

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには



行政書士ADRセンター東京 センター長
動物看護師 老犬介護士 竹内正也

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

講師プロフィール

- ・行政書士、愛玩動物飼養管理士1級、動物看護師、老犬介護士
- ・ペット 犬（1歳 雑種）、猫（12歳 雑種）
- ・東京都行政書士会にて行政書士ADRセンター東京を運営

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

行政書士ADRセンター東京とは

トラブルを調停で解決している（2009年開設）

（外国人、自転車事故、ペット、敷金・原状回復）

※調停費用7,200円～

年間70～80件ほどのペットトラブルの相談が寄せられている
都内で唯一ペットトラブルを専門分野に持つADR調停機関

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ペットのトラブル

- 1 医療に関するトラブル
- 2 購入・譲渡トラブル
- 3 咬傷トラブル
- 4 ご近所トラブル
- 5 災害時の同行・同伴避難トラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

1 医療に関するトラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 1

病気の愛犬を動物病院で診てもらったが死亡してしまっ
た。治療方法等に疑問を感じ、病院に質問を添えて、カル
テの開示を求めたが、記入されない項目も多く残したまま、
同病院側の弁護士を通じて戻されて、不信を募らせている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 2

吐き気のある犬を動物病院に連れていったが、担当の獣医が「デキモノがある」と言って相談や確認もないまま、治療中に乳首を根元から切られてしまった。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 3

飼い猫の歯茎に出来物ができたので近くの動物病院に行って診てもらったところ、悪性腫瘍といわれた。大学病院を紹介して貰い、大学病院において下あごを摘除する手術をもらったが、手術が終わった後、転移がないか別の検査機関に依頼してみると、そもそもガンでなかったと言われた。手術代等にも高額がかかり、今回の経緯にも納得いかない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 4

飼い犬の体調が悪くなり、獣医で診てもらったところ糖尿病がある旨の説明があった。投薬治療を受けたが、改善が見られず、手足に力が入らず歩行困難になりその後死亡した。薬や治療に関する説明もなく、死亡原因も不明。何の説明の無いことに納得がいかない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 5

猫の靭帯の手術を行ったが、その後数日して入院中に亡くなった。治療費、入院費として50万円を請求されているが、猫が亡くなったこともあり納得できない。手術内容やリスク、死亡原因など詳しいことについては聞かされていない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

事例 6

飼い犬の具合が悪く、かかりつけの獣医師のところへ連れていった。その日の散歩中は普通であったのに、病院でいつもの注射を打ったところ、その直後に死亡した。死亡理由を訊いてもちゃんとした説明を頂けない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル

（原因）

飼い主さんの医療知識が増大
自由診療である
獣医さんの治療方針もさまざま
ペットは症状が話せない



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

医療に関するトラブル (予防)

インターネットなどの情報を過度にあてにしない
普段から獣医さんとのコミュニケーションを
獣医さんの治療方針や考えを知っておく
場合によってはセカンドオピニオンを持つ
ペット保険の利用も考えて
インフォームドコンセントをしっかりと



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

2 購入・譲渡のトラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 1

ペットショップで猫を購入したが、ひざの調子が悪く、獣医にみせたところ治らないと言われた。ペットショップに引き取ってもらうか返金を求めたが、ペットショップ側は治るといって取り合ってもらえない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 2

ペットショップで購入した仔犬に先天性心疾患が見つかり、ペットショップとトラブルになっている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 3

ペットショップで買った小型犬の調子が悪く肝臓に欠陥があるらしい。ペットショップでは1週間内に言って貰わないとダメと言われた。治療費もかかりそうだし、どうすればいいか途方に暮れている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 4

ブリーダーから犬を購入したが、両後ろ足の関節がはずれていた。事前に購入予定の犬との面会はなく、購入自体も喫茶店の店内で行われた。また、契約書、重要事項説明、領収書等もなかった。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 5

3年前に犬を5頭購入したが大きくなるまでこちらでみてあげると言われ、実際に手元には1頭しか来ていない。その後話し合いで覚書を交わしたが実行されていない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 6

動物保護団体から、トライアル期間としてペットを預かっていたが、その期間中に一方的に引渡しを要求された。納得がいかないためトライアル期間が満了している現在もペットを手元に置いている。自分としては、納得のいく話し合いをしたい。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 7

