ACジャパン(2020).「犯罪者のセリフ」『ACジャパン広告作品アーカイブ』. https://www.ad-c.or.jp/campaign/search/index.php?id=836&page=2&sort=businessyear_default&campaignclass%5B%5D=10&campaignclass%5B%5D=40&campaignclass%5B%5D=70
- ACジャパン(2020).「もう二度と、消えないから。」『ACジャパン広告作品アーカイブ』. https://www.ad-c.or.jp/campaign/search/index.php?id=813&page=161&sort=businessyear_default (2022年1月2日)
- Cass R. Sunstein(2020).『ナッジで、人を動かす——行動経済学の時代に政策はどうあるべきか』(田総恵子, 訳; 第1版) NTT出版.(原典2016)
- DaTa StaRt(2020).「ナッジ」. <https://www.stat.go.jp/dstart/point/lecture/08.html> (2022年1月2日)
- Japaaan(2016).「境内でのポケモンGOへの伊勢神宮のコメントが秀

逸すぎる！」. <https://news.line.me/issue/oa-japaaan/ljeaftiq0k675> (2022年1月2日)

情報・知識&オピニオン imidas(2017). 「ナッジ理論『DJポリス』の極意」. https://imidas.jp/ichisenkin/g02_ichisenkin/?article_id=a-51-191-17-11-g204 (2022年1月2日)

JR西日本(2021). 「『やめましょう、歩きスマホ』キャンペーンを実施します。」. https://www.westjr.co.jp/press/article/items/211022_01_cp.pdf (2022年1月2日)

笠井 昌人・山根 承子(2014). 「ポスターによるエレベーター利用者数の変化」『人工知能学会全国大会論文集』第28回. https://doi.org/10.11517/pjsai.JSAI2014.0_2G30S21a3

厚生労働省(2019). 「受診率向上施策ハンドブック 明日から使えるナッジ理論」. <https://www.mhlw.go.jp/content/10901000/000500407.pdf> (2022年1月2日)

livedoor NEWS(2017). 「無断駐輪への秀逸な対策が話題 看板『放置自転車はご自由にどうぞ』」. <https://news.livedoor.com/article/detail/13254773/> (2022年1月2日)

日本版ナッジ・ユニット BEST(2019). 「『ナッジ』とは?」. http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/nudge_is.pdf (2022年1月2日)

- 日本版ナッジ・ユニット BEST(2020). 「「おもてなし」フレームの
活用例 八王子市の取組（大腸がん検診受診率向上策）」. [http://
www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai15/mat_01.
pdf](http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai15/mat_01.pdf) (2022年1月2日)
- note(2020). 「日本の自治体でのナッジの広がり①：勝山明日香さん
（茅ヶ崎市）」. https://note.com/bi_nudge/n/nb6226e3c091d
(2022年1月2日)
- 大塚 生子(2013). 「ポライトネス理論におけるフェイスに関する一
考察」『近畿大学教養・外国語教育センター紀要. 外国語編』4(1).
[https://kindai.repo.nii.ac.jp/?action=repository_uri&it
em_id=12724&file_id=40&file_no=1](https://kindai.repo.nii.ac.jp/?action=repository_uri&item_id=12724&file_id=40&file_no=1)
- Paul Grice(1998). 『論理と会話』（清塚邦彦, 訳;第1版）勁草書房.
(原典1989)
- Penelope Brown, Stephen C. Levinson(2011). 『ポライトネス 言
語使用におけるある普遍現象』（斎藤早智子, 津留崎毅, 鶴田庸子,
日野壽憲, 山下早代子, 訳. 田中典子, 監訳;第1版）研究社. (原典
1987)
- Rechar H. Thaler , Cass R. Sunstein(2009) . 『実践 行動経
済学——健康、富、幸福への聡明な選択』（遠藤真美, 訳;第1版）日
経PB. (原典2008)

ロザンの楽屋(2020). 「【怒】ナッジ(行動経済学) せずにハッキリ言
って!」. <https://www.youtube.com/watch?v=LXmYDaNVTyg> (2
022年1月2日)

柴田 浩久(2020). 「行動経済学のナッジが消毒・手洗い行動に変容を
及ぼす効果の検証について」(京都府宇治市). [http://www.env.g
o.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai16/mat_02.pdf](http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai16/mat_02.pdf) (2022
年1月2日)

滝浦 真人(2008). 『ポライトネス入門』 研究社

東京都福祉保健局(2019). 「トイレ後の手洗い推進ステッカーに関する
調査結果」. [https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/s
hokuhin/hyouka/files/r1/hyouka2/10_shiryou5-3.pdf](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/s
hokuhin/hyouka/files/r1/hyouka2/10_shiryou5-3.pdf) (2022
年1月2日)

宇佐美 まゆみ(2002). 「ポライトネス理論と対人コミュニケーション
研究」『日本語教育通信 日本語・日本語教育を研究する』(国際
交流基金)第18回. [https://www.jpf.go.jp/j/project/japanes
e/teach/tsushin/reserch/backnumber.html](https://www.jpf.go.jp/j/project/japanes
e/teach/tsushin/reserch/backnumber.html)

山根 承子(2013). 「ナッジする仕掛け」『人工知能学会誌 =
Journal of Japanese Society for Artificial Intelligenc
e』 28(4), 596-600. [https://doi.org/10.11517/jjsai.28.4
_596](https://doi.org/10.11517/jjsai.28.4
_596)

要約

本稿では、ことばによるナッジとその気持ち悪さをポライトネスの観点から考察した。ことばによるナッジとは、人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に取れるように手助けするナッジを、ことばを用いて行っているものを指す。また、ポライトネス理論は語用論に属するものの1つで、実際の言語使用場面において相手と円満な関係を保つための言語使用・行動をとるという理論である。これまで、ことばが使用されたナッジに焦点を当てた研究はなされていないため、ことばによるナッジを言語学の視点から分析・考察するという点において本稿は独自性を持つ。

