

## 大学生の携帯メール絵文字使用によるメッセージ その表現と解釈

五十嵐紀子

(新潟医療福祉大学)

糸井江美

(文教大学)

## How College Students Use and Perceive Pictographs in Cell Phone E-mail Messages

IGARASHI Noriko

(Niigata University of Health and Welfare)

ITOI Emi

(Bunkyo University)

**Abstract.** Cell phone e-mail exchanges have been a common means of communication among college students in Japan. One of the characteristics of their cell phone e-mail exchanges is the use of pictographs (EMOJI). In this paper we examine in what situations students tend to use pictographs, how they perceive messages with pictographs and messages without them, and whether the status of the receiver of e-mail influences the usage of pictographs. Through the questionnaire surveys conducted at two universities, we found the following results: (1) Students use pictographs not only in trivial e-mail exchanges but also in situations such as making an apology; (2) students use different modes of communication depending on whom they communicate with in terms of the usage of pictographs; (3) in an apologetic situation, how they perceive a message with pictographs and without them varies even among students. They might all seek for “sincerity” in an apologetic situation. However, it is likely that the use of pictographs in a serious situation sometimes causes misunderstanding between the sender and the receiver of the message. Although pictographs have been said to be used as an effective tool to express emotions or feelings, the results of our research suggest that pictographs do not always convey what the sender intends and that there is a risk of sending a misleading message.



て生まれた文字だけでは伝えづらい顔の表情、声の調子、感情なども伝えたいという欲求に答えたのが絵文字であったのではないかと推測できる。

本研究テーマの着想のひとつになったのが、筆者に届いたある学生からの絵文字を含んだメールである。図2に示すのは、授業への欠席が多い学生が、休学・退学を視野に入れた相談をするためのアポイントをとっていたが、当日の朝来ることができなくなった、と約束をキャンセルし、謝罪するというメールである。絵文字が多く使われていることにより真剣味に欠けるという印象を受けた。一例に過ぎないが、果たして大学生はどのような目的のメールでも絵文字を使用するのだろうか、絵文字を使うことによって、何を伝えようとしているのか、という疑問が本調査の出発点となった。

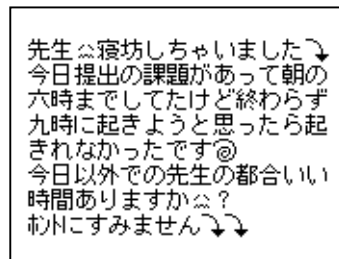


図2. ある学生からの謝罪メール

本研究では、大学生が多く交わす絵文字を用いた携帯メールでのコミュニケーションにおいて、彼らは絵文字に送り手としてどのようなメッセージを含め、受け手としてどのように解釈しているのだろうかということに注目し、調査を行った。大学生の絵文字利用の実態を把握し、絵文字を携帯メールで使用するコミュニケーション上の問題点を明らかにしたい。

## 2. 目的と方法

本研究では、(1) 携帯メールの絵文字は、状況に関わらず使用されているのか、(2) 送る相手によって絵文字は使い分けられているのか、(3) 絵文字に含めるメッセージ、絵文字から受け取るメッセージとは何か、という3点に焦点を当て、携帯メールでのコミュニケーションについて検証することを目的とした。これら3つの疑問を解明するため、2種類のアンケート調査を大学生対象に実施した。アンケートの対象は2大学の学生、調査時期は2003年9月~10月である。

### アンケートA

上記(1)について、他愛のないおしゃべりなどで絵文字が多用され、半ば遊びの感覚で使われている様子だが、深刻な状況においても絵文字を使用するのかどうかを知るため、深刻な場面として謝罪をするという状況設定をした。「依頼する」「抗議する」「叱責する」などの場面についても「謝罪」と同様に、相手の意見、態度、行動などに影響を与えるという明確な目的を持ち、且つ、日常的なおしゃべりと区別される深刻な場面と考えられるが、本研究では、メッセージの送り手が、受け手である相手に対して喜ばしくない行為をした、あるいは事態をもたらしたことに對して償い、人間関係の修復を試みる行為である謝罪を行うときには、表現方法により慎重を要するという点に着目した。(2)について、謝罪する相手によって絵文字の使用状況に差が出るのを知るために、アンケートAでは教員宛、友人宛にそれぞれ指定された状況での謝罪のメールを書

