

2021年度 事業報告

自2021年4月1日 至2022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

事業の経過およびその成果	1
(1) 会員	2
(2) 交通環境活動	4
(3) ロードサービス	6
(4) 会員事業	8
(5) モータースポーツ	10
(6) 広報活動	12
(7) 国際活動	14
(8) 総合案内サービス	15
(9) 人事と組織	16
(10) 情報システム	17
2 法人の概況	18
3 業務執行体制	19
4 業務の適正を確保するための体制	20
5 附属明細書	24

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、新型コロナウイルス感染症の蔓延を受けた働き方の変化やニューノーマルな生活様式への変容など大きく変化を続けています。その中で、リモートの活用によるコミュニケーション方法の多様化、環境問題への対応など、新しい社会への対応が強く求められています。

自動車ユーザー団体たる J A F に対しては、特に高品質なロードサービスの提供によるお客様満足度や体験価値の向上のほか、高齢者の安全運転支援や横断歩行者保護やおおり運転への対策といった交通マナー啓発活動、自然災害時におけるくるまに関するリスク軽減活動および発生後のロードサービス特別支援活動といった社会貢献活動拡充の期待が交通社会から寄せられています。また、モータースポーツを通じたくるまを楽しむ機会の提供や、デジタルコンテンツを活用した地方創生など地域の課題解決に向け積極的に取り組んでいるところです。これらへの対応ならびに会員サービス向上のため、部署横断プロジェクトをテーマごとに設置し、全社をあげて取り組むとともに、各種サービスのデジタル化を推進することで利便性の向上をはかっています。

なお、次期基幹システムの構築による積極的なデジタル化を推進するための多額の先行投資が必要となりますが、現状業務の廃止、集約、自動化を推進しコスト削減につとめてまいります。加えて社内コミュニケーションの活性化やともに学び合う文化の醸成による変化に強い組織づくりをおこなうとともに、柔軟な働き方の推進によるワークライフバランスの向上やダイバーシティ（多様性）の推進、エキスパートの育成などにも取り組みます。今後も自動車ユーザーのニーズに合ったサービスや情報を提供するとともに「くるま」を利用した生活の楽しみ方を各事業分野の活動を通じて提案してまいります。

【事業の概況】

このような状況の中、2021年度末の在籍会員数は2010万名と前年度にくらべ16.8万名の増加となり、新規入会数は165.8万件と前年度にくらべ6.7万件の減少となりました。

2021年度の経常収益は、会費収入が増加したことにより716.6億円と、前年度にくらべ7.9億円の増加となりました。また、経常費用は紙媒体の削減およびデジタルシフト等の効果により687.0億円と、前年度にくらべ25.9億円の減少となりました。その結果、当期経常増減額は29.6億円と、前年度にくらべ33.8億円の増加となりました。

経常外増減額は、2020年度に閉鎖した e-J A F S T A T I O N 芦屋の売却益により0.8億円と、前年度にくらべ4.2億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30.4億円と、前年度にくらべ38.0億円の増加となりました。

(1) 会員

在籍会員数は、退会数の減少により10月に2,000万名を突破し、2,010万名と前年度に比べ16.8万名の増加となり、2,009万名の計画数に対し、106%の達成率となりました。

新規入会数は新型コロナウイルス感染症や半導体不足による自動車登録遅れが継続的に影響し、165.8万件と前年度に比べ6.7万件の減少となり、174万名の計画数に対し、95.3%の達成率となりましたが、継続払込数の増加により在籍会員数は前年度に比べ増加となりました。

また、2022年3月時点のJAFスマートフォンアプリ登録数はアプリ新規登録促進施策の結果、513.2万名と前年度に比べ72.2万名の増加となりましたが、550万名の計画数に対し66.2%の達成率となりました。

【在籍会員状況】

(単位：名)

会員種別	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
個人会員	13,133,709	13,010,561	123,148	100.9%
家族会員	6,122,049	6,087,891	34,158	100.6%
法人会員 (車両)	843,768	832,850	10,918	101.3%
合計	20,099,526	19,931,302	168,224	100.8%

【新規入会状況】

(単位：件)

会員種別	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
個人会員	972,762	1,000,929	△ 28,167	97.2%
家族会員	527,163	556,745	△ 29,582	94.7%
法人会員 (車両)	157,946	167,041	△ 9,095	94.6%
合計	1,657,871	1,724,715	△ 66,844	96.1%

【入会経路別状況】

(単位：件)

