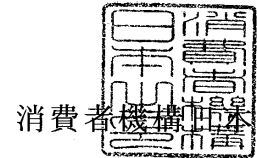


2024年2月28日

ペッツファースト株式会社
代表取締役 正宗 伸麻 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事



佐々木 幸孝

問い合わせ

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

さて、当機構と貴社は、2012年6月12日付けで貴社の販売契約書（「契約条項」と題する書面。以下同様。）に関する合意書を取り交わしておりますが、今般、貴社でペットを購入した消費者より、貴社から示された販売契約書は上記合意書の合意内容に反しているとの情報提供が寄せられました。

具体的には、当機構との合意書第2条で、「販売契約書の記載事項が消費者（購入者）の法律上の権利の行使を妨げるものではない」とする趣旨の条項を新設し、今後その内容を維持する旨合意（以下、「本件合意」と言います。）しているところ、現在、貴社が使用している販売契約書には、その旨の記載がないというものです。

たしかに、2012年6月12日付け合意書に添付されている「販売契約書」（貴社が2012年4月第1週後半から運用を開始したもの）の第7条には、「本契約条項により、お客さまの法律上の権利行使を妨げるものではありません。」と、法律上の権利行使に関する定めが明記されていたにもかかわらず、現在、貴社が使用している販売契約書には、上記定めが見当たりません。

そこで、当機構は、貴社に対し、当機構との本件合意に反し、購入者（消費者）の法律上の権利行使を妨げるものではない趣旨の規定を削除した経緯・理由について説明を求めます。

貴社は、当該販売契約書に基づいたアフターケアを行っているとのことですが（販売契約書の頭書記載）、その内容は、貴社の債務不履行や、民法が定める売買目的物の種類・品質に関する契約不適合を理由とする購入者の権利行使を一部制限する内容となっており、本件合意に反する上記規定の削除は、購入者（消費者）の法律上の権利行使を妨げるものと評価しうべきことを申し添えます。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2024年3月29日(金)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、E-Mailアドレスをご記載ください。)

【添付資料】

2012年6月12日付け 合意書

合意書

ペットファースト株式会社を甲（以下「甲」）、特定非営利活動法人 適格消費者団体 消費者機構日本を乙（以下「乙」）として、甲・乙は、本日、下記事項につき合意した。

記

第1条 甲は消費者（購入者）との犬・猫の販売契約に際し、次の意思表示を行わない。

1. 「販売後の感染症等の治療保障制度」並びに「販売後の先天性疾患発症時の治療保障制度」に定めた以外は、民法上の瑕疵担保責任並びに損害賠償責任等を負わない。
2. 犬・猫の販売後は、いかなる理由があっても、甲が消費者（購入者）からの代金の返還請求には応じない。
3. 販売した犬・猫に起因する、あらゆる事故、伝染病、疾病、所有物の汚染等に関しては、甲は一切の責任を負わない。
4. どんな理由があっても、一度締結した犬・猫の購入代金のクレジット会社等への返済は拒否できない。

第2条 甲は2012年4月第1週後半から運用を開始した「販売契約書」（添付資料）に下記趣旨の条項及び記述を新設したことを確認し、今後もこれらの条項・記述を維持する。

1. 「販売契約書の記載事項が、消費者（購入者）の法律上の権利の行使を妨げるものではない」とする趣旨の条項。
2. 前項の効果を実質化するために、消費者（購入者）の法律上の権利行使に関して相談を受け付ける甲の窓口（連絡先と受付時間）の記述。
3. 「販売契約書に記載されていない問題が発生した場合には、甲が消費者（購入者）と誠実に協議する」とする趣旨の条項。

第3条 甲は、2012年9月の「販売契約書」改定の際には、次の2箇所を改定する。

1. 第一条〔付記事項〕「7日目までの疾患であっても、8日目以降の治療費は全額、お客様のご負担となります。」を「7日目までの疾患であっても、8日目以降の治療費については、この治療保障制度の保障対象とはなりません。」に改める。
2. 第七条1項の「お客様の法律上の権利」の後に「（瑕疵担保責任や債務不履行に基づく請求など）の」を加筆する。

