

## 「ペット」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「ペット」に関する相談（ペット動物、ペット用品、ペットサービス）

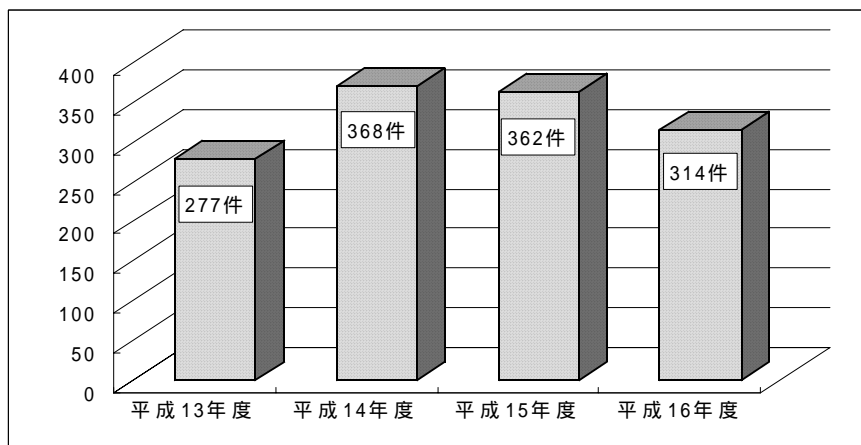
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年1月～17年10月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 相談件数

「ペット」に関する相談件数は、14年度対前年度91件、32.9%の増加が見られ、15年度はほぼ横ばいである。16年度は対前年度48件、13.3%の減少が見られる。これは「架空・不当請求」の相談が急増した影響と思われるが、17年度上半期の速報値では190件を超えており、昨年度と比較して大きく増加することが予想される。最近のペットブームを背景にしてトラブル増加する傾向にあると推測される。相談の内訳を見ると、各年度とも「ペット動物」に関する相談が7割近くを占めている。（図 - 1・表 - 1）

【図 - 1】「ペット」に関する相談件数



【表 - 1】ペットに関する相談件数内訳

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
ペット動物	181	247	238	205
ペット用品	46	64	57	47
ペットサービス	50	57	67	62
計	277	368	362	314

## 2. 「ペット動物」に関する相談

### (1) 相談件数

ペット動物に関する相談について、種類別に件数を示したのが「表 - 2」である。各年度とも「犬」に関する相談が最も多く、約8割を占めている。次いで「猫」が多く約1割を占めている。「小鳥」、「魚」、「昆虫」などはいずれも件数が少ない。「その他」の中には「爬虫類」や「ウサギ」、「フェレット」等が見られる。

【表 - 2】ペット動物相談件数内訳

ペット動物	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
犬	138	192	189	160
猫	24	30	26	23
小鳥	5	6	7	1
ペット魚	1	2	4	4
昆虫	0	2	0	3
その他	13	15	12	14
計	181	247	238	205

### (2) 相談内容

「ペット動物」に関する相談について、受付キーワード別に上位10位までを示したものが「表 - 3」である。

「解約」、「返金」、「補償」、「早期故障」が上位に見られる。「購入後すぐにペットが病気になったので治療費を補償してほしい」、「購入後すぐに病気で死亡してしまったので解約返金してほしい」等の相談が代表的である。

