

## 「ペット」に関する 消費生活相談情報について

消 費 者 庁

国民生活センターと各地の消費生活センターをオンラインで結ぶ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）に収録されている消費生活相談情報（「ペット」に関するもの）は以下のとおり。

### 1. 「ペット」に関する相談

#### (1) 年度別相談件数

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ペット動物 注3	1,343	1,282	1,224	1,249	1,317	1,364
ペットサービス 注3	561	558	549	624	612	666
ペット用品	472	461	704	863	818	871
合計	2,376	2,301	2,477	2,736	2,747	2,901

注1：平成29年4月9日までの登録分（2015年度から経由相談の件数を除く）。

以下、同様。

注2：第一商品キーワードに「ペット動物」「ペットサービス」「ペット用品」が登録された相談。

注3：「ペット動物」 犬、猫、小鳥、昆虫などを含む。

「ペットサービス」 ペット診療、ペット美容院、ペットホテル、ペット保険など。

注4：PIO-NET 情報は相談者の申し出情報に基づいており、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

### 2 主な相談事例

#### (ペット動物)

- 店舗で猫を購入しカード決済したが、解約できるか。
- ブリーダーから子犬を受け取ったその日に息子の犬アレルギーが発症した。返品はできたが返金してくれない。
- 店のホームページで猫を見て、電話をかけ購入申し込みをして、内金を支払った。解約したいが内金が返金されない。
- 3日前、ネットで熱帯魚を購入。前払いでお金を支払い済み。宅配便で送られて来たが熱帯魚が瀕死の状態だった。補償してほしい。

#### (ペットサービス)

- 友人が飼っている犬が交通事故に遭い手術をした。当初は30万円と言われた手術費用が最終的に60万円になり納得できない。
- 犬2匹をいつもトリミングしてもらっている店に預けた。戻ってきたら2匹とも歩けなくなっていた。店に聞いても知らないと言う。
- 犬のヘルニアの手術がペット保険の保険金の対象になると確認して手術をしたのに、後から先天性の病気なので支払えないと言われた。
- ペット預りサービスの質が悪かったために、犬が病気になった。治療費を支払ってほしい。

(ペット用品)

- ネットでペットフード購入。パッケージ違う断りはあったがかなり違う。メーカーは内容は同じ。送料負担返品処理だが不満。
- ペットの猫用おもちゃが電池の接触が悪いのか動きが鈍く、箱に載っていた製造元に送ったが戻ってきた。電話をしても繋がらない。
- 10日前犬の用品をネット通販で注文。商品が届かないので、調べたら不当な請求を受けたとの書き込みあり。キャンセルできるか。

注5：2017年2月以降で登録された相談のうち、主な事例を抽出している。

以上



消費生活・消費者問題に関する事例や対処方法を紹介しています。

[ [本文へ](#) ]



独立行政法人  
**国民生活センター**

[携帯版](#) | [English](#) | [サイトマップ](#) | [文字を拡大](#) | [文字を縮小](#)

[検索方法について](#)

もくじ

現在の位置 : [トップページ](#) > [相談事例・判例](#) > [各種相談の件数や傾向](#) > ペット

[2017年1月27日:更新]

ペット

ペットも家族の一員とも言われますが、そんな中、ペットに関する相談が多く寄せられています。

「ペットショップで犬を買ったら病気がかかっていた」といった動物そのもの(ペット動物)に関する相談、動物病院、ペットの美容院、ペット保険などペットサービスに関する相談、ペットフードや水槽などのペット用品に関する相談などがあります。

PIO-NETに寄せられた相談件数の推移

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ペット動物	1,342	1,282	1,224	1,249	1,315	1,009(前年同期 896)
ペットサービス	561	558	549	624	612	499(前年同期 453)
ペット用品	472	461	704	863	818	640(前年同期 565)
合計	2,375	2,301	2,477	2,736	2,745	2,148(前年同期 1,914)

相談件数は2016年12月31日現在(2015年度から経由相談の件数を除いています)

最近の事例

ペット動物

- ・ 生後2カ月の猫を購入したが、すぐに調子が悪くなり、伝染性で治療法がない致死的な病気で診断された。ペットショップは猫が死んだら代替品を用意すると言っているが、購入代金と治療費を支払ってほしい。
- ・ ペットショップでトイプードルを買ったら、成長と共に毛が抜け始め、下半身全体が禿げてしまった。獣医も原因が分からないが、手放すのも忍びない。どうしたらよいか。
- ・ ペットショップで買った子猫が購入から1カ月で感染症により死んでしまった。ショップは代替生体を用意すると言っているが、納得できない気持ちがある。
- ・ ペットショップで購入した犬が翌日から体調を崩した。獣医師が驚くほど犬の体調が悪いが、ペットショップに対応を求められるか。
- ・ ペットショップで買った犬が伝染性気管支炎だった。購入前から罹患していたと思うので医療費を請求したい。
- ・ ペットショップで子猫を購入したが、ウイルスに感染していた。補償と再発防止を求めたい。
- ・ 生後2カ月の犬を買ったが、その日のうちに下痢をした。獣医に診せる度に新しい病気が判明する。返品したいが店が対応しない。
- ・ 孫がペットショップで100万円の犬の購入契約をした。高額なので親が反対し解約を申し出たところ、高額な違約金を請求された。どうしたらよいか。
- ・ 子犬の購入契約の際、「病気はあるが成長につれ治る」とショップ店員に言われ承諾した。しかし、獣医に聞いたところ避けた方がよい旨言われ不安になり、キャンセルしたい。
- ・ プリーダーから元気だと説明を受けて購入した犬を、獣医師に診てもらったところ、先天性の疾患があると診断された。返品・返金をしてほしい。

