

平成 24 年 2 月 2 日
独立行政法人国民生活センター

ペットのインターネット取引にみるトラブル

ペット購入に関して販売を業とする者は、「動物の愛護及び管理に関する法律」（以下、「動物愛護管理法」）における動物取扱業者^{注1}として、2006年6月より自治体への登録が義務付けられ、販売（契約）にあたっては、事前に動物の特性及び状態に関する情報について文書を交付して説明し、消費者に署名等による確認を行わせること等が課せられた。このような動物取扱業の規制強化により、店舗でのペット購入に関するトラブルは、やや減少傾向にある。しかし、急速に普及してきたインターネット取引がペット購入の手段としても気軽に利用されるようになり、インターネット通販やインターネットオークション等のインターネット取引におけるペットのトラブルは、徐々に増加する傾向にある。

国民生活センターでは、2007年6月に「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－」^{注2}を公表し、注意喚起を行った。当時、すでに事業者の都道府県等への登録義務、販売時における消費者への飼育方法や病気の有無等を記載した書面交付義務等が課されていたが、販売方法や購入後のペットの売買約款の問題点などを中心に情報提供を行った。今回は視点を変えて、法改正の年次にあたることから、改正内容の検討に際し、参考資料のひとつとして、最近増えつつあるペットのインターネット取引におけるトラブルの傾向を分析し、消費者に対し情報提供を行うこととする。

1. 法改正の動き

環境省では、中央環境審議会動物愛護部会のもとに小委員会を設置して 2010 年 8 月から 2011 年 12 月まで検討を続け、「動物愛護管理のあり方検討報告書」^{注3}をとりまとめた。今後、その内容も参考にして、「動物愛護管理法」の改正等が予定されている。同報告書のなかで、動物取扱業の適正化における、ペット販売に関する内容として、移動販売、生後間もない犬や猫を親等から

注1 「動物愛護管理法」における動物取扱業の対象業種には、「販売」、「保管」、「貸出し」、「訓練」、「展示」がある。

注2 「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－」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20070606_3.html

注3 環境省中央環境審議会動物愛護部会、動物愛護管理のあり方検討小委員会「動物愛護管理のあり方検討報告書」2011年12月

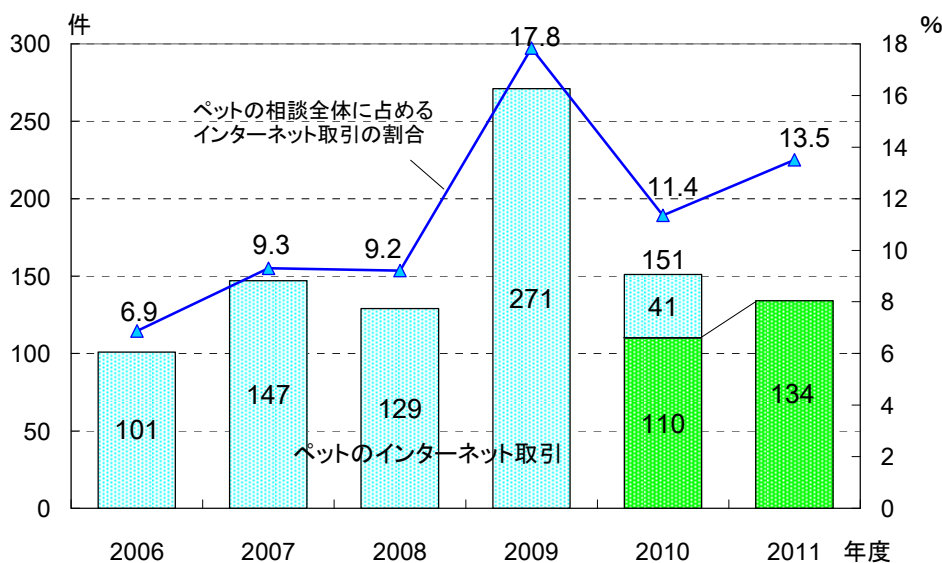
引き離す日齢等、いくつかの課題^{注4}が挙げられている。そのうち、インターネット等により、販売者と消費者が1度も対面せず、実際に動物を見ての確認をしないまま取引を行う販売方法では、消費者に対するその動物の特性等の説明や確認が不十分であるという点で問題があり、動物販売時の対面説明や現物確認の義務化が必要とされている。

