

日本社会におけるベトナム人交換留学生の異文化理解に関する質的研究 －異文化間コンフリクトの視点から－

A Qualitative Study on Intercultural Understanding among Vietnamese Exchange Students in Japanese Society: From the Perspective of Intercultural Conflict

松 田 勇 一 MATSUDA Yuichi

安 龍 洙 AN Yong Su

石 鍋 浩 ISHINABE Hiroshi

概要

本稿では、ベトナム人留学生が日本での留学生生活を通じて、日本社会についてどのように捉えているのかを明らかにするために、ベトナム人留学生5名を対象にPAC分析を行い、異文化コンフリクトの視点から考察を試みた。その結果、異文化コンフリクトとしては(1)言語・コミュニケーションのずれによる異文化間コンフリクト、(2)感情表現・対立回避の文化差による異文化間コンフリクト、(3)生活リズムの違いによる異文化間コンフリクト、(4)行動様式の違いによる異文化間コンフリクト、(5)孤独な環境による異文化間コンフリクトが観察された。また、プラスイメージとしては「礼儀正しさ・丁寧さ」が挙げられるが、「静かにするマナー」については公共の場で静かにするマナーをプラスイメージとして捉える者がいる一方で、寂しさや孤独感につながるマイナスイメージとして捉える者がいること等が分かった。

キーワード：日本社会 ベトナム人交換留学生 異文化間コンフリクト 異文化理解
PAC分析

1 背景と目的

独立行政法人日本学生支援機構(2025)によると、日本における外国人留学生数は2024年5月の時点で336,708人と、これまで最も多かった2019年の312,214を超えた。外国人留学生の出身国別にみると、中国が123,485人(36.7%)と最も多く、次いでネパール64,816人(19.2%)、ベトナム40,323人(12.0%)となっている。高等教育機関に限ってみると外国人留学生数は、同時点で229,467人と、こちらも過去最大であった2019年の228,403人を超え、国別では中国が94,653人(41.2%)、ネパール37,203人(16.2%)、ベトナム22,633人(9.9%)となっている。本稿では、外国人留学生の中で3番目に多く、近年その数が増え続けているベトナム人留学生に焦点を当て、彼ら、彼女らが日本社会を

どのように捉えているのかを探っていきたい。

これまでもベトナム人留学生の対日観を取り上げた先行研究（安2011、松田2013、松田他2024）はあるが、それらの共通点の中でマイナスイメージとされるものに、「日本人は本音を見せず消極的であるため、友達になりにくい」、「日本人は人間関係が希薄である」等の日本人の性格や対人関係に関することが多かった。留学生が日本人との接触場面において、どのような悩み、問題を抱えているのかを明らかにすることは、多文化共生社会において重要な課題と言えよう。このような日本社会における異文化理解のあり方や課題について詳しく調査するため、本稿では、ベトナム人留学生が日本での留学生活中に経験する誤解や摩擦等についてPAC分析を用いて分析した。

日本国内における異文化間コンフリクトに関する先行研究は多数あるが、その中でも留学生に関するものとしては、園田（2014）、眞鍋（2015）、杉本（2018）、安部（2019）がある。園田（2014）は、日本語学習者が使用する教科書などをからコンフリクトの事例を収集し、登場人物、内容、感情、解決方略、原因等の指標を設定して分析した。その結果、国内におけるコンフリクトは、海外場面に比べるとビジネス場面及び支援者と外国人の間のコンフリクト場面に偏っていること等を述べた。眞鍋（2015）は、留学生11名に対してコンフリクトの事例を読ませ、それに対して記述とアンケートを実施した。その結果、事例により留学生の共感度や問題発見・解決への取り組みが異なること等を述べた。杉本（2018）は、留学生のビジネス日本語教育に利用するために、アジア人ビジネスパーソン5名に対してインタビューを行った。その結果、出現したコンフリクト対処法の8割以上は「競争」「回避」であったこと等を述べた。阿部（2019）は、日本での就労経験がある中国人留学生と日本人社員に対して同様の意識調査を実施し、両者の差異を検討した。その結果、両者には、「サービス残業をする」、「定年まで同じ会社で働く」、「職場の人と自分の本音を言わずにコミュニケーションする」等に有意差がみられたと述べた。このように、留学生のコンフリクトに関する研究では、外国人留学生が卒業後、就職した際に遭遇する場面を想定し、その場でどのような対応を取ればよいかを考察する内容となっている。園田（2014）が指摘している通り、日本国内におけるコンフリクトは主にビジネス場面が多く取り上げられている。外国人留学生の多くは、卒業後、日本国内において就労するが、就労する前段階である留学期間も留学生にとってはかけがえのない大切な時間である。その留学期間において、留学生がどのようなコンフリクトを抱き、対応しているのか、そしてそれが日本や日本人に対するイメージ形成にどのように影響しているのかを調査することは、異文化理解の上で重要なことと考える。したがって、本稿では留学生が抱く日本、日本人に対するイメージをコンフリクトの視点から捉えていく。

2 方法

A大学に留学中の留学生5名〔被調査者A（以下、「A」）、被調査者B（以下、「B」）、

被調査者C（以下、「C」）、被調査者D（以下、「D」）、被調査者E（以下、「E」）を対象とした。調査は、Cは2025年7月に、A、B、D、Eは2025年12月にそれぞれ個別に実施した。被調査者は全員女性でベトナム出身の交換留学生である。また、調査時の日本滞在歴は約9カ月～10か月で、日本語能力は上級レベルである。

本研究では、Eメールのテキストによるやり取りを通しPAC分析を行った。AからEには、事前に研究の目的、研究協力の任意性、匿名化によるプライバシーの保護、協力同意撤回の自由について、Eメールによる文書で説明し、本研究への協力の同意を得た。

調査は第1部と第2部から構成した。第1部では、はじめに以下の刺激を与えイメージ項目を質問紙に記入するよう文書で教示した。今回の教示文は、留学生のコンフリクト事例を誘発するよう、「戸惑い、誤解、摩擦、苛立ち、腹立たしさ、怒り、不安、迷惑、不快、不信、困惑、焦り、驚き」という文言を入れた。なお、イメージ項目記入は10個以上になるよう教示した。