入会経路	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
自動車販売店	1,131,610	1,187,856	△ 56,246	95.3%
JAFダイレクト	285,268	289,649	△ 4,381	98.5%
ロードサービス隊	118,449	120,290	△ 1,841	98.5%
取扱店	103,631	107,292	△ 3,661	96.6%
指定工場	15,656	15,693	△ 37	99.8%
会員による紹介	3,257	3,935	△ 678	82.8%
合計	1,657,871	1,724,715	△ 66,844	96.1%

【継続状況】

(単位：件)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
継続払込数	18,110,909	17,963,183	147,726	100.8%
継続率全体	92.1%	92.0%	0.1	-
(内訳) 継続率1年目	64.9%	65.7%	△ 0.8	-

【JAFスマートフォンアプリ登録状況】

(単位：名)

	2022年 3月末	2021年 3月末	対前年度同期 増減	前年度 同期比
累計登録数	5,131,788	4,409,915	721,873	116.4%

① 新規入会促進

自動車販売店経路における入会数は、管理顧客からの入会拡大・安心サポートデスク活用の推進をはかったものの、新型コロナウイルス感染症や半導体不足による自動車登録遅れが継続的に影響し、113.2万件と前年度にくらべ5.6万件の減少、全経路でも165.8万件と前年度にくらべ6.7万件の減少となりました。

② 会員継続促進

会員継続は、入会同時自動振替入会・インターネット決済機能の利用拡大の継続的推進によって、1,811.1万件と前年度にくらべ14.8万件増加しましたが、1年目継続率については64.9%と前年度にくらべ0.8ポイントの減少となりました。

③ JAFスマートフォンアプリ登録促進

アプリ新規登録促進施策を実施した結果、2022年3月時点のJAFスマートフォンアプリ登録数は513.2万名と、前年度にくらべ72.2万名の増加となりました。

④ 自動車販売店向けITシステムの導入促進

ア Jafenta (ウェブ入会システム)

自動車販売店・JAF双方のさまざまな業務効率向上を目的とした、インターネット環境で入会申込手続きが完了できるシステム「Jafenta」について、本格的に普及が進み、3月に自動車販売店経路の利用率が97%を超えました。

イ JAF LINKS (営業支援ツール)

商談プロセスのデジタル化に対応し、タブレットやパソコンを通じて動画やPDFによりJAFの商品説明ができる自動車販売店スタッフの営業支援ツール「JAF LINKS」の導入社数は、585社と前年度にくらべ72社の増加となりました。

(2) 交通環境活動

交通環境活動における講習会・イベントなどの総参加者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、57.6万名と前年度にくらべ17.1万名の増加にとどまり、61.2万名の計画数に対し94.1%の達成率となりました。

オンライン講習の開始など新型コロナウイルス感染防止対策をおこなった結果、前年度にくらべ参加者数は改善傾向に転じましたが、以前の状況には復調していません。

【講習会・イベントなど総参加者数】

開催内容	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
座学型交通安全講習会	452,235	317,815	134,420	142.3%
子ども安全免許証	53,827	42,328	11,499	127.2%
反射材体験	2,478	1,869	609	132.6%
シートベルト・コンビンサー	35,846	17,226	18,620	208.1%
J A F交通安全ドレミぐるーぶ	3,309	2,195	1,114	150.8%
実技型交通安全講習会	6,480	4,162	2,318	155.7%
エコドライブ講習会	989	1,402	△ 413	70.5%
ドライバーズセミナー シニアコース (旧 シニアドライバーズスクール)	283	157	126	180.3%
ドライバーズセミナー 一般コース (旧 セーフティトレーニング)	170	126	44	134.9%
エコトレーニング	23	19	4	121.1%
その他※	20,107	17,669	2,438	113.8%
合計	575,747	404,968	170,779	142.2%

※ 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。

(参考) 2021年度の講習会・イベントなど総参加者数は、新型コロナウイルス感染症拡大以前の2019年度総参加者数147.7万名と比較し、39%の参加者数となりました。

① 交通安全・環境保全活動

ア 高齢運転者への交通安全啓発活動の推進

一般社団法人日本作業療法士協会の協力のもと、「座ってできるドライビングストレッチ」の動画を作成し、高齢運転者向けウェブコンテンツ「エイジド・ドライバー総合応援サイト」にて公開しました。

イ 実技型交通安全講習会の更新

「セーフティトレーニング」「シニアドライバーズスクール」は、2021年度より2者（J A F・全日本交通安全協会）共催の「ドライバーズセミナー 一般コース」「ドライバーズセミナー シニアコース」へとリニューアルしました。

