

平成 19 年 6 月 6 日

独立行政法人国民生活センター

ペット購入時のトラブルの実態と問題点

～安心してペットを「買う」ためには～

ペット、特に消費者にとって身近な存在である犬猫の飼育数を見てみると、犬は約 1,209 万匹、猫は約 960 万匹と多くの犬猫が飼育されている¹。これに伴い、ペットの販売を行なっている動物取扱業者（以下、「事業者」という。）の数も増えており、販売を取り扱う事業者は 2006 年現在で 15,000 社を超える²。

一方で消費者トラブルを起す事業者も多いことから、動物の愛護と管理を目的とし、飼い主と事業者の責務を規定した「動物の愛護及び管理に関する法律（以下、「動物愛護管理法」という。）」が 2005 年 6 月に改正され、2006 年 6 月に施行された。この改正により、事業者は都道府県等の登録を受けなければならなくなり、販売時には消費者に飼育方法や病気の有無等を記載した書面交付義務等が規定された³。このように事業者は一定の説明責任等を課されるようになったが、ペット購入に関する消費者トラブルは全国の消費者相談窓口に毎年 1,500 件以上寄せられている。

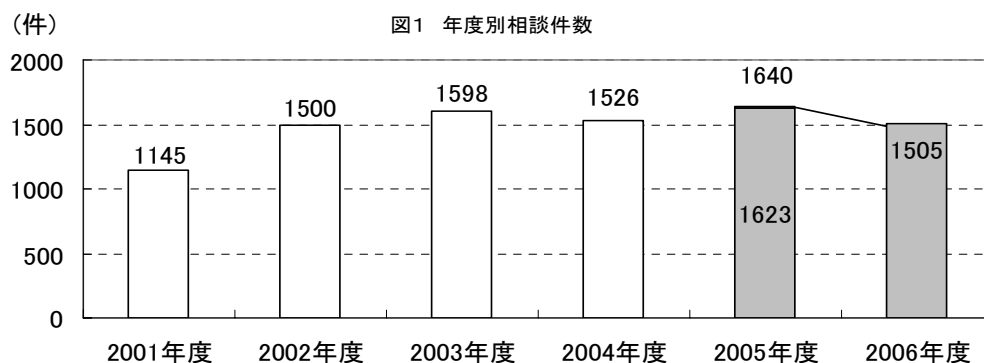
そこで、ペット購入に係るトラブルの実態と問題点について整理・分析し、情報提供することとする。

1 相談の概要

(1) PIO-NET に寄せられた相談件数の推移

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられたペット購入に関する相談件数は 2001 年度から 2006 年度までで 8,914 件（2007 年 5 月 31 日までの入力分）となっている。ここ数年は年間 1,500 件を超える相談が寄せられている（図 1）。

なお、2006 年 6 月より改正動物愛護管理法が施行され、店舗を持たずに通信販売のみを行う事業者にも登録義務が課せられた。そこで上記件数のうち通信販売（インターネット・電話等）を利用した消費者からの相談件数を見たところ、2006 年度は 166 件⁴と、前年度同時期の 206 件より減少している。



