

病気のペット購入契約に係る紛争案件

報告書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 18 年 6 月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成18年6月21日に委員会から知事に提出された「病気のペット購入契約に係る紛争案件」(平成18年2月8日付託)の報告書を、上記の目的で関係各位の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成18年6月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	1
1	申立人（消費者）の主張	1
2	相手方（事業者）の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本件取引態様の問題点	4
2	法律上の問題点	6
3	あっせん案の考え方について	9
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	9
< 別 表 >		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	12
2	相手方（事業者）からの事情聴取	14
< 資 料 >		
1	「病気のペット購入契約に係る紛争」処理経緯	15
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	16

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 2名（A…男性50歳代、B…男性40歳代）

相手方（事業者） 1社（ペットの売買、ペット用品などの販売及び動物病院の経営）

第2 紛争案件の概要

各申立人は、相手方のホームページを見た上で店舗へ出向き、それぞれ生後2ヶ月前後の犬を約20万円で購入した。

申立人Aは購入5日後に、犬を健康診断のため地元の獣医師に行ったところ、気管支炎の発症及び心臓に先天性な欠陥があると診断された。このため申立人Aは、相手方に犬の交換を求めたが、相手方は気管支炎の発症を認めたものの、心臓の欠陥については、レントゲン等の検査結果により判断すると主張し、交換には応じなかった。

犬の健康診断を行った獣医師から、レントゲン等の検査は犬の身体への負担が大きいこと等の説明を受け、申立人Aは心臓のレントゲン等の検査及び犬の交換を思い止まり、今後も飼育することとし、先天性な心疾患のある犬を販売した相手方に対し、損害賠償を求めた。しかし相手方は、契約書で「販売後3ヶ月以内（90日以内）にペットとして通常の生活に支障をきたす重大な先天性欠陥が発見された場合は、当社の指定する獣医師の診断により不治、病死、通常の生活に支障をきたす重大な欠陥や、後遺症と診断された場合以外の瑕疵が引渡し後に確認された場合、瑕疵担保の責は負わない」と定めていることを理由に損害賠償の請求に応じず紛争となった。

申立人Bは、購入時に犬が風邪を発症していることを確認していたが、相手方販売員から「自宅に引き取って治療した方が、治りが早い」などと説明を受けたため犬を購入した。ところが翌朝、獣医師の診察を受けたところ、栄養失調の状態であると診断され、さらに風邪についても相手方での飼育環境が悪かったためではないかとの説明を受けた。

このため申立人Bは、購入時に犬の容態や栄養の状態についての正しい説明を相手方から受けていれば契約を締結しなかったとして、購入日の翌日に相手方へ犬を返し、契約の解除及び返金を求めた。これに対し、相手方は当初、契約書で「如何なる理由があろうと契約完了後に当該ペットの返品、交換、返金、治療費等を含む損害の賠償など経済的負担を強いる一切の行為を要求することは出来ない」と定めていることを理由に解約等を拒否したが、その後、特別に犬の価格の半分など一部返金に応じるとの返答があった。申立人Bは一部返金では納得できないとして紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

(1) 申立人A

相手方から購入した犬は一年以上にわたり飼育をしている。既に家族の一員として愛情を持っており、相手方に返すことは考えていない。掛り付けの獣医師からは、犬には心臓に先天性な欠陥があり、検査は犬への肉体的な負担も大きく、高額な費用が必要である等の説明を受けており、現在は定期検診による経過観察に止めている。このような瑕疵ある犬を販

売したこと及び今後の医療費の負担を考慮し、30万円の損害賠償を求める。

(2) 申立人B

犬の飼育経験がないことを告げていたにもかかわらず、相手方からは販売時に犬の治療内容等について十分な説明がされていない。また、「医療費保険があるので大丈夫」とか、「自宅に連れて帰るほうが早く治癒する」という説明も、今にして考えれば納得がいかない。当初から、犬の病状や栄養状態等について十分な説明がなされていたならば、犬の売買契約を締結することはしなかった。結果、相手方の対応等に信頼を置くことができなくなった。犬及び未開封の商品も返しているのに、支払った全額及び治療に掛かった費用の返還を求める。

2 相手方（事業者）の主張

(1) 申立人A

指定獣医師による診断では気管支炎である。心臓に雑音があるがレントゲン等の検査結果により判断する。返金には応じられない。

(2) 申立人B

体調、風邪等の所見は獣医師により異なる。原則は契約書どおりであるが、今回は特別に犬の価格の半額を返金する。さらに未開封の餌等の代金も返金するが、それ以外のものについては返金できない。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成18年2月8日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長よりその処理が、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成18年3月3日の第1回から6回にわたって開催された。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方について検討した。

第2回部会では、始めに申立人Bから契約に至った経緯、契約したときの犬の状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った後に、ペット取引に係る業界団体から業界の現況について説明を受けた。

第3回部会では、申立人Aから契約に至った経緯、契約したときの犬の状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、心疾患のある犬を飼いつけることに関する考え、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第4回部会では、相手方から会社概要、接客時の対応、各申立人との契約内容、ペット保険制度の内容、疾患のあるペットを販売した場合の対応及び本件紛争に対する意見や考え方等について事情聴取を行った。また、希望する解決内容等を提示するように求めた。

