

2024年度 事業報告

自2024年4月1日 至2025年3月31日



一般社団法人

日本自動車連盟

目次

1	J A Fの現況に関する事項	4
(1)	会員	5
①	新規入会促進および会員継続促進	6
②	J A Fスマートフォンアプリの登録および利用促進	6
(2)	交通環境啓発活動	7
①	交通事故減少に向けた取り組み	7
②	2024 年度自動車税制改正に関する活動	8
(3)	ロードサービス	9
①	ロードサービスシステムやデータを活用した業務効率化	10
②	ロードサービスネットワーク全体での品質向上に向けた取り組み	10
③	二輪アタッチメントとタイヤ貸出サービス	10
④	ビデオアドバイザーロードサービス	10
⑤	災害への対応：防災訓練およびロードサービス料金の無料措置	10
⑥	B E V・F C E Vへの対応	10
⑦	救援要請ウェブサイトおよびJ A Fアプリでの救援要請	11
⑧	ロードサービス競技会	11
(4)	会員サービス	12
①	良質な会員サービスの提供	13
②	自治体との連携および地域振興活動	13
(5)	モータースポーツ	14
①	環境対応車両によるモータースポーツ競技の普及促進	14
②	「J A Fモータースポーツジャパン 2025 in 横浜」の開催	14
③	モータースポーツのすそ野を拡げる取り組み	15
④	Eモータースポーツの普及拡大	15
(6)	広報・マーケティング活動	16
①	ファンとのコミュニケーション	16
②	マーケティング活動のための環境整備と実践	17
③	認知およびブランドイメージ向上施策（SNS 広告）	17
④	各種イベントへのPRブース出展	17
⑤	ウェブサイト「J A F M a t e O n l i n e」アクセス状況	17

⑥	日本遺産オフィシャルパートナーシッププログラムの締結	17
⑦	モビリティ・レジリエンス・アライアンス	18
⑧	J A F ロードサービス隊員制服アップサイクルプロジェクト※	18
(7)	国際活動	19
①	外国運転免許証の翻訳	19
②	日本で運転する訪日・在日外国人へのサポート	19
(8)	総合案内サービス	20
①	コールセンター（問合せ窓口）業務	20
②	B P O（他社業務アウトソーシング）受託業務	20
③	発送物の戻り調査コール	20
(9)	人事と組織	21
①	人材サポート戦略課の設置	21
②	人的資本への投資	21
③	健康経営の推進	21
④	コンプライアンスに向けた取り組み	21
⑤	新規事業創出に向けた組織風土醸成	21
⑥	地域社会との対話を通じた課題解決の推進	22
(10)	情報システム	23
①	デジタル・データリテラシーの学習体制整備	23
②	デジタル・データガバナンスの強化	23
③	各種データを活用した施策	23
④	I T デジタルを活用した業務改善	24
2	法人の概況	25
3	業務執行体制	26
4	業務の適正を確保するための体制	28
5	付属明細書	32

1 J A F の現況に関する事項

事業の経過およびその成果

【J A F を取り巻く環境】

J A F を取り巻く環境は、テクノロジーの進化や社会のデジタル化、C A S E ※1 や M a a S ※2 による自動車業界やビジネスモデルの大変革、個人の価値観の多様化、少子高齢化のさらなる進行など、大きく変化し続けています。

環境の変化を素早くつかみ対応するために顧客と対話する多種多様な機会を設け、変化に向けて行動できるよう組織風土の改革に挑み続けます。

J A F はこれからも会員の皆様のニーズに合わせたサービスや情報を各事業分野の活動を通じて提供してまいります。

※1 Connected : コネクテッド、Autonomous : 自動運転、Shared & Service : シェアリング/サービス、Electric : 電動化の頭文字をとった造語で、自動車産業とモビリティの将来動向を示す言葉。

※2 Mobility as a Service の略で、一人一人の移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせで検索・予約・決済を一括で行い、観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等とも連携することで利便性向上や地域課題の解決につなげるサービスや考え方を指す。

【事業の概況】

このような状況の中、2025 年 3 月末の在籍会員数は 2,081.7 万名と、前年度にくらべ 31.5 万名の増加となりました。新規入会数は 167.2 万件（同 8.9 万件の増加）、会員継続は 1,899.5 万件（同 35.8 万件の増加）となりました。

本年度の経常収益は、会費収入の増加やインボイス制度対応※などにより 795.8 億円と、前年度にくらべ 42.0 億円の増加となり、経常費用はインボイス制度対応※などにより 771.5 億円と、前年度にくらべ 73.1 億円の増加となりました。

その結果、当期一般正味財産増減額は 24.8 億円と、前年度にくらべ 30.8 億円の減少となりました。

※ 本年度の決算状況の特徴として、2023 年 10 月から開始されたインボイス制度があります。ロードサービスを提供したすべてのお客様に J A F の領収書（インボイス）を発行するため、指定工場が実施したロードサービスも J A F の経常収益に計上するよう変更しました。あわせて指定工場へ支払う業務委託費も経常費用に計上するよう変更しました。経常収益、経常費用ともに 28 億円増加となり、当期一般正味財産増減額には影響ありません。

(1) 会員

在籍会員数は、継続率が向上した結果、2,081.7 万名と前年度にくらべ 31.5 万名の増加となりました。

【在籍会員状況】

(単位：名)

会員種別	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
個人会員	13,552,860	13,371,563	181,297	101.4%
家族会員	6,345,915	6,257,231	88,684	101.4%
法人会員（車両）	918,029	872,707	45,322	105.2%
合計	20,816,804	20,501,501	315,303	101.5%

【新規入会状況】

(単位：件)

会員種別	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
個人会員	975,591	934,886	40,705	104.4%
家族会員	500,786	486,686	14,100	102.9%
法人会員（車両）	196,074	161,772	34,302	121.2%
合計	1,672,451	1,583,344	89,107	105.6%

【入会経路別状況】

(単位：件)

経路	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
自動車販売店	1,096,350	1,043,935	52,415	105.0%
J A F ダイレクト	323,121	296,307	26,814	109.0%
ロードサービス隊	95,552	113,513	△ 17,961	84.2%
取扱店	133,339	105,231	28,108	126.7%
指定工場	20,887	20,990	△ 103	99.5%
会員による紹介	3,202	3,368	△ 166	95.1%
合計	1,672,451	1,583,344	89,107	105.6%

【継続状況】

(単位：件)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
継続払込数	18,995,209	18,636,996	358,213	101.9%
継続率全体	92.8%	92.7%	0.1 ポイント	—
（内訳）1 年目継続率	66.8%	65.7%	1.1 ポイント	—

【J A F スマートフォンアプリ登録状況】

(単位：名)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
累計登録数	7,427,640	6,693,222	734,418	111.0%

① 新規入会促進および会員継続促進

新規入会数は、ＪＡＦダイレクトと取扱店での入会者数の増加が寄与したため、167.2 万件と前年度に比べ 8.9 万件の増加となりました。自動車販売店経路における入会数は、自動車販売店の既存顧客からの入会促進や安心サポートデスク※の活用を推進した結果、109.6 万件と前年度に比べ 5.2 万件の増加となりました。

継続払込数は 1,899.5 万件と、前年度に比べ 35.8 万件増加となり、1 年目継続率については 66.8%と、前年度に比べ 1.1 ポイントの増加となりました。継続率全体では 92.8%と、前年度に比べ 0.1 ポイントの増加となりました。

