

報道関係者各位  
(送付枚数: 計5枚)

2021年9月1日  
株式会社 oricon ME

**2021年 オリコン顧客満足度®調査**  
**満足度の高い『ふるさと納税サイト』ランキング発表**  
**【楽天ふるさと納税】が初の総合1位、「手続きのしやすさ」で高評価に**  
 《利用動向》2020年にふるさと納税を始めた人が最多に  
 ふるさと納税で“応援消費”を続けたい 91.6%



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME (読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒) は、『ふるさと納税サイト』についての満足度調査を実施し、2021年9月1日(水) 14時にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内 (<https://life.oricon.co.jp/>) にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、調査企業17社を対象に各項目への評価について回答を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しています。



楽天ふるさと納税 すべてのお礼の品 総合ランキング ※2021/8/24 時点

**2021年 オリコン顧客満足度®調査**  
**ふるさと納税サイト 総合ランキング**

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目				
			アプリ・サイトの使いやすさ	手続きのしやすさ	コンテンツの充実さ	返礼品の魅力	地域振興への貢献
1位	楽天ふるさと納税	76.1	75.9	78.6	74.7	75.2	72.5
2位	ふるさとチョイス	76.0	76.4	78.3	75.4	76.8	74.2
3位	ANAのふるさと納税	75.5	77.6	78.5	75.4	74.7	72.3
3位	さとふる	75.5	76.1	77.4	74.7	75.8	73.1
5位	ふるなび	73.7	75.1	76.1	73.6	74.6	71.7

※同点の場合は五十音順で掲載。黄色網掛け太字部分は1位を獲得した評価項目です。

《TOPICS》

- 【楽天ふるさと納税】が初の総合1位、「手続きのしやすさ」で高評価に  
《ふるさと納税サイト 利用動向》
- 2020年にふるさと納税を始めた人が最多、ふるさと納税で“応援消費”を続けたい 91.6%  
《参考データ》
- 総務省「ふるさと納税に関する現況調査」令和2年度は過去最高の寄付総額に

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628  
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中/辻

## ■ 満足度の高い『ふるさと納税サイト』

### 【楽天ふるさと納税】が初の総合1位、「手続きのしやすさ」で高評価に

2020年にふるさと納税サイトを利用し、各自治体に寄付をしたことのある全国の18～84歳の男女2,969人を対象とした『ふるさと納税サイト』の満足度調査。

2019年の調査開始以来3回目の発表となる今回は、満足度総合得点76.1点を獲得した【**楽天ふるさと納税**（楽天グループ株式会社 本社：東京都世田谷区）】が、前回4位から初の総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは「手続きのしやすさ」で78.6点の高評価を得て1位に。また部門別では男女別「女性」、年代別「30代」「40代」、家族構成別「1人暮らし」、カテゴリ別「魚介」でも1位となりました。

#### ～【楽天ふるさと納税】について 実際の利用者コメント～

「普通の楽天市場の買い物と同じような申し込み方で、抵抗なく利用できたのが良かった（20代・女性）」

「ワンストップ（特例制度）などの説明がわかりやすくて良かった（30代・女性）」

「寄付時に楽天ポイントを入手できる点。また、ポイントアップキャンペーンの時にも対応していることや、ポイントを使用して寄付ができるのが良かった（30代・男性）」

#### 評価項目別ランキング TOP3

アプリ・サイトの使いやすさ			手続きのしやすさ					
1位	ANAのふるさと納税	77.6	1位	楽天ふるさと納税	78.6			
2位	ふるさとチョイス	76.4	2位	ANAのふるさと納税	78.5			
3位	さとふる	76.1	3位	ふるさとチョイス	78.3			
コンテンツの充実さ			返礼品の魅力			地域振興への貢献		
1位	ANAのふるさと納税	75.4	1位	ふるさとチョイス	76.8	1位	ふるさとチョイス	74.2
1位	ふるさとチョイス	75.4	2位	さとふる	75.8	2位	さとふる	73.1
3位	さとふる	74.7	3位	楽天ふるさと納税	75.2	3位	楽天ふるさと納税	72.5
3位	楽天ふるさと納税	74.7	4位、5位以下はサイトにて掲載しております。					

