



省消保委发布宠物经济消费调查报告

宠物食品问题多 宠物医疗收费混乱

随着宠物经济市场的扩大,消费纠纷也层出不穷。9月8日,江苏省消费者权益保护委员会发布宠物经济消费调查报告。调查显示,目前宠物市场猫狗占主导,中端消费占主流,宠物消费安全问题突出,在宠物医疗、保险等领域还存在乱收费、理赔难、缺资质等问题。

消费趋势

宠物食品消费

七成人每月宠物食品支出超300元

问卷调查结果显示,受访者在宠物类型选择上呈现多样化特征。其中,饲养猫的受访者占比最高,达54.42%;其次是狗的比例为41.39%。84.68%的受访者(6444人)近一年内购买过宠物食品,其中,每月宠物食品支出300~499元的占比最高(33.66%),其次为每月支出100~299元(24.71%)与500~999元(22.56%),三者合计超八成,凸显中端消费主导地位。低消费(100元以下,5.54%)与高消费(1000元及以上,13.54%)占比相对有限。在选择宠物食品时,营养配比(54.45%)、宠物适口性(52.53%)与成分安全性(49.91%)位列决策因素的前三,凸显了宠物主对产品功效与安全性的重视。

宠物用品消费

月均消费千元以上不足两成

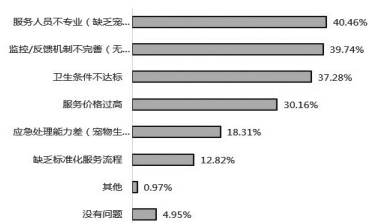
宠物用品是宠物消费的基础领域。在7189名购买过宠物用品的受访者中,月均消费主要集中于中低端市场,千元以上支出占比不足两成。每月购买宠物用品支出300~499元占比最高(28.99%),其次为支出100~299元(23.51%)与500~999元(22.21%),三者合计超七成,1000元及以上支出占比达16.87%,其中万元以上受访者占0.47%。调查问卷数据显示,安全性(材质无毒无害,46.99%)、耐用性(44.62%)、价格(43.22%)位列前三位,反映消费者对产品实用性的高度关注,价格诉求占比高于宠物食品(28.90%),表明宠物用品消费决策更倾向性价比权衡。

宠物寄养

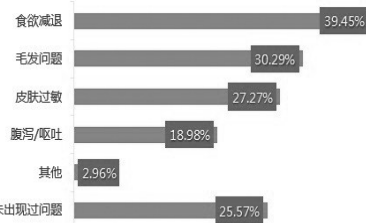
专业度与性价比是关注重点

有寄养经历者中,45.06%每季度寄养1到2次,29.76%每年寄养1到2次,低频特征明显。机构选择上,37.17%倾向宠物医院/诊所,35.42%选宠物店;服务人员专业度、费用合理性、环境卫生是寄养时的主要考虑因素,依次占比50.82%、41.14%、32.45%。问卷调查结果显示,宠物寄养的关注点中,服务人员专业度(50.82%)、费用合理性(41.14%)与环境卫生(32.45%)位居前三,表明消费者在安全性与成本间寻求平衡。用户评价(29.50%)、实时监控反馈(21.95%)等占比较小,为次要因素。

您认为当前宠物寄养消费市场存在哪些问题?



您的宠物因食用宠物食品后出现过以下哪些问题?



