

2025年度 事業報告

自2025年4月1日 至2026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	1
(1)	会員	2
(2)	交通安全啓発活動	3
(3)	ロードサービス	4
(4)	会員サービス	6
(5)	モータースポーツ	7
(6)	国際活動	9
(7)	広報・マーケティング活動.....	9
(8)	総合案内サービス	10
(9)	人事と組織	11
(10)	情報システム	12
2	法人の概況	13
3	業務執行体制	14
4	業務の適正を確保するための体制.....	15
5	付属明細書	19

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

【環境の変化とその対応について】

近年、持続可能な社会を目指す価値観が広く認識され、それにもとづく取り組みが進行しています。しかし、地域社会では少子高齢化による人口減少、移動手段の不足、交通安全に関する課題などが依然として存在しています。

一方、自動車やモビリティの分野では技術の高度化や多様化が進行しており、自動運転技術や電動化、シェアリングといった技術はこれらの課題に対して新たな解決策となる可能性を秘めています。

このような状況下でこれらの技術がさらに発展し、社会に浸透していくことをふまえ、2035年をターゲットとした中長期事業方針のもと、2025年度事業計画を策定しました。

J A Fには多様なニーズに応えるための柔軟な対応が期待されています。私たちはモビリティの持つ力を信じ、引き出し、地域社会との対話を通じた課題の発見と解決に向けた挑戦を続け、人々のより豊かな日常の実現に貢献します。

【事業の概況】

このような状況の中、2025年度の在籍会員数は会員規則変更の影響などにより、2,074.4万名と前年度に比べ7.2万名の減少となりました。新規入会数は166.3万件と前年度に比べ1万件の減少となり、会員継続率は91.8%と前年度に比べ1ポイントの減少となりました。

本年度の経常収益は、会員規則変更にともない入会金割引を初回継続時の年会費割引へ見直したことなどにより、813.4億円と前年度に比べ17.5億円の増加となり、経常費用は、新基幹システムの稼働によるソフトウェア減価償却費および電算費などの増加により、844.9億円と前年度に比べ73.4億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マイナス31億円と前年度に比べ55.8億円の減少となりました。

(1) 会員

在籍会員数は、会員規則変更による継続猶予期間が廃止された影響により、2074.4 万名と前年度にくらべ 7.2 万名減少しました。なお、2025 年度期首時点（2,042.2 万名）より 32.2 万名増加しました。

【在籍会員状況】

(単位：名)

会員種別	2025年度	2024年度	増減	前年度比
個人会員	13,497,407	13,552,860	△ 55,453	99.6%
家族会員	6,359,067	6,345,915	13,152	100.2%
法人会員（車両）	887,880	918,029	△ 30,149	96.7%
合計	20,744,354	20,816,804	△ 72,450	99.7%

【新規入会状況】

(単位：件)

会員種別	2025年度	2024年度	増減	前年度比
個人会員	980,356	975,591	4,765	100.5%
家族会員	497,658	500,786	△ 3,128	99.4%
法人会員（車両）	184,622	196,074	△ 11,452	94.2%
合計	1,662,636	1,672,451	△ 9,815	99.4%

【継続状況】

(単位：件)

	2025年度	2024年度	増減	前年度比
継続払込数	18,892,783	18,995,209	△ 102,426	99.5%
継続率全体	91.8%	92.8%	△ 1.0ポイント	—
（内訳）1年目継続率	65.1%	66.8%	△ 1.7ポイント	—

① 新規入会促進および会員継続促進

新規入会数は、インターネット経由のダイレクト経路が増加した一方、ロードサービス救援現場や取扱店経路が減少したことから、166.3 万件と前年度にくらべ 1 万件の減少となりました。

継続率は、会員規則改正にともなう継続猶予期間の廃止が影響したため 91.8%と、前年度にくらべ 1 ポイントの減少となりました。

② JAFアプリの登録促進

JAFスマートフォンアプリ（以下、JAFアプリ）の登録数は、登録者向けキャンペーンなどの施策により、771.1 万名と前年度にくらべ 28.4 万名の増加となりました。

【JAFアプリ登録状況】

(単位：名)

