

主要計数の推移および活動の状況

2020年度 事業報告 補足資料

自2020年4月1日 至2021年3月31日



一般社団法人

日本自動車連盟

目次

1 主要計数等の推移

(1) 会員	1
(2) 交通環境活動	2
(3) ロードサービス	2
(4) 会員事業	3
(5) モータースポーツ	3
(6) 広報活動	4
(7) 主要計数等の達成状況	5

2 活動の状況

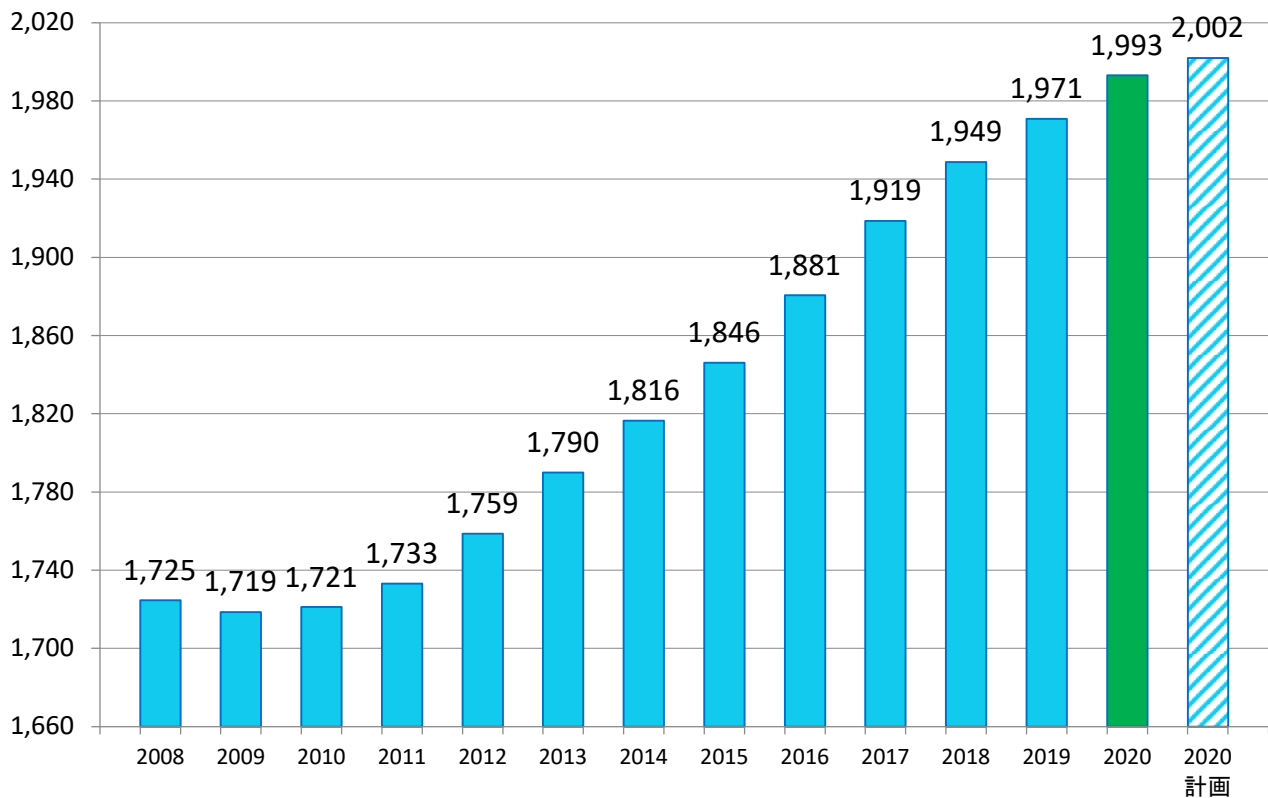
(1) 会員	6
(2) 交通環境活動関連	7
(3) ロードサービス関連	14
(4) 会員事業関連	17
(5) モータースポーツ関連	20
(6) 国際関連	22
(7) 情報システム関連	23

1 主要計数等の推移

(1) 会員

(万名)

