

「ペットとの暮らしを豊かにするアンケート調査」

報告書

-ペットショップの相談窓口としての役割の考察-

(第2回報告)

一般社団法人 全国ペット協会

はじめに

■会長あいさつ

一般社団法人全国ペット協会は、ペットと人が豊かに暮らせる社会づくりを目指す、動物取扱業者の全国組織です。当協会は、ペット業界で働くための資格である家庭動物管理士資格制度の運営、業界関係者向けのセミナーを通じて、ペット業界全体のスキルアップ・レベルアップを図り、人とペットの共生が可能な社会環境の構築を目指しています。

当協会では、2022年より「ペットとの暮らしを豊かにするためのアンケート」を実施し、これまでに2022~2023年度の調査を取りまとめた、第1回報告書を発表いたしました。この調査では、ペットショップから家庭に迎えられた犬猫と、その飼い主について、飼育開始後1か月の時点で、家庭に迎えたあの状況を追跡調査し、飼育上の問題が生じているかどうか、どのような点が問題になっているかについて確認しました。その結果、97.3%の家庭で健康上の問題なく成長していることが確認されました。一方で、57.4%が飼育上の悩みを抱えており、悩みを抱えている人のうち、悩みを抱えていてもまだ相談していない、もしくは、相談先が分からぬ人が54.0%に上るという結果となりました。ペットショップは飼い主の皆様にとって、一番身近なアドバイザーであり、相談窓口であるべきと考えておりますが、ペットショップを身近な相談先として認知していない人はいまだに多く、ペットショップ側からより積極的な働きかけ・フォローアップが必要であると実感いたしました。

この結果を受け、2024年度は、「ペットショップの相談窓口としての役割」に焦点を当てて、調査を実施しました。飼い主の皆様が、ペットショップの相談窓口としての役割をどのように活用しているのか、ペットショップの社会的責任として十分に機能を果たせているのか、また、果たせていないのであれば、何が必要なのかについて考察いたしました。本報告書ではその内容をご報告いたします。

本報告書は2回目の報告となっております。調査事業については単年で終わらせるのではなく、今後も調査を継続していきたいと考えております。現状のペットショップのあり方を肯定するだけでなく、批判的に評価し、足りないところを自覚し、前に進んでいくことが必要と考えております。犬猫たちとその飼い主の幸せな未来に向けて、一歩一歩、積み重ねていきます。

ペットと人が豊かに暮らせる社会づくりにむけて、共に歩みましょう。

一般社団法人 全国ペット協会 小島章義

■アドバイザリーボードよりコメント “販売の場”から“飼い主支援の拠点”へ

先行調査では、悩みを抱えながらも相談をしていない、そもそも相談先が分からぬという飼い主が一定数いることが確認された。この結果を受けて第2回調査は、「ペットショップの相談窓口としての役割」に焦点を当てて実施した。その結果、飼い主が直面する悩みの実態が浮き彫りなったとともに、人とペットの共生社会実現を目指す上で、ペットショップがどのような行動を取るべきなのか。そのヒントが得られた。

悩みの早期把握・早期支援を

まず、飼い主の悩みの有無についてみていく。犬では飼い主の81.7%が、猫では64.0%が何らかの飼育上の悩みを抱えていることがわかった。次に抱いている悩みがどの程度なのかを見てみると、“軽度”が3分の2程度（犬猫ともに約65%が「多少悩んでいた」）であったものの、約10%の飼い主が“生活に支障が出る程度に深刻に悩んだ”、または“手放すことを考えるほどに悩んだ”と回答していた。これは、飼育開始初期の段階で飼い主へ支援を実施することが重要であると考えられる。

相談の実施状況については、悩みが深刻なほど相談率が高く、また、相談を実施した飼い主の方が悩みの解決を実感しているというデータが取れている。悩みの早期把握・早期支援が解決の一丁目一番地であることを認識し、その上でショップ運営の在り方を考えるべきではないだろうか。

相談窓口として一定の機能は認められる

ペットショップは飼い主にとって「一番身近なアドバイザー」であるべきというのはZPKの理念であるが、獣医師やトレーナーといった専門家と比較した際、十分に役割を果たしているのだろうか。

ペットショップに相談した飼い主の約7割（犬猫ともに）が「非常に役に立った」「やや役に立った」と回答しており、自由記述回答では「的確な知識や具体的なアドバイスが役立った」という評価も見られることから、初期相談の窓口としては一定の機能を果たしていると評価できる。

しかし、他の相談先と比較すると、ペットショップが「最も役立った相談先」として評価された割合は低い。特に猫の飼い主では、獣医師への評価が高く、ペットショップが最も役立ったとする割合は3割以下にとどまっている。これは、悩みの内容によって他の相談先に劣る傾向があることを示している。

選ばれる存在から頼られる専門店へ

人とペットの共生社会の実現に向けて、業界が一丸となって取り組んでいく必要があ

る。本調査結果から、ペットショップは「販売の場」から「飼い主支援の拠点」へと発展を遂げる必要があるのではないかと考える。

そのためにはどのようなアクションが必要なのか。具体的には、スタッフの教育・研修を通じて基本的な助言スキルを高めることがまずは不可欠だ。次に、専門職との「連携強化」。「最も役立つ相談先」として評価が高かった獣医師やトレーナーなどとの関係性を深め（あるいは連携を強化し）、ペットショップが橋渡し役としての役割を担うことが重要である。

関係機関内で連携を高めているだけでは意味がない。冒頭でも触れたが、第1回調査報告にて、多くの飼い主がペットショップを身近な相談先として認知していない現状が明らかになっている。この現状を踏まえて、ペットショップは、飼育上の悩みが相談できる場所であることを社会に広くアピールし、その認知度を高めていかなくてはならない。

この他にも、ペットを販売してそれで顧客との関係を終わらせるのではなく、例えば購入後定期的にフォローアップを継続していく仕組みを導入することで、悩みの変化や再発にも対応できるのではないだろうか。