ウ もしもの状況を疑似体験する360度VR動画

走行場面における車の死角とそこに隠れた危険を体験できるVR動画を、死角の透過処理や俯瞰視点などVR技術の特性を活用して作成しました。

エ 交通ルール・マナー向上のための実態調査の実施

8月11～30日に全国94カ所で信号機のない横断歩道で歩行者横断時における車の一時停止状況全国調査を実施しました。その結果、一時停止率の全国平均は、30.6%と前年の調査時に比べ9.3ポイントの増加となりました。

オ 動画コンテンツの拡充

車の運転中に出会うさまざまな交通場面の危険を予測する動画コンテンツ「危険予知トレーニング」に、8本を新たに公開しました。

カ シートベルト着用状況調査

10～12月に警察庁と合同でシートベルト着用状況全国調査を実施しました。

キ 社会のニーズを捉えたユーザーテストの実施

「履物の違いが運転操作へ及ぼす影響」、「大雪で立ち往生した電気自動車での有効な防寒対策」、「夜間における歩行者の見え方と反射材の有効性」の3テーマについて動画を公開しました。結果として、ウェブサイトアクセス数は39.2万UU（前年度比238.5%）となりました。

ク ボランティア活動の実施

（ア）交通安全実行委員会の活動

会員や一般の方より、危険や不便と感じる道路や標識などに関する改善提案が611件（前年度535件）ありました。各支部においては59回の交通安全実行委員会を開催し、改善要望提案を審議のうえ328件（同368件）を関係機関へ提案しました。以前から要望している案件を含め、改善が確認されたものは94件でした。

（イ）JAF交通安全ドレミぐるーぷ活動

幼児に音楽を通じて交通ルールを守ることの大切さを伝えるためのボランティアグループ活動「JAF交通安全ドレミぐるーぷ」について、感染症防止対策をしたうえで再開し、公演回数は46回（前年度29回）、参加者数は3,309名（同2,195名）となりました。

ケ 「座学講習会講師の手引き」の作成

交通安全プログラムプロジェクトチームのメンバーが主体となり、効果的な講習会や講師育成について共通認識をもって臨むための重要なポイントを「手引き」としてまとめました。

今後オンライン講習会ならではの指摘など新たな課題を反映しながら、講習内容の統一およびレベルアップをはかります。

② 自動車税制対策活動

2019年10月の自動車税制改正により自動車税の恒久引き下げが実現されましたが、保有ユーザーの負担については軽減されておらず、自動車税制には依然として多くの課題が残されたままです。今年もJAFがこれまで長年主張してきた自動車ユーザーが納得できる公平・公正・簡素な自動車税制の実現に対する要望活動を実施しました。

結果、2022年度税制改正大綱では「中長期的な視点に立って検討を行う」と自動車税制の抜本的な見直しは先送りされましたが、2023年度税制改正に向けて、引き続き要望活動を継続してまいります。

(3) ロードサービス

ロードサービス実施件数は、上期に新型コロナウイルス感染症再拡大に伴う緊急事態宣言の長期化により減少しましたが、下期は宣言解除や大雪の影響で増加に転じ、215.9万件と、前年度にくらべ4.1万件の増加となりました。

【会員区別 実施状況】

(単位：件)

	2021年度	構成比	2020年度	対前年度増減	前年度比
会員	1,985,353	92.0%	1,951,675	33,678	101.7%
非会員	173,233	8.0%	165,810	7,423	104.5%
合計	2,158,586	100%	2,117,485	41,101	101.9%

(参考) 2021年度のロードサービス実施件数は、新型コロナウイルス感染症拡大以前の2019年度実施件数216.7万件に対し、99.6%の実施件数となりました。

【道路区別 実施状況】

(単位：件)

	2021年度	構成比	2020年度	対前年度増減	前年度比
一般道路	2,102,080	97.4%	2,064,074	38,006	101.8%
高速道路	56,506	2.6%	53,411	3,095	105.8%
合計	2,158,586	100%	2,117,485	41,101	101.9%

【救援依頼内容別 実施状況】

(単位：件)

順位	救援依頼内容	2021年度	構成比	2020年度	対前年度増減	前年度比
1	過放電バッテリー	725,434	33.6%	731,733	△ 6,299	99.1%
2	タイヤのパンク、バースト、エア不足	401,290	18.6%	382,439	18,851	104.9%
3	落輪・落込	166,829	7.7%	143,902	22,927	115.9%
4	破損／劣化バッテリー	153,969	7.1%	151,007	2,962	114.5%
5	キー閉じ込み	127,978	5.9%	134,506	△ 6,528	84.7%
6	事故	83,376	3.9%	77,687	5,689	107.3%
7	燃料切れ	49,279	2.3%	45,133	4,146	109.2%
8	発電機／充電回路	37,426	1.7%	37,873	△ 447	98.8%
9	スタータモータ	23,461	1.1%	24,680	△ 1,219	95.1%
10	ハンドルロック・キー作動機構	22,693	1.1%	23,833	△ 1,140	95.2%
	その他合計	366,851	17.0%	364,692	2,159	100.6%
	合計	2,158,586	100%	2,117,485	41,101	101.9%

