

報道発表資料

令和5年2月1日

独立行政法人国民生活センター

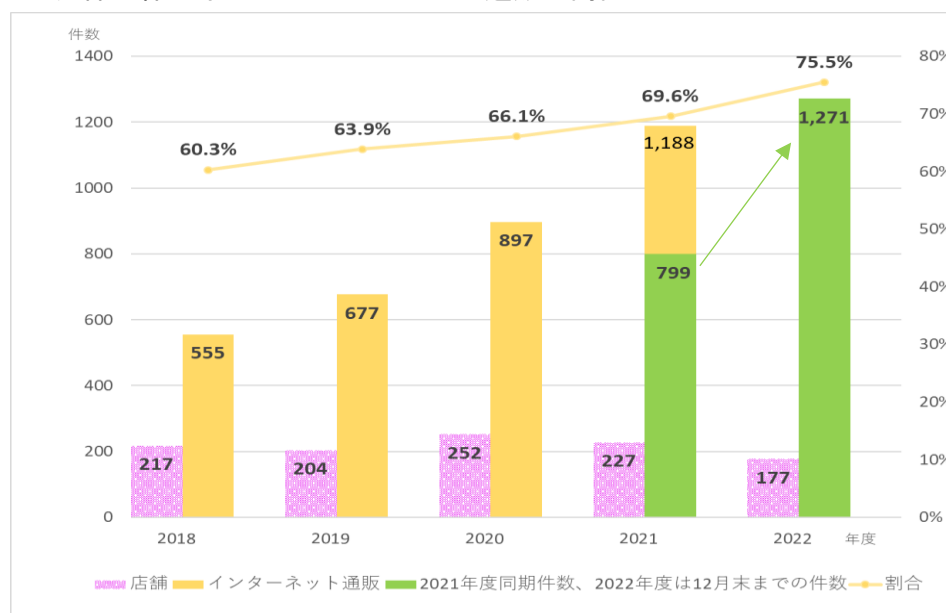
愛するペットのための買い物 —インターネットで購入する前に、しっかり確認しましたか？—

一般社団法人ペットフード協会の調査¹によると、犬や猫を飼っている人のうち、ペットフードなどのペット用品をインターネット通販で購入する人は3～4割²となっており、依然として店舗で購入する割合のほうが高くなっています。しかし、全国の消費生活センター等に寄せられた相談をみると、インターネット通販の割合が全体の約7割を超え、年々増加傾向にあります（図）。

内容としては「お試しのつもりでサプリメントを購入したが定期購入だった」、「ネットで商品を前払いで頼んだが、一向に届かない」、「ネットで買った商品のサイズがペットに合わないので返品したい」などの相談が多く寄せられています。

そこで今回は、インターネット通販で購入したペット用品³に関するトラブルについて紹介するとともに、購入前によく確認してから購入するよう、消費者に向けて注意喚起を行います。

図 PIO-NET⁴にみるペット用品における店舗購入、インターネット通販の年度別件数と、ペット用品全体⁵に占めるインターネット通販の割合



¹ 一般社団法人ペットフード協会「令和4年（2022年）全国犬猫飼育実態調査」

(<https://petfood.or.jp/data/chart2022/index.html>) より

² 「犬・猫 ペットフード・ペット用品購入実態」によると、犬：42.0%、猫：35.0%となっている。

³ ペットフード（ドッグフード、キャットフード、ペット飼料、魚のえさ等）、ペット用品（犬小屋、鳥かご、虫かご、金魚鉢、首輪等）を含む。

⁴ 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2018～2022年度受付、2022年12月31日までの登録分。

⁵ ペット用品全体の相談件数はP7参考1の1を参照（2022年度は1,683件）

1. おもな相談事例（）内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）定期購入に関するトラブル

【事例1】 ネット通販で犬用の歯磨き粉を買った。2回目の商品が届き定期購入とわかったが、その旨の記載はなかった。商品を返品したい

1カ月ほど前にネットの広告を見て、初回お試し価格1,200円程度の犬用歯磨き粉を買った。代金は既に支払った。先日2回目の商品が届き定期購入とわかったが、申込時にその旨の記載はなかった。商品代金は5,000円で高額だ。2回目の商品は不要なので返品したい。

(2022年6月受付 60歳代 女性)