また「インターネット」も上位に挙がっているが、インターネット通販やネットオークションでのペット購入によるトラブルが多く見られる。

【表 - 3】ペット動物受付キーワード上位10位

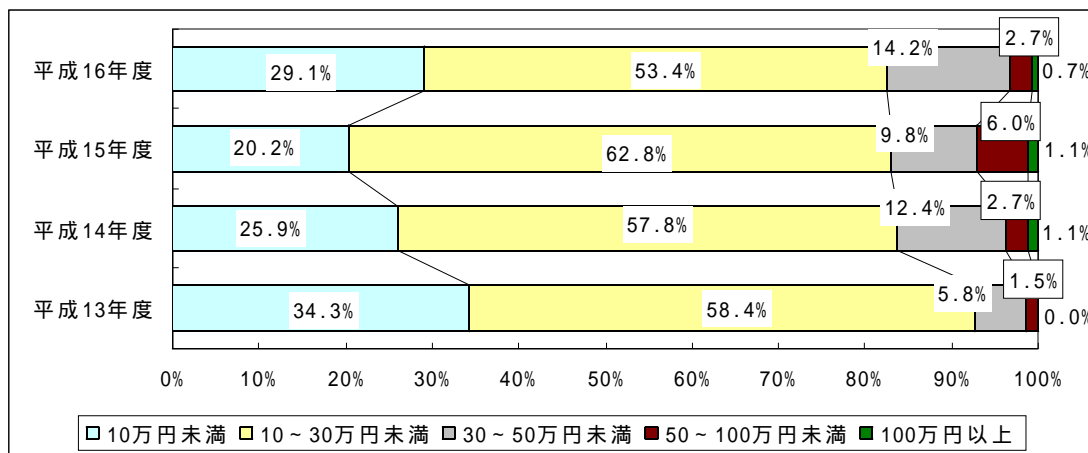
順位	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
1	解約 65	解約 96	解約 85	解約 67
2	返金 52	返金 59	返金 66	返金 57
3	早期故障 42	補償 50	補償 49	補償 43
4	補償 40	早期故障 42	クレーム処理 36	約束不履行 35
5	クレーム処理 30	インターネット 35	インターネット 26	クレーム処理 34
6	約束不履行 24	クレーム処理 34	早期故障 25	インターネット 28
7	交換 19	約束不履行 29	説明不足 16	他の傷病・症状 23
8	死亡 16	電子商取引 23	契約書・書面 13	早期故障 19
9	他の品質機能 14	他の品質機能 16	死亡 13	他の品質機能 17
10	インターネット 12	書面不交付 15	他の品質機能 13	高価格・料金 14

「早期故障」...「ペット動物」に関する相談の場合、購入後すぐに病気になった、死亡した等の場合に付与する。

### (3) 契約購入金額

「ペット動物」の契約購入金額別の割合を示したものが「図 - 2」、平均契約購入金額を示したものが「表 - 4」である。

【図 - 2】「ペット動物」契約購入金額別割合



【表 - 4】ペット動物平均契約購入金額（単位：円 / 100円未満四捨五入）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
141,000	186,900	218,900	186,300

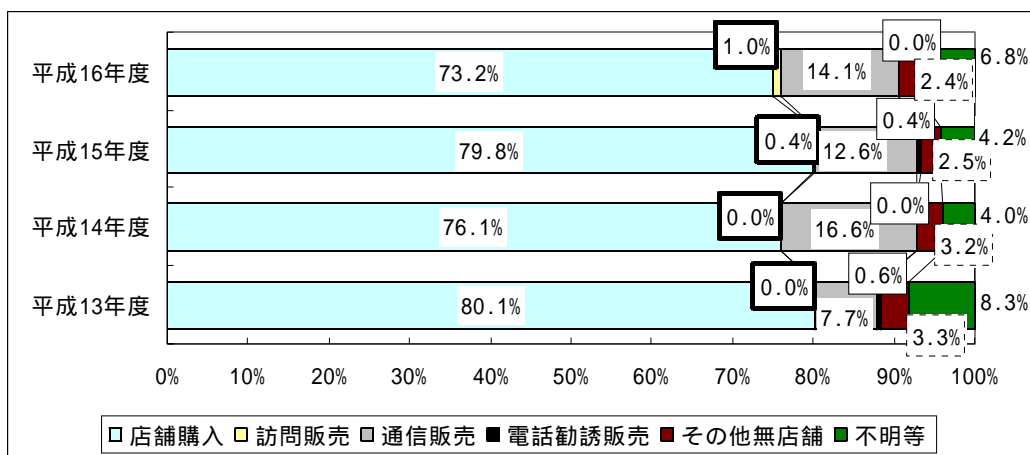
各年度とも「10～30万円未満」が5～6割と最も高い割合を占めており、平均契約購入金額も10～20万円台で推移している。