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	ふるさとチョイス	75.0	1位	楽天ふるさと納税	77.6
2位	さとふる	74.9	2位	ふるさとチョイス	77.4
2位	ANAのふるさと納税	74.9	3位	さとふる	76.2

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

#### 家族構成別ランキング TOP3

1人暮らし			ファミリー		
1位	楽天ふるさと納税	76.1	1位	ふるさとチョイス	76.4
2位	さとふる	74.8	2位	楽天ふるさと納税	76.0
3位	ふるさとチョイス	73.8	3位	さとふる	75.5

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

#### 年代別ランキング TOP3

20代			30代		
1位	さとふる	79.8	1位	楽天ふるさと納税	76.6
2位	楽天ふるさと納税	78.8	2位	ふるさとチョイス	76.3
3位	ふるさとチョイス	78.3	3位	さとふる	75.2
40代			50代		
1位	ふるさとチョイス	76.5	1位	さとふる	74.7
1位	楽天ふるさと納税	76.5	1位	ふるさとチョイス	74.7
3位	さとふる	75.1	3位	ANAのふるさと納税	73.8
60代以上					
1位	さとふる	75.3			
1位	ふるさとチョイス	75.3			
3位	楽天ふるさと納税	73.1			

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

#### カテゴリ別ランキング TOP3

肉			魚介		
1位	ふるさとチョイス	76.8	1位	楽天ふるさと納税	76.8
2位	楽天ふるさと納税	76.6	2位	ふるさとチョイス	76.2
3位	ANAのふるさと納税	76.5	3位	さとふる	75.6
米			果物		
1位	ふるさとチョイス	77.1	1位	ふるさとチョイス	76.8
2位	楽天ふるさと納税	76.9	2位	さとふる	76.2
3位	さとふる	76.0	3位	楽天ふるさと納税	75.7
日用品					
1位	ふるさとチョイス	78.4			
2位	ふるなび	77.3			
3位	楽天ふるさと納税	75.5			

4位、5位以下はサイトにて掲載しております。

以下、『ふるさと納税サイト』ランキングにおいて、総合1位となった【楽天ふるさと納税】を運営する楽天グループ株式会社 コマースカンパニー ふるさと納税事業部 ふるさと納税事業課 田村 裕二氏より受賞コメントをいただきました。

## 《2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 ふるさと納税サイト 総合第1位》

楽天グループ株式会社 コマースカンパニー  
ふるさと納税事業部 ふるさと納税事業課  
田村 裕二氏より受賞コメント



地域から日本を元気に！  
楽天ふるさと納税

このたびは、総合第1位という評価をいただき大変嬉しく思います。

「楽天ふるさと納税」は、スタート時より、ふるさと納税を通じた地域経済への貢献と、寄付者への制度の普及に努めてまいりました。ふるさと納税制度は、年々拡大し、地域にとってはなくてはならない制度になりましたが、まだまだ、ふるさと納税の仕組みや魅力を伝えきれていない部分もあり、ふるさと納税をしてない方も多くいらっしゃいます。

昨今のコロナ禍の取り組みとして、影響を受けている日本各地の事業者様・生産者様に対し、寄付による支援ができる特設ページを開設し、支援をさせて頂いております。対象自治体数は、8/1時点で284自治体、返礼品数は約2,280点にのぼります。この支援を通じた寄付額は、スタート時より150億円超を達成いたしました。災害支援などを通じた地域支援を含め、引き続き地域活性化のため取り組んでまいります。

「楽天ふるさと納税」はこれからも、寄付者の方に分かりやすさや使いやすさに加え、制度の魅力をしっかり発信していきます。また、コロナ禍で健闘している地方自治体をサポートし、地域の魅力を全国の寄付者へ伝えるお手伝いをしていきたいと思っております。

