



2022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

【楽天ふるさと納税】が同調査開始以来、初の2年連続総合1位に

実際のサービス利用者のみを対象に、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、2022年9月1日（木）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。本調査は原則年1回実施しており、今回で4回目となります。



2022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 (n=3,044)

《TOPICS》

■【楽天ふるさと納税】が同調査開始以来初の2年連続総合1位に

《参考データ》

■「ふるさと納税に関する現況調査」令和3年度も過去最高の寄付総額に

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	楽天ふるさと納税	76.0
2位	2位	ふるさとチョイス	75.7
3位	3位(同点)	さとふる	75.1
4位	3位(同点)	ANAのふるさと納税	74.6
5位	5位	ふるなび	74.1
6位	高評	au PAYふるさと納税	73.5

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

<高評企業(※)> ふるさとプレミアム

※規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

6位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

2022年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト 評価項目別ランキング

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

順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ANAのふるさと納税	76.1	1位	1位	楽天ふるさと納税	78.6	1位	3位	さとふる	75.1
1位	2位	ふるさとチョイス	76.1	2位	2位	ANAのふるさと納税	78.4	2位	1位	ふるさとチョイス	74.9
3位	3位	さとふる	75.9	3位	3位	ふるさとチョイス	78.2	3位	3位	楽天ふるさと納税	74.7
4位	4位	楽天ふるさと納税	75.9	4位	4位	さとふる	77.5	4位	1位	ANAのふるさと納税	73.9
5位	5位	ふるなび	75.2	5位	-	au PAYふるさと納税	77.4	5位	-	au PAYふるさと納税	73.8
6位	-	au PAYふるさと納税	74.5	6位	5位	ふるなび	76.6	6位	5位	ふるなび	73.7

返礼品の魅力

地域振興への貢献

順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ふるさとチョイス	76.1	1位	1位	ふるさとチョイス	73.4
2位	3位	楽天ふるさと納税	75.8	2位	2位	さとふる	72.6
3位	2位	さとふる	75.7	3位	3位	楽天ふるさと納税	72.2
4位	5位	ふるなび	74.7	4位	-	au PAYふるさと納税	72.0
5位	-	au PAYふるさと納税	73.6	5位	4位	ANAのふるさと納税	71.7
6位	4位	ANAのふるさと納税	72.2	6位	5位	ふるなび	71.6

※それぞれ6位までの成立・発表となります。

※順位には同点1位や同点3位が含まれています。

調査主体：株式会社oricon ME

(2022年9月1日発表)

【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

■【楽天ふるさと納税】が同調査開始以来、初の2年連続総合1位に

2021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3,044人を対象とした『ふるさと納税サイト』の満足度調査。

4回目の発表となる今回は、総合得点76.0点の【**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、前回に続いて2年連続の総合1位を獲得しました。

2019年の同調査開始以来、同一企業による2年連続の総合1位は初となります。

（総合1位の変遷／2019年：ふるさとチョイス／2020年：ANAのふるさと納税／2021年：楽天ふるさと納税／2022年：楽天ふるさと納税）

全5項目の評価項目別ランキングでは、“寄付までのわかりやすさ”などの小項目で構成された「手続きのしやすさ」で78.6点の高評価を得て1位に。

また部門別ランキングでは、男女別「男性」「女性」、年代別「30代」「40代」「60代以上」、家族構成別「1人暮らし」「ファミリー」において、それぞれ1位を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト
【男女別】ランキング

男性			女性		
1位	楽天ふるさと納税	75.3	1位	楽天ふるさと納税	76.8
2位	ANAのふるさと納税	75.0	2位	ふるさとチョイス	76.7
3位	ふるさとチョイス	74.9	3位	さとふる	76.1
4位	さとふる	74.3	4位	ふるなび	75.6
5位	au PAYふるさと納税	73.5	5位	au PAYふるさと納税	73.5
6位	ふるなび	73.1			

