

## Can I get a refund?

## Conversation

- Tourist : Excuse me. But could I buy this shirt please?
- Staff : Of course. That will be 2,800 yen please.
- Tourist : Here you are. Oh, can I have the receipt, too, please?
- Staff : Of course. Here you go.
- Tourist : Now, if I have a problem with the shirt, **can I get a refund?**
- Staff : Well, if it is not completely to your satisfaction, please bring it back with the wrap, the labels still attached, and your receipt.
- Staff : We will be happy to refund your money.
- Tourist : Oh, excellent. Thanks very much! The sizes can be different here in Japan!



※日本語訳は3ページ目にあります

## Language Focus

Can I get a refund on this?

これを返金して頂けますか？

Of course, please bring it back with the receipt, and the labels still on and we will give you a refund.

もちろんです。ラベルがついた状態で、レシートと共にお持ち頂けたら、返金致します。

I am sorry, we can't give you a refund, but we can exchange it for something similar.

すいません、返金は出来かねますが、同様な商品と交換させていただきます。

How do I exchange this if there is a fault?

もし問題があった場合、どうしたら交換できますか？

Well, bring it back with the receipt and packaging, and we will either exchange it for something similar, or the same, or give you a full refund.

はい、レシートと包装と一緒に持ち下さい。同様の商品または同商品と交換するか、返金致します。

## Vocabulary and Pronunciation Practice

refund	返金	receipt	領収書
repair	修理	labels	ラベル
replace/exchange	置き換える/交換する	attached	ついている

## Can I get a refund?

**Practice****Practice the following conversations.**

- Tourist : Excuse me, but if there is a problem, can I get a refund?  
 Staff : Of course sir. Just bring it back with the labels still on, and we will give you a full refund!  
 Tourist : Oh, thanks a lot!
- Tourist : Excuse me, but if there is a problem, (--refund--)?  
 Staff : (--yes--) ma'am. (labels + receipt = full refund)  
 Tourist : Ooh, thanks a lot!
- Tourist : Excuse me, but if there is a problem, (--exchange--)?  
 Staff : (--yes--)sir. (packaging + receipt = exchange for similar)  
 Tourist : Excellent. Thanks very much!
- Tourist : Excuse me, but if there is a problem, (--refund--)?  
 Staff : I am sorry sir, but we cant do refunds. However,  
 (label + receipt = exchange)  
 Tourist : Oh, sounds OK. Thanks.

- a. can I get a:  
 b. refund  
 c. exchange  
 d. labels intact  
 e. packaging  
 f. receipt

**Listening**

Listen to the following conversations. Can the customer get a refund or exchange, and what does the customer need?

Conversation 1: Refund/Exchange	labels/packaging/receipt
Conversation 2: Refund/Exchange	labels/packaging/receipt
Conversation 3: Refund/Exchange	labels/packaging/receipt
Conversation 4: Refund/Exchange	labels/packaging/receipt
Conversation 5: Refund/Exchange	labels/packaging/receipt

**Roleplay: Use the following information.**

1) refund?	yes	label/receipt
2) exchange?	yes	packaging/receipt
3) refund?	no/exchange	label/receipt
4) exchange?	yes	label/packaging/receipt
5) refund	yes	receipt

## Conversation 日本語訳

旅行者 : すいません。このシャツを頂けますか？  
店員 : ありがとうございます。2,800円でございます。  
旅行者 : では、これで。レシートも貰えますか？  
店員 : もちろんです。どうぞ。  
旅行者 : ところで、もしシャツに問題があったら、**返金して頂けますか？**  
店員 : ええ、ご満足頂けなかった場合は、包装と、ラベルがついた状態で、レシートと共にお待ち下さい。喜んで返金致します。  
旅行者 : 素晴らしい。ありがとうございます。  
サイズがここ日本では違うことがあるので。

### Listening Conversations:

#### Conversation 1:

Tourist : Excuse me, but if I have a problem with this, what do I do?  
Staff : Well, if there is a problem, please bring it back with the labels and we will give you a full refund!  
Tourist : Great, thanks!

#### Conversation 2:

Tourist : Excuse me, but if there is a problem, can I get this exchanged?  
Staff : Of course, you can. Just please bring the item back with the packaging and the receipt, and we will change it for a newer version, or something similar.  
Tourist : Great! Thanks!

#### Conversation 3:

Tourist : Excuse me, but how does one get a refund if we are not happy?  
Staff : I am sorry but there are no refunds for this product. We do, however, offer a full refund if you bring the box, and receipt back.  
Tourist : Hm. Not perfect, but not bad either. Thanks.

#### Conversation 4:

Tourist : Excuse me, but how do I get a refund on this?  
Staff : Do you have your receipt on you now, sir?  
Tourist : Yes, here you are.  
Staff : Well, we can do a refund for you right now!

#### Conversation 5:

Tourist : Hello, I have a question. I think this is broken. Can I exchange it?  
Staff : Ah. This particular model has been discontinued. Do you have the box and receipt sir?  
Tourist : Yes, I do. Back in my hotel.  
Staff : Well, bring the product in with the packaging, and receipt, and we will give you a refund right then.  
Tourist : Well... OK then...

### <日本語訳>

#### 会話 1:

旅行者 : すいません。もしこれに問題があったら、どうすれば良いですか？  
店員 : はい、問題があった場合、ラベルが付いた状態でお待ち下されば、全額返金致します。  
旅行者 : 素晴らしい、ありがとう！

#### 会話 2:

旅行者 : すいません、もし問題があったら、交換できますか？  
店員 : もちろん、できますよ。包装とレシートと共に商品をお持ち下さい。新商品か同様な商品と交換致します。  
旅行者 : 素晴らしい、ありがとう！

#### 会話 3:

旅行者 : すいません、満足しなかった場合は、どうすれば返金して頂けますか？  
店員 : 申し訳ございませんが、この製品は返金できません。  
ですが、もし箱とレシートをお持ち頂ければ、全額返金致します。  
旅行者 : 完璧ではないですが、悪くはないですね。ありがとう。

#### 会話 4:

旅行者 : すいません。どうすれば、これの返金をして頂けますか？  
店員 : 今、レシートはお持ちですか？  
旅行者 : はい、ここに。  
店員 : では、すぐに返金致します！

#### 会話 5:

旅行者 : こんにちは、質問があります。これは壊れていると思います。交換して頂けますか？  
店員 : この特別モデルは製造終了したんです。箱とレシートはありますか？  
旅行者 : はい、ホテルに置いてあります。  
店員 : それでは、包装とレシートと共に製品をお持ち下さい。すぐに返金致します。  
旅行者 : はい、分かりました。