ペットショップが担うべき役割は、飼育上の悩みが相談できる、地域の「保健室」のようなものであるべきではないか。深刻な病気やケガ、その他の複雑な問題については、専門的な機関（動物病院やトレーナー等）に紹介する役割を果たしつつ、普段飼育していく上でのちょっとした不安事に対しては、すぐにアクセスできる身近さをもって、初期対応と安心感を提供する、こうした支援の拠点となることを期待したい。

全国ペット協会調査事業アドバイザリーボード
委員長 林良博

要約

先行調査では、ペットショップ経由で迎えられた犬猫の 97.3%が健康に成長している一方、57.4%の飼い主が飼育上の悩みを抱えており、そのうち約 54%は相談をしていないか相談先が分からぬ状況であった。また、相談をした飼い主の 60.3%がペットショップに相談し、動物病院の 46.3%を上回っていた。しかし、ペットショップの相談機能の認知度は十分とは言えず、相談が悩み解決にどの程度寄与しているかの評価も不十分であった。

本調査は、ペットショップの相談機能が飼い主の悩み解決にどの程度貢献しているかを明らかにするとともに、獣医師やドッグトレーナーなど他の専門相談先との比較を通じて、ペットショップが果たすべき相談窓口としての役割や機能について検討することを目的として実施した。

調査は全国 36 社 534 事業所のペットショップで犬猫を購入した飼い主を対象に、悩みの有無、相談先、解決状況を WEB アンケートにて収集し、3,208 件の有効回答を得た。

調査の結果、犬の飼い主の約 8 割、猫の飼い主の約 6 割が何らかの飼育上の悩みを抱えており、犬では排泄や吠え、咬みつき、猫では食欲不安定や排泄、攻撃的な行動などが主な悩みとして挙げられた。また、悩みの程度については「多少悩んでいた」という軽度なものと 3 分の 2 程度であったものの、約 10% の飼い主は深刻な悩みを抱えていた。

相談行動との関連では、悩みの深刻度が高いほど相談をしている割合が高く、また、相談した飼い主の方が悩みの解決を実感していた。相談先としては獣医師が最多であり、特に猫ではその有効性が高く評価されていた。犬ではしつけ教室やトレーナーも高評価であった。一方、ペットショップは相談先として一定の利用があるものの、「最も役立った相談先」として評価された割合は比較的低く、専門性の面では他の相談先に劣る傾向が見られた。

ただし、ペットショップに相談した飼い主の約 7 割が「非常に役に立った」「やや役に立った」と回答しており、的確な知識や具体的なアドバイスが役立ったという自由記述も確認された。このことから、ペットショップは専門職に比べて有効性では劣るもの、身近な初期相談の窓口としては一定の機能を果たしていると考えられる。

今後は、ペットショップが単なる販売の場にとどまらず、飼い主支援の拠点として信頼を得るために、スタッフの相談対応力の向上、獣医師やトレーナーとの連携強化、相談機能の見える化と広報、継続的なフォローアップ体制の整備が求められる。

飼育上の悩みを抱える飼い主に対し、アドバイスや専門機関へつなぐことは人とペットが幸せに暮らせる社会の実現に大きく貢献するものといえる。

調査の背景および目的

人とペットとの共生社会の実現が求められるなか、現実には、すべての飼い主がペットとの幸せな暮らしを享受できているわけではない。現在、日本では、約7割の犬猫がペットショップを通じて家庭に迎えられていると言われており、ペットショップが飼い主とペットの幸せな暮らしに与える影響は大きい。

人とペットが共に暮らし、幸せを感じる上では、様々な要因が関係するが、飼い主が感じる「悩み」について相談でき、またその悩みについて解決できるかどうかについては、生活の質に直接影響するだろう。第1回報告書で、飼い主からの悩みの相談を受けたり、その解決を支援することは、ペットショップにとって重要な社会的役割と結論付けた。

「ペットとの暮らしを豊かにするアンケート調査（第1回報告書）」では、ペットショップから家庭に迎えられた犬猫と、その飼い主について、飼育開始後1か月の時点で、家庭に迎えたあとの状況を追跡調査し、飼育上の問題が生じているかどうか、どのような点が問題になっているかについて確認した。その結果、97.3%の家庭で健康上の問題なく成長していることが確認された。一方で、57.4%が飼育上の悩みを抱えており、悩みを抱えている人のうち、悩みを抱えていてもまだ相談していない、もしくは、相談先が分からぬ人が54.0%に上るという結果となった。また、どこか1か所以上に相談を実施した飼い主のうち、60.3%はペットショップに相談しており、動物病院の46.3%より多かった。これらの結果から、ペットショップは一定程度相談窓口の機能を果たせているものの、ペットショップを相談窓口として認識していない人も多く、ペットショップの相談機能について、より積極的な周知が必要であると言える。また、購入後1か月の時点での調査であったことから、ペットショップに相談した結果、悩みが解決されたかどうかについては確認ができなかったことも課題として残っていた。

そこで、2024年度の調査では、ペットとの暮らしを豊かにするために、ペットショップが相談窓口としてどのような役割を果たす必要があるのかをより詳細に検討することを目的として、調査を実施した。これまでの調査で明らかになっていない、ペットショップの相談機能がどの程度悩みの解決に寄与できているかについて評価するとともに、動物病院やドッグトレーナーといった他の相談先との比較を行うことで、ペットショップが相談窓口として果たすべき役割や機能について考察した。