第5回部会では、各申立人からの要望、相手方の希望する解決内容等を踏まえ、あっせん案の基本的な考え方等について検討した。

平成18年4月24日にあっせん・調停部会長が相手方に対し、あっせん案の基本的な考え方等を説明し、意見交換を行った。その結果、相手方から、あっせん案の基本的な考え方を受け入

れる旨、回答があった。また、後日、各申立人からも、あっせん案の基本的な考え方について了承が得られた。

第6回部会では、あっせん案の基本的な考え方について、各申立人及び相手方の了承が得られたことを踏まえ、あっせん内容を検討し、各申立人と相手方に対するあっせん案及び合意書の内容を決定した。また、報告書についても検討・決定した。

部会は、あっせん案を各申立人及び相手方に平成18年5月12日付けの書面で提示した。それぞれから受諾を得ることが出来たため、平成18年5月26日付けで合意書を取り交わした。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決が得られた。

2 申立人からの事情聴取

平成18年3月14日の第2回部会において申立人Bから、3月24日の第3回の部会において申立人Aから、契約に至った経緯、契約時の犬の状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、契約後における事業者との対応、希望する解決内容等について事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。事情聴取した内容は、別表1のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

平成18年4月4日の第4回部会において、相手方から契約した時の犬の状況や申立人への説明内容、契約後の対応及び本件紛争に対する意見や考え方等について事情聴取を行った。事情聴取した内容は、別表2のとおりである。

4 合意書

申立人と相手方は、平成18年5月26日付けで、本件紛争に係る合意書を、次の内容で締結した。

(1) 申立人A

ア 相手方は、申立人に対して、損害賠償金として金25万円を支払う。支払い方法は、申立人の指定する預金口座等に、平成18年6月9日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。

イ 申立人と相手方との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(2) 申立人B

ア 相手方は申立人との契約を解除し、既払金263,820円を申立人に全額返金する。

イ 相手方は申立人が立て替えた犬の治療費3,938円及び文書作成料2,100円の計6,038円を申立人に全額返金する。

ウ 上記ア及びイに係る返金の方法は、申立人の指定する預金口座等に、平成18年6月9日までに振り込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。

エ 相手方は申立人が犬を平成17年11月13日に返還したことを確認する。

オ 相手方は申立人が購入した商品一式のうち、すべての未開封商品については平成17年11月13日に返還したことを確認する。

カ 申立人が購入した商品一式のうち、上記オに掲げる以外の未返還商品について相手方は

所有権を放棄する。

キ 申立人は犬の血統書を郵送により相手方へ返還する。

ク 申立人と相手方との間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

第5 報告に当たってのコメント

1 本件取引態様の問題点

(1) ペットショップに関するトラブルの傾向

最近ペットショップに関する苦情・相談件数が増加している。とりわけ購入したペットの病気にまつわるものが多い。その背景には、業者によっては良好でない衛生環境で集団飼育することによる感染症の蔓延や未だ十分抵抗力を獲得できない時期に販売するなど、動物愛護上看過できない問題も伏在しているが、ペットショップの使用している契約条項や販売方法が消費者との間のトラブルを引き起こしている場合が多い。

ペットショップから購入する犬などのペットは、従来法律上は「物」として取り扱われてきた。犬などが購入する前から病気に罹っていたり、先天的な欠陥をもっている場合には本来であれば民法の瑕疵担保責任の規定（570条〔売主の瑕疵担保責任〕、566条〔用益的権利による制限がある場合の売主の担保責任〕）が適用になる。ところが瑕疵担保責任規定は任意規定とされ合意によってその適用を排除できることになっていることから、ペットショップの中にはその責任が減免される契約条項を使用しているものが多く、トラブルの原因となっている。またペットに関する知識・情報に乏しい消費者に対して、事業者としてペットの健康状態を十分把握することなく、あるいは身体状態に対する適切な説明を行わないまま販売して、健康なペットであることを期待して購入する消費者との間でトラブルとなる例も多い。本件の二事例はいずれもそのような典型的なトラブルケースといえる。

このように現状は民法等の規定の適用さえ排除されている状況であるが、本来ペットの取引では、動物愛護の観点からだけでなく、取引の実体法の解釈においても従来のようにペットを「物」として取り扱う姿勢は見直される必要がある。ペットは「生命のあるもの」あるいは買主と愛情で結ばれているという特殊性を十分認識して法律を解釈し、取引を行い、紛争解決を行うことが必要になっている。

(2) 申立人Aについて

ア 消費者に著しく不利益な契約条項の使用

申立人Aは、相手方から犬を購入した5日後に、地元の獣医師に犬を受診させたところ、気管支炎の疾患とともに、明確な心雑音があり心臓に先天的な欠陥があると診断された。申立人Aは当該獣医師の勧めもあり相手方に対して犬の交換を求めたが、相手方は心臓の異常については、さらに詳細な検査結果が必要であるとして交換を拒否した。

申立人Aは、前記の獣医師から「心臓の検査は、犬に対する身体的な負荷が大きいい」と説明されたため検査を断念し、既に愛情を抱くようになった犬を飼い続けることとし、その後は相手方に対して、病気の犬を引き渡したことによる損害賠償を求めて現在に至っている。しかしながら相手方は売買契約時の後記契約条項を根拠に申立人Aの求めに応じていない。

本件の犬は心臓に先天性な欠陥を有し、重大な心疾患の存在も疑われるもので、相手方は隠れた瑕疵のある犬を販売したのであるから、本来民法上の瑕疵担保責任を負う立場にある。