### (4) 販売購入形態

「ペット動物」に関する相談について、販売購入形態別に割合を示したものが「図 - 3」である。

各年度とも「店舗購入」が7割以上と高い割合を占めている。次いで「通信販売」の割合が高くなっているが、「インターネット通販で犬を購入し、入金したが届かない」、「ネットオークションで落札した犬が届いたら病気にかかっていた」等、インターネットでの取引によるトラブルが多く見られる。

【図 - 3】「ペット動物」販売購入形態別割合



### 3. 「ペット用品」に関する相談

#### (1) 相談件数

「ペット用品」に関する相談件数の内訳を示したものが「表 - 5」である。各年度とも約半数は「ペットフード」である。「他のペット用品」としては、「水槽」や「ケージ」、「トイレ用の砂」、「首輪」等、さまざまな商品の相談がある。

【表 - 5】ペット用品相談件数内訳

ペット用品	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
ペットフード	23	28	30	21
他のペット用品	23	36	27	26
計	46	64	57	47

#### (2) 相談内容

「ペット用品」に関する相談について受付キーワード別に上位5位まで示したものが「表 - 6」である。商品の品質に関し、補償や交換をしてほしいといった相談が多く見られる。

【表 - 6】「ペット用品」受付キーワード上位5位

順位	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
1	解約 6	解約 12	解約 9	クレーム処理 9
2	補償 6	返金 11	補償 9	表示 7
3	クレーム処理 5	クレーム処理 10	クレーム処理 7	補償 6
4	高価格・料金 5	補償 9	インターネット 6	インターネット 5
5	交換 5	異物混入 7	安全品質全般 5	交換 5

### (3) 契約購入金額

「ペット用品」の平均契約購入金額について示したものが「表 - 7」である。15年度は高額な水槽の相談があったため5万円台とやや高額になっているが、他の年度は1～2万円程度で推移している。

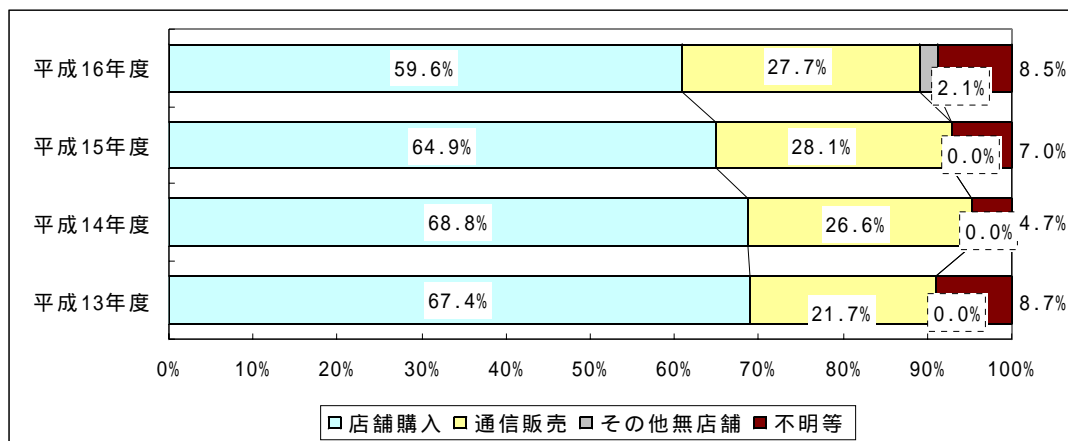
【表 - 7】「ペット用品」平均契約購入金額（単位：円 / 100円未満四捨五入）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
18,800	7,700	55,700	12,000

### (4) 販売購入形態

「ペット用品」に関する相談について販売購入形態別に割合を示したものが「図 - 4」である。

【図 - 4】「ペット用品」販売購入形態別割合



各年度とも「店舗購入」が6～7割と高い割合を占めているものの、「通信販売」の割合も高くなってきており、「ペット動物」と同様、ネットオークションやネットショッピングなどでペット用品を購入している事例が多く見られる。

