



# 最近のペットにかかわる 相談と解説

—消費生活センター等より—

須黒 真寿美 Suguro Masumi

独立行政法人国民生活センター相談情報部 消費生活相談員

## 最近のペットトラブルの 相談傾向



PIO-NET\*1によると、全国の消費生活センター等に寄せられるペットの購入にかかわる相談件数の直近10年を見ると(図1)、2013年度までは減少傾向ですが、その後は微増しています。「動物の愛護及び管理に関する法律」(以下、動物愛護管理法)は、2005年に動物取扱業者の登録制が導入され、2012年には現物の確認と対面での説明を義務化する改正が行われました。これらが相談件数の動向に影響していると考えられます。

一方、ペットサービス(獣医、トリミング、保

険、訓練等)の相談件数は2008年度より増加傾向です(図2)。ペットを家族と考える人が増え、人へのサービスと同等のレベルを求める人が増えていることが件数増加の一因と考えられます。

## 相談事例より



### 事例1 ネット通販 ~イメージと違う~

インターネットで希望の犬を見つけ注文した。販売者は遠方なので、最寄りの空港で初めて対面した。画面のイメージと異なったが、送り返すのはかわいそうなので引き取ったが、解約したい。

インターネットにはたくさんのペット業者が広告を出しています。掲載されている写真や動画を見ると、思わず「飼いたい!」という気持ちになります。しかし、画面上の印象や情報と実際に手に取って見る印象は、大きく異なる場合があります。契約前に必ず実際に自分の目で確認するようにしましょう。

インターネット上での契約は通信販売に当たり、クーリング・オフ制度は適用されません。解約は販売業者の決めた規約に従うこととなります。ペットは生き物です。「イメージと異なる」などという理由では解約は認められない、と考えたほうがよ

図1 ペット動物に関する相談件数

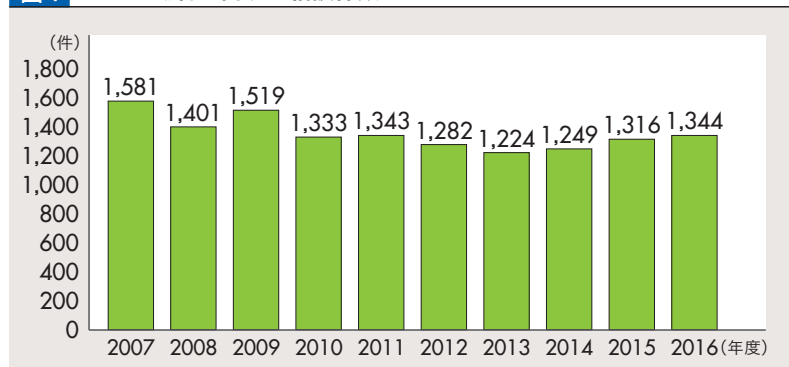
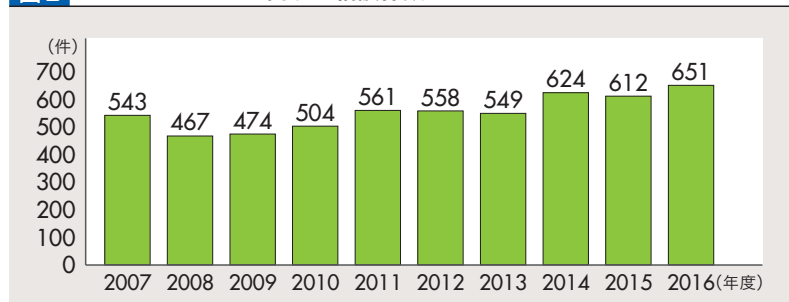


図2 ペットサービスに関する相談件数



\*1 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)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2017年3月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

いでしょう。

・法律での規制

動物愛護管理法では、販売業者は販売の前に、その動物を直接見せて、動物の健康状態やワクチン接種の有無、飼い方、標準体重・体長などの説明を対面で、文書などを用いて行わなければなりません。説明が必要な事項は18項目あります(表1)。書式は決まっています。また、生後56日(2016年8月31日までは45日、それ以降法で定める日までは49日)を経過しない犬と猫の販売と販売のための展示は禁止され

表1 対面説明が必要な18項目

一	品種等の名称
二	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
三	平均寿命その他の飼養期間に係る情報
四	飼養又は保管に適した飼養施設の構造及び規模
五	適切な給餌及び給水の方法
六	適切な運動及び休養の方法
七	主な人と動物の共通感染症その他の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
八	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。)
九	前号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(不妊又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。)
十	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
十一	性別の判定結果
十二	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)
十三	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。)
十四	繁殖を行った者の氏名又は名称及び登録番号又は所在地(輸入された動物であつて、繁殖を行った者が明らかでない場合にあつては当該動物を輸出した者の氏名又は名称及び所在地、譲渡された動物であつて、繁殖を行った者が明らかでない場合にあつては当該動物を譲渡した者の氏名又は名称及び所在地)
十五	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。)
十六	当該動物の病歴、ワクチンの接種状況等
十七	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つても知ることが困難であるものを除く。)
十八	前各号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

