

2023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
【ANAのふるさと納税】が3年ぶり2度目の総合1位に

～「サイトの使いやすさ」「手続きのしやすさ」など4つの評価項目で1位獲得～
総合2位は【楽天ふるさと納税】 評価項目別「返礼品の魅力」で初の1位に
総合3位は【ふるさとチョイス】 3年連続「果物」部門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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 通称：オリコン）は、『ふるさと納税サイト』についての満足度調査を実施し、2023年9月1日（金）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。ランキングの結果は、【ANAのふるさと納税】が3年ぶり2度目の総合1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
『ふるさと納税サイト』ランキング

回答者数:2,504人

総合順位	前回	サービス名	総合得点	評価項目（評価項目1位は太字・紺色網掛け）					他者推奨得点
				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	4位	ANAのふるさと納税	74.6	75.5	77.9	74.3	74.2	72.1	73.5
2位	1位	楽天ふるさと納税	74.3	74.8	77.0	73.6	74.8	70.4	74.4
3位	2位	ふるさとチョイス	73.8	74.3	75.7	73.3	74.2	71.9	72.9
4位	5位	ふるなび	73.5	74.2	75.4	72.9	73.7	71.4	73.2
5位	3位	さとふる	73.2	73.9	75.0	72.4	73.5	70.7	72.8
6位	6位	au PAYふるさと納税	71.9	73.1	75.5	71.7	72.5	68.3	69.6

高評企業 <規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業>

6位までの成立・発表となります。

ふるさとプレミアム、JRE MALL ふるさと納税

調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

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。

他者推奨得点とは、当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。

《TOPICS》

- 【ANAのふるさと納税】が3年ぶり2度目の総合1位に
～「サイトの使いやすさ」「手続きのしやすさ」など4つの評価項目で1位獲得～
- 【楽天ふるさと納税】が評価項目別「返礼品の魅力」で初の1位獲得
～「女性」部門で3年連続1位、利用経験別「初めてのふるさと納税」でも1位に～
- 【ふるさとチョイス】が3年連続「果物」部門1位に
- 参考資料「ふるさと納税に関する現況調査」寄付額は3年連続で過去最高を更新

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、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度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。また本調査は2019年より原則年1回実施しており、今回で5回目となります。

■【ANAのふるさと納税】が3年ぶり2度目の総合1位に

2022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2,504人を対象とした『ふるさと納税サイト』の満足度調査。

今回は、総合得点74.6点の【ANAのふるさと納税（ANAあきんど株式会社 本社：東京都中央区）】が、前回4位からランクアップし、2020年以来3年ぶり2度目の総合1位を獲得しました。

（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／2023年：ANAのふるさと納税）



2023年 オリコン顧客満足度®調査
『ふるさと納税サイト』ランキング

回答者数：2,504人

総合順位	前回	サービス名	総合得点
1位	4位	ANAのふるさと納税	74.6
2位	1位	楽天ふるさと納税	74.3
3位	2位	ふるさとチョイス	73.8
4位	5位	ふるなび	73.5
5位	3位	さとふる	73.2
6位	6位	au PAYふるさと納税	71.9

高評企業

ふるさとプレミアム、JRE MALL ふるさと納税

（規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業）

6位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

評価項目別ランキングでは、“寄付先・返礼品の選びやすさ”などを評価した「サイトの使いやすさ」、「寄付までのわかりやすさ」などを評価した「手続きのしやすさ」、「返礼品や寄付内容に関する特集記事やコンテンツの充実さ」などを評価した「コンテンツの充実さ」、そして“寄付金の使い道（地方自治体の取り組み）への対応度”などを評価した「地域振興への貢献」の4項目において1位となりました。

《2023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 ANAのふるさと納税》 ANAあきんど株式会社 営業統括室 地域創生部長 池田 暢也氏より受賞コメント

この度は、2020年以来の総合第1位という評価をいただき大変光栄に思います。

2016年に誕生したANAのふるさと納税は、今年で7年目を迎えます。まだまだ歴史の浅いサイトではありますが、航空会社として、お客様と国内各地域をつなぎ、地域貢献・活性化の一翼を担うことを目的に運営しております。