## 4. 「ペットサービス」に関する相談

### (1) 相談件数

「ペットサービス」に関する相談件数について内訳を示したものが「表 - 8」である。

【表 - 8】ペットサービス相談件数内訳

ペットサービス	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
診療	31	31	34	41
保険	1	0	10	4
ホテル	1	4	3	2
美容院	1	1	6	3
その他	16	21	14	12
計	50	57	67	62

ペットが病気などになった際の「診療」に関するものが最も多くなっており、各年度とも「ペットサービス」の半数以上を占めている。「ペットが入院して治療を受けたが、治療費が高すぎる」、「動物病院で手術を受けたペットが死亡した。医療過誤ではないか」等の相談が見られる。ペットの保険や、ホテル、美容院などの相談も見られるが、いずれも件数は少ない。

## (2)相談内容

「ペットサービス」に関する相談について受付キーワード別に上位5位まで示したものが「表 - 9」である。

「高価格・料金」、「施術不良」等、ペットの診療に関する料金や施術内容に関する苦情が多く見られる。

【表 - 9】「ペットサービス」受付キーワード別上位5位

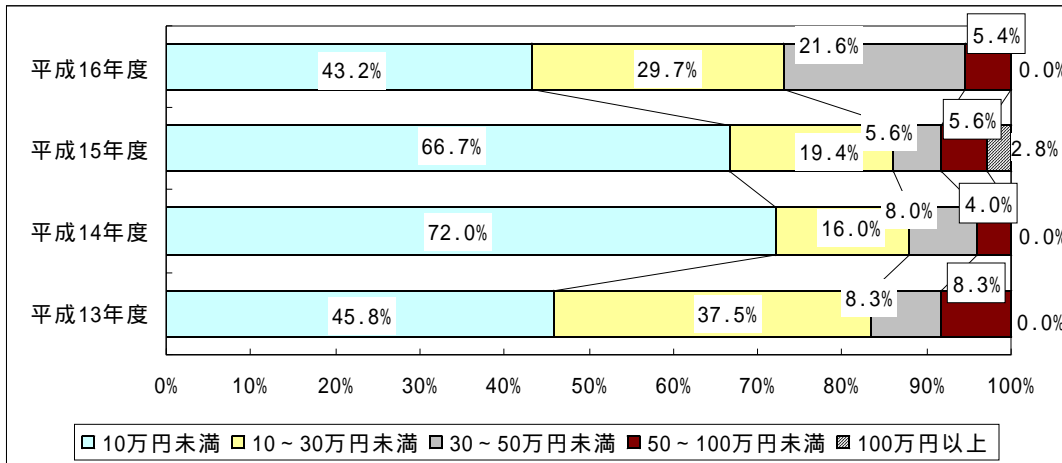
順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	高価格・料金	13	返金	12	高価格・料金	13	高価格・料金	28
2	補償	12	補償	10	補償	11	施術不良	14
3	施術不良	7	解約	7	クレーム処理	10	説明不足	14
4	信用性	5	高価格・料金	7	返金	9	補償	9
5	説明不足	5	施術不良	7	施術不良	8	インターネット	6

## (3)契約購入金額

「ペットサービス」に関する相談について、契約購入金額別の割合と平均契約購入金額を示したものが「図 - 5」、「表 - 10」である。

各年度とも「10万円未満」が最も高い割合を占めているが、16年度においては、高額な契約の割合が高くなっている。特に「30～50万円未満」の割合がこの4年間では最も高くなっている。平均契約金額は、14年度は10万円以下であるが、その他の年度においては15万円以上で推移している。30万円以上の事例は、ペットの治療費が高額すぎるというものが多く見られる。