第4条 1. 甲は本合意書第1条1項乃至4項の定めが記載された「販売契約書」、パンフレット、ホームページサイトを破棄したことを確認する。（但し、管理・保存用は除く。）

2. 甲は2012年4月第1週後半から本合意書第1条及び第2条の趣旨に従って是正した「販売契約書」、パンフレット、ホームページサイトを使用していることを確認する。
3. 甲は2012年9月からは、本合意書第1条乃至第3条趣旨に従って改定した「販売契約書」、パンフレット、ホームページサイトを使用する。

第5条 甲は甲の従業員等に対し、従業員等が本合意書第1条1項乃至4項の意思表示を行わないように、また、本合意書第1条1項乃至4項の定めが記載された契約書等を使用しないように、適切な研修、指導を行うなど、必要な措置をとるものとする。

第6条 甲が前掲第1条から第5条に違背したことが判明した場合は、甲・乙は次の処置をとるものとする。

1. 甲は消費者（購入者）に対して、第1条及び第2条並びに第3条（但し、2012年9月以降）の趣旨に添って是正した「販売契約書」、パンフレットを交付する。
2. 甲は消費者（購入者）に対して犬・猫の販売代金の返金や治療費を支払うことが必要な場合においては、速やかに対処する。
3. 再発防止のため、甲は違背した内容及び同違背行為に対して講じた措置を従業員等に周知する。
4. 乙は甲の違背行為について、乙のホームページに掲載して公表する。
5. 甲・乙は、必要に応じ、再発防止に向けて協議を行い、甲・乙合意の上、新たな合意書を締結する場合がある。

第7条 甲・乙は、本合意書に記載した以外、何らの事項についても合意していないことを確認する。

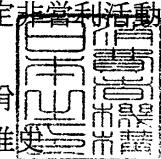
甲・乙は、本合意書面を2通作成のうえ、各書面に記名・押印のうえ、各自がそれぞれ一通を保管する。

2012年6月/2日

甲 東京都大田区矢口 1-29-19
ペットファースト株式会社
代表取締役社長 正宗 伸麻



乙 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6階
適格消費者団体・特定非営利活動法人
消費者機構日本
会長 青山 侑
理事長 芳賀 唯



契約条項

弊社では生体の入舎後、直ちに専属獣医師による健康チェック及びワクチン接種等が行われます。しかしながら生き物ゆえに予測ができない部分があり、これらの処置にも関わらず100%の安心はお約束できません。また、子犬、子猫は成犬・成猫に比べて病気に対する免疫力が低く、環境の変化やストレスにより体調を崩す場合がございます。
その為、弊社では当契約書に基づいたアフターケアを行っております。

■第一条 販売後の治療保障制度（7日間）

- 1項 弊社では、販売後7日間に感染症等が発症した場合の治療費を、提携動物病院での治療に限り、1日につき最大2,000円を負担致します。（提携動物病院につきましては別紙をご参照ください。）
- 2項 下痢、嘔吐、咳、食欲不振、鼻水等の症状がありましたら、すみやかに購入店舗へご相談の上、弊社提携動物病院へお越しください。但し、往診、送迎、交通費、怪我をした場合の治療費や処方食代は負担致しません。（治療費対象外の項目は、飼育説明書「病気に関すること」の項目をご確認ください）

【付記事項】

- 子犬、子猫の命に関わる病気の場合は、下痢や食欲不振等の症状が必ず見られます。一刻も早い対処をお願い致します。また、ご購入店舗へのご連絡をお願い致します。
 - 生き物以外の用品類については、代替、返品はいたしません。
 - 先住犬、猫の検査費用、治療費は当社では負担できません。（最低2週間から1ヶ月間の接触を控えてください）
 - 7日目までの疾患であっても、8日目以降の治療費は全額、お客様のご負担となります。
- 7日以内であっても次のいずれかの場合、治療費がお支払できない場合がございます。
- a. 指定するフード以外を与えた場合
 - b. 故意及び過失による怪我や病気の場合
 - c. 飼育説明書（「体調管理に関する事」に記載された内容を怠った場合