	2025年度	2024年度	増減	前年度比
登録数	7,711,417	7,427,640	283,777	103.8%

(2) 交通安全啓発活動

交通安全啓発を目的とした講習会・イベントなどの総参加者数は、座学型交通安全講習会や交通安全啓発ツール出展の回数を増やした結果、110.8 万名と前年度にくらべ 0.4 万名増加しました。

【講習会・イベントなどの総参加者数】

(単位：名)

開催内容	2025年度	2024年度	増減	前年度比
座学型交通安全講習会	657,435	632,426	25,009	104.0%
子ども安全免許証	171,498	193,111	△ 21,613	88.8%
シートベルト効果体験車	103,907	122,026	△ 18,119	85.2%
反射材体験	66,789	66,305	484	100.7%
J A F 交通安全ドレミぐるーぷ	13,392	13,313	79	100.6%
実技型交通安全講習会	10,779	10,425	354	103.4%
エコドライブ講習会	1,140	1,567	△ 427	72.8%
ドライバーズセミナー 一般コース	347	345	2	100.6%
ドライバーズセミナー シニアコース	254	299	△ 45	84.9%
その他※	82,940	64,530	18,410	128.5%
合計	1,108,481	1,104,347	4,134	100.4%

※ 上記の表に示した各開催内容以外のイベント機材体験者および講習会参加者の数

① あらゆる年齢層の交通参加者に対する交通安全啓発

ア 子どもの命を守る取り組み

- (ア) 4月に、「チャイルドシート使用普及キャンペーン 2025」合同イベントを開催し、交通安全ステージや地元の戦隊ヒーローによる交通安全ショーなどを実施（来場者数 683 名）しました。また、保育園児 0.9 万名および公立小学校全生徒 1.2 万名にチャイルドシート使用啓発チラシを配布しました。
- (イ) 12～1月に、チャイルドシートの使用普及や身長 150cm 未満の子どもへの使用推奨を目的とし、アンケート回答（回答者 1 万名）でチャイルドシートなどが当たるプレゼントキャンペーンを実施しました。
- (ウ) 9月に、おもに子ども向けのアミューズメント施設などを運営する株式会社イオンファンタジーと協働し、子どもや保護者たちに向けて交通安全意識を啓発する教室などを開催（11 施設、参加者数のべ 1,464 名）しました。

イ 社会のニーズをとらえた J A F ユーザーテスト※の実施

「走行速度で燃費はどう変わる？～速度が燃費に与える影響を徹底検証～」 「冠水路走行テスト～電気自動車（EV）・ハイブリッド車（HV）・ガソリン車で検証～」 「路上寝込み事故～人間と認識できない？～」を公開しました。また、『「急ブレーキ」踏めますか？時速 40km からのフルブレーキで検証』について、J A F M a t e 冬号に検証結果を掲載しました。

※ J A F が独自に実施する、ユーザーの疑問に答える実験や検証

ウ 交通安全啓発動画の公開

- (ア) ユーチューバーの木村亜美氏と制作した動画「教えて！ J A F 先生」シリーズとして、「冠水路の危険性編」「路上横臥の危険性」の 2 本を公開しました。
- (イ) 実写版危険予知・事故回避トレーニング「自転車編」2 本をコーポレートサイトに公開しました。
- (ウ) 万が一の状況を疑似体験する 360 度 VR 動画「トラック編」3 本をコーポレートサイトに公開しました。

エ チャイルドシート使用・シートベルト着用状況全国調査

警察庁と合同でチャイルドシート使用状況全国調査、およびシートベルト着用状況全国調査を継続して実施し、調査結果をニュースリリースやコーポレートサイトに発表しました。

オ 信号機のない横断歩道での歩行者横断時における一時停止状況全国調査

8月に実態調査を全国94カ所で実施し、10月に結果を公開しました。全国の一時的停止率は、56.7%（前年度比3.7ポイント増）で過去最高となりました。

カ ボランティアによる交通安全活動

(ア) 各支部の交通安全実行委員会に寄せられた道路交通環境に関する改善要望や提案を関係機関に提出し、141件の改善が確認されました。

(イ) 音楽演奏（演劇・紙芝居など含む）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活動「JAF交通安全ドレミぐるーぷ」の公演回数は134回、参加者数は1.3万名となりました。