【事例2】 SNSの広告から犬用サプリを購入した。定期購入だったようで2回目が届いたが4万円と高額である。支払いたくない

6月、SNSを閲覧中に「犬の白内障が良くなる」という広告が入ってきた。広告には「お試し期間」とあり1袋2,000円程度のサプリだったので購入した。商品はすぐに届いたが、その1週間後、突然2回目が届き驚いた。2回目は3カ月分3袋で金額は約4万円と高額だった。サプリの効果を全く感じていなかったし、定期購入を申し込んだ覚えも無いので、支払いたくない。どうしたらよいか。

(2022年8月受付 40歳代 女性)

（2）商品未着、連絡不能に関するトラブル

【事例3】 ネット通販でペットフードを注文した。代金を指定口座に振り込んだが商品が届かず、業者と連絡が取れなくなった

ネットでペットフードを検索したところ、安価で販売している通販サイトを見つけた。注文画面の入力後、代金約1万3,000円をクレジットカードで決済しようと思ったが、銀行振込しか選べなかった。仕方がないので銀行振込を選択したところ、業者から口座の案内メールが届いた。口座名義人は個人名であった。やや不審に感じたが、「大幅値引きしているので銀行振込でお願いします」とメールに書いてあり、信用して振り込んだ。その後、1週間経っても商品が届かないので業者にメールを送ったが返信がなく、HPに記載のあった電話番号にかけたが、使われていなかった。どうしたらよいか。

(2022年10月受付 50歳代 男性)

【事例4】 ネット広告を見て犬用のベッドを購入した。商品が届かず問い合わせたが、奇妙な日本語で怪しい

飼犬用にベッドがほしいと思っていたところ、当該通販サイトの広告をみつけた。とても良さそうなクッションだと思い、カードで約6,000円を決済し注文した。返信メールには「外国発送なので届くまでに数日かかる」と書いてあった。1週間経過しても届かないためメールで問い合わせたところ、「新型コロナの影響もあり7~10営業日がかかる。あと数日遅れることもある。ご了承ください」と返信があった。その後も商品が届かず再度メールで問い合わせると「私たちはあなたがこの経験していることを残念に思います」等の変な日本語の返信メールだったので、怪しいサイトだとわかった。通販サイトの表記には住所も電話番号も記載がない。返金は可能だろうか。

(2022年9月受付 40歳代 女性)

(3) 消費者都合に関するトラブル

【事例5】 ネット通販で犬小屋を注文した。小型～中型犬用との記載があったが、飼っている中型犬は入ることができなかった

先週ネット通販で犬小屋を注文した。小型～中型犬用との記載があったため、飼っている中型犬も利用できるだろうと思い購入した。今日商品が届き、組み立てたところ、飼犬が入ることができなかった。販売業者に返品を申し出たところ、「サイズは書いてある、返品は受け付けない」と断られた。クーリング・オフの制度はないのか。

(2022年8月受付 50歳代 男性)

【事例6】 ネット通販でキャットフードを購入したが、間違えて別のタイプの商品を注文してしまった。返品等に応じられず納得できない

先日、飼猫のためにネット通販で4kgのフードを2袋、クレジットカード払いで購入した。しかし、普段購入しているフードと間違えて、別のタイプのフードを購入してしまった。広告には返品不可との記載があったが、店に事情を伝え「返品か交換できないか」とメールで問い合わせたところ、「衛生上・安全上の理由から応じられない」との回答だった。クーリング・オフできないか。

(2022年10月受付 60歳代 男性)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 定期購入が条件になっている場合があります。すぐに注文するのではなく、販売サイトや最終確認画面をよく確認しましょう



サプリメントやデンタルケア・オーラルケア等に関する「定期購入」のトラブルが、今年度多く寄せられています（事例1、2）。ペット用品に限らず、「定期購入」に関する相談は多く寄せられており、当センターでも過去に複数回、注意喚起を行っています（[参考2](#)参照）。

低価格を強調する広告であっても、すぐに注文するのではなく、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。

「最終確認画面」のチェックリスト

- 定期購入が条件になっていませんか？
- (定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が決められていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

インターネット通販における「最終確認画面」の記載については、2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、販売サイトの「最終確認画面」において、顧客が「注文確定」の直前段階で、分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間(期限のある場合)、申込みの撤回、解除に関する事などの契約の申込みの内容を確認できるように表示することを義務付けています。

また、販売業者等がこれらの契約の申込みの内容について、表示しなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、これにより誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができます。

なお、フードや、サプリメント等が合うかどうかはペットによる個体差があります。定期購入だと理解して注文する際も、ペットに合わない可能性があることも考え、解約方法などしっかり確認してから購入しましょう。