いてもらった。アンケートの内容は下記の通りである。

下記の(1)、(2)の内容をあなただったらどのように送りますか？ 授業担当の先生、友だち、ともにメールを送る相手の携帯電話にあなたの携帯電話からメールを送ることを想定し、それぞれ書いて下さい。記号、絵文字、顔文字なども自由に使って構いません。

- (1)ある授業の先生へ：寝坊したため今日締め切りのレポートを出せませんでした。先生に謝罪し、後日受け取ってもらえるようにメールを送って下さい。
- (2)友人へ：図書館で友達と一緒に授業発表のための資料集めをする予定でしたが、うっかり約束を忘れて帰宅してしまいました。うっかり忘れていたことを謝罪し、日を改めてもらえるよう依頼するメールを送ってください。

## アンケート B

(3)の絵文字に与える意味、メッセージを検証するために、アンケート B では、アンケート A の友人宛の謝罪メールを送る場面設定と同様の状況設定で、同じ文面の絵文字のあるメール、ないメールを示し、どちらが好印象かを訊ね、またその理由を書いてもらった。アンケートの内容は下記の通りである。

あなたは、次のような状況下で A , B どちらのメールを受け取ったときに相手を許してあげようという気持ちになると思いますか？ A , B のどちらかを選び、その理由を書いて下さい。

状況「図書館で友達と一緒に授業発表のための資料集めをする予定でしたが、いくら待っても友だちが来ません。そこへ、次のようなメールが届きました。」

A	ごめん、うっかり忘れて帰ってきちゃった。 ねえ、今度いつ時間ある？ 連絡くれる？ 本当にごめんね。	B	ごめん🙇 うっかり忘れて帰ってきちゃった🙇 ねえ、今度いつ時間ある？ 連絡くれる🙇？ 本当にごめんね m(_ _)m
---	---	---	--

## 3. 結果

### 3.1 アンケート A の結果

アンケート A への回答者数は男子 53 名、女子 98 名、合計 151 名であった(平均年齢 19.15 歳)。謝罪のメールの送信先別絵文字使用状況は図 3 に示す結果となった。教員宛てに絵文字を含んだメールを書いた学生が 16.6% (25 名)であったのに対し、友人宛てのメールに絵文字を書いた学生は 81.5% (123 名)であり、有意差が認められた ( $p < .01$ )。

絵文字の使用数は、表 1、図 4 に示すように、教員宛のメールの場合は絵文字使用数の平均は 0.35 文字 (標準偏差 1.04)、友人宛の場合の平均は 3.56 文字 (標準偏差 3.03) であり、絵文字使用数の平均の差は有意であった ( $p < .01$ )。