本件取引における最大の問題点は、相手方の瑕疵担保責任を減免する下記の契約条項の存在である。

【甲...売主、乙...買主】

第6条 甲は乙に対し当該ペットに特記事項以外の瑕疵が引渡し後に確認された場合、瑕疵担保の責を負わない。

特記 先天性欠陥による保障

- 1 販売後3ヶ月以内(90日以内)にペットとして通常の生活に支障をきたす重大な先天性欠陥が発見された場合は、当社の指定する獣医の診断により不治、病死、通常の生活に支障をきたす重大な欠陥や、後遺症と診断された場合は、同程度の代犬猫をご提供いたします。

消費者契約においては、瑕疵担保責任から生じる事業者の損害賠償義務を全部免除する契約条項は無効とされている(消費者契約法8条1項5号)。相手方が用いている前記契約条項は、民法の定める瑕疵担保責任を全て免れるとしているものではなく、一定の範囲では責任を負うとしていることから当然に消費者契約法8条1項5号に該当するとはいえない。

しかしながら前記契約条項は、瑕疵担保責任の範囲を、ほとんど契約をした目的を達することができない場合にのみ限定する内容であり、民法上消費者が請求しうる権利を著しく狭めていること、消費者が請求し得るものとして「代犬猫」のみを認めているが、契約の解除権や損害賠償請求権を認めていないことや、ペットの売買では購入した犬猫に愛情を抱くことから「代犬猫」の提供のみの解決方法は妥当性を欠くケースが多いこと(本件のように飼いつけることを前提とした解決方法が要請される)、重大な先天性欠陥の判定を相手方の指定する獣医師の判断に委ねていること、などの点で消費者の利益を著しく害する内容となっており、消費者契約法10条に該当するものといえる。

イ その他の問題点

その他の問題点として、相手方が犬の先天性欠陥に関して消費者に事実上不可能な証明を求めていることがある。本件で申立人Aは心臓に欠陥があることを獣医師の診断書をもって示しているにもかかわらず、相手方は更に厳密な証明を要求している。しかしそれを実施することは、犬への身体的な負荷が大きいこと、高額の検査費用を要することから消費者にとって実際上不可能なことである。このような対応は消費者の権利行使を著しく困難にするものといえる。

また、相手方には専属の獣医師がいたのであるから、少なくとも販売する時点で犬の健康診断を行い、本件における明らかな心雑音のような病的兆候を把握し、その結果によっては販売を中止し、あるいは購入者にその旨説明するなどの措置をとることが販売業者としては要請される。

(3) 申立人Bについて

申立人Bが購入契約をした際、犬は既に風邪をひいていたが、販売員から自宅で引き取って地元の獣医師の治療を受けた方が治りが早い、と説明されたので購入に踏み切り、連れて帰った。しかし、くしゃみ、鼻水、咳を繰り返しぐったりしている状態であった。翌日地元の獣医師で受診させたところ、風邪の他に栄養失調状態であるのではないかと、何度も風邪を引いているのは抵抗力の問題である、一口に風邪といっても初期症状からウイルス性感染症で深刻なものまで病状の幅は広い等と言われる。申立人Bは犬を飼うのは初めてであり、犬の病状や健康状態について正しい説明を受けていれば購入することはなかった、として同日犬を返し、未開封の関連商品は全て返還している。

申立人Bは支払った代金全額の返金を主張したが、相手方は当初、契約条項（後記）記載のとおり原則返品できないところ、特例として犬の代金の半額を返金すると回答するにとどまった。

本件取引の問題点は、まず病気の犬を販売していることである。平成18年6月1日施行の改正「動物の愛護及び管理に関する法律」（以下「動物愛護管理法」という。）21条、「動物の愛護及び管理に関する法律施行規則」（平成18年1月20日環境省令第1号。以下「施行規則」という。）8条は動物愛護の見地から、動物の販売業者等は2日以上その状態を目視観察し、健康上問題が認められなかった動物を販売することが遵守事項とされている。本件取引の時点では、まだ同法が施行されていなかったが、申立人Bが初めて犬を飼育する者であったことを考慮すれば、そのような者に病気の犬を販売することは社会的相当性を欠き、後述のとおり病状などに対する適切な説明がなされなかったことと相まって、不適正な取引であったというべきである。

第2の問題点としては、契約に際して相手方が犬の病状・治療に関して「自宅に引き取って治療をした方が治りが早い」と説明していることである。犬の病状等に関してあたかも簡単に治癒するがごとき説明を行い、一概に風邪といっても飼育の初心者にとっては必ずしも対処が容易ではないという不利益な点を告げていないという点で、不適切な勧誘行為があったといえることができる。

また、相手方が使用している契約書によれば、購入者は「如何なる理由があろうと契約完了後に当該ペットの返品、交換、返金、治療費等を含む損害の賠償など経済的負担を強いる一切の行為を要求することは出来ない」（7条）としているが、民法、その他の法律上の正当な理由による取消等の権利行使もできないとされているのは、消費者の利益を著しく害する契約条項であり、消費者契約法10条に該当し、また債務不履行あるいは不法行為による損害賠償請求も一切できないとしているのは消費者契約法8条1項1、3号に該当するものといえる。

