ペットにかかわる消費生活相談動向

内田英二

勝部寛之

新山雅美

酪農学園大学獣医学部 (〒069-8501 江別市文京台緑町582-1)

Trends of the Consumer Life Consultation to be Related to a Pet

Eiji UCHIDA, Hiroyuki KATSUBE and Masayoshi NIYAMA

School of Veterinary Medicine, Rakuno Gakuen University, 582-1 Bunkiyodai-midorimachi, Ebetsu 069-8501, Japan

(2000年3月29日受付・2000年6月6日受理)

近年のペットブームの背景には、経済的なゆとり、高齢者世帯の増加、少子化等があげられ、また愛情を注ぐ対象としてペットが必要になってきたといわれている[5]。インターネットの普及によりペット販売も販路が拡大すると予想される。これに伴い、ペット販売に関する契約トラブルが増える[5]こともまた予想される。

一方、ペットにかかわる獣医療はヒトの医療同様に高度化が求められるようになってきた。これに伴い診療費の負担も高額になり、動物病院に対する種々の問題点が指摘されるようになってきた[2, 3]。

獣医師にとって、このようなペットにかかわる消費生活相談の動向を把握することは必要だと思われる。そこで、北海道内4カ所の消費者相談所から情報を収集し、取りまとめたので報告する。

北海道内の消費生活相談に関する体制は図1に示すとおりである[6]。このチャート図は、東京にある国民生活センターを中心にパイオネットというパソコン検索システムでつながっていることと、暮らしネット・北海道という連絡網が引かれていることを示している。

これらの連絡網の中で、北海道情報公開条例(平成10年3月31日施行)に基づき、提供を受けることができた資料を集計した。

ペットにかかわる消費生活相談内容について、北海道消費生活相談所、札幌市消費者センター、北海道消費者センターおよび江別市消費生活相談室の4カ所の相談所から資料を得た。開示を許可された資料は、1994年度～1998年度の5カ年分である。

資料から相談内容を吟味し、年度ごとに次の4区分で集計した。すなわち、(1)受付場所別、(2)動物別(犬、猫、その他に分類)、(3)相談対象別(ペットショップ、動物病院、ブリーダー、その他に分類)、(4)内容別(獣医師の診断がある疾病、獣医師の診断がない疾病、血統書、クーリングオフ、その他に分類)である。

内容を吟味するうえで、同じ内容が同時期に各相談所

で認められる場合は、図1にある市町村段階での集計とした。

(1) 受付場所別(表1)

北海道内4カ所の消費者相談所のデータを集計したところ、5年間の合計で267件の相談が寄せられていた。

(2) 動物種別(表1)

犬に関する相談が毎年度大半を占めており、5年間の合計が235件(全体の約88.0%、以下同様に表示)であった。次いで猫が20件(7.5%)、その他が12件(4.5%)であった。その他の動物は、鳥類、兎、フェレットなどであった。

(3) 相談対象別(表1)

ペットショップが大半を占めており、5年間の合計が244件(91.4%)であった。次いで動物病院が15件(5.6%)、ブリーダーが4件(1.5%)、その他(美容院、トリマー)が4件(1.5%)であった。

(4) 内容別(表1)

病気に関するものが169件(63.3%)であった。このうち獣医師の診断があるものは133件(49.8%)であり、獣医師の診断がなく飼い主の判断によるものが36件(13.5%)であった。血統書についてが42件(15.7%)、クーリングオフについてが39件(14.6%)、その他が17件(6.4%)であった。クーリングオフの内容は、返金、返品、交換、ペットショップへの動物病院でかかった診療費の請求等を一括して集計した。

獣医師が診断した133件の病名内訳は、犬ジステンパー26件、犬パルボウイルス感染症17件、猫伝染性腹膜炎8件、てんかん6件、コクシジウム症、股関節形成不全、白内障がそれぞれ2件ずつ、後頭骨形成不全、耳疥癬症、ニキビダニ症、犬糸状虫症、食道拡張症、腸閉塞、回虫症がそれぞれ1件ずつであった。下痢、寄生虫症、嘔吐、血便、発咳、腸炎、外耳炎など、資料からでは原因が特定できない疾病は63件であった。

(1) 相談件数について

ペットにかかわる消費生活相談動向

図1 消費生活相談体制図

平成9年度消費者生活相談報告書 [6] から引用

表1 ペットにかかわる消費生活相談：年度ごとの受付場所、動物、相談対象、内容別相談件数

年 度	1994年	1995年	1996年	1997年	1998年	計
受付場所						
北海道消費生活相談所	2	6	8	8	5	29
札幌市消費者センター	26	34	44	29	34	167
北海道消費者センター	0	0	21	24	19	64
江別市消費生活相談所	1	1	3	1	1	7
動 物						
犬	26	35	66	56	52	235
猫	2	4	5	3	6	20
そ の 他	1	2	5	3	1	12
相談対象						
ペットショップ	26	39	66	57	56	244
動物病院	3	0	6	4	2	15
ブリーダー	0	1	2	1	0	4
そ の 他	0	1	2	0	1	4
内 容						
疾病（獣医師の診断あり）	14	20	35	31	33	133
疾病（獣医師の診断なし）	7	8	9	5	7	36
血 統 書	5	8	6	13	10	42
クーリングオフ	0	3	21	9	6	39
そ の 他	3	2	5	4	3	17
計	29	41	76	62	59	267

