

12-3 商品の配送遅れについて苦情を言う

あなたはネットショッピングでデジタルカメラを買いましたが、2週間たっても商品が配送されません。苦情のメールを出します。

You bought a digital camera by internet shopping, but they haven't sent the camera even after two weeks. Make a complaint about this.

＊ ＊

Subject: 品物がまだ届きません

ABC ドットコム 御中

フランクリン・ゴメスと申します。

3月8日に、そちらのホームページでデジタルカメラ（商品番号：23-A-68）を注文いたしました。2週間経ったのにまだ届きません。すぐ使用したいので、大変困っています。

どうなっているか調べていただけますか。

注文番号はB-589-1234です。

ご返答をよろしくお願いします。

フランクリン・ゴメス

fgomes@bridge.daigaku.ac.jp

- 商品購入に関わる苦情を言う場合、「いつ」「どこで」「何を」買ったかを最初に書きます。そして、クレームの内容を簡潔に説明し、最後に自分の要望を伝えます。商品番号や注文番号も忘れずに書くようにしましょう。

自分の要望を伝える表現

- ＊ ＊ いつ配送されるかご連絡ください。
- ＊ ＊ できるだけ早く送ってください。
- ＊ ＊ どのような状況かお知らせください。

配送：delivery 郵便，送货 배송
 苦情：complaint 意見 불평
 御中：Messrs. 公启 귀중

簡潔に：briefly 简单地 간단하게
 要望：request 要求 요망

12-4 商品を返品したいと伝える

あなたは通信販売でコーヒーカップを買いました。しかし、届いた商品はホームページで見たものとは色が違います。返品したいことをメールで伝えます。

You bought coffee cups by internet shopping, but the color of the cups they have sent are different from what you saw on the Internet. Tell them that you want to return the cups.

＊ ＊

Subject: 返品したいのですが

ネット・グラン御中

先日、そちらのホームページでコーヒーカップを購入したミラ・クルスと申します。

昨日品物（コーヒーカップ、商品番号369-8553b、受付番号abc-36-9999）が届いたのですが、ホームページで見た色と違っていましたので、返品したいと思います。手順をお知らせいただけますか。

どうぞよろしくお願いいたします。

ミラ・クルス

mila@aaa.bbb.ne.jp

品物を返品したり交換したりしたい場合は、「どうして返品（交換）が必要なのか」という理由をはっきり説明しましょう。

返品・交換したいことを伝える表現

- ＊ ＊ 返品させていただきたいと思います。
- ＊ ＊ 取り換えていただけますか。
- ＊ ＊ Mサイズと交換していただけますか。

通信販売：internet shopping

返品する：return goods

御中：Messrs.

函售，网上销售

退货

公启

통신 판매

반품하다, 물리다

귀중

購入する：purchase

手順：procedure

交換する：exchange

购买

顺序

换

구입하다

순서

바꾸다

13章

旅行に関するメール

ホテルや旅行会社に問い合わせや申し込みをする場合、電話だと言いまちがいや聞きまちがいの可能性がありますが、メールならその心配がありません。

手続きのメールは、できるだけ短く、わかりやすく書くことが大切です。何度もやりとりをしなくてすむように、必要な情報が全部入っているかを確認してから送りましょう。

クレームのメールは、相手の悪いところを言うだけではなく、今後は注意してほしいというお願いを加えましょう。

13-1 宿泊の問い合わせ

あなたは友達と京都旅行の計画を立てています。ホテルを予約する前に、部屋が空いているかどうか問い合わせます。

You are planning to go to Kyoto with your friend. Before booking, ask the hotel if there are any rooms free.

**

Subject: 宿泊の問い合わせ

グラン・フィオーレ京都
宿泊係御中

- (1) 6月22日(金)から24日(日)までの2泊でツインの部屋は空いていますか。
 - (2) できれば禁煙フロアでお願いします。
- 大人2名でいくらになりますか。

このアドレスにお返事くださると助かります。
olga-n@yohaa.co.jp

オルガ・ノボコワ

☞ 宿泊の問い合わせでは、日にち、曜日、何泊するかほかに、部屋の希望を具体的に書きましょう。

(1) 宿泊について問い合わせる表現

- ** ○月○日から3泊^{さんぱく}で、ダブル^との部屋は取れますか。
 ** シングル^{ふたへや}の部屋を2部屋、○月○日から○日まで予約できますか。
 ** ○月○日に1泊^{いっぱく}したいのですが、トリプルルームはありますか。

(2) 部屋の希望を言う表現

- ** もし可能^{かのう}なら、海側^{うみがわ}の部屋がいいのですが。
 ** 3部屋は、できるだけ同じフロア^{フロア}にしていいただきたいのですが。
 ** できれば和室（バス・トイレ付き）をお願いします。

とあ 問い合わせ：inquiry	咨询，垂询	문의	フロア：floor	大厅	층, 플로아
クレーム：complaint	不满，不平	클레임	具体的に：specifically	具体地	구체적으로
しゆくはく 宿泊：lodging	住宿	숙박	ダブル：double	双人	더블
おんちゆう 御中：Messrs.	公启	귀중	シングル：single	单人	싱글
ツイン：twin	双人	트윈	トリプル：triple	三人	트리플

13-2 宿泊の予約

あなたは、サークルのスキー合宿の幹事です。インターネットで見つけたペンションに問い合わせた結果、そこで合宿することに決めました。予約のメールを出します。

You are an organizer for a ski club's training camp. You have decided to stay at a cottage-style hotel which you found on the Internet. Make a reservation by e-mail.