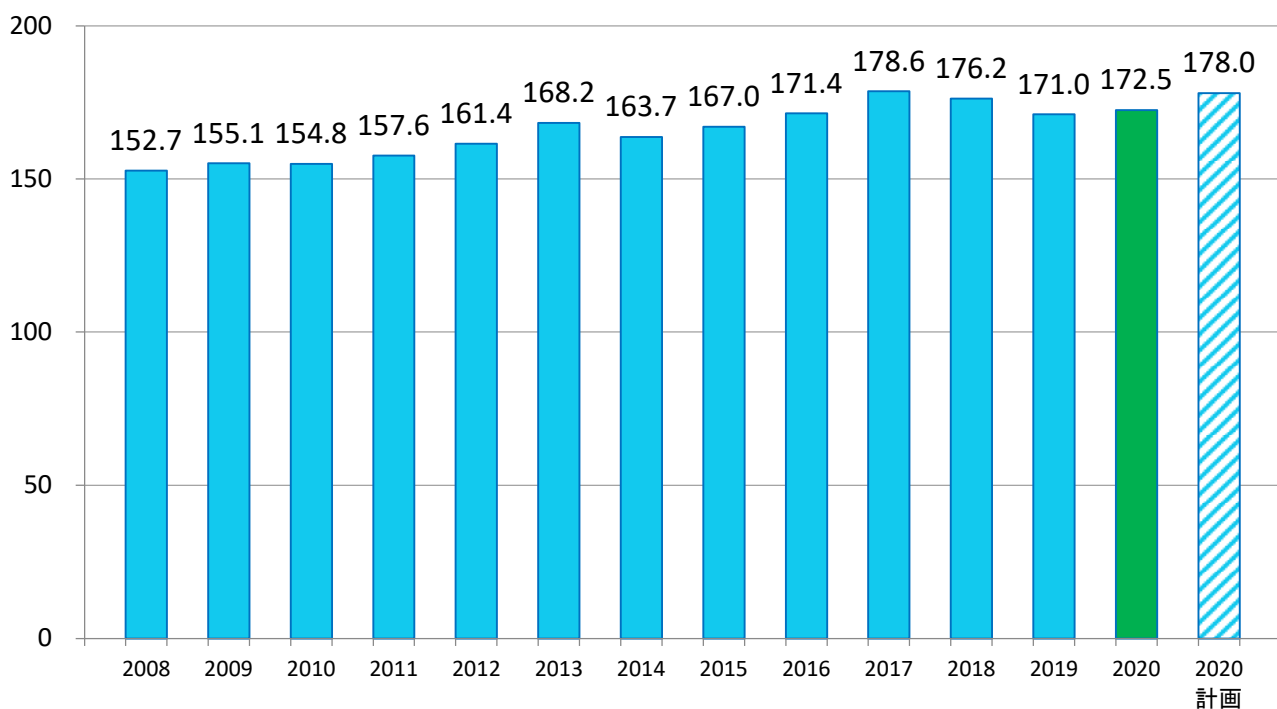
在籍会員数



※棒グラフ上部の値は、表示単位未満を四捨五入して記載。次ページ以降も同様。

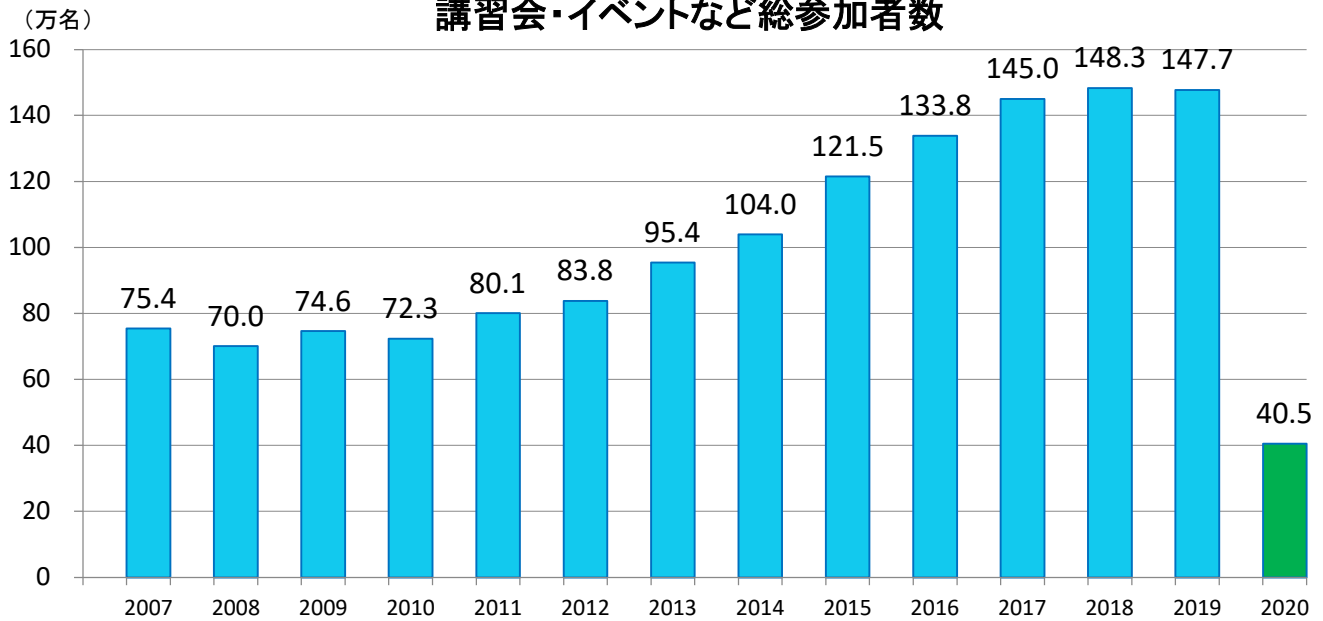
(万件)