調査方法

調査エリア	全国
調査対象	全国のペットショップ（調査協力店／36社 534事業所）で犬もしくは猫を購入した飼い主
調査期間	2024年11月22日～12月6日
調査方法	2022年3月10日～2024年8月31日に渡り、調査対象者に対し、犬猫の購入直後にペットショップ店頭にて、アンケートの協力について口頭で依頼し、メールアドレスを収集した。協力を得られた対象者のうち、2024年11月22日時点で、購入後3か月を経過した26,558人に対して、メールにて回答を依頼した。回答は、WEBアンケートフォーム経由で実施した。
調査内容	アンケート回答時点の状況について、飼育上の問題が生じているかどうか、どのような点が問題になっているか、相談先、解決の状況、購入の計画性について確認した。
設問項目	1 ペットの種類 2 ペットの品種 3 現在の年齢 4 飼育上の悩みを感じたことはありますか？ 5 それはどんな悩みでしたか？（複数回答） 6 最も困った悩みは、どのような悩みでしたか？（1つのみ回答） 7 最も深刻だった時点で、どの程度悩んでいましたか？ 8 最も深刻だった時点に比べ、現在どの程度解決していますか？ 9 その悩みについて、誰かに相談しましたか？ 10 悩みの相談先は次のうちどれですか？（複数回答） 11 相談先の中で、最も役に立つアドバイスや相談を受けられた相談先はどれですか？（1つのみ選択） 12 ペットショップでの相談は、悩みの解決に役に立ちましたか？ 13 12で、「役に立った」あるいは「役に立たなかった」と回答した理由を教えてください

調査結果

■回答者数 3284 人

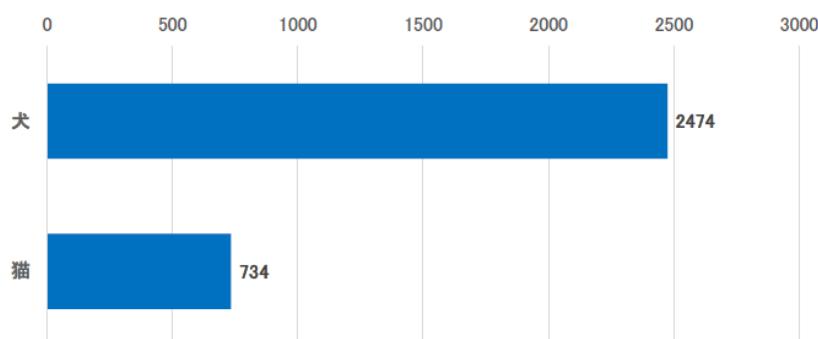
■有効回答数 3208 人

各回答間で整合性が見られない回答を除外したところ、有効回答数は 3208 件であった。これを分析の対象とした。

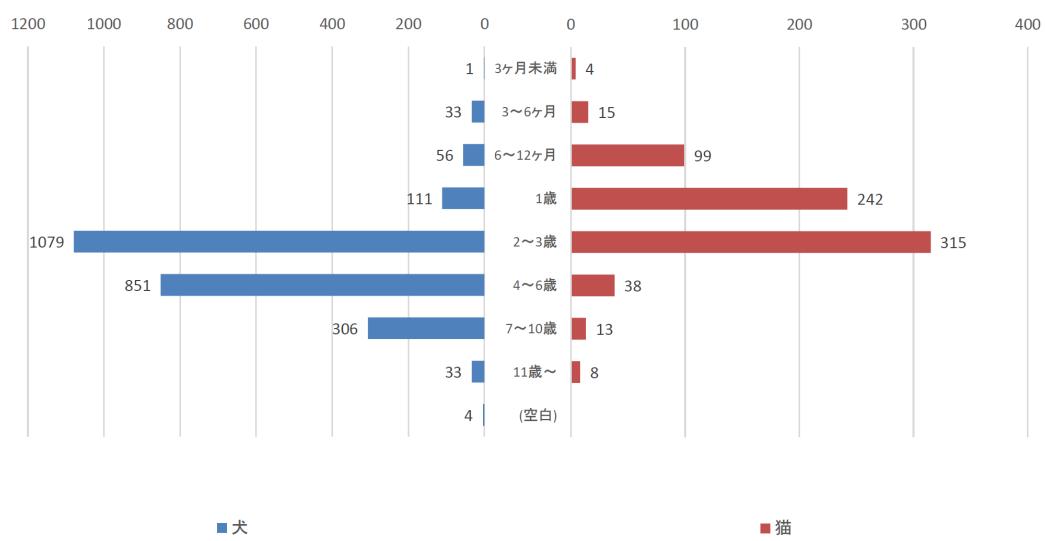
■飼育するペットの種類と年齢

ペットの種類としては、犬の割合が多く、猫の約 3 倍であった。年齢層については、犬は猫よりもやや年齢層が高かった。

【図表 1：回答者がペットショップで購入したペットの種類 (N=3208)】



【図表 2：回答の対象とした犬猫の年齢 (N=3208)】



■飼育上の悩み

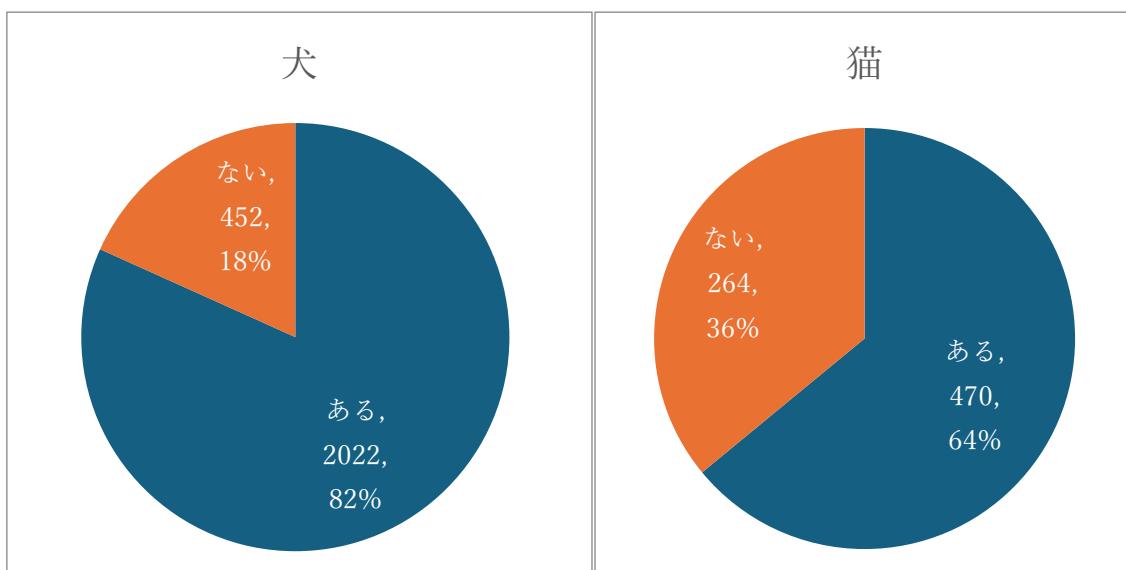
犬の飼育者の方が悩みを感じており、排泄の問題が最多で、吠え、咬みつきと続く。猫は食べむら、排泄、咬みつきの順。

