

I. 以下の文章を読んで、次の問1と問2に答えなさい。

感情労働とは、自分の情動を自分で (1) (2) させられ、その (1) (2) した情動（たとえば笑顔）を商品として売ることによって利益を得るような労働である。感情労働の辛いところは、情動を強いられることである。うれしくないのに、うれしそうにしなければならない。ちっとも尊敬していないのに、心から尊敬しているように見せなければならない。感情労働に従事している人は、自然に湧いてくる情動を抑えて、その場で求められている情動を無理に抱くか、そのような情動を抱いているかのように見せなければならない。たとえば、接客業に従事している人は、嫌な客にも笑顔で接しなければならない。そして、このように情動の (1) (2) が要求されるのは、それが雇用者の利益につながり、ひいては従業員の利益につながるからである。

では、利益のために求められる情動が強いられたものでなく、ごく自然なものになれば、それでよいのだろうか。仕事に慣れてくれば、理不尽な要求をしてくる客であっても、仕事だと思って自然に笑顔で対応できるようになるかもしれない。そしてそうなれば、辛さはなくなるかもしれない。だが、辛さがなくなれば、それでよいのだろうか。

今日では、接客業の従事者だけでなく、医師もまた、感情労働に従事する人とみなされる。医師は、患者の言うことに真摯に耳を傾け、病状をわかりやすく説明したり、患者の納得のいく治療方針を示したりしなければならない。患者が無茶な要求をしても、怒ったりせず、患者に共感を示しつつ、その要求がいかに理にかなっていないかを丁寧に説明し、患者に納得してもらわなければならない。しかし、それはたんに、そうしなければ、患者がこなくなり、収入の道を閉ざされるからではない。むしろ、患者の苦境に深い共感を示すことが、患者を治療する医師にとってなすべきことだからである。医師にとっては、たとえ強いられたものであれ、共感を抱くことがなすべきことであり、それゆえ (3) (4) なことなのである。そうだとすれば、医師の仕事が続いているうちに、患者に対して自然に共感を抱けるようになれば、言うことはない。

それに対して、接客業の場合には、不当な要求をしてくる客に対して笑顔で対応するのは (5) (6) である。それが訓練を通じて自然に出てくるようになった笑顔でも変わりはない。そのような客には、毅然^{きぜん}とした態度で怒りを示さなければならない。不当なことには、それにふさわしい情動で応答しなくてはならない。不当なことに喜びで、あるいはその演技で応答してはならない。理不尽な要求をする客に喜びを抱くことは、状況にふさわしい情動ではない。それは (5) (6) な情動である。そのような (5) (6) な情動を抱かなければならないからこそ、接客業は感情労働なのである。

医師の場合には、理不尽な要求をする患者にも共感を抱くことが、状況にふさわしい (3) (4) な情動であった。だから、医師の仕事は本来、感情労働ではない。しかし、そうだとすると、なぜ今日においては、医師の仕事も感情労働だとみなされているのだろうか。医師も生きるために収入を得なければならない。そのために患者を確保しなくてはならない。腕が良ければ、それだけで患者が集まるというわけではない。患者のご機嫌を取らなければならない。医師もまた、生きる糧を得るために (5) (6) な情動を示さなければならなくなる。こうして医師の仕事もまた、感情労働になりさがる。

同じように、接客業も本来は、感情労働ではないのだろう。私たちは、豊かな人生を送るために、客としてもてなしを受けることを望んでいる。接客業に従事する人たちは、そのような豊かな人生を客に提供するの

が仕事である。そのために適度な笑顔も必要となる。そうであれば、客に喜びを抱き、笑顔を示すことは、状況にふさわしい (3) (4) な情動である。しかし接客業は、過度な顧客争奪戦のために感情労働になってしまった。そこでは、生きる糧を得るために (5) (6) な情動も求められるようになったのである。

以上のことからわかるように、感情労働であるために不可欠なのは、情動を (7) (8) されるということではなく、(5) (6) な情動を抱かなければならないということである。