新規入会数



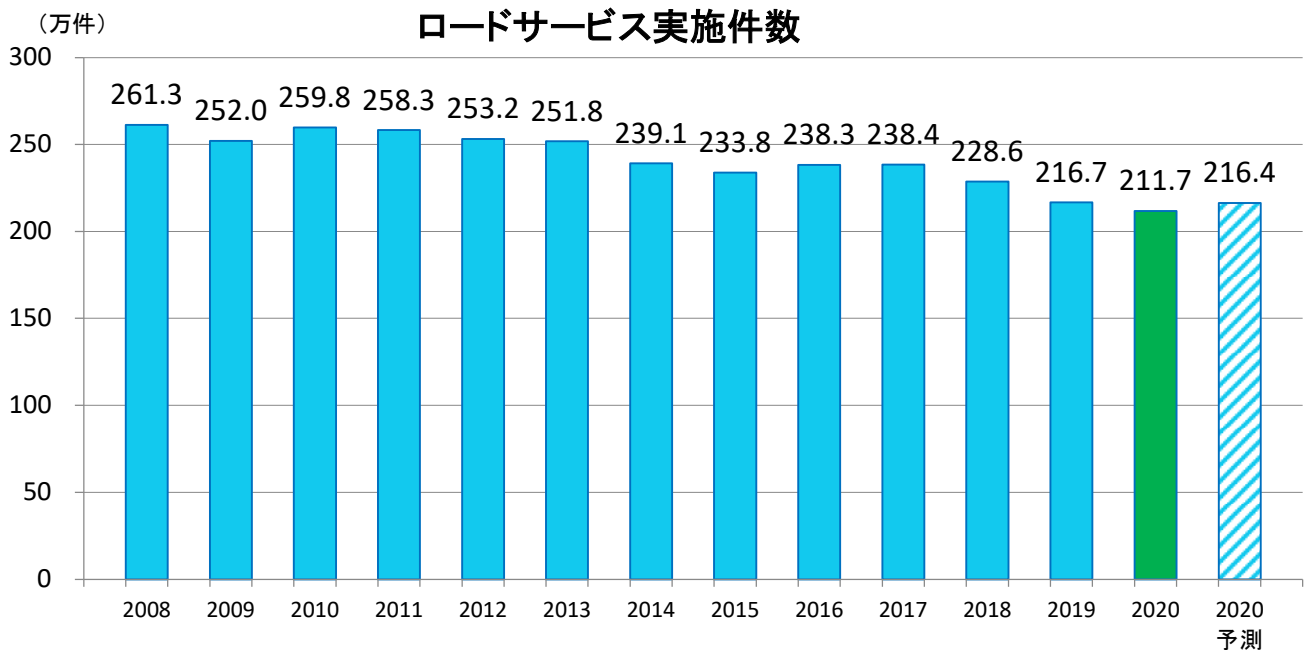
(2) 交通環境活動

講習会・イベントなど総参加者数

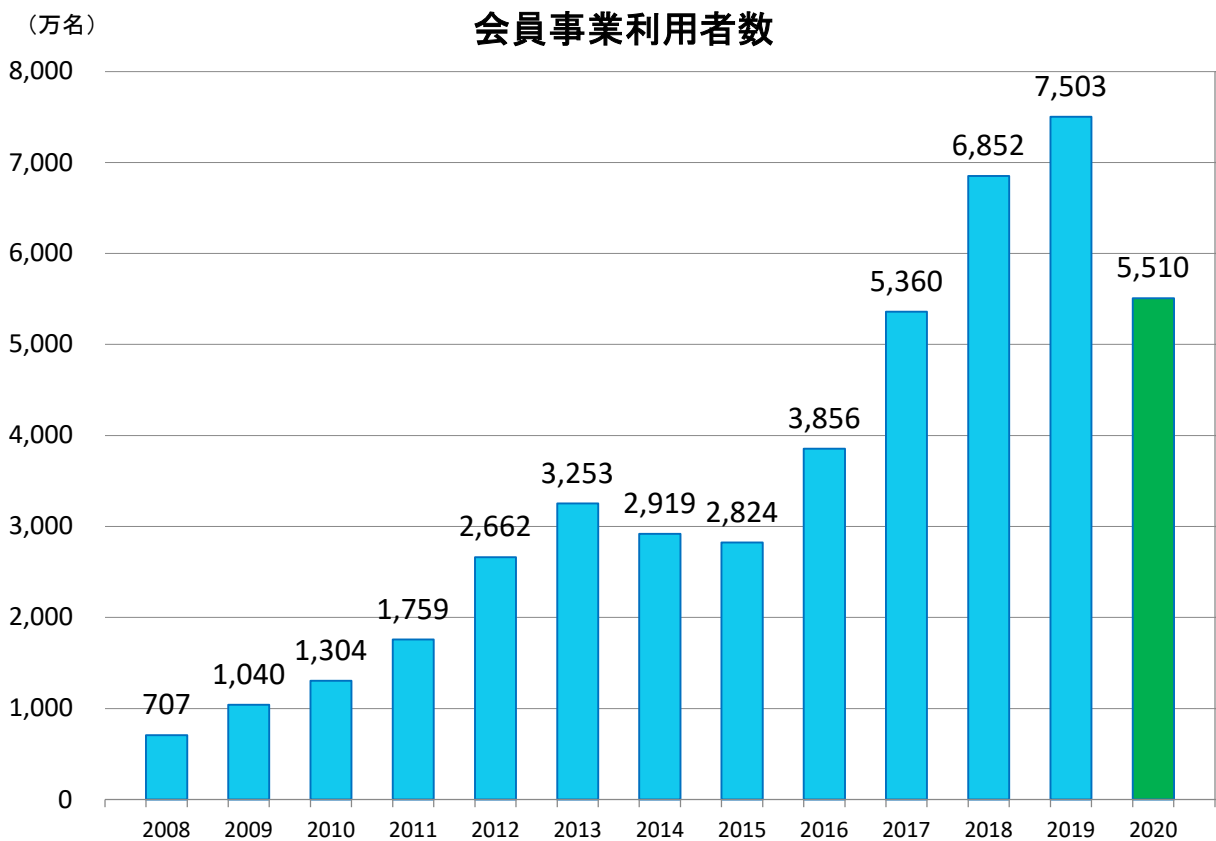


(3) ロードサービス

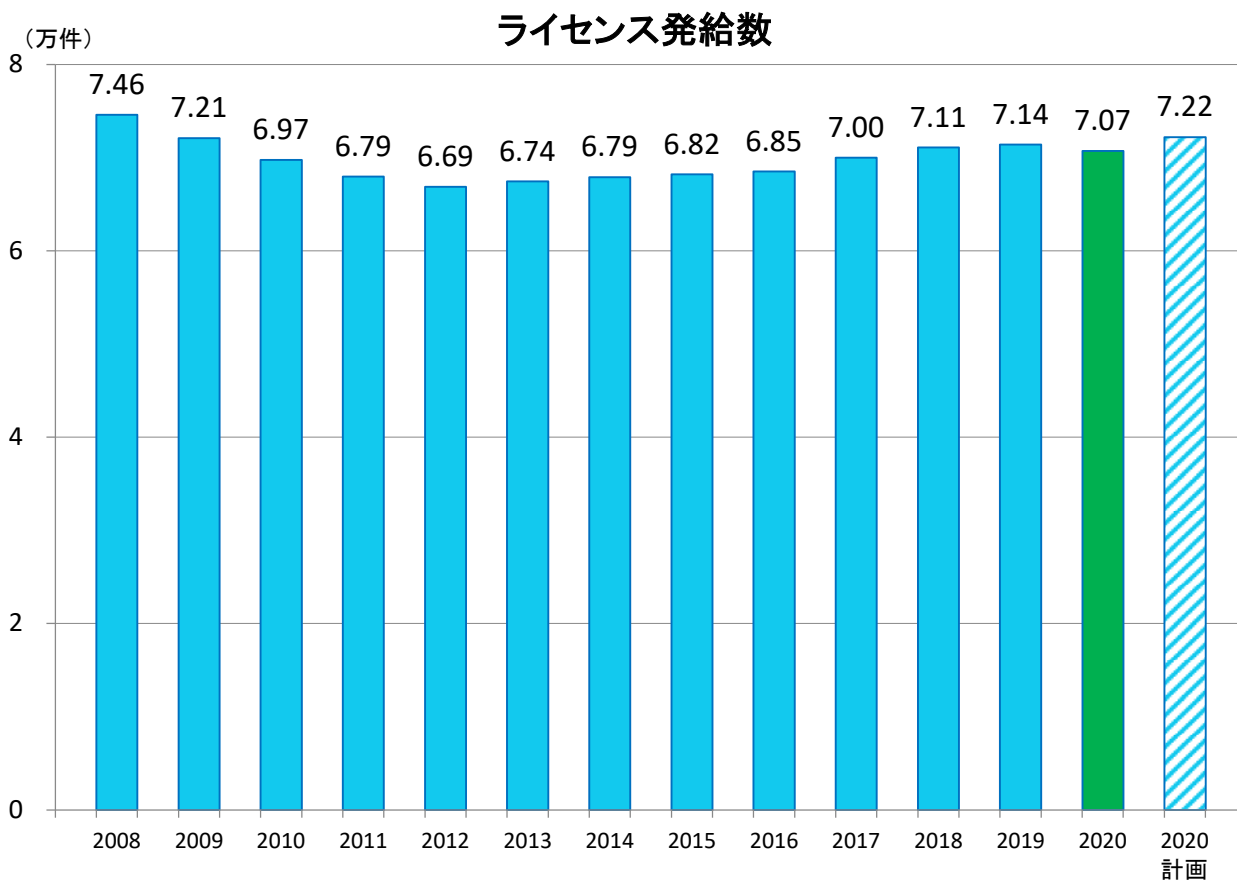
ロードサービス実施件数



(4) 会員事業



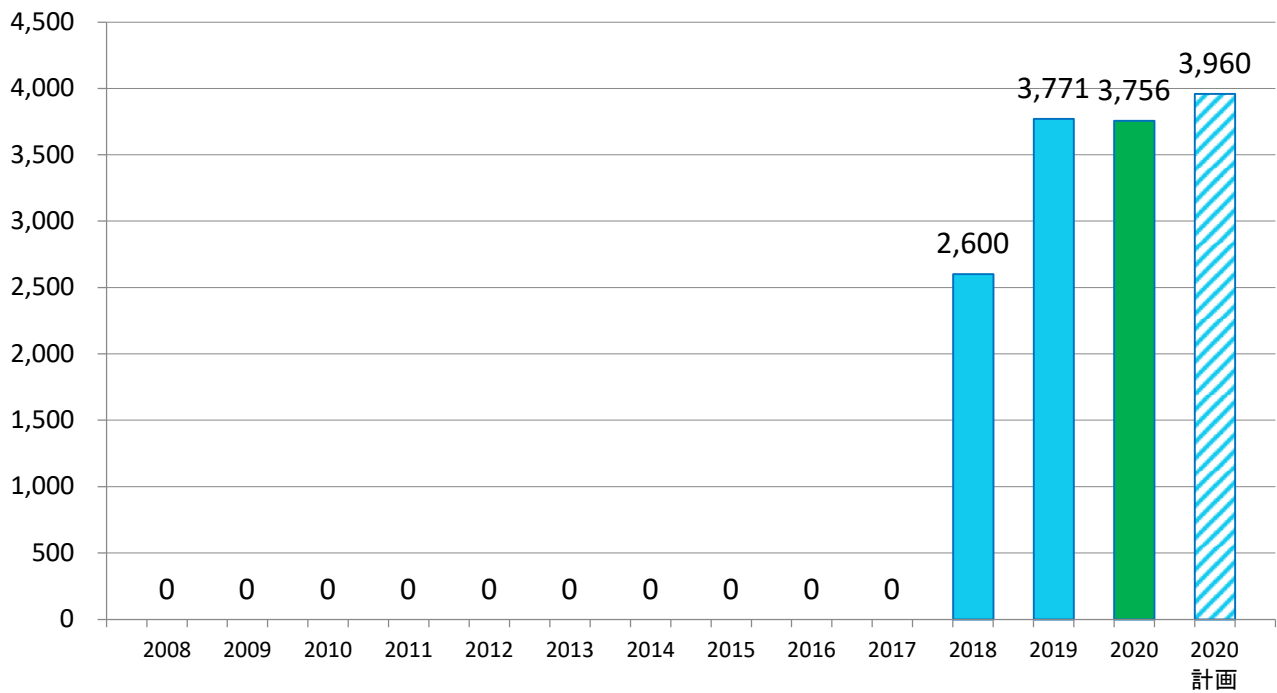
(5) モータースポーツ



(6) 広報活動

(万UU)

J A F ホームページアクセス数 (UU) ※



※ UUはユニークユーザーの略で、ある期間内にホームページやその特定のページを訪問したユーザー数を示すものです。J A Fでは2018年から計測を実施しています。

(7) 主要計数等の達成状況

1 会員

(1) 在籍会員数

(単位：名)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
							最終結果	計画数
17,899,059	18,164,238	18,460,928	18,805,902	19,185,692	19,487,221	19,707,591	19,931,302	20,020,000

(2) JAFスマートフォンアプリ（デジタル会員証）登録者数

(単位：名)

2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
				最終結果	計画数
1,251,301	1,888,189	2,733,988	3,662,790	4,409,915	5,200,000

2 交通環境活動

総参加者数

(単位：名)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
							最終結果	計画数
954,402	1,039,713	1,215,407	1,337,873	1,449,734	1,483,061	1,477,357	404,968	1,590,000

3 会員事業

利用者数

(単位：名)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
							最終結果	計画数
32,527,563	29,190,926	28,242,265	38,563,123	53,596,387	68,521,032	75,034,342	55,109,022	73,000,000

4 モータースポーツ（集計：1～12月）

ライセンス発給数

(単位：件)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
							最終結果	計画数
67,431	67,882	68,201	68,507	69,979	71,061	71,374	70,710	72,200

5 広報活動

JAFホームページユニークユーザー数 ※1

(単位：UU)

2018年度	2019年度	2020年度	
		最終結果	計画数