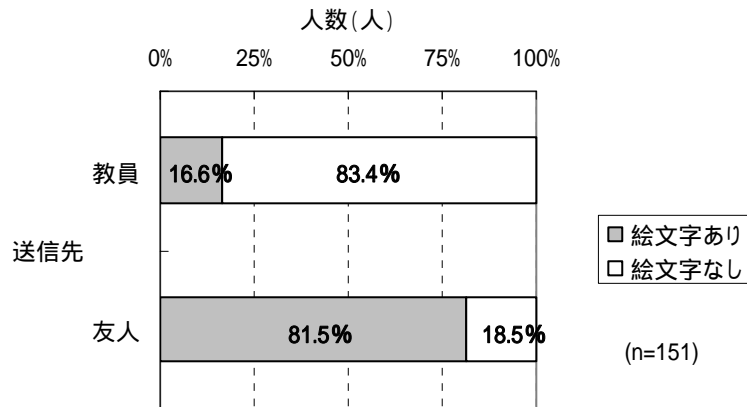


図3. 送信先別絵文字使用状況

表1. 送信先別絵文字使用数の平均

送信先	Max	Mean	SD
教員	7	0.35	1.04
友人	17	3.56	3.03

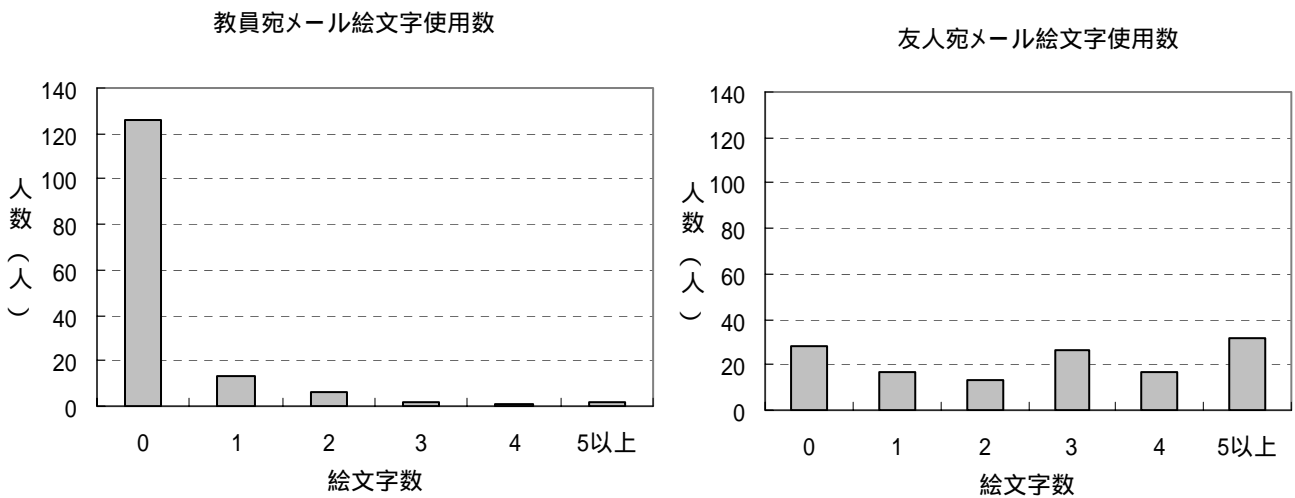


図4. 送信先別絵文字使用数

### 3.2 アンケート B の結果

アンケート B への回答者数は男子 68 名、女子 130 名、合計 198 名であった (平均年齢 19.21 歳)。絵文字の有無による謝罪のメールの印象について尋ねたアンケート B では、図 5 に示すとおり、謝罪する相手に対して寛大になれると答えたのは絵文字なしのメールでは 75 名 (37.9%)、絵文字のあるメールでは 112 名 (56.6%) であり有意差が認められた ( $p < .01$ )。なお、「どちらのメールでも寛大になれる」、「どちらのメールでも許せない」などの理由から回答しなかった 11 名 (5.5%) は図 5 では「空白」として示した。