【刺激文】 *日本人と外国人とともに暮らす日本での生活や日本人と話したり一緒に何かをしたりして、戸惑い、誤解、摩擦、苛立ち、腹立たしさ、怒り、不安、迷惑、不快、不信、困惑、焦り、驚きなどを感じた経験について、例のように「単語や短い文」で10個以上書いてください。（例：日本人の〇〇表現が理解しにくい」「日本人は几帳面だ」「誤解は悲しい」「〇〇語は不快」）*

イメージ項目記入後、そのイメージ項目を重要と思われる順序に並べるよう文書で教示した。次に、各順位のイメージ項目の組み合わせが、直感でその意味内容においてどの程度近いかわかる7段階尺度で評定するよう文書で教示した。イメージ項目と7段階評定の結果を指定のメールアドレスに返送するよう教示した。

第2部では、Eメールで受け取った7段階の評定結果に対し、被調査者ごと個別にクラスター分析（Ward法; HALBAU for Windows Ver. 6.24使用）を第2著者が実施した。被調査者は、デンドログラムと著者からの分割点の案を受け取った。受け取った案に対し、検討を行うよう教示し、最終的なクラスターの数を決定した。

Eメールテキストと添付ファイルのやり取りを通し、各被調査者が決定したクラスターの解釈を求めた。解釈は、クラスター（教示文では「グループ」）ごとに以下のような教示文を示し、続いて自記スペースを設け、テキスト入力にて記述するよう求めた。

【教示文】 *各グループのイメージについて聞きます。答えを書く時は、例を挙げながら具体的に書いてください。*

クラスター解釈終了後、各イメージ項目に対し、プラスイメージ (+)、マイナスイメージ (-)、どちらとも言えない (0) のいずれかで評価をするよう教示した。また、各イメージについて、そのイメージを抱くようになったきっかけや媒体などについて記述するよう教示した。本稿では、紙幅の都合上、A～Eの各クラスターに関する解釈の掲載は割愛し、「4 考察」で取り上げる。

3 結果

クラスター分析の結果、A～Dのデンドログラムが得られた(図1から図5)。デンドログラムの縦軸は連想イメージ順位、横軸は連想イメージ間の距離を示している。図内に各連想項目イメージと各クラスターの解釈がデンドログラム内に示されている。各連想項目イメージの端には、各被調査者のイメージへの評価がプラス (+)、マイナス (-)、どちらとも言えない (0) で示されている。また、本稿では文意を損なわない範囲で誤用を修正して示した。

3.1 Aの結果

図1は、Aのクラスター分析から得られたデンドログラムで、表1はAのイメージを連想した理由・きっかけを示したものである。

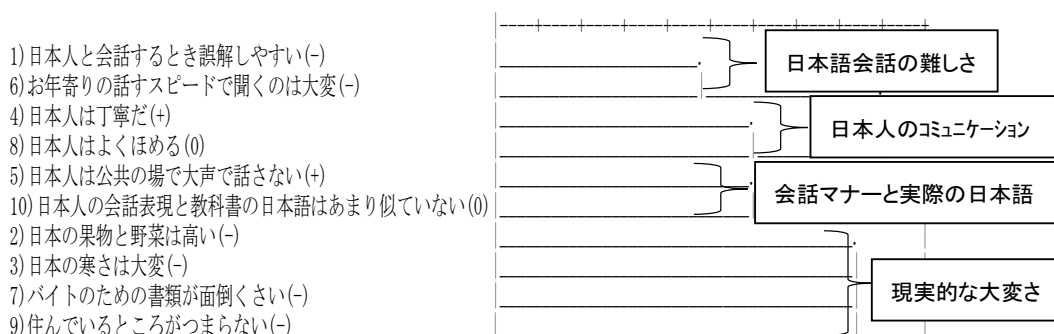


図1 Aのデンドログラム

表1 Aのイメージを連想した理由・きっかけ

イメージ項目	イメージを連想した理由・きっかけ
1) 日本人と会話するとき誤解しやすい(-)	実際に日本人と会話してみた
6) お年寄りの話すスピードで聞くのは大変(-)	アルバイト先での実体験(店長さんのスピードと管理人さん)
4) 日本人は丁寧だ(+)	学校や日常生活での実体験
8) 日本人はよくほめる(0)	授業やアルバイトでの経験
5) 日本人は公共の場で大声で話さない(+)	電車とエレベーターでの実際の体験
10) 日本人の会話表現と教科書の日本語はあまり似ていない(0)	実際の会話経験
2) 日本の果物と野菜は高い(-)	スーパーでの買い物
3) 日本の寒さは大変(-)	冬の生活体験
7) バイトのための書類が面倒くさい(-)	アルバイトの手続き経験
9) 住んでいるところが見つまらない(-)	現在の住環境での生活経験

被調査者Aはクラスター1を「1 日本人と会話するとき誤解しやすい」、「6 お年寄りの話すスピードで聞くのは大変」の2項目でクラスター名は「日本語会話における難しさ」、クラスター2を「4 日本人は丁寧だ」、「8 日本人はよくほめる」の2項目でクラスター名は「日本人のコミュニケーション」、クラスター3を「5 日本人は公共の場で大声で話さない」、「10 日本人の会話表現と教科書の日本語はあまり似ていない」の2項目でクラスター名は「日本人の会話マナーと実際の日本語表現」、クラスター4を「2 日本の果物と野菜は高い」、「3 日本の寒さは大変」、「7 バイトのための書類が面倒くさい」、「9 住んでいる所がつまらない」の4項目でクラスター名は「日本での生活における現実的な大変さ」とした。