(動物愛護管理法施行規則 第8条の2より)

ています。生年月日を確認して購入しましょう。

・トラブルを避けるために

若い動物は愛らしく、衝動的に買いたくなります。しかし、幼ければ幼いほど長時間の移動や環境の変化は大変な負担になります。最悪の場合、からだを壊して死亡することもあります。命ある生き物であることを認識し、移動手段を考慮したうえで販売店を選択しましょう。

動物愛護管理法で販売者に現物確認と対面説明を義務づけたのは、販売する動物の個体の特徴を含めて、適切な飼い方や注意点を十分に説明するためです。購入する人は、18項目の説明を聞き、その動物が命を終えるまで飼いつけることができるか、十分に検討しましょう。

**事例2 獣医 ~治療費が高い~**

引っ越しをしたので動物病院を変えたら、同じような治療内容なのに倍近い料金を請求された。「高いのでは」と言ったら、「うちはこの料金です」と言われた。納得できない。

獣医の治療費は自由に設定できるので、病院によって異なります。待合室などに基本となる料金の表示が望まれます。

ペットはいつ体調を崩すか分かりません。特に、緊急のときに、飼い主には料金について説明を聞く余裕がなく、トラブルになりがちです。事前に、公益社団法人日本獣医師会のホームページで料金などの知識を得ておきましょう\*2。

**事例3 ペットのトリミング ~けがをした~**

犬をトリミングしてもらうためにペットの美容院に預けたが、引き取り後自宅に戻ったら、足がつったようになっていた。

\*2 公益社団法人日本獣医師会「家庭飼育動物(犬・猫)の診療料金実態調査及び飼育者意識調査 調査結果」2015年6月公表 [http://nichiju.lin.gr.jp/small/ryokin\\_pdf/h27.pdf](http://nichiju.lin.gr.jp/small/ryokin_pdf/h27.pdf)

病院で診てもらったところ、股関節脱臼と分かった。美容院に責任を求めたい。

ペットの美容院はペットを取り扱う専門家として、預かった動物に約束したカットなどの施術を行い、依頼者に引き渡すという義務があります。預かってから依頼者に引き渡すまでの間に、犬にけがをさせるなどという事故は本来あってはならないことです。ペットの美容院で股関節脱臼したことが明らかであれば、治療費などの請求は可能と考えられます。

### ・トラブルを避けるために

ペットの美容院は動物取扱業者(保管)の登録が必要です。登録業者であることを示す標識の掲示が義務づけられています(表2)。依頼前に登録業者であることを確認しましょう。ペット美容師に、現在は公的な資格制度はありません。民間の資格制度のみです。技術力はまちまちなので、ペットの飼い主仲間や獣医師からの情報などを参考にして判断しましょう。事故防止のために、飼い主はペットの健康状態や癖、性格について事前に伝えるとよいでしょう。

### 事例4 ペット保険 ~指定獣医が遠い~

犬を買った店で勧められ、購入と同時にペット保険の契約をしたが、適用条件の指定獣医がどこも遠くて行けない。保険を解約したい。

表2 動物取扱業者標識

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有効期限の末日	年 月 日
⑧動物取扱責任者	

現在、複数のペット保険が販売されており、商品によって補償内容などが異なります。目的に合った商品を選択するために、契約する前に十分に検討しましょう。また、販売店独自の補償制度を設けている場合があります。死亡した場合や、ペットに問題があった場合の条件が定められており、保険とは別の商品になります。

### ・トラブルを避けるために

現在、ペット保険は保険業法に基づいて、免許を持った損害保険会社と財務局に登録した少額短期保険業者が取り扱っています。商品により、対象となる動物、制限年齢、保険の対象から除外されている疾病、保険料の支払方法と保険金の受け取り方法、指定獣医制度の有無などの内容が異なります。いずれも重要事項の説明が義務づけられ、クーリング・オフ制度が適用されます(保険期間が1年以下の保険契約はクーリング・オフの対象から除外されています)。

万一、損害保険会社が破たんした場合には、加入者は保険契約者保護機構(公的セーフティーネット)により、一定額の保険金を受け取ることができます。一方、少額短期保険には公的セーフティーネットはありませんが、保証金の供託(事業規模に応じて上乘せ)が義務づけられています。また、期間終了後自動更新になっている商品が大半です。更新しない場合には、定められた期間内に損害保険会社に申し出ましょう。

## まとめ



消費生活センター等には、主にトラブルになってから相談が入ります。しかしペットにかかわる相談は、商品が命ある動物であるため、解決が難しい場合が多いのが実情です。被害者になるのは飼い主だけではなく、ペットにもおよびます。購入前に十分に検討し、準備を整えましょう。ペットサービス分野に関しては、まだ規制などが不十分です。納得のできる事業者を選択するようにしましょう。