そこで以下では、ペットのインターネット取引における最近のトラブルを分析する。

2. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）^{注5}にみる相談の概要

2006年度以降、全国に寄せられた「ペット」に関する相談^{注6}を販売購入形態別にみると、店舗購入が大きな割合を占めている。2006年～2008年は8割台であったが、2009年度以降は7割台となった。一方、ペットのインターネット取引^{注7}の2006年度以降の件数は933件で、年度別の件数、全体に占める割合の推移をみると、インターネット取引の割合が徐々に増えつつあることがわかる（図1）。なお、2009年度はインターネット取引を専門に行う、特定の事業者（後に行政処分を受けた）に相談が集中して寄せられたため、他の年度と比較し、件数、割合とも突出した結果となった。ペットの相談全体に占めるインターネット取引の割合が2007年度、2008年度はそれぞれ9.3%、9.2%であったが、2010年度には11.4%、2011年度は13.5%となっている。件数でも、2011年度は134件で、前年同期の110件を上回り、22%増となっている。

図1 ペットのインターネット取引の相談件数及び全体に占める割合



2012年1月20日までの登録分

^{注4} 動物取扱業の適正化における措置すべきものとして結論づけられた項目の課題のうち、ペット販売業者に対する犬及び猫の夜間展示の禁止については、「動物愛護管理法」施行規則及び取扱業者細目の改正によって、2012年6月より施行予定が2012年1月にすでに決定したところである。

^{注5} PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

^{注6} ここでは、「ペット動物」のみとし、ペットフード等の「ペット用品」やペット診療、ペットホテル等の「ペットサービス」は含まない。データは2012年1月20日までの登録分。

^{注7} 本資料の「ペットのインターネット取引」は、PIO-NET情報における「通信販売」のうち、「インターネット」及び「電子商取引」に関する相談（2008年度以前）と、「インターネット通販」または「インターネットオークション」に関する相談（2009年度以降）を対象としている。

図1のインターネット取引における相談推移をみると、「動物愛護管理のあり方検討報告書」での指摘を裏付ける結果を示していると考えられる。

3. 主な相談事例

【事例1】 ネットを通じて猫を購入したが、病気だった

ペット通販のサイトで、ショップではあまり販売していない珍しい猫を見つけた。姉が飼うため私が申し込み、前払いでブリーダーの口座に約7万円を入金した。猫は空輸で受け取ったが、病気が疑われるほどみすぼらしい状態だった。尾が切れているように見えたので手術を行ったほか、2回ワクチンを打っているとの話であったが証明書が1通しかなく、疑わしかったためもう1回ワクチンを打った。

その後、姉の顔にかさぶたのようなものができたので皮膚科に行ったところ、その猫から感染したとのことであった。また獣医によると、猫の治療には長期間かかり、完治するかもわからないとのことだった。

サイトの仲介業者の住所地の警察に相談したところ、実在しない住所であり、登録番号も違っていることがわかった。ブリーダーに猫の治療費等について電話をしても、すぐ電話を切られてしまう。今後の治療費等を負担してほしい。

(2011年2月 30歳代 女性 熊本県)

【事例2】 ネットで購入した子犬が空輸で送られてきたが、衰弱して死んでしまった

インターネットで約30万円の子犬を購入し、遠方の事業者から空輸で送られてきた。しかし、届いた晩に下痢をし、病院で診察を受けた。一時は回復したが再度悪化し、救急病院で治療を受け、翌朝また悪くなったので別の病院に連れて行き、入院となった。事業者に連絡したところ「空輸で送り返すように」と言われたが、弱った子犬をまた空輸したらかわいそうだと思い断った。病院からは「手の施しようがない」と言われ、昨日退院したが今朝亡くなった。医師からは「もともと体力がなかったところ、空輸などでさらに体調が悪化したのでは」と言われた。

事業者側からは代金は返すと言われたが、病院を3カ所回り、治療費が5万円もかかったのもその分も負担してほしい。また葬儀等の代金も負担してほしい。

(2010年12月 20歳代 女性 神奈川県)

【事例3】 写真の子犬と顔が違い、可愛くなかった

ネットサーフィンをしていた際、子犬の仲介販売をしている個人事業主のサイトを見つけた。サイトで紹介されていたチワワの写真が気に入ったので、問い合わせをした上で購入手続きをし、前払いで6万5000円を支払った。