飼育上の悩みの有無については、犬で 81.7%、猫で 64.0%の回答者が、悩みがあると回答した（図表 3）。

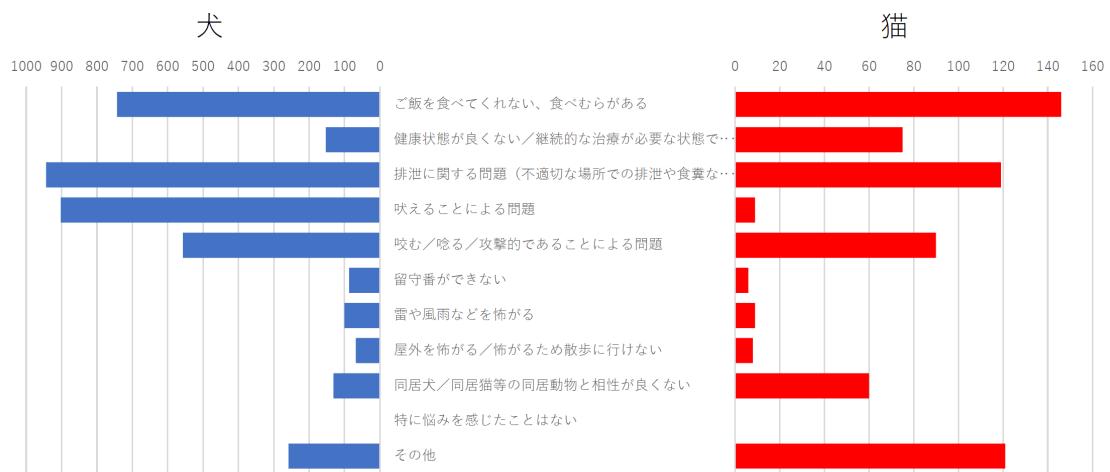
悩みの内容としては、犬では、「排泄に関する問題（不適切な場所での排泄や食糞など）」が 46.7%、「吠えることの問題」が 44.6%、「ご飯を食べてくれない／食べむらがある」が 36.4%と続いた。猫では、「ご飯を食べてくれない／食べむらがある」が 31.1%、「排泄に関する問題（不適切な場所での排泄や食糞など）」が 25.3%、「咬む／唸る／攻撃的であることによる問題」が 19.1%と続いた（図表 4）。

最も悩んだ悩みは、犬では排泄の問題であったが、猫では食欲食べむらの問題と排泄の問題がほぼ同数であった。猫では「その他」の回答が多く、「ブラッシングやハミガキができない」、「あまり懐かない」、「コードをかじったり家具を引っ掻いたりする」という内容が見られた（図表 5）。

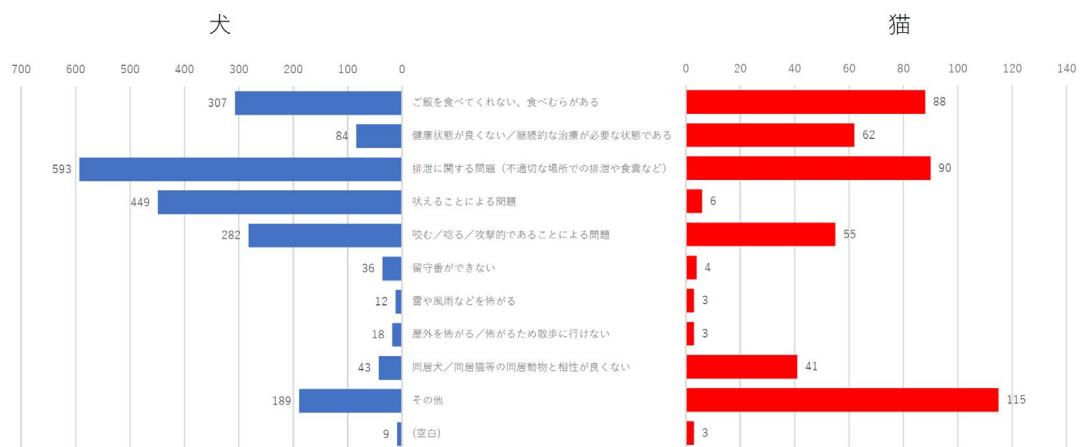
【図表 3：飼育上の悩みの有無の状況（犬： n = 2474／猫： n = 734）】