① 現場到着時間の短縮

A CⅢの適切な運用や稼働台数の調整、新規指定工場開拓によるロードサービスネットワークの最適化により、現場到着時間は37.7分と、前年度にくらべ0.9分の短縮となりました。

また、ロードサービス隊員の生産性向上を目指し、ロードサービスシステムであるA CⅢの利用方法を中心に、研修を実施しました。

② ロードサービスネットワークの最適化について

指定工場との関係性を改善しロードサービスネットワークを維持拡大するため、ネットワーク推進室により指定工場のフォローやエリア内稼働台数の確保、事業改善活動の体制構築など、ネットワークの最適化に向けて取り組んでいます。

③ 社会貢献活動

防災訓練について、新型コロナウイルス感染症の影響で予定通り実施ができない地域もありましたが、2021年度は23支部63名が参加し、各自治体や警察との連携強化につとめました。

④ 二輪アタッチメント運用開始

これまで二輪車のトラブルに対しては、二輪車を安全に搬送できる積載車や多目的車で対応していたため、対応可能な車両の手配に時間がかかりました。そこで二輪車のトラブルにより多くの車両が対応できるよう、レッカー車で二輪車の搬送を可能にするアタッチメントを開発しました。

バイク搬送に対応できる車両は、積載車・多目的車の合計209台に、本アタッチメントを装着できるレッカー車を加えた結果、合計523台となりました。

⑤ タイヤ貸し出しサービスについて

スペアタイヤレス車両への対応や作業時間の短縮を目的に、2016年から各支部でタイヤの貸し出しサービスを開始し、2021年度までに52支部中51支部にて運用中です。

タイヤに関する作業時間は26.1分と、前年度にくらべ1.4分の短縮となり、全作業における作業時間は28.3分と、前年度にくらべ0.3分の短縮となりました。

(4) 会員事業

会員事業利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、グルメに関連する優待施設の利用数が回復傾向にあるため、5,716.8万名と前年度にくらべ205.9万名の増加となりましたが、7,500万名の計画数に対し、76.2%の達成率となりました。

【会員事業利用者数】

(単位：名)

サービス内容	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
会員優待施設送客	25,586,498	24,225,216	1,361,282	105.6%
特別優待※(会員証提示)	567,599	583,319	△ 15,720	97.3%
特別優待(誌面クーポン)	29,553,187	29,311,379	241,808	100.8%
特別優待(アプリクーポン)	1,056,822	421,985	634,837	250.4%
会員イベント参加者	229,099	454,953	△ 225,854	50.4%
プレゼント当選者	65,188	7,360	57,828	885.7%
ドライブ相談サービス他	109,654	104,810	4,844	104.6%
合計	57,168,047	55,109,022	2,059,025	103.7%

※ 特別優待…通年のサービスではなく一時的に設定した施設のサービスの利用者数。

(参考) 2021年度の会員事業利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大以前の2019年度利用者数7,503.4万件に対し、76.2%の利用者数となりました。

【会員優待施設契約状況】

(単位：件)

	2022年 3月末	2021年 3月末	対前年度同期 増減	前年度 同期比
ガソリンスタンド	4,331	4,645	△ 314	93.2%
道の駅	714	709	5	100.7%
S A・P A	374	388	△ 14	96.4%
その他の優待施設	42,573	41,043	1,530	103.7%
合計	47,992	46,785	1,207	102.6%

【会員事業に関するアクセス数】

(単位：UU) ※

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
J A Fナビ (ホームページ)	5,925,496	5,310,934	614,562	111.6%
J A F スマートフォンアプリ	11,699,170	9,524,153	2,175,017	122.8%
合計	17,624,666	14,835,087	2,789,579	118.8%

※ UU (ユニークユーザー) 数とは、決まった集計期間内にウェブサイトを訪れたユーザーの数のことです。

【自治体との観光協定関連】

(単位：件、名、個)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
観光協定	646	624	22	103.5%
協定自治体・道の駅への送客数	213,757	414,910	△ 201,153	51.5%