(注)2005 年度の前年度同時期は 1,623 件となっている。

¹ ペットフード工業会(<http://www.jpffma.org/>)「第 13 回犬猫飼育率全国調査 [拡大推計値]」より。

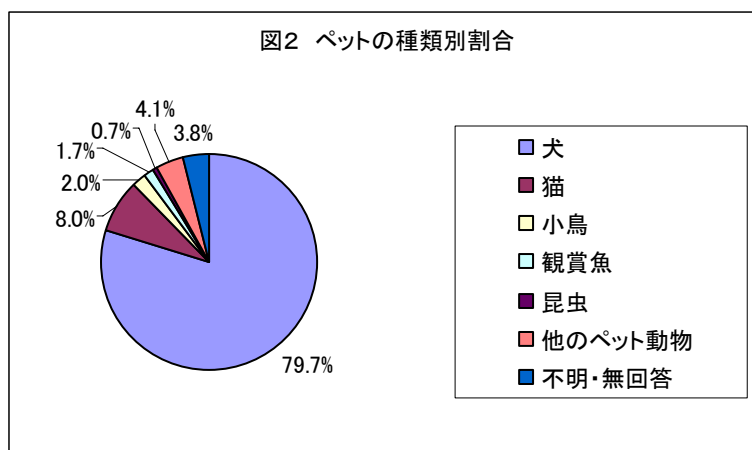
² 環境省資料より。

³ なお、動物愛護管理法の対象になっている動物は哺乳類、鳥類又は爬虫類である。

⁴ 通信販売を利用しペット動物を購入した消費者からの年度別相談件数について巻末参考資料(1)を参照。

(2) 購入したペットの種類

2001年度から2006年度までに寄せられたペットの種類ごとの相談件数の割合を見ると、「犬」が最も多く全体の79.7%を占める。続いて、「猫」が8.0%、「小鳥」が2.0%、「観賞魚」が1.7%、「昆虫」0.7%、「その他のペット動物⁵」4.1%となっている(図2)。



(3) 主な相談内容

相談の内容をみると「契約等」に関するものが8,914件中7,188件(80.6%)、「品質等」に関するものが3,550件(39.8%)となっている(マルチカウント)。

「契約等」に関するものの内訳(マルチカウント)をみると「返金」2,070件、次いで「補償」(動物病院の治療費を業者が支払わない等)1,464件、「約束不履行」(血統書が送られてこない等)1,270件、「クレーム処理」(業者が誠実に対応しない等)1,065件となっている(表1)。

「品質等」に関するものでは、ペットの健康状態や、死亡に関するものが多い(表2)。

表1 契約等に関する主な相談内容

	件数(注)	内容(事例)
返金	2,070	・従業員に言葉巧みに勧められ子犬を購入。解約を申し出たが応じない。
補償	1,464	・「責任を負わない」という約款を盾に子犬の治療費を払ってくれない。 ・遠隔地にある店指定の動物病院以外では子犬の治療費が補償されない。
約束不履行	1,270	・1年前購入した子犬の血統書を再三請求しているが送付されない。 ・インターネットでカブトムシの幼虫を買ったが死んでいた。
クレーム処理	1,065	・子犬の具合が悪くなり肺炎の末期と診断。店に行き治療費を請求したが、店長不在を理由に対応されない。

(注) 2001年～2006年度の「契約等」に関連する相談7,188件の内訳(マルチカウント)。

⁵ 例えばウサギ、ハムスター、カメ、フェレット等。

表2 品質等に関する主な相談内容

	内容（事例）
健康状態	<ul style="list-style-type: none"> ・展示会場で購入した子犬に遺伝性の心臓疾患があり、余命約2年と判明した。 ・インターネットで子犬を購入したが成長過程で足が変形、歩行困難と診断された。 ・店舗で購入した子犬がウイルス感染症にかかっており、下痢・嘔吐を繰り返す。 ・1ヶ月前購入した犬の背中が薄いため獣医師に見せたら皮膚病にかかっていた。 ・店舗の不衛生な環境によって子犬が寄生虫に感染していたことがわかった。
死亡	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗で購入した子犬がウイルス性の腸炎にかかり、3日間治療したが死亡した。 ・購入後2日目から子犬がぐったりし、店に預けたが12日後に死亡した。

2 相談事例

【事例1：セールストークに大きな問題がある販売方法】

娘がペットショップで購入したチワワ。「チワワを飼っても人間にはアレルギーが出にくいから大丈夫」、「マンション住まいでもほとんどの人が家主に内緒で飼っている。人が来たら隠せばいい」、「今買わないとすぐに売れてしまう」などと、店員に問題と思われるような勧誘を受けたという。さらに契約を思い直した娘がペットショップに出向いて解約を申し出たところ、犬の返品には応じるが、その犬が売れたらいくらか返すと言うだけで、すぐには返金しないという。問題ではないか。（契約者：20歳代・女性・給与生活者）