その後、ブリーダーから航空貨物便で届いた子犬を空港に受け取りに行ったが、サイト上の写真と比較すると明らかに顔が違っており、可愛くなかった。とりあえず子犬を受け取った後、電話で「写真の子犬とは顔が違う」と苦情を伝えているが、「写真の子犬に間違いはない」と言われている。子犬は健康であり、毛色や性別、月齢は注文通りである。可能であれば返品したい。

(2011年4月 40歳代 女性 東京都)

【事例4】犬を送る約束が守られず、連絡も取れない

インターネットでチワワを購入し、数日後に約4万円を振り込んだ。しかし、10日経って犬を送るという約束だったが送られてこなかった。メールを出しても戻ってきってしまう。どうしたらよいか。

(2011年5月 40歳代 女性 東京都)

【事例5】血統証明書が送付されず、本当に柴犬かどうか不安

インターネットで見つけたブリーダーから7万円で柴犬を購入した。4、5カ月後に血統書を送付するということがあったが、いまだに届かない。ブリーダーに何度もメールや電話をするが返答はない。柴犬にしては毛が長く、周囲から本当に柴犬かと聞かれることが多いため、血統書でどうしても確認したい。

(2011年8月 60歳代 男性 神奈川県)

4. 主な問題点

(1) 健康状態に関するトラブル

ペットの引き渡し後に「猫が病気だった」「犬がすぐに死んでしまった」などといったトラブルが複数みられる【事例1】【事例2】。

また、インターネット取引でペットを購入した場合、輸送方法は空輸や宅配便が一般的である。そのため、動物、とくに子犬や子猫にとっては負担が大きい【事例2】。事業者のもとでは、健康状態に特に問題がみられなくとも、長時間の輸送で弱ってしまう可能性もあり、トラブルの原因となっている。

(2) イメージ違い

「写真と顔が違っており、可愛くない」などといった、イメージ違いのトラブルが生じがちである【事例3】。

(3) 事前の説明不足

「動物愛護管理法」では、動物取扱業者に対し、品種等の名称、性別、生年月日、その動物の病歴、ワクチンの接種状況等、遺伝性疾患の発生状況等の18項目（参考表参照）について、書面を交付し事前説明を行うことを義務付けている。しかし、「購入した犬が疾患を持っていたが、事前の説明がなかった」などといった説明義務を果たしていない事例もみられる。

(4) 一部で無登録業者が販売している

トラブルの一部には「事業者の住所は実在せず、登録番号も違っていた」など、悪質なケースもみられる【事例1】。無登録でのペットの販売は刑事罰の対象となる違法行為であり、非常に問題である。

(5) ペットや血統証明書が届かない

契約して代金を先に支払った後、「犬が送られてこない」「4、5カ月経った後も血統書が送られてこない」といった契約不履行のトラブルも多く寄せられている【事例4】【事例5】。

(6) トラブルの解決が困難

前払いでのインターネット取引などでは、店舗を構える事業者と比較して連絡が取りにくい場合もあり、なかなか話し合いや交渉をすることができず、トラブルの解決を図ることは容易ではない【事例4】【事例5】。加えて、ペットの育て方に関するアフターフォローも受けることが困難になるといった問題もある。

このように、通信販売全般においてもみられることであるが、とくにペットのインターネット取引では、対面での説明や動物の健康状態が直接確認されないことから生じるトラブルが目立つ。加えて、事業者と連絡が取れなくなった場合には、消費者は大きなリスクを負うことになる。このことから、生涯飼育することになるペットを購入する手段として、インターネット取引は適切とは言い難いと考えられる。

5. 消費者へのアドバイス

(1) インターネットでの契約にはリスクがあるため、慎重に契約すること

ペットのインターネット取引は、輸送によるペットへの負担などから健康状態のトラブルが生じやすい傾向にある^{注8}。また、ペットが届かないなど契約が適切に履行されなかった場合、トラブルの解決が困難といった特徴がある。

インターネットでの取引をする場合、こういった大きなリスクがあることを認識し、よく検討してから慎重に契約を行うこと。

(2) インターネットの情報だけで購入を決めず、自分自身でよく確認すること

購入を検討している段階では、インターネットを利用しペットの種類や価格等を比較でき、さまざまな情報を収集できる利点があるものの、ペットは生き物であり、健康状態、大きさや毛の色等はそれぞれ異なる。

そのため、対面での説明を必ず受け、実際に確認をしてから購入をすること。確認が難しい場合は、頻繁に電話でも事業者とやりとりを行い、最新のペットの状態を動画で送ってもらうなどして必ず確認をすることが望ましい。写真やメールだけの購入は避けること。