2 法律上の問題点

(1) 契約条項に関する問題点

本件契約書には、前述のとおり、「当該ペットに特記事項以外の瑕疵が引渡し後に確認された場合、瑕疵担保の責を負わない。」（6条）、「如何なる理由があろうと契約完了後に当該ペットの返品、交換、返金、治療費等を含む損害の賠償など経済的負担を強いる一切の行為を要求することは出来ない。」（7条）といった、民法に規定する売主の瑕疵担保責任

および債務不履行責任を制限する条項が含まれている。これらの条項は、消費者契約法10条に規定する「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限」する条項であって、「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」に該当し、無効である。したがって、本件契約については、民法の瑕疵担保責任に関する規定（570条）、債務不履行責任に関する規定（415条、416条）が適用される。

消費者契約法4条1項1号は、「事業者が消費者契約の締結について勧誘するに際し」、「重要事項について事実と異なることを告げ」、消費者が「当該告げられた内容が事実であることの誤認」をし、「それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。」と規定している。ペットの売買契約において、事業者は健康な状態のペットを販売しなければならず、当該ペットが健康な状態であることは、「重要事項」であるから、病気のペットを健康であると言って販売することは、同法4条1項にいう「不実告知」に該当し、消費者は、契約を取り消すことができる。

また、東京都消費生活条例では、「取引における信義誠実の原則に反し、消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。」（25条1項3号）を不適正な取引行為として禁止しており（同条2項）、同条1項3号を受けた東京都消費生活条例施行規則8条1号では、概括的に「法律の規定が適用される場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させること。」を不適正な取引行為としており、同条8号において「債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は瑕疵に係る事業者の収補責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。」と直接的に禁止している。本件契約書の前記条項は、東京都消費生活条例25条1項3号、同施行規則8条1号及び同条8号にも該当する。

(2) 申立人Aについて

申立人Aが購入した犬には、購入時には予測できなかった先天的な心疾患があった。したがって、当該犬には隠れた瑕疵があったといえるので、相手方は申立人Aに対して瑕疵担保責任（570条）を負う（本件契約書には、瑕疵担保責任免除特約（6条）が記載されているが、この条項が無効であることは、(1)記載のとおりである）。売買の目的物に隠れた瑕疵がある場合、買主は、損害賠償を請求することができ、瑕疵があるために契約の目的を達成することができないときは契約を解除することができる。さらに、最近の学説では、瑕疵修補請求権や代物請求権も認めている。

また、本件売買契約においては、目的物である犬には先天的な心疾患があったにもかかわらず、健康体であることを前提として取引がされている。このような場合には、相手方が健康な犬であることを黙示的に表示し、申立人Aがそのために健康な犬であると誤認して売買契約を締結したと考えられるから、消費者契約法4条1項1号に基づき、申立人Aは本件契約を取り消すことができる。

本件契約の目的となっている犬は、先天的な心疾患があるため、現在は元気に見えても突然死の可能性があるあり、また心臓の状態が悪化して獣医師の治療を受けたり、場合によっては相当高額にのぼる検査や心臓手術を受けなければならない可能性もある。すなわち、本件犬

を飼い続けるとすれば、申立人Aは、突然、愛情を注いで飼っているペットを死亡によって失う可能性や、顕在化した心疾患を治療するためにさらなる出費を余儀なくされる可能性があるということになる。このような場合、売買の目的物が通常の商品であれば、瑕疵のない代物を請求するか、または契約を解除して支払った代金の返還を求めるといった方法が考えられる。ただ、本件契約で問題となっている売買の目的物は通常の商品ではなく、ペットであるという点を考慮する必要がある。申立人Aは、すでに当該犬に愛情を感じて離れがたい状況となっており、本件では、代物請求や契約解除が法的処理として妥当であるとはいえない。したがって、申立人Aが、本件犬を飼育し続けることを前提として、処理をすべきである。

そうだとすれば、損害賠償請求の問題となるが、本件の場合、損害賠償の範囲をどのように考えるべきか。解除が問題とならない以上、本件犬の購入代金そのものの損害賠償は考えにくい（瑕疵があるため、本件犬の取引価格が0（ゼロ）であるという構成も全く不可能というわけではないであろうが、それは、申立人Aは本件犬の存在によって精神的に豊かな生活を送ることができるという利益を無視することになる）。そうだとすれば、健康な犬であったとすれば有するはずであった価値と、本件犬が現在有する価値の差額（心臓に先天性欠陥があったために減じられた価値）および、心臓に先天性欠陥があったために申立人Aが出費を余儀なくされる費用（定期的な健康診断費用、心疾患が顕在化した場合の治療費等）を基準に、損害賠償の額を算定すべきである。

(3) 申立人Bについて

申立人Bは、相手方の店員から購入希望の犬は「風邪を引いたので長ければ1ヶ月くらい引渡しが遅れる可能性がある。他の犬も居るので治りにくい。また、ここにはレントゲン等の施設もないため診断の限界があるので、ペット共済に入り、自宅へ引き取り、地元の獣医師に治療してもらえば治りが早い。」とのアドバイスを受けて、病気の犬を購入し、自宅に連れ帰った。