【事例2：インターネット通販でのトラブル】

インターネット通販でカブトムシの幼虫5匹を購入した。1匹16,000円で、送料も含め80,900円を振込んだ。入金確認後、すぐに発送するとのことだったが、届かないので何度もメールや電話で催促した。しかしメールの返事は来ず、電話にも出なかった。その後カブトムシが入っていると思われる箱は届いたが、土の中にカブトムシの幼虫の死骸が1匹入っているだけであった。店に何度も連絡しているが連絡が取れない。全額返金してほしい。（契約者：20歳代・男性・学生）

【事例3：購入した犬の治療費】

フレンチブルドッグを購入したが、持ち帰ったその日の夜から下痢・嘔吐を繰り返した。翌日近所の獣医師に診せると、パルボウイルス感染症⁶と診断された。治療費を支払って欲しいと店主に伝えたが、約款に「購入時に売値の30%の代金を追加で支払えば、ペットに病気等が生じた場合に同等の生体と交換。ただし、事業者の管理時における過失か、消費者の不注意による過失かの判断が付かない場合は保証対象外」、「30%を支払わない場合は一切対応しない」とあり、断られた。納得できない。

（契約者：20歳代・男性・自営自由業）

⁶ パルボウイルス感染症とは、パルボウイルスというウイルスの感染によって起る伝染病であり、生後数週間の子犬が最も多く感染する。血の混じった下痢便や嘔吐から始まり、1～2日で脱水を起して数日で死亡するという恐ろしい病気であるが、ワクチンを注射することによりほぼ予防することができる。社団法人日本獣医師会（<http://nichiju.lin.go.jp/>）のHPも参考になる。

〔事例4：指定動物病院以外では治療費を支払わない事業者〕

購入後すぐに犬が体調を崩した。近所の獣医師に診せたところ、購入前にパルボウイルスに感染していたことが分かった。店側は「指定外の動物病院での治療費は半額しか出せない」と回答。納得できずに強く申し出たら、「これからの治療は指定の動物病院で行なう。費用は負担するが、県内にないため500km離れた病院に空輸したい」と言われた。500kmも離れたところにしか指定病院がないとは思わなかったし、病気の犬を空輸する店の対応に納得できずに空輸を断った。治療費を全額負担してほしい。

(契約者：年齢不明・男性・自営自由業)

〔事例5：チワワと思って購入したのにパピヨンに似てきた子犬〕

約1年前に店舗で血統書付きのチワワの子犬(生後約2ヶ月)を購入したが、成長するにつれ通常のチワワより大きいだけでなく、全体的にパピヨンに似てきた。獣医師にかかった際にも雑種の可能性があると言われた。すでに愛着があるので交換は希望しないが、雑種であれば購入した金額よりも安いはずである。減額できないのか。

(契約者：50歳代・女性・給与生活者)

③ 問題点

(1) 販売方法に関するトラブル

①セールストーク

「チワワは人間にはアレルギーが出にくいから大丈夫」、「マンション住まいの客はほとんどの人が家主に内緒で買っている。人が来たら隠せばいい」、「今買わないとすぐに売れてしまう」というような消費者に誤解を与えたり、購買心を不当にあおるセールストーク等を用いることが見られる。

②通信販売

通信販売では写真と実際に届いたものとのイメージが違うというトラブルも起こりやすい。また、前払いでの通信販売では、事業者と連絡が取れない場合、代金を取戻す手段がなく、トラブルにあった消費者が救済されることは難しい。さらに、ペットはほとんどの場合幼少期に販売されるが、通信販売では空輸等での遠距離輸送をする場合もあることから、ペットへの負担が大きくなる。

(2) 約款に関するトラブル

①約款の説明不足

事業者はペットを売る際に、動物愛護管理法で交付が義務付けられている法定書面と併せて、売買約款を消費者に渡すことが多いが、事業者は消費者に約款の内容を十分に説明せず、消費者トラブルの原因となることが多い。

②事業者の責任を免除する約款

約款には購入後のペットに病気などのトラブルが起きた際の規定(一般には「生体保証」や「品質保証」と呼ばれている。)を定めているものもあるが、一読しただけでは分かりにくかったり、ペットにトラブルが発生した際に、消費者に負担を強いるものもある。こうした約款は、消費者契約法第8条1項(事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効)に照らして問題と考えられる。