【図 - 5】「ペットサービス」契約購入金額別割合



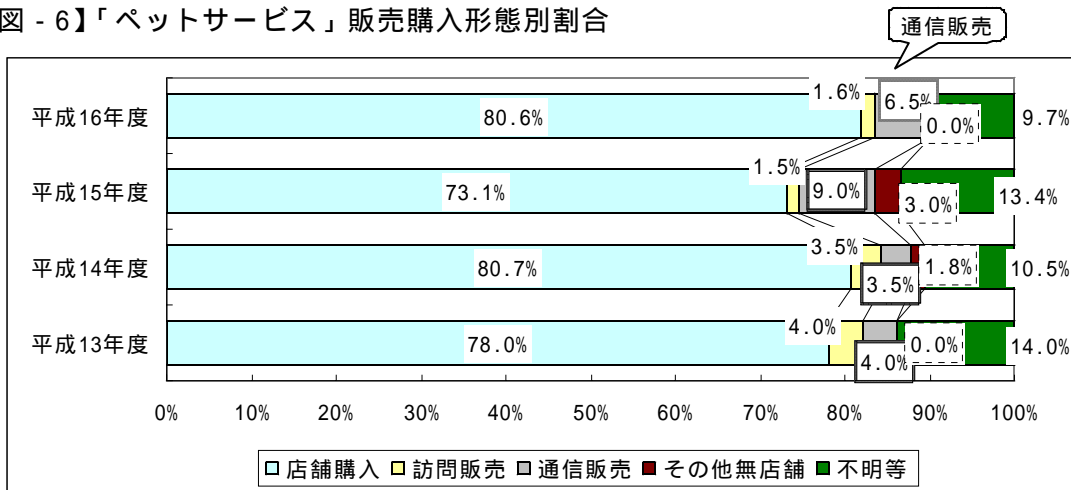
【表 - 10】「ペットサービス」平均契約購入金額（単位：円 / 100円未満四捨五入）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
152,100	95,300	170,700	176,500

(4) 販売購入形態

「ペットサービス」に関する相談について販売購入形態別に割合を示したものが「図 - 6」である。

【図 - 6】「ペットサービス」販売購入形態別割合



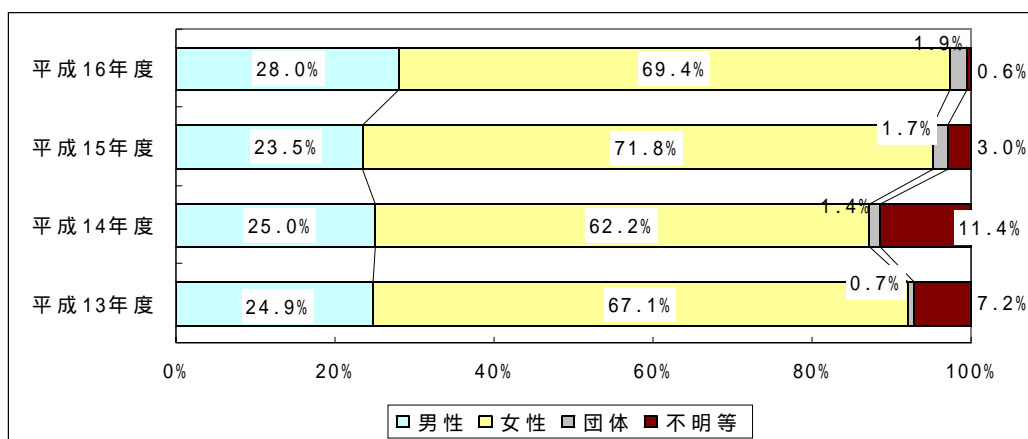
獣医、動物病院など、ペットの診療に関する相談が多いため、「店舗購入」が高い割合を占めている。他の販売購入形態はいずれも件数は少ない。