申立人Bは、契約締結に際して、「犬を飼うのは初めてである」旨を相手方の店員に告げ、アドバイスを求めているのであるから、相手方には、適切な情報を提供しようとする義務（消費者契約法3条1項）があったにもかかわらず、早く気に入った犬を入手したいという申立人Bの気持ちに乗じて、当該犬が栄養失調状態であることを告げず、逆に初心者飼い主であっても、自宅で療養させれば容易に治癒させることができる旨の説明をして売買契約を締結している。また、本件では、契約締結の際に相手方は申立人Bに対して、当該犬を自宅に連れて帰って治療すれば容易に病気が回復するとの不適切な情報を提供している。こうした相手方の不適切な情報により、申立人Bが「自宅に連れて帰れば容易に病気が治る」と誤認して契約を締結したとすれば、申立人Bは消費者契約法4条1項1号により契約を取り消すことができる。

また本来は、健康な犬を販売すべきであるのに、病気に罹った犬を販売し、しかも初めて犬を飼う申立人Bに対して、家に連れて帰って治療すれば容易に健康を回復するとの不適切な説明をして販売した相手方の行為は、債務不履行ないし不法行為に該当する。

このような場合、買主は、売主に対して損害賠償を請求することができる。また、病気が容易に回復しないため、飼い続けることができないとすれば、契約を解除することもできると考えられる。本件では、申立人Bは、獣医師に当該犬が栄養失調であることを告げられ驚くとともに、犬を飼うのは初めてであったため、面倒を見切れなくなって相手方に当該犬

を返還し、相手方は当該犬を他の顧客に販売している。したがって、本件における解決としては、売買契約が解除されたものとして、本件犬の購入代金およびワクチン代、動物生命・傷害保険料、動物健康保険料、付属用品代等の申立人Bが契約時に相手方に支払った代金全額の返還請求と、本件犬が健康体であったなら支出する必要のなかった治療費相当額の損害賠償請求を認めるのが妥当であると考えられる。

3 あっせん案の考え方について

第4回あっせん・調停部会で相手方から事情聴取した際に、相手方から具体的な希望する解決内容が明らかにされなかったため、期限を定めて回答するよう求めたところ、相手方から文書で、申立人A、Bいずれについても、契約の解除と契約代金を全額返金する旨回答があった。

しかし、申立人Aは愛着を感じた犬を飼いつけることを決意し、契約の解除ではなく、損害賠償による解決を希望していることを相手方に再度伝えたところ、相手方から文書で、申立人Aがこれまでに負担した先天性な心疾患の治療費等を基に平均寿命の半分である7年間分で算出した治療費相当額と生体代176,400円を支払う旨の回答があった。

損害賠償により解決を図る場合、損害賠償の範囲をどのように考えるべきかが問題となるが、相手方からの前記回答を踏まえつつ、申立人Aが購入した犬が健康であったとすれば有するはずであった価値と本件犬が現在有する価値の差額及び心臓に先天性欠陥があったために出費を余儀なくされる費用等を総合的に勘案し、相手方が申立人Aに対し25万円を支払うことの内容のあっせん案を作成した。

一方、申立人Bは購入した犬の風邪の治療費を負担しているが、当該治療費は犬が健康体であったなら支出する必要がなかった性質のものであり、申立人Bに治療費相当額の損害賠償請求を認めるのが妥当と考えられるので、相手方は申立人Bとの契約を解除し、契約代金と申立人Bが立て替えた治療費等を全額、相手方が申立人Bに返金することなどの内容のあっせん案を作成した。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) ペット取引の特性及び紛争解決のあり方

近年、日本の社会においては、ペットブームが到来し、犬、猫等のペットの売買等の取引が増加するとともに、飼育されるペットの種類も拡大している。ペットブームは、ペット取引の増加に伴ってペット関連商品の取引、ペットに対する医療、美容等のサービスの取引も増加し、拡大し、巨大な市場を形成している。

ところで、ペット及び関連商品、関連サービスの取引の増加・拡大に伴ってペットをめぐる紛争が増加する傾向が見られるのに対し、その解決については、解決の基準となる契約等の実体法の分野がペット取引の特性を反映したものとなっていないため、明確で妥当な法理が形成されていないようである。

従来、ペット取引は、ペットという「物」を対象とした取引と考えられ、ペットの売買は、契約等の実体法においては「物」の売買として取り扱われてきたが、ペットは、単に「物」ではなく、「生命のある物」、あるいは「生命のある動物」であることを謙虚に認め、その尊厳を旨とする取引であると考えることが必要であろう。特に古来から人間の仲間として飼育されてきた犬、猫についてはそのようにいうことができる（なお、本件事案は、犬の

売買をめぐる紛争である。)。

犬等のペット取引においては、その契約が売買契約である場合には、基本的には契約、民法等の関連する法律が適用されるが、その際、売買契約における売主・買主の義務、債務不履行、瑕疵担保等の内容を判断するに当たっては、犬等のペットが「生命のある動物」であることを重視し、解釈することが重要である。

犬等のペット取引の当事者である販売業者（生産、輸入業者も含む。）、購入者である消費者は、ともにペットが「生命のある動物」であることを十分に考慮し、取引の交渉、取引の実行、取引後の紛争解決を行うことが必要であり、特にペットの販売業者は、「生命のある動物」のペットを取引することの意味を十分に認識し、疾病の確認、治療歴の記録、獣医師による健康の維持管理、疾病の発見・罹患後の対応、これらの事項の購入者への説明をもペット取引の事業の内容とすることが求められるし、これらの事項を明確にした契約内容の見直しも求められるものである。

