

2025年1月 31日

お客様 各位

ペットサロンUONLY

当店のペットホテルにおける事故発生について

ペットサロンUONLY（以下「当店」といいます。）において、このたび、ペットホテルのサービスでお預かりしていたワンちゃんがお亡くなりになる事故が発生しました。本書面において、経緯及び今後の対応についてご報告させていただきます。

1 事故発生の経緯について

当店のホテルのサービスにおきましては、お預かりしたワンちゃんには、当店の建物内で遊ぶ時間のほか、散歩の時間も設けております。散歩については、飼主様から散歩を控えてほしいとのご要望がない限り、通常は実施してはおりますが、散歩に行く場合については、当店のスタッフ1名あたり、あらかじめ相性に問題のないことが確認できた場合は2頭のワンちゃんについて同時に散歩を行ってまいりました。散歩に行く際には、散歩に行くワンちゃんにそれぞれリードをつけ、1人のスタッフが2頭のワンちゃんのリードを持って、散歩のコースを一緒に歩いてまいりました。

今年1月1日、当店においては、ホテルのサービスで複数のワンちゃんをお預かりしてまいりましたが、同日夕方、当店のスタッフ2名が、それぞれ2頭ずつのワンちゃんを連れて散歩に出てまいりました。幹線道路前の店舗であるため店舗出発時（幹線道路沿い）は抱っこした状態で散歩へ出発致しました。当店付近に戻ってきた際、片方のスタッフが連れていた2頭のワンちゃんのうち1頭のワンちゃん（被害者であるワンちゃん）は店に戻りたい素振りを見せていましたが、もう一方のワンちゃんは散歩を続けたい素振りを見せて店に戻ることには抵抗したため、スタッフにおいては、両方のリードを持ちながら、もう一方のワンちゃんをなだめて一緒に店に連れて行こうとして対応中、被害者であるワンちゃんが体を後ろ向きに引いた際に、つけられていたハーネスが頭側から外れてしまいました。被害者であるワンちゃんは、勢いよく当店の前の幹線道路（中央環状線）のほうに走って行ってしまい、スタッフはすぐに追いかけてまいりましたが、ワンちゃんは車道に出たところで自動車に接触し、更に混乱した様子で幹線道路を南に走って行ってしまい、200メートルほど離れた地点で自動車にはねられてしまいました。

また被害にあったワンちゃんを追いかけた際に、もう一方のワンちゃんのリードも離れてしまいました。こちらは後ほど保護が出来ましたが事故にあってもおかしくありませんでした。

当店のスタッフにおいては直ちに動物病院への搬送などを手配しましたが、ワンちゃんは既に亡くなってまいりました。その後、当店より、飼主様及びご家族様への謝罪及び経緯説明などを行わせていただいております。

なお、当店の通常の営業に関連して、1月10日以降に、他のお客様からのお問合せやご要望に応じ、他のワンちゃんのトリミングや保育園の様子などを当店のSNSに投稿を行ってまいりましたが、本件の事故に関して被害者であるワンちゃんの飼い主

様及びご家族様への対応中である中のことで、飼主様、ご家族様の心情を踏まえると投稿を控えるべきであったと反省しております。

2 事故発生の原因について

当店における今回の事故の発生原因について、当店は以下のように考えております。

(ア) 散歩中の事故発生の防止体制が不十分であったこと

① 1人のスタッフが2頭の散歩を同時に行っていたこと

当日は、1人のスタッフが2頭同時に散歩を行っていましたが、1人が1頭のみに対応している形のほうが、事故の発生防止や、想定外の事態の発生の際の適切な対応を講じることができることから、1人あたり1頭の体制とすべきでした。

また、事前にご家族様から他のワンちゃんが苦手だと聞いていたにも関わらず1人で倍の体重差(4.8kg・10kg)の2頭の散歩を行ってしまいましたこの点からも2頭同時に散歩をするべきではありませんでした。

