

さとふる、コロナ禍におけるふるさと納税の変化に関する アンケート調査を全国 221 自治体と 677 事業者へ実施

～自治体の約半数が、寄付額「昨年対比 150%以上」と増加傾向、
寄付者とのつながり創出のためのオンライン対応への課題が浮き彫りに～

株式会社さとふる（本社：東京都中央区、代表取締役社長：藤井 宏明）は、ふるさと納税ポータルサイト「さとふる」(<https://www.satofull.jp/>)でお礼品を提供する全国の 221 自治体と 677 事業者を対象に、コロナ禍のふるさと納税の変化に関するアンケート調査を 2020 年 10 月 16 日～10 月 27 日に実施しました。

調査結果の概要は以下のとおりです。

1. 約半数の自治体が寄付額の変化を「昨年対比 150%以上」と回答、新型コロナウイルスによる巣ごもり需要も後押しに (p2～3：Q1～Q6)

- 昨年と比較した寄付額の変化を尋ねたところ、約半数の自治体が「昨年対比 150%以上」と回答。変化率は順に「昨年対比 200%以上 (26.7%)」「150～199% (20.8%)」「120～149% (19.0%)」と続き、増加傾向が見られます。
- 8 割以上の自治体が寄付やお礼品の傾向について新型コロナウイルスの影響が「あると思う (38.5%)」「ややあると思う (43.9%)」と回答。影響を感じた理由としては「巣ごもりによる需要増加 (45.1%)」や「体験型お礼品の需要減少 (15.9%)」などが挙げられました。
- 8 割の事業者が、新型コロナウイルスの感染拡大によって「大きな影響が出ている (39.4%)」「どちらかといえば影響が出ている (40.6%)」と回答。そのうち 66.9%が具体的な影響として「売上の減少」を挙げ、うち約 6 割の事業者が「3 割程度」以上の売上減少と回答しました。

2. 自治体・事業者の 4 割以上が新型コロナウイルスの影響を受け、新たな取り組みを実施または予定していると回答 (p4：Q7,Q8)

- 4 割以上の自治体が新たな取り組みを「すでに取り組んでいる (35.3%)」「予定している (8.1%)」と回答。具体的な取り組みの内容としては「寄付の使い道に新型コロナ対策・医療従事者支援を追加 (28.1%)」が最多となり、「新たなお礼品の企画・追加 (18.8%)」が続きました。
- 4 割以上の事業者が新たな取り組みを「すでに取り組んでいる (34.3%)」「予定している (11.4%)」と回答。具体的な取り組みでは「EC・通販を強化 (30.4%)」「商品開発 (10.7%)」などが挙げられ、移動が制限される中でも新たな消費者を獲得しようとする姿勢が見られました。

3. 寄付者と継続的なつながりを創出するためのオンライン対応に課題 (p5：Q9,Q10)

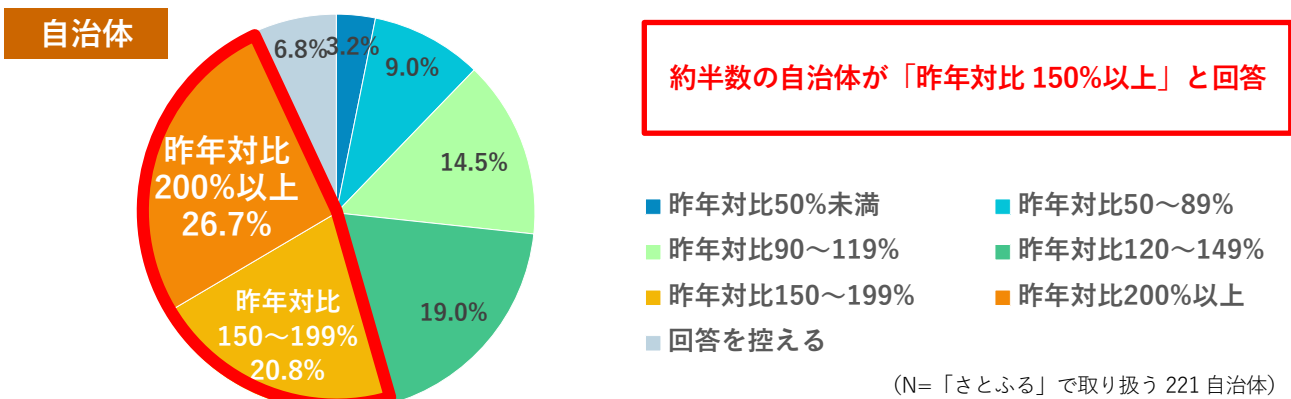
- 寄付者と継続的なつながりを持つにあたっての課題を尋ねる質問では、「寄付のリピート・ファン獲得のためのスキルがない (自治体：59.7%/事業者：44.2%)」「業務負担が多く余裕がない・人手不足 (自治体：58.8%/事業者：20.4%)」「オンライン上でつながりを持つための対応が進んでいない (自治体：40.7%/事業者：27.3%)」が上位の回答となりました。
- 自治体のシティプロモーションやふるさと納税業務、事業者の事業展開における「オンライン対応」については、3 割以上の自治体、4 割以上の事業者が「課題を感じる」と回答。具体的な課題としては、「ノウハウ・スキルの不足」「設備・環境が整っていない」などが挙げられ、コロナ禍で対面での交流が難しいなか、寄付者との継続的なつながりを持つために様々な課題や不安を抱えていることが伺えます。