キ JAF交通安全トレーニング（交通安全eラーニング事業）の推進

企業や団体を対象とした交通安全教育のための教材提供や、学習結果の組織的管理に役立つサブスクリプションサービスである「JAF交通安全トレーニング」の導入企業は、116社となりました。

② 2025年度自動車税制改正に関する活動

自動車ユーザーの税負担軽減を目指し、「自動車税制に関するアンケート調査」および「自動車ユーザーの生の声を集める活動」を実施しました。アンケート回答者のうち98.8%が、自動車に課せられている税金を負担に感じていることが判明しました。その結果をもとにJAF税制対策委員会を開催し、「2026年度税制改正に関する要望書」をとりまとめ、国会議員に対する要望活動や税負担軽減を訴える街頭活動を全国で展開しました。

長年にわたり自動車関係団体とともに自動車税制改正に取り組んだ結果として、ガソリン税および軽油引取税の暫定税率ならびに環境性能割の廃止につながりました。

(3) ロードサービス

ロードサービス実施件数は、車両の使用年数長期化などにより、バッテリー上がりおよびパンク件数が増加し、231万件と前年度にくらべ1.4万件の増加となりました。

【会員区別 実施状況】

(単位：件)

区分	2025年度	構成比	2024年度	増減	前年度比
会員	2,175,132	94.2%	2,157,868	17,264	100.8%
会員以外	134,584	5.8%	137,436	△ 2,852	97.9%
合計	2,309,716	100.0%	2,295,304	14,412	100.6%

【道路区別 実施状況】

(単位：件)

区分	2025年度	構成比	2024年度	増減	前年度比
一般道路	2,246,118	97.2%	2,230,995	15,123	100.7%
高速道路	63,598	2.8%	64,309	△ 711	98.9%
合計	2,309,716	100.0%	2,295,304	14,412	100.6%

【会員区別別 実施状況】

(単位：件)

順位	救援要請内容	2025年度	構成比	2024年度	増減	前年度比
1	過放電バッテリー	792,392	34.3%	778,537	13,855	101.8%
2	タイヤのパンク、バースト、エア圧不足	482,696	20.9%	467,132	15,564	103.3%
3	破損/劣化バッテリー	204,724	8.9%	193,856	10,868	105.6%
4	落輪・落込	124,979	5.4%	133,098	△ 8,119	93.9%
5	キー閉じ込み	103,858	4.5%	111,393	△ 7,535	93.2%
6	事故	87,585	3.8%	87,943	△ 358	99.6%
7	燃料切れ	40,880	1.8%	45,246	△ 4,366	90.4%
8	発電機/充電回路	34,607	1.5%	36,716	△ 2,109	94.3%
9	ハンドルロック・キー作動機構	21,189	0.9%	22,517	△ 1,328	94.1%
10	スタータモータ	20,490	0.9%	21,616	△ 1,126	94.8%
-	その他合計	396,316	17.2%	397,250	△ 934	99.8%
	合計	2,309,716	100.0%	2,295,304	14,412	100.6%

① 現場到着時間の短縮に向けた取り組み

平均現場到着時間は41.2分と、前年度に比べ0.6分長くなりました。なお、東北・中部・四国・九州の各地方本部において、前年度から短縮しました。

一方、都心部においては時間短縮が困難であり、稼働台数増加による現場到着時間改善の効果を検証するため、東京支部に他支部から支援隊員を派遣しました。その結果、同支部内における派遣期間中の平均現場到着時間は、4～8月累計の平均現場到着時間より8.8分短縮しました。

② 教育および支援の充実に向けた取り組み

顧客満足度向上のため、指定工場従事者向けの教育・支援や「中級認定試験」の受験を積極的にすすめ、業務遂行に必要な知識と技術の水準を確認しています。3月時点で中級認定取得者が指定工場従事者全体の25.8%となり、前年度に比べ15.7ポイントの増加となりました。

③ イベントを通じたサービス品質のアピール

ロードサービス隊員の技術と対応力を広く一般に発信し、活動への理解をはかる取り組みとして「ロードサービス競技大会」を公開しました。決勝戦は10月に富士スピードウェイにて開催し、YouTubeでのライブ配信では9.6万名が視聴しました。

