

ネット時代でもペット急病時に頼るのは電話だった！ ペット急病時「ネット検索では不安が残る」が85.2%

～79.6%が24時間獣医師への電話相談を求める結果に。ペットに関するアンケート調査発表～

株式会社チェリッシュライフジャパン（本社：東京都渋谷区、代表取締役：西野高秀、以下チェリッシュライフジャパン）は、全国で犬か猫を飼っている男女 108名を対象に、「飼っているペットに関する意識調査」を実施しました。

また、一般社団法人日本臨床獣医学フォーラム会長、日本獣医がん学会会長、日本猫医学会（JSFM）会長を務める獣医師の石田卓夫先生が、本調査結果に対し、見解を述べました。

■飼っているペットに関する意識調査

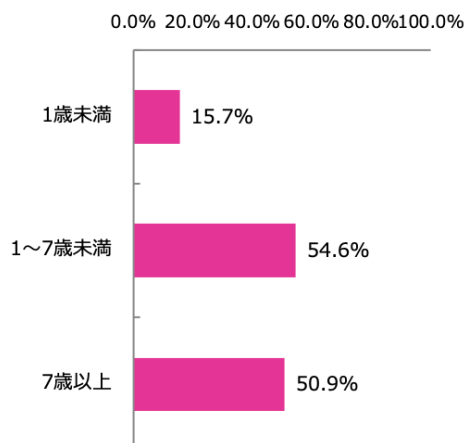
調査概要：飼っているペットに関する意識調査
有効回答：全国で犬か猫を飼っている男女 108名
調査期間：2019年6月7日～2019年6月14日

■高齢ペット飼育者が50%強

最初に、「現在飼育しているペットの年齢を教えてください」（多頭飼育の場合は複数回答可）と質問したところ、「1歳未満」が15.7%、「1～7歳未満」54.6%、「7歳以上」が50.9%と、ペットを飼っている人の半数が高齢ペットを飼育していることが判明。

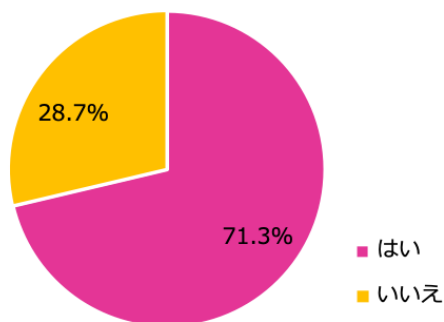
ペットフード、環境、獣医療の向上に伴い、人間だけでなく、ペットにも高齢化が進行しています。

Q. 現在飼育しているペットの年齢を教えてください （多頭飼育の場合は複数回答可）（n=108）



■ペット急病時に飼い主がとった行動は「病院駆け込み」が88.3%

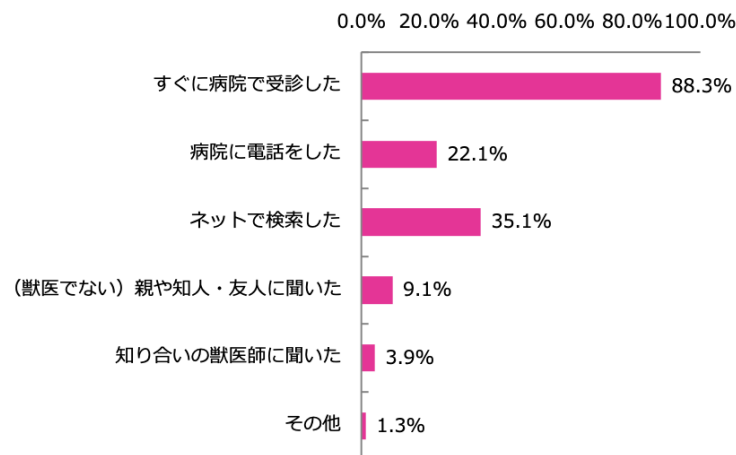
Q. ペットの体調で不安になったことはありますか？（n=108）



次に、「Q. ペットの体調で不安になったことはありますか？」の質問に対し、「はい」が71.3%、「いいえ」が28.7%と、ペットの高齢化を背景に、ペットの体調に関して不安に思ったことがある飼い主が多いことがわかりました。