(2) 事例2のように「〇〇病が良くなる」や「〇〇病の予防」をうたうサプリメント等は、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律⁶⁾(薬機法)に違反する可能性があります。広告内容をうのみにしてすぐに購入するのではなく、よく検討しましょう

栄養を摂ることを目的として使用するためのペットフード⁷⁾であるにも関わらず、「〇〇病の予防」、「〇〇病の改善に」、「病気・老化予防に」といった、医薬品のような効果効能をうたうことは、薬機法違反に該当する可能性があります⁸⁾。効果効能が承認された商品ではないこともあるので、広告内容をうのみにして、すぐに購入するのではなく、よく検討しましょう。

薬機法に違反していると思われる場合は、販売する事業所の所在する都道府県をご確認のうえ、農林水産省のHPに掲載されている都道府県窓口にお問い合わせください。

動物薬事に関するお問い合わせ先一覧(都道府県)

<https://www.maff.go.jp/j/syouan/tikusui/yakuzi/contact.html>

⁶⁾ 動物の病気の予防・治療・診断等に使用するためのワクチンや、薬、検査キットなどは「動物用医薬品」と呼ばれ、薬機法に基づき規制されています。

⁷⁾ 栄養を摂ることを目的として使用するためのサプリメント、ミネラルウォーター、生肉、スナック、ガム等は、ペットフードとして、「ペットフード安全法」に基づき規制され、動物の病気の予防や治療に使用する薬等の動物用医薬品とは区別されています。

⁸⁾ 動物用医薬品等に該当するか否かの考え方(農林水産省)

https://www.maff.go.jp/j/syouan/tikusui/yakuzi/y_import/index.html

(3) そのサイト大丈夫！？購入前によく確認しましょう



ペット関連の商品を購入・決済後、事業者と連絡が取れなくなるケースが見られます。悪質な通販サイトを利用してトラブルになった場合、解決が困難になる可能性が高いため、利用する前に以下を参考に、サイトをしっかり確認しましょう。

サイトのチェックリスト

- 日本語の字体、文章表現は不自然ではありませんか？
- 通常価格よりも、極端に安くなっていませんか？
- 事業者の名称、住所、電話番号は明確に記載されていますか？嘘の情報ではありませんか？
- 支払方法が銀行振込しか選べないようになっていませんか？

なお、購入先が国内事業者だと思っても、実際は海外事業者という場合があります。海外事業者とトラブルになった際にやり取りがスムーズにいかないこともあるので、購入前に事業者の情報を確認しましょう。

(4) 通信販売ではクーリング・オフができません。購入前に不安な点は確認しましょう



通信販売は特定商取引法上のクーリング・オフ規定がないため、クーリング・オフはできません。返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。購入前に、HP上に表示されている“返品可否と返品可能な場合の条件（返品特約）”をよく確認しましょう。

販売サイト上では良さそうに思えても、自分が思っていたものと違うことがあります。購入前に正確なサイズや、商品の種類など、細かいところまで確認し、不安な点がある場合は、販売サイトに確認したうえで購入するようにしましょう。

（５）不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。


3. 情報提供先


本報道発表資料を、以下に情報提供しました。


- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・農林水産省（法人番号5000012080001）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）