※5位までの成立・発表となります。

【年代別】ランキング

20代			30代		
1位	ふるさとチョイス	78.4	1位	楽天ふるさと納税	77.1
2位	ふるなび	77.6	2位	さとふる	76.7
3位	楽天ふるさと納税	77.1	3位	ふるさとチョイス	76.3
4位	さとふる	76.6	4位	ふるなび	75.4

40代			50代		
1位	ふるさとチョイス	76.6	1位	さとふる	75.1
1位	楽天ふるさと納税	76.6	1位	ふるさとチョイス	75.1
3位	さとふる	75.6	3位	楽天ふるさと納税	74.8
4位	ふるなび	75.5	4位	ふるなび	74.3

※それぞれ4位までの成立・発表となります。

60代以上		
1位	楽天ふるさと納税	74.0
2位	ふるさとチョイス	73.2
3位	さとふる	72.4
4位	ふるなび	69.6

【家族構成別】ランキング

1人暮らし			ファミリー		
1位	楽天ふるさと納税	76.6	1位	楽天ふるさと納税	75.9
2位	ふるさとチョイス	76.1	2位	ふるさとチョイス	75.6
3位	ふるなび	75.8	3位	さとふる	75.5
4位	さとふる	73.6	4位	ANAのふるさと納税	75.0
			5位	ふるなび	73.7
			6位	au PAYふるさと納税	73.0

※4位までの成立・発表となります。

※6位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社Oricon ME（2022年9月1日発表）

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト 総合1位》

楽天グループ株式会社 地域創生事業 ふるさと納税事業部 ジェネラルマネージャー 田村 裕二氏より受賞コメント

このたびは、総合1位という評価をいただき、誠にありがとうございます。

ふるさと納税制度は、これにより地域の産業が活性化し、雇用が生まれた、町に人が戻ってきたなどの声も聞かれ、日本中の地域にとってはなくてはならない、非常に重要な制度となりつつあります。

楽天ふるさと納税は、はじめての寄付者の方にも分かりやすいページ作りや、確定申告などの手続きをスムーズに進めて頂けるよう、日々改善を行っております。また、たくさんの地域の魅力を感じて頂くため、返礼品の品揃えも強化し、食品以外の返礼品も拡充させております。

これからも、寄付者の方にこの制度の意義を発信すると同時に、地方自治体をしっかりとサポートし、楽天グループの原点である、人々と社会をエンパワーメントし、より多くの地域を元気にできるような努めて参ります。



楽天ふるさと納税

～【楽天ふるさと納税】について 実際の利用者コメント～

「初めてふるさと納税を利用したが、普段から楽天を利用しているので、他の買い物と変わらない感覚で利用できたのが良かった（30代・女性）」

「ふるさと納税するとポイントで還元されるのも楽天ユーザーとして嬉しい（30代・女性）」

「納税の記録が年度別に過去にさかのぼってみることができる点が良かった（30代・男性）」

「返礼品を探しやすく、寄付金の使い道もわかりやすかった（40代・女性）」

■【ふるさとチョイス】評価項目別「返礼品の魅力」など3項目で1位に

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「サイトの使いやすさ（※1）」「返礼品の魅力」「地域振興への貢献」の3項目で1位に。また年代別「20代」「40代」「50代（※2）」、カテゴリー別「肉」「魚介」「果物」において1位を獲得しています。（※1【ANAのふるさと納税】と同点1位）（※2【さとふる】と同点1位）

～【ふるさとチョイス】について 実際の利用者コメント～

「返礼品の種類や、サイトが非常に使いやすくまとまっている点が良かった（30代・男性）」

「d払いを使用できたので、ポイントも貯められたことが良かった（30代・女性）」

「寄付金額の管理もしやすく、サイトも使いやすい（30代・女性）」

「地域の特性や取り組み等々知ることができたのが良かった（60代以上・女性）」

■【さとふる】評価項目別「コンテンツの充実さ」で1位に

総合3位の【さとふる（株式会社さとふる 本社：東京都中央区）】は、評価項目別「コンテンツの充実さ」のほか、年代別「50代（※3）」、カテゴリー別「米」で1位に。（※3【ふるさとチョイス】と同点1位）