26,002,751	37,709,170	37,559,109	39,600,000

【ご参考】ロードサービス

ロードサービス実施件数および予測数 ※2

(単位：件)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
							最終結果	予測数
2,518,404	2,391,324	2,337,800	2,383,233	2,384,110	2,286,043	2,166,947	2,117,485	2,292,862

※1 月間ユニークユーザー数の累計数として2019年度より新たに設定

(ユニークユーザー数：決まった集計期間内にウェブサイトへ訪問したユーザーの数)

※2 主要計数ではなく予測数のため参考として表示

2 活動の状況

(1) 会員関連

① 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）

9月からお客様のスマートフォンで自動振替（クレジット）登録の手続きがこなえる機能の利用実績が集計可能となったため、本機能を活用して更なるペーパーレス化に向け、利用促進をはかります。

過去に発生したサーバ高負荷によるアクセス障害につきましては、原因を特定し、解消しております。また、同様の事象が発生しないよう、アクセス状況や処理結果などのデータを分析し、アクセス障害につながる可能性のある要因を事前に排除するよう改善を続けております。

イ JAF LINKS（営業支援ツール）

本ツールはJafentaとも連携しており、両システムを活用いただくことで効率的かつ高品質な入会獲得が実現でき、顧客満足度とコンプライアンスの向上にも期待できます。

GA※で各指標を計測することで、利用状況にもとづいたコンテンツの追加や、使用方法のご提案をおこなってまいります。

※ Google Analyticsの略称で、ホームページの様々なデータを計測できるアクセス解析サービスのことです。



JAF LINKS

(2) 交通環境活動

① 交通安全・環境保全活動

ア 新型コロナウイルス感染対策を講じた実技型交通安全講習会



セーフティトレーニング大阪（9月）
（「乗車のまま」「マスクなど着用」
「アルコール消毒」の上で受付を実施）



シニアドライバースクール香川（9月）
（間隔を空けて密を防いだ上で
講習を実施）

イ オンラインによる座学型交通安全講習会



オンライン配信（石川）



高校生が各教室で受講（岐阜）

ウ 社内交通安全の推進

職員向けのeラーニング※を7月から開始しました。

講習には動画を利用し、若年層（20代）に多い『駐車場事故』をテーマとして、『出庫時』『入庫時』の注意点を取り上げました。

※ インターネットを利用して学ぶ学習形態のことです。



エ 高齢運転者への交通安全啓発活動の推進

「エイジド・ドライバー総合応援サイト」では、新たに「聴覚（耳の機能）」をテーマとして、普段の生活における聞こえ方の「チェック」項目と、ナレーションや効果音などの音声を聞きながら実施するゲーム形式の2種類の「トレーニング」を公開しました。