※安心サポートデスク：主に自動車販売店の営業時間外にお客様からの問い合わせに対応するコールセンター。24 時間 365 日対応。

② ＪＡＦスマートフォンアプリの登録および利用促進

3 月末時点のＪＡＦスマートフォンアプリ（以下「ＪＡＦアプリ」）登録数は 742.8 万名と、前年度に比べ 73.4 万名の増加となりました。

ＪＡＦアプリ登録者にそのメリットを実感していただくため、抽選でデジタルギフトが当たるキャンペーン※₁を展開しました。キャンペーン期間中のＪＡＦアプリのユニークユーザー（ＵＵ）数※₂およびクーポン利用数は、前年度同期に比べいずれも増加しました。

	期間	2024 年度	2023 年度	増減	前年同期比
ユニークユーザー数 (単位：UU) ※ ₃	10～12 月	4,038,966	3,674,173	364,793	109.9%
	1～ 3 月	4,514,980	3,595,075	919,905	125.6%
クーポン利用者数 (単位：名)	10～12 月	940,787	554,775	386,012	169.6%
	1～ 3 月	1,105,687	701,007	404,680	157.7%

※₁ 10～12 月はアプリクーポン画面の閲覧、1～2 月はアプリクーポンの利用をキャンペーン参加の条件としました。

※₂ ユニークユーザー（UU）数とは、アプリの閲覧や利用をしたユーザー数のことです。

※₃ それぞれ、3 か月期間の純ユーザー数を記載しています。

(2) 交通環境啓発活動

交通環境啓発のための講習会・イベントなどの総参加者数は、のべ110.3万名と前年度に比べ1.6万名の増加となりました。

【講習会・イベントなど総参加者数】

(単位：名)

開催内容	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
座学型交通安全講習会	631,110	607,827	23,283	103.8%
子ども安全免許証	192,971	193,394	△ 423	99.8%
シートベルト効果体験車	121,803	124,817	△ 3,014	97.6%
反射材体験	66,276	59,342	6,934	111.7%
J A F交通安全ドレミぐるーぷ	13,059	11,621	1,438	112.4%
実技型交通安全講習会	10,686	12,381	△ 1,695	86.3%
エコドライブ講習会	1,567	1,353	214	115.8%
ドライバーズセミナー 一般コース	345	292	53	118.2%
ドライバーズセミナー シニアコース	299	404	△ 105	74.0%
その他	64,748	75,167	△ 10,419	86.1%
合計	1,102,864	1,086,598	16,266	101.5%

※「その他」は、上記の表に示した各開催内容以外のイベント機器体験者および講習会参加者の数です。

① 交通事故減少に向けた取り組み

ア 学童用チャイルドシート(ジュニアシート)の使用目安を変更

9月12日より、学童用チャイルドシート使用を推奨する体格(身長)の目安を「150cm未満」とし啓発することとしました。

イ 日本作業療法士協会との協働

一般社団法人日本作業療法士協会と協働し、身体健康面からも安全運転を支援する取り組みを全国で実施しました。

ウ 社会のニーズをとらえたJ A Fユーザーテストの実施

「車とは異なるバイクの特性とは?」「真夏の車内温度～車両の大きさによって差はあるのか?～」 「チャイルドシートの衝突実験(正面衝突および側面衝突)」について、J A F M a t e 春号～冬号に検証結果を掲載しました。

エ ユーチューバーと交通安全のコラボ動画を公開

ユーチューバーの木村亜美氏と制作した動画「J A F 先生に教わった!」シリーズとして、「バイクの運転 基本編」「チャイルドシートの取付け方・着座方法」の2本を公開しました。

オ もしもの状況を疑似体験する 360 度 VR 動画

子どもの視界を再現するために特殊な映像処理をした動画「子ども目線・大人目線編」をコーポレートサイトに公開しました。

カ 実写版危険予知事故回避トレーニング（KYT）

KYT「自転車編」「交差点編」「路面電車編」「雪道編」「踏切編」各 2 本計 10 本をコーポレートサイトに公開しました。

キ チャイルドシート使用状況全国調査

全国 99 箇所にて警察庁と合同で実施した「チャイルドシート使用状況全国調査」では、6 歳未満の子ども全体の使用率は 78.2%（前年度同期比 2.2 ポイント増）と過去最高となりました。「チャイルドシート取付け状況調査」では、自動車に正しく取り付けられていたのは 69.8%（前年度比 7.9 ポイント増）、正しく着座していた子どもは 55.7%（前年度比 7.8 ポイント増）となりました。

ク シートベルト着用状況全国調査

警察庁と合同で実施した「シートベルト着用状況全国調査」では、運転席の着用率は一般道路で 99.2%（前年同値）、高速道路などで 99.6%（前年同値）、助手席においてもそれぞれ 96.8%となりました。

後部座席のシートベルト着用率は、一般道路で 45.5%（前年度比 1.8 ポイント増）、高速道路などで 79.7%（前年度比 1.0 ポイント増）と、後部座席の着用率は依然として低い結果となりました。

ケ 信号機のない横断歩道における実態調査

信号機のない横断歩道（全国 94 カ所）で、歩行者横断時における車の一時停止状況を調査しました。その結果、一時停止率の全国平均は 53.0%と、前年の調査時に比べ 7.9 ポイント増加し、過去最高となりました。

コ ボランティアによる交通安全活動

（ア）交通安全実行委員会の活動

各支部の交通安全実行委員会に寄せられた改善要望や提案を関係機関に提出し、42 件の改善が確認されました。

（イ）JAF交通安全ドレミぐる一歩の活動

音楽演奏（演劇・紙芝居等含む）などを通じて幼児に交通ルールを守ることの大切さを伝えるボランティアグループ活動「JAF交通安全ドレミぐる一歩」の公演回数は 131 回、参加者数は 13,059 名となりました。

サ JAF交通安全トレーニング（交通安全 e ラーニング事業）の普及促進

企業や団体を対象とした交通安全管理に役立つサブスクリプションサービスを提供しています。導入企業は 65 社で 3,050 アカウントとなりました。

② 2024 年度自動車税制改正に関する活動

自動車ユーザーを対象に「自動車税制に関するアンケート調査」を実施しました。回答者のうち 98.9%が、自動車に課せられている税金を大きな負担に感じていることが分かりました。また、イベント参加者などを対象に「自動車ユーザーの生の声を集める活動」を全国各支部で実施しました。

アンケート結果や寄せられた意見をもとに、国会議員や省庁への要望書の提出やコーポレートサイトでの公開のほか、全国 47 都道府県で街頭活動を実施しました。

(3) ロードサービス

ロードサービス実施件数は 229.5 万件と、前年度にくらべ 2.6 万件の増加となりました。平均現場到着時間は 40.6 分と、前年度にくらべ 2.0 分長くなりました。

会員サービスの拡充のため、4 月にロードサービス利用約款を改定しました。主な変更点は、会員の無料けん引距離の拡大（15km から 20km に変更）、J A F へ入会していない方のロードサービス利用料金を中心とした各料金の見直し、各種作業の工数変更です。

【会員区分別 実施状況】

(単位：件)

	2024 年度	構成比	2023 年度	増減	前年度比
会員	2,157,868	94.0%	2,083,122	74,746	103.6%
会員以外	137,436	6.0%	185,746	△ 48,310	74.0%
合計	2,295,304	100.0%	2,268,868	26,436	101.2%

【道路区分別 実施状況】

(単位：件)

