

動物愛護活動における電話・メールによる相談の分析

杉山公宏（公財日本動物愛護協会理事長）



公益財団法人 日本動物愛護協会（Japan Society for the Prevention of Cruelty to Animals, 以下本協会）は、わが国の動物愛護運動の創生期を担った「動物愛護会」ならびに「財団法人 日本人道会」の思想をさらに発展させるため、広く日本・イギリス・ア

メリカなどの有志の協力によって昭和23年（1948年）に「社団法人 日本動物愛護協会」として設立された。以来、常に新たな視線で、日本の風土・文化に根ざした動物愛護活動を推進し、その重要性を社会に訴え続け、今日に至っている。

本稿では、本協会が現在取り組んでいる事業のあらましについて触れ、このうちとくに重視し、そして莫大な時間を費やしている電話・メールによる動物相談事業について若干分析を試みたので、その概要について述べる。

1 本協会の事業のあらまし

本協会は、「動物の愛護及び管理に関する法律」（昭和48年法律第105号、以下「動物愛護管理法」）の趣旨に基づき、動物愛護の精神を広く社会に普及し、「人と動物の調和ある共生社会」の実現に貢献するとともに、生命尊重、友愛及び平和の情操の涵養に資することを目的として、次のような事業を展開している。

(1) 電話・メールなどによる動物相談

全国から寄せられる電話・メールなどによるさまざまな相談・質問などに、複数の相談員が応じ、動物の「適正飼養」「終生飼養」の実現に努める。

(2) 情報発信

動物愛護活動に関する日常の情報を、広報誌「動物たち」、ウェブサイト、Facebookなどを通じて広く発信し、誰にでもコンタクトできる利点を最大限に生かし、事業の展開を図る。

(3) 教育活動

講義、講演、執筆、出演などには積極的に関わり、広

範な市民活動に関与する。また、「動物愛護親子教室」や「動物愛護中高生教室」などを公開し、家庭教育や青少年教育にも積極的に取り組む。

(4) 調査・研究

積極的に調査・研究を実施し、その成果を活動に反映する。

(5) 災害時動物救援

動物救援専門ボランティアの育成、災害時における動物救援、平時における普及啓発を、新たに発足した「一般社団法人 全国緊急災害時動物救援本部」と常に連携し活動を促進する。

(6) 顕彰

日本動物大賞：「人と動物の真の共生」に貢献のあった個人・団体・動物を顕彰し、動物愛護活動の国民的広がりを目指す。

長寿動物表彰：満17歳以上の犬と猫を表彰し、「適正飼養」「終生飼養」を飼い主に奨励するとともに、その必要性を世に訴える。

(7) 動物愛護キャッチコピー

「動物愛護管理法」の趣旨に即したテーマのもとにコンクールを開催して、不特定多数の人々が動物愛護について考える機会を創出するとともに、優秀作品を動物愛護の普及啓発に役立てる。

(8) 賛助会員募集

動物愛護活動の必要性をさらに認識していただくことを目的として、不特定多数の人々に向けて「賛助会員」としての入会を積極的に進め、本協会の事業の展開に寄与していただく。

2 電話・メールによる動物相談

平成25年度に、全国から寄せられた相談・質問などは、電話によるもの1,185件、メールによるもの559件、総計1,744件に達した。これらの対応は、「動物愛護管理法」、本協会の使命・事業、さらには動物の本能・習性・生理などを十分理解した経験豊富な複数の相談員（動物看護師など）が担当し、「適正飼養」「終生飼養」の実