3.2 Bの結果

図2は、Bのクラスター分析から得られたデンドログラムで、表2はBの「クラスター解釈及びイメージを連想した理由・きっかけ」を示したものである。

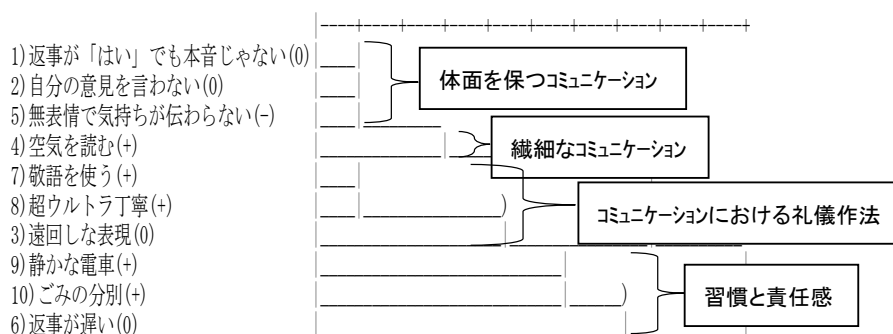


図2 Bのデンドログラム

表2 Bのイメージを連想した理由・きっかけ

イメージ項目	イメージを連想した理由・きっかけ
1) 返事が「はい」でも本音じゃない(0)	日本でのコミュニケーション体験と、日本人の返答の仕方の観察。
2) 自分の意見を言わない(0)	日本文化に関する書籍や映画の参考。
5) 無表情で気持ちが伝わらない(-)	日本人とのコミュニケーションにおける私の個人的な体験。
4) 空気を読む(+)	日本人の友人から学び、実際の体験を通して。
7) 敬語を使う(+)	日本語を学び、学習環境でコミュニケーションを実践すること。
8) 超ウルトラ丁寧(+)	日本の職場環境やサービス現場での観察。
3) 遠回しな表現(0)	日本の書籍やテレビドラマを読む・観ること。
9) 静かな電車(+)	日本での電車移動の体験。
10) ごみの分別(+)	ごみの分別に関する資料の参考と実際の観察。
6) 返事が遅い(0)	実際のコミュニケーションや他人の会話を聞くこと。

被調査者Bはクラスター1を「1 返事が「はい」でも本音じゃない」、「2 自分の意見を言わない」、「5 無表情で気持ちが伝わらない」の3項目でクラスター名は「体面を保つコミュニケーション」、クラスター2を「4 空気を読む」の1項目でクラスター名は「繊細なコミュニケーション」、クラスター3を「7 敬語を使う」、「8 超ウルトラ丁寧」、「3 遠回しな表現」の3項目でクラスター名は「コミュニケーションにおける礼儀

作法)、クラスター4を「9 静かな電車」、「10 ゴミの分別」、「6 返事が遅い」の3項目でクラスター名は「習慣と責任感」とした。

3.3 Cの結果

図3は、Cのクラスター分析から得られたデンドログラムで、表3はCの「イメージを連想した理由・きっかけ」を示したものである。

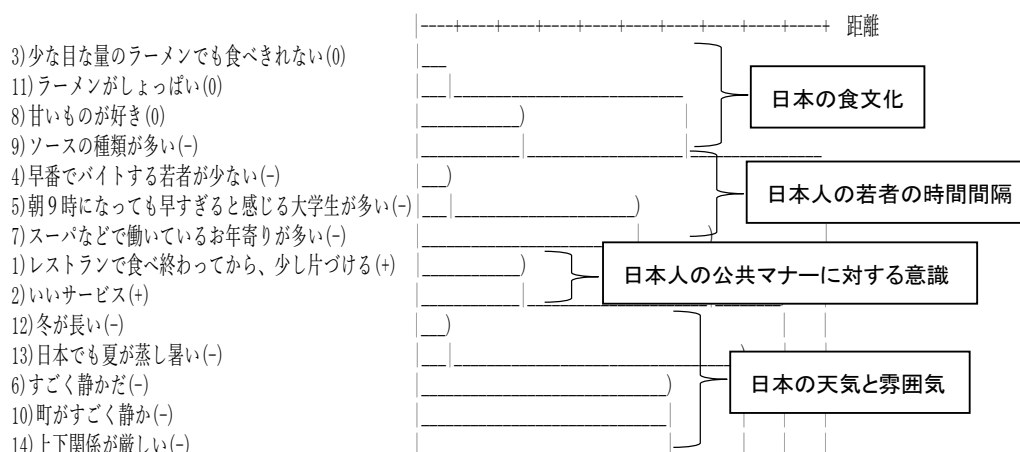


図3 Cのデンドログラム

表3 Cのイメージを連想した理由・きっかけ

イメージ項目	イメージを連想した理由・きっかけ
3) 少な目な量のラーメンでも食べきれない(0)	麺が太い、何回も食べきれない
11) ラーメンがしょっぱい(0)	食べてみました
8) 甘いものが好き(0)	日本人の友達がコーヒーとか飲みに行く時、ケーキも食べる
9) ソースの種類が多い(-)	使い方がわかりません
4) 早番でバイトする若者が少ない(-)	バイト先で早番はほとんどおじちゃんとおばちゃん
5) 朝9時になっても早すぎると感じる大学生が多い(-)	友達と約束をして、わかりました
7) スーパーなどで働いているお年寄りが多い(-)	会館の近くのスーパーに店員さんはお年寄りが多い
1) レストランで食べ終わってから、少し片づける(+)	日本人友達と遊びに行く
2) いいサービス(+)	お客さんとして私がわかる
12) 冬が長い(-)	水戸市で雪が降らなくても寒くて我慢できない
13) 日本でも夏が蒸し暑い(-)	7月から毎日暑い
6) すごく静かだ(-)	周りの日本人が近所でもあまり話さない
10) 町がすごく静か(-)	「10」と「6」が同じ
14) 上下関係が厳しい(-)	バイト先で1,2歳年下の方が先輩に何か頼むのが遠慮になる

被調査者Cはクラスター1を「3 少な目な量のラーメンでも食べきれない」、「11 ラーメンがしょっぱい」、「8 甘いものが好き」、「9 ソースの種類が多い」の4項目でクラスター名は「日本の食文化」、クラスター2を「4 早番でバイトする若者が少ない」、「5 朝9時になっても早すぎると感じる大学生が多い」、「7 スーパーなどで働いているお年寄りが多い」の3項目でクラスター名は「日本人の若者の時間感覚」、クラスター3を「1

レストランで食べ終わってから少し片づける」、「2 いいサービス」の2項目でクラスター名は「日本人の公共マナーに対する意識」、クラスター4を「12 冬が長い」、「13 日本でも夏が蒸し暑い」、「6 すごく静かだ」、「10 町がすごく静か」、「14 上下関係が厳しい」の5項目でクラスター名は「日本の天気と雰囲気」とした。