	2024 年度	構成比	2023 年度	増減	前年度比
一般道路	2,230,995	97.2%	2,202,922	28,073	101.3%
高速道路	64,309	2.8%	65,946	△ 1,637	97.5%
合計	2,295,304	100.0%	2,268,868	26,436	101.2%

【救援要請内容別 実施状況】

(単位：件)

順位	救援要請内容	2024 年度	構成比	2023 年度	増減	前年度比
1	過放電バッテリー	778,537	33.9%	756,712	21,825	102.9%
2	タイヤのパンク、バースト、エア圧不足	467,132	20.4%	453,172	13,960	103.1%
3	破損／劣化バッテリー	193,856	8.4%	176,709	17,147	109.7%
4	落輪・落込	133,098	5.8%	139,570	△ 6,472	95.4%
5	キー閉じ込み	111,393	4.9%	122,367	△ 10,974	91.0%
6	事故	87,943	3.8%	90,420	△ 2,477	97.3%
7	燃料切れ	45,246	2.0%	49,569	△ 4,323	91.3%
8	発電機／充電回路	36,716	1.6%	38,636	△ 1,920	95.0%
9	ハンドルロック・キー作動機構	22,517	1.0%	23,194	△ 677	97.1%
10	スタータモータ	21,616	0.9%	22,486	△ 870	96.1%
	その他合計	397,250	17.3%	396,033	1,217	100.3%
合計		2,295,304	100.0%	2,268,868	26,436	101.2%

① ロードサービスシステムやデータを活用した業務効率化

日別・時間帯別・エリア別の稼働台数の過不足の検証や、直営の基地および指定工場の稼働調整、指定工場との連携強化や新規契約などを進めました。

また、ロードサービスシステム（ＡＣⅢ）の専門知識を有した本部職員によるモニタリング結果を活用し、各地方本支部で改善活動に取り組みました。

現場到着時間が長いケースを分析し、システムの各種設定の調整や、地域や時間帯に応じた最適なシステム設定方法などの好事例を全国で共有しました。

② ロードサービスネットワーク全体での品質向上に向けた取り組み

指定工場を含むネットワークに対し、各種教育研修や全国統一のチェックシートでの品質管理、指定工場認定試験の改訂をおこないました。

③ 二輪アタッチメントとタイヤ貸出サービス

現場での作業効率向上やＣＳ向上を目的として、二輪アタッチメントを使用した二輪車の搬送やタイヤ貸出サービスを実施しました。

④ ビデオアドバイザーロードサービス

お客さまからの救援要請を受け、ビデオ通話でつなぎ状況を把握する「ビデオアドバイザーロードサービス」は 269 件に対応しました。そのうち 39.8%の 107 件はサービスカーが出動することなくトラブルを解決し、問題解決までの時間を短縮しました。

⑤ 災害への対応：防災訓練およびロードサービス料金の無料措置

ア 防災訓練

各自治体と連携し、43 支部のべ 147 名が地域の防災訓練に参加しました。

イ ロードサービス料金の無料措置

「令和 6 年能登半島地震」など一部地域※を対象に適用したロードサービス料金の無料措置（計 58 件）を、9 月 30 日まで実施しました。

※対象地域：石川県（輪島市、珠洲市、七尾市、能登町、穴水町、志賀町、中能登町）、富山県（氷見市）

⑥ BEV・FCEVへの対応

ア ポータブル充電器の導入

BEV（電気自動車）特有のトラブルである電欠に対応するため、ポータブル充電器を搭載したサービスカーを導入しました。ポータブル充電器は、既存のバン型サービスカーや主力のレッカー車に搭載しています。前年度に稼働した 19 台に加え新たに 9 台が稼働し、全国 17 都道府県※で合計 28 台体制となりました。

※稼働支部：札幌、宮城、東京、千葉、埼玉、神奈川、愛知、静岡、大阪、兵庫、山口、香川、徳島、愛媛、福岡、佐賀、熊本の各支部

イ 水素ロードサービスカー

FCEV（燃料電池車）の水素切れに対応できるように、トヨタ自動車と共同で水素ロードサービスカーのプロトタイプを前年度より開発を進め、改良を重ねています。

11 月には「第 7 戦 S 耐ファイナル 富士」（於：富士スピードウェイ）にて、経済産業省の認可を受け給水素車のデモを実施しました。実稼働に向け引き続き調整を進めています。

ウ 「J A I Aカーボンニュートラル促進イベント i n 東京」にブース出展

11 月に東京・丸の内エリアにおいて開催された「J A I Aカーボンニュートラル促進イベント i n 東京」にEV充電対応のサービスカーを展示し、一般ユーザーをはじめとする関係者にPRしました。

⑦ 救援要請ウェブサイトおよびJ A Fアプリでの救援要請

救援要請の利便性の向上や受付時間の短縮、繁忙期における応答件数の増加を目的に、コーポレートサイトへ「J A Fを呼ぶ」ページを公開しています。当ページ経由では 1.3 万件の救援要請に対応しました。

J A Fアプリでの救援要請は 27.6 万件と、前年度にくらべ 7.8 万件の増加となりました。

⑧ ロードサービス競技会

ロードサービスの価値体験の機会を設け、J A Fファンの増加につなげることを目的に、隊員が培った高度な技術を広く世間一般に公開する競技会を 8 地方本部で開催しました。

接遇、救援技術、安全対策、運転技術などの力量の向上やロードサービス現場での顧客満足度の向上をめざし、各支部から選抜された選手が競いました。

地方本部	日程	場所
北海道	10 月 20 日（日）	札幌・イオンモール札幌平岡
東北	10 月 5 日（土）	宮城・ゆりあげ港朝市
関東	11 月 24 日（日）	千葉・イオンモール幕張新都心
中部	9 月 15 日（日）	福井・福井市にぎわい交流施設「ハピテラス」
関西	10 月 6 日（日）	兵庫・神戸ハーバーランド
中国	10 月 4 日（金）	広島・イオンモール広島祇園駐車場
四国	10 月 20 日（日）	香川・イオンモール高松
九州	11 月 3 日（日・祝）	福岡・姪浜ドライビングスクール

(4) 会員サービス

物価高などの影響を受け会員優待の休止や解約が発生したことにより、会員サービス利用者数はのべ4,394.7万名と、前年度にくらべ257.4万名の減少となりました。

JAFアプリでは、全国チェーン店など日常生活で利用可能な施設を中心に、タイムリーでお得な情報を配信できるクーポンを積極的に展開し、利用実績はのべ375.4万名と、前年度にくらべ50.8万名の増加となりました。

【会員サービス利用者数】

(単位：名)

サービス内容	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
通年優待利用者数	25,042,975	28,216,443	△ 3,173,468	88.8%
特別優待※1（紙面クーポン）	14,404,882	14,310,602	94,280	100.7%
特別優待（アプリクーポン）	3,754,405	3,246,521	507,884	115.6%
特別優待（会員証提示）	305,076	313,489	△ 8,413	97.3%
会員イベント参加者	439,488	404,034	35,454	108.8%
合計※2	43,946,826	46,520,826	△ 2,574,000	94.5%

※1 特別優待…期間限定で利用できる会員優待。年間を通して利用できる通年優待とは別に提供しています。

※2 前年度合計にはプレゼント当選者（12,155名）、ドライブ相談サービス他（17,582名）を含みます（本年度より集計対象外）。

【会員優待施設契約状況】

(単位：施設)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
ガソリンスタンド	3,664	3,971	△ 307	92.3%
道の駅	710	719	△ 9	98.7%
SA・PA	320	350	△ 30	91.4%
その他の優待施設	39,445	41,596	△ 2,151	94.8%
合計	44,139	46,636	△ 2,497	94.6%