※アンケート結果の詳細は、2 ページ以降の「調査内容の詳細」をご覧ください。

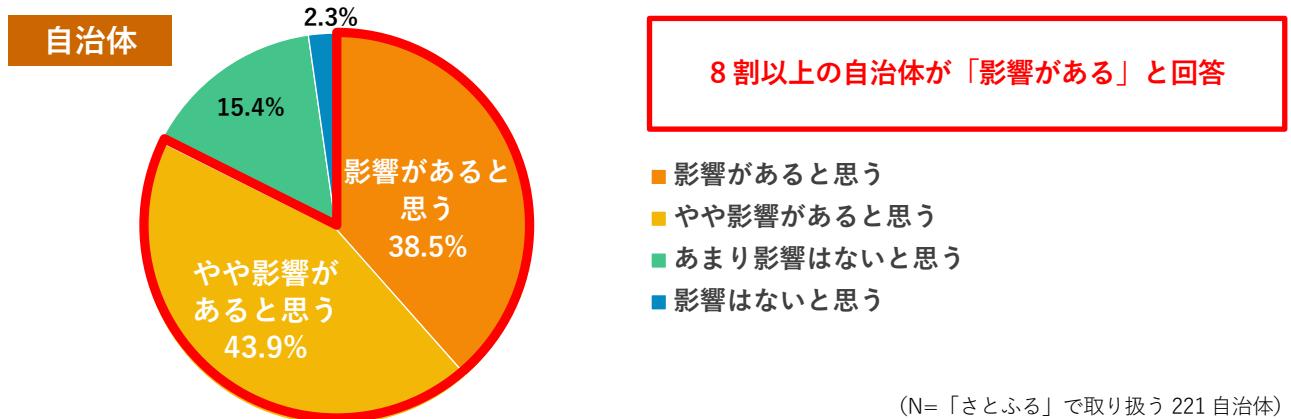
株式会社さとふるは、今後も地域の生産者や自治体の声を聞き、地域に寄り添いながら、さまざまな取り組みを通じて地域の課題解決や地域活性化を推進します。