(2) 事業者への提言

まず、ペットの販売業者としては、取引上取り扱う対象が「生命のある物」であるペットであることに十分に配慮すべきであり、「生命のある動物」に相応しい取扱いをすべきものであり、疾病の放置、飼育環境の軽視、売れ残りのペット等の処理等、改善すべき事項は多々あるものである。

また、購入者に対して獣医師による健康の維持管理を適切に実施したペットを提供することは当然であるが、ペット飼育の意義、疾病・老化、飼育の危険性、疾病の発見・罹患後の対応、飼育方法等の重要な事項、ペットに特有な事項を購入者に適切に説明することが必要であり、今後、このような方向での改善が望まれるところである。

さらに、ペット取引をめぐる紛争が発生した場合には、ペットが「生命のある動物」であり、特にその尊厳に配慮して迅速な解決が求められる取引であることに配慮し、購入者との真摯な交渉を行うこともまた求められるものであり、いたずらに自己の責任を回避するような免責特約を締結し、これを強要することは、「生命のある動物」であるペットを取引する専門的な事業者の事業姿勢としては好ましくないというべきである。

今般、動物愛護管理法の改正があり、動物販売業者に対して、販売しようとする動物の病歴や当該動物の親及び同腹子に係る遺伝性疾患の発生状況等に関する情報を購入者に文書を交付して説明し、当該文書を受領したことについて購入者に署名らによる確認を義務づけるとともに、契約に当たって、飼養、保管している間に疾病等の治療等を行った動物について、獣医師が発行した疾病等の治療等に係る証明書を購入者に交付することを義務づけている（施行規則 8 条）。この施行規則の改正は、ペット取引の実態に照らすと、時宜を得た改正であるが、ペットの販売業者としては、このような施行規則を遵守することは当然であるとともに、施行規則が最低限の要請であることにも配慮し、前述の視点からペット取引を改善し、見直すことも望まれるところである。

ペット取引の改善、見直しは、個々の販売業者における策定、実施が必要であるとともに、業界においても、ペット取引をめぐる紛争が増加傾向にあること、ペット取引に係る契約書が販売業者ごとにまちまちであること、購入者に一方的な不利な条項を定めていること、ペット取引をめぐる紛争において販売業者が購入者に不利な条項をタテに購入者の合理的な要求をも拒否する事例が散見されること、契約内容が「生命のある動物」であるペットを対象

とするものに相応しくないこと等の実情にあることに照らし、「生命のある動物」であるペット取引の特性を重視し、かつ、購入者に妥当な内容の標準契約書の作成等を検討し、実施することが求められる。

(3) 消費者への提言

他方、ペット取引においては、ペットを購入する消費者にも注意すべき点がある。

ペットを購入し、飼育しようとする動機、目的は人さまざまであろう。ペットを家族の一員、あるいは友人として、番犬として購入したり、その動機、目的、取引の経緯はさまざまであっても、ペットを購入することは、「生命のある動物」を購入するものであり、大切な命を預かることを認識し、「生命のある動物」の尊厳に配慮することが必要である。購入者の中には、ペットの容貌、人気、価格等のみを判断してペットを購入したり、不要になったペット、人気の衰えたペット、高齢になったペット等を物、ゴミのように取り扱った事例も少なくない。ペットは、人と同様に、病気、老齢化は避けられないものであり、容貌、気性、相性は多様であるから、ペットを購入する消費者としては、これらの事情をすべて受容してペット取引を行うことが望まれるところである。

ペットを購入する消費者においては、ペットの取引が「生命のある動物」であることを十分に認識して取引に臨み、ペットの飼育が命を預かることを自覚するとともに、ペット取引に当たっては販売業者から必要な情報を得た上、病気等の事態も想定して購入を判断することが望まれるところである。

(4) 行政への提言

ペット取引、その取引に伴う紛争の増加が懸念される現在、行政においても、ペット取引の当事者である販売業者、消費者の実情が前述のとおりであり、ペット取引、ペット取引紛争につき改善すべき点が多々あることを認識し、これらの改善が行われることを支援するとともに、ペットが「生命のある動物」であることを十分に理解させ、「生命のある動物」の尊厳に十分に配慮するよう、販売業者らに対して動物愛護管理法の規定、基準を適切に遵守させるとともに、ペット取引に関する消費者への情報提供や啓発の実施、関係部署との連携等、必要な施策を検討し、実行することが望まれるところである。