【会員サービスに関するインターネットアクセスユーザー数】※

(単位：UU)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
JAFアプリ	17,274,580	13,912,030	3,362,550	124.2%
JAFナビ	11,302,860	14,216,012	△ 2,913,152	79.5%
合計	28,577,440	28,128,042	449,398	101.6%

※ ウェブサイトに訪問した月間のユーザー数を累計した数値を記載しています。

【地域振興関連内訳】

(単位：名)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
協定自治体への送客数	207,428	147,150	60,278	141.0%
道の駅への送客数	97,255	110,990	△ 13,735	87.6%
合計	304,683	258,140	46,543	118.0%

① 良質な会員サービスの提供

ア 会員優待施設

優待施設数は4.4万施設と、前年度にくらべ減少しましたが、各地域にある飲食店、温浴施設など約500社と新たに契約を締結しました。

イ デジタルコンテンツ

JAF公式優待情報サイト「JAFナビ」およびJAFアプリへの訪問者数は合計で2,857.7万UUと、前年度にくらべ44.9万UUの増加となりました。

アプリ優待ページのトップに、全国で使える優待施設ページへ遷移するバナーを掲載しました。

ウ ライフサポート事業

ライフサポート事業各サービス加入者数は、「JAFでんき」1,431名（前年度にくらべ237名増加）、「JAFの保険」2,280名（同108名減少）となりました。

※おうちまわりの生活トラブル（水、カギ、ガラス、電気、建具）に対応するサービス「JAFのホームライフサポート」は、2025年9月末日をもってサービスの提供を終了いたします。

② 自治体との連携および地域振興活動

全国の自治体や観光協会と連携し、ドライブスタンプラリーや各種イベントを企画・実施し、参加者数は20.7万名となりました。

(5) モータースポーツ

モータースポーツライセンス発給数は7.2万件と、前年度同期に比べ110件の増加となりました。また、公認競技会の開催数は787件と、前年度同期に比べ3件増加となりました。

【ライセンス発給数】

(単位：件)

	2024 年 1～12 月	2023 年 1～12 月	増減	前年同期比
四 輪	66,932	66,688	244	100.4%
カート	4,740	4,874	△ 134	97.3%
合計	71,672	71,562	110	100.2%

【モータースポーツサイトユニークユーザー数】※1

(単位：UU)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
モータースポーツサイト	978,910	991,436	△ 12,526	98.7%

【公認競技会開催数】※2

(単位：件)

	2024 年 1～12 月	2023 年 1～12 月	増減	前年同期比
四 輪	658	637	21	103.3%
カート	129	147	△ 18	87.8%
合計	787	784	3	100.4%

※1 ウェブサイトに訪問した月間のユーザー数を累計した数値を記載しています。

※2 公認競技会開催数にはクローズド競技も含まれます(クローズド競技：JAFに届け出をした主催クラブのクラブ員だけが出場を認められる競技。ライセンスを持っていなくても参加できる)。

① 環境対応車両によるモータースポーツ競技の普及促進

カーボンニュートラル分科会は、国際シリーズや全日本選手権等の各競技会において二酸化炭素(CO₂)排出量を算定するための調査を5月から開始しました。競技車両の燃料・タイヤ消費量をはじめ、チーム・選手の移動や車両・部品等の輸送に関連する調査回答からCO₂排出量を算定・分析し、排出量削減に向けた対応策を検討しました。

② 「JAFモータースポーツジャパン 2025 in 横浜」の開催

3月22～23日に開催した「JAFモータースポーツジャパン 2025 in 横浜」では、「親子で体感するモータースポーツ」をテーマに、デモ走行やEVキッズカート体験、最新車両展示など多彩なプログラムを展開しました。未来のファン層の育成のため、特に若年層や家族連れを対象とした体験型コンテンツを充実させました。

③ モータースポーツのすそ野を拡げる取り組み

ア オートテスト※1

モータースポーツ入門者向け競技、オートテストの参加者数はのべ 5,288 名と、前年度同期に比べ 995 名の増加となりました※2。

イ 新種競技「ドリフトテスト※3」の初開催

栃木県のドライビングパレット那須でドリフトテストを初開催しました。2015 年に導入されたオートテスト以来となる新種競技で、30 台の募集枠が埋まる盛況ぶりとなりました。

※1 オートテスト：イギリス発祥の伝統的なモータースポーツ競技。普通運転免許で参加可能。ヘルメットなど特別な装備は不要。マイカーで参加できるなど気軽に楽しめるモータースポーツ入門競技。

※2 集計期間：2024 年 1～12 月

※3 ドリフトテスト：一定区画内に任意に設定された 180 度ターン（または円旋回、8 の字など）の区間を滑走状態で正確に走行し、滑走状態で停止枠内に正確に帰結するコンテスト。

④ Eモータースポーツの普及拡大

ア F I Aモータースポーツゲームスへの日本代表選手の選考と派遣

スペインのバレンシアで開催された国際大会「F I Aモータースポーツゲームス 2024」（FIA MOTOR SPORT GAMES 2024）の 6 つの競技カテゴリー（FIA-F4、GT、ドリフト、カートスプリントシニア、カートスプリントジュニア、E スポーツ GT）に各カテゴリーの競技団体の協力のもと日本代表選手 6 名を派遣しました。

イ 「eモータースポーツ 3 か年計画」

新時代のモータースポーツとなりうる Eモータースポーツの認知拡大をはかるため、「eモータースポーツ 3 か年（2024～2026 年）計画」オンライン発表会を報道関係者向けに開催しました。

(6) 広報・マーケティング活動

J A F 公式ウェブサイト※のうちのコーポレートサイトでは、訪問ユーザーが目的の情報へたどり着きやすくなるようトップページを改修した結果、2,006.6 万 U U と、前年度にくらべ 260.8 万 U U の増加となりました。

※ J A F 公式ウェブサイト：コーポレートサイト、モータースポーツサイト（P.14 参照）、J A F ナビ（P.12 参照）、J A F M a t e O n l i n e の各サイトのことです。

【コーポレートサイトユニークユーザー数】※

（単位：U U）

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
コーポレートサイト	20,065,726	17,457,360	2,608,366	114.9%

【J A F M a t e O n l i n e ユニークユーザー数】

（単位：U U）

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
J A F M a t e O n l i n e	14,136,079	9,351,284	4,784,795	151.2%

【S N S フォロワー数】

（単位：フォロワー）

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
公式 X（旧：T w i t t e r）	138,008	126,224	11,784	109.3%

【メディア別報道掲載数】

（単位：件）

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
インターネット	37,235	31,099	6,136	119.7%
新聞	2,026	1,993	33	101.7%
テレビ	1,246	1,259	△ 13	99.0%
ラジオ	330	374	△ 44	88.2%
雑誌	230	225	5	102.2%
自治体広報誌	141	114	27	123.7%
合計	41,208	35,064	6,144	117.5%

※ U U 数は、ウェブサイトへ訪問した月間のユーザー数を累計した数値を記載しています。

① ファンとのコミュニケーション

J A F ファンが J A F に求めるサービスを対話により理解し、質の高いサービスを共創し提供することを目的に、ファンベース施策を実施しています。

本年度から取り組みを始めた兵庫支部では、ファンミーティングやワークショップを開催し、2025 年度に「愛車自慢イベント」を開催することが決まりました。

また、7 支部※による職員交流会において、職員の交流、知見の蓄積、実践内容の発信、ファンベースの理解・浸透をはかる場としてファンベースコミュニティを開設しました。