■調査内容の詳細

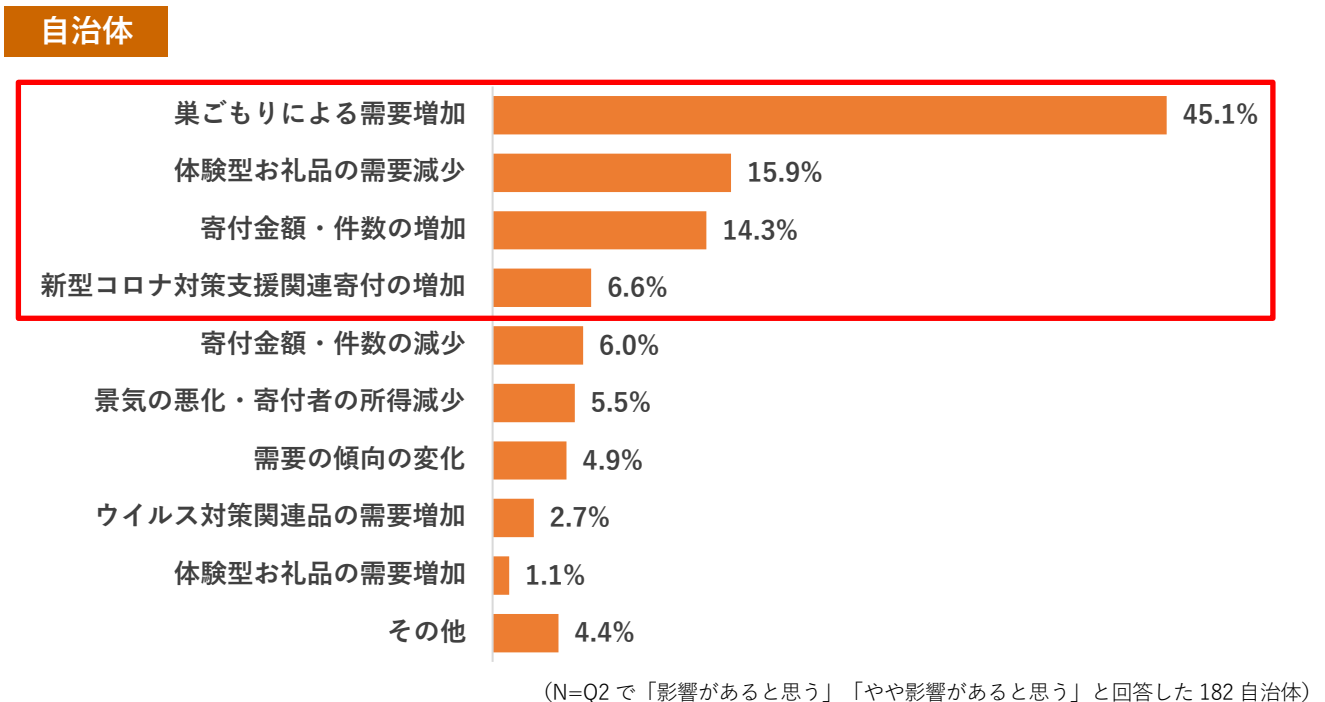
Q1. 昨年の4月～9月に比べ、寄付額はどれくらい変化がありましたか。



Q2. 寄付やお礼品の傾向について、新型コロナウイルスの影響があると思いますか。

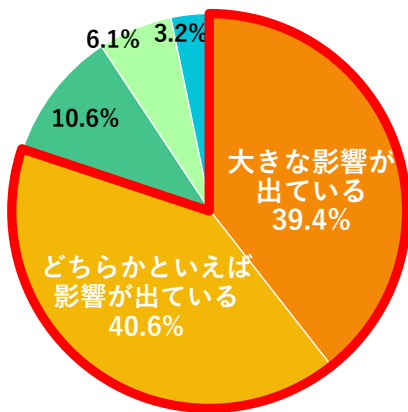


Q3. (Q2で「影響があると思う」「やや影響があると思う」と回答した方へ) 具体的にどのような影響が出ていますか。(複数回答可)



