

・ ペット動物取扱業者の販売実態

．ペット動物取扱業者の販売実態

1．販売上のトラブル・苦情

平成13年度のアンケート調査に回答した動物取扱業者全体と犬・猫の販売業者それぞれについて、昨年1年間の販売上におけるトラブル・苦情についてみると、「トラブル・苦情等はない」(全体：66.6%、犬・猫：67.7%)を除くと、「販売した動物の病気について」(全体：15.4%、犬・猫：16.6%)「販売後に死亡した動物の補償について」(全体：8.7%、犬・猫：7.9%)「血統書など各種証明書に関するもの」(全体：6.9%、犬・猫：8.5%)が比較的多くなっている(図表79)。

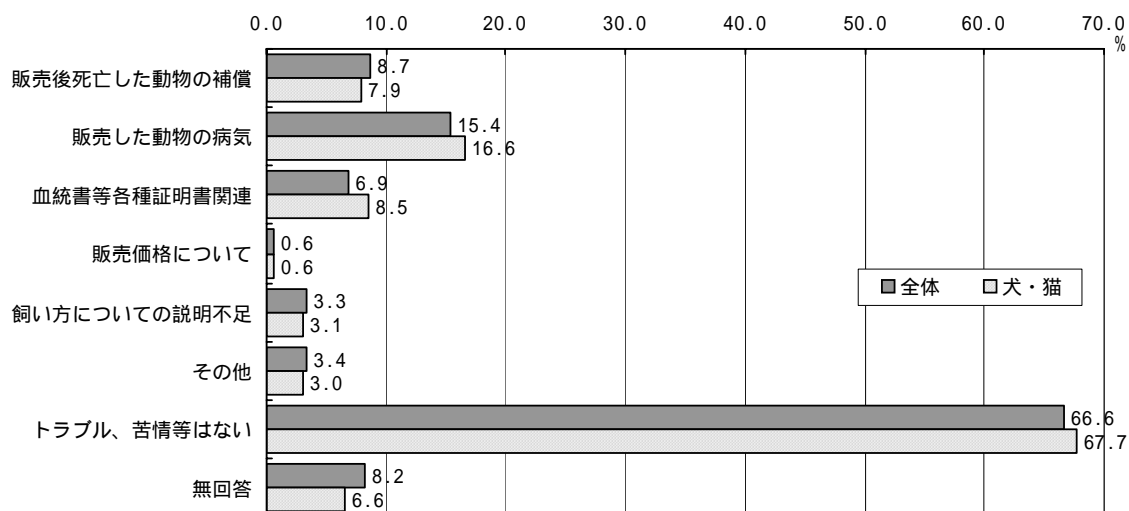
ヒアリング調査においては、販売上のトラブル・苦情が起こるのは、基本的に販売側の説明不足が原因であると考えている業者が多数を占めた。店員がペット購入前に十分な説明をし、購入時には詳しい手引書等を渡し、購入後の疑問点などを電話相談などで受け付けることをしていれば問題ないのだが、実際にはこれをできている業者は少ないようである。

また、商売としてペット販売している業者に対しては、商取引にしたがって瑕疵担保責任を負わせることも必要と考える業者もみられた(その場合、健康上問題のあるペットは販売すること自体を禁止するという法的責任をはっきりさせることが先決であるとのことであった)。

なお、トラブルや苦情を未然に防ぐためにも、ペット飼育に関する相談会や各種教室などを開催し、ペット購入者の知識を増やせる場を多くもっていきたいと考える小売業者もみられた。

図表79．販売上のトラブル・苦情について(昨年1年間の状況)