3.4 Dの結果

図4は、Dのクラスター分析から得られたデンドログラムで、表4はDの「クラスター解釈及びイメージを連想した理由・きっかけ」を示したものである。

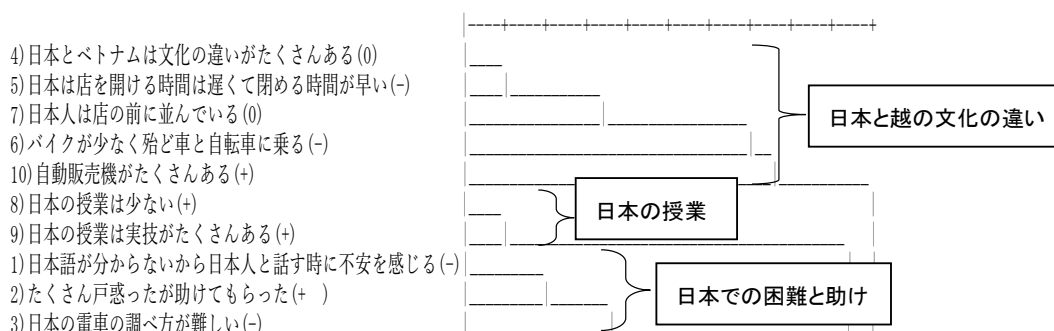


図4 Dのデンドログラム

表4 Dのイメージを連想した理由・きっかけ

イメージ項目	イメージを連想した理由・きっかけ
4)日本とベトナムは文化の違いがたくさんある(0)	日本人の知らないふり
5)日本は店を開ける時間は遅くて閉める時間が早い(-)	夜10時以降、行くところがない
7)日本人は店の前に並んでいる(0)	並ばないと、すぐには入れない
6)バイクが少なく殆ど車と自転車に乗る(-)	坂を自転車で上ること
10)自動販売機がたくさんある(+)	必要な物をすぐに入れる
8)日本の授業は少ない(+)	アルバイトに時間を使える
9)日本の授業は実技がたくさんある(+)	日本人と話す機会が多い
1)日本語が分からないから日本人と話す時に不安を感じる(-)	人との関わりが少ない
2)たくさん戸惑ったが助けてもらった(+)	困った時の周りの人の助け
3)日本の電車の調べ方が難しい(-)	電車を間違えて、待ち合わせが難しい

被調査者Dはクラスター1を「4 日本とベトナムの文化の違いがたくさんある」、「5 日本は店を開ける時間は遅くて閉める時間が早い」、「7 日本人は店の前に並んでいる」、「6 バイクが少なくほとんど車と自転車に乗る」、「10 自動販売機がたくさんある」の5項目でクラスター名は「日本とベトナムの文化の違い」、クラスター2を「8 日本の授業は少ない」、「9 日本の授業は実技がたくさんある」の2項目でクラスター名は「日本の授業」、クラスター3を「1 日本語が分からないから日本人と話す時に不安を感じる」、「2 たくさん戸惑ったが助けてもらった」、「3 日本の電車の調べ方が難しい」の3項目でクラスター名は「日本での困難と助け」とした。

3.5 Eの結果

図5は、Eのクラスター分析から得られたデンドログラムで、表5はEの「クラスター解釈及びイメージを連想した理由・きっかけ」を示したものである。

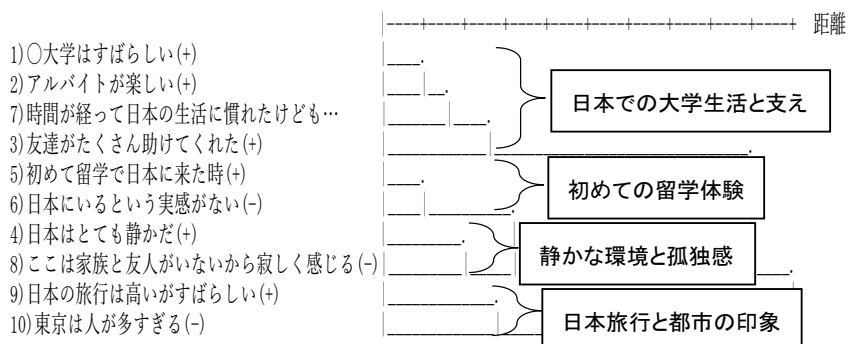


図5 Eのデンドログラム

表5 被調査者Eのイメージを連想した理由・きっかけ

イメージ項目	イメージを連想した理由・きっかけ
1) ○大学は素晴らしい(+)	実際に大学で生活してみても
2) アルバイトが楽しい(+)	実際にアルバイトを経験して
7) 時間が経って日本の生活に慣れたけども…(-)	日本での長期生活を通して
3) 友達がたくさん助けてくれた(+)	友人との実際の交流を通して
5) 初めて留学で日本に来た時(+)	初来日時の体験
6) 日本にいるという実感が無い(-)	来日直後の生活体験
4) 日本はとても静かだ(+)	実際に日本で生活してみても
8) ここは家族と友人がいないから寂しく感じる(-)	留學生活の中での個人的経験
9) 日本の旅行は高いが素晴らしい(+)	東京旅行の実体験
10) 東京は人が多すぎる(-)	東京を訪れた際の体験

被調査者Eはクラスター1を「1 ○大学は素晴らしい」、「2 アルバイトが楽しい」、「7 時間が経って日本の生活に慣れたけども…」、「3 友達がたくさん助けてくれた」の4項目でクラスター名は「日本での大学生生活と支え」、クラスター2を「5 初めて留学で日本に来た時」、「6 日本にいるという実感が無い」の2項目でクラスター名は「初めての留学体験」、クラスター3を「4 日本はとても静かだ」、「8 ここは家族と友人がいないから寂しく感じる」の2項目でクラスター名は「静かな環境と孤独感」、クラスター4を「9 日本の旅行は高いが素晴らしい」、「10 東京は人が多すぎる」の2項目でクラスター名は「日本旅行と都市の印象」とした。