イラスト：川崎 敏郎

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。

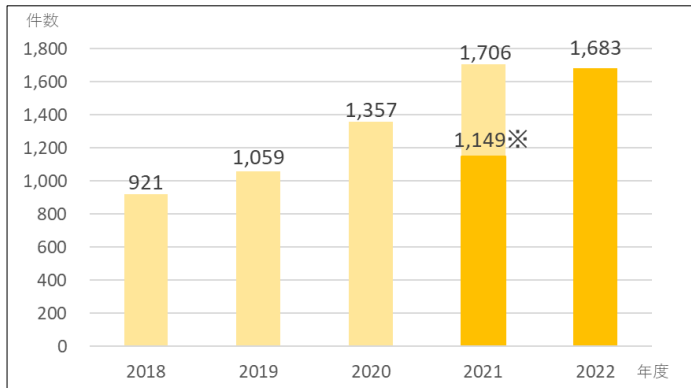


 **国民生活センター 公式LINEアカウント**
LINE ID：@line_ncac
〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪



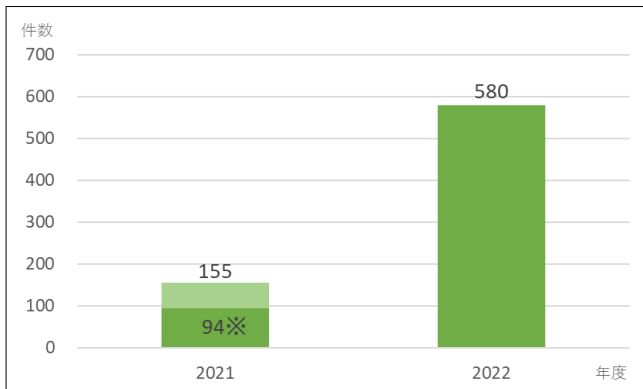
参考 1 PIO-NET にみる相談の傾向（※は前年同期件数）

1. ペット用品全体の相談件数（注 1）

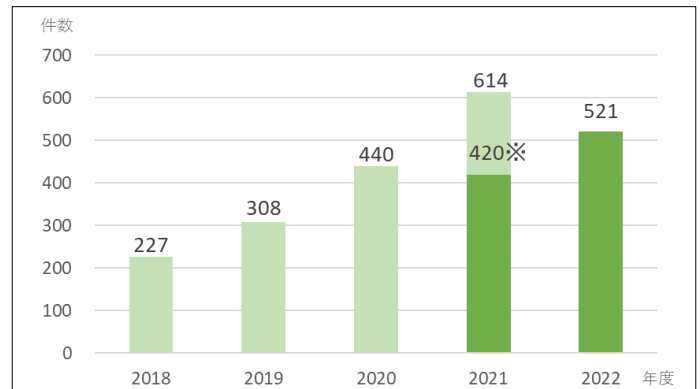


2. ペット用品におけるインターネット通販

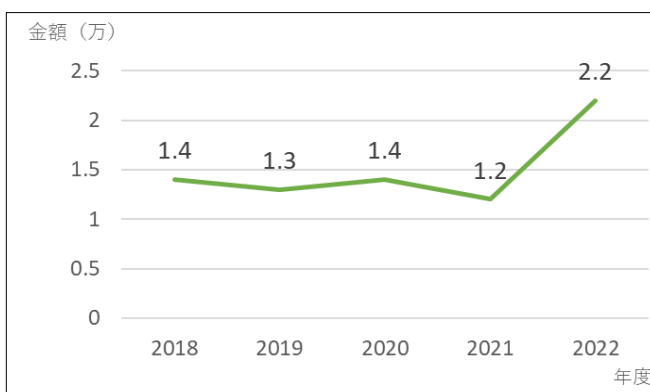
(1) 定期購入の相談件数（注 2）



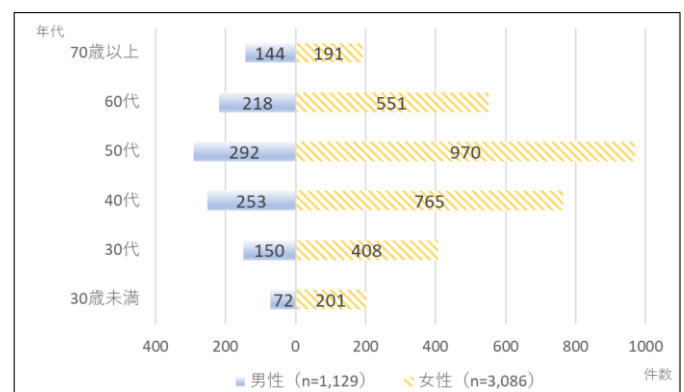
(2) 商品未着または連絡不能の相談件数（注 1）



(3) 契約購入金額の平均額の年度別推移（注 3）



(4) 契約当事者の性別・年代別の相談件数（注 4）



(注 1) 2018～2022 年度受付、2022 年 12 月末までの PIO-NET 登録分について分析

(注 2) 2021～2022 年度受付、2022 年 12 月末までの PIO-NET 登録分について分析

(注 3) 2018～2022 年度受付、2022 年 12 月末までの PIO-NET 登録分について分析

(不明を除く)

(注 4) 2018～2022 年度受付、2022 年 12 月末までの PIO-NET 登録分 4,215 件について分析

(不明・無回答等を除く)

参考2 国民生活センターの注意喚起（2022年度）

- ・「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？－「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました！－（2022年6月9日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html
- ・「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.1）－電子タバコや医薬品でも！！－（2022年7月21日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_2.html
- ・【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.2）】注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、いつの間にかコース内容が変わっていた！？（2022年9月7日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220907_2.html
- ・【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.3）】テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？－「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意！－（2022年11月30日）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130_2.html