② ワンちゃんがリードから外れないようにする対策が不十分であったこと

当店での散歩の際には、飼主様からお預かりした状態のリード・ハーネス等のままで散歩を行ってまいりました。しかしながら、万が一にもリードやハーネスが外れた場合に備えて、当店において1つ追加でリードをつけてダブルリードにするなど、既存のリード等が外れた場合に備えた対策をしておくべきでした。そのほか、飼主様にお預りしたリード・ハーネス等についても、十分に拘束できているものか、締め付けなどの確認を十分に行っておくべきでした。

③ 散歩から帰店する際、幹線道路沿いでは散歩すべきでなかったこと

今回、散歩がスムーズにできたため、スタッフにおいても、そのまま抱っこせずに帰店することが可能と考えておりましたが、交通事故発生のリスクを踏まえ、幹線道路沿いでは抱っこするということを徹底すべきでした。

④ 不測の事態の発生時の対応フロー等が未整備であったこと

今回のように、2頭のワンちゃんがそれぞれ異なる行動を取った場合や、ワンちゃんの感情的起伏が激しくなった場合など、1人での対応が難しくなった場合における対応に関して、直ちに他のスタッフに応援を要請するなどの対応フローの整備をできておりませんでした。

(イ) 散歩を行うか否かの判断を行う基準や判断体制が適切ではなかったこと

ワンちゃんにとっては普段と連れて行く人も場所も環境も異なる中での散歩になる上、当店が交通量の多い幹線道路に面して店舗があるという立地も考慮し、飼主様のご希望や、ワンちゃんの性格等を踏まえ、散歩を行うか否かを判断する基準を設けた上で、散歩中の不測の事態が発生する可能性を踏まえ、散歩自体を控えた方が良くと考えられる場合には、慎重な判断を行い、散歩自体を控えるべきであったと考えております。

当店において、上記（ア）①～③に記載の各対策を講じていれば、今回の事故発生を防止できていた可能性が高いと考えられます。また、上記（イ）に関して判断基準を設けていれば、今回、被害者のワンちゃんについては、散歩を控えるという判断を取ることができていたと考えられます。

これに加え、当店においては、散歩の方法、事故発生防止の対策、及び散歩を行うか否か等も含め、ホテルでお預かりしているワンちゃんに関する対応をマニュアル化しておらず、上記のとおり、事故発生防止対策それ自体が不十分でした。今回の事故の発生については、専ら、当店におけるこのような対策の不備によるものであり、当店は事故発生について責任を痛感しております。

以上のほか、事故そのものの発生原因ではございませんが、当店において、緊急搬送先の病院との提携を行っていなかったことから、今回、元日でも対応可能な病院を事故発生後に探したため、搬送が事故後1時間と時間を要してしまいました。事故発生時の早急な搬送・治療のため、緊急病院との提携、対応フローの整備を行っておくべきでした。

3 再発防止策及び今後の対応について

今回の事故発生を踏まえ、今後、当店におけるホテルに関するマニュアルの整備、スタッフへの共有と徹底を行い、事故発生を防止する体制を構築してまいります。

散歩に関する対応については、①スタッフ1人あたり1頭のワンちゃんを連れて行く、②③ワンちゃんがリードから外れないようにする対策の徹底（ダブルリード化、ハーネス等の締め付けの確認の徹底）、④散歩途中のトラブル発生時の連絡・応援体制の確立、⑤散歩の実施についての判断基準の策定及び飼主様からの意向確認・ワンちゃんの性格等を踏まえた判断の徹底を行っていく所存です。

当店においては、今回の事故発生を重く見ており、また、当店における上記の各種の対応を完了し、再び、ホテルでのお預かりを適切に行えるようになるまで一定の期間を要することから、当面の間、ホテルのサービスを休業させていただきます。

あらためて、今回お亡くなりになったワンちゃんの飼主様、ご家族様に心よりお詫び申し上げます。

当店においては、お客様の信頼の回復に努め、また今後、質の高いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

以上