引き続き、ふるさと納税制度を寄付者の方に正しく理解いただき、地域の魅力に触れていただく事で、より多くの地域を元気にできるよう努めて参りたいと思っております。



楽天ふるさと納税「寄付で応援ふるさと納税」  
特集ページでは、新型コロナウイルスの  
影響に対する支援も呼びかけている

つづいて、総合2位の【ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク 本社：東京都渋谷区）】は、評価項目別「返礼品の魅力」「地域振興への貢献」の2項目で1位に。また部門別では男女別「男性」、年代別「40代」「50代」「60代以上」、家族構成別「ファミリー」、カテゴリー別「肉」「米」「果物」「日用品」で1位の評価を得ています。

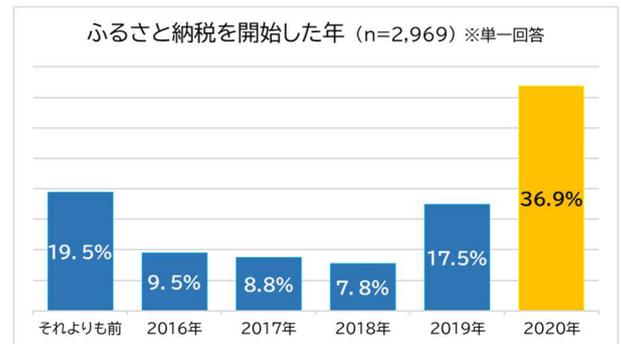
総合3位には【ANAのふるさと納税（全日本空輸株式会社 本社：東京都港区）】がランクイン。評価項目別「アプリ・サイトの使いやすさ」「コンテンツの充実さ」の2項目で1位の評価を得ています。

また同点で総合3位にランクインしたのは【さとふる（株式会社さとふる 本社：東京都中央区）】。年代別「20代」「50代」「60代以上」では、それぞれ1位を獲得しています。

## 《ふるさと納税サイト 利用動向》

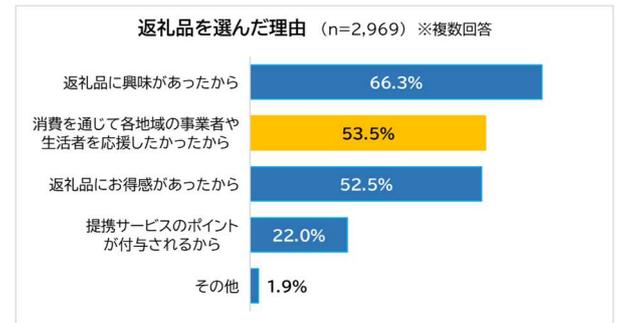
### ■ 2020年にふるさと納税を始めた人が最多

今回の調査対象者に「ふるさと納税を始めた時期（単一回答）」について聴取したところ、「2020年」の回答者が最も多く（36.9%）、次いで「2016年以前」（19.5%）、「2019年」（17.5%）が続きました。コロナ禍での巣ごもり消費として始めた人が多かったことが伺えます。



### ■ 返礼品を選んだ理由は“応援消費” 53.5%

「返礼品を選んだ理由（複数回答）」について聴取したところ、「返礼品に興味があったから」が最多の66.3%、次いで「消費を通じて各地域の事業者や生活者を応援したかったから（※1）」が53.5%に上り、“応援消費”を理由に返礼品を選んだ割合が高いことがわかりました。



（※1）「コロナ禍で、その地域の生産者の苦境を知ったから」（8.6%）、「自治体や生産者のメッセージ・価値観に共感したから」（9.0%）、「もともと、その地域・自治体や生産者のファンだったから」（11.9%）、「本人または家族（知人）の出身地の生産者だから」（9.2%）、「直接関わりはないが、地方経済を回す活動がしたかったから」（14.8%）のいずれかを回答した人の合計