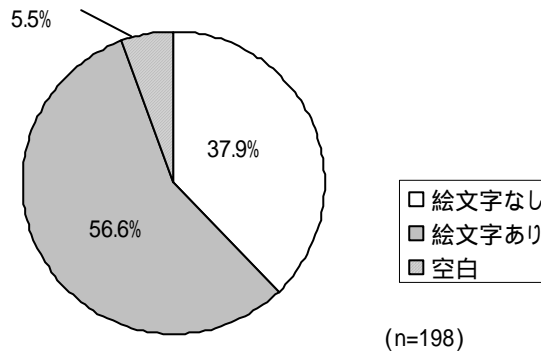
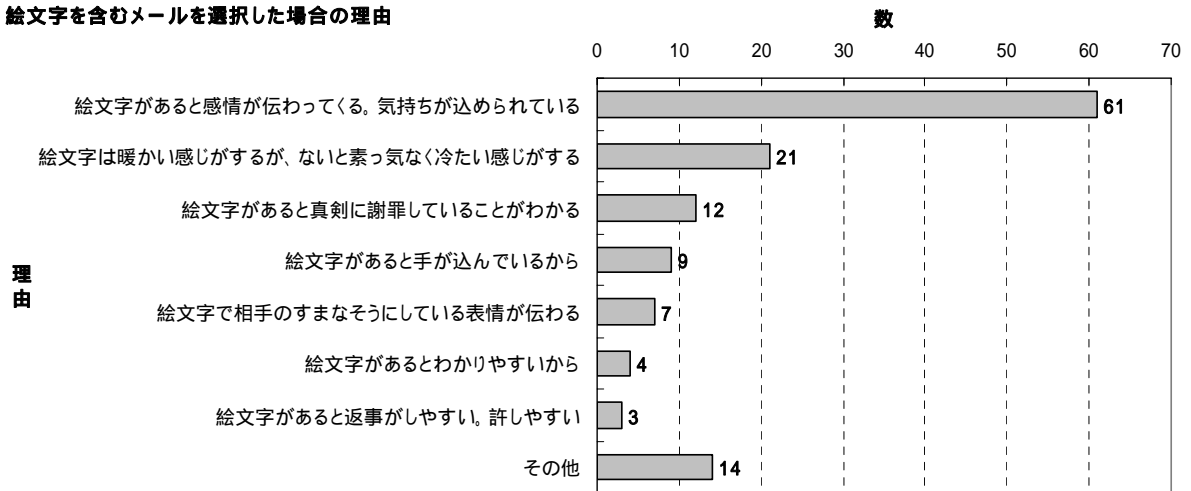


図5. 絵文字の有無による謝罪メールの印象  
- どちらが寛容になれるか

絵文字を含むメールを選択した場合の理由



絵文字を含まないメールを選択した場合の理由

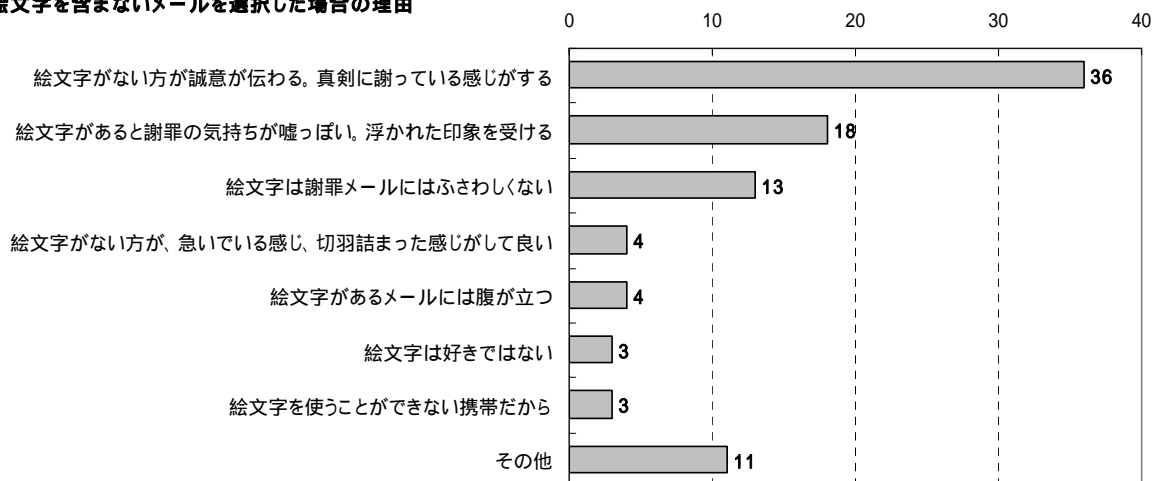


図6. 絵文字を含む（含まない）メールを選択した理由

絵文字を含んだメール、あるいは含まないメールを選んだ理由の分析結果を図6に示す。自由記述による回答を記述内容別に分類し、集計した。なお、1人が複数の理由を書いている場合もあるので、数の合計は回答者数とは一致しない。絵文字を含んだメールを選択した回答の理由の