③指定動物病院制を採用する約款

購入したペットにトラブルが起きた場合に、診察を受けられる動物病院を指定するという約款も見られる。しかし、この場合、病気のペットを長距離輸送したり、消費者がペットを遠距離の指定動物病院まで連れて行かなくてはならないことも起こりうる。指定動物病院が消費者の居住地付近に存在しない場合は、事業者は消費者やペットに負担はかけないよう、近くの動物病院での受診と治療費の負担を認めるなどの対応が求められる。また、既にトラブルが起きているため、そもそも不信感を抱いた事業者と提携関係のある動物病院は信用できないということもありうる。

(3) 血統書の問題

血統書とは「純粋犬種である証し」と一般には説明されているが、法的に明確な位置付けはなく、任意の証明書である。[事例5]のように獣医師に雑種の可能性を指摘されるほどである場合、事業者が別の犬の血統書を渡したか、ブリーダーが血統書申請の際に別の犬を登録したといったことも考えられる。

なお、相談の中には「血統書付きの犬がすぐ死んだ」というものもあるが、「血統書付き＝優良・健康な犬」というわけではない。あくまで犬の成長を予測するための参考資料と考えるのがよいだろう。

(4) クレーム処理

消費者が事業者に苦情を申し出ても誠実に対応しないなどの事例も見られる。

4 消費者へのアドバイス

(1) あわてて契約しない

消費者は購入したペットを生涯飼育できるか、十分に考えた上で契約をする必要がある。ペット購入後、思わぬ病気にかかった場合などに、ペットに関する公的な健康保険制度はないため、治療費等の負担が大きくなってしまうこともある。また、マンションでは飼えない規約となっていた、外出先に一緒に連れて行けない等の生活上の制約が加わることもあろう。相談の中には、「思ったよりも鳴き声がうるさいので返品したい」といった事前調査が不十分と思われる苦情もある。

(2) 事業者選びは慎重に

①事業者が動物愛護管理法に基づく登録業者かどうか、また動物愛護管理法で記載事項が定められている標識⁷を店舗内に掲げているかどうかを確認すること。

②日時を変えて何度か店舗に足を運び、店舗内の掃除がきちんと行なわれているか、悪臭がしないかなど衛生状態を確認すること。

③通信販売を利用する際は、特定商取引法上の通信販売に係る規制事項⁸を遵守しているか、注文する前に電話かメールで事業者の接客対応を確認し、代金後払いを承諾してくれる事業者を探すこと。

⁷ どのような標識が掲示されているかについては巻末参考資料(2)を参照。

⁸ 原則として事業者の連絡先、商品の引渡時期、代金の支払時期などを広告に表示することや、誇大広告の禁止、返品不可の場合はその旨の記載、前払い式通信販売については承諾等の通知を行なうことが義務付けられている。

(3) 契約する時にはよく確認すること

①契約時には、事業者が飼育方法や病気の有無、感染症の予防方法等の説明⁹を行っているか、質問には適切に答えてくれるか、購入後のアフターケアの仕組みがしっかりしているかを確認すること。

②契約書にどのようなことが記載されているか必ず確認して、不明な点は納得いくまで説明を求める。契約書に記載されていないことや口約束については、後のトラブルを避けるためにも、契約書の余白などにその内容を書いてもらうこと。

(4) ペットの具合が悪くなったら動物病院に連れて行き、事業者にも連絡する

購入したペットの具合が悪くなったときは、すぐに動物病院へ連れて行くこと。約款で指定動物病院制を採っている事業者の場合、休診や遠隔地などの理由からすぐに診療を受けられないこともある。一刻を争う場合もあるので、日頃からすぐに診てくれる病院も探しておくこと。また、ペットの具合が悪くなり受診する際には、販売した事業者に連絡しておくこと。

(5) 消費生活センター等の公的な相談機関に相談すること

ペットの購入に関しトラブルにあった場合には、近くの消費生活センターに相談をすること。

5 事業者への要望

生き物であるペットを取り扱う事業者には以下のことを望みたい。

(1) 動物愛護管理法の趣旨を尊重した対応を取ること

動物の健康状態や遺伝性疾患の事前確認、購入者に対する事前説明など、事業者が守らなくてはならない事項を規定している動物愛護管理法を遵守すること。

(2) 誠意を持って消費者対応を行うこと

販売時には消費者への説明責任を果たすとともに、店の損害賠償の責任を免除する約款は用いないこと。また消費者との間でトラブルが発生した際には、トラブルの解決に向けて誠実に対応すること。