※札幌、埼玉、静岡、兵庫、山口、愛媛、福岡の各支部

② マーケティング活動のための環境整備と実践

ア 社内向けウェブサイト「みんなではじめるマーケティング」

業務ごとの活用例や実践例、事業と関係するニュースなどを掲載し、職員がさまざまな角度からマーケティングに触れる機会を設けました。

イ 「子どもロードサービス検定」およびウェブサイト「JAFキッズ」

顧客体験価値を高めるために顧客視点で調査・検討した会員イベント「子どもロードサービス検定」を、全国各地で延べ20日間（17カ所）開催し、545名のお子様が体験しました。その他、JAFに対する理解をより深め、将来の就職先候補として認知してもらうべく、お子様向けのウェブサイト「JAFキッズ」を新たに開設しました。

③ 認知およびブランドイメージ向上施策（SNS広告）

前年度のSNSでの広告テスト配信および「JAF認知度調査」の結果をふまえ、認知度が低い傾向の年齢層向けに3媒体（YouTube、Instagram、X（エックス））で、「災害時のロードサービス」「交通安全啓発」「地域課題の解決」の15秒CM動画を配信しました。

④ 各種イベントへのPRブース出展

モータースポーツの振興およびJAFの諸サービスの認知向上を目的に、以下のイベントにPRブースを出展しました。

「F1日本グランプリ」（4月）、「第23回JAF鈴鹿グランプリ」（11月）、「フォーラムエイト・ラリージャパン2024」（11月）、「東京オートサロン2025」（1月）、「第52回東京モーターサイクルショー」（3月）。

⑤ ウェブサイト「JAF Mate Online」アクセス状況

JAFならではの安全・安心のカーライフ情報や、旅行・レジャー・グルメといった旬の話題を「JAF Mate Online」を通じてタイムリーに提供しています。

会員向けのメールマガジン、JAFアプリ、JAF Mate などさまざまな媒体で当サイトを紹介しました。また、当サイトへの検索実績に基づいた記事の掲載やSNS広告による新規流入の強化に努めた結果、ユニークユーザー数は1,413.6万UUと、前年度にくらべ478.5万UUの増加となりました。

⑥ 日本遺産オフィシャルパートナーシッププログラムの締結

会員に向けた新たな価値の提供を目的として、文化庁と「日本遺産オフィシャルパートナーシッププログラム」を9月27日に締結しました。自治体、観光協会、会員優待施設などとの連携や、「JAF Mate Online」を活用して日本遺産の魅力を発信しています。

⑦ モビリティ・レジリエンス・アライアンス

「災害時にも車に困らない社会づくり」の支援のため、「モビリティ・レジリエンス・アライアンス※1」のパートナーシップを結ぶ一般社団法人日本カーシェアリング協会※2に社用車を8台無償提供しました（7月：香川、8月：宮城、11月：広島、愛媛、12月：秋田、福岡、1月：兵庫の各支部）。これまでに同協会に寄付した車両は、合計で16台となりました。

※1 モビリティ・レジリエンス・アライアンス：大規模災害で車を失い、移動に困難を抱える被災者の支援に向けて、平時から自治体・企業・団体の皆様と連携していざというときに迅速な支援を実現すべく発足した災害支援のためのネットワークです。

※2 日本カーシェアリング協会：2011年3月11日に発生した東日本大震災をきっかけに同年4月から車を失った被災者や高齢者を含めた地域社会を支援するため、全国からの寄付による車を被災者に提供する活動を開始しました。

⑧ JAFロードサービス隊員制服アップサイクルプロジェクト※

ロードサービス隊員が着用し古くなった制服を新たな製品へと生まれ変わらせる「アップサイクルプロジェクト」が、クラウドファンディングで支援を募りました。期間中210名の方にご支援いただき、支援総額は目標金額の150万円を超える227万円になりました。

トートバック専門店「ROOTOTE」の協力のもと製品化し、全支援者への返礼品の発送が完了しました。

※アップサイクル：不要になったものや廃棄されるはずだったものに新たな価値を加え、別の用途の製品として生まれ変わらせること。リサイクルやリメイクとは異なり、製品の素材をそのまま生かすため環境へのさらなる負荷軽減が期待される。

(7) 国際活動

① 外国運転免許証の翻訳

外国運転免許証から日本の運転免許証に切り替える際に必要な「日本語による翻訳文」の発行件数は 148,091 件（前年度比：132.6%）となりました。また、日本の運転免許証所持者が台湾で運転するための中国語翻訳文の発行件数は 4,828 件（前年度比：110.1%）となりました。

運転免許証翻訳文ウェブ申請サイトでは、クレジットカード決済での申請以外にも「コンビニでの現金お支払い」を 12 月より開始しました。その結果、ウェブ申請サイトの利用率は 87.7%と、前年度にくらべ 18.9 ポイント向上しました。

※ ジュネーブ条約にもとづく国際運転免許証所持者は、日本に入国した日から 1 年間、日本で自動車などを運転することができます。ジュネーブ条約未締結または国際運転免許証を発給していない国や地域の場合、日本と同等水準の免許制度を有している特定国・地域（スイス・ドイツ・フランス・ベルギー・モナコ公国・台湾）の運転免許証所持者は、「日本語による翻訳文」を添付して自動車などを運転することができます（日本に入国した日から 1 年間）。

② 日本で運転する訪日・在日外国人へのサポート

ア 通訳サービス

訪日外国人への対応として、コールセンターおよびロードサービス現場において通訳サービスを導入しています。通訳サービスは英語・韓国語・中国語など 22 言語に対応しており、利用数は 4,004 件となりました。

イ アンケート・意見交換

日本で運転する外国人を対象としたアンケートや、日本に居住するベトナム人との意見交換を通じ、訪日外国人および外国人居住者に向けた交通安全啓発に取り組みました。

(8) 総合案内サービス

① コールセンター（問合せ窓口）業務

総合案内サービスセンターは、会員をはじめお客様からの各種手続きやお問い合わせを受け付けています。電話応答件数は 87.7 万件と、前年度にくらべ 5.3 万件の減少となりました。応答率は 90.5%と、前年度にくらべ 3.3 ポイントの低下となりました。

【受付件数】

(単位：件)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
応答件数	877,064	929,828	△ 52,764	94.3%
応答率	90.5%	93.8%	△3.3 ポイント	—

② BPO（他社業務アウトソーシング）受託業務

ア 自動車販売店からの受託業務

安心サポートセンター（東京、大阪）は、自動車販売店の休業日や営業時間外に、お客様からの事故・故障などの問合せに対応しています。受託業務の契約社数は 181 社と、前年度にくらべ 13 社の増加となりました。取扱件数は 12.7 万件と前年度にくらべ 4.5%の増加となりました。

【契約販社数】

(単位：社)

	2024 年度	2023 年度	増減	前年度比
契約販社数	181	168	13	107.7%

イ 新たな受託業務

コールセンター事業課は、独立行政法人（補助金支給事業者に対する架電業務）と健康保険協会（定期健康診断に係る業務）の業務 2 件を受託して運営しました。

③ 発送物の戻り調査コール

ア 機関誌「JAFMate」戻り調査コール

「JAFMate」が発送後にお届けできず返送された会員を対象に、電話にて住所確認を行っています。調査対象となる 12.2 万件に対し住所判明率は 58.5%となりました。調査業務の一部については外部委託を開始し、業務の効率化をはかりました。