存在问题

近千元宠物服装和普通衣物无异

调查问卷数据显示,仅有25.57%的受访者反馈宠物食用宠物食品后未出现任何问题,39.45%的受访者反馈宠物食用宠物食品后出现过“食欲减退”现象,30.29%的受访者反馈宠物出现了“毛发”问题,27.27%的受访者反馈宠物出现“皮肤过敏”问题,18.98%的受访者反馈宠物出现“腹泻/呕吐”;仅23.68%的受访者反馈宠物使用宠物用品后未出现过问题,出现的异常反应中,误食导致健康问题(35.47%)、机械性损伤(33.87%)及行为异常(22.42%)的占比最高。

2024年9月1日—2025年8月31日,全省涉宠物用品方面的舆情信息共6764条,舆情数据同样显示,宠物用品存在质价不符、安全隐患等问题。一是宠物服装定价过高,实际质量与设计未达到相应水平,一些宠物服装售价近千元,但面料、做工与普通衣物无异,消费者对宠物服装的性价比争议较大。二是宠物玩具质量问题频发,部分玩具材质容易被宠物咬碎吞食,尖锐边角划伤宠物口腔和肠胃;还有一些塑料玩具含有有害化学物质。三是智能设备设计存在缺陷或功能虚标,如自动喂食器卡粮、饮水机漏电、自动猫砂盆铲屎功能失效等问题。

宠物粮标注鲜肉其实是肉粉

根据相关投诉及舆情数据,宠物食品、用品消费领域宣传与实际不符问题同样存在。部分经营者为追求销量,通过夸大功能等手段误导消费者,如宠物粮在宣传中表示含有鲜肉,展示的配料表上原料组成前两位是鲜肉和鲜鱼肉,而实际配料表原料组成前两位为鸡肉粉和鱼粉;再如,部分以低价为噱头的宠物粮店铺宣传

称产品拥有亮丽毛发、强健骨骼、促消化、增强免疫力等功效,但被问到狗粮中都包含哪些成分,可以起到亮丽毛发、强健骨骼等功效时,经营者却避而不谈,只说“成分都有检验报告”。

宠物医疗收费混乱、资质不足

2024年9月1日—2025年8月31日,全省涉宠物医疗方面的舆情信息共10098条。存在的问题主要有:一是医疗项目繁多,收费混乱。二是医疗水平参差不齐,部分机构资质不全。三是药品来源存疑,给宠物健康带来隐患。部分宠物医院使用无中文标识的“进口药”,所谓的“网红药”实则多为走私药甚至假药。

南京消费者张女士的宠物狗因后腿疼痛抽搐在某宠物医院就诊,被诊断为脑积水,需4万元手术费,术后小狗死亡,院方收费名目上百项,退款金额说法不一,存在收费标准混乱问题。

宠物保险条款难懂、理赔难

2024年9月1日—2025年8月31日,全省涉宠物保险方面的舆情信息共2018条,经分析发现,在宠物医疗保险的购买与理赔过程中,普遍存在保险条款复杂难懂、实际理赔较难、保障范围有限等现象,备受消费者诟病。一是保险条款复杂难懂。部分消费者购买保险时仅关注到宣传的高赔付比例,理赔时才发现诸多限制条件,感觉被误导。二是实际理赔较难。三是保障范围有限问题。多数宠物保险产品将先天性、遗传性疾病排除在保障范围之外,而这些疾病在部分纯种宠物中发病率较高,保险范围难以满足实际医疗支出需求。

消费提醒

宠物消费问题频发,一个原因是企业逐利性强,研发投入不足。同时,立法及相关标准尚不完善。

省消保委提醒消费者,谨慎选购宠物产品,严把质量安全关。在购买宠物食品时,请通过正规渠道选择信誉良好的品牌和经营者。仔细查看产品标签,确认生产日期、保质期、成分表等关键信息,警惕成分造假、临期产品流通等问题。若发现宠物出现食欲减退、毛发异常、皮肤过敏等情况,应立即停止喂食,并及时咨询专业人士。选购宠物用品时,充分考虑宠物的行为习惯和安全需求,检查产品是否存在设计缺陷或材质隐患,避免购买可能被宠物咬碎吞食或造成机械性损伤的玩具,若宠物因使用用品出现误食、划伤等健康问题,应及时就医。

南京晨报/爱南京记者 金磊
图表由江苏省消保委提供

江苏消保委:完善标准,谨慎选购