別表1 申立人(消費者)からの事情聴取
申立人A

<p>契約内容</p>	<p>契約日 平成17年1月2日 商品 ・犬(フレンチブルドッグ)雌 生後約2ヶ月 ・関係商品その他 商品金額 195,913円(税込) ・犬生体176,400円、関係商品等19,513円 既払金額 全額</p>
<p>購入の経緯</p>	<p>飼っていた犬が死亡し、新たにフレンチブルドッグを飼いたいと思った。インターネットの相手方ホームページで当該犬の写真を見たことから、店頭に出向き対面の上、購入を決めた。 この事業者にしたのは、他社より当該種の価格が安価であったためである。</p>
<p>契約時の状況</p>	<p>平成17年1月3日に、当該犬を近くの販売店に移送してもらい、当該販売店に向いて購入した。ペットショップでの購入は初めてである。 購入時犬の健康状態について聞いたところ「大丈夫」と言われた。</p>
<p>購入後の状況</p>	<p>平成17年1月8日、健康診断のため、地元の獣医師のところへ連れて行った。聴診器による診断の結果、気管支炎に罹っている。心臓に先天的欠陥があるとも言われたため、診断書を書いてもらい、相手方に出向き代わりの犬と交換してほしい旨を伝えた。 同年1月14日、相手方から当店指定の獣医師が診断するとの連絡があり、翌日犬を連れて行った。 同年1月22日、相手方指定の獣医師の診断が19日に終わったとの連絡があり、その診断書と犬を受け取りに販売店に向いた。 同年1月29日、地元の獣医師のところへ連れて行った。聴診器による診断の結果、心臓に先天的欠陥があると再度言われた。相手方にその旨を伝えると、「気管支炎を完治してから、レントゲン検査等して欲しい。それにより判断する。検査等費用はどちらが負担しても良い。」と言われた。 同年2月12日、地元の獣医師のところへ連れて行き、聴診器による診察により再度心臓の先天的欠陥があると診断され、診断書を受け取る。獣医師にレントゲン検査等の話をすると、検査費用が10万円ぐらいかかること、犬の体への負担が非常に大きいことを理由に余り勧められないと言われた。このため検査を断念し、犬はこのまま飼いつけることにした。 同年2月25日、都の消費生活総合センターに相談し、同年3月4日付けで返金要求書面を相手方に送付した。同センターが間に入り相手方と交渉していたが、相手方から回答、連絡がなく、再度、同年4月2日付けで損害賠償請求金額を変更して送付した。</p>
<p>犬の現況</p>	<p>飼育している。定期的に健診を受けている。心疾患に関し、変化の兆しはない。</p>
<p>希望する解決</p>	<p>犬の交換は求めない。先天的心疾患のある犬を購入したので、今後の医療費等も考慮した損害賠償金を希望する。</p>

申立人B

<p>契約内容</p>	<p>契約日 平成17年11月8日 商品 ・犬(トイプードル)雌 生後約2ヶ月 ・関係商品、ペット共済掛金等 商品金額 263,820円(税込) ・犬生体207,900円、関連商品・ペット共済掛金等55,920円 既払金額 全額</p>
<p>購入の経緯</p>	<p>トイプードルを飼いたいと思ってインターネット等で購入先を探していたところ、平成17年10月30日、相手方ホームページにあった店舗に出向きトイプードルを見たが、売約済となっていた。 平成17年11月1日、相手方にトイプードルの販売状況を問い合わせたところ、新たな販売があるとのことで店舗へ出向き、今回購入した犬を初めて見た。気に入ったが、そのときは価格面で即決できなかった。同年11月4日に再び相手方店舗へ出向いたところ、当該犬は売約済となっていた。 同年11月6日、ホームページで確認したところ売約済だった当該犬が交渉中に変更されていたため、相手方に問い合わせると、当該犬は風邪を引き、引渡せる状態ではないため、この表示になっているとの説明を受けた。その後、購入予定がキャンセルとなったことがわかり、電話で仮予約をし、同年11月8日に手付金19,800円を相手方へ振込んだ。</p>
<p>契約時の状況</p>	<p>平成17年11月12日、相手方店舗へ犬を引き取るために出向いた。しかし相手方から再び風邪を引いたので、長ければ1ヶ月位引渡しが遅れる可能性があると言われた。さらに、他の犬もいるので完治しにくく、レントゲン等の施設も無いため診断にも限界があり、ペット共済に入った上で引き取り獣医師の治療を受ければ治りが早いと説明を受けた。</p>
<p>購入後の状況</p>	<p>平成17年11月12日、病気の当該犬を購入し、ペット共済にも加入して家に連れて帰った。相手方の説明どおりに介護したが、餌を少量しか食べず、咳、鼻水が続き殆ど動かなかった。 同年11月13日、地元の獣医師から栄養失調の状態ではないか、犬の風邪はウイルス性疾患であり何度も風邪を引くのは抵抗力が無い状態(生後間もなく親から離されるなど)で飼育・販売されたのではないかと指摘を受けた。犬を飼うのは初めてであり、健康管理、医療費等、飼い主としての自信が無くなり相手方に返還することを決めた。 同日、相手方に電話をし、返還したい旨伝えしたが、相手方から受け入れできない、契約書どおりだと言われた。獣医師の診断結果を伝えしたが、相手方からは専門的なことを尋ねられたため、獣医師に直接症状を聞くように相手方へ伝えた。 同日、相手方から獣医師と連絡を取った結果、今回は特別に犬の価格の半額だけを返金すると言われた。 同日、相手方に返還し、不要な商品等も返品した。 同日、犬を飼うのは初めてであり、そのことを伝え助言を受けながら契約の話を進めていたが、風邪についての説明が十分でなく、獣医師が言ったような説明があれば連れて帰らなかったこと、今となってはペット共済も商品等も必要ないことから、それらの返金等も含め検討するように依頼した。 同年11月14日、相手方から連絡があり、ペット共済掛金の返金は無理との返答があった。 同年11月15日、前日と同じ回答があり、再度要望を伝え連絡を要請する。同日、東京都消費生活総合センターに相談した。 同年11月19日、相手方から連絡があるが、条件が変わらないため裁量権のある責任者から連絡してほしい旨を伝えた。 同年12月3日、相手方から連絡があり、犬の価格の半額、ワクチン代、未開封の商品等の代金については返金するが、それ以外は応じられないと連絡があった。 同年12月8日、相手方からの回答内容に納得できないため、これまでの経緯や希望する解決等を書面に書き、相手方に送付した。その後、相手方からの回答はない。 18年4月13日、相手方から事前の連絡がないまま、血統書が送付された。</p>
<p>犬の状況</p>	<p>契約日の翌日、相手方に返還した。</p>
<p>希望する解決</p>	<p>犬の病状や栄養状態等について正しい説明があれば契約をしなかった。相手方の対応も信頼できなくなった。相手方に支払った全額と治療費を返金してほしい。</p>