イ 継続会員証戻り調査コール

継続手続き後に発行された会員証がお届けできずに返送された会員を対象に、電話にて住所確認を行っています。調査対象となる 1.5 万件に対し、住所判明率は 60.8%となりました。

【戻り調査コールでの住所判明率】

	2024 年度	2023 年度	増減
JAFMate	58.5%	59.1%	△0.6 ポイント
継続会員証	60.8%	64.4%	△3.6 ポイント

(9) 人事と組織

① 人材サポート戦略課の設置

4月、総務部門に「人材サポート戦略課」を設置しました。全部門が掲げる「事業戦略・経営戦略」の実現を人的側面からサポートします。

② 人的資本への投資

人的資本価値を最大化し、あらゆる経営戦略を実現させるため、自律した人材の育成と各組織が自ら新たな挑戦をするボトムアップの風土醸成を目指した施策を進めています。特に風土の醸成には、日々職員と接する管理職のマネジメントスキルが重要となるため、管理職を対象とした各種研修※を実施しています。

※ マネジメント力強化研修、事務所長等研修、フォローアップ研修、入社3年次・5年次研修

③ 健康経営の推進

健康経営の取り組みが評価され、健康保険組合連合会東京連合会が主催する健康優良企業認定において2年連続で「銀の認定」を受賞しました。

経済産業省と日本健康会議が選定する「健康経営優良法人認定制度」において「健康経営優良法人（大規模法人部門）」に3年連続で認定されました。

④ コンプライアンスに向けた取り組み

ア 社内交通事故防止

従来の社内交通事故防止活動の運営方法を見直すため、5月に総務部、交通環境部、ロードサービス部および地方本支部の担当者が「社内交通事故防止推進チーム」を編成しました。外部の有識者をアドバイザーに迎え、マニュアルや事故調査委員会の見直し、社内研修の内容を検討しました。

イ ハラスメント防止

異なる視点・意見を尊重しアウトプットすることを妨げない組織風土を醸成し、就業意欲の減退抑止や誰もが安心して働ける職場環境を実現するため、ハラスメントの防止に取り組んでいます。

多様化するハラスメント相談に対応するため、本部管理職やコールセンターの責任者、地方本部のハラスメント相談窓口担当者を対象とした「カスタマーハラスメント対応研修」、本部および地方本部の相談窓口担当者を対象に、「ハラスメント相談対応」研修を実施しました。

各地方本部には1名以上(全国で17名)のハラスメントアドバイザーを配置しました。

⑤ 新規事業創出に向けた組織風土醸成

JAFにおける新規事業の探索および新規事業創出の風土醸成と機運を高めるための手段として、「ビジネスアイデアコンテスト2024」を開催しました。

発案者6組が「中間報告会」と位置づけた役員プレゼンに臨みました。

継続検討するアイデアは、社内の新規事業サポート制度で引き続き支援します。

⑥ 地域社会との対話を通じた課題解決の推進

ア 産官学連携活動

大学や自治体などと連携した地域振興を推進し、7 地方本部 24 支部が 34 校および 8 自治体と活動しました。

イ 支部のあり方・未来構想プロジェクト

各地方本支部の職員が、地域の人々との対話や共創を通じて課題解決に取り組み、社会（地域・顧客）にファンを増やす活動「支部のあり方・未来構想プロジェクト」を進めました。

これらの活動が評価され、「HR' s S D G s アワード 2 0 2 4」(O n e H R※主催)において、本プロジェクトの取り組みが「働く責任 働く自由」部門の優秀賞を受賞しました。

※企業と個人の持続的な成長の実現を目指し、志あるHRパーソン（HR事業者と企業人事）を中心に活動する有志団体

(10) 情報システム

① デジタル・データリテラシーの学習体制整備

ア JAFITアカデミー

職員のITリテラシーおよびガバナンス向上を目的に、新入職員および期中採用者などを対象に、「JAFITアカデミー」にて学習コンテンツと理解度テストを配信しました。

イ シチズンデベロッパー認定制度

各部署・各支部がITデジタルを活用した業務改革に自ら取り組めるよう、その技術習得のための「シチズンデベロッパー※認定制度」を運用しました。本年度の70名を加え、認定者は152名となりました。

※ シチズンデベロッパー：プログラミングの深い知識がなくてもアプリケーションが作れる「ノーコード/ローコードツール」を活用して、自ら業務改善するためのアプリを開発する職員

ウ 「JAF AI Chat」（生成AI内製アプリ）体験会

AIの正しい理解と活用を進めるため、本部各部署や地方本支部で「JAF AI Chat」（生成AI内製アプリ）体験会を実施し、1,316名が参加しました。

エ Microsoft Copilotパイロット養成講習

Microsoft 365 Copilot※を活用し、業務効率や仕事の質を向上させたい職員を全国から募集し、214名が講習を受講しました。

※ Microsoft 365 Copilot：Word や Excel、Teams などの Microsoft 365 アプリに組み込まれた AI ベースのアシスタントアプリです。使い慣れたツールで文書作成や、データ分析などを支援し、業務時間短縮と質の向上がはかれます。

② デジタル・データガバナンスの強化

ア 情報システム規程・運用マニュアルに関する研修

ITガバナンスの要となる情報運用責任者・管理者・担当者に対して、本年度新たに任命された職員を対象に、情報システム規程・運用マニュアルに関する研修および理解度テストを、5～6月、11～12月に実施しました。

イ BI権限認定研修

データガバナンスやデータリテラシーの習得を目的に、8月よりBI（分析ツール）の自由レポート利用者向けに、理論編、基本編、実践編（実際の操作体験を含む）の社内認定試験を実施し、合格者205名にBI権限を付与しました。

③ 各種データを活用した施策

データマネジメントチームは各部署のデータ活用状況を調査し、それにもとづいて業務推進に役立つレポート作成の支援やスキルトランスファーを継続的にこなっています。また、データ戦略策定プロジェクトを設置し、顧客の理解を深めることでエンゲージメント※の向上と会員継続率の向上に資する分析に取り組んでいます。

9月には新しいメール配信システムの構築を完了し、10月より運用を開始しました。

※ エンゲージメント：顧客の行動に基づいて評価される企業と顧客の信頼関係や親密さを示す指標。顧客のリピート購入や口コミ拡散などにより、売上アップやブランドイメージ向上につながる。

④ I T デジタルを活用した業務改善

R P A※¹ やノーコード・ローコードツール※² など最新の I T ツールを活用し、本部各部署および地方本支部にて 15 種類のアプリケーションを内製開発し、業務改善を進めました。

「もっと使えるデジタル、もっと広がる可能性」をテーマに、メタバース上で「J A F I T アカデミー@メタバース “オープンキャンパス” 2025」を 4 日間にわたり開催しました。また、A I や A I エージェントなどの調査研究、実証実験をおこないました。

※¹ R P A : Robotic Process Automation の略で、P C での事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のことです。

※² ノーコード・ローコードツール : 高度なプログラミングの知識や経験を必要としない最小限のコーディング（またはコーディングなし）で、ソフトウェアを開発するためのツールです。