うち、最も多かったのは「絵文字があると感情が伝わってくる、気持ちが込められている」の61件であった。絵文字を含まないメールを選択した理由で最も多かったのは「絵文字がない方が誠意が伝わる。真剣に謝っている感じがする」の36件であった。

## 4. 考察

### 4.1 コミュニケーションの手段としての絵文字

絵文字は本来、文字とは異なり、その言語そのものや言葉の意味といった知識を必要とせず、使用言語に関わらず、経験により見ただけで理解できるという特徴を持っている。例えば、草花、動物から赤十字、車椅子のマークなど、見たことがあるもの、それが何を示しているのか広く認知されているものなどである。今でこそ携帯メールの普及により付随機能である絵文字が一般的に使われるようになってきたが、歴史を遡ると絵文字は文字の誕生以前に存在し、限定された地域や集団に対してのみ通用するコミュニケーションの一手段であった(野呂、1999)。しかし、古代における絵文字のコミュニケーション上の機能と現代の携帯メールのそれとは異なると考えられる。文字を持たなかった古代の人々は、ある事物を具象的に表す手段として絵文字を用いていたが、現代では存在する全ての物に名前がつけられ、複雑で抽象的な概念や心情を表現する言語を持っている。このように物や感情を言葉で表現するという手段を持ちながら、携帯メールでは傘、車、電話など様々な物を絵で表したり、笑顔や泣き顔などを表すような顔文字・絵文字を用いるのはなぜかということに注目し、考察を進めていく。

中村(2001)は携帯メールの絵文字の機能に(1)感情を豊かに表現する、(2)相手の気持ちを和ませ無用な衝突を避ける、(3)単なる装飾の3つがあると述べている。しかし、本論では感情「豊かに」表現したり、相手の気持ちを「和ませ」、無用な衝突を「避ける」といったことが、どのような目的のメールにおいても機能するのかどうかということに疑問があるため、ここでは、絵文字はどのような場所に、表面上どのような機能を持たせて使用されているかということのみによる分類とした。著者が学生から受信した過去のメール、アンケートAで書いてもらったメールの文章を基に分類したところ、大きく分けて、表2に示す5つの機能を持たせる傾向にあることがわかった。ただし、本調査では、絵文字の種類、数量的なデータ分析は行っていないことを断っておく。

表2. 絵文字の機能

機能	文中の位置	例
感情を表現	文末	ホントにごめん💦 ゴメンね🙇💦 がんばってみます☆☆
事物等の置き換え	文中該当箇所	都合のいい日を替してね 連絡☑でも☑でもいいのでお願いします
事物等を言葉に添えて絵表記	文中該当箇所、文末	図書館📖の約束忘れてて帰宅🏠してしまったよ ラーメン屋さんをピックアップします🍜🍲
身振り、抑揚を表現	文末、文中該当箇所	ごめん!! ごめ〜ん ゴメンm(_ _)m かわいい👧💖
装飾	随所	💎アドレス変えました💎 🌟おはようございます

アンケート A の謝罪を目的としたメールでは、特に感情を表現する機能、身振り、抑揚を表現する機能が多く使われていた。文字だけでは顔の表情や声の調子などが伝わりにくいため、そのような非言語的要素を絵文字で添加していたと考えられる。対面や電話などのように表情や声の調子を伝えられなくとも、それを補う言語という手段を持っているはずである。確かに、携帯電話では使用できる文字数は制限されているため、長大な文章になることを避ける目的もあるだろうが、それだけの理由で絵文字がこれだけ普及し、多用されるようになるとは考えにくい。