### ■ ふるさと納税による“応援消費”を続けたい 91.6%

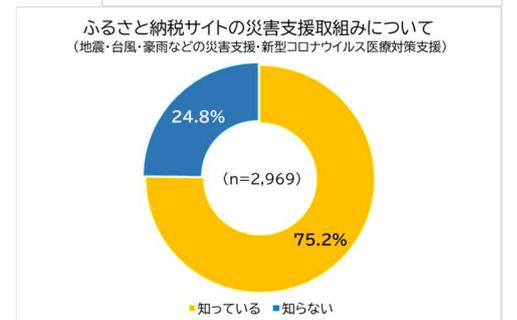
あわせて、応援消費を理由に返礼品を選んだと回答した人を対象に「応援消費の継続意向（今後も同様の理由から返礼品を選びたいか）」を聴いたところ、91.6%（※2）の高い割合で続けたい意向があると回答しました。

（※2）10段階中7～10点と回答した人の割合



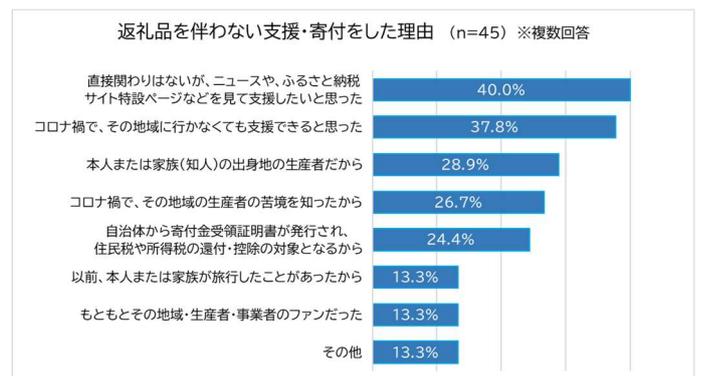
### ■ ふるさと納税サイトの支援取組への認知 75.2%

なお「ふるさと納税サイトの災害支援取組について（地震・台風・豪雨などの災害支援・新型コロナウイルス医療対策支援）」知っているかどうかを聴取したところ、対象者の75.2%が「知っている」と回答しています。



### ■ “返礼品なし”の寄付「直接関わりないが支援したかった」

また今回、地域振興・災害支援・医療対策支援など、“返礼品を伴わない支援や寄付”を行ったと回答した人は全体のうち1.5%（45人）。この回答者に「返礼品なしの寄付をした理由（複数回答）」を聴いたところ、「直接関わりはないが、ニュースや、ふるさと納税サイト特設ページなどを見て支援したいと思ったから」（40%）、「コロナ禍で、その地域に行かなくても支援できると思った」（37.8%）、「本人または家族（知人）の出身地の生産者だから」（28.9%）といった回答が上位に上りました。



## 《参考データ》

### ■ 総務省「ふるさと納税に関する現況調査」令和2年度は過去最高の寄付総額に

令和3年7月30日に発表された総務省「ふるさと納税に関する現況調査」によると、令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）のふるさと納税の受入額は対前年度比約1.4倍の約6,725億円、受入件数も対前年度比約1.5倍の約3,489万件に上り、2008年の制度開始以来13年目で金額・件数ともに過去最高を記録しています。



### 《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト

- サンプル数：2,969人
- 規定人数：100人以上
- 調査企業数：17社（ANAのふるさと納税／au PAYふるさと納税／さとふる／JALふるさと納税／ふるさとエール／ふるさとチョイス／ふるさとパレット／ふるさとぶらす／ふるさとプレミアム／ふるさと本舗／ふるなび／ふるぽ／ふるり／三越伊勢丹ふるさと納税／楽天ふるさと納税／LUXAふるさと納税／わが街ふるさと納税）
- 定義：複数の自治体のふるさと納税を検索でき、サイトから寄附の申し込みができるWebサイト
- 調査期間：2021/05/18～2021/05/26
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国  
条件：2020年にふるさと納税サイトを利用し、各自治体に寄付をした人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-hometown-tax-website/>

### オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに のランキング、延べ 万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。



- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- 「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。  
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