④ 災害および降雪期に向けた取り組み

ア 熊本県豪雨災害における特別支援隊の活動

8月に熊本県で発生した豪雨災害への支援として、8月11～28日の18日間にわたり、のべ246名の特別支援隊を派遣しました。

イ 降雪期における救援体制強化のための特別支援隊の活動

降雪にともなう救援要請の増加に対応するため、救援体制の強化を目的として北海道へ特別支援隊を派遣しました。1月5日から3月5日までの間、札幌支部にのべ20名、旭川支部にのべ4名を派遣しました。

ウ 災害即応チーム設置に向けた対応

災害発生時に迅速な初動対応をにやう専門チーム「JAF-FAST」※発足に向け、専用の災害支援車を中央研修センター（東京・多摩市）に1台配備しました。

※ 発災後12時間以内に現場へ出動し、緊急交通路を確保し被災車両を排除する

⑤ BEVへの対応

BEV（バッテリー式電気自動車）特有のトラブルである電池切れに対応するため、2023年度より「BEV充電サービス」の実証実験を進めています。12月より、全国47都道府県へ対象を拡大しました。

⑥ 救援要請手段の多様化

救援要請時の利便性向上と業務効率化の両立を目的として、JAFアプリやウェブサイトでの救援要請の利用を促進しました。JAF Mateやコーポレートサイト、メールマガジンで利用方法を紹介した結果、JAFアプリからの救援要請件数は40.5万件（前年度比130.2%）、ウェブサイトからは2.5万件（同152%）となりました。

（４）会員サービス

外出先でも便利に利用できるJAFアプリクーポンの会員優待企画を拡充しました。全国チェーン店など日常生活で利用しやすい施設に比べ、地域密着型の施設のアプリクーポンも積極的に配信した結果、アプリクーポンによる特別優待の利用者数は、454.3万名と前年度に比べ78.8万名の増加となりました。

【会員サービス利用者数】※1

（単位：名）

サービス内容	2025年度	2024年度	増減	前年度比
特別優待※2（紙面クーポン）	13,884,846	14,404,882	△ 520,036	96.4%
特別優待（アプリクーポン）	4,542,753	3,754,405	788,348	121.0%
特別優待（会員証提示）	300,105	305,076	△ 4,971	98.4%
合計	18,727,704	18,464,363	263,341	101.4%

※1 優待施設送客数と会員優待サービス総利用者数の実績集計は、正確な集計が困難であることから廃止しました。

※2 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。

【会員優待施設契約状況】

（単位：施設）

会員種別	2025年度	2024年度	増減	前年度比
優待施設数	43,691	44,139	△ 448	99.0%
契約企業数	10,765	11,132	△ 367	96.7%

① 楽しく快適なカーライフを目指した会員サービス・情報の提供

ア 会員優待施設

優待施設数は、契約内容の見直しなどにより4.4万施設と前年度に比べ448施設の減少となりましたが、飲食店や温浴施設、観光名所など新たに646施設と契約しました。

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3,175.5万UUと、前年度に比べ317.8万UUの増加となりました。

【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）

サービス内容	2025年度	2024年度	増減	前年度比
JAFアプリ	20,179,341	17,274,580	2,904,761	116.8%
JAFナビ	11,575,778	11,302,860	272,918	102.4%
合計	31,755,119	28,577,440	3,177,679	111.1%

※ 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（UU数）を記載しています。

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」1,594名（前年度比163名増）、「JAFの保険」2,391名（同111名増）となりました。

② 地域の特性を活かした会員優待・イベントの実施

地域への集客機会を増やし地域振興につなげるため、全国の自治体や観光協会と連携し、さまざまなイベントを企画・開催しました。地域振興関連の送客数は、2.7万名と前年度にくらべ0.6万名減少しましたが、ターゲットの明確化・魅力的なコンテンツ提供を通じ、イベントの品質向上をはかりました。

【地域振興関連内訳】

（単位：名）

	2025年度	2024年度	増減	前年度比
協定自治体への送客数	11,129	13,652	△ 2,523	81.5%
道の駅への送客数	15,410	18,810	△ 3,400	81.9%
合計	26,539	32,462	△ 5,923	81.8%