ペットサービス

- ・ 友人の猫が動物病院で癌手術を受けたが、後日獣医から誤診だったと言われた。動物病院のミスについて相談できる窓口は無いのか。

相談事例・判例

- ▶ [相談事例と解決結果](#)
- ▶ [メールでよくある情報提供と回答](#)
- ▶ [各種相談の件数や傾向](#)
- ▶ [消費者問題の判例集](#)
- ▶ [消費生活相談データベース\(PIO-NETより\)](#)
- ▶ [事故情報データベース](#)

⇒ 相談したい

**全国の消費生活センター等一覧**

**お星の消費生活相談**  
平日:11時~13時

**海外ショッピングのトラブル相談**

⇒ 注目テーマ

- ▶ [タレントモデル契約被害](#)
  - ▶ [当センターを騙る電話等](#)
  - ▶ [詐欺的投資勧誘トラブル](#)
  - ▶ [高齢者の消費者被害](#)
  - ▶ [インターネットトラブル](#)
  - ▶ [クーリング・オフ](#)
- [注目テーマ一覧](#)

センターからの  
発表情報





- ・ ペット保険を解約したら、解約受付月の保険料を全額請求され、納得いかない。
- ・ 動物病院で受けた犬の手術に納得がいけない。手術代の一部を支払いたくない。
- ・ 飼い犬が死んだのでペットの葬儀業者に火葬を依頼したが、担当者が犬に哀悼の態度を示さないで不満に思った。
- ・ 犬をカットのため美容院に預けたが、戻ってきたら足がつったようになった。病院を受診したところ、股関節脱臼とわかった。美容院に責任を求めたい。
- ・ 2年ほど前に加入したペット保険の補償内容が突然変わった。契約途中で突然変更になることに納得できない。対処方法を知りたい。
- ・ 子犬を購入した際、年会費約1万円の獣医の電話相談サービスも契約した。1年経つ前に解約申し出をしたが、既に更新されていた。
- ・ 足を引きずっているインコを獣医に診せた。説明もなく長期間病院に留め置き、高額な検査や治療をして約10万円も請求された。足を引きずる症状が治っておらず、納得できない。
- ・ 1カ月前トリミングサロンから帰ってきた犬の右目が陥没していた。現在は通院中である。事業者は非を認めないが、治療費やサロン代の返金を求めたい。
- ・ ペット美容院でシャンプーとドライを依頼し預けたら、店から犬が暴れて舌を噛んで死んだと連絡があった。獣医に診てもらったところ、首にヒモの跡が見つかった。本当のことを説明し謝罪をしてほしい。

#### ペット用品

- ・ インターネット通販で鳥のエサ入れを注文したが商品が送られてこない。どうすればよいか。
- ・ インターネット通販で購入したウサギのエサから異臭がして、ウサギが食べなかった。どこに苦情を言ったらいいか。
- ・ インターネット通販で犬の服を買ったら、サイズがサイトの表示と違っていた。交換してほしいが、サイト業者と全く連絡がとれない。
- ・ ペットショップで購入した服を犬に着せたと、袖口部分に付いているゴムが前足の付け根に食い込みケガをした。
- ・ レトルトパウチされたドッグフードに虫が入っていた。これからメーカーが来るが、どのようなことを伝えるべきかを教えてほしい。
- ・ インターネット通販で、到着日を指定してペットフードを注文した。店が了解したのに、到着日の当日まで欠品の連絡がなかった。納得できない。
- ・ 池の水の循環のために購入したポンプが何度も故障するので、メーカーに問い合わせをすると使い方を要するに言うだけだった。返品したい。

※「最近の事例」は、相談者の申し出内容をもとにまとめたものです。

#### 国民生活センターホームページの関連情報

- ▶ [ペットの治療費を一部しか負担しない販売店](#) (2012年3月26日)
- ▶ [獣医師はペットを診療する際、治療方針等について飼い主に説明する義務を負うとした事例](#) (2012年3月)
- ▶ [ペットのインターネット取引にみるトラブル](#) (2012年2月2日)
- ▶ [犬・猫用ペットフードの安全性に関する相談](#) (2009年5月14日)
- ▶ [ペット購入時のトラブルの実態と問題点ー安心してペットを「買う」ためにはー](#) (2007年6月6日)
- ▶ [ペット医療の過誤](#) (2003年10月)
- ▶ [生活関連サービス情報「ペット保険ーペットが病気やけがをした場合の医療費に備えるサービス」](#) (2003年5月9日)

[各種相談の件数や傾向トップページへ](#)

[ページトップへ](#)

[注目情報](#) | [商品テスト・回収情報](#) | [相談事例・判例](#) | [通報／相談窓口・紛争解決](#) | [研修・資料・相談員資格](#) | [当センターについて](#)

[所在案内](#) | [調達情報](#) | [個人情報の取扱について](#) | [情報公開の案内](#) | [ホームページに関する問合せ](#) | [消費生活関連リンク集](#)

独立行政法人国民生活センター(法人番号4021005002918)  
Copyright © National consumer affairs center of Japan All Rights Reserved