感情労働によって提供されるサービスは、たいてい私たちにとって有用であり、だからこそ、その対価を私たちは支払うわけである。しかしなかには、私たちにとって無用なサービスもある。高級レストランに行くと、テーブルに着席するときにウェーターが椅子を後ろに引き出してくれることがある。しかし、それくらいのことは自分でやれるから、ウェーターにやってもらう必要はない。高級旅館では、従業員がずらりと玄関に並んで出迎えてくれることがあるが、1人か2人、出迎えてくれれば、それで十分である。なぜこのような無用なサービスが存在するのだろうか。

私たちは他人に認められたいという欲求をもつ。私たちは、1人の人間として他の人たちと同じ (9) (10) を有するはずである。だから、そのような (9) (10) を人々に認めてほしいと思う。しかしそればかりではなく、往々にして自分の (11) (12) を認めてほしいと思う。私はあなたたちよりも優れた人間であり、あなたたちは私を「すごい人だ」と仰ぎ見なければならない。このような (11) (12) の承認欲求こそが、無用なサービスの存在理由である。

このことは有用なサービスにも当てはまる。有用なサービスでも、それが感情労働であるかぎり、(5) (6) な情動を抱かなければならないが、そのような情動を抱く必要があるのは、客の (11) (12) の承認要求を満たすためである。感情労働において従業員が客を笑顔で迎えるのは、客の来店そのものを喜んでいるからではなく、単に賃金を得るためにすぎないことは、客の側もわかっている。それでも、客は笑顔で迎えられると、嬉しく感じる。それは、自分のおかげで生きていけるのだということを店員が認めているように見えるからである。つまり、自分の (11) (12) が店員に承認されているように見えるからである。そうだとすると、店員の笑顔は自発的な笑顔よりは_(a)無理やりな笑顔の方がよい。

(11) (12) の承認要求という観点から見ると、ロボットが感情労働に適さないことも理解できる。ロボットに笑顔で迎えられると、反射的に快を感じるかもしれないが、同時に違和感を覚える。この違和感の正体は、ロボットは人間ではないのだから、自分との (13) (14) が問題になるような存在ではないということである。ロボットに (15) (16) を抱くことは意味をなさない。ロボットの笑顔はそのような無意味なことを感じさせようとする。そこに違和感が生ずる。

感情労働が (11) (12) の承認要求を満たすために存在するのだとすれば、感情労働の有害さは感情労働に従事する人に不当な (17) (18) を強いるところにあると言えよう。店員が客の (11) (12) を承認するということは、自分が客よりも劣っていることを認めるということである。店員も人間である以上、客と同等の (9) (10) を有するはずである。にもかかわらず、生きるために自分を (17) (18) して、客の (11) (12) を承認しなければならない。客への笑顔は店員がそのような不当な (17) (18) を強いられていることを示している。感情労働は、それに従事

する人の (9) (10) を汚しているのである。

しかし、感情労働の有害さは感情労働に従事する人に不当な (17) (18) を強いるところにあるとすると、客に対して自然に笑顔が湧いてくるような店員にとっては、笑顔を示すことは有害ではないのだろうか。このような笑顔が客に自分と同等の (9) (10) を認めるだけのものなら、それは有害ではない。しかし、最初は無理に客に笑顔を見せていた店員が、やがて慣れてきて自然に笑顔を見せることができるようになったとき、その笑顔は自然に湧いてくるとはいえ、客に自分と同等の (9) (10) を認めるだけのものではない。その笑顔の根底には、客への媚びがある。客に自然に笑顔を見せることができるようになるということは、客に対して意識せずとも媚びを売ることができるようになるということである。それは客への (19) (20) の証であり、客への (19) (20) の (21) (22) に他ならない。その意味でそれは、さらに深く店員の (9) (10) を傷つける。こうして感情労働は、情動を強いられるのであれ、自発的に情動が湧いてくるのであれ、人間の (9) (10) を傷つけるという点できわめて有害なのである。

(信原幸弘著『情動の哲学入門』勁草書房、2017年、第7章を改変して作成した。)

問1. 本文の論旨から見て、本文中の空欄 (1) (2) ～ (21) (22) にあてはまる最も適当な語は何か。下の選択肢から選び、その番号を解答用紙A(マークシート)の解答欄 (1) ～ (22) にマークしなさい。なお、同じ選択肢は2回以上使わないこと。

