

2025年11月26日

報道関係各位

GMOリサーチ&AI株式会社

ふるさと納税のポイント還元廃止で
55.1%の人が利用サイトの乗り換えの方向へ
～【2025年 GMO 顧客満足度ランキング】ふるさと納税サイトの
総合1位は楽天ふるさと納税～

GMOインターネットグループで、インターネットリサーチ事業を展開するGMOリサーチ&AI株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大 以下、GMOリサーチ&AI 略称：GMO-R&AI）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における、2025年の「ふるさと納税サイト^(※1)」カテゴリのランキング結果を、2025年11月26日（水）に公開しました。同カテゴリの総合ランキングでは、楽天ふるさと納税が1位に輝きました。

本ランキングの作成にあたり実施した調査では、ふるさと納税におけるポイント還元の廃止（2025年10月1日）によって、55.1%の人が利用サイトの乗り換えの方向へシフトしていることが明らかになりました。ふるさと納税サイトを利用する際に「ポイント還元率」を重視する人が61.1%と最も多いという結果も出ており、ポイント還元がサイト選択における重要な判断軸となっていたことがうかがえます。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表し、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

（※1）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サイトをふるさと納税サイトと定義しています。



【調査概要】

- ・調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
- ・調査方法：オンライン調査
- ・調査回答者数：5,941 名
- ・ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
- ・調査期間：2025 年 10 月 10 日～2025 年 10 月 24 日
- ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：18～84 歳
 - 地域：全国
 - 条件：2024 年、2025 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。
また寄付した金額を把握している人。
- ・調査企業・サービス数：24 ^(※2)
- ・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

(※2) 調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「ふるさと納税サイト」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/furusato_2025/

■総合ランキング（上位 3 位）

「ふるさと納税サイト」カテゴリの総合ランキングでは、楽天ふるさと納税が 1 位に輝きました。推奨理由としては、ポイント還元率の高さを支持する声が圧倒的に多く寄せられましたが、サイトの使いやすさや返礼品の幅広さ、返礼品情報の充実度を評価する声も多くみられました。

- ・「今までではポイントもたまるので最高だったが、それがなくなってしまっても、楽天でまとめると確定申告が楽にできるからいい。」(50 代 女性)
- ・「普段楽天市場を利用しているので同じ方法で買えるのが良い。ポイントがつかなくなつたのが残念。」(30 代 男性)
- ・「特集ページがあり、フィルター絞り込み機能も使いやすい。返礼品が幅広くほしいものが何でも揃っている印象。」(30 代 女性)
- ・「商品紹介が充実している。レビューが多くて参考になる。」(40 代 女性)

2 位のさとふるについては、JRE POINT が付与される点やキャンペーン時のポイント還元率の高さを評価する声が多く寄せられました。

3 位のふるさとチョイスについては、寄付履歴の確認がしやすい、操作性がよい、ワンストップ申請が簡単など、サイトの使いやすさを評価する声が多く寄せられました。また、返礼品の幅広さを支持する声も多くみられました。

※読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

ふるさと納税サイト総合ランキング

1 楽天ふるさと納税

70.15 点

サイトの使いやすさ	69.65 点
手続きのしやすさ	70.80 点
コンテンツの充実度	73.29 点
返礼品情報の充実度	70.23 点
地域ストーリーの質・内容	72.04 点

2 さとふる

70.15 点

サイトの使いやすさ	67.01 点
手続きのしやすさ	66.46 点
コンテンツの充実度	69.25 点
返礼品情報の充実度	68.11 点
地域ストーリーの質・内容	73.01 点

3 ふるさとチョイス

65.83 点

サイトの使いやすさ	68.57 点
手続きのしやすさ	68.15 点
コンテンツの充実度	64.17 点
返礼品情報の充実度	68.25 点
地域ストーリーの質・内容	65.00 点

※総合満足度に同点があった場合は、項目別ランキング（部門別ランキング）の合計得点を用いて順位を確定しています。

GMO 顧客満足度ランキング

■項目別ランキング（上位3位）

項目別ランキングでは、「サイトの使いやすさ」「手続きのしやすさ」「コンテンツの充実度（コラムや特集ページなど）」「返礼品情報の充実度（レビューや写真など）」の4項目で楽天ふるさと納税が1位を獲得しました。また、「地域ストーリーの質・内容（地域の思いや特色がサイトによってきちんと編集されて伝わっているかなど）」ではさとふるが1位となりました。