^{注8}事業者が「ペットに瑕疵（病気等）があっても責任を負わない」という条項を約款に定め、さらに問題となる場合もある。この点につき、2004年6月に東京都消費者被害救済委員会が公表した「病気のペット購入契約に係る紛争案件報告書」（http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kyusai/pdf/h_hokoku33.pdf）では、「当該ペットに特記事項以外の瑕疵が引き渡し後に確認された場合、瑕疵担保の責を負わない」などといった条項は、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条で定める不当条項に該当し無効なので、当該条項の効力は否定される、としている。

(3) 信頼できる事業者と取引を行うこと

「動物愛護管理法」で登録業者に義務付けられている「標識」がインターネット上に掲示している事業者かどうかを必ず確認すること。

そのほか、重要事項説明書の交付だけでなく、ペットの健康状態や性格、飼い方などを口頭で詳細に説明してくれるか、質問に適切に答えてくれるか、事前にペットや施設の衛生状況等を確認させてくれるのかも業者選びのポイントとなる。

(4) ペットは生き物であることを十分に考慮し、安易な購入は避けること

消費者はペットを購入後生涯飼育することになるため、将来においても飼育できるのかよく検討した上で購入する必要がある。自らの住居環境、家族構成の変化も踏まえて生活環境を冷静に振り返り、長期にわたって飼育の責任が果たせるか慎重に考え、安易な気持ちで購入しないこと。

なお、相談のなかには「あまり吠えないと思ったのに、よく吠えるのでクーリング・オフしたい」といったものもみられるが、インターネット取引等の通信販売は、返品可否、条件等が表示されている場合には、消費者はその範囲で返品が可能であり、一方的に契約を解除することはできない^{注9}。自己都合での解約の場合、事業者と話し合いをして解決を試みることとなる。

(5) 消費生活センターに相談すること

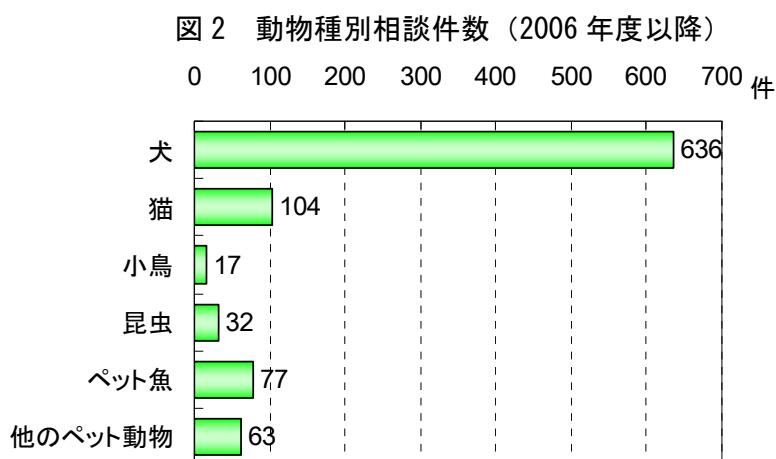
トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターに相談すること。

6. 相談の傾向

2006年度以降のペットのインターネット取引の相談933件について、相談の傾向をみていく(不明・無回答は除く)。

(1) ペットの種類

ペットとなる動物種別にみた、2006年度以降の件数を、図2に示した。



*特定の動物種についての相談ではない、ペット全般の件数は除いている。

2012年1月20日までの登録分

^{注9} 返品可否、条件等が表示されていない場合は、商品到着後8日以内であれば送料消費者負担で返品をすることが可能である。

これをみると、「犬」が636件と最も件数が多く、他の動物種とは大きな差があることがみて取れる。次は、「猫」が104件、「ペット魚」が77件、ウサギやハムスター、フェレット、亀等の「他のペット動物」が63件と続く。

以上の結果から、「犬」や「猫」といった動物種^{注10}において、トラブルが多いことが確認できた。

(2) 契約者の属性

契約者属性の内訳は、以下のとおりである。

①年代別

年代別にみると、30歳代が322件(38.4%)、40歳代が245件(29.2%)、20歳代が130件(15.5%)という順になっており、比較的若い年代に多い。

②性別

性別でみると、男性が350件(38.0%)、女性が559件(60.8%)で、女性が6割を占めている。

③地域別

地域別にみると、南関東が311件(33.7%)を占め、そのほか近畿が166件(18.0%)、東海が102件(11.0%)、九州北部が75件(8.1%)という順で続き、都市圏を含む地域で多い傾向がある。