- | | | | | | |
|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 11 獲得 | 12 管理 | 13 強制 | 14 強制的 | 15 軽蔑 | 16 検討 |
| 17 拘束 | 18 効率的 | 19 自尊心 | 20 受動的 | 21 消極的 | 22 積極的 |
| 23 専横的 | 24 組織化 | 25 尊敬 | 26 尊厳 | 27 対比 | 28 忠誠 |
| 29 適切 | 30 典型的 | 31 内面化 | 32 能動的 | 33 比較 | 34 卑下 |
| 35 非効率的 | 36 非典型的 | 37 表出 | 38 不都合 | 39 不適切 | 40 身勝手 |
| 41 優越感 | 42 優越性 | 43 優秀性 | 44 優劣 | 45 抑制 | 46 隷属性 |
| 47 劣等感 | | | | | |

問2. 以下の文は、本文中の下線部(a)の「無理やりな笑顔」について説明したものである。その説明が本文の論旨に沿うような説明になるように(あ)の部分に語句を入れるとすれば、どのような語句が最も適当か。解答用紙Bの所定の欄に10字以上15字以内で答えなさい。

「無理やりな笑顔」とは、本当は見せたくないのに、(あ)ことを目的として、仕方なく客に見せる笑顔である。

Ⅱ．以下の文章を読んで、次の問1～問5に答えなさい。

暗号システムにおいて、送信者は暗号化鍵を使って「平文」を「暗号文」に変えて（これを「暗号化」という）情報通信を行い、受信者は復号化鍵を使って「暗号文」を「平文」に戻して（これを「復号化」という）情報の意味を読み取る。

初期の代表的な暗号システムに、換字式と転置式がある。換字式の代表例「シーザー暗号」は、平文における A から W の文字をそれぞれ、アルファベットの3つ後ろに現われる文字で表記し、 X , Y , Z を A , B , C で表記することによって暗号化するシステムである。なお、「3つ後ろ」の代わりに、いくつ後ろを用いてもかまわない。ここでは、 n 個後ろの文字に換字するシーザー暗号型の換字式暗号システムを、鍵 n の換字式暗号システムと呼ぼう。

例えば、鍵3の場合、平文 EYE に対する暗号文は HBH であり、暗号文

(23)

(24)

(25)

(26)

(27)

(28)

 に対する平文は EAR である。また、鍵7の場合、平文 $FOOT$ に対する暗号文は

(29)

(30)

(31)

(32)

(33)

(34)

(35)

(36)

 であり、暗号文 SLN に対する平文は

(37)

(38)

(39)

(40)

(41)

(42)

 である。

他方、転置式暗号システムは、文字を置き換えるのではなく並べ替えるというアイデアに基づく暗号システムである。例えば、鍵 n で暗号化する場合、まず、平文を1行当り n 文字で書いて改行するという作業を繰り返す。平文が n の倍数でない場合には、適当な個数の Z を文末に追加する。

例として、

平文 *WHAT WAS THE WEATHER LIKE ON FRIDAY*

を鍵5で暗号化してみよう。単語間のスペースを詰めた上で1行当り5文字で書くと、次のようになる。

W H A T W

A S T H E

W E A T H

E R L I K

E O N F R

I D A Y Z

文末に空きが1マス生じたので、 Z を1つ追加してある。つぎに、これを「縦読み」することによって、暗号文を得る。上の例であれば、

暗号文 **WAWEEIHSERODATALNATHHTIFYWEHKRZ**

となる。

復号化は、暗号化の逆の手順で行うとよい。上の例では、まず、通信する文字総数30を鍵数5で割って得た6を、1行当りの文字数にして、改行していく。すると、上記の暗号文は、

W A W E E I
H S E R O D
A T A L N A
T H T I F Y
W E H K R Z

となり、これを縦読みし、単語間にスペースを挿入すれば、上記の平文を得ることができるというわけである。

複数の暗号システムを組み合わせた「スーパー暗号」を使えば、_(a)より強い暗号文を得ることができる。

平文 KEIO UNIV

を、鍵2の換字式暗号システム（ステップ1）と鍵3の転置式暗号システム（ステップ2）を順に組み合わせたスーパー暗号で、段階を踏んで暗号化してみよう。まず、換字式で暗号化すると、