【図表4：飼育上の悩みの種類（犬：n = 2022／猫：n = 470）】



【図表5：最も困った飼育上の悩み（犬：n = 2022／猫：n = 470）】



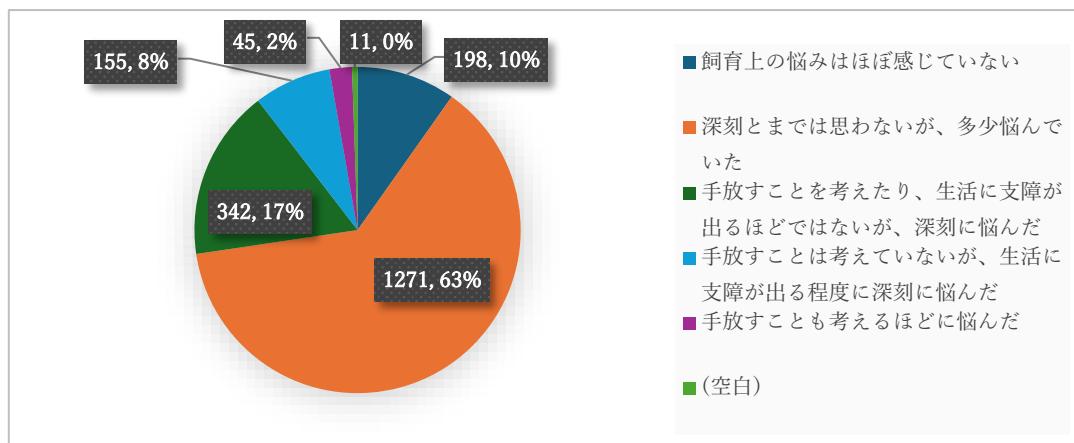
■悩みの深刻度と相談の有無

悩みの程度は比較的軽いものが多い。

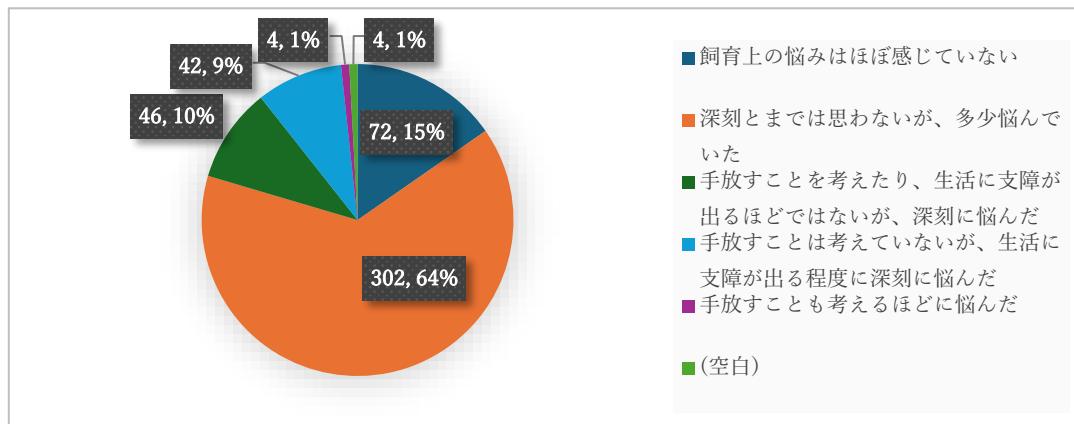
悩みが深刻なほど、相談をしている割合が高い傾向

悩みの深刻度については、「深刻とまでは思わないが、多少悩んでいた」が犬で 62.9%、猫で 64.3%であり、3 分の 2 程度は深刻な悩みではなかった。一方で、3 分の 1 程度は、深刻に悩んでおり、「生活に支障が出る程度に深刻に悩んだ」飼い主は、犬で 7.7%、猫で 8.9% のぼり、一定数、生活に支障が出るレベルの悩みを抱えていることが分かった。また、「手放すことも考えるほどに悩んだ」飼い主は、犬で 2.2%、猫で 0.9% であり、生活に支障が出たり、手放すことを考えたりするレベルの飼い主が 10% 程度存在することが分かった。