また、総合4位にランクインした【ANAのふるさと納税（全日本空輸株式会社 本社：東京都港区）】は、評価項目別「サイトの使いやすさ（※4）」において1位の評価を得ています。（※4【ふるさとチョイス】と同点1位）

～【さとふる】について 実際の利用者コメント～

「お得な返礼品特集が充実している（40代・男性）」

「PayPay支払いにすると、キャンペーンがあるのが良かった（50代・女性）」

～【ANAのふるさと納税】について 実際の利用者コメント～

「マイルがたまる。ANAの会員だったので新規登録がいらないのが良かった（30代・男性）」

「少しずつ寄付先が増えて選択肢が増えた（50代・女性）」

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 ふるさと納税サイト
【カテゴリー別】ランキング

肉			魚介		
1位	ふるさとチョイス	77.3	1位	ふるさとチョイス	76.4
2位	さとふる	75.9	2位	楽天ふるさと納税	76.1
3位	楽天ふるさと納税	75.7	3位	さとふる	74.7
4位	ふるなび	75.1	4位	ふるなび	72.5
米			果物		
1位	さとふる	76.9	1位	ふるさとチョイス	75.8
2位	ふるさとチョイス	76.1	2位	楽天ふるさと納税	75.1
3位	楽天ふるさと納税	75.4	3位	さとふる	74.4
4位	ふるなび	73.0	4位	ふるなび	73.1

※それぞれ4位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME（2022年9月1日発表）

【ふるさと納税のしくみ・概要】

ふるさと納税とは、自分の選んだ自治体に寄附（ふるさと納税）を行った場合に、寄附額のうち2,000円を越える部分について、所得税と住民税から原則として全額が控除される制度です（一定の上限はあります）。

例えば、年収700万円の給与所得者の方で扶養家族が配偶者のみの場合、30,000円のふるさと納税を行うと、2,000円を超える部分である28,000円（30,000円－2,000円）がすでに納めた所得税と翌年納める住民税から控除されます。

また、自分の生まれ育った故郷だけでなく、お世話になった自治体や応援したい自治体等、どの自治体でもふるさと納税の対象になります。

出典：総務省ふるさと納税ポータルサイト

《参考データ》「ふるさと納税に関する現況調査」令和3年度も過去最高の寄付総額に

令和4年7月29日に発表された総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果」によると、令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）のふるさと納税の受入額は、対前年度比約1.2倍の約8,302億円に上り、2008年の制度開始以来14年目で金額・件数ともに過去最高を更新しています。



※ 受入額及び受入件数については、法人からの寄附金を除外し、ふるさと納税として認められる寄附金のみを計上している。
 ※ 平成23年東北地方太平洋沖地震に係る義援金等については、含まれないものもある。
 ※ 表中()内の数値は、ふるさと納税ワンストップ特例制度の利用実績である。

出典：総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果(令和4年度実施)」
 ふるさと納税の受入額及び受入件数の推移(全国計)

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト

- 発表日：2022/9/1 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査形態：インターネット調査
- 調査対象者数：3,044人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：13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／ふるさとプレミアム／ふるさと本舗／ふるなび／ふるぼ／ふるラボ／三越伊勢丹ふるさと納税／楽天ふるさと納税）
- 定義：複数の自治体のふるさと納税を検索でき、サイトから寄付の申し込みができるWebサイト
- 調査期間：2022/03/25～2022/03/30
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
- 条件：2021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（ <https://cs.oricon.co.jp/> ）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、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に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度(CS)調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。最新の更新ランキング数は190、延べ309万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。(※2022年9月時点)

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

■ 「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