2 法人の概況

- (1) 社名 一般社団法人 日本自動車連盟
 英文社名 JAPAN AUTOMOBILE FEDERATION
- (2) 設立年月日 1963 年 2 月 28 日 設立
 1963 年 4 月 1 日 業務開始
 2011 年 4 月 1 日 一般社団法人へ移行

(3) 主たる事務所・従たる事務所

① 主たる事務所

本部※ 東京都港区芝大門 1-1-30

② 従たる事務所

北海道本部 北海道札幌市豊平区

東北本部 宮城県仙台市若林区

関東本部 東京都港区

中部本部 愛知県名古屋市昭和区

関西本部 大阪府茨木市

中国本部 広島県広島市西区

四国本部 香川県高松市

九州本部 福岡県福岡市早良区

③ 支部・基地

支 部 52

基 地 223 (内 49 は支部に併設の基地)

当年度に設置、閉鎖したロードサービス基地は以下のとおり。

	基地名
設置	なし
閉鎖	大阪支部 天保山基地 (同支部平野基地へ統合)

※ 本部所属の拠点：J A F 中央研修センター、関東コールセンター、関西コールセンター

(4) 職員の状況

(2025 年 3 月 31 日現在)

	2024 年度	2023 年度	対前年度増減
職員数 (名)	3,496	3,416	80

※ 職員数は、職員、常勤嘱託の合計です。

(5) グループ会社

会社名	資本金	主な事業内容	本社所在地
株式会社 J A F メディアワークス	8,000 万円	J A F M a t e 編集業務	東京都港区芝大門 1-9-9
株式会社 J A F サービス	4,000 万円	物品販売業務	東京都港区芝大門 1-1-30

3 業務執行体制

(1) 役員人事

2024 年度定時社員総会において、青山佳世氏、久保成人氏、久保尚平氏、久保田尚氏、金野誠氏、酒井明夫氏、坂口正芳氏、四宮慶太郎氏※、佐藤康彦氏、武田高泰氏、田島優子氏、館信秀氏、種谷良二氏、中野勤氏、野口浩寿氏、野津真生氏、原田彦工門氏、廣野芳紀氏、前泰弘氏、三好礼子氏、向井幸司氏、山口真史氏、蓮花一己氏、渡辺敬一郎氏、渡辺広章氏を理事に選任し、森澤治郎氏、渡邊定義氏を監事に選任しました。

※11 月 7 日付で辞任

(2) 会議

① 定時社員総会

6 月 21 日に 2024 年度定時社員総会を開催し、2023 年度の事業報告および決算などについて報告しました。

② 理事会

	開催年月日
第 1 回通常理事会	2024 年 5 月 30 日
第 2 回通常理事会	6 月 21 日
第 3 回通常理事会	8 月 29 日
第 4 回通常理事会	11 月 7 日
第 5 回通常理事会	2025 年 1 月 30 日
第 6 回通常理事会	3 月 6 日

③ 委員会

	開催年月日	
経営諮問委員会	10月23日	—
交通安全・環境委員会	2025年3月5日	—
税制対策委員会	9月27日	—
モータースポーツ未来委員会	7月30日	12月17日
モータースポーツ振興小委員会	5月22日	7月17日
	10月2日	11月11日
	12月18日	—
モータースポーツ審議会	7月23日	11月28日
カーボンニュートラル分科会	4月23日	6月14日
	9月5日	—
コンプライアンス推進委員会	4月16日	7月31日
	10月11日	—
個人情報保護推進委員会	4月16日	10月11日
リスクマネジメント委員会	5月31日	11月8日
資金運用委員会	4月8日	5月13日
	7月1日	8月5日
	10月21日	—
	2025年1月27日	2月3日
	2月17日	—

4 業務の適正を確保するための体制

当連盟の理事会において、以下のとおり内部統制に関する体制について「内部統制システム構築の基本方針」を決議しております。

「内部統制システム構築の基本方針」

実施日 2011年4月12日

改正 2016年6月2日

1 理事および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- ① 理事および使用人が法令および定款等に基づき、その職務を遂行するため「JAFの行動指針」を定める。また、使用人がその業務の遂行において遵守すべき事務分掌に関する規程およびコンプライアンスに関する諸規程を整備する。
- ② 本部に主管部署を置き、内部統制システムの構築・維持・向上を推進する。
- ③ 法令および定款等に適合することを確保するため、コンプライアンスに係わる内部通報窓口を整備する。
- ④ コンプライアンスに関する事項を統括する理事を置き、コンプライアンスに関する体制を整備する。
- ⑤ 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは一切の関係を遮断するとともに、これら反社会的勢力に対しては、警察等外部関係機関と緊密に連携し、全社を挙げて毅然とした態度で対応する。

2 理事の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

- ① 理事の職務に係る情報は、文書化（電磁記録を含む）の上、経営判断に用いた関連資料と共に保存する。
- ② 文書管理に関する主管部署を置き、管理対象文書とその保管部署、保存期間および管理方法を「文書規程」に定める。また、適切かつ検索性の高い状態で保存・管理し、理事はこれらの情報を常時閲覧できるものとする。

3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- ① 本部に主管部署を置く。主管部署は、リスクマネジメントの状況を点検し、予防策を講じるとともに改善を推進する。
- ② リスクに関する事項を統括する理事を置き、リスクに関する体制を整備する。
- ③ 経営上の重要事項に関しては、会議体において、リスクを評価、検討した上で決定する。
- ④ 各部署は、前項の規程に従い、定期的にリスクアセスメントをおこなう。
- ⑤ 重要なリスクについては、統括する理事が、その対応状況を監視し、監督する。
- ⑥ 災害、事故等リスクが顕在化した場合には人命を最優先とし、「災害対策要綱」、およびリスクマネジメントプログラムに基づき対策本部を置き、適切に対処する。

4 理事の職務の執行が効率的に行なわれることを確保するための体制

- ① 業務執行の迅速化および効率化を図るため、理事会において別に定めるところにより、業務執行理事が業務を分担し執行する。
- ② 効率的かつ効果的な経営をおこなうため、中期計画に基づき毎事業年度の事業計画を策定し、計画の推進状況については定期的に理事会に報告する。

5 監事がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項および当該使用人の理事からの独立性に関する事項

- ① 監事がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合、会長は協議のうえ、監事の職務を補助すべき使用人を配置する。
- ② 監事の職務を補助すべき使用人を置いた場合、その人事異動・人事考課・懲戒処分は監事の同意を得て行なう。

6 理事および使用人が監事に報告するための体制その他の監事への報告に関する体制

- ① 理事および使用人は、連盟およびグループ全体に著しい損害を及ぼすおそれのある事項を発見した場合には、直ちに監事に報告する。
- ② 理事および使用人は、連盟およびグループ全体の業務執行状況等について、定期的に監事に報告する。
- ③ 監事がその職務執行上報告を受ける必要があると判断した事項について、理事および使用人は監事の求めに応じ報告する。

7 監事に報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを受けないことを確保するための体制

監事に報告をした者が、このことを理由として解任・解職・解雇・懲戒・降格・配置転換等の不当な取り扱いを受けないことを規程として定めこれを遵守する。

8 監事の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続きその他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

- ① 監事とその職務の執行にあたって生ずる費用を前払いし、あるいは償還することについて、その手続きを規程として定め運用する。
- ② 監事とその職務の執行にあたって生ずる費用またはその債務について、償還を旨とした処理を規程として定め運用する。