■第二条 販売後の死亡補償制度（15日間）

- 1項 販売後15日以内に、弊社起因に因る病気にて生体が死亡した場合には、代替の犬、猫にて補償をおこなっております。（代替の犬、猫の為のマイクロチップ代、ワクチン接種代はお客様にてご負担いただきます）
交通事故等の偶発事故、お客様の故意及び過失による場合は補償致しません。

■第三条 販売後の先天性疾患の発生による保障制度（90日間）

- 1項 販売後90日以内に、ペットとしての通常の生活に支障をきたし、且つ生命に係わる重大な先天性疾患（脳障害、心疾患、てんかん発作等）が弊社提携動物病院にて診断された場合は、代替の犬、猫をご提供いたします。
（代替の犬、猫の為のマイクロチップ代、ワクチン接種代はお客様にてご負担いただきます）
- 2項 下記のa~kは生命に係わる重大な先天性疾患では無い為、保証の対象外となります。
 - a. でべそ、鼠径ヘルニア
 - b. 陰萎丸
 - c. 狼爪
 - d. 毛色、毛質
 - e. 歯の不整合（オーバーショット、アンダーショット）
 - f. 標準サイズ以上、以下の発育
 - g. 関節形成不全
 - h. 耳の立ち具合
 - i. 繁殖やショーへの向き等
 - j. 頭頂部の小さな窪み（ベコ）
 - k. a~jに付随した成長の変化による保障

*当社ではこの様な事柄を防ぐ為、繁殖血統管理等を十分に行っておりますが、生き物である為、100%の予防は困難です。

■第四条 販売後の買い取り制度

- 1項 ご購入後、お客様のやむを得ないご都合（アレルギー症状の発症等）にて、飼育が困難となった場合は、販売後3日間であれば、生体販売価格の20%の金額にて買い取りをさせていただきます。
- 2項 1項の適用と判断されない、お客様のご都合によるキャンセル、返金、返犬、返猫はお受けできません。

■第五条 血統書について

- 1項 血統書は繁殖者により各団体へ申請され、当社に到着後にお客様へ発送となります。血統書ご到着までの流れは、繁殖者→所属団体支部→所属団体本部→所属団体支部→繁殖者→ペットファースト→お客様となっております。その為、ご自宅への到着の目安は購入後6ヶ月となっておりますので、今しばらくお待ち下さい。なお配達事故や申請時の不備による遅延が生じる場合がございますので、ご購入後6ヶ月を超えても血統書が届かない場合は下記までご連絡をお願い致します。
 ペットファースト血統書担当 03-5741-2468 受付時間：月～金曜日 10:00～18:00
お客様のお手元に血統書が届く前に、住所変更、飼い主様の変更がございましたら、必ず弊社カスタマーサポートまでご連絡下さい。ご連絡がない場合は血統書をお届けできない場合がございます。
- 2項 血統書記載の誕生日は、母犬が複数頭を出産する為に販売時にお知らせした日にちとずれが生じる場合がございます。
- 3項 毛色については繁殖者が出生時に申請しますので、成長にしたがって個体差の為、血統書の毛色と異なる場合がございます。予めご了承ください。

■第六条 アフターサービス

- 1項 ご契約後は定期的にお電話をさせて頂き、ワンちゃん、ネコちゃんの健康状態の確認や、飼育上のご相談を受けております。
- 2項 弊社のメール会員登録をして頂くと、ワクチン接種時期のご案内等の情報をお送りさせていただきます。
 ペットファーストカスタマーサポート 03-5741-2470 受付時間：月～金曜日 10:30～13:00、14:00～19:00

■第七条 法律上の権利行使について

- 1項 本契約条項により、お客様の法律上の権利行使を妨げるものではありません。ご不明な方はご相談ください。
相談窓口：カスタマーサポート 03-5741-2470
受付時間：月～金曜日 10:30～13:00、14:00～19:00
※ 第六条のアフターサービスの窓口と同様としています。

■第八条 協議事項

- 1項 この契約書に記載されていない問題が発生した場合には、弊社とお客様で誠実に協議することとします。

動物愛護管理法に基づいて終生飼育を心がけて下さい。