全国の消費生活センターに寄せられた苦情件数は、1986年4月～1993年12月で2,627件あった。年度ごとでは、1986年176件、1987年208件、1988年247件、1989年298件、1990年366件、1991年436件、1992年527件、1993年369件であった [5]。

今回の集計結果は、全国集計の約10%に相当する件数であり、北海道という限られた地域での調査にもかかわらず、かなり多くの相談が寄せられていることが示された。

(2) 動物種別について

全国の消費生活センターに寄せられた総件数のうち、犬について2,027件（77.2%）、猫について379件（14.4%）との報告がある [5]。今回の集計も全国集計とほぼ同様な結果であった。

この結果は犬は猫に比べて購入するケースが多く、購入初期に起こるトラブルの相談件数が増えていることによるものと考えられる。このほかフェレットなどエキゾチック動物に関する相談も、購入初期の問題に集中してい

た。

(3) 相談対象別について

ペットショップについては、「買ってすぐに死んだ」、「買う前から病気にかかっていた」、「先天的に欠陥がある」などの理由でペットの返品、交換あるいは治療費の請求ができるのか、といった相談が大半であった。

動物病院については、診療費、診療拒否、誤診の3つが大きな理由であった。そのほとんどは、診療費基準およびその診療代が高いという相談であった。診察依頼者の多くは、獣医業を非営利であると考えている場合が多い。一方、動物病院の経営者は、獣医業は営利を伴う商行為であり、それを基本理念とした経済活動であると解釈しており、農林水産省も獣医業を営利事業と判断している [1, 2, 4]。このような概念のズレが、診療費に対する見解の相違を生み出す一つの理由と考えられる。

金銭面での獣医事紛争を予防するには、診療費用の概算説明をするほかに手段はない。依頼者に診療額の了解を求めることを忘れてはならない。

診療拒否は、獣医師法第19条応召義務の精神からすると、正当な理由なく診療拒否することはできず、社会的責任を再認識する必要がある。しかし、獣医師の専門性が消費者には明確でなく、どの動物病院で受診するか選択できない状況にあることも事実である。誤診問題とも関連し、早急に専門医制度等を確立し、獣医療水準の向上と社会的認知を高めるべく獣医師自ら、改革する必要性を強く感じた。

ブリーダーについては、直接買った場合の返品やキャンセル料というクーリングオフや、近親交配による病気についてであった。

(4) 内容別について

病気をおもな理由としてペットの返品、交換あるいは治療費の請求ができるかを問う相談が最も多かった。

診断された病気の種類では、伝染性疾患が最も多く、感染症予防の重要性を改めて認識させられた。

血統書に関しては、「血統書の交付に時間がかかる」、「血統書の内容が異なる」といった問題に集約できた。

クーリングオフに関しては、売り主に責任が問えるか

が最大のポイントである。売買に隠れた瑕疵（かし）があった場合、売り主にその責任を問うことができる（民法570条）。ペット売買も一般の品物と同様に、売り主にその責任を問うことができ、「生き物だから売ったあとは責任を持たない」と契約書に書かれていても、売り主の瑕疵担保責任に対する特約とは認め難い [5]。売り主が責任を免れるためには、売った動物が、引き渡す前には健康な状態だったことを立証しなければならない。この立証をするのは獣医師以外にはなく、診断能力の向上が一層求められる事例と思われる。

今後ペットに関する相談は、増加することが予想される。選ぶのにも、契約するのにも、専門知識のない消費者が一方的に不利にならないよう、公平な取引約款の策定が待たれる [1-3, 5]。

獣医師には、技術水準向上と獣医療過誤に対する自浄機構の構築と倫理観の確立が不可欠である。さらに診療にあたっては、飼い主に対するインフォームドコンセント（説明と同意）が、最も重要であると考えられる。

この調査を実施してみて、ペット関連の諸問題は獣医師、ペット関連産業個々の自助努力は無論のことであるが、行政からの情報を受けるシステムや互いの情報を交換するためのネットワーク構築を進める必要があると思われる。

引用文献

- [1] 池本卯典：改訂新版 獣医事法学，チクサン出版社，東京，(1995)
- [2] 池本卯典：獣医療トラブルQ & A, Vol. 1，チクサン出版社，東京 (1995)
- [3] 池本卯典：獣医療トラブルQ & A, Vol. 2，チクサン出版社，東京 (1998)
- [4] 池本卯典：獣医畜産法規を学ぶための獣医学部獣医事法学，インターズー，東京 (1998)
- [5] 木村 怜，平井美美子，堀内みどり，矢野葉子，八木美智子：ペットを買うとき，飼うとき 犬猫編，全国消費生活相談員協会，東京 (1994)
- [6] 平成9年度消費生活相談報告書：北海道消費生活相談所発行，北海道 (1998)