## 5. 契約当事者

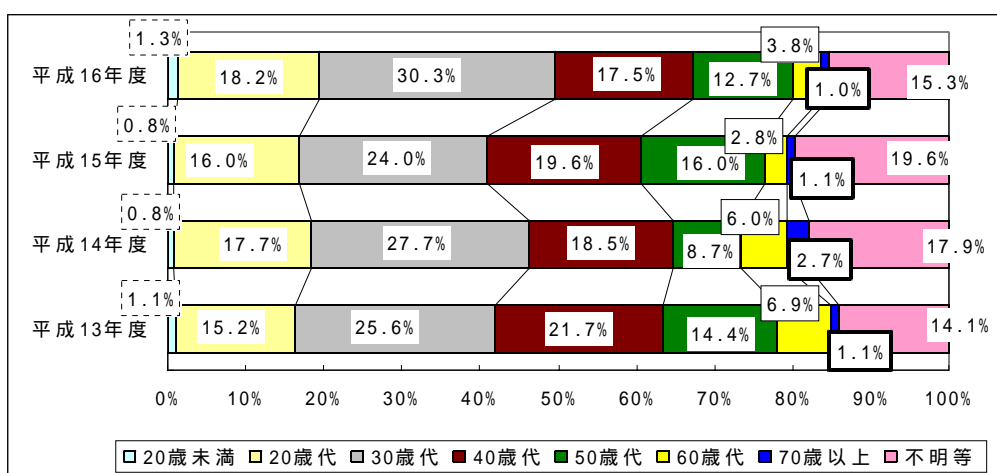
「ペット」に関する相談全体の契約当事者の属性について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図 - 7」から「図 - 9」である。

性別では、各年度とも「女性」が約6～7割と高い割合を占めている。年代別では、「30歳代」が約3割と最も高い割合を占めており、「20歳代」と「40歳代」がこれに続き約2割を占めている。職業別では「給与生活者」と「家事従事者」がそれぞれ3～4割を占めている。

【図 - 7】契約当事者性別割合

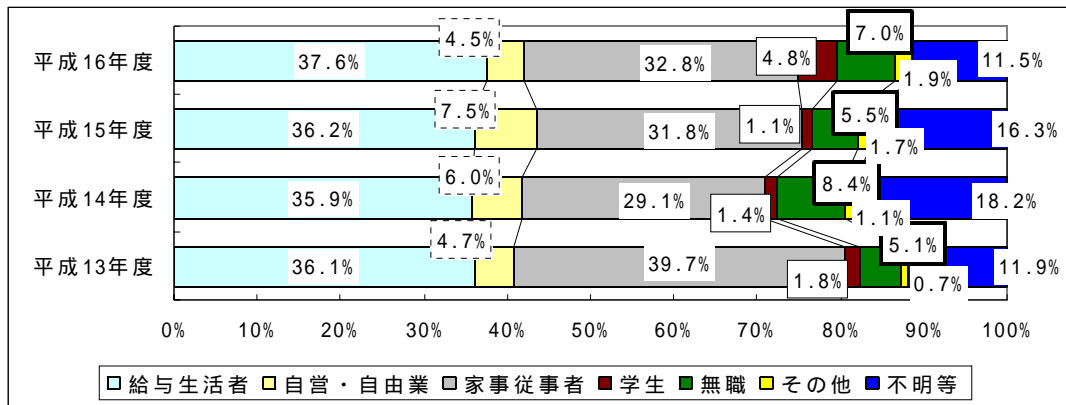


【図 - 8】契約当事者年代別割合





【図 - 9】契約当事者職業別割合



## 6. 相談事例

### (1) ペット動物

・2か月前に購入した犬の様子がおかしいので獣医にかかったら片目が見えていないことがわかった。さらに尾や腰のあたりが腫れており、現在治療中で診断を待っている。購入時受け取ったのはワクチン接種の紙1枚だけで契約書や保証書等はなかった。店はそのような障害についてはわからなかったといって具体的な対応をしてくれない。何か補償はしてくれないのか。

(年代不明 / 女性)

・インターネットで知った業者の店舗で血統書付と言われチンチラの猫を購入。血統書は後日送ると言われたが届かない。本当に血統書付なのか調査をしてほしい。雑種なら8万円は高すぎると思う。解約は希望しないが、血統がないのなら値引きして返金してほしい。

(20歳代 / 女性)