ふるさと納税サイト 項目別ランキング

サイトの使いやすさ

1 楽天ふるさと納税
2 ふるさとチョイス
3 さとふる

手続きのしやすさ

1 楽天ふるさと納税
2 ふるさとチョイス
3 さとふる

コンテンツの充実度

1 楽天ふるさと納税
2 さとふる
3 ふるさとチョイス

返礼品情報の充実度

1 楽天ふるさと納税
2 ふるさとチョイス
3 さとふる

地域ストーリーの質・内容

1 さとふる
2 楽天ふるさと納税
3 ふるさとチョイス

GMO 顧客満足度ランキング

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】ポイント還元廃止の影響と重要視するポイント

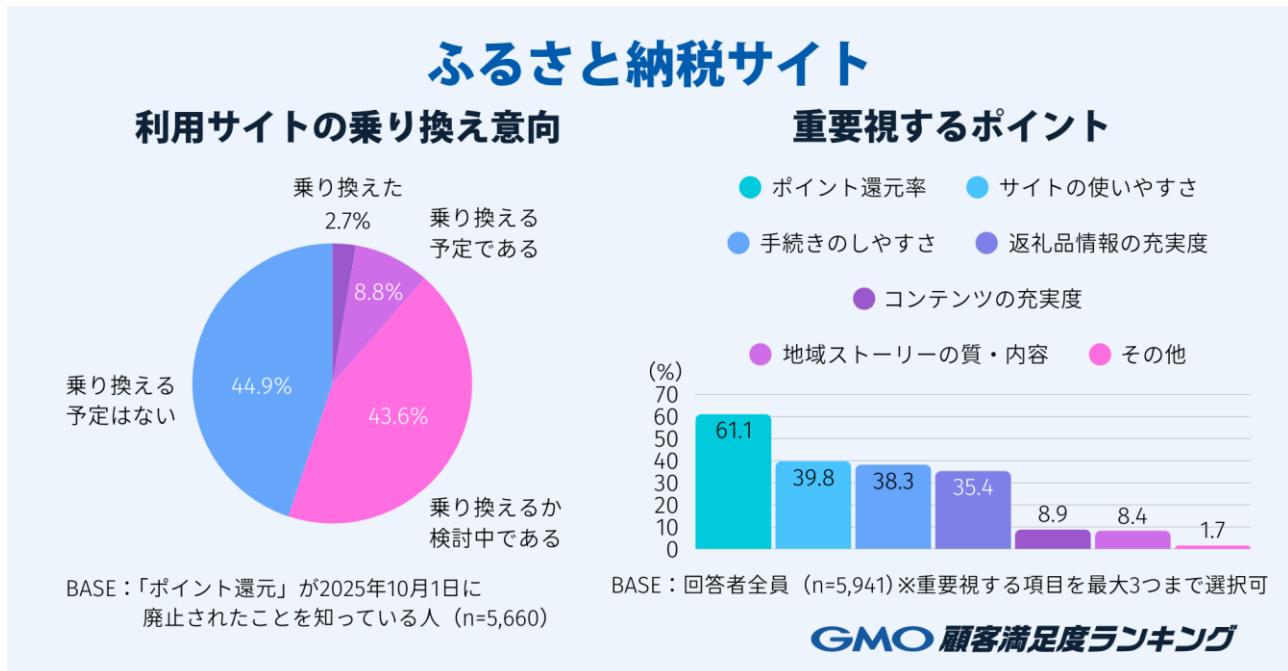
ふるさと納税における「ポイント還元」が2025年10月1日に廃止されたことを知っている人を対象に、ポイント還元の廃止を受けて利用サイトを乗り換える予定があるかについて調査しました。乗り換える方向へシフトしている人（乗り換えた・乗り換える予定である・乗り換えるか検討中である）は55.1%と

半数以上に達しました。

本調査の回答者全員を対象とした、ふるさと納税サイトを利用する際に重要視するポイントについての設問においても、「ポイント還元率」(61.1%)が最も回答率が高く、ポイント還元が利用者のサイト選択に強く影響していたことが明確に示されました。

また、重要視するポイントの2位以下は、「サイトの使いやすさ」(39.8%)「手続きのしやすさ」(38.3%)「返礼品情報の充実度」(35.4%)が比較的高い回答率で続いています。

これらの結果から、ポイント還元の廃止により、ポイント還元を強みとしていたサイトは特に影響を受けることが想定されます。今後は、ポイント還元という経済的メリットに代わって、サイトの操作性や返礼品情報の充実度といった利便性・信頼性が選定基準としてより重要視されると考えられます。各ふるさと納税サイトは、ユーザー体験の向上や独自サービスの強化など、ポイント競争に依存しない差別化戦略が求められる時期を迎えています。



【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級3,500万人以上^(※3)のアンケートパネル^(※4)を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](#) (URL: <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](#) (URL: https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2025年8月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5) の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2025 年 8 月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社

総務・コミュニケーション課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

●GMO リサーチ&AI 株式会社

国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

●GMO インターネットグループ株式会社

グループ広報部 PR チーム 小犬丸
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】(URL : <https://gmo-research.ai/>)

会 社 名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 萩田 剛大
事 業 内 容	インターネットリサーチ事業
資 本 金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://group.gmo/>)

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資 本 金	50 億円