耳のチェック



ルート案内認識カトレーニング

オ 交通ルール・マナー向上のための実態調査の実施

8月に全国94カ所で信号機のない横断歩道での歩行者横断時における車の一時停止状況全国調査をおこなった結果、一時停止率の全国平均は、21.3%と前年の調査時に比べ4.2ポイントの増加となりました。依然として約8割のクルマが止まらない結果となりました。

2016年の調査開始以降、一時停止率が最も高かった長野県は、今回の調査で過去最高の72.4%となり、引き続き全国で最も高い県となりました。各都道府県の調査結果については2018年からホームページに公開しています。

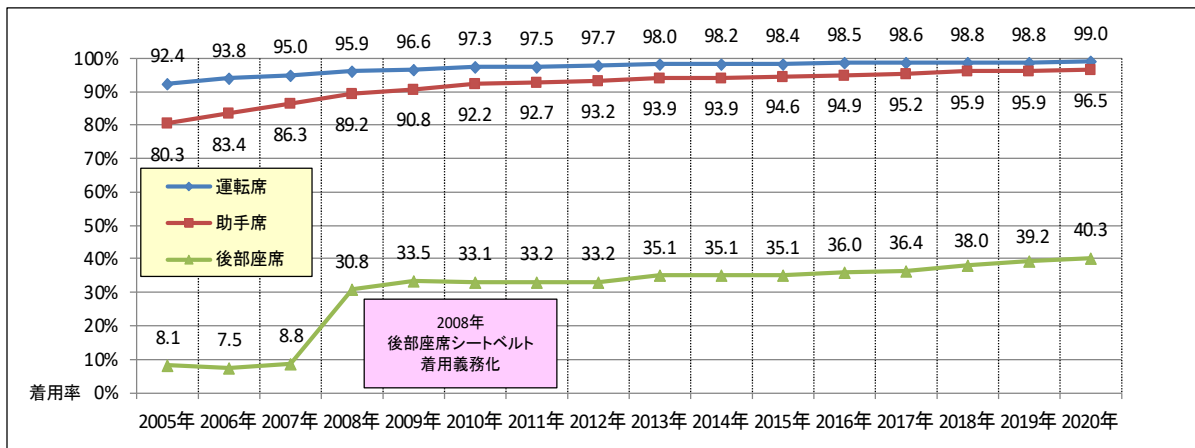
調査の結果を受けて、ドライバーと歩行者がお互いに安全に努めるよう啓発をおこなっています。

北海道	青森	岩手	宮城	福島	秋田	山形	新潟	長野	茨城	栃木	群馬
22.4%	12.9%	23.2%	5.7%	27.0%	21.8%	24.8%	49.4%	72.4%	27.3%	14.2%	13.9%
埼玉	千葉	東京	神奈川	山梨	富山	石川	福井	岐阜	静岡	愛知	三重
12.4%	26.7%	6.6%	23.4%	35.8%	10.7%	29.3%	19.7%	19.7%	54.1%	32.5%	27.1%
滋賀	京都	大阪	兵庫	奈良	和歌山	鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島
18.7%	19.9%	11.8%	57.1%	19.0%	15.9%	22.0%	43.2%	7.1%	27.9%	18.0%	11.8%
香川	愛媛	高知	福岡	佐賀	長崎	熊本	大分	宮崎	鹿児島	沖縄	全国平均
12.1%	14.5%	13.4%	31.4%	18.1%	35.0%	25.7%	15.7%	31.3%	18.3%	18.0%	21.3%

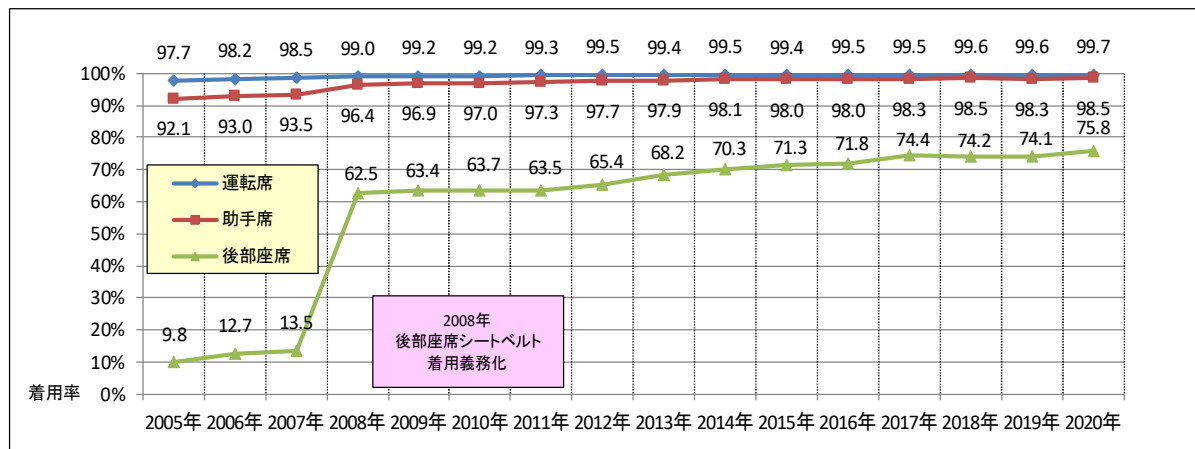
2020年 信号機のない横断歩道における車の一時停止率（全国）

カ シートベルト着用状況調査

10～11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。一般道路782カ所、高速道路など105カ所で調査しました。運転席の着用率は、一般道路では99.0%（前年比0.2ポイント増）、高速道路などでは99.7%（前年比0.1ポイント増）、助手席においてもそれぞれ95%を超える結果となりました。しかしながら、後部座席（以下、後席）でのシートベルト着用率は、一般道路では40.3%（前年比1.1ポイント増）、高速道路などでは75.8%（前年比0.7ポイント増）と、依然として後席での着用率は低い結果となりました。



一般道調査結果



高速道路調査結果

キ 動画コンテンツの拡充

車の運転中に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『「実写版」危険予知トレーニング』に、「交差点編」「カーブ編」「市街地編」「駐車場編」「夜間編」「バイク編」の10本を新たに公開しました。

このうち「夜間編」では、歩道橋を渡らずに中央分離帯を越えて歩行者が横断してきて、危うく事故になるシチュエーションを再現しました。この動画を通じて夜間の横断歩行者への注意をうながしました。