さらに、「Q. ペットの体調で不安になった際、どのような行動をとりましたか？」という質問をしたところ、88.3%の人が「すぐに病院で受診した」と回答。人間もペットも急病時にとる行動は同じことがわかりました。一方で、35.1%の人は「ネットで検索した」と回答。ネットで自分のペットの症状と同じような事例を探し、自分で応急処置をしようと試みた人もいます。

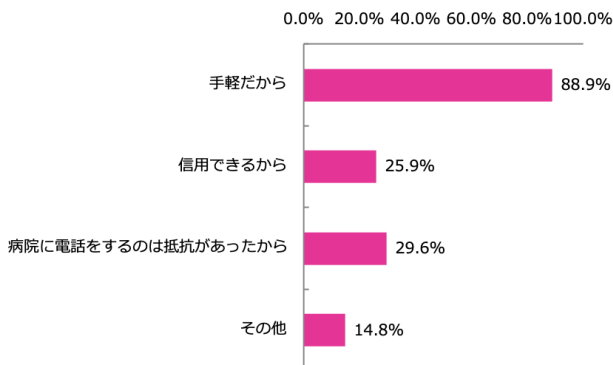
Q. ペットの体調で不安になった際、どのような行動をとりましたか？（複数回答可）（n=77）



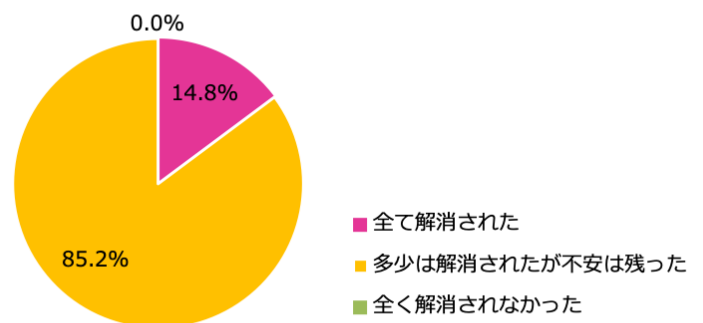
■ ネット検索は手軽だが、「不安が残る」85.2%

上記の設問で「ネット検索を行った人」に対し、「Q. ネット検索を行った理由」を聞いたところ、88.9%の人が「手軽だから」と回答。一方で、「Q. ネット検索によって不安は解消されたか」と質問したところ、85.2%と大半の人が「多少は解消されたが不安は残った」と回答しました。

Q. ネット検索を行った理由を教えてください。（複数回答可）（n=27）



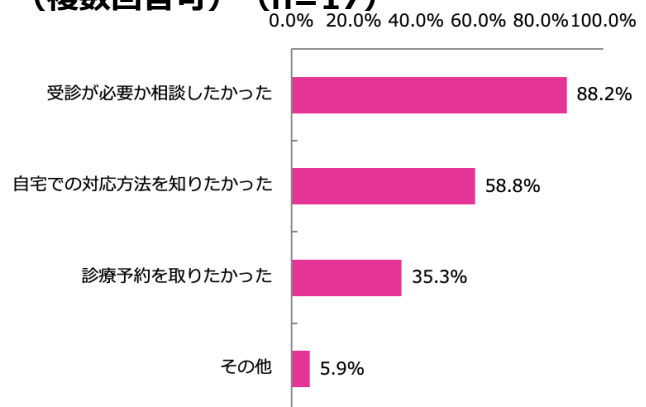
Q. ネット検索によって不安は解消されましたか？（n=27）



■ 「受診が必要か電話で聞いたかった」88.2%

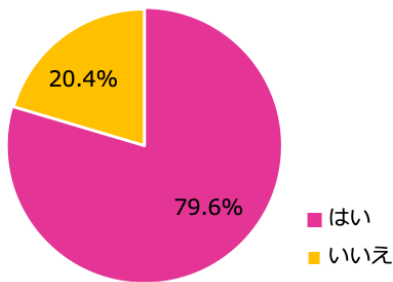
さらに、上記の設問で「病院に電話をした」と回答した人に対し、「Q. 病院に電話を行った理由を教えてください。」（複数回答可）と質問したところ、「受診が必要か相談したかった」が88.2%と最多の結果に。自身での対処の判断は心配のため、獣医に相談したい人が多いことがわかりました。