※ 本年度より、ドライブスタンプラリー参加者数を集計対象から除外しました。

（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、7.1万件と前年度にくらべ899件の減少となりました。また、公認競技会の開催数は、742件と前年度にくらべ45件の減少となりました。

【ライセンス発給数】

（単位：件）

会員種別	2025年1～12月	2024年1～12月	増減	前年度比
四輪	66,153	66,932	△ 779	98.8%
カート	4,620	4,740	△ 120	97.5%
合計	70,773	71,672	△ 899	98.7%

【公認競技会開催数】※

（単位：件）

会員種別	2025年1～12月	2024年1～12月	増減	前年度比
四輪	614	658	△ 44	93.3%
カート	128	129	△ 1	99.2%
合計	742	787	△ 45	94.3%

※ 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）

【モータースポーツサイトアクセスユーザー数】※

（単位：UU）

会員種別	2025年度	2024年度	増減	前年度比
モータースポーツサイト	1,003,978	978,910	25,068	102.6%

※ 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。

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など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、2024年5月より調査しています。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・部品などの輸送に関連する調査に比べ、タイヤ・部品供給者からも回答いただきました。競技会全体の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 Eモータースポーツの普及拡大

J A F公認Eモータースポーツリーグ「UNI ZONE」は全5戦開催され、9月23日に最終戦が開催されました。個人王者となった武藤壮汰選手は、9月にスリランカで開催された「Asia Pacific Motorsport Championship 2025」に日本代表として参加し、Eスポーツ部門で優勝しました。

③ モータースポーツにおける競技安全性確保への取り組み

9月に愛知県豊田市内で今年のF I A世界ラリー選手権（WRC）「フォーラムエイト・ラリージャパン2025」の競技運営者らを対象とする「マーシャルトレーニング」が開催されました。J A Fの公認審判員資格を持つ競技オフィシャル、マーシャルおよびマーシャルサポーターなど61名が受講しました。

④ モータースポーツの普及促進に向けて

ア F I Aならびに政府・行政機関との関係構築

6月にF I Aのモハメド・ベン・スレイエム会長が来日し、当時の石破茂内閣総理大臣、中野洋昌国土交通大臣、室伏広治スポーツ庁長官を表敬訪問しました。また、坂口会長、野津専務理事ほか役員およびモータースポーツ関係委員と懇談し、世界や日本のモータースポーツに関して意見を交わしました。

イ 日本スポーツ協会承認団体への加盟

国内における四輪モータースポーツの統轄団体として、スポーツ界全体の発展に寄与する目的として、6月にJ S P O（公益財団法人日本スポーツ協会 会長：遠藤利明氏）の承認団体として正式加盟しました。

ウ 日本自動車会議所への入会

ユーザー団体として自動車業界各団体と連携を強化し、より良いクルマ社会の実現と発展に貢献するため、日本自動車会議所へ入会しています。会議所内にモータースポーツ委員会が発足し、J A Fも参画しました。

エ モータースポーツのすそ野を広げる取り組み

ヘルメットやグローブを必要とせず、自家用車両で参加できる競技のオートテストの参加者数は、5,471名と前年度にくらべ183名の増加※となりました。

安全かつ多くの方が参加できるため、各自治体や自動車販売店、クラブ・団体などと協力し、大型ショッピングモールの駐車場などで開催されました。

※ 集計期間：2025年1～12月

オ モータースポーツ振興のための大規模イベントの開催

3月に「J A Fモータースポーツジャパン2026 in 横浜」を開催し、入場者数は5.3万名となりました。「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、最新車両展示などのプログラムを実施しました。行政や警察、観光施設、商業地、地元自動車販売店と連携して地域活性化をはかり、交通安全の啓発や環境対応車の普及促進にもつとめました。

⑤ モータースポーツ業務システムの稼働

モータースポーツ業務の申請処理をデジタル化し、ライセンス所持者や登録クラブ・団体との関係強化をはかるためのモータースポーツ業務システムを4月に稼働開始しました。また、オンラインで各種申請・手続きが可能な「モータースポーツマイページ」の運用を開始しました。モータースポーツマイページの登録状況は、28,473件（ライセンス所持者数※比55.9%）となりました。

