

「広告と違うものが届いたトラブル」

【質問】スマホで無料動画の広告を見て通販サイトにサーキュレーターを注文。

代引配達で受け取ったところ、色も形も違うものでした。返品したいのですが、サイトが見つかりません。送り状にはサイトと違う業者名と電話番号が書かれています。

【回答】届いた商品が注文した商品と異なる場合、通販サイトに注文通りの商品との交換を求め、対応されない場合は返品し返金を求めることができます。通販サイトが特定できない場合、返品対応等を求めることは難しくなります。注文前に通販サイトの情報や契約内容等をよく確認しましょう。中には、送り状に書かれた業者が対応する場合もあるようです。通販サイトの連絡先が分からない場合は、事情を伝え相談してみましょう。

(2025.9 広報まえばし掲載)