猫を里子に出し、それまで掛けていたペット保険も引き続きかけてもらうように約束をした。その後里親に対して不審を抱くようになり、新たな保険の名義人を調べてもなかったところ引き渡した相手とは全くの別人であった。引き渡した相手に連絡をとると「返す」といったもののその後連絡がとれなくなり、心配になって住所を訪ねたところペット飼育不可のマンションであった。不安に思い警察にも相談している。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 8

繁殖契約をネットで結び、産まれた仔犬のうちの1頭を譲り受ける予定であったが、繁殖がうまくいかない、などの理由で一向に仔犬を引き渡してもらえない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

事例 9

ペットショップで犬のシャンプーを頼んだところ数日後に痙攣をおこし、獣医に診せたところ医療用のノミ取り駆除薬を無許可で使用していたことが判明した。お金の請求もしたいが、謝って欲しいし、なぜこのようなことになったか話したい。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

（原因）

- ・ 購入契約書（代犬補償、生体補償）
- ・ 譲渡契約書がない場合がある
- ・ トライアル期間の問題
- ・ ペットはどう思っているか話せない



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

購入・譲渡のトラブル

（予防）

- ・ 売買契約書をよく読む
- ・ 譲渡契約書は必須（知らない同士）
- ・ 保護団体の方針や考えを知っておく
- ・ ペット達にとって何が一番いいのかを考える
- ・ ADR等の活用を



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

3 咬傷トラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 1

散歩中の犬が咬まれた。相手は治療費は全て払うと
いっているが、謝罪の言葉がないことに納得いかない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 2

散歩中に犬が咬まれ多額の治療費がかかった。相手方は
半々でと言っているが納得できない。咬まれたことについて
どこかに届ける必要はないかと疑問を持っている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 3

散歩中、向こうから寄ってきた相手の犬にこちらの犬が噛みついて重傷を負わせた。先方と話し合いを持ち、20万円を請求されたが、金額の高さと責任が100%こちらにあるような言われ方に納得がいかない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 4

ドックランにて、こちらの犬に相手の犬が吠えてかかってきたため、かばった時に右手を咬まれた。きき腕が使えない為、仕事をしばらく休むことになってしまった。先方がお詫びをしたいということで、飼い主とその親族に会ったが、その親族の態度が悪く話し合いは決裂した。もともとはこちらの犬が吠えかかってきた、と言われ、当日すぐに病院に行かなかったことにも過失がある、犬同士のケンカに仲裁に入る方が悪い等、逆に責められた。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 5

散歩中、ノーリードで散歩していた犬が突然飛びかかり、そのために自分の犬が転倒し半身不随となってしまった。犬の通院費用、おしめ代などの実費の他、相手方は遊んでじゃれあっただけと言って誠意が見られないことから相当の慰謝料も合わせて請求することとしたい。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 6

散歩中、突然近くにいた大型犬に襲われ、犬は即死した。自分も顔や指などに怪我を負った。急に襲われて動転したため、相手の確認をよくしなかった。交番ではペット同士の問題と取り合ってくれず、警察署では被害届を受理してもらえず相談扱いだった。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 7

散歩中、リードからはずれた犬が走ってきて自分の犬が噛まれた。後日、相手が菓子折りを持ってやってきて治療費は全額払うとのことだったが、謝罪の言葉が全く無く納得いかない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 8

自宅マンションから飼い犬を連れて散歩に出ようとしたところ、同じマンションの住人が飼う犬に噛みつかれ、飼い犬が瀕死の重傷を負った。手術翌日に相手宅を訪問したが治療費の負担のことや謝罪の言葉もない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 9

犬を連れてスーパーに買い物に行ったところ、スーパーのおもてに出してある積み荷が崩れ犬を強打した。獣医によれば犬はもう助からない状態とのこと。スーパー側は治療代は払うとのことであるが、大切な家族をこれから失う痛みや事故当時に満足な対応がなかったことから慰謝料を請求したい。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

事例 10

他人の犬を預かっていたが、遊びに来ていた子供の友達が事故によってその犬を死なせてしまった。新しい犬を迎えるために相手方と話し合ったが、納得ができる解決策が得られなかった。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

（原因）

- ・ 飼い主さんがペットを制御できない
- ・ 小さな怪我だと軽くみてしまう



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

咬傷トラブル

（予防）

- ・ 飼い主さんの責任をしっかりと理解する
- ・ 制御できる人が犬の散歩
- ・ 事故があったら連絡先の交換を
- ・ 獣医の診断、保健所への届け出（人が咬まれた場合）咬まれたり怪我をした人もしっかりと診察を受ける（人畜共通感染症）