※ ライセンス所持者数：ライセンス（許可証）を所持している人の数。一人で複数のライセンスを所持するケースもあるため、ライセンス発給数（各許可証の発給数）とは異なります。

⑥ F I A総会において世界モータースポーツ評議会委員に選出

12月にウズベキスタン・タシケントでF I A総会が開催され、F I A会長およびその他のF I A組織委員の任命・選挙において、モハメド・ベン・スレイエム氏がF I A会長に再選されました。また、村代浩一モータースポーツ部長が世界モータースポーツ評議会委員に選出されました。

(6) 国際活動

① 海外クラブへの講師派遣

シンガポール自動車協会からの依頼により、9月にシンガポールで開催された「Overseas Safe Driving Forum 2025」に講師を派遣しました。

② F I A地域Ⅱアイデア・フォーラム&事業計画セッションの開催

11月、J A F本部（東京・港区）にてF I A地域Ⅱ（アジア・太平洋地域）の各国自動車クラブ代表が参加するアイデア・フォーラムおよび事業計画セッションが開催されました。J A Fは会議開催および運営を支援しました。

③ 新たな交通社会を見据えた調査研究と啓発

日本人と外国人が共生できる安全・安心な交通社会を実現するため、関東スタッフ協同組合※の協力のもと、外国人に日本の交通ルールを分かりやすく伝えるショート動画 5本（やさしい日本語・英語・中国語・ベトナム語字幕付）を制作し、10月にコーポレートサイトおよびY o u T u b eチャンネルで公開しました。

※ 特定技能外国人および外国人技能実習生の受け入れ支援団体

④ 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149,133件（前年度比100.7%）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5,068件（同105.0%）となりました。

※ 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）。

(7) 広報・マーケティング活動

J A Fの認知拡大・ブランドイメージ向上施策として、リリースごとにニュースの価値を整理するなど質の向上をはかった結果、インターネット上での報道掲載数は、前年度に比べ1,010件の増加となりました。

【J A F公式ウェブサイト アクセスユーザー数】※ (単位：UU)

	2025年度	前年度	増減	前年度比
JAF Mate Online	20,644,036	14,136,079	6,507,957	146.0%
コーポレートサイト	18,322,667	20,065,726	△ 1,743,059	91.3%

※ UU数は、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。

※ J A F公式ウェブサイトは上記2サイトの他、J A Fナビ（P.6参照）、モータースポーツサイト（P.8参照）があります。

【メディア別報道掲載数】

(単位：件)

	2025年度	2024年度	増減	前年度比
インターネット	38,245	37,235	1,010	102.7%
新聞	1,975	2,026	△ 51	97.5%
テレビ	888	1,246	△ 358	71.3%
ラジオ	285	330	△ 45	86.4%
雑誌	246	230	16	107.0%
自治体広報誌	71	141	△ 70	50.4%
合計	41,710	41,208	502	101.2%

① 顧客の声をサービス改善に活かす取り組み

ア ファンとのコミュニケーション強化

JAFファンとの対話・共創による会員満足度向上や、会員・社会に支持され続けるJAFを目指し、ファンベース施策を実施しました。本施策で得られた意見をもとに、「魅力体験会」や「静岡クルマ大学での防災イベント」などの新規企画を検討しました。

イ 顧客の声の収集

各事業サービスの提供現場や総合案内サービスセンター、会員満足度調査や会員優待サービス・イベント満足度調査などを通じて顧客の声を継続的に収集し、サービス向上や改善に役立てました。

② モビリティ・レジリエンス・アライアンス

ア 車両の寄付

災害時にもクルマ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3台無償提供しました。

※1 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を目的に発足した災害支援のためのネットワーク。

※2 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。

イ クルマ寄付パートナーへの登録

7月に、一般社団法人日本カーシェアリング協会が創設した「クルマ寄付パートナー」※制度の中で、JAFはその取り組みを主導するリーディングパートナーとして登録されました。

※ クルマ寄付パートナー：「支援が必要な全ての方へクルマを届ける仕組みを築く」ために、同協会が創設した制度。所有する車両を売却や廃車ではなく「寄付」を選択するなど、車の寄付を通して社会をよくする企業・団体・自治体が対象。