「実写版」危険予知
トレーニングトップページ



危険予知動画「夜間編」

ク ユーザーテストの実施

自動車に関する調査について需要の高いものを検証しました。

(ア) 強風

近年、大型台風による影響で立て続けに大きな被害が起きていることから強風時の自動車の乗降や自転車、歩行者への影響について検証しました。

(イ) 死角

ドライバーが目視や車のミラーで確認しても見えない範囲である「死角」について、正しい運転姿勢と悪い運転姿勢で死角がどう変わるかテストし、死角の中に潜んでいる危険を発見することの重要性を喚起しました。

(ウ) 車内の見えない汚れ

車に乗った人がどこを触り、くしゃみなどによる飛沫はどこへ飛んでいるのかをブラックライトで可視化し、不特定多数の人が乗車し、出かける際は、こまめに車内の除菌と換気をおこなうよう喚起しました。

(エ) 換気

窓を開けることや外気導入で走行するなど車内の換気に気を使う方も多くなりました。そこで車内を早く換気する方法をエアコンの風量の違いやドア開けなどの組み合わせで換気の早さが変わるのかを検証しました。



ドライバーの視線を計測
(イ: 死角)



ブラックライトによるドアガラスの汚れ
(ウ: 車内の見えない汚れ)

ケ YouTuberと交通安全のコラボ動画を制作



様々な交通場面の死角を体験



車の死角をカラーコーン等で再現

コ ボランティア活動の実施

(ア) 交通安全実行委員会の活動

会員や一般の方から、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535件（前年度526件）ありました。各支部においては55回の交通安全実行委員会やフォーラムなどを開催し、改善要望提案を審議のうえ368件（前年度432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74件でした。



改善前

右折方面についての矢頭がなく、あたかも右折は不可であるかのような表示であった。



改善後

右折が可能であることをが読み取れるよう、案内標識に矢頭が表示された。

(イ) JAF交通安全ドレミぐるーぷ活動



静岡県 こうのとり保育園公演



富山県 立証幼稚園公演

② 自動車税制対策活動

(ア) 自動車税制に関するアンケート調査の実施

8月18～31日まで「自動車税制に関するアンケート調査」を実施し、例年をはるかに上回る170,097名（前年度117,329名）の自動車ユーザーから回答をいただきました。

- ① 自動車に係る税金を負担と感じる自動車ユーザーの比率は、実に98%という高率が続いており、ここ数年、自動車ユーザーの重税感はまったく緩和されていない。
- ② 地方においては一世帯に複数台所有せざるを得ない状況であり、地方ほど自動車に係る税金が大きな負担となっているという指摘のある現行の自動車税制について、回答者の92%が「現行の自動車税制を見直して自動車関係諸税の負担を軽減すべき」と考えている。
- ③ 今回、自動車税の恒久引き下げが実現されるものの、85%の自動車ユーザーがその対象を新車だけでなく、現在保有している車にも望んでいる。
- ④ 自動車税および自動車重量税については、9割以上が廃止または軽減すべきと回答している。
- ⑤ 本来の税率を上回る税率が「当分の間」として維持されていることには、9割以上が「反対」と回答している。
- ⑥ ガソリン税のTax on Taxの是正を9割以上の回答者が望んでいる。
- ⑦ 13年経過車に対する自動車重量税および（軽）自動車税の重課がなされていることに8割以上が反対している。

アンケート結果の概要

(イ) SNSを活用した活動の実施

自動車税制改革フォーラムの活動の一環として、Twitterを活用し、クルマの税金に対する重い負担感や不合理さに対する現状を訴えるアカウント（愛称：カー太くん）をフォロー・リツイートすることで、多くの自動車ユーザーに拡散をはかりました。

なお、昨今のコロナ禍などの社会情勢を鑑みて、自動車税制に対するJAFの例年の活動としていた「自動車ユーザーの生の声を集める活動」と「街頭活動」は中止としました※。

※ 愛知県のみ、知事や関係団体のご意向に従い感染対策を講じたうえで実施しました。

(ウ) 国会議員・知事への要望活動

「自動車税制に関するアンケート」の結果を受け、9月25日に「JAF税制対策委員会」（慶応義塾大学 加藤一誠 委員長）を開催し、「2021年度税制改正に関する要望書」を取りまとめました。

この要望書を10月中旬～11月下旬にかけて、各政党、関係省庁、地元選出の国会議員、各政党の地方組織などへ提出しました。引き続き自動車税制改革フォーラム（JAFと自動車会議所、日本自動車工業会、日本自動車販売協会連合会、全国軽自動車協会連合会などの自動車関係団体21団体で構成）の活動を実施します。

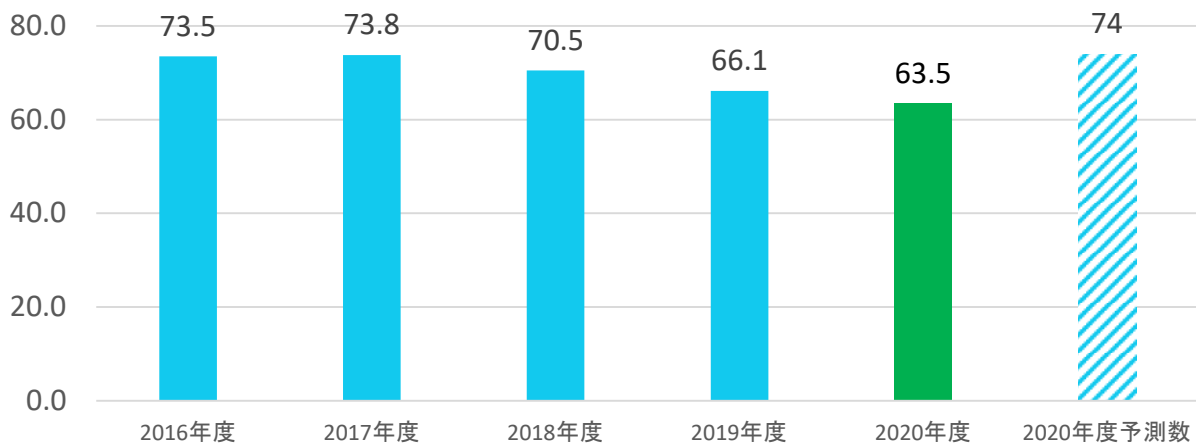
(3) ロードサービス

① 生産性の向上

JAF乗務員の一人当たりロードサービス実施件数は、63.5件と前年同期に比べて2.6件の減少となりました。指定工場との関係再検討や配車システムの最適化など様々な視点で課題や項目を検討し、生産性を向上させるために取り組みを続けています。全国の基地主任に対してマネジメント研修を実施するなど、ロードサービス品質の向上に取り組んでいます。

(件)