(3) 契約購入金額

動物種別で件数の多かった「犬」、「猫」について、それぞれ契約購入金額をみると、「犬」は「10万円以上50万円未満」が305件(56.2%)で、「5万円以上10万円未満」が148件(27.3%)と続く。「100万円以上」も5件(0.9%)みられる。平均金額は約15万6,000円であった。

「猫」は、「10万円以上50万円未満」が36件(38.7%)、「5万円以上10万円未満」が33件(35.5%)と、ほぼ同じ割合で、「1万円以上5万円未満」が23件(24.7%)であった。平均金額は約9万8,000円である。

(4) 主な相談内容

ここでは表1のとおり、主な相談内容項目のそれぞれの割合を示した。

「返金」、「解約全般」という「契約・解約」に関わる内容が、それぞれ36.8%、35.4%と3割を超えて1、2位を占めている。また同様に、「契約・解約」に関する問題のひとつである「約束不履行」も3位となった。ほかに、「補償」、「契約」も10位内に入り、主に「契約・解約」に関するトラブルが大半を占めている。

そのほか、インターネット取引では、広告表示が「電子広告」であるので、21.8%という結果となった。

さらに、「連絡不能」、「商品未着」といった、インターネット取引全般で上位にみられる項目がペットにおいても同様の傾向にあることが確認できる。

注10 「動物愛護管理法」の対象動物は、哺乳類、鳥類、爬虫類である。

表 1 主な相談内容項目（2006 年度以降）

順位	インターネット取引	%
1	返金	36.8
2	解約全般	35.4
3	約束不履行	24.1
4	電子広告	21.8
5	連絡不能	15.5
6	クレーム処理	15.2
7	補償	13.6
8	商品未着	11.3
9	契約	9.6
10	個人間売買	8.1

* 「インターネット」、「電子商取引」、「インターネット通販」、「インターネットオークション」を除いたうち、上位を出している。

** マルチカウントのため、合計は 100%を超える。

2012 年 1 月 20 日までの登録分

また、インターネットオークション等の取引をあらわす「個人間売買」も上位に挙がっている。

7. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者委員会事務局

環境省自然環境局総務課動物愛護管理室

一般社団法人全国ペット協会

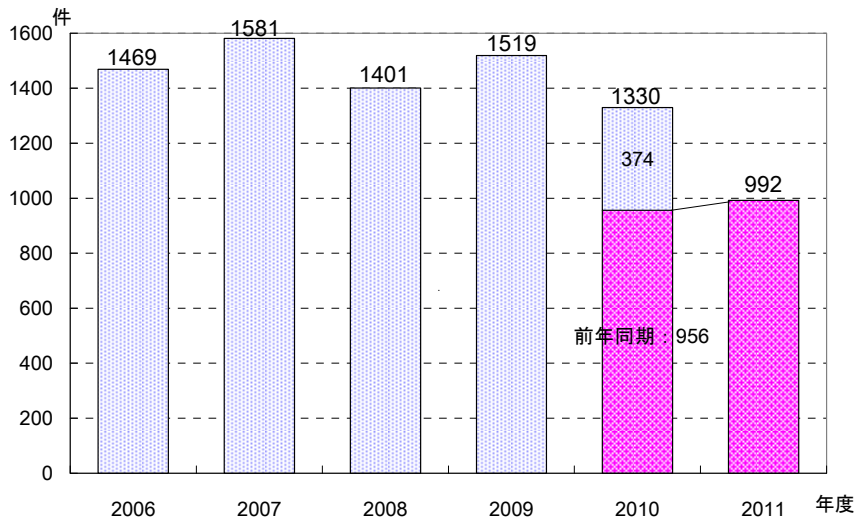
社団法人日本通信販売協会

参考資料

●ペットに関する相談の総件数

2006年度以降、全国に寄せられた「ペット」に関する相談件数は8,292件で、年度別件数は参考図のとおりである。2006年6月の動物取扱業の規制強化後、2007年度は前年度を上回る1,581件であったが、2008年度は1,401件となり、やや減少傾向をみせている。最近では、2011年度が992件で、前年同期の956件をやや上回っている。

参考図 ペットに関する年度別相談件数



2012年1月20日までの登録分

参考表 動物愛護管理法施行規則第8条第4項における事前説明事項

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つては、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

<title>ペットのインターネット取引にみるトラブル</title>