Q4. 新型コロナウイルスの感染拡大で事業に影響は出ていますか。

事業者



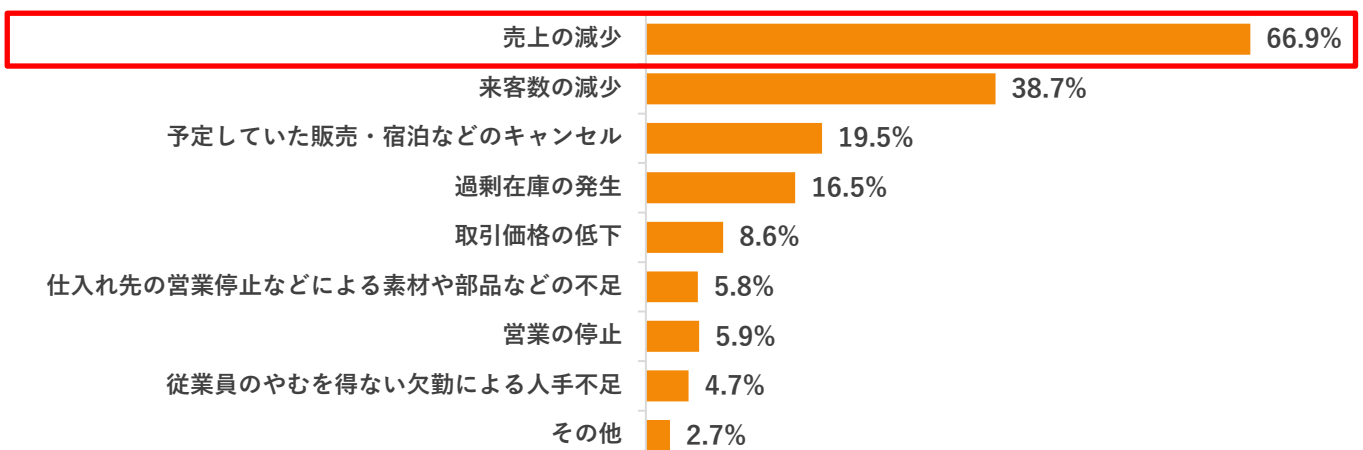
8割の事業者が「影響が出ている」と回答

- 大きな影響が出ている
- どちらかといえば影響が出ている
- どちらかといえば影響は出ていない
- 影響は出ていない
- 現時点で影響は出ていないが、今後影響が出る可能性がある

(N=「さとふる」で取り扱う 677 事業者)

Q5. (Q4で「影響が出ている」と回答した方へ) 具体的にどのような影響が出ていますか。(複数回答可)

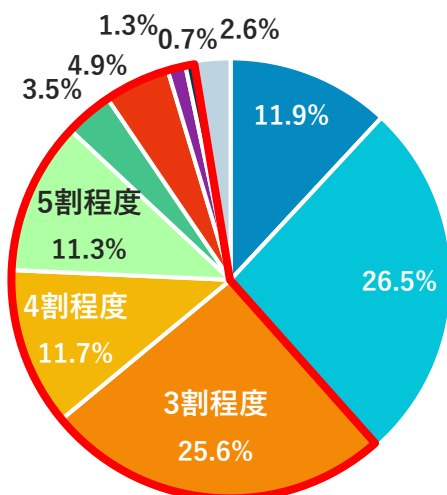
事業者



(N=Q4で「大きな影響が出ている」「どちらかといえば影響が出ている」と回答した 542 事業者)