直近5年のJAF乗務員の一人当たり実施件数



技能検定試験の様子



オンラインで実施した
検定官養成研修の様子

② 社会貢献活動

7月に発生した熊本県南部をはじめとする豪雨災害に対し、発生当初から各関係機関との連携をはかり、救援作業を実施しました。



販売店のお客様の救援作業に出動



水位が下がった地域での救援作業

③ 関東コールセンター

つながるコールセンターを目指し、東池袋に関東コールセンターをオープンしました。



④ 救援要請内容別実施状況

四輪合計

(単位：件)

順位	救援要請内容	2020年度	構成比	2019年度	対前年度増減	前年度比
1	過放電バッテリー	717,030	35.0%	693,234	23,796	103.4%
2	タイヤのパンク、バースト、エア不足	373,112	18.2%	402,739	△ 29,627	92.6%
3	破損／劣化バッテリー	146,582	7.2%	127,499	19,083	115.0%
4	落輪・落込	143,515	7.0%	137,735	5,780	104.2%
5	キー閉じ込み	130,259	6.4%	150,106	△ 19,847	86.8%
6	事故	74,038	3.6%	84,368	△ 10,330	87.8%
7	燃料切れ	42,434	2.1%	53,686	△ 11,252	79.0%
8	発電機／充電回路	36,222	1.8%	38,951	△ 2,729	93.0%
9	スタータモータ	23,947	1.2%	27,032	△ 3,085	88.6%
10	ハンドルロック・キー作動機構	22,791	1.1%	24,569	△ 1,778	92.8%
	その他合計	336,955	16.4%	357,164	△ 20,209	94.3%
	合計	2,046,885	100.0%	2,097,083	△ 50,198	97.6%

※構成比の端数についてはその他合計で調整しております。

二輪合計

(単位：件)

順位	救援要請内容	2020年度	構成比	2019年度	対前年度増減	前年度比
1	過放電バッテリー	14,703	20.8%	14,207	496	103.5%
2	タイヤのパンク、バースト、エア不足	9,327	13.2%	9,426	△ 99	99.0%
3	破損／劣化バッテリー	4,425	6.3%	4,032	393	109.8%
4	キー閉じ込み	4,247	6.0%	4,636	△ 389	91.6%
5	事故	3,649	5.2%	3,877	△ 228	94.1%
6	燃料切れ	2,699	3.8%	3,031	△ 332	89.1%
7	発電機／充電回路	1,651	2.3%	1,586	65	104.1%
8	ハンドルロック・キー作動機構	1,042	1.5%	1,131	△ 89	92.1%
9	キャブレター機構	963	1.4%	928	35	103.8%
10	スパークプラグ	903	1.3%	823	80	109.7%
	その他合計	26,991	38.2%	26,187	804	103.1%
	合計	70,600	100.0%	69,864	736	101.1%

※構成比の端数についてはその他合計で調整しております。

(4) 会員事業

① デジタルコンテンツ

ア JAFナビでの配信

コロナ禍においてもタイムリーかつ会員ニーズに合わせた企画を展開しました。



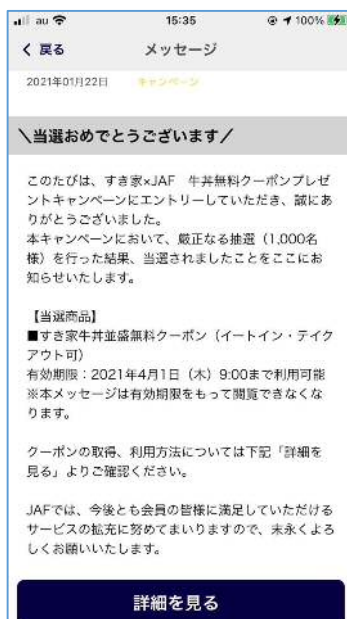
【優待施設お取り寄せ特集ページ】



【メルマガ企画ページ】

イ JAFスマートフォンアプリの改修

JAFスマートフォンアプリに、アプリ新規登録者やプレミアム会員等、特定の会員へ向けたクーポン配信ができる機能を実装しました。



メッセージを受け取った会員だけが利用できるクーポンを配信



【限定公開クーポンの遷移】

ウ ウェブコンテンツ「ドライブスタンプラリー」の利用促進施策
「新しい生活様式」を踏まえ、自治体への集客と消費活動を促すことを目的とした近たびスタンプラリー（ちかたびスタンプラリー）を実施しました。



気軽にスポットを周遊できる「近たびスタンプラリー」を開催！

いつでもどこでもスマートフォンで簡単に参加できる、「ドライブスタンプラリー」。
短期間で各スポットを回ることもできる、「近たびスタンプラリー」を開催！

地元の魅力再発見しつつ、スタンプをあつめる際に出よう！
さらに必勝数のスタンプを集めると、記念品やご当地名産品などが当たる抽選に応募できたり、クーポンがもらえたりと、さまざまな特典が待っています。

