

2024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2年連続3度目の総合1位

“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」は6年連続1位に
返礼品満足度：「肉」は【楽天ふるさと納税】、「魚介」は【ふるさとチョイス】、「米」は【ふるなび】が1位

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 略称：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、2024年9月2日（月）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、下記の通りとなりました。



2024年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
ふるさと納税サイト (回答者数:2,448名)

評価項目(評価項目1位は太字・紺色網掛け)

順位	前回	サービス名	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	1位	ANAのふるさと納税	74.3	76.6	77.8	72.2	73.9	70.9
2位	5位	さとふる	73.8	75.4	76.6	72.0	73.9	70.7
3位	2位	楽天ふるさと納税	73.6	75.5	76.7	71.7	74.2	69.3
4位	4位	ふるなび	73.0	74.5	75.5	70.8	73.2	70.1
5位	3位	ふるさとチョイス	72.7	74.8	75.3	70.6	73.0	70.0
6位	6位	au PAYふるさと納税	70.1	71.6	73.4	68.7	69.5	67.2

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以上の企業>

JRE MALL ふるさと納税、JALふるさと納税、ふるさとプレミアム

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

※6位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

《TOPICS》

■【ANAのふるさと納税】が2年連続3度目の総合1位

～“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」は6年連続1位に～

■【さとふる】が前回5位から2位に大幅ランクアップ

～年代別「20代」「30代」「40代」「60代以上」で1位獲得～

■【楽天ふるさと納税】が総合3位

～「返礼品の魅力」、「初めてのふるさと納税」部門で2年連続1位～

■カテゴリー別ランキング

「肉」部門 【楽天ふるさと納税】が初の1位

「魚介」部門 【ふるさとチョイス】が3年連続1位

「米」部門 【ふるなび】が初の1位

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

■【ANAのふるさと納税】が2年連続3度目の総合1位

2023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2,448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、【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、2年連続3度目^{*}の総合1位を獲得しました。（※2020年、2023年～2024年）

全5項目で構成されている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2年連続1位となりました。なかでも「サイトの使いやすさ」は、調査を開始した2019年から6年連続1位に。満足度得点も前回から+1.1pt上昇しており、とくに高い評価を得ています。また、男女別「男性」部門でも2年連続1位を獲得しました。



2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
ふるさと納税サイト（回答者数：2,448名）

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ANAのふるさと納税	74.3
↑ 2位	5位	さとふる	73.8
↓ 3位	2位	楽天ふるさと納税	73.6
4位	4位	ふるなび	73.0
↓ 5位	3位	ふるさとチョイス	72.7
6位	6位	au PAYふるさと納税	70.1

※6位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME（2024年9月2日発表）

～【ANAのふるさと納税】利用者のクチコミ～

「検索しやすく、情報が整理されていて見やすい（40代・女性）」

「現時点の使用額がわかる。自分の故郷の返礼品が充実していた（30代・女性）」

「ANA マイレージが貯められる。ANA スタッフお勧めの返礼品に魅力的な物が多かった（50代・男性）」

■【さとふる】が前回5位から2位に大幅ランクアップ

【さとふる（株式会社さとふる 本社：東京都中央区）】は、前回総合5位から大幅に順位を上げ、2位にランクイン。評価項目別ランキングでは、全5項目でTOP3入りとなりました。なかでも、「サイトの使いやすさ」で+1.5pt、「手続きのしやすさ」で+1.6ptと、とくに満足度得点の上昇がみられました。また、年代別「20代」「30代」「40代」「60代以上」の部門で1位を獲得しています。

～【さとふる】利用者のクチコミ～

「手続きが分かりやすい（60代以上・男性）」

「返礼品がジャンルごとやランキングごとに分かれていて見やすい（40代・女性）」

「検索機能が優秀。また対応する自治体が増加していて勢いを感じる（60代以上・男性）」

■【楽天ふるさと納税】が「返礼品の魅力」、「初めてのふるさと納税」で2年連続1位

総合3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、評価項目別「返礼品の魅力」と、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」部門で2年連続1位を獲得しました。

～【楽天ふるさと納税】利用者のクチコミ～

「サイトが見やすく種類が豊富。金額もシミュレーションを保存でき、上限の残高が表示されるのでわかりやすい（40代・女性）」

「返礼品が多く、訳ありでもとてもきれいな商品ばかりで安心して頼める（30代・女性）」

「とても簡単に手続きができる。ポイントも貯まってお得感がある（50代・男性）」

2024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	76.6	1位	ANAのふるさと納税	77.8	1位	ANAのふるさと納税	72.2
2位	楽天ふるさと納税	75.5	2位	楽天ふるさと納税	76.7	2位	さとふる	72.0
3位	さとふる	75.4	3位	さとふる	76.6	3位	楽天ふるさと納税	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	74.2	1位	ANAのふるさと納税	70.9
2位	ANAのふるさと納税	73.9	2位	さとふる	70.7
2位	さとふる	73.9	3位	ふるなび	70.1

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

2024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			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	75.2	1位	ふるなび	74.7	1位	楽天ふるさと納税	74.4
2位	さとふる	73.5	2位	楽天ふるさと納税	74.2	2位	さとふる	74.2
3位	楽天ふるさと納税	73.1	3位	さとふる	74.0	3位	ふるさとチョイス	70.9

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

年代別

20代			30代			40代		
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	さとふる	77.9	1位	さとふる	74.2	1位	さとふる	73.9
2位	ふるなび	75.8	2位	ふるさとチョイス	74.1	2位	ふるなび	73.5
3位	楽天ふるさと納税	75.5	3位	楽天ふるさと納税	73.7	3位	楽天ふるさと納税	73.4

50代			60代以上		
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	75.4	1位	さとふる	72.3
2位	さとふる	73.2	2位	ふるなび	70.4
3位	ふるなび	73.1	3位	ふるさとチョイス	70.3
			3位	楽天ふるさと納税	70.3

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。

※「60代以上」は3位までの成立・発表となります。
調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

《カテゴリー別ランキング》

返礼品として「肉類」「魚介類」「米」を申し込んだ人を対象としたランキング

「肉」部門 【楽天ふるさと納税】が初の1位

【楽天ふるさと納税】が「肉」部門で初の1位を獲得しました。

「魚介」部門 【ふるさとチョイス】が3年連続1位

【ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク 本社：東京都品川区）】が「魚介」部門で3年連続1位となりました。

「米」部門 【ふるなび】が初の1位

【ふるなび（株式会社アイモバイル 本社：東京都渋谷区）】が「米」部門で初の1位を獲得しました。

2024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

カテゴリー別

肉			魚介			米		
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	楽天ふるさと納税	75.8	1位	ふるさとチョイス	73.5	1位	ふるなび	74.4
2位	さとふる	75.2	2位	さとふる	73.3	2位	さとふる	73.5
3位	ふるなび	74.7	2位	楽天ふるさと納税	73.3	3位	楽天ふるさと納税	72.8

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。
調査主体:株式会社oricon ME(2024年9月2日発表)

《参考資料》「ふるさと納税に関する現況調査」

2024年8月2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、2023年度（2023年4月1日～2024年3月31日）のふるさと納税の受入額は、対前年度比1,520億円以上（約1.2倍）増加となる約1兆1,175億円に上り、金額・件数ともに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6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/000960659.pdf

【ふるさと納税のしくみ】

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

《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 ふるさと納税サイト

- 発表日：2024/09/02 ■ 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：2,448人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：17社
- 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：2024/04/24～2024/05/10
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
- 条件：2023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®調査では、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。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。

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。

- ▶「オリコン顧客満足度® 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/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35>

※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