

急成長するペット保険市場参入における留意点

ペット保険市場が急成長し、新規参入が相次いでいる。一方、保険金支払管理態勢について行政処分⁵の事例も出ている。参入においては、支払件数が多いペット保険の特性を踏まえ、デジタル化やBPOなど、大量に発生する保険金支払に対処しておくことが必要である。

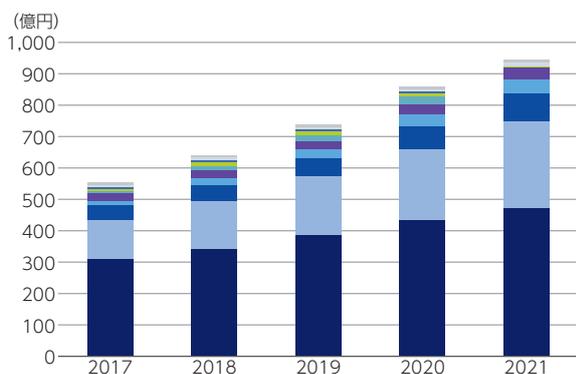
急成長するペット保険市場

家族の一員として存在感を増すペット。日本における飼育数は、15歳未満の子供の数を上回るほどになっている¹⁾。こうしたペット数の増加に伴い、民間のペット保険市場が拡大を続けており、特にここ数年、新規参入が相次いでいる。

ペット保険主要10社²⁾の収入保険料は、毎年10%以上の成長を続け、2021年度決算で合計1,000億円に迫る。現在のペット保険の推定加入率は約12~16%であり、加入の余地が高いことから今後も契約件数が増加すると予想されている³⁾。

海外でも新規参入が相次いでいる。米国のペット保険会社Trupanionが2020年に大手保険会社のアフラックと提携、同年にインシュアテック企業のLemonadeがペット保険の販売を開始した。欧州では、英国のBought By Manyがスウェーデンと米国に進出しユニコーン企業となる⁴⁾など、ペット保険市場は拡大を続け

図表1 日本におけるペット保険主要各社の収入保険料の推移



(出所) 各社ディスクロージャー資料を基に野村総合研究所作成

ている。

このように成長しているペット保険市場であるが、参入に際しては、留意すべき課題がある。

高頻度の保険金支払への対応

第1の課題は、高頻度の保険金支払への体制整備である。実際、2022年6月に保険金支払管理態勢に課題があるとして、関東財務局からペッツベスト少額短期保険株式会社に対して行政処分⁵が出されており⁵⁾、対応が急がれている。

ペット保険は、入院を伴わない通院も対象とするため、人に対する医療保険に比べて、保険金請求の発生頻度が非常に高いのが特徴である。大手のアニコム損害保険とアイペット損害保険の保険金支払件数をみると、平均して1契約あたり年間約2~3件の保険金請求が発生している⁶⁾。例えば、保有契約件数が50万件とすると、1日4,000~6,000件の保険金請求を処理する水準である。しかも、販売を開始すると時を待たずして保険金請求が始まるため、新規に参入した場合、早期に保険金支払管理態勢を整備することが求められる。

しかし、参入当初の保険会社にとって、人材の採用を含め管理体制の整備は大きな負担となる。そこで、以下のような解決策を提案したい。

ひとつは、スマホアプリの活用である。米国Lemonade社の保険金請求プロセスでは、スマートフォンで必要項目を入力し、チャットボットでいくつかの質問に答え、状況を説明したショートビデオを送信、領収書等をアップロードすることで、請求手続きが完了し、秒単位で支払が承認される。日本においても、すで