別表2 相手方（事業者）からの事情聴取

申立人Aについて

交換の必要性について	<p>申立人から提出された診断書に、ハッキリとした病名がなく、心臓に関する検査をしたが、ハッキリとした症状が判らなかった。</p> <p>気管支炎を完治した上で検査した方がよいと判断をし、気管支炎の薬を申立人に渡した。</p> <p>気管支炎の症状が落ち着いてから、申立人から獣医師の診断書を再度いただいたが、「先天的な心臓病」と記載されているだけで、ハッキリとした病名がわからないため、代替犬をお渡しできないと申し上げた。その後診断書が出てこなかったため、そのままの状態となっている。</p>
損害賠償請求について	<p>本社に届いた書状は、当時の店舗責任者が処理をしていたが、突然当該責任者が退職してしまい、どこまで話が進んでいるのかが不明となってしまい、そのままの状態となっている。</p>
希望する解決内容	<p>申立人がこれまでに負担した「先天的な心臓病」にかかった医療費をもとに、平均寿命の半分である7年分で算定した治療費及び生体代の176,400円を支払う。</p>

申立人Bについて

健康状態の悪い犬について	<p>仕入れの段階で全頭を診断しており、問題があるものは販売していない。しかし、症状が軽いため発見できずに販売してしまうケースもある。</p> <p>病気の犬については、完治した上で販売をしている。</p> <p>軽症の場合、お客様と相談の上、お客様の元での治療が可能な場合、若しくは、お客様の元の方がストレス等を受けずに完治が早い場合もある。お客様の意向を聞いて決めている。</p> <p>販売前に先天的な病気のある犬の確認をしているが、当社で扱っている犬のうち、先天的な病気があるのは、おそらく1%を切ると思う。</p>
返還後の犬の状態	<p>申立人が連れて行った獣医師が大げさだったという印象がある。初めて飼われる方は、獣医師にすごく状態が悪いと言われればビックリしてしまう。当該犬は販売店で引き取ってから1～2日後には風邪も完治し、食事もするようになり元気を取り戻した。</p>
申立人の主張について	<p>初めてペットを飼われる方に対して、説明不足があったかと思うが、消費者はペットショップの従業員が言うことよりも、獣医師の言うことの方を大きく捉えてしまうので、こうした行き違いが起きて仕方がないと思う。</p>
半額の返金について	<p>基本的には、先天的な疾患による場合などの瑕疵ある以外は、返犬・交換には応じないことになっている。また契約書には瑕疵がある場合の取扱いとして半額返金の記載がある。</p>
現在の犬の状況	<p>別のお客様さまへ合意のもとで、値引きして販売をした。</p> <p>生後3ヶ月を過ぎてしまったため、4～5万円ぐらい値引きをした。</p> <p>販売したのは、返犬後、1ヶ月半ぐらい後である。</p>
希望する解決内容	<p>申立人との契約を解除し、契約代金の全額を返金する。</p>

資料 1

「病気のペット購入契約に係る紛争案件」処理経緯

開催日	会議名	内容
平成 18 年 2 月 8 日		紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成 18 年 3 月 3 日	第 1 回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討等
平成 18 年 3 月 14 日	第 2 回 あっせん・調停部会	申立人 B からの事情聴取 関係団体からのヒアリング
平成 18 年 3 月 24 日	第 3 回 あっせん・調停部会	申立人 A からの事情聴取
平成 18 年 4 月 4 日	第 4 回 あっせん・調停部会	相手方事業者からの事情聴取
平成 18 年 4 月 18 日	第 5 回 あっせん・調停部会	問題点の整理、あっせん案の考え方
平成 18 年 4 月 26 日		相手方事業者にあっせん案の基本的考え方等を示し、意見交換
平成 18 年 5 月 10 日	第 6 回 あっせん・調停部会	あっせん案、合意書の検討 報告書の検討・決定
平成 18 年 5 月 12 日		あっせん案を提示 双方、受諾
平成 18 年 5 月 26 日		合意書の締結
平成 18 年 6 月 21 日		知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿（五十音順）

委員（20名）

平成18年6月21日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(11名)
淡路 剛久	立教大学大学院法務研究科委員長・教授	会長
沖野 眞已	学習院大学大学院法務研究科教授	
織田 博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授	
後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	
桜井 健夫	弁護士	
佐々木幸孝	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
野澤 正充	立教大学大学院法務研究科教授	
升田 純	弁護士、中央大学大学院法務研究科教授	会長代理 本件あつせん・調停部会長
米川 長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有田 芳子	主婦連合会 環境部長	
内藤 裕子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
飛田恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	本件あつせん・調停部会委員
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	
事業者委員		(4名)
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	
中野 達雄	東京都商工会連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	
臨時委員		(1名)
小松 泰史	社団法人東京都獣医師会 副会長	本件あつせん・調停部会委員