③ 子どもの未来を守る『JAF子ども安全ベスト』製作プロジェクト

子どもたちの登下校や外出時の安全を守りたいと、有志の職員による『JAF子ども安全ベスト』の製作プロジェクトを立ち上げ、クラウドファンディングで支援を募りました（募集期間：10～11月）。

開始から5日で目標金額の80万円を達成しました。最終的に130名の方々からご支援いただき、支援総額168万円が集まり、全支援者への発送が完了しました。

(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の電話応答件数は、65万件と前年度にくらべ22.7万件の減少となりました。応答率は、59.8%と前年度にくらべ30.7ポイントの低下となりました。新基幹システムの稼働後、応答率が低下したことから業務フローの見直しと、増員による体制強化をはかりました。

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187社と、前年度にくらべ6社の増加となりました。

イ 新たな受託業務

コールセンター事業課は、JAFメディアワークス社の交通安全教材に関するテレフォンアポインター業務を5月より運用開始しました。総架電件数の6,565件のうちアポイント獲得件数は204件（獲得率3.1%）となりました。

③ 会員向け架電業務

ア 機関誌「JAF Mate」戻り調査コール

JAF Mateが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しています。調査対象となる9.7万件に対する住所判明率は、59.8%と前年度にくらべ1.3ポイントの増加となりました。

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しています。調査対象となる1.1万件に対する住所判明率は、57.1%と前年度にくらべ3.7ポイントの減少となりました。

(9) 人事と組織

① 採用の強化および働き手のエンゲージメント向上

ア 給与改定

採用活動における競争力向上と定着率改善のため、給料レンジを見直しました。主に若年層職員が多く在籍するグレードでは基本給を大幅に増額し、中堅・ベテラン層が多く在籍する上位グレードでは、賞与を含む年収の増額により、昇格意識の向上をはかりました。

イ 健康経営の実践

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3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4年連続で認定されました。

ウ ワーク・エンゲージメント

連盟内での働きがいや仕事への前向きさを把握するため、ワーク・エンゲージメント調査を実施しています。各階層への研修による働きやすい職場づくりやコミュニケーション活性化に向けた取り組みの効果により、評価指標値は3.37と、前年度にくらべ0.09ポイントの増加となりました。

エ 多様な働き方に向けた環境整備

各種手続き・サービスのオンライン化を進め、支部窓口業務は8月より常時対応を終了し、完全予約制に移行するとともに、運用変更に合わせて支部窓口のレイアウト変更を実施しました。

オ 新たなビジネスアイデアを育む組織の実現

事業創出の促進とチャレンジする文化の醸成を目的とし、新規事業にチャレンジする職員を伴走・支援する「ゲート運用制度」では、5件のアイデアが進行しました。

② 人的資本への投資

人的資本価値の最大化や経営戦略の実現を目的とし、自律した人材の育成と新たな挑戦をするボトムアップの組織風土醸成に向けた各種研修※を実施しました。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なため、管理職向け研修を継続して実施しました。

※ マネジメント力強化研修、事務所長等研修、フォローシップ研修、入社3年次・5年次研修、OJT研修、越境プログラムなど

③ 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、8 地方本部 22 支部が 33 校および 11 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

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）に貢献する「支部のあり方・未来構想プロジェクト」を実施しています。5月に「キャリアオーナーシップ経営 AWARD 2025※」において「優秀賞」（大企業の部）を受賞しました。

※ 個人と組織の持続的な成長を実現することを目的とし、キャリアオーナーシップ経営を推進する企業を評価し表彰するアワード（審査委員長：一橋大学 CFO教育研究センター長 伊藤邦雄氏）

④ コンプライアンスに向けた取り組み

ア ハラスメントの防止

誰もが安心して働ける職場環境を実現するため、ハラスメント防止および人権に関する研修を実施しました。また、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、「カスタマーハラスメント対応ガイドライン」を策定し、エスカレーション対応をにいう2次対応者※を対象とした研修を開催しました。