Q6. (Q5で「売上の減少」と回答した方へ) 前年同期と比べどの程度減少していますか。

事業者

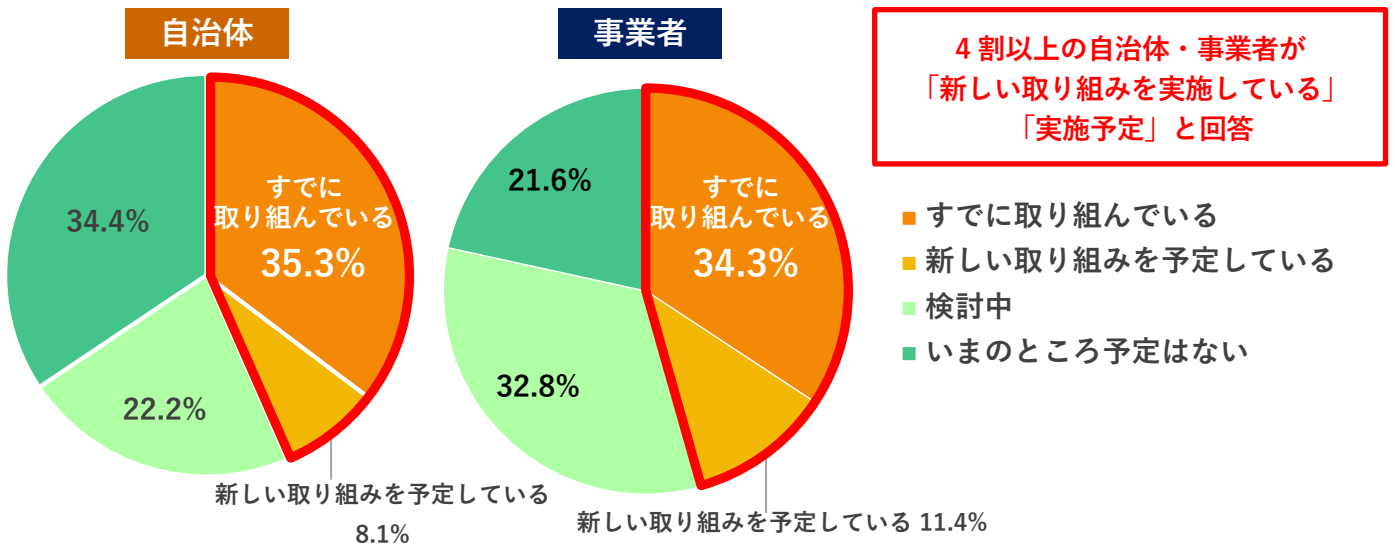


約6割の事業者が「3割程度」以上の売上減少と回答

- ～1割程度
- 2割程度
- 3割程度
- 4割程度
- 5割程度
- 6割程度
- 7割程度
- 8割程度
- 9割以上
- 無回答

(N=Q5で「売上の減少」と回答した 453 事業者)

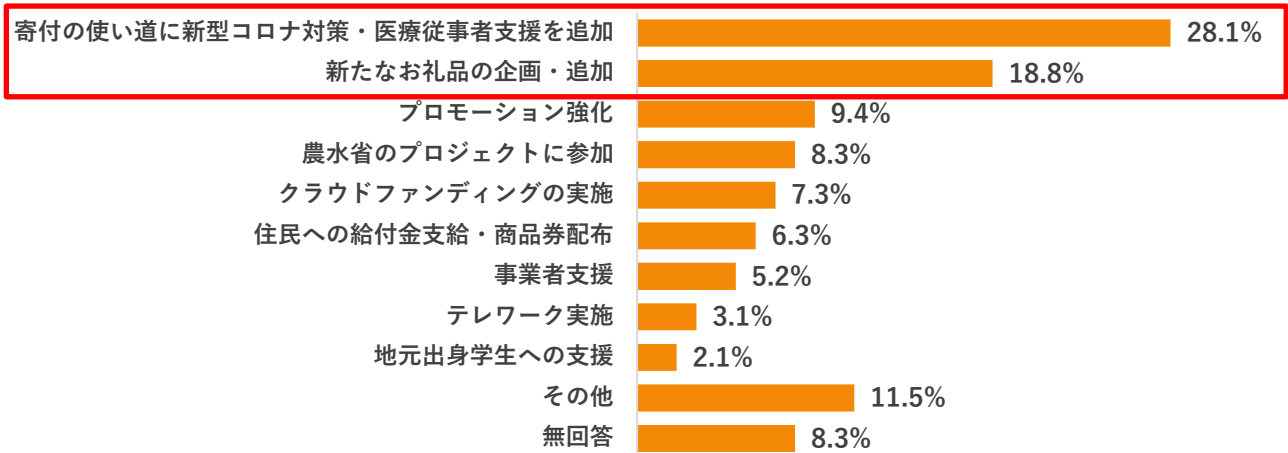
Q7. 新型コロナウイルスの影響を受け、新たに始めた取り組みはありますか。※ふるさと納税に関連しない取り組みも含む



(N=「さとふる」で取り扱う 221 自治体) / (N=「さとふる」で取り扱う 677 事業者)

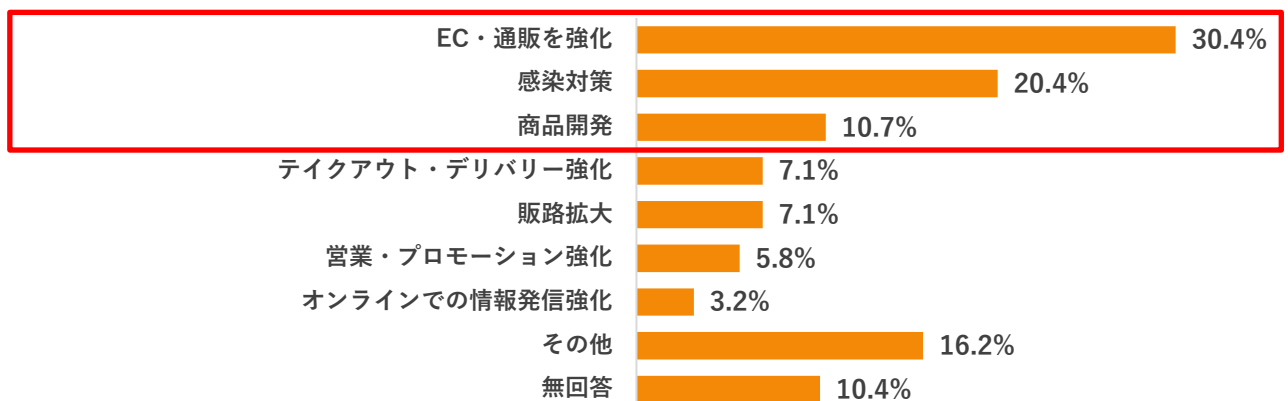
Q8. (Q7で「すでに取り組んでいる」「新しい取り組みを予定している」と回答した方へ) 取り組みの内容を具体的に教えてください。(複数回答可)