9 その他監事による監査が実効的に行なわれることを確保するための体制

- ① 監査の実効性を確保するため、監事と監査本部による定例の監事会を開催する。
- ② 監査本部は、監事および会計監査人と意見交換等をおこない、密接な連携を図る。

10 連盟およびグループ会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ① グループ会社の経営の適正性と透明性を確保するため、グループ会社に関する規程を定め、本部に主管部署を置く。また、グループ会社とは、「一般社団法人及び財団法人に関する法律」に定める法人をいう。
 - ② 「JAFの行動指針」、「内部統制システム構築の基本方針」を子法人グループ会社へ周知し、共有するとともに、グループ会社を監督する体制を整備し、連盟グループとして、コーポレートガバナンスの充実に努める。
 - ③ 連盟の内部通報窓口が、グループ会社の従業員からの内部通報を受け付けるとともに、グループ会社は、自社の内部通報窓口を設置する。
 - ④ 連盟の監査本部が、当連盟各部門の監査をおこなうほか、必要に応じてグループ会社の監査をおこなう。
- 以 上

【当連盟における基本方針の運用状況】

上記内部統制システム構築の基本方針にもとづくJAFの体制整備および運用状況の概要は、以下のとおりです。

1 理事および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

「JAFの行動指針」を制定して、法令遵守などに関するJAFの方針と役員および職員が実践すべき誠実な行動を明確にし、新入職員研修および階層別の職員研修の機会を通じて、周知徹底をはかっています。

内部通報窓口は、JAFおよびグループ会社ならびに取引先の従業員が通報できるよう、社内に加え弁護士事務所による社外窓口も設けており、通報者保護などを含む運用規程を定めて運営しています。

総務担当理事を委員長とするコンプライアンス推進委員会を設置し、コンプライアンスに関する重要事項などについて審議しています。また個人情報保護管理者である総務担当理事を委員長とする個人情報保護推進委員会を設置し、個人情報保護に関する方針、基本的事項の検討、審議をしています。

反社会的勢力に対しては、対応部署に不当要求防止責任者を設置し、一切の関係排除をはかっています。

2 理事の職務の執行にかかわる情報の保存および管理に関する体制

JAFにおける情報管理の基本方針は、「文書規程」により定められており、理事の職務執行にかかわる情報の管理方針も規定されています。

社員総会や理事会、経営諮問委員会などの議事録は、上記規程に従い、開催ごとに作成され、担当部署により永久保存されています。

3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

経営上の重要事項は、理事会などで審議され、リスクを評価、検討した上で決定されています。

リスクマネジメントは、リスクに関するアセスメントをおこない、その対応状況が明らかになるよう経営企画担当理事を委員長とするリスクマネジメント委員会を設置し、経営上のリスクに関する審議をおこなっています。

JAF全体で管理すべき重要なリスクについては、その対応状況を監視対象とし、状況に応じて「リスクマネジメント規程」および「災害対策要綱」にもとづき対策本部を設置し、適切にコントロールします。

4 理事の職務の執行が効率的に行なわれることを確保するための体制

担当分野における業務執行を担う理事については、理事会の決定にもとづき各々の担当分野を決定し、業務執行理事に授権される権限の範囲と意思決定のプロセスが明確になっています。

中長期計画および年度ごとの事業計画については理事会において決定し、決定された事業計画は本部各部長をはじめとする責任者を通じて全社で共有しています。本年度は 2035 ビジョンおよび 2025 年度事業計画を策定しました。理事会は、事業計画については四半期ごとに進捗の報告を受け、その執行状況を監視、監督しています。

5 監事とその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項および当該使用人の理事からの独立性に関する事項

監事直属の組織および使用人は配置していません。

6 理事および使用人が監事に報告するための体制その他の監事への報告に関する体制

監事に対して、J A F の各担当部署が、J A F やグループ会社などの事業の状況、コンプライアンスやリスク管理などの内部統制システムの整備および運用の状況などを定期的に報告するほか、事業に重大な影響を及ぼす事項がある場合には、これを報告しています。

7 監事に報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを受けないことを確保するための体制

監事に報告をおこなった者に対して、「監事に報告した者が不利な取り扱いを受けないことを確保する規程」に従い、当該報告をおこなったことを理由に不利な取り扱いをおこなうことを禁止しています。

8 監事の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続きその他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

監事の職務執行に必要な費用を負担するため、「監事の職務執行費用の弁済に関する規程」に従い、事業年度ごとに、監事からの提案にもとづいて必要な予算を確保しています。

緊急または臨時に拠出した費用についても、法令に則って前払いまたは償還しています。

監事は監事費用の支出にあたってその効率性および適正性に留意しています。

9 その他監事による監査が実効的に行なわれることを確保するための体制

監事は理事会その他重要な会議に出席するほか、監事と内部監査部署である監査本部が連携して、J A F やグループ会社の業務監査を実施しています。

また、監事は監査本部および会計監査人と定例の監事会を開催し、監査本部および会計監査人による監査の説明・報告などを受けるとともに意見交換などをおこない、密接な連携をはかっています。

10 連盟およびグループ会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

J A F の内部統制の担当部署が、「J A F の行動指針」および「内部統制システム構築の基本方針」のグループ会社への周知をはかっています。

各グループ会社は、国内の法令や各社の業態に合わせた内部統制体制を整備し、J A F にその整備、運用状況を定期的に報告しています。

グループ会社の監督責任は経営企画担当理事が担い、グループ会社から事業計画や経営状況などに関して定期的に報告を受け、関連部署と連携して監督しています。

J A F は、グループ会社の経営に関する重要事項について、J A F の審議基準に従った J A F の事前承認または J A F への報告をおこなうこととしており、グループ会社は J A F の要請を含めた自社の意思決定ルールの整備をおこなっています。

グループ会社は、J A F の「リスクマネジメント規程」にもとづき、規模や業態に応じたリスク管理体制を整備しており、重大なリスクについては J A F に報告しています。なお、J A F のリスク管理の担当部門が、グループ会社のリスク管理体制の整備、運用状況を確認しています。

J A F の内部通報窓口が、グループ会社からの内部通報を受け付けるとともに、自社の内部通報窓口を設置しています。

会長直轄の監査本部が、「内部監査規程」に従い、J A F 各部署の内部監査をおこなうほか、「グループ会社管理規程」に従い、グループ会社に対する監査を実施しています。

【2024 年度 監査実績】

2024 年度における監査実績は、以下のとおりです。

1 内部監査（4 本部部署・2 地方本部・10 支部）

（1）本部部署（4 本部部署）

経営企画部・交通環境部・ロードサービス部・総合案内サービス部

（2）地方本部（2 地方本部）

関東本部・四国本部

（3）支部（10 支部）

釧路支部・函館支部・秋田支部・栃木支部・千葉支部

東京支部・岐阜支部・鳥取支部・香川支部・佐賀支部

※監事監査は、5 月 22 日に実施

2 監査法人による会計監査（3 本部部署・4 支部・1 グループ会社）

（1）本部部署（3 本部部署）

交通環境部・ロードサービス部・総合案内サービス部

（2）支部（4 支部）

宮城支部・埼玉支部・京都支部・広島支部

（3）グループ会社

株式会社 J A F サービス

以 上

5 附属明細書

事業報告の附属明細書に関する事項

一般社団法人および一般財団法人に関する法律施行規則第 34 条第 3 項に規定する附属明細書については、当該附属明細書に記載すべき「事業報告の内容を補足する重要な事項」は上記「2024 年度事業報告」に記載されており、別途附属明細書は作成していません。

以 上