中村(2001)は、山根(1986)が丸文字<sup>1</sup>を書く少女たちが絵文字を多用することは文章による感情表現が稚拙なために視覚的な装飾で文字を飾っているのではないかと述べたことを引用し、携帯メールは丸文字と共通点が多いことを指摘している。山根(1986)は、文字はコミュニケーションの手段のひとつであり、丸文字を使用することはコミュニケーションに化粧品を使うようなものだとしている。そして、デザイン志向の強い丸文字や絵文字を使うことは「かわいさ」を文字に添加する効果がある。「かわいさ」が愛らしいという本来の定義だけでなく、弱さ、幼さをも表現するものであるとしたら、絵文字の使用は「甘え」を表現するという役割もあるのではないだろうか。つまり、謝罪のメールに絵文字を用いることは、そこに自分の弱さを絵文字で表現し、相手との人間関係からきっと許してもらえようという期待することが理由ではないかと考えられる。相手の好意をあてにして振る舞うことを土居(1971)は「甘え」と定義したが、このように相手に寛容になってもらうことを期待して謝罪のメールで絵文字を使用する行為は、土居の言う「甘え」の概念により説明できる。また、今回の調査で一部男女間に有意差が認められる結果が出たが、性差の分析については今後の課題とする。

#### 4.2 絵文字とポライトネスの関係

相手と自分の関係がどのようなものかによって人はコミュニケーションの取り方を意識して、あるいは無意識に選択をしている。まず、アンケート A の回答のうち、絵文字を含まないメールの例を送信先別に示した図 7 に見てみると、教員宛のメールには敬語が多く使われており、かしこまった文章になっているが、友人宛のメールでは「忘れて帰っちゃった」「ゴメンナサイ」など親しい間柄で用いられるようなくだけた言葉遣いになっている。今回の調査では、敬語の種類や頻度については詳細に渡る分析を行っていないが、全体的に教員宛のメールでの言葉遣いは友人宛のものと比較して多くの敬語が使用されており、相手との距離を保つという敬語行動(井出、1990)の特徴がメールの文面に表れており、レイコフ(1986)の挙げる3つのポライトネスのルールのひとつである礼法(距たりを保て)が適用されているのがわかる。

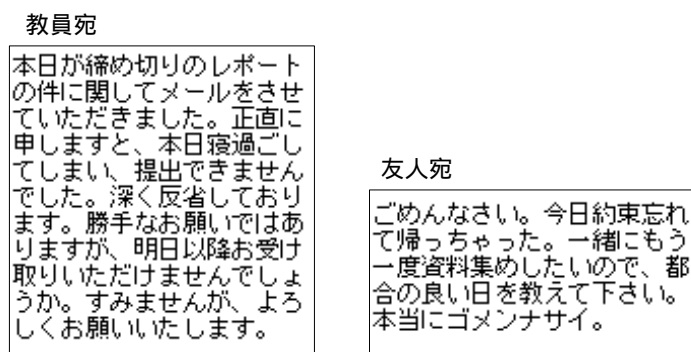


図 7. 絵文字を含まないメールの例

それでは、絵文字を送る相手によって使い分けていたというアンケート A の結果から何が言えるだろうか。相手の社会的立場が自分と同等である友人の場合は絵文字を含んだメールを送る傾向にあるが、自分との関係において立場が上となる教員の場合は絵文字を控える傾向があることがわかった。文化庁文化語課(2001)による世論調査の職業別集計結果によると、学生の82.3%が顔文字があると発信者に親しみを持てると答えている。これは自分が発信者になった場合も、同様に絵文字・顔文字の使用によって受信者に対して親しみを込める、つまり、相手と心理的距離を縮め、親密さを表現するということ意識しているということが言える。このことから、学生と教員という社会的立場の違いと、謝罪するという目的にふさわしい心的距離を適切に保つために、親しさを表現する絵文字・顔文字を控えたのだらうと推測される。