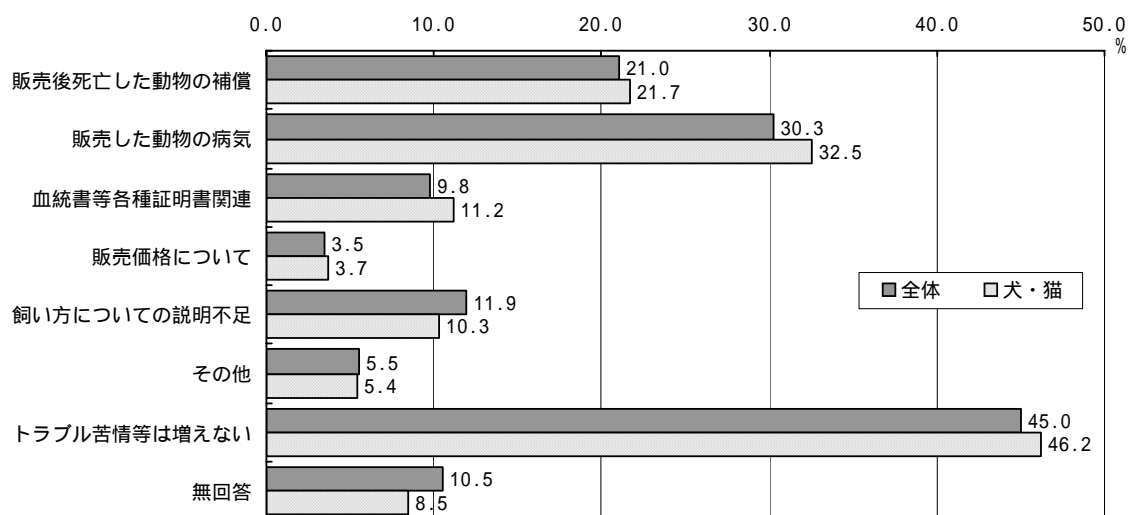
(全体の回答者数：n=1,397、犬・猫のn=1,121、複数回答)



今後増えると考える販売上のトラブル・苦情についてみると、「トラブル・苦情等が増えることはない」(全体：45.0%、犬・猫：46.2%)を除くと、「販売した動物の病気について」(全体：30.3%、犬・猫：32.5%)が最も多く、次いで「販売後に死亡した動物の補償について」(全体：21.0%、犬・猫：21.7%)が多い。また、「血統書など各種証明書に関するもの」(全体：9.8%、犬・猫：11.2%)、「飼い方についての説明不足」(全体：11.9%、犬・猫：10.3%)も約1割となっており、特に「飼い方についての説明不足」は昨年1年間の状況と比較すると、今後増えると考えている人の割合がかなり高くなっている(図表80)。

図表80．販売上のトラブル・苦情について(今後どのようなことが増えるか)

(全体のn=1,397、犬・猫のn=1,121、複数回答)



2. 購入者に対する説明責務

平成12年12月に改正「動物の愛護及び管理に関する法律」が施行され、動物販売業者の説明責務が加わった。そこで、平成13年度アンケート調査に回答した動物取扱業者に動物の販売業者として購入者に対する説明責務を果たすためにどのようなことに取り組んでいるかを尋ねたところ、「獣医師等と連携し、購入者に動物の病気や飼い方について相談できる人を紹介している」(全体：46.8%、犬・猫：53.3%)が最も多く、これに次いで多いのが「ペット関連の雑誌を購入したり、ホームページなどでペットの正しい飼い方の知識を得ている」(全体：42.3%、犬・猫：44.1%)である。以下、「都道府県や民間団体等が開催する講習会に参加し、知識、技術を得ている」(全体：34.3%、犬・猫：35.4%)、「店内に動物の飼い方に関する資料を置いて質問に答えられるようにしている」(全体：30.8%、犬・猫：30.7%)などが上位に挙がっている(図表81)。