Q. 病院に電話を行った理由を教えてください。（複数回答可）（n=17）



■ 24時間獣医師に相談したい、79.6%

Q. ペットについて24時間365日、気軽に獣医師に電話相談できるサービスがあれば利用したいと思いますか？（n=108）

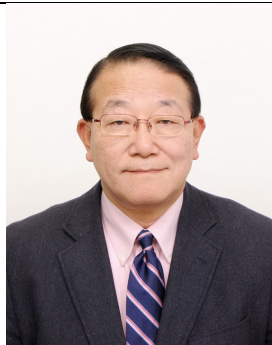


最後に、「Q. ペットについて24時間365日、気軽に獣医師に電話相談できるサービスがあれば利用したいと思いますか？」と全ての方にお聞きしたところ、79.6%の人が「はい」と回答。その理由として「病院が空いていない夜間時など、ペットが急病になった際、病院と電話が繋がらないと不安なため」や「長期休暇の際、病院は閉まっているため、獣医師と電話がつながると思うと安心だから」など、病院が閉まっている際のペットの急病時に、いつでも獣医師と繋がれる安心感を求めている人が多いことがわかりました。

■ まとめ

今回の調査では、実際にペットを飼っている人の生の声を確かめることができ、ITの進歩やインフラが整った今でもなお、ペット緊急時には電話で直接話せる安心感が求められていることがわかりました。働き方改革の影響もあり、動物病院も24時間営業することは難しいものの、家族の一員としてペットの命に関わるような緊急時には、たとえ夜間であっても病院には対応して欲しいもの。「獣医師と24時間365日電話で繋がることのできるサービス」は、飼い主に“安心”を与えられるのはもちろん、病院側にとっても、“本当に緊急度の高い症状なのか”あるいは、“獣医師の電話相談で解決できるレベルの症状なのか”が、事前に振り分けられ、“本当に緊急を要するペット”を先に診ることができるなどの、双方にとっての利点がありそうです。

■ 獣医師のスペシャリスト 石田卓夫先生のコメント



「家族の一員が調子を崩したらどうするか。まずネット検索する人が多いようです。ネット先進国アメリカでもこれは同じ。このような行動は「Dr. グーグル現象」と揶揄されていて、勧められることではないのです。昼間でも病院にすぐ行くかという、お金がかかる、こんなことで行ってはいけないといった様々な考えからやはりネットに頼ってしまうのです。その結果、たとえば最終的に動物病院にくる動物は、ご家族が悩んでいる間に、より病気が進んでしまっているといわれています。活字になっているからといって、すべての情報が正しいとは限らないのです。信頼できる専門家から意見が聞けること、それが最良ですね。」

石田卓夫 先生(一般社団法人日本臨床獣医学フォーラム会長/日本獣医がん学会会長/日本猫医学会 (JSFM) 会長)

■ 獣医師による24時間365日の電話相談サービス



チェリッシュライフジャパンでは、24時間365日、臨床経験豊富な獣医師がペットオーナーからの電話相談に応じる日本で初めての獣医療サービス「アニクリ24」を行っています。また、動物病院向けサービスとして、診療時間外に動物病院にかかってきた電話を「アニクリ24」へ転送させ、「アニクリ24」の獣医師が電話応対を実施。ペットオーナーには「安心」を、動物病院には、時間外労働・長時間勤務の軽減及び、顧客サービスの向上にも貢献できるとして、ペット業界のあらゆるニーズに応え、様々な形でサポートしています。

▼アニクリ24/ペットオーナー向けサービス：<https://www.anicli24.com/>

▼動物病院向けサービス：https://cherish-life.co.jp/wp-content/uploads/2017/10/Anicli24_A4_16P.pdf

■ 会社概要

会社名：株式会社チェリッシュライフジャパン

所在地：東京都渋谷区広尾1-1-39 恵比寿プライムスクエアタワー3階

代表者：代表取締役 西野高秀

事業内容：電話どうぶつ病院アニクリ24の運営、法人向け事業コンサルティング・業務受託、産学連携、商品開発

URL：<https://cherish-life.co.jp/>

【PRに関するお問い合わせ】

株式会社チェリッシュライフジャパン 担当：高橋

TEL：03-6452-6926 / FAX：03-6452-6927 / Mail：info@cherish-life.co.jp