同世論調査によると(文化庁文化語課、2001)、顔文字の使用について「ふざけた感じがして失礼だ」と答えた学生はわずか7.6%であり、この調査の結果だけを見ると、大学生同士のメールのやりとりで絵文字・顔文字が使用されても何ら問題がないように推測できる。しかし、この世論調査ではメール送信の目的が特定されていない。本研究の調査では、アンケート B の結果、絵文字・顔文字を「気持ち伝わる」と好意的に答えた学生は過半数であったものの、約4割が謝罪する場合における絵文字使用に対し批判的であり、学生という同じ立場、同年代同士であっても絵文字に対する認識が異なる場合があることがわかった。

#### 4.3 絵文字に対する認識の相違

絵文字・顔文字は感情や感覚のスムーズな伝達をサポートする手段であるとされるが(佐竹、2002)、どんな状況でもその機能を果たすとは必ずしも言えないことが本調査により明らかになった。図6に示した謝罪メールでの絵文字使用肯定派、否定派の認識を比較すると、肯定派は絵文字があることにより感情が伝わってくる、真剣に謝罪していることがわかる、など、謝罪の言葉に誠意が感じられるとしているが、絵文字否定派は反対に絵文字がない方が誠意が伝わる、真剣に謝っている感じがする、としており、両者に認識の相違があることがわかる。おそらく、この原因は、謝罪の場面においても絵文字は「感情を効果的に伝えられるもの」とするか、言葉によって謝罪をする術を省略し、「安易に感情を表現できるツール」として使っている送信者の甘えであるとするかという点にあると考えられる。送信者が謝罪の誠意を伝える手段として絵文字を使用したとしても、前述したように、絵文字の使用が甘えの表現である、あるいは、絵文字による謝意が偽りと感じると受信した側が判断した場合は、送信者の謝罪をし、許してもらおうという目的は達成されず、2人のその後の人間関係にも悪影響を及ぼしかねない。しかし、ここで興味深いのは、少数意見ではあったが、「絵文字肯定派の中で絵文字がある方が相手を許しやすい」と答えた人がいたことである。親しい友人同士が真剣に謝罪し、それを許す・許さないといった深刻なコミュニケーションをとるより、絵文字によって深刻さが緩和され、気軽に「いいよ、気にしないで」と許す余裕を与えてくれることを求めているのであろう。甘えを許す人間関係を保持するために、絵文字を肯定した例である。また、時間に関する認識も異なっており、肯定派は絵文字があると手が込んでいて、時間をかけてメールを作成したことに対して誠意を感じているのに対し、否定派は急いで謝罪をしなければならぬときに、絵文字を入れてメールを作成する余裕があるということ自体に誠意が感じられない、としている。謝罪の場面において絵文字肯定派と否定派の絵文字使用に対する認識は異なったが、共通しているのは「誠意」を伝えたり、求め

たりするということであろう。しかし、絵文字が「誠意」を伝える役割を果たすかどうかに対する認識は、大学生同士でも大きく異なることがわかった。

メールに夢中にする若者に対し、現実の人間関係の稀薄さに拍車をかけるのでは、という危惧もあるが、三宅（2000）は携帯メールを交換する相手はよく会う友人であることが多く、また、会う約束を携帯メールで行うなど、対面接触を促進するという側面がある、という報告をしている。また、携帯メールでのやりとりは、携帯電話が個人使用であることから密室の対話と類似した空間を実現することができ、異なる空間にしながら精神的空間を共有することによって、互いの心理的な距離を縮めるのではないかと三宅（2000）が述べているように、携帯電話でメールをやりとりする仲であるという事実だけでも人間関係が親密であることを暗示している。その親密性故に甘えが生じ、メッセージが相手にどのように解釈されるかを考慮し、慎重に伝える方法を吟味するという過程が欠け、時に不適切なメッセージを生んでしまうのではないかと考えられる。