† 連絡責任者：大橋志保（公財日本動物愛護協会）

〒107-0062 港区南青山1-15-15 乃木坂パークフロント2F

☎03-3478-1881 FAX 03-3478-1887 E-mail: info@jspca.or.jp

現に努めた。相談・質問などの内容の内訳は、細分化した図に示したが、電話とメールでは大差はみられない。

以下、これらの中で、とくに注目すべき点について、対応などを含めて、解説・考察を加える。

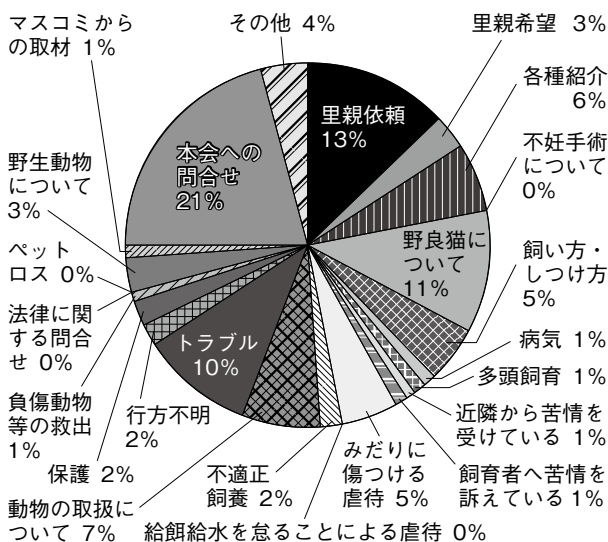


図1 平成25年度 電話相談内訳

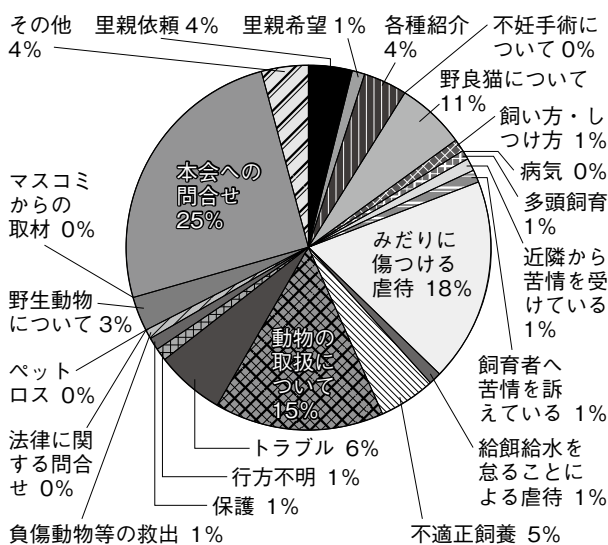


図2 平成25年度 メール相談内訳

(1) 里親の依頼・希望

犬や猫を手放したい、すなわち里親の依頼は、後を絶たず、常に年間相談のトップを占める。その理由は、放浪している、または捨てられた犬や猫を保護したという事はすばらしいことであるが、一方、引っ越すことになった、飼い主が病気になった、躰がうまくいかない、子供が欲しがって購入したが世話が見きれなくなった、生活保護を受けるようになったなどさまざまである。これらの理由は、いずれも人間の身勝手、換言すれば人間の都合ばかりである。これらの対応は、基本そのものであるが、犬や猫を家族として迎えたからには、生涯飼い

続けるようアドバイスすることになる。それが困難な場合は、飼い主の最後の責任として新しい家族を見つけることを伝える。本協会も新しい家族探しの努力をするが、引き受けてくれる家族は少なく、縁組みは容易ではない。しかし、本協会は「今を生きている命は幸せに、不幸な命は生み出さない！」をスローガンに、1頭でも多くの動物を新しい家族のもとに届けられるよう活動している。

(2) 野良猫

実際に野良猫の世話をしている者からの相談が多いが、野良猫によって被害を受けている者からの相談も意外に多い。餌を与えないように注意された、病気の猫が庭にうずくまっている、不妊手術をしたいが捕まらないなど、さまざまな相談が寄せられる。これらの解決策は簡単にみつかれるものではなく、猫たちの置かれている地域の環境や、個々の猫の性質や関わり方など細かく聞き、一緒に解決策を考えていく。猫が悪いわけではなく、捨てた悪い人がいることにも注目しなければならない。単に餌を与えないことが解決にはならないので、地域猫として認めてもらえるような解決策も説明する。

(3) 動物の取扱い

動物の置かれている環境が悪かったり、扱い方が不適切と思われた場合、その動物を心配しての相談が数多く寄せられる。この中で最も多いのは、病気の動物が売られている、糞尿の処理がされておらず不衛生などペットショップへの苦情が最も多い。また、インターネットの情報を閲覧し、その内容を相談してくるケースもある。対応としては、それぞれの動物取扱業の登録先に連絡するよう指導している。一般市民のペットショップを見る目は厳しいことを、心あたりの業者は留意すべきである。

(4) トラブル

ペットショップで購入した動物が病気で死亡したり、病気を持ったまま動物が販売されたりなど、動物取扱業（ペットショップやブリーダー）とのトラブルの相談が、消費者センターや直接動物を購入した飼い主から多数寄せられる。このような場合は、動物病院で診断書を手し、民法570条の瑕疵担保責任において話し合いをしてもらおう。また、動物取扱業の登録先へも連絡をもらい、然るべき調査・指導を行ってもらおう場合もある。

動物病院で発生する問題についての相談も多い。この場合の多くは、病院サイドの説明不足であったり、言葉の行き違いで起こることが多い。インフォームド・コンセントの重要性を痛感する。

(5) 虐待

電話相談では実際に目の前で起きた情報が相談されてくるが、ホームページの相談はインターネットを閲覧しての情報が多く、国内に限らず海外のものも寄せられる。対応としては、インターネット・ホットラインセン

ターに通報するよう回答するが、なかには時を経て拡散されたものが周期的に話題になることもある。

(6) 本協会への問い合わせ

最も多いのは、本協会が主催している犬と猫の長寿動物表彰である。「適正飼養」「終生飼養」を飼い主に奨励することを目的とし、表彰は年間100件を超えている。家族の一員として生活を友とする犬や猫への感謝の気持ちの表われで、大変結構なことと考えている。

動物愛護活動における電話やメールなどによる相談の業務は、本協会ではとくに重要な部門と位置づけている。豊富な知識とかなりの体力と忍耐を必要とされている本協会の相談員（動物看護師など）が、自ら作成し、実行している「座右の銘」を記して筆を置く。

「相談員と相談者は対等の立場におり、相談員は話をよく聞き、相談内容を引き出す。最後は、相談者が自分で答えを出せるように導いていく。」