① 会員優待

ア 会員優待施設

全国に展開する企業と契約し、オンラインで利用できる優待内容を増やしました。会員優待施設契約数は47,992件と、前年度にくらべ1,207件の増加となりました。

イ 電子クーポンについて

レンタルビデオショップやドラッグストアなど、おうち時間の充実や普段のお買い物に活用できるクーポンが多く利用され、2021年度のアプリクーポンの利用実績は105.7万件と、前年度にくらべ63.5万件の増加となりました。

② デジタルコンテンツ

JAFナビやJAFスマートフォンアプリなどの優待コンテンツのアクセス数はページの見やすさや使いやすさを考えた改修を続けた結果、1,762.5万UUと前年度にくらべ、279万UUの増加となりました。

③ 地方創生に向けた取り組み

ア 自治体との観光協定および地域振興活動

観光協定を締結した自治体とは、連携したイベントの開催や名産品販売などをとおして、地域振興および会員満足度の向上をはかりました。自治体との観光協定数は646自治体となり、前年度にくらべ22自治体の増加となりました。

対面式のイベントについては、前年に続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、実施を見合わせる企画が多くなりましたが、非対面・非接触で楽しむことができるドライブスタンプラリー企画の実施数は増加しました。

イ 産官学連携活動

大学や自治体などと連携し地域振興を推進する産官学連携を推進しており、現在全国で5地方本部11支部が21校と活動中です。

④ 「ライフサポート事業」の開始

会員の生活におけるお困りごとに対して安心・安全をお届けするライフサポート事業として、12月より家庭の電気契約を切り替えると毎年JAF年会費分が実質無料となる「JAFでんき」とオンラインで医療相談や診療が受けられる「JAFの保健室」のサービスを開始しました。

(5) モータースポーツ

モータースポーツのライセンス発給数は、72,188件と前年同期にくらべ1,478件の増加となりましたが、72,400件の計画数に対し、99.7%の達成率となりました。四輪ライセンスについては増加傾向にあります。依然としてカートライセンスは微減傾向にあります。また、公認競技会はコロナウイルス感染症対策を実施しながら開催され、前年同期にくらべ増加となりましたが、以前の状況には復調していません。

なお、モータースポーツの振興については、スポーツ庁の支援が始まりました。今後より一層の活性化につとめてまいります。

【ライセンス発給数】

(単位：件)

	2021年 1-12月	2020年 1-12月	対前年同期 増減	前年 同期比
四輪	67,088	65,516	1,572	102.4%
カート	5,100	5,194	△ 94	98.2%
合計	72,188	70,710	1,478	102.1%

【公認競技会開催数※】

(単位：回)

	2021年 1-12月	2020年 1-12月	対前年同期 増減	前年 同期比
四輪	561	433	128	129.6%
カート	117	104	13	112.5%
合計	678	537	141	126.3%

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

(参考) 2021年度の公認競技会開催数は、新型コロナウイルス感染症拡大以前の2019年度開催数841件に対し、80.6%の開催数となりました。

① 各種専門部会の開催 (2021年4月～2022年3月)

12種類の専門部会を合計62回※開催しました

※ 各部会に属する作業部会の開催数を含みます。

② 競技会審査委員の派遣 (2021年4月～2022年3月)

全日本選手権競技会に対し、45競技会に90名を派遣しました。

③ オートテストの促進 (2021年1月～12月)

モータースポーツ入門者向け競技「オートテスト」は、競技会が81回（前年同期76回）開催され、参加者数は2,992名（同2,563名）となりました。

④ ウィメン・イン・モータースポーツ活動

全国の競技会やイベント会場にて横断幕を掲示し、布製マスク・マスクケースを配布するなど、女性のモータースポーツへの参加促進を目的とした広報活動を実施しました。

⑤ 環境対応車両によるモータースポーツ競技の普及促進

レースを除く種目（ラリー、ジムカーナ、ダートトライアル、カート）の日本選手権に環境対応車両部門を設置しました。レースについては、水素燃料車両の参加を認めるなど、環境対応を促進しました。

⑥ モータースポーツサイトのリニューアル

サイトの情報を拡充するとともに、新規ファンを獲得・育成できるコンテンツを制作し、8月3日にモータースポーツサイトをリニューアルして公開しました。

⑦ トップを光らせる施策の実施

モータースポーツの認知向上のため、1年で最も輝いたモータースポーツ競技参加者をJAF会員の投票にて決定する「ドライバー・オブ・ザ・イヤー」の顕彰を新たに設定しました。