4 考察

4.1 被調査者にみられる対日観の概観

被調査者5名のデンドログラム、イメージの解釈を比較すると、日本での生活に対する共通点と相違点が見えてくる。まず共通点として、日本語や日本人のコミュニケーションスタイルに戸惑いを感じており、曖昧な表現や文脈依存の強さ、本音が分かりにくい

点が挙げられる。また、日本人の丁寧さや礼儀正しさ、公共の場でのマナー意識の高さについては、肯定的に評価している。さらに、来日前のイメージと実際の生活との間にギャップがあったこと、そして日本での生活を通して多くの学びや気づきを得た点も共通している。その一方で、注目しているテーマには違いがある。Aは日本語の聞き取りや生活の不便さに焦点を当て、Bは日本人の内面や価値観、特に「空気を読む」文化に注目している。Cは食文化や時間感覚、サービスの丁寧さなど日常の細部に関心を寄せ、Dは交通、営業時間、学校制度など生活システム全体の違いを強調し、Eは留学直後の新鮮さや期待が時間の経過とともに現実的な視点へと変化したことを詳細に示している。このように、5人名はそれぞれ異なる視点から異文化としての日本の社会や文化、生活様式を捉えている。

4.2 被調査者にみられるコンフリクトについて

被験者5名には、それぞれ異文化間コンフリクトがみられた。Aは、「1 日本人と会話するとき誤解しやすい」、「6 お年寄りの話すスピードで聞くのは大変」を挙げ、イメージ解釈の中で、「日本人と会話するとき、日本語のあいまいな表現や省略が多いため、意味を誤解してしまうことがあります。また、相手の本当の意図を文脈から読み取る必要があり、外国人にとっては難しいと感じる場面があります。」、「バイトで接客するとき、言葉の使い方や客さんに誤解されることもあります。」、「実際の会話は教科書だけでは対応しきれず、誤解や聞き取りの難しさがある」とし、日本語の曖昧な表現、省略、文脈依存の性質、主に言語・コミュニケーションの異文化間コンフリクトについて言及した。Bは、「5 無表情で気持ちが伝わらない」を挙げ、解釈として「日本人は内心の考えをあまり表に出さず、遠慮や自信のなさ、または対立を避ける傾向があると思うからです。そのため、彼らは自分の本当の感情ではなく、ただ「はい」と返事をするだけで、常に笑顔を見せていますが、本当の気持ちは分かりにくいです。」とし、Aと同様、日本人の本心、本音を理解することが難しいと感じており、主に感情表現や対立を回避する文化の異文化間コンフリクトについて言及した。Cは、「3 少な目な量のラーメンでも食べきれない」、「ラーメンがしょっぱい」を挙げ、その解釈として「これは日本の食文化・日本料理の特徴です。量が多く、味がしょっぱいです。また、日本人は甘い物が好きで、ソースの種類が多いですが、これは日本料理の特徴です。」とし、食文化の違いについて言及している。またCは4つ目のクラスターの中で「12 冬が長い」、「13 日本での夏が蒸し暑い」、「上下関係が厳しい」等を挙げ、日本の気候と雰囲気について言及している。さらにCは「5 朝9時になっても早すぎると感じる大学生が多い」を挙げ、「ベトナムでは、学校や会社がほとんど朝7時から始まるので、9時に起きたら母に叱られるかもしれません。しかし、日本人の友達と約束するときは午前9～10時ぐらいはちょっと早いとよく言われます。」とし、生活リズムの違いについて言及している。同様にDは、「日本に

来たばかりの頃、私はベトナムにいた時の習慣のまま、夜10時頃によく外食に出かけていました。その時間でもまだ店が開いていると思っていました。しかし、実際に来てみると、ほとんどの飲食店は9時半、またはそれより早く閉まってしまうことを知りました。その時間帯に開いているのは、コンビニやスーパーくらいでした。そのため、その生活リズムに慣れるまで少し苦勞しました。」とし、生活リズムの違いによる異文化間コンフリクトについて言及した。またDは、「1 日本語が分からないから日本人と話すときに不安を感じる」を挙げ、その解釈として「ベトナムにいた頃は日本人とコミュニケーションをとる機会がほとんどなく、コミュニケーション能力が本当に低かったです。初めて日本に来たとき、他の日本人の友達とコミュニケーションを取るのがとても怖かったです。彼らの話についていけないのではないかと心配でした。でも、日本にしばらくいると、日本人が話していることは大体わかるようになったと思います。」とし、留学初期の日本語会話の怖さについて言及している。さらにDは「家の近くの飲食店の前に人が並んで待っているのを見たときに、とても驚きました。」、「日本に来たばかりの頃は、毎日自転車に乗って坂道を通ることもあり、少し大変でした。」、とし、行動様式の違いによる異文化間コンフリクトについて言及した。Eは、「8 ここは友人がいないから寂しく感じる」を挙げ、その解釈として「日本は自分の国とは文化の違う遠い国なので、ベトナムにいた頃のように自分を理解してくれる友人もおらず、母の手料理も食べられない環境の中で、すべてを自分でやらなければならないため、時々孤独を感じることもありました。」とし、孤独な環境による異文化間コンフリクトについて言及した。

4.3 被調査者に共通する対日観について

ここでは、被調査者5名のデンドログラムに基づく解釈を踏まえ、被調査者にみられる共通する観点について考察する。表は被調査者にみられる共通する観点ごとにイメージをまとめたものである。

表6 共通する観点ごとのイメージ

共通する観点	イメージ
(+) 礼儀正しさ	A: 4) 日本人は丁寧だ B: 7) 敬語を使う 8) 超ウルトラ丁寧 C: 1) レストランで食べ終わってから、少し片づける D: 2) たくさん戸惑ったが助けてもらった E: 3) 友達がたくさん助けてくれた
(+) 静かにするマナー	A: 5) 日本人は公共の場で大声で話さない B: 9) 静かな電車 E: 4) 日本はとても静かだ