【図表 6：どの程度深刻に悩んでいたか（犬：n=2022）】



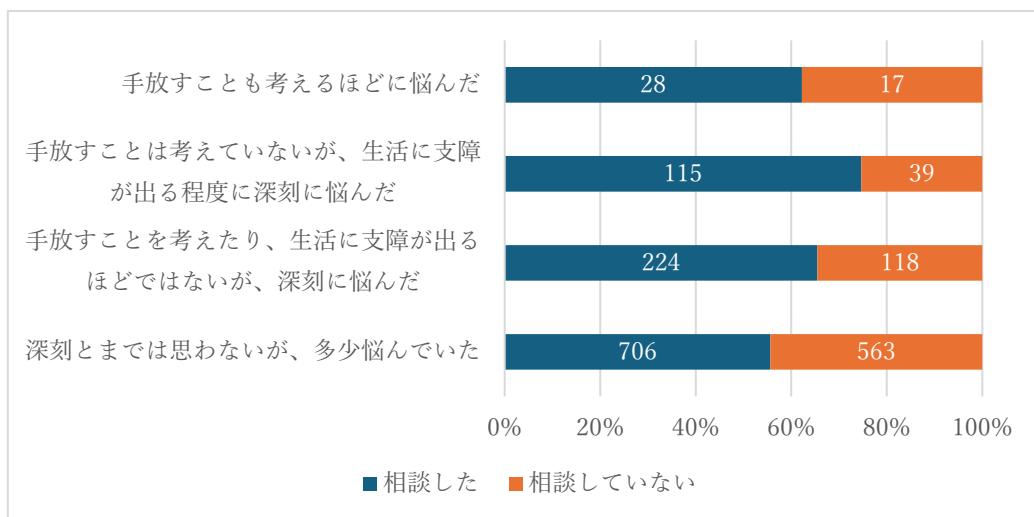
【図表 7：どの程度深刻に悩んでいたか（猫：N=470）】



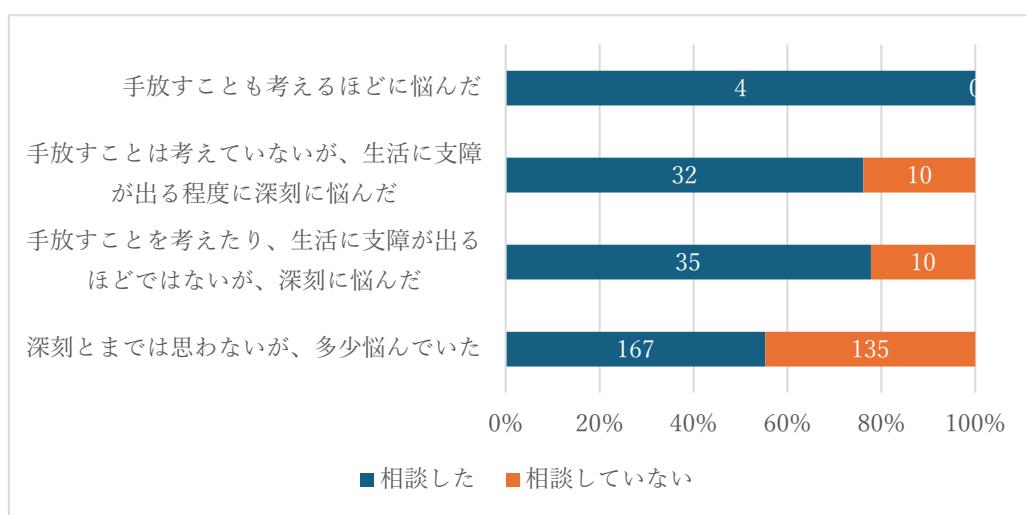
相談の実施状況については「飼育上の悩みはほぼ感じていない」「空白」を除く、悩みを抱えていた人のうち、犬の飼い主については、「多少悩んでいた」人では、55.6%がどこかに悩みを相談していた。「生活に支障が出るほどではないが、深刻に悩んでいた」人では65.5%、「生活に支障が出る程度に深刻に悩んでいた」人では74.7%、「手放すことも考えるほどに悩んだ」人では62.2%と、深刻に悩んでいる人の方が相談をしている割合が高かった。

猫でも同様の傾向が見られ、相談した人の割合は、「多少悩んでいた」人では55.3%だったが、「生活に支障が出るほどではないが、深刻に悩んでいた」人では77.8%、「生活に支障が出る程度に深刻に悩んでいた」人では76.2%、「手放すことも考えるほどに悩んだ」人では100.0%であった。

【図表8：相談の実施状況（犬：n=1810）】



【図表9：相談の実施状況（猫：n=393）】



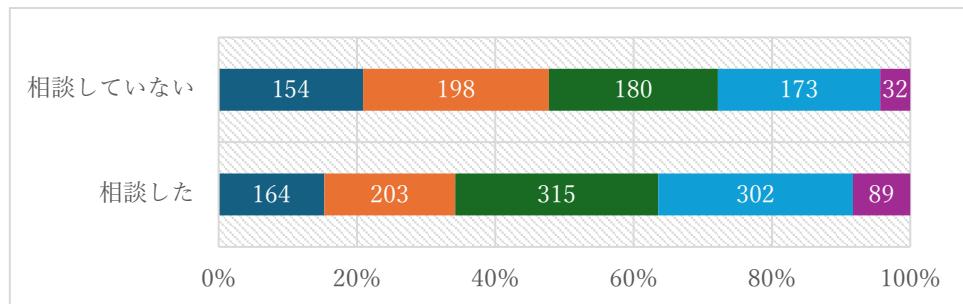
■相談による解決度の差

相談を実施している飼い主ほど
悩みの解決を実感している

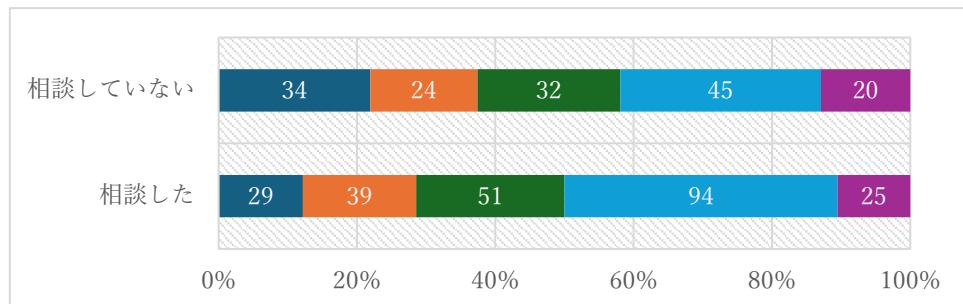
相談した飼い主と、相談しなかった飼い主の悩みの解決度を比較すると以下の図のようになつた。相談を実施している飼い主の方が、悩みの解決度が高い傾向が見られた。

【図表10：相談の実施と悩みの解決度】

(犬：n = 1810)



(猫：n=393)



■ 悩みは全く改善しておらず、全く解決していない (0%解決)

■ 悩みは改善したが、ほとんど解決していない (25%解決)

■ 悩みの程度は半減したが、解決の程度は半分程度である (50%解決)

■ 少し悩みは残っているが、ほぼ解決した (75%解決)

■ 解決し、全く気にならない (100%解決)