自治体



(N=Q7で「すでに取り組んでいる」「新しい取り組みを予定している」と回答した 96 自治体)

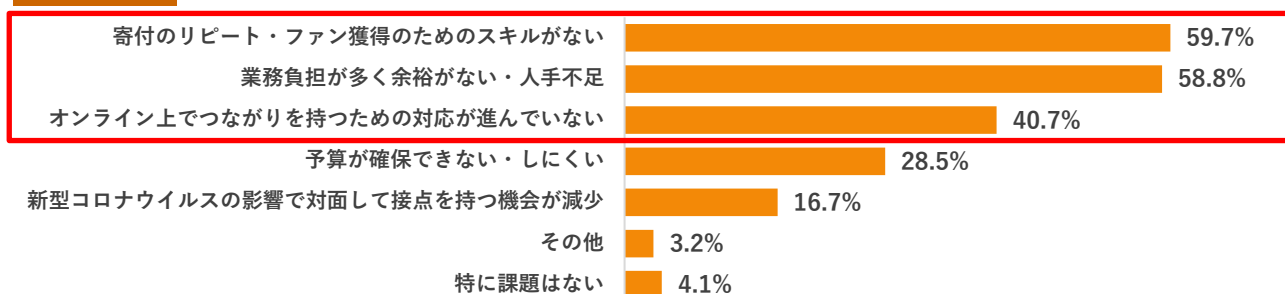
事業者



(N=Q7で「すでに取り組んでいる」「新しい取り組みを予定している」と回答した 309 事業者)

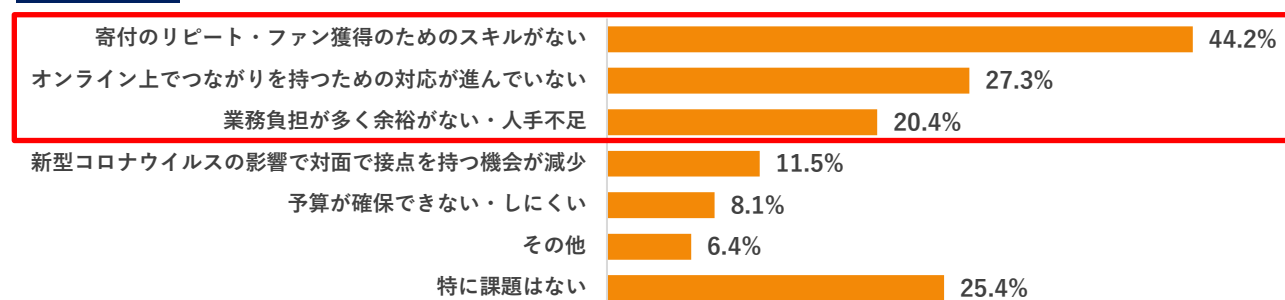
Q9. 寄付者と継続的なつながりを持つにあたっての課題を教えてください。（複数回答可）