(一) 日本語会話の難しさ	A : 1)日本人と会話するとき誤解しやすい 6)お年寄りの話すスピードで聞くのは大変 B : 5)無表情で気持ちが伝わらない D : 1)日本語が分からないから日本人と話す時に不安を感じる
(一) 生活スタイルの違い	C : 5)朝9時になっても早すぎると感じる大学生が多い D : 5)日本は店を開ける時間は遅くて閉める時間が早い 6)バイクが少なく殆ど車と自転車に乗る
(一) 気候	A : 3)日本の寒さは大変 C : 12)冬が長い 13)日本でも夏が蒸し暑い

共通する観点の1つ目は「礼儀正しさ・丁寧さ」である。Aは「4 日本人は丁寧だ」、Bは「7 敬語を使う」、「8 超ウルトラ丁寧」、Cは「1 レストランで食べ終わってから、少し片づける」、Dは「2 たくさん戸惑ったが助けてもらった」、Eは「3 友達がたくさん助けてくれた」をイメージとして挙げた。Aはイメージの解釈の中でバイトでの経験を語り、「日本人は人間関係を円滑にするために、丁寧な言葉づかいや、相手を気遣い、ほめ言葉を大切にしていると思います。」とし、敬語や誉め言葉を良好な人間関係を保つための手段として捉えている。同じくBもイメージ解釈の中で、「日本人は常に相手を尊重し、相手を不快にさせたり恥をかかせたりしないように、遠回しな言い方をする傾向があると思うからです。また、非常に礼儀正しくすることも、日本人が社会の人間関係において調和を保つ方法の一つだと感じます。」とし、敬語や婉曲表現を日本社会の調和を保持する手段として捉えている。Cはイメージ解釈の中で日本人と一緒にカラオケや食事に行った経験を語り、「留学生は皆自分の食器だけ片づけましたが、日本人学生はテーブルもちゃんと拭いていました。」とし、日本人にとっては当然の行動に対して感心したことが述べられている。Dは駐輪場や駅での経験を語り、「電車に乗るときに行き先が分からない場合は、周りの人に聞くと、みなさんがホームまで丁寧に案内してくれました。」と見知らぬ人の親切心に感謝している。Eは留学先である大学を褒め称えた上で「学習のことや履修登録・単位登録など、分からないことがあれば丁寧に説明してもらえます。授業では先生方がとても親切で、友人たちも思いやりにあふれています。」と大学の教員や友人たちの優しさについても言及している。

共通する観点の2つ目は、「静かにするマナー」である。Aは「5 日本人は公共の場で大声で話さない」、Bは「9 静かな電車」、Eは「4 日本はとても静かだ」をイメージとして挙げた。Aはイメージ解釈の中で「日本人は電車やバスなどの公共の場では、大声で話さず、周りの人に迷惑をかけないように静かに話す傾向があります。」と電車、バス、エレベーターでの実際の経験を述べた。Bは、「沈黙を守ることは、日本人が公共の空間を尊重する方法の一つです。また、ごみの分別も、日本人が自然を大切にし、責任を持って生活していることの表れです。さらに、メッセージの返信が遅いのは、彼ら

が回答を慎重に考えるためであり、これは日本人の細やかな気配りを示していると思います。」とし、公共の場における静かさとゴミの分別、さらにはメッセージの返信が遅いことを結び付け、「日本人の気配り」として纏めて捉えている。Bの解釈は、上記の「礼儀正しさ・丁寧さ」においても見られたが、ある行動や事象を単なる習慣や風習として捉えることなく、他の行動や事象と結び付け、その背景にある文化や考え方まで深く考察しており慧眼に値する。このように「静かにするマナー」はA、Bではプラスイメージとされ好意的な解釈がされたが、Eではプラスイメージとされたもののイメージ解釈の中で「実際に来てみると、確かに静かで落ち着いた環境だと感じましたが、その一方で家族や長年の友人がそばにいないことで、寂しさを強く感じることもありました。つまり、日本の「静かさ」は良い面だけでなく、時には孤独を感じやすくする環境でもありました。」と解釈しており、プラス面だけではないことを指摘している。CとDではプラスイメージではなく「どちらともいえない」、「マイナス」とされた。Cはマイナスイメージとして「6 すごく静かだ」、「10 町がすごく静か」を挙げた。Cはイメージ解釈の中で、「日本人の雰囲気だと考えています。」とし、そのきっかけとして「周りの日本人が近所でもあまり話さない」を挙げている。これと同様にDは「4 日本とベトナムは文化の違いがたくさんある」のイメージ解釈の中で、「ベトナムではバスや電車の中でも賑やかですが、日本では多くの人が静かにしていて、周りの人に気をつけています。さらに、買い物中にクラスメートに会ってあいさつしたのに、知らないふりをされたこともありました。日本人は外で知り合いに会うのを恥ずかしいと感じる人がいると聞き、少し驚きました。ベトナムでは知り合いに会ったら、よくあいさつをしたり、一緒に行動したりするので、この違いが印象に残りました。」とし、公共の場で静かにすることを外出先での行動の一つとして捉え、さらに外出先での日本人とベトナム人の行動様式の違いについても言及している。Dの解釈の中で「クラスメートに知らないふりをされた」とあったが、これは他の外国人留学生からも度々聞かれる事象であり、外国人には理解しがたい日本人の行動様式の一つなのかもしれない。以上のように、公共の場において静かにするというマナーは好意的に捉えられる反面、周囲から話しかけられず、寂しさ、疎外感、孤独感を感じる要因にもなっていることが示唆された。

共通する観点の3点目は、「日本語会話の難しさ」である。これについては、異文化コンフリクトの視点から考察した通りだが、AとBは言説そのものではなく、日本人の本音や建て前を理解することを難しいと感じていること、Dは日本語それ自体の理解に困難さを感じていることが分かる。

共通する観点の4点目は、「生活スタイルの違い」である。これについても、異文化コンフリクトの視点から考察した通りだが、Cは生活リズム、Dは生活リズムと行動様式の違い、Eは家族や友人がいない生活環境の違いにストレスを感じたことが分かる。

共通する観点の5つ目は、「気候」である。Aは、「3 日本の寒さは大変」、Cは、「12

冬が長い」「13 日本でも夏が蒸し暑い」を挙げた。Aはイメージ解釈の中で「日本の冬は寒いと聞きましたでしたが、実際に経験してみると、想像以上に寒く、生活するのが大変です。」とした。ベトナムは南北に長い国であり、北部、中部、南部では大きく気候も異なる。温暖な気候の中部や南部出身の留学生にとっては、日本の冬は長く厳しい季節と感じられるのだろう。