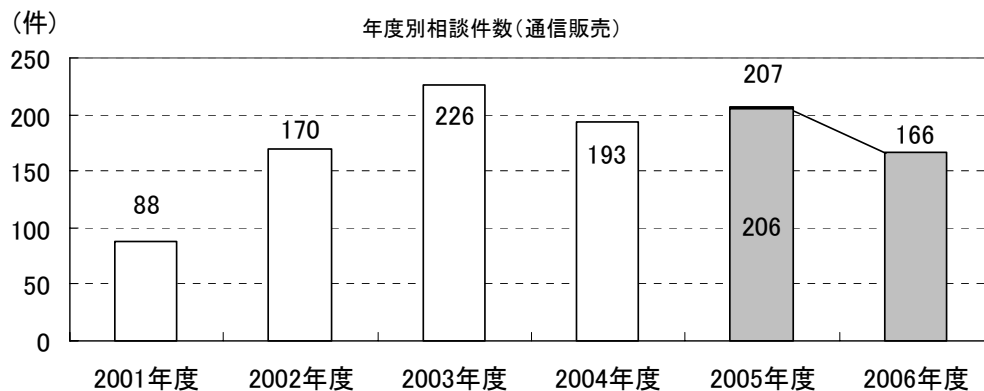
情報提供先

環境省自然環境局総務課動物愛護管理室

⁹ 動物愛護管理法で消費者に対し説明が義務付けられている事項については巻末参考資料（3）を参照。

巻末参考資料

(1) 通信販売を利用しペット動物を購入した消費者からの相談件数の推移



(注) 2007年5月31日までの入力分。総計は2001年度以降で1,050件、2005年度の前年度同時期は206件となっている。

(2) 標識の様式(動物愛護管理法施行規則第7条による様式)

様式第9 (第7条関係)

動物取扱業者標識	
① 氏名又は名称	
② 事業所の名称	
③ 事業所の所在地	
④ 動物取扱業の種別	
⑤ 登録番号	
⑥ 登録年月日	年 月 日
⑦ 有効期間の末日	年 月 日
⑧ 動物取扱責任者	

備 考 この標識の大きさは、日本工業規格A4以上とすること。

(3) 文書を交付して説明が義務付けられている事項(動物愛護管理法施行規則第8条4項)

- イ 品種等の名称
- ロ 性成熟時の標準体重、標準体長その他の体の大きさに係る情報
- ハ 平均寿命その他の飼養期間に係る情報
- ニ 飼養又は保管に適した飼養施設の構造及び規模
- ホ 適切な給餌及び給水の方法
- ヘ 適切な運動及び休養の方法
- ト 主な人と動物の共通感染症その他当該動物がかかるおそれの高い疾病の種類及びその予防方法
- チ 不妊又は去勢の措置の方法及びその費用(哺乳類に属する動物に限る。)
- リ チに掲げるもののほかみだりな繁殖を制限するための措置(不妊若しくは去勢の措置を不可逆的な方法により実施している場合を除く。)
- ヌ 遺棄の禁止その他当該動物に係る関係法令の規定による規制の内容
- ル 性別の判定結果
- ヲ 生年月日(輸入等をされた動物であって、生年月日が明らかでない場合にあっては、推定される生年月日及び輸入年月日等)
- ワ 不妊又は去勢の措置の実施状況(哺乳類に属する動物に限る。)
- カ 生産地等
- ヨ 所有者の氏名(自己の所有しない動物を販売しようとする場合に限る。)
- タ 当該動物の病歴、ワクチンの接種状況等
- レ 当該動物の親及び同腹子に係る遺伝性疾患の発生状況(哺乳類に属する動物に限り、かつ、関係者からの聴取り等によっても知ることが困難であるものを除く。)
- ソ イからレまでに掲げるもののほか、当該動物の適正な飼養又は保管に必要な事項