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

4 ご近所トラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 1

10年以上前にどこからか来た猫が自分の家に住みついているが、隣の家の敷地に糞をするようになり、隣人が捕獲しようとしてトラブルが発生している。30万円の損害賠償請求がされている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 2

数か月前から会社の敷地内に出没する野良猫に従業員の一人が水をかけたり虐待を繰り返すようになった。虐待をやめさせようと市の相談センターなどに相談したところ動物の虐待は動愛法違反の可能性があることをきいた。何とか虐待をやめさせることはできないか。懲らしめてやりたい。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 3

野良猫に隣人がえさを与えるようになり、自分の家の縁の下に用を足すようになってしまい臭いも気になるようになった。隣人に注意しても全く聞いてくれない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 4

近所にいる野良猫に餌を与えていたが、その猫が近所の車に傷をつけてしまい苦情が届いた。餌をあげたことは悪かったと思っているが今後その野良猫をどうすればいいか困っている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 5

飼い犬が行方不明になり警察に届けたところ、ある方に保護されているとの連絡が入り引き取りに行った。後日、その保護した人から犬にあわせて欲しいと連絡があり家に招き入れたところ突然「連れて帰る」という趣旨の発言とともに犬を連れていかれてしまった。警察に相談したが、民事ということで積極的に動いてもらえない。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 6

入院をしている親戚の犬を預かったが、預かった犬は畜犬登録もされておらず、狂犬病の予防接種も受けられない状態だったため、相談者自身で畜犬登録もし、予防接種も受けさせた。登録をした以上、自分に所有権があると思うのだがその件で相手ともめている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

事例 7

マンションの下階に犬の繁殖を業として行っているらしい男性がいる。犬は10匹くらいいると思われ、とにかくうるさくて困っている。

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

（原因）

- ・ ペットのトラブルは人間同士のトラブル
- ・ 4人に1人は動物が苦手
- ・ 新築マンションのほとんどがペット可
- ・ 時代や価値観の違い



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご近所トラブル

（予防）

- ・ ペットを飼ったら、なるべく近隣の人に挨拶を
- ・ マンションの場合はベランダやエレベータの使い方二重窓などの対策
- ・ 猫は都会ではなるべく室内飼いが推奨
- ・ 気になることは直接話す。
- ・ 真に虐待が疑われるような場合には警察に相談



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

5 同行・同伴避難トラブル



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

同行避難・同伴避難トラブル

想定される例

- ・ 避難所に入る際のトラブル
- ・ 鳴き声、抜け毛等のトラブル
- ・ 散歩の問題
- ・ 動物嫌いな人とのトラブル
- ・ 持病や高齢のペットの問題

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

同行避難・同伴避難トラブル (原因)

- ・ 同行避難・同伴避難の違い
- ・ 不安や大きなストレスの中で恐怖や怒りの感情も強くなる。
- ・ 壁の無い狭い空間で価値観の違う多くの方が生活せざるを得ない。
- ・ 他人との境界線が曖昧



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

同行避難・同伴避難トラブル

- ・ 同行避難
ペットと一緒に避難所に行くこと（行動）
- ・ 同伴避難
被災者が避難所でペットを飼養管理すること（状態）
(環境省：人とペットの災害対策ガイドライン)

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

同行避難・同伴避難トラブル (原因)

- ・ 同行避難・同伴避難の違い
- ・ 不安や大きなストレスの中で恐怖や怒りの感情も強くなる。
- ・ 壁の無い狭い空間で価値観の違う多くの方が生活せざるを得ない。
- ・ 他人との境界線が曖昧



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

同行避難・同伴避難トラブル (予防)

- ・ 事前に自治体等からの情報を
- ・ 早いうちに近くの人には挨拶を
- ・ トラブルになりそうな場合は早めに管理者に相談する
- ・ ペットは普段から清潔に
- ・ 長期になりそうな場合は飼い主同士のネットワークやルール作りも



事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

まとめ

ペットのトラブルの原因

自分だけのルール（価値観）で動いてしまうこと

ペットのトラブルの予防策

他人にもルール（価値観）があることを知って行動

事例から学ぶ！ ペットトラブルを防ぐには

ご清聴ありがとうございました