JAFモータースポーツ表彰式ではスポーツ庁の室伏広治長官がプレゼンターとして登壇し、最多票を獲得し受賞した佐藤琢磨選手を表彰いただきました。

⑧ モータースポーツジャパンの開催

人気のモータースポーツ振興イベント「モータースポーツ ジャパン」はJAF主催のもと、JAF鈴鹿グランプリとともに、鈴鹿サーキットで開催しました。

⑨ FIA基金助成によるJAFラリー安全訓練講習会の実施

国内ラリー競技に携わる競技役員および参加選手のスキルアップを目的としたセミナーを計4回開催し、計250名が参加しました。

また、JAF公認競技会の安全性向上を目的として、競技中に発生した人身事故を想定した安全訓練講習会を計5回開催し、約200名が参加しました。

⑩ モータースポーツ未来委員会の設置

モータースポーツ振興策について検討をおこなってきたモータースポーツ振興委員会を発展的に解消し、モータースポーツ全般の環境整備に関する事項を議論するモータースポーツ未来委員会を設置しました。モータースポーツにおけるカーボンニュートラルへの対応策をはじめとして、様々な環境改善策を検討しています。

⑪ ゴーカートライセンスの新設

カート競技の普及および振興のため、2022年1月からレンタルカートやレジャーカート用にJAFゴーカートライセンスの発給制度を開始しました。

ゴーカートライセンスは、カートを楽しむ方々ならどなたでも、JAFの入会や年齢を問わず手軽に取得可能なライセンスで、JAFと提携するレンタルカートコース場などで発給を受けることができます。

(6) 広報活動

JAFホームページアクセス数は、メールマガジンを活用し流入を増加させたことより、3,863.2万UUと前年度に比べ107.3万UUの増加となりましたが、4,630万UUの計画数に対し、83.4%の達成率となりました。

【JAFホームページアクセス数】

(単位：UU)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
ホームページアクセス数	38,632,157	37,559,109	1,073,048	102.9%

【SNS】

(単位：フォロワー)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
公式Twitter フォロワー数	103,338	92,161	11,177	112.1%

【メディア別報道掲載数】

(単位：件)

媒体	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
インターネット	18,996	16,199	2,797	117.3%
新聞	2,274	1,996	278	113.9%
テレビ	745	751	△ 6	99.2%
ラジオ	611	624	△ 13	97.9%
雑誌	204	202	2	101.0%
自治体広報誌	87	233	△ 146	37.3%
合計	22,917	20,005	2,912	114.6%

① J A F M a t e 誌（冊子版・デジタル版）について

2022年3月より、会員向け機関誌 J A F M a t e の発行・配布方法を下記のとおり変更しました。

ア 概要

- ・年間10回発行している冊子版を、年間4回の季刊発行とし、発行月は1月、4月、7月、10月とします。
- ・新規サービスとしてデジタル版「J A F M a t e O n l i n e」を公開しました。

イ ウェブサイト「J A F M a t e O n l i n e」について

- ・2022年3月15日に公開しました。
- ・2022年3月度のアクセス数は49万UUとなりました。
- ・月間約50回、毎日新たな情報が公開されます。
- ・閲覧者の傾向を分析した結果、30代が一番多く、冊子版とは異なる読者層に情報が届いていることがわかりました。
- ・スマートフォンでの閲覧が多いことがわかりました。通勤時などの空き時間に手軽に閲覧されていることが想定されます。

② 「思いやり駐車場」に関する意識調査アンケートの実施について

2022年1月25日～2月28日の期間で、「思いやり駐車場※」に関する意識調査アンケートを実施しました。このアンケートでは、「思いやり駐車場」の利用対象者だけでなく、利用対象者ではない方に対しても認知度やマナーに関するアンケートを実施し、全国12,073名の方からご回答いただきました。

アンケートの結果、「思いやり駐車場」利用方法に関する周知不足、「思いやり駐車場」の不足、利用対象者が同乗者である場合が多いなど3つの事柄について課題点がわかりました。

※ J A F では障害者等用駐車区画をはじめとした、車いす使用者や高齢者、妊婦向けの優先駐車場を総じて「思いやり駐車場」としています。

③ クラウドファンディングの実施について

社会的課題の解決の一助を目的として、介助犬育成支援プロジェクトに取り組み、707名の方から1,023万円（目標額1,000万円）のご支援をいただきプロジェクト達成となりました。

8月31日にフルリモート形式で寄付金贈呈式を開催し、本プロジェクトは終了しました。寄付金は社会福祉法人日本介助犬協会によって、訓練犬の飼育・訓練に関わる費用、介助犬の理解を広める啓発活動費用などにお役立ていただきます。

