

インターネットの子犬販売サイトに載っていたチワワが気に入り、6万5000円で購入した。だが、実際に受け取ってみると顔が写真と違い、かわいくなかった。返品したい。

(40歳代女性)

2013年9月施行の改正動物愛護管理法により、販売業者には、購入者への事前の現物確認と対面説明が義務化されました。しかし、その義務を怠っていると疑われる販売業者がおり、相談者のような「イメージ違い」のトラブルなどの相談が消費生活センターに寄せられています。

ほかに「遠方からの輸送中に衰弱して死んだ」「代金を前払いしたのに、送られてこない」「売買仲介サイト運営会社の住所が実在しない」といったものもあります。

相談者の場合、インターネット上での通信販売のため「クーリングオフ」の主張はできません。販売業者が「返品特約」などを表示している場合、一方的な解約はできず、話し合いで解決することになります。

トラブルを未然に避けるため、まず、インターネット取引は業者と連絡不能になるリスクを認識して慎重に検討することが大切です。情報をうのみにせず、仮に遠方であっても購入前に現物を確認し、所要の説明をよく聞きましょう。

信頼できる業者かどうか判断するには、動物取扱業者の「登録番号」などが掲示されているかを確認してください。

最も重要なのは、安易に購入しないことです。犬や猫の平均寿命は15歳前後で20年以上、生きることもあります。長期的視野に立ち、「終生飼養」ができるかを家族を交えて購入前に十分、検討しましょう。人間もペットも末永く、幸せに暮らせるようにしたいものです。