序章では、ナッジがどのようなものであるか説明し、ナッジが強制や命令をすることなく望ましい行動をとるよう意思決定者がおかれる環境をデザインするという点において、ことばを用いたナッジはポライトネス理論に通ずるのではないかという見方ができるのではないかという仮説を提示した。そして、ことばによるナッジに気持ち悪さを感じる人が存在することと、なぜその気持ち悪さが生じるのか、ポライトネス理論の観点から考察することを述べた。

第1章では、ナッジ理論についてさらに詳しく説明を行い、実際に効果があつたナッジの例を提示した。そして、本稿においてことばによるナッジは「ナッジする側（選択アーキテクト）が目的とする行動それ自体に直接結びつく表現や命令的な表現を使用しないで、その行動をとらせようとする文言、発話」と定義することを述べ、実際に使用されていることばによるナッジの例を提示した。そして、ことばによるナッジに気持ち悪さを感じる人の具体例を紹介し、それ以外にも人に気持ち悪さを感じさせることばによるナッジが存在している可能性があることを述べた。

第2章では、上記を踏まえ、実際人々がことばによるナッジについてどのような印象や感情を抱いているのか、一次調査と二次調査で二度のアンケートを行い明らかにした。一次調査では、ことばによるナッジに違和感や不快感を覚える人はどの程度存在するのか、という問いに対して、違和感や不快感を覚える人は存在するが、その割合はナッジによりかなり差があるという結果が得られた。違和感や不快感の理由としては、周りと比較するような表現を用いることで間接的に自分の行動について内省させ、正しい行動（目的とする行動）に繋げるような部分に違和感や不快感を覚えていると思われるものや、ナッジ的な表現の特徴であると言える、命令的表現や行動に直接結びつく表現を避けようとする性質が裏目に出ているようなもの、過大に称賛するような表現が逆効果

になっているものなど、多様な理由が明らかになった。そして、その気持ち悪さに焦点を当てた二次調査では、一次調査同様、気持ち悪さを感じる人の割合はことばによるナッジによりかなり差があることが認められ、それぞれのことばによるナッジが持つ何らかの性質により受け入れられやすさが異なっている可能性が浮上した。また、世間一般に浸透している定型表現には気持ち悪さを感じない場合が多いことが分かった。

第3章では、ことばによるナッジと、アンケート調査により明らかになったその気持ち悪さについて、ポライトネス理論の観点から考察を行った。ポライトネス理論をことばによるナッジに当てはめて分析すると、ことばによるナッジは直接的や命令的な表現を避けるといった点で、全般的には、相手の自己決定権を尊重したり、邪魔されたくないという欲求を満たす性質を持つネガティブ・ポライトネスに通ずる部分があると考えることができるが、中には、相手を称賛したり、こちらの仲間であるという意識を持たせることにより相手を立てるような性質を持つポジティブ・ポライトネスだと捉えることができることばによるナッジも存在する。このことから、ことばによるナッジは「基本的には相手の領域に踏み入らないネガティブ・ポライトネスの意識が取り入れられているが、一部にはポジティブ・ポライトネスを行っているものもある。」と結論付けられるように思われた。しかしもう一度ポライトネス・ストラテジーの概念に立ち返って考えてみると、ネガティブ・ポラ

イトネス、ポジティブ・ポライトネス共に属するのは明示的に意図を伝えるオン・レコードであり、ことばによるナッジが、目的とする行動に直接結びつく表現を避けるという点においてこのオン・レコードの性質は当てはまらないことになる。「直接的な言い方を避ける」という観点から考えると、ことばによるナッジは本質的にはオフ・レコードに当たるものであって、ことばによるナッジにおいて、ネガティブ・ポライトネスとポジティブ・ポライトネスはあくまでも表現上の「形式的」なものであると言える可能性が浮上した。次に、ことばによるナッジの気持ち悪さという点については、オフ・レコードが孕む危険性の視点から説明を行った。オフ・レコードは、フェイスの侵害を軽減できる度合いが高いものであるが、それが伝達したい事柄がフェイスを侵害する大きさに見合っていない場合は過剰すぎる回避効果を生み、嫌味っぽい表現になったりという別の含みをもたらすため、この含みが気持ち悪さに通じているという結論に至った。また、このオフ・レコードが使用される際、事実上オン・レコードであることが非常に多いとの指摘があることから、ことばによるナッジは完全なオフ・レコードではなく、実際は「オフ・レコードという形式を借りたオン・レコードの性質を持つもの」であり、相手の自己決定権を尊重できるネガティブ・ポライトネスを基本として、一部に、相手を立てるポジティブ・ポライトネスを行っているものがあると結論づけた。また、ことばによるナッジは、ポジテ

ィブ・ポライトネスの表現をとる方が比較的受け入れられやすいことがアンケート調査を分析することで明らかになった。

以上より、本稿ではことばによるナッジはポライトネス理論におけるオフ・レコードの形式を借りたオン・レコードであり、その性質は基本的には、相手の自己決定権を保持することができるネガティブ・ポライトネスであるが、一部に相手を好意的に受け入れたり称賛したりするポジティブ・ポライトネスの性質を持つものもあるとの結論に至った。また、ことばによるナッジの気持ち悪さは、オフ・レコードによって生まれる多義性、不明瞭さや、過剰すぎる回避効果、ナッジする側の意図が意思決定者にとって明確であるにもかかわらずオフ・レコード形式をとっているという乖離が生み出すものであると結論付けた。