■役立つ相談先

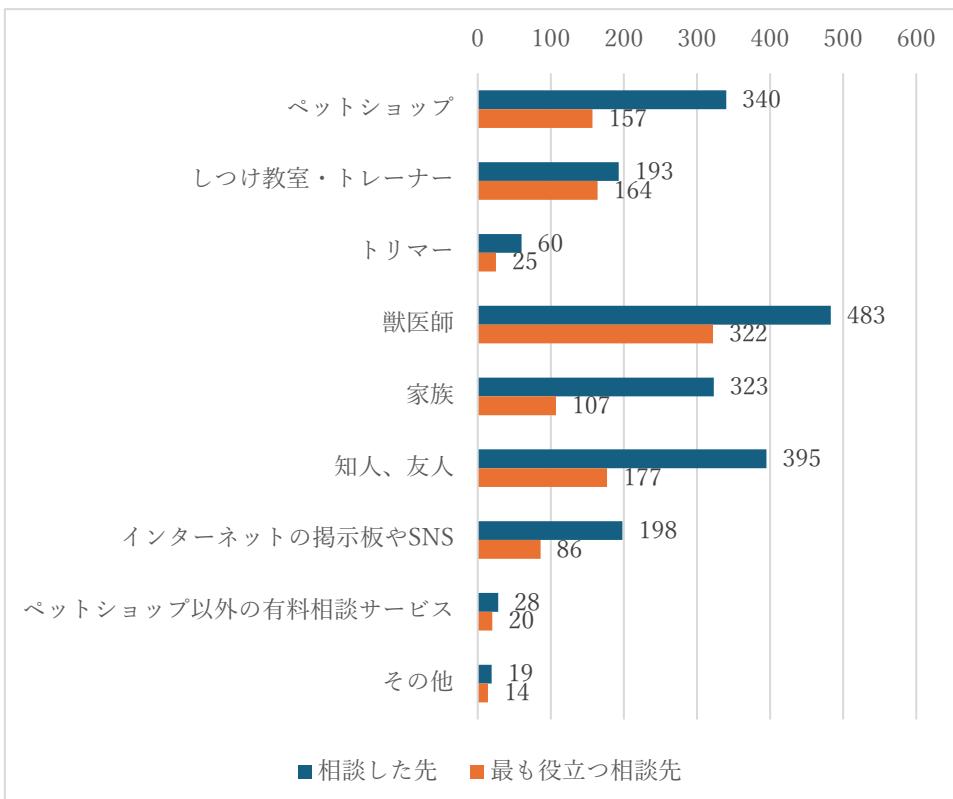
犬猫ともに獣医師への相談が最多
専門性の高い相談先がより問題の解決に役立っている

飼育上の悩みを感じており、相談を実施した飼い主について、その相談先は以下のとおりとなった。

犬の飼い主の相談先については、「獣医師」への相談が最多で、その次に「知人、友人」、「ペットショップ」、「家族」と続いた。

各相談先に相談した人の中で、その相談先を最も役立つ相談先と回答した人の割合は、獣医師：322人/483人（66.7%）、ペットショップ：157人/340人（46.2%）、しつけ教室・トレーナー：164人/193人（85.0%）、知人、友人：177人/395人（44.8%）、家族：107人/323人（33.1%）であり、獣医師やトレーナーなど、専門性の高い相談先への相談がより役立っている傾向が見られた。

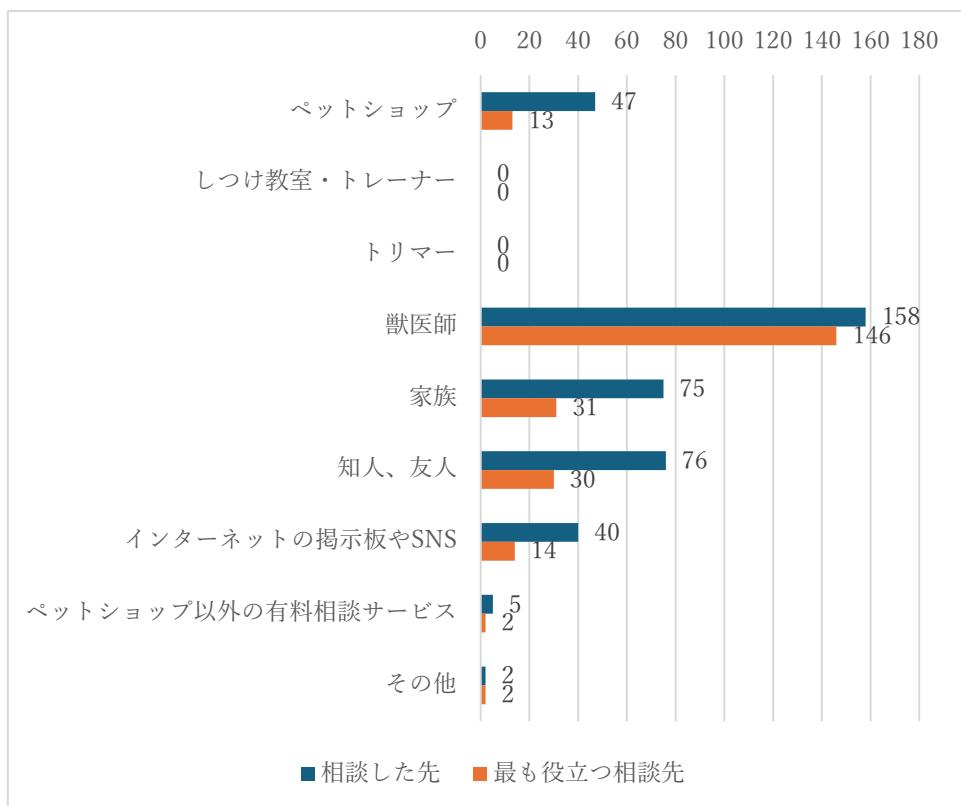
【図表11：悩みの相談先（犬：n=1073）】



猫の飼い主の相談先についても、「獣医師」への相談が最多で、その次に「知人、友人」、「家族」、「ペットショップ」と続いた。「しつけ教室・トレーナー」、「トリマー」への相談は見られなかった。

各相談先に相談した人の中で、その相談先を最も役立つ相談先と回答した人の割合は、獣医師が 146 人/158 人 (92.4%) で、獣医師に相談したほとんどの飼い主は、獣医師への相談が最も役立ったと回答している。ペットショップは 13 人/47 人 (27.7%) であり、友人知人が 30 人/76 人 (39.5%)、家族が 31 人/75 人 (41.3%) と、知人、友人や家族と比較しても、最も役立つ相談先として選ばれる割合は低かった。犬同様、専門性の高い相談先への相談がより役立っている傾向が見られた。