＊ ＊

Subject: 予約をお願いします

ペンション・ビーナス御中

さっそくお返事いただきありがとうございました。
予約をお願いします。

日程：2月10日(火)～14日(土) 4泊

人数：10名 (ツイン5部屋)

食事：10日の夕食は不要です。あとは2食付きをお願いします。

レンタルスキーセットを2人分お願いします。サイズは追ってご連絡します。
10日の到着は、夜8時ごろになります。

よろしく願いいたします。

ジョニー・チャン

☞ 宿泊の予約をする場合、食事が必要かどうか書きます。だいたい何時に着くかも伝えたほうがいいでしょう。

食事の希望を言う表現

- ＊ ＊ 2食付きで、夕食は3500円の「ステーキセット」をお願いします。
- ＊ ＊ 宗教上、豚肉は食べられないので、ほかのものにしてください。

合宿：training camp	集训	합숙	不必要：not necessary	不必要的	불필요한
幹事：organizer	干部	간사	2食付き：with two meals	含2餐	조식포함
ペンション：a cottage-style hotel	简易旅馆	펜션	レンタルスキー：skis for rental	出租滑雪	렌탈스키
さっそく：soon, immediately	立刻	즉시, 인차	追って：later	随后	쫓아
ツイン：twin room	双人	트윈	宗教：religion	宗教	종교

13-3 予約の変更

あなたは沖縄ツアーを予約しましたが、仕事の都合で日程を変えなければならなくなりました。旅行会社に変更をお願いします。

You have booked a tour to Okinawa, but you have to change the date for business reasons. Ask the travel agency if you can make a change.

＊ ＊

Subject: 日程変更のお願い

NTB新宿支店

国内ツアー係 早瀬様

先日沖縄ツアーを予約したミュラーです。
都合により日程を変更したいのですが、可能でしょうか。

ツアー名：NAL「沖縄フリーステイ 3 日」

予約番号：875348

人数：3 名

予約した日程：7 月 18 日(日)～20 日(火)

変更希望日程：7 月 24 日(土)～26 日(月)

お返事をお待ちしています。よろしくお願いいたします。

アンナ・ミュラー

個人的な約束の変更ではないので、変更したい理由を詳しく説明する必要はありません。しかし、「変更します」や「変更したいと思います」などではなく、「可能でしょうか」という質問の形で、ていねいに希望を伝えています。

予約の変更を希望するときの表現

＊ ＊ 今からもう 1 名追加できますか。

＊ ＊ 3 日間で申し込みましたが、4 日間に変更できますか。

＊ ＊ 行きの飛行機を午後便に変えられますか。

変更：change 変更 변경
ツアー：tour 旅行 투어
日程：schedule 日程 일정

追加する：add 追加 추가하다
午後便：afternoon flight 下午班机 오후편

13-4 宿泊のキャンセル

あなたは、家族が来日するので温泉旅行を計画し、旅館を予約していました。しかし、家族の1人の都合が悪くなり、来日が中止になってしまいました。旅館にキャンセルのメールを出します。

You have planned and booked a Japanese-style spa hotel for your family who will visit you in Japan. But your family cannot come to Japan, because one member can't make time. Cancel the reservation at the hotel.

＊ ＊

Subject: 宿泊をキャンセルします

富士本旅館 宿泊係御中

来月21日に4名で1泊の予約をしたワン・シンルエです。

申し訳ありませんが、家族の事情により旅行を中止することになってしまいました。宿泊をキャンセルさせてください。

キャンセル料がかかるようでしたら、お知らせください。

また機会があれば利用させていただきます。

どうぞよろしくお願いいたします。

ワン・シンルエ

個人的な約束のキャンセルではありませんが、相手に迷惑がかかることなので、「申し訳ありませんが」と書いています。

キャンセル料について問い合わせる表現

- ＊ ＊ 1週間前ですが、キャンセル料はかからないでしょうか。
- ＊ ＊ 3日前なのでキャンセル料がかかると思いますが、いくらになりますか。
- ＊ ＊ キャンセル料はどのようにお支払いすればよいでしょうか。

宿泊：lodging	住宿	숙박	旅館：Japanese-style hotel	旅馆，旅店	여관
キャンセル：cancel	取消	취소	中止：cancellation	中止	중지
来日する：come to Japan	来日本	일본을 방문하다	事情：circumstances	情况	사정