ANAのふるさと納税ではANAの客室乗務員がおススメ返礼品を紹介する「CA特集」、ANAの旅行ブランド「ANAトラベラーズ」と連携した「旅の返礼品」など航空会社ならではの取り組みや全国の素晴らしい返礼品にスポットを当てる「返礼品特集」、マイルに親和性のあるANAマイレージクラブ会員の方々に向けた「マイルキャンペーン」に力を入れております。



ANAのふるさと納税
マイルが貯まる



今回、ご利用頂いたお客様から高い評価を頂いたのがその中の「返礼品特集」と「マイルキャンペーン」とお聞きし、大変嬉しい限りです。どのような工夫をすれば数あるふるさと納税サイトの中からお客様に選んで頂けるか、自治体様や返礼品の魅力を感じてもらえるかを常に考え、今後も自治体様と一緒に取り組んでまいります。

ANAは、お客様に対して各自治体様へ寄付をおすすめすることだけにとどまらず、これからも持続的な地域活性化に貢献し、ANAのふるさと納税をきっかけとして、寄付先の地域へ興味を持っていただき、まだ見知らぬ地域へ実際に足を運んで頂きたいと考えております。

～【ANAのふるさと納税】について 利用者の声～

「ふるさと納税をしながらマイルも貯められる点が良かった（40代・女性）」

「ANAの会員だと個人情報の入力が少ない楽なことが良かった（30代・男性）」

「ANAの旅行商品も選べる点が良かった（30代・男性）」

「月に一回感謝デー（ANAにキュン!）もあり、マイルが貯まるので良い（50代・女性）」

■【楽天ふるさと納税】が評価項目別「返礼品の魅力」で初の1位獲得 「女性」部門で3年連続1位、利用経験別「初めてのふるさと納税」でも1位に

つづいて、総合2位の【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）】は、“返礼品の内容や寄付金額など返礼品情報のわかりやすさ”などを評価した評価項目「返礼品の魅力」で前回2位からランクアップし、初の1位を獲得。また男女別「女性」部門において2020年から3年連続の1位を獲得したほか、カテゴリー別「米」部門、そして今回から発表を開始し、初めてふるさと納税をした人を対象とした利用経験別「初めてのふるさと納税」でも1位の評価を得ています。

～【楽天ふるさと納税】について 利用者の声～

「普段利用しているサイトなので、新たに登録したりする手間や使い方を確認する必要がなくて手軽（20代・女性）」
 「楽天市場のスーパーセールと併用すると、楽天ポイントが貯まりやすい点良かった（30代・男性）」
 「おせち料理を初めて買うきっかけになった（30代・女性）」
 「欲しかった物が返礼品だった（50代・女性）」

■【ふるさとチョイス】が3年連続「果物」部門1位に

総合3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、カテゴリー別「魚介」「果物」部門でそれぞれ1位に。なお「果物」部門では2021年から3年連続1位の評価を得ています。

～【ふるさとチョイス】について 利用者の声～

「ふるさとチョイス限定の返礼品があったり、返礼品の種類が豊富なところが良かった（40代・女性）」
 「d払いが使えるとdポイントが貯まる点良かった（40代・女性）」
 「ふるさと納税を通じて美味しいフルーツに出会えた（40代・男性）」
 「選択できる自治体が多い（50代・男性）」

2023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	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ANAのふるさと納税	75.5	1位	ANAのふるさと納税	77.9	1位	ANAのふるさと納税	74.3
2位	楽天ふるさと納税	74.8	2位	楽天ふるさと納税	77.0	2位	楽天ふるさと納税	73.6
3位	ふるさとチョイス	74.3	3位	ふるさとチョイス	75.7	3位	ふるさとチョイス	73.3
4位	ふるなび	74.2	4位	au PAYふるさと納税	75.5	4位	ふるなび	72.9
5位	さとふる	73.9	5位	ふるなび	75.4	5位	さとふる	72.4
6位	au PAYふるさと納税	73.1	6位	さとふる	75.0	6位	au PAYふるさと納税	71.7