暗号文1

(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)
(51)	(52)	(53)	(54)	(55)	(56)	(57)	(58)

となり、この暗号文を転置式でさらに暗号化すると、

暗号文2

(59)	(60)	(61)	(62)	(63)	(64)	(65)	(66)
(67)	(68)	(69)	(70)	(71)	(72)	(73)	(74)
(75)	(76)						

となる。通信には、こうした二重の暗号文を使うことになる。

逆に、鍵7の転置式暗号システム（ステップ1）と鍵6の換字式暗号システム（ステップ2）を順に組み合わせて生成した暗号文を、段階を踏んで解読してみよう。

暗号文2 LZYGKAOGIRIANKXKYKYY

は、

暗号文1

(77)	(78)	(79)	(80)	(81)	(82)	(83)	(84)
(85)	(86)	(87)	(88)	(89)	(90)	(91)	(92)
(93)	(94)	(95)	(96)	(97)	(98)	(99)	(100)
(101)	(102)	(103)	(104)	(105)	(106)	(107)	(108)
(109)	(110)	(111)	(112)	(113)	(114)	(115)	(116)
(117)	(118)						

となり、さらに、

平文 (ア)

となる。ここで伝えたかったのは、日本語でいえば、格言「(イ)」である。

以上の暗号システムの例は、極めて単純な例にすぎないが、現代の暗号システムも、相対的に弱い複数の暗号システムを組み合わせで強くして使っており、その意味でスーパー暗号は非常に重要な技法である。

(フレッド・パイパー ショーン・マーフィ著・太田和夫・國廣 昇訳『暗号理論』岩波書店、2004年、第3章を改変して作成した。)

問 1. 本文中の空欄 (23) (24) ～ (117) (118) のそれぞれの位置に入るアルファベット 1 文字を考え、それに対応する数字 2 字を、解答用紙 A (マークシート) の解答欄 (23) ～ (118) にマークしなさい。ただし、アルファベット 1 文字に対応する数字 2 字とは、下表のとおり、*A* ならば 11, *B* ならば 12, …, *Z* ならば 36 のことを指すものとする。

11	<i>A</i>	12	<i>B</i>	13	<i>C</i>	14	<i>D</i>	15	<i>E</i>	16	<i>F</i>
17	<i>G</i>	18	<i>H</i>	19	<i>I</i>	20	<i>J</i>	21	<i>K</i>	22	<i>L</i>
23	<i>M</i>	24	<i>N</i>	25	<i>O</i>	26	<i>P</i>	27	<i>Q</i>	28	<i>R</i>
29	<i>S</i>	30	<i>T</i>	31	<i>U</i>	32	<i>V</i>	33	<i>W</i>	34	<i>X</i>
35	<i>Y</i>	36	<i>Z</i>								

問 2. 本文中の下線部 (a) の「より強い」とはどういうことか。次の文の空欄 (あ) ～ (え) に入る最も適当な語を考え、解答用紙 B の所定の欄に記入しなさい。

「より強い」とは、暗号システムの種類と鍵を知らない第三者にとっては、傍受した (あ) を (い) に (う) することが、より (え) であるということである。

問 3. 本文中の下線部 (a) の「より強い」に関連して、最も初期の暗号システムであった「シーザー暗号」は、極めて「弱い」暗号システムであったとすることができる。いま、ある英単語は鍵 n のシーザー暗号を使うと次の暗号文になる、ということがわかっている。鍵 n を知らない傍受者の立場から解読を試み、もとの英単語を、解答用紙 B の所定の欄に記入しなさい。

暗号文 VWUVZWUVH

問 4. 空欄 (ア) に入る最も適切な文 (英語) を、解答用紙 B の所定の欄に記入しなさい。

問 5. 空欄 (イ) に入る最も適切な文 (日本語) を、解答用紙 B の所定の欄に記入しなさい。