## 5. まとめ

(1) 携帯メールの絵文字は、状況に関わらず使用されているのか、(2) 送る相手によって絵文字は使い分けられているのか、(3) 絵文字に含めるメッセージ、受け取るメッセージとは何か、の3点に焦点を当て、調査を行い、考察してきた。その結果わかったことは、(1)携帯メールの絵文字は謝罪の場面においても使用されているということであった。日常の挨拶や他愛のない会話のようなメールと比較しても同様に絵文字が使用されているかどうかについては調査を行っていないため不明であるが、「絵文字は謝罪メールにはふさわしくない」という意見が多数あったことから、日常のメールでは使用していても状況によっては使用しないという学生の割合も多いのではないかと推測できる。通常の絵文字使用頻度との相関を調べることは今後の課題とする。(2)教員宛と友人宛のメールでの絵文字使用状況には歴然とした差があり、相手によって絵文字を使い分けていることがわかった。冒頭で謝罪のメールを教員である筆者に送った学生の例を紹介したが、おそらく稀な例であったと言えよう。(3)絵文字に与えられるメッセージは送信者、受信者によって異なることがわかった。感情や誠意の伝え方、解釈の違いがあるため、状況によっては誤解を生む原因となってしまう。

学生との会話で、特に恋人と口論をするような状況では絵文字は使わない、ということをよく聞く。また、同じ学生同士でも人間関係によって交わすメールの内容や文面も異なるようである。本調査では謝罪という場面を取り上げたが、それ以外の誠意や感情を伝えなければならない深刻な場面での絵文字の使用状況や認識、そして人間関係がメッセージの解釈に及ぼす影響などについては今後さらに調査を進めていきたい。

## 註

- 1 1970年代後半に若い世代の女子の間で流行した癖のある丸い文字で、山根（1986）は「変体少女文字」と名付けた。線の交差の仕方がおかしい、「す」「な」「ぬ」などの文字の丸みの部分が強調されている、濁点の位置がおかしい、文字が変形している、句点や読点、記号が図形化されるといった特徴を持つ。

## 引用文献

- 文化庁文化庁国語課(2001)『平成12年度国語に関する世論調査 - 家庭や職場での言葉遣い - 』  
土居健郎(1971)『「甘え」の構造』弘文堂。
- 井出祥子(1986)『日本人とアメリカ人の敬語行動』南雲堂。
- 株式会社富士通総研(2003)『携帯電話の利用実態と新サービスのニーズ調査』。
- 株式会社ビデオリサーチ(2002)『携帯電話の利用実態調査』 Retrieved December 10, 2003, from  
<http://www.videor.co.jp/data/member/marketing/phone2002/data1-1.htm>
- レイコフ,ロビン(1985)『言語と性』カツエ・アキバ・レイノルズ訳 有信堂。
- 三宅和子(2000)「ケータイと言語行動・非言語行動」『日本語学』19-12, 6-17。
- 中村功(2001)「携帯メールの人間関係」東京大学社会情報研究所(編)『日本人の情報行動2000』  
(pp. 285-303) 東京大学出版会。
- NHK「クローズアップ現代」作成班(2002)『クローズアップ現代2002』日本放送出版協会。
- 野宮謙吾(1999)「絵文字によるコミュニケーションについての考察(1)」『岡山県立大学デザイン  
学部紀要』 vol.6, No.1, 53-58。
- 佐竹秀雄(2002)「変容する「書く暮らし」」『日本語学』21-15, 6-15。
- 社団法人電気通信事業者協会(2003)『携帯電話事業者別契約者数』 Retrieved December 10,  
2003, from <http://www.tca.or.jp/japan/database/daisu/yymm/0311matu.html>
- 山根一眞(1986)『変体少女文字の研究』講談社。