

【「ペット保険」満足度ランキング！飼い主が重視するポイントは？】

他社露出: 7社

@nifty ニュースBIGLOBE ニュースlivedoor ニュースmsn マネーYahoo! ニュースYahoo! ファイナンスNewsPicks

2017.5.1

「ペット保険」満足度ランキング！飼い主が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査




ペットフード協会の調査によると、ペットの平均寿命は犬が14.36歳、猫が15.04歳。愛犬や愛猫と暮らすことは喜ばしいが、ペットは公的保険がないだけに、医療費が高額になってしまうところは悩ましい。

犬や猫の寿命は近年大幅に延びている

世の中は空前の「猫ブーム」に沸いている。多くの善良な飼い主にとって、犬や猫は「家族の一員」のような存在だが、その平均寿命が、1990年代と比べ大幅に延びている。

種類によっても異なるが、平均寿命は犬が14.36歳、猫が15.04歳（一般社団法人ペットフード協会、2016年調べ）。ここ四半世紀で1.5～2倍以上に長寿化している。栄養バランスが偏り、感染症予防ワクチンも一般化したことが主な要因だ。

愛犬や愛猫と長く暮らせること自体は喜ばしいが、加齢に伴うケガや病気による治療は公的保険がないだけに、原則3割負担の人間と異なり、下痢や皮膚炎などで1回3000円～1万円、緑内障や椎間板ヘルニアなどを患えば、手術費だけで10万円を超えることもある。

そんな通院・入院リスクに備えたいという飼い主のニーズを背景に、ここ数年、ペット保険は毎年10%以上のペースで拡大している。今回の「オリコン日本顧客満足度調査」では、飼い主の負担をカバーするペット保険について調査結果を紹介した。

満足度ランキング	保険会社	評価項目別ベスト3				種類別ベスト3			
		加入手続き	保険プラン	付帯サービス	保険金支払	小型犬	中型犬	大型犬	猫
1位	アニコム損害保険	74.62%	1位	1位	3位	2位	2位	2位	1位
2位	ペットデコ/ルサポート (P.S.保険)	74.60%	2位	2位	2位	1位	1位	1位	2位
3位	アクサ損害保険 (アクサスタイル)	73.90%	3位	3位	1位	3位	3位	1位	3位
4位	ペットファミリー少額短期保険	72.59%			3位		3位		
5位	アイペット損害保険	72.40%						3位	3位
6位	日本アニマル倶楽部 (フズムール02)	71.70%							

アンケート対象者は、飼っている犬・猫が過去5年以内に病気やケガで手術を受け、ペット保険を利用した飼い主と、加入する保険選びに悩んだ人（有効回答者3671人）。調査対象の保険会社は13社で、大きく「加入手続き」「保険プラン」「付帯サービス」「保険金・給付金」の4つを重点的に調査した（調査の詳細はこちら）

拡大画像表示

次のページ
割安な保険料が利便性の高い補償か？ >

1 2 3 >

ペット保険満足度の分岐点 割安な保険料が利便性の高い補償か？

今回、同ランキングのトップとなったのは業界最大手のアニコム損害保険（以下：アニコム）。2007年に日本で初めて免許を取得したペット専門損保で、昨年の16年10月発表の顧客満足度ランキングに続くV2を達成した。

アニコムは、7歳11か月までの犬と猫が加入できる「どうぶつ健保ふぁみりい」（自己負担50%、70%の2コース）を提供。獣医療法で定める国内すべての動物病院（5982件、2017年4月18日現在）と提携している点が強みだ。さらに「どうぶつ健保」対応の病院なら、窓口での精算時に自己負担のみを支払えばよいという利便性の高さも大きな特長といえる。

アンケートでは、「わざわざ保険に入る必要はないので、とても楽」（30代女性）、「ムは使用できたので助かった」（40代女性）という声が多く聞かれた。

評価項目ごとに見ると、オンラインで「加入手続き」の項目で評価が高かったのは、保険料が安いという点も、年間の支払限度額が大きいこと、保険金が速く支払われることなどが挙げられた。

ただ「保険料・給付金」の項目で評価が1位となった。P.S.保険はネット通販で他社に比べて、リーズナブルな保険料が多い。過去2012～14年の同調査でも、アニコムとのポイント差は0.02ポイント以内だった。

保険に加入するのは「万が一」に備えるため、飼い主が加入する際のハードルは高くなる。アニコムは、加入する際のサポートを強化し、電話での相談や、加入後のサポートを充実させている。

ペット医療の高度・高額化で 飼い主の保険はどうなるか？

「ペットブーム」と言われて久しいが、実のところ、近年の飼育頭数は横ばいまたは減少傾向をたどっている。ペットフード協会が毎年行っている「全国犬猫飼育実態調査」によると、犬の推計飼育頭数は2012年の1153万頭から16年の988万頭と約14%減少した。一方、猫は975万頭から985万頭、1%増えた。

それにもかかわらず、ペット保険の市場規模は拡大を続けている。2009年度は133億円だったが、17年度には500億円の大台を伺う勢い。先述したようにペットの長寿化が進んでいることや、「ペットは家族」と捉える飼い主の認識が広がってきたためだ。

それでも、加入率自体はまだ5%前後と低いだけに、今後さらに加入者が増え続ける可能性は高い。実際、伸び盛りの市場を自社ユーザーの囲い込みに活用しようと、携帯電話の大手キャリア3社（NTTドコモ、au、ソフトバンク）は相次いでペット保険の取り扱いを始めた。提携先の保険会社に加入すれば、保険料の割引が適用されるといった仕組みだ。

さらに、ペット医療の高度化も進んでいる。民間医療機関として初めて2015年3月にマザーズ上場を果たした日本動物高度医療センター（Japan Animal Referral Medical Center；JARMeC）は、磁気共鳴画像装置（MRI）や放射線治療装置などを使った医療サービスを川崎市と名古屋市中区で提供しており、大阪府への展開拡大を目指す。再生医療を行う動物病院も増えており、富士フィルムなどは培養した免疫細胞を使うガン治療法の開発に乗り出した。

愛犬や愛猫を「わが子」のように思い、ハイレベルな医療までカバーするペット保険を選ぶが、家計のバランスを考え、支払う保険料の安さを重視して選ぶなど、飼い主によって考えは異なるだろう。ペット保険各社による加入者の獲得競争が盛り上がる中、自分にとってのニーズを熟慮した上で加入先を選びたいものだ。

（四つ葉経済記者会 ジャーナリスト 金川俊以）