4.4 来日前後の振り返りによる変化の特徴について

ここでは、被調査者5名が振り返りによって来日前後で変化したと捉えた対日観についての特徴を考察する。以下の表は、5名のデンドログラムの解釈を基に、(1) 礼儀・丁寧さの印象、(2) 実生活とのギャップ、(3) 日本人のイメージ、という三つの観点からまとめたものである。

表7 来日前後の変化でみられる主な特徴

観点	来日前のイメージ	来日後の実際	該当者
(1) 礼儀・丁寧さの印象	日本人は礼儀正しい	想像以上に丁寧で気遣いが細かい	A・B・C
(2) 実生活とのギャップ	日本は便利で快適	行列・時間感覚・食文化などが違う ／物価の高さ、寒さ、手続きの多さに驚く／孤独感	A・C・ D・E
(3) 日本人のイメージ	ゆっくり話す、冷たい・外国人に関心が無い	省略・曖昧表現・速さで理解が難しい／実際はとても親切でよく助けてくれる	A・C・D

(1) 礼儀や丁寧さに対する印象の深化

被調査者A・B・C・Eに共通して見られたのは、「日本人の礼儀正しさに対する理解が想像以上に深まった」という点である。Aはイメージ解釈の中で「日本に来る前から、日本人は礼儀正しくて丁寧だというイメージがありました。(中略)日本に来る前のイメージと比べて、日本人はより丁寧で、積極的に相手を評価し、褒めるというふうに変化しました。」と、礼儀や丁寧さの印象がより強化されたとしている。Bは「日本に来る前、私は日本人が礼儀正しく、敬語を使うのは仕事の環境だからだと思っていました。しかし、日本に来てから、それは最高レベルの礼儀作法であり、さまざまな複雑な要素を含んでいて、人間関係における一つの重要な振る舞い方だと感じるようになりました。」とし、来日前は礼儀や敬語を単なるビジネスマナーとして考えていたが、来日後は人間関係を構築する重要な行為として捉えるように変化している。また、Bは「日

本に来る前は、日本人は単に周囲を見て、状況に合わせて適切に振る舞っていると思っていました。しかし、日本に来てから、それよりもっと深い意味があることに気づきました。単なる和を保つ方法だけでなく、社会の人間関係を維持し、対立や相手を傷つけることを避けるための方法でもあります。」とし、「空気を読む」という文化を単なるマナーではなく、人間関係を円滑に保つための重要な行動様式であると理解するようになっていく。Cは「日本に来る前に日本のサービスがいいと聞きましたが、思ったより本当に丁寧なサービスをもらいました。(中略)日本のサービスは「良い」というレベルを越えると思います。」とし、銀行員や警察官の対応を目にして驚いた経験を述べている。このように、来日前から日本人は礼儀正しいという一般的なイメージを持っていたが、実際に生活する中で、礼儀、丁寧さについて、各々より深いレベルで認識するようになっていくことが分かる。

(2) 来日前のイメージと実生活とのギャップ

被調査者A、C、D、Eに共通して見られたのは、来日前に考えた日本に対するイメージと来日後の実生活とのギャップである。Aはイメージ解釈の中で、「日常会話では省略やくだけた表現が多く、教科書の日本語とはかなり違うと感じました。(中略)日本に来る前のイメージと比べて、実際の日本語は色々な表現があるため、教科書で学ぶだけでは十分ではないと感じるようになりました。」とし、来日前に学んだ日本語と実際の日本語とは異なることを挙げ、教科書以外の学習の必要性を述べている。これと同様に、Eは日本語表現について「実際に来てみると、想像していた以上に「すみません」と言う場面が多いと感じました。」とし、実生活における日本語表現の特徴を指摘している。また、Aは「日本に来る前は、日本の生活はととても便利で快適だというイメージを持っていました。物価についても、少しは高いとは思っていたが、ここまで果物や野菜が高いとは思っていませんでした。また、日本の冬は寒いと聞ききましたが、実際に経験してみると、想像以上に寒く、生活するのが大変です。また、アルバイトの手続きは簡単だと思っていましたが、実際には多くの書類が必要で、思っていたより面倒くさかったです。住んでいる場所についても、日本はどこでもにぎやかで明るいというイメージがありましたが、実際には人通りが少なく、夜は暗くて少し怖いと感じる地域もあることが分かりました。このように、日本に来る前のイメージと比べて、実際の生活は良い面だけでなく、大変な面も多いという印象に変わりました。」とし、来日前にイメージしていた生活環境とは異なり、困難なことが多いと述べている。これも同様にEは、「日本に来る前は、日本ででの留学生活はととても特別で、毎日が新鮮で刺激的なものになるだろうと想像していました。実際に日本に来たばかりの頃は、見るものすべてが新しく、本当に日本にいるという実感がありました。しかし、時間が経つにつれて、生活にも慣れ、日本にいることが当たり前のように感じられるようになりました。そのため、最初の頃の