④ 「第49回 東京モーターサイクルショー」へのブース出展について

2022年3月25～27日の期間、東京ビッグサイトで開催された第49回 東京モーターサイクルショーにおいて、J A F ブースの出展および「二輪アタッチメント」に関する新資機材説明会をおこないました。ブースでは、レッカー車とバイクの実車を用いたバイクけん引の様子を展示しました。

(7) 国際活動

① 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21言語に対応していますが、新型コロナウイルスの影響による訪日外国人が減少したことにより、2021年度の利用数は1,187件となりました。

② 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、または日本国内で運転する（特定国・地域※に限る）際に必要な外国運転免許証の「日本語による翻訳文」の発行件数は、48,162件と、前年度にくらべ4,459件の減少となりました。

なお、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315件で、前年度にくらべ36件の減少となりました。

※ 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。一方で、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または地域の場合、我が国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」を自国の運転免許証に添付携帯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）。

③ 外国人向け交通安全ページの更新

在日外国人による交通事故防止のため、外国人が理解しにくい、または認識されにくい日本の標識や交通ルール・交通事情などをクイズ形式で学べる交通ルールトレーニングページに、新たな問題を10問追加しました。2021年度の同ページのアクセス数は6,336UU（前年度比229.5%）でした。

(8) 総合案内サービス

① 会員向け受電業務

総合案内サービスセンターの電話応答数は、関東および関西に設置しているサテライト拠点の本格稼働もあり、114.2万件と前年度にくらべ2.8万件の増加となりました。

一方、応答率は入電数の増加により82.0%と前年度にくらべ、1.8ポイントの減少となりました。

なお、総合案内サービスセンターに入電するロードサービスの救援要請について、12月28日より自動音声応答システム（IVR）を導入し、連携をスムーズにすることで応答率の向上をはかりました。

【受付件数】

(単位：件)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
応答件数	1,141,988	1,113,681	28,307	102.5%
応答率	82.0%	83.8%	△ 1.8	-

② BPO（他社業務アウトソーシング）受託業務

自動車販売会社向けの受託業務をおこなう安心サポートセンター（東京・大阪）は、休日・営業時間外に契約販売会社のお客様からの第一報を受け付けて対応しています。3月末現在の契約販社数は、全国164社と前年度にくらべ、16社増加しました。

また、3月に感染症対策の分散体制、災害時のバックアップとして兵庫支部の3階にサテライトコールセンターを開設し、受電体制を強化しました。

【契約販社数】

(単位：社)

	2022年 3月末	2021年 3月末	対前年度同期 増減	前年度 同期比
契約販社数	164	148	16	110.8%

③ 会員向け架電業務

アウトバウンドコールセンターでは有効期限切れ後2カ月を経過した個人会員を対象に継続促進コールを実施しています。

緊急事態宣言発出による3カ月間のコール自粛や、オペレータ育成研修の実施によるコール体制の縮小から継続数は14,979件と前年度にくらべ、7,786件の減少となりました。

【継続促進コールによる継続数】

(単位：名)

	2021年度	2020年度	対前年度増減	前年度比
継続数	14,979	22,765	△ 7,786	65.8%

(9) 人事と組織

① 働き方改革の推進

J A Fを取り巻く環境の変化に対応した、柔軟な組織運営や人事体制の維持を実現するため、新人事制度の検討と新人事システムの構築を進めています。

② 新型コロナウイルス感染防止対策への取り組み

お客様ならびに従業員の安全を守るため、在宅勤務制度やウェブ会議システムの導入などに取り組むとともに、「新型コロナウイルスなどの感染予防対策ガイドライン」にもとづいた感染対策をおこないました。

また、新型コロナウイルス感染症対策本部を設置し、緊急事態宣言およびまん延防止等重点措置時に柔軟に対応できる体制を整えました。

③ 組織

ア 総務部

指揮命令系統のフラット化や業務の効率化のため、4月に「文書審査室」「業務効率化推進室」「プライバシーマーク推進室」を「総務課」に、「人材活用推進室」を「人事課」に統合しました。また、「ミャンマー自動車クラブ設立プロジェクトチーム」を設置しました※。

※ミャンマー国内で発生したクーデターのため、プロジェクト活動が推進できない状態が続いています
(2022年3月現在)

イ 広報部

機関誌 J A F M a t e のデジタル化について、デジタル化にかかるコンテンツ設計やグループ会社との調整などのため、4月に「広報課 J A F M a t e デジタル化促進ワーキンググループ」を設置しました。