返礼品の魅力			地域振興への貢献		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天ふるさと納税	74.8	1位	ANAのふるさと納税	72.1
2位	ANAのふるさと納税	74.2	2位	ふるさとチョイス	71.9
2位	ふるさとチョイス	74.2	3位	ふるなび	71.4
4位	ふるなび	73.7	4位	さとふる	70.7
5位	さとふる	73.5	5位	楽天ふるさと納税	70.4
6位	au PAYふるさと納税	72.5	6位	au PAYふるさと納税	68.3

それぞれ6位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年9月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査『ふるさと納税サイト』部門別ランキング

男女別			女性			利用経験別		
男性			女性			初めてのふるさと納税		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ANAのふるさと納税	73.9	1位	楽天ふるさと納税	75.7	1位	楽天ふるさと納税	74.0
2位	楽天ふるさと納税	73.2	2位	ふるさとチョイス	75.0	2位	ふるなび	72.6
3位	au PAYふるさと納税	73.0	3位	ふるなび	74.9	3位	さとふる	72.4
3位	ふるさとチョイス	73.0	4位	さとふる	74.4	4位	ふるさとチョイス	72.0
5位	ふるなび	72.6	5位	au PAYふるさと納税	71.2			
6位	さとふる	72.4						
7位	JRE MALL ふるさと納税	71.8						

7位までの成立・発表となります。

4位までの成立・発表となります。

カテゴリー別

肉			魚介		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	さとふる	74.0	1位	ふるさとチョイス	75.1
2位	楽天ふるさと納税	73.6	2位	ふるなび	74.1
3位	ふるなび	73.5	3位	楽天ふるさと納税	73.9
4位	ふるさとチョイス	72.5	4位	さとふる	73.5

米			果物		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天ふるさと納税	75.8	1位	ふるさとチョイス	75.6
2位	さとふる	72.9	2位	楽天ふるさと納税	73.1
3位	ふるなび	72.4	3位	ふるなび	72.8
4位	ふるさとチョイス	72.1	4位	さとふる	70.8

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(2023年9月1日発表)

《参考資料》「ふるさと納税に関する現況調査」寄付額は3年連続過去最高を更新

2023年8月1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、2022年度（2022年4月1日～2023年3月31日）のふるさと納税の受入額は、対前年度比1,350億円以上（約1.2倍）増加となる約9,654億円に上り、2008年の制度開始以来15年目で金額・件数ともに3年連続で過去最高を更新しています。

出典：総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果(令和5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)
https://www.soumu.go.jp/main_content/000254924.pdf

【ふるさと納税のしくみと背景】

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 ふるさと納税のしくみ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_zeisei/czaisei/czaisei_seido/furusato/mechanism/about.html

ふるさと納税制度は、過度な返礼品競争を避けるため、返礼品の金額を寄付額の3割以下、返礼品や送料など経費の総額を寄付額の5割以下にすることが定められています。しかし現状はワンストップ特例事務などの経費を含めると5割を超える自治体も存在するため、2023年10月から、総務省はこれまで曖昧だったルールを一部改正します。具体的には、ワンストップ特例事務や寄付金受領証の発行、仲介サイトへの手数料の一部なども含めて、経費の総額を寄付額の5割以下とします。この改正により、同じ返礼品でも経費のルールが厳しくなるため、今年10月以降、ふるさと納税の寄付額が値上がりする可能性があります。

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト

- 発表日：2023/9/1 ■ 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：2,504人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：16社（①ANAのふるさと納税 ②au PAYふるさと納税 ③さとふる ④JRE MALL ふるさと納税 ⑤JALふるさと納税 ⑥セゾンのふるさと納税 ⑦ふるさとエール ⑧ふるさとチョイス ⑨ふるさとプレミアム ⑩ふるさと本舗 ⑪ふるなび ⑫ふるぼ ⑬ふるラボ ⑭マイナビふるさと納税 ⑮三越伊勢丹ふるさと納税 ⑯楽天ふるさと納税）※五十音順
- 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
- 部門定義：・カテゴリー別 返礼品で肉類、魚介類・海産物、米、果物・フルーツ類を申し込んだ人を対象とする
・利用経験別 初めてのふるさと納税：初めてふるさと納税をした人を対象とする
- 調査期間：2023/5/8～2023/5/15
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
条件：2022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/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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。

- ▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®ランキング 広報窓口