自治体



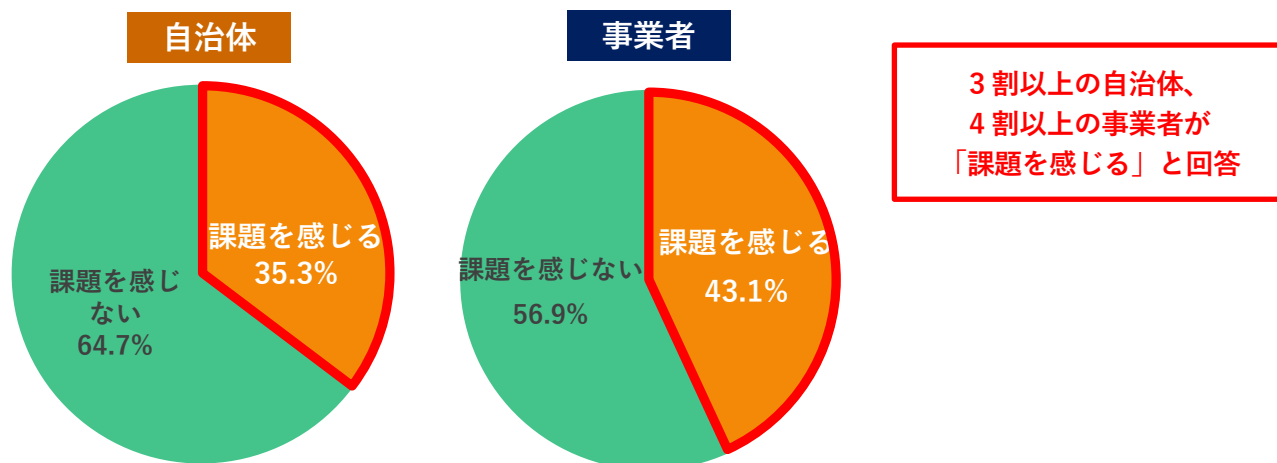
(N=「さとふる」で取り扱う 221 自治体)

事業者



(N=「さとふる」で取り扱う 677 事業者)

Q10. シティプロモーションやふるさと納税の業務において「オンライン対応」に課題を感じることはありますか。



(N=「さとふる」で取り扱う 221 自治体) / (N=「さとふる」で取り扱う 677 事業者)

※事業者アンケートでは「ふるさと納税関連業務を含め、事業全般におけるオンライン対応の課題」について調査しています。

<自治体・事業者共に多かった具体例>

- ・ ノウハウ・スキルの不足
- ・ 設備・環境が整っていない
- ・ 寄付者・消費者へのアプローチが難しい
- ・ 人手不足
- ・ 予算が確保できない

<自治体のその他の具体例>

- ・ ワンストップ特例申請書の処理負担
- ・ 電子公印の管理が難しい
- ・ 事業者のオンライン対応不足

<事業者のその他の具体例>

- ・ 経営者・従業員・客層の高齢化
- ・ キャッシュレス化に伴う各種手数料の負担
- ・ SNS の活用が不十分

※ページ中の円グラフは小数点第二位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。

■調査概要

<自治体アンケート>

実施期間：2020年10月16日～2020年10月27日

手 法：インターネット調査

実施機関：株式会社さとふる

対 象：さとふる納税サイト「さとふる」で取り扱う221自治体

<事業者アンケート>

実施期間：2020年10月16日～2020年10月27日

手 法：インターネット調査

実施機関：株式会社さとふる

対 象：さとふる納税サイト「さとふる」で取り扱う677事業者

■株式会社さとふるについて

株式会社さとふるは、さとふる納税（自治体への寄付）を通して地域活性化を推進しています。「さとふる」の元気を“フル”にする、さとふるの魅力が“フル”に集まるさとふる応援、さとふる納税ポータルサイトをコンセプトに、寄付者向けに「さとふる」で寄付先の自治体やお礼品の選定、寄付の申し込み、寄付金の支払いなどができるサービスを提供しています。また、自治体向けには寄付の募集や申し込み受け付け、寄付金の収納、お礼品の在庫管理や配送など、さとふる納税の運営に必要な業務を一括代行するサービスを提供しています。

■地域情報サイト「さとふるこづち」について

「さとふるこづち」(<https://www.satofull.jp/koduchi/>)は、「さとふる」がお届けする地域情報サイトです。さとふる納税を活用した地域活性化の取り組みや、さとふる納税に関する最新動向などを掲載しています。

以上

- この報道発表資料に記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。
- この報道発表資料に記載されている内容、製品、仕様、問い合わせ先およびその他の情報は、発表日時点のものです。これらの情報は予告なしに変更される場合があります。

【本件に関する問い合わせ先】

お客さまから…さとふるサポートセンター E-mail：ask@satofull.co.jp

Tel：0570-048-325 受付時間：午前10時～午後5時（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）