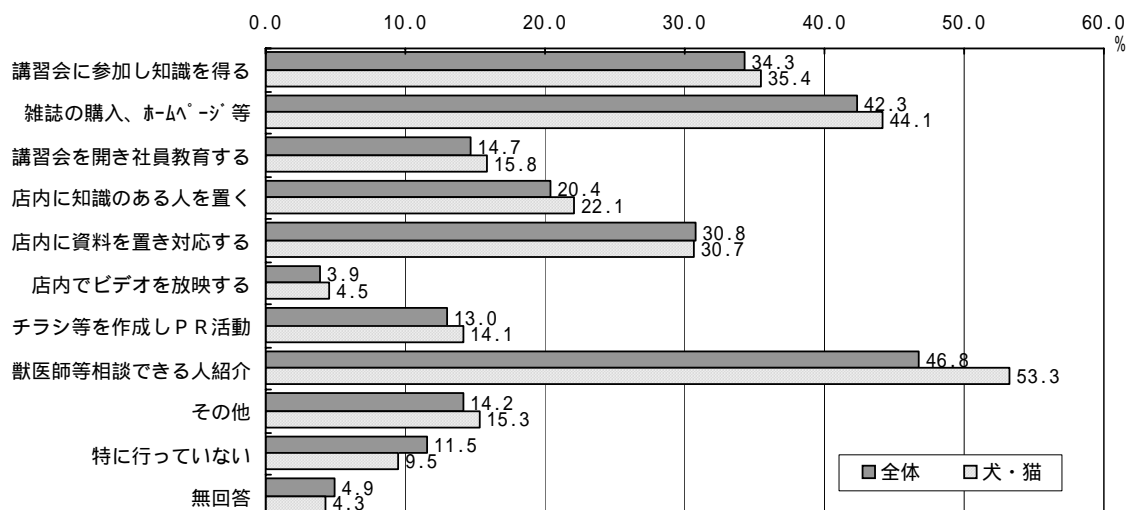
ヒアリング調査によると、動物販売業者の説明責務の達成状況については、個々の業者により対応に大きな差があるようであるが、業界全体をみればまだまだ対応できていないところが多いとのことである。一方、積極的に対応している業者の中には、社内研修を盛んに行うなど、人材育成に力を入れているところもある。また、店頭展示の生体に一頭一頭、詳細な情報を表示している業者もみられた(表示情報は、性別、生年月日、両親の血統等、出身地、ブリーダー名、簡易検診日、ワクチン投与とアドバンテージスポット*の実施の有無、値段)。

*アドバンテージスポットとは、寄生虫(蚤等)の駆除剤のことである。

また、法改正により、罰則が一部厳しくなったことは方向性としては好ましいことだが、今後については、欧米の動物保護法を見本に罰則等をより厳しくすると同時に、会社や店舗を許可制にするなど、もっと厳格な法律にしてもよいのではないかという意見も聞かれた。

図表81. 動物の愛護及び管理に関する法律について貴社で取り組んでいること

(全体のn=1,397、犬・猫のn=1,121、複数回答)



3. ペット動物取扱業者の販売実態のまとめ

販売上のトラブル・苦情について

平成 13 年度の調査において、昨年 1 年間の販売上のトラブルや苦情に関しては、「販売した動物の病気について」、「販売後に死亡した動物の補償について」、「血統書など各種証明書に関するもの」が比較的多く挙がっている。

また、今後増えると考えられる販売上のトラブルや苦情は、上記 3 つに加えて、「飼い方についての説明不足」も多くなっている。

「動物の愛護及び管理に関する法律」に対する取組状況や評価について

平成 12 年 12 月に改正「動物の愛護及び管理に関する法律」が施行され、動物販売業者の説明責任が加わったことから、動物の販売業者として購入者に対する説明責任を果たすために取り組んでいることについて回答を求めたところ、約 5 割の業者が「獣医師等と連携し、購入者に動物の病気や飼い方について相談できる人を紹介している」を挙げている。また、4 割強の業者が「ペット関連の雑誌を購入したり、ホームページなどでペットの正しい飼い方の知識を得ている」ことがわかった。

ヒアリング調査では、動物販売業者の説明責任の達成状況については、個々の業者により大きな差があるが、業界全体をみれば十分に対応できていないところが多いことがわかった。

また、法改正により、罰則が一部厳しくなったことは方向性としては評価されている。今後については、罰則等をより厳しくする、生体の販売を許可制にするなどの意見もみられた。