※ コールセンターのリーダー、基地主任、主管、係長など

イ 社内交通事故の防止

有識者を交えた部署横断の専門チームを組成し、新たな実技講習「JAFドライビングコンテスト」を11月にテスト開催しました。

(10) 情報システム

① 基幹システムの更改

JAFのITデジタル将来構想を実現するため、新たなIT基盤の構築と体制整備を進め、4月に新基幹システムの稼働を開始しました。

② デジタル・データリテラシー「JAFデジタルスキル標準」の学習体制整備

ア AI活用タスクチーム

AI実装によるサービス・事業戦略の立案を目的とし、6月に「AI活用タスクチーム」を設置し、本部職員18名が参画しました。

イ 「JAF AI Chat 8」体験会

内製生成AIアプリ「JAF AI Chat 8」（更新バージョン）を開発しました。生成AIの基本と操作を学ぶ体験会を11月に本部で、1月から各地方本部にて開催し、1,366名が参加しました。

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 217 (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
設置	藤枝基地、笛吹サブ基地
移転	札幌北基地 (移転先建物購入および旧土地建物売却)
閉鎖	一宮サブ基地および富士吉田サブ基地 (ともに笛吹サブ基地として統合) ・志太サブ基地 (藤枝基地に昇格) ・町田サブ基地・調布サブ基地・出雲サブ基地・春日部サブ基地・丹波福知山基地

※ 本部所属の拠点：JAF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 (2026年3月31日現在)

	2025年度	前年度	増減	前年度比
職員数 (名)	3,505	3,496	9	100.3%

※ 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) JAFメディアワークス	8,000万円	JAF Mate 編集業務	東京都港区芝大門1-9-9
(株) JAF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) 役員体制

① 選任・選定した役員

2025 年度定時社員総会において、岡本精二氏および久恒兼孝氏を理事に選任し、同日の第 2 回通常理事会において、久恒兼孝氏を副会長に選定しました。

② その他の役員

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、佐藤康彦氏、武田高泰氏、田島優子氏、舘信秀氏、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、森澤治郎氏、山口真史氏、蓮花一己氏、渡辺敬一郎氏※、渡邊定義氏、渡辺広章氏

※ 6 月に前泰弘氏、3 月に渡辺敬一郎氏が辞任しました。

(2) 会議

① 定時社員総会

6 月 20 日に 2025 年度定時社員総会を開催し、2024 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	5月30日
第2回通常理事会	6月20日
第3回通常理事会	8月28日
第4回通常理事会	11月 5日
第5回通常理事会	1月30日
第6回通常理事会	3月12日

③ 委員会

	開催年月日	
経営諮問委員会	10月22日	
交通安全・環境委員会	2月25日	
税制対策委員会	9月12日	
モータースポーツ未来委員会	4月17日	9月 4日
	12月 4日	
モータースポーツ振興小委員会	5月26日	7月 4日
	9月 2日	11月13日
	12月18日	
モータースポーツ審議会	7月24日	11月27日
カーボンニュートラル分科会	5月14日	7月 9日
	10月31日	12月12日
コンプライアンス推進委員会	4月15日	10月15日
個人情報保護推進委員会	4月15日	10月15日
リスクマネジメント委員会	6月 2日	11月 7日
資金運用委員会	4月21日	7月28日
	10月20日	1月20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。

実施日 2011年4月12日

「内部統制システム構築の基本方針」

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、定期的な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

- ① 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、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 監事と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。

長期ビジョン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 2026 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。

【2025 年度 監査実績】

2025 年度における監査実績は、以下のとおりです。

1 監査対象部署

- (1) 本部部署 (4 部署)
マーケティング本部・モータースポーツ部・デジタル戦略推進部・業務集約推進部
- (2) 地方本部 (3 地方本部)
北海道本部・中部本部・九州本部
- (3) 支部 (11 支部)
札幌支部・青森支部・茨城支部・富山支部・福井支部・愛知支部
兵庫支部・島根支部・愛媛支部・福岡支部・宮崎支部
- (4) 臨時監査 (1 支部)
三重支部

※ 監事監査は、5 月 21 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)
マーケティング本部・デジタル戦略推進部・業務集約推進部
- (2) 支部 (4 支部)
札幌支部・東京支部・香川支部・福岡支部
- (3) グループ会社
株式会社 J A F メディアワークス

5 付属明細書

事業報告の付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項に規定する付属明細書については、当該付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「2025年度事業報告」に記載されており、別途付属明細書は作成していません。

以 上