ウ 会員部

自動車メーカーとのアライアンスおよびコールセンターに関する業務を所掌するため、4月に「B P O コールセンター構築支援チーム」を設置しました。

エ ロードサービス部

指定工場との関係性を改善しロードサービスネットワークを維持・拡大するため、4月に「ネットワーク推進室」を設置しました。

オ 総合案内サービス部

新型コロナウイルス感染症による拠点閉鎖リスクに対応するため、4月に「総合案内サービス関西サテライト」を設置しました。また、アウトバウンドコールセンター部門と管理部門の指示系統を改善するため、「アウトバウンドコールセンター」を「関西コールセンター課」から独立させ、設置しました。

(10) 情報システム

① 環境変化に柔軟に対応できる人員・組織体制

連盟職員のITリテラシー及びガバナンス向上を目的として、ITに関する学習コンテンツ（JAFITアカデミー）を運営、順次コンテンツを拡充しています。

前年度の全職員のIT理解度レベルであるP検定3級※1の上位級にあたるP検準2級※2レベルの理解度テストを9月および12月に実施し、全職員の98.6%にあたる3,527名が合格しました。

※1 一般企業においてIT知識、パソコンなど操作の基本を理解しているレベル

※2 一般企業においてIT知識、パソコンなど操作の応用ができるレベル

② 基幹システム更改に関連するプロジェクト活動について

JAFのITデジタル将来構想実現にむけて、JAF統合システム更改を機に、データ分析、各種サービス業務処理のデジタル化に取り組む部署横断のプロジェクトチームが稼働しています。

業務プロセスの重複やムダを排除し、ITデジタル化をはかり、顧客データの活用やプラットフォームビジネス創出などの注力領域へシフトしていくために、新たなIT基盤の構築と体制の整備を目指しています。

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 222 (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
閉鎖	気仙沼基地、仙台北サブ基地(宮城)、下妻基地(茨城)、羽村基地(東京)、はびきの基地(大阪)、岩国サブ基地・宇部サブ基地(山口)

※ 本部所属の拠点：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 (2022年3月31日現在)

	2021年度	2020年度	対前年度増減
職員数(名)	3,428	3,414	14

※ 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 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
株式会社 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) 役員人事

2021年定時社員総会において、中野勤氏、廣野芳紀氏、渡辺敬一郎氏を理事に選任しました。

(2) 会議

① 定時社員総会

2021年6月18日に2021年度定時社員総会を開催し、2020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	2021年 5月28日
第2回通常理事会	6月18日
第3回通常理事会	8月26日
第4回通常理事会	11月10日
第5回通常理事会	2022年 1月27日
第6回通常理事会	3月10日

③ 委員会

	開催年月日	
経営諮問委員会	2021年10月27日	-
交通安全・環境委員会	2022年 2月22日	-
税制対策委員会	2021年 10月1日	-
モータースポーツ振興委員会	2021年 5月14日	8月 26日
	12月9日	-
モータースポーツ未来委員会	2022年 3月24日	-
モータースポーツ審議会	2021年 7月28日	11月25日
	2022年 3月24日	-
コンプライアンス推進委員会 個人情報保護推進委員会	2021年 4月20日	10月15日
リスクマネジメント委員会	2020年 6月 1日	11月 9日
資金運用委員会	2021年 4月19日	5月17日
	6月21日	7月19日
	8月16日	10月11日
	10月18日	11月 1日
	11月15日	12月27日
	2022年 2月14日	3月 7日
	3月28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、定期的リスクアセスメントを行う。
- 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行うため、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行い、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行うほか、必要に応じてグループ会社の監査を行う。

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本部総務部長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係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、理事の職務執行に係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、開催毎に作成され、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。

3カ年計画および年度毎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を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。本年度は第11次3カ年計画および2022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毎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、事業年度毎に、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。

【2021年度 監査実績】

2021年度における監査実績は、以下のとおりです。

1 内部監査（3本部部署・3地方本部・12支部・1グループ会社）

（1）本部部署（3部署）

経営企画部 ロードサービス部 総合案内サービス部

（2）地方本部（3地方本部）

関東本部* 中部本部 九州本部*

（3）支部（12支部）

青森支部 福島支部 新潟支部 茨城支部* 埼玉支部* 東京支部*

福井支部* 愛知支部 兵庫支部* 島根支部* 愛媛支部 福岡支部*

（4）グループ会社

株式会社 J A Fメディアワークス

※監事監査は、5月19日に実施

2 監査法人による会計監査（連盟・7支部）

連盟

釧路支部* 宮城支部* 東京支部* 静岡支部 滋賀支部* 岡山支部* 佐賀支部

「*」はコロナ禍の影響により監査をオンライン方式によって実施

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「2021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