NOTE

- 1) ペットフード協会の令和3年全国犬猫飼育実態調査によると、犬と猫の飼育頭数は1,600万匹を超えており、総務省調査における15歳未満のこどもの数1,493万人を上回る。
- 2) 日本のペット保険市場では、ペット専門の損害保険会社や少額短期保険業者、既存の損害保険会社等、10社以上が参入している。うちペット専門の上位損保2社が収入保険料のシェア約7割を占める。
- 3) アニコムホールディングス及びアイペット損害保険のディスクロージャー資料より。イギリスの加入率は約25%、スウェーデンの加入率は約65%とされている。
- 4) 2021年6月、Bought By Manyは3.5億ドルを調達し、評価額が20億ドルのユニコーンとなった。
- 5) 行政処分では、「保険金等の支払管理について重大な問題が認められ、少額短期保険業を的確に遂行するに足りる人的構成を有しないおそれがあるほか、普通保険約款に定めた事項のうち特に重要なものに違反した」とされ、加えて2022年9月の行政処分では、「今後も継続して保険金等支払遅延が発生する可能性が高いと認められる」として、保険管理人による業務及び財産の管理を命ずる処分が行われた。
- 6) 保険金支払の方法には、保険会社が全国の動物病院と提携し、動物病院での支払が一部の負担で済む「窓口清算」方式と、請求書類を保険会社に提出することにより、後日、指定口座に保険金が振り込まれる方式がある。
- 7) 株式会社アニボス「ペット保険ラクラク請求アプリアニボス」。
- 8) アニコム損害保険「家庭どうぶつ白書」より。
- 9) アイペット損害保険のウェブサイトによると、犬の骨折による参考診療費は約30万円、歯周病の参考診療費は約10万円とされている。

に一部の会社でLINEやウェブを活用した保険金請求が始まっており、保険金請求を支援するペット保険専用アプリも活用され始めている⁷⁾。

また、新規参入や参入後の小規模な保険会社では、保険金支払業務におけるBPOの活用も有力な選択肢である。今後、業界横断的に複数社が共同して、人材や設備を共有する保険金支払業務のBPOサービスを整備できれば、保険金支払を遅滞なく完了することができるだけでなく、支払査定の知見や病歴データの共同利用も可能となり、さらなる効率化と品質の向上が進むだろう。

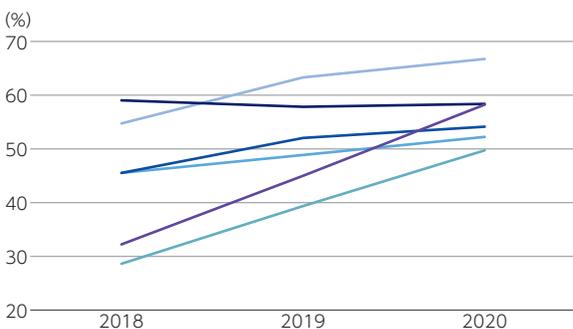
損害率のマネジメント

第2の課題は、高い損害率への対応である。ペット保険主要各社の損害率の推移をみると、全体的に上昇傾向にあり、会社によっては、損益を圧迫する水準となっている。

一般の損害保険と同様、ペット保険の損害率を左右する要素は大きく分けて二つある。

一つは、保険商品の設計の適切性である。合理的に設

図表2 ペット保険主要各社の
出再控除前の発生損害率の推移



(出所) 各社ディスクロージャー資料を基に野村総合研究所作成

計されているかどうかという点である。保険料設定においては、人と同様、加齢に伴い発生率が高くなるため⁸⁾、高齢のペットの保険料や加入制限をどう設定するかがポイントとなる。また、支払が多い傷病への対応も重要である。例えば、保険金支払額が大きい犬の歯周病や膝蓋骨脱臼を不担保とする会社もある⁹⁾。このような保険料の設定や加入制限、不担保の設定は、新契約の獲得にも影響するため、マーケティング戦略と商品設計のバランスを見出すことが重要である。

もう一つは、保険金の支払査定スキルの質である。動物病院の領収書には、保険金支払対象外の健康食品やサプリメント等が含まれるケースがあり、支払対象から除外が必要である。また、契約間もない保険金請求では、病院に照会するなど、責任開始前の発症有無の確認も不可欠である。ペット保険においては被保険対象の個体識別が難しいことにも留意が必要である。このような支払査定のスキルに加えて、量をこなすための効率的な業務フローおよびシステムを構築することが重要である。保険金請求の大量の在庫を抱えることが、保険金支払査定の質に影響するからである。

損害率の上昇を抑えるため、将来的には人に対する保険と同様に、ペットの傷病予防への関与も進むだろう。ペットの健康を増進することで、損害率の改善につながり、競合他社に対する差別化へとつながるからである。



Writer's Profile

松尾 茂 Shigeru Matsuo

保険デジタル企画部
チーフコンサルタント
専門は保険ビジネス
focus@nri.co.jp