【図表1 1：悩みの相談先（猫：n = 238）】



ペットショップでの相談の効果

犬猫ともに約70%で役に立っていた

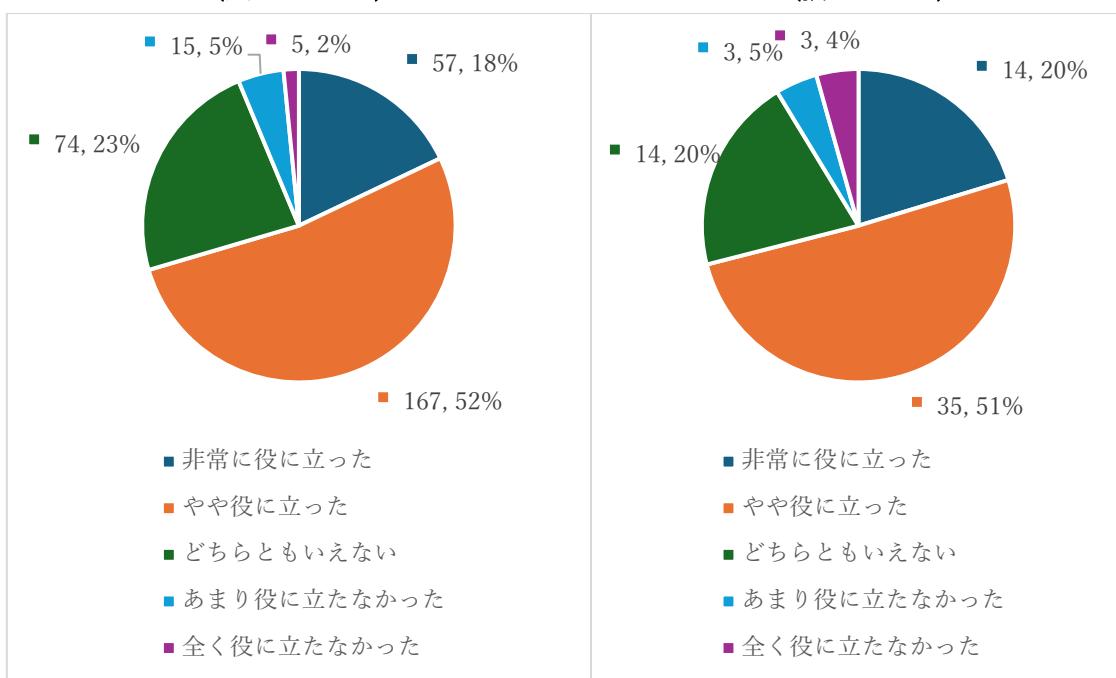
ペットショップに相談した飼い主を対象に、ペットショップでの相談がどの程度役に立ったかを聞いたところ、犬猫ともに、約70%が「非常に役に立った」「やや役に立った」と回答した。

役に立った理由（自由回答）としては、「専門的な知識だったから」「知識が豊富だったから」「的確にアドバイスをくれた」などの回答が見られた。役に立たなかった理由としては、「実行したが改善されなかったから」「成長すれば治ると言われたが治らなかった」などの回答が見られた。

【図表12：ペットショップの相談がどの程度役立っているか】

(犬: n = 318)

(猫: n = 69)



考察

本調査では、ペットショップを通じて犬猫を迎えた飼い主のうち、多くが飼育上の悩みを抱えていることがわかった。特に犬では排泄や吠えなどの行動問題、猫では食欲・食べむらの問題や排泄の問題が多く見られた。悩みの深刻度が高くなるほど相談率も高くなり、相談が悩みの解決に有効に作用している実態も明らかになった。

このことから、飼育上の悩みを「早期に把握・支援」する仕組みの必要性が改めて示されたと言える。飼い主の約3人に1人が「深刻な悩み」と認識しており、その一部は「手放すことも検討する」レベルに達している。これは、人とペットの共生が継続的に維持されるためには、初期段階での支援介入が欠かせないことを示唆する。

加えて、相談先に関するデータからは、獣医師やトレーナーといった専門性の高い相談先ほど、悩み解決に実際に役立っていると評価される傾向が明確になった。特に猫の飼い主においては、獣医師への信頼が非常に高く、ペットショップが「最も役立つ相談先」とされた割合は3割以下にとどまっていた。犬においては一定の相談件数がペットショップに集中しているものの、専門職と比較すると有効性の面では差がある。

一方で、ペットショップに相談した飼い主の約7割が「非常に役に立った」「やや役に立った」と回答している。自由記述からは、知識の的確さやアドバイスの具体性が評価されており、一部のペットショップでは、専門的知識を持ったスタッフが実効性のある支援を行っている様子がうかがえる。

この結果は、ペットショップは、専門性の高い獣医師やトレーナーに比べれば「最も役立つ相談先」ではないかもしれないが、有効なアドバイスができる初期の相談窓口として一定の信頼を得ていることを示しており、相談のしやすさや身近さという利点を活かせば、より大きな社会的役割を果たせる可能性がある。

今後、ペットショップが「販売の場」から「飼い主支援の拠点」へと進化していくためには、次のような対応が必要と考えられる。

- ① **相談対応力の強化**：スタッフの教育・研修を通じて、悩みに対する基本的な助言スキルを高め、適切な専門機関への誘導ができる体制を整える。
- ② **専門職との連携**：獣医師、トレーナー、動物行動学の専門家などとの協働により、ペットショップでの相談を「橋渡し機能」とする。
- ③ **相談機能の可視化と広報**：飼い主が相談できる場所としての認知度を高めるため、購入時点やアフターサポートでの情報提供を積極的に行う。
- ④ **継続的なフォローアップの仕組み**：購入後1か月、3か月、6か月といった節目でのフォローアップを通じて、悩みの変化や再発にも対応できる仕組みの導入。

最終的に、ペットショップが「飼い主の悩みを解消する相談機関」として機能することは、人とペットがより良く暮らす社会の実現に不可欠である。今回の調査結果は、その実現に向けた課題と可能性を明確に示すものと言える。