強い新鮮さや緊張感は少し落ち着き、より現実的な生活の場として感じられるように変化しました。」とし、留学直後の新鮮さが徐々に失われ、慣れと共に現実生活が見えるようになったことが述べられている。さらにEは、「日本に来る前は、日本は静かで安全な国だというイメージを持っていましたが、寂しさについてはあまり考えたことがありませんでした。実際に来てみると、確かに静かで落ち着いた環境だと感じましたが、その一方で家族や長年の友人がそばにいないことで、寂しさを強く感じることもありました。つまり、日本の「静かさ」は良い面だけでなく、時には孤独を感じやすくする環境でもありました。」とし、公共の場での静かさは良しとしながらも、その環境に居続けることの居心地の悪さを述べている。Cは、「日本に来る前は、日本人の時間感覚については知らなかった。日本に来たばかり時に、7時に朝ごはんを買いに行くと、道に誰もいないし、車もほとんどいませんでした。そのとき、ちょっとびっくりしました。」とし、日越の生活リズムの違いを挙げた。またCは、「来日前は日本の夏はあまり暑くないというイメージを持っていましたが、実際は熱帯の国であるベトナムの暑さがほぼ同じです。たぶん、地球温暖化のせいでしょうね。」とし、意外なこととして日本の夏が暑いことを挙げた。Dは、「日本に来る前は、日本は規則が厳しく、少し堅苦しい国だという印象を持っていました。しかし、実際に日本に来て、人々や生活面などでいくつかその印象が変わりました。来日前に思い描いていた日本のイメージと比べて、今は日本は本当に秩序があり、静かで、安全な社会だと感じています。」とし、さらに「日本に来る前は、日本の学校は規則がとても多く、勉強も非常に厳しいという印象を持っていました。しかし、実際に日本に来てその印象は変わりました。ここは留学生にとってとても良い環境が整っており、留学生と日本人学生と一緒に交流できる授業もたくさんあります。来日前に思い描いていた日本の学校のイメージと比べて、今では教育環境が本当に良く、学生たちもとても親しみやすいと感じています。」と述べた。来日前の日本社会に対する「厳格で堅苦しい」というネガティブなイメージが、来日して「親しみやすい」というイメージに変わった事例と言えよう。

(3) 振り返りによる日本人に対するイメージの変化

被調査者AとDに見られたのは、日本人に対するイメージの変化である。Aは、「日本に来る前は、日本人はゆっくり、はっきり話してくれるというイメージがあり、会話で大きな誤解はあまり起こらないと思っていました。(中略)日本に来る前のイメージと比べて、実際の日本語の会話は難しく、よく聞かないといけないという変化があります。」とした。外国語学習者においては、スピードや語彙、表現などをコントロールされた教材で学ぶことが多い。しかし、実際の母語話者の会話は、人為的な制限なく自由に話されるので、外国語学習者にとっては理解し難いことを実体験として述べている。Dは、「日本に来る前に日本人はとても冷たく、自分に関係のないことにはあまり関心を持たない

ことをよく聞きました。また、知らない人、特に外国人とのコミュニケーションは苦手だという印象もありました。しかし、何度も親切に助けてもらっているうちに、日本人は本当に優しくて親しみやすい人たちだと感じるようになりました。」とし、Dは来日後、道案内や駅でのサポートなど、数多くの親切な行動に助けられた経験を挙げ、実生活でのギャップと同じく「親しみやすい」と感じるようになったことが分かる。

5 まとめと今後の課題

本稿では、ベトナム人留学生が日本での留学生活を通じて、日本社会についてどのように捉えているのかを異文化コンフリクトの視点から考察を試みた。その結果、コンフリクトとしては、(1) 言語・コミュニケーションのずれによる異文化間コンフリクト、(2) 感情表現・対立回避の文化差による異文化間コンフリクト、(3) 生活リズムの違いによる異文化間コンフリクト、(4) 行動様式の違いによる異文化間コンフリクト、(5) 孤独な環境による異文化間コンフリクトが観察された。また、プラスイメージとしては「礼儀正しさ・丁寧さ」が挙げられるが、「静かにするマナー」については公共の場で静かにするマナーをプラスイメージとして捉える者がいる一方で、寂しさや孤独感につながるマイナスイメージとして捉える者がいることが分かった。さらに、来日前後の被調査者自身の振り返りによる対日観の変化については、(1) 礼儀や丁寧さに対する印象の深化、(2) 来日前のイメージと実生活とのギャップ、(3) 日本人に対するイメージの変化、という観点からまとめられた。(1) はプラスイメージがより深まったが、(2) では来日前の想定とは異なる点が多く、(3) では、実際の日本語会話が速いことと日本人に親しみやすさを感じていることが分かった。このように、来日前後でイメージの変化や度合いが異なる様子が窺え、特に(3)の日本語会話が速いことについては、本国での日本語ネイティブスピーカーによるティーチャートークやフォリナートークに慣れたベトナム人が来日後に経験する言語・コミュニケーションにおける異文化間コンフリクトの一端を示すものであると考えられる。

本稿ではベトナム人留学生を対象に異文化理解について異文化コンフリクトの視点から調査し、いくつか興味深い点が観察された。今後、異文化間教育の視点からこれらの異文化コンフリクトをどのように解消し克服していくのかをさらに分析し、サポートする方法について工夫する必要があると考える。また、日本語教育の現場ではどのような取り組みをすべきなのかについて、考察を深めていきたいと考えている。

謝辞. 本研究の一部は科学研究費補助金(23K00601, 23K20472)の助成を受けて行われた。

【参考文献】

安部陽子 (2019) 「中国人留学生と日本人社員への意識調査から見たビジネス日本語教育

- の在り方 対話による異文化コンフリクトの解決を目指して」『専門日本語教育』21巻 pp.37-44
- 安龍洙(2011)「外国人の対日観に関する研究-ベトナム人留学生の場合-」『茨城大学留学生センター紀要9』 pp.1-18
- 杉本亜由美 (2018)「異文化コンフリクトへの対応に関する考察—接客を主な業務とするアジア人ビジネスパーソンを対象として—」『人間生活文化研究』28号pp.628-634
- 園田智子 (2014)「異文化間コミュニケーション場面におけるコンフリクト事例とアサーション —— 関連文献からの示唆 ——」『群馬大学国際教育・研究センター論集』第13号pp.1-13
- 松田勇一 (2013)「外国人の対日観の変化に関する研究—ベトナム人留学生の場合—」『茨城大学留学生センター紀要11』 pp.97-111
- 松田勇一・安龍洙・アントン・アンドレイエフ (2024)「ベトナム人留学生は日本社会をどのように捉えているか」『宇都宮共和大学シテイルライフ学研究』第25巻pp.13-30
- 眞鍋雅子 (2015)「異文化間コンフリクトに対する日本語学習者の対応 —ビジネスコミュニケーションのケース活動を用いて—」『言語科学研究：神田外国語大学大学院紀要』21pp .65-87
- 独立行政法人日本学生支援機構 (2025)『2024 (令和6) 年度 外国人留学生在籍状況調査結果』 https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2025/04/data2024z.pdf (2026年2月16日閲覧)