・ネットオークションで子犬を落札し、代金を支払った。受け取らないうちに子供のアレルギーでペットを飼ってはいけないとわかり、キャンセルを申し出たが、返金はできない、飼えないなら保健所で処理してもらえばいいという返事が返ってきた。どうしたらよいか。

(40歳代 / 男性)

### (2) ペット用品

・飼っている幼犬に犬用ガムを与えたら胃腸炎になった。診察した獣医はガムが原因と考えられると言うが、メーカーは食べ過ぎが原因だと言う。メーカーに治療費の負担を求めたい。

(30歳代 / 女性)

・猫用のおもちゃのポリエステル製のボールを猫が誤飲してしまった。病院で何回かに分けて取り出してもらった。メーカーに同様の事故例はないか問い合わせたが、他に例がないと言うだけで対応しない。説明書どおりに使用して起こった事故なので、治療に要した費用をメーカーに負担してほしい。 (年代不明 / 女性)

・愛犬のしつけに使う高周波が出るという首輪を購入したが効果が無い。不良品だと思うので修理か交換をしてほしい。 (40歳代 / 女性)

### (3) ペットサービス

#### 診療

・飼い猫がベランダから落下し、肋骨骨折で手術が必要と言われた。手術後、面会に行った時には6割方助かると言われたのに、12時間後に死んだ。請求額があまりにも高額なので説明を求めたら明細書は出されたが、処置方法や高額な手術費用等に納得できない。

(30歳代 / 女性)

・猫が病気になり、近所の病院に行くと腎不全で助からないと言われたが2~3日入院をして治療を受けた。病状は変わらず自宅に連れて帰った。何とか元気にさせたくて別の病院で治療したら治癒した。最初に診てもらった病院の高額な治療代を返金してほしい。 (20歳代 / 男性)

#### 保険

・ペットショップで血統書付のミニチュアダックスフンドを購入し、半年以内の死亡保険も付けたが、すぐ具合が悪くなり2~3日で死亡した。代わりとして渡された2匹目の犬もすぐ食欲がなくなり、動物病院で肺に異常が見られると診断され、4日後に死亡した。購入代金を返金してほしいと言ったら、2匹目は保険が適用されないとして返金を拒否された。納得できない。

(30歳代 / 男性)

#### 美容院

・3日前にペットのウサギを洗ってもらった。シャンプーが目に入ったせいで目が開かなくなり獣医にかかった。1回目の治療費は支払ってもらえたが、角膜の奥が傷ついているので治るのに時間がかかる。その分は支払えないと言う。治療費を負担してほしい。 (40歳代 / 女性)

・犬のトリミングを頼んだら7針縫うけがをさせられた。病院の費用は出してもらっているが、損害賠償は請求できないのか。 (40歳代/女性)

#### 8. 「ペット」に関する相談について

センターに寄せられる「ペット」に関する相談で目立つのは、購入後間もないペットの病気や死亡による治療費等の補償や返金に関するトラブルである。先天的な異常があると診断されたにも関わらずペットの販売業者は一切返金や補償に応じないといった事例も見られる。

ペット動物に関しては、「動物の愛護及び管理に関する法律」で動物の虐待防止や適正な取り扱い方、動物の管理について定められている。動物の販売、保管、貸出、訓練、展示を業として行う業者についてもこの法律で規制されている。平成17年6月22日に公布された改正法（公布の日から起算して1年以内に施行）では、動物取扱業の適正化についてより一層厳格な法規制が行われることになった。今後、現行の都道府県知事等への届出制が登録制に移行され、悪質な業者について登録及び更新の拒否、登録の取消し及び業務停止の命令措置が設けられ、またインターネットによるペット販売も規制の対象となる。このような新たな法規制によりトラブルの減少が期待される。

ペットの購入等に際しては、価格のみで判断するのではなく、法令を遵守した登録業者であるか、購入後の保証はどうなっているか、ペットの取り扱いについて十分説明を行っているか等について十分に確認を行ってほしい。トラブルになってしまった場合は早めに消費生活センター等に相談してほしい。