【近たびスタンプラリーページ】



【名古屋市】



【倉敷市】

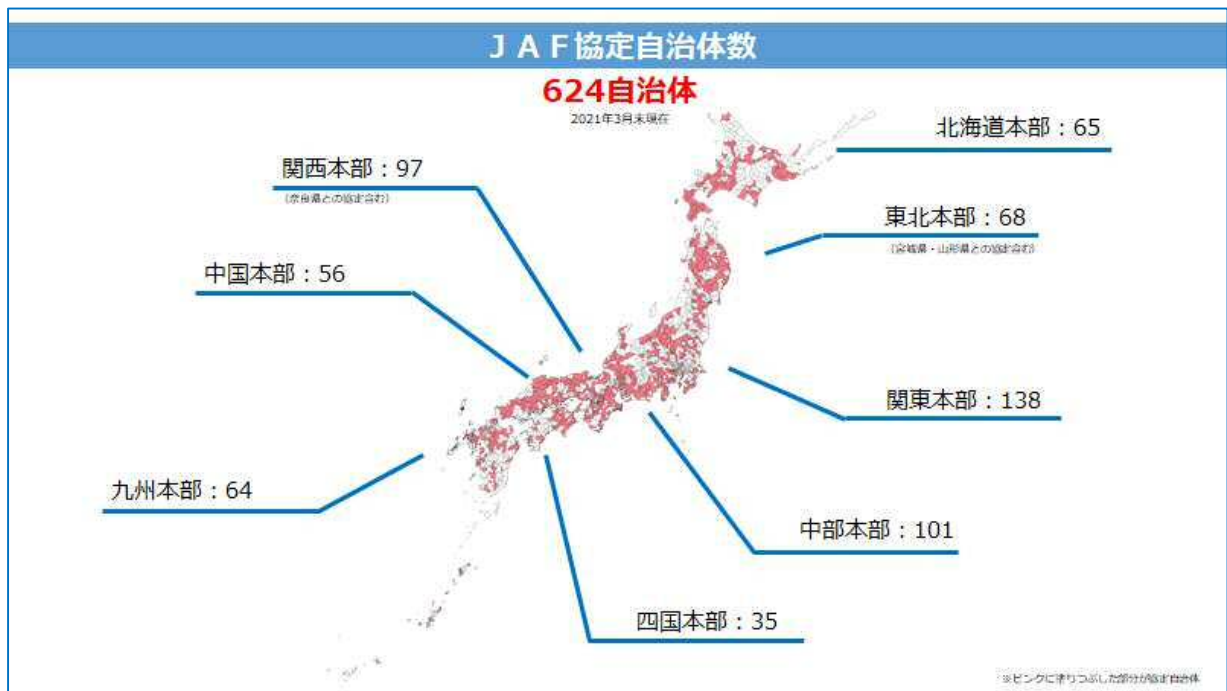


【坂出市】

② 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数は全自治体の35.8%を占める624自治体となりました。



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について、現在、全国で12支部が23校と活動中です（以下、産官学連携活動抜粋）。

支部	大学	内容
新潟	新潟経営大学	新潟県下リゾート地の活性化等を目的とした「にいがたりゾートコンベンション」を協働で開催。胎内市観光協会事務局長の講演等に加え、学生から道の駅に関する振興策を発表。
長野	信州大学	「信州大学生presents! 諏訪ドライブスタンプラリー」を1月15日から4月15日の間で開催。学生が考案したコースで、信州の魅力的な観光プランなどを広く紹介。また、学生にて制作した地域振興動画をJAFHP（ご当地情報）で公開。
愛知	愛知学院大学 中京大学 名古屋学院大学 南山大学	地域振興学習の一環として、4大学（南山大学・愛知学院大学・中京大学・名古屋学院大学）対抗ドライブスタンプラリー企画コンテストを開催し、1企画を選考。1月7日～3月30日の間で、若年層をターゲットとした「西尾で映え旅！ 美食・絶景ドライブスタンプラリー」を実施。
大阪	関西大学	共同でJAF Mateの誌面作成をすることで地域の観光振興を実施するとともに、学生の専門知識を高めた。
広島	安田女子大学	授業の中で学生目線のドライブコースを作成、完成したドライブコースを優待施設連絡会にて発表。
香川	香川県保健医療大学	医学的見地から交通事故のリスク要因になり得る健康状態の変化や心身を整える方法をコラムで3回発信。

(5) モータースポーツ

① 日本初の市街地カートレースの様子

9月に島根県江津市にて、国内初となる市街地カートレースがJAF公認競技(クローズド格式)として開催されました。



市街地カートレース

② 新型コロナウイルス感染症にかかる取り組みおよび活動について

ア JAFモータースポーツSNSを通じた応援メッセージの公開

モータースポーツ関係者から応援ビデオメッセージを、JAFモータースポーツのSNSアカウントにて、「#モータースポーツのチカラ」「#MotorSportsSpirits」のハッシュタグをつけて公開しました。

閲覧数トップ5

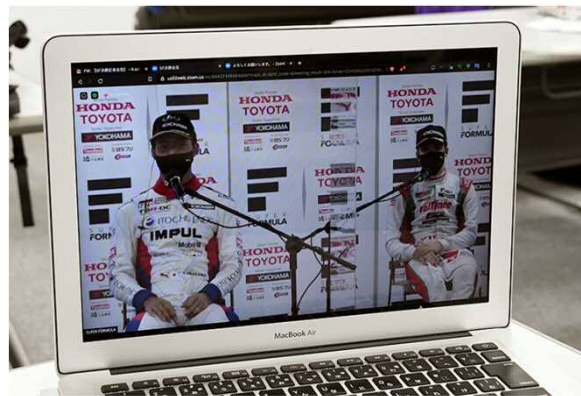
	出演者	閲覧数	再生数	いいね/ リツイート数	フォロワー数
1	土屋圭市	110,028	52,864	7,719	108,000
2	鈴木亜久里	93,273	19,571	4,042	Twitterアカウントなし
3	片山右京	84,190	14,238	3,566	10,742(Team UKYO)
4	ピエール北川	80,878	28,051	3,475	45,391
5	伊藤大輔	66,602	10,494	1,631	Twitterアカウントなし

イ 国内レース競技の再開

コロナ禍の影響により延期されていたFIA国際シリーズスーパーGTが7月17～19日に富士スピードウェイ（静岡県）で、全日本スーパーフォーミュラ選手権および全日本スーパーフォーミュラ・ライツ選手権が8月28～30日にツインリンクもてぎ（栃木県）にて、感染拡大防止対策を徹底したうえで開催されました。



全日本スーパーフォーミュラ選手権



感染防止対策としてオンラインで
記者会見を実施

(6) 国際活動

① 外国運転免許証の翻訳

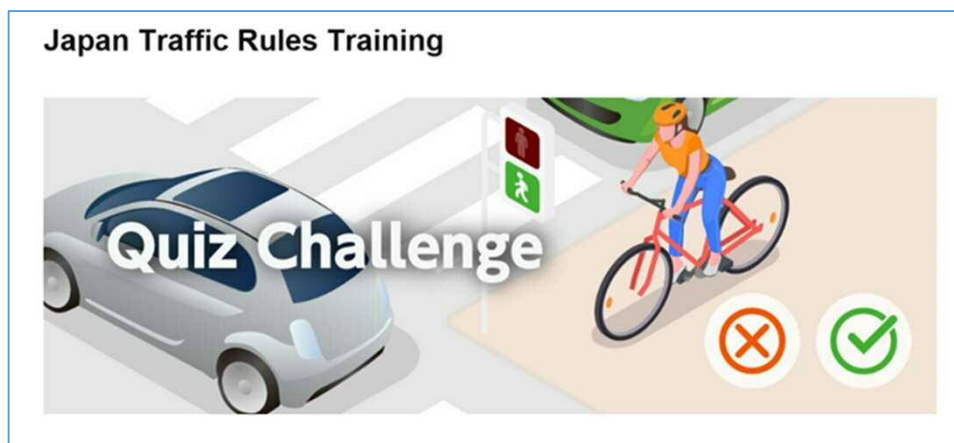
ア 外国運転免許証の翻訳文発行業務

コロナ禍の影響で海外への人の流れが極端に落ち込んだため、翻訳件数に影響が出たものと考えられます。特に海外からの旅行者の減少が大きく、中国語による翻訳文や特定国翻訳文の発行件数の減少が顕著でした。



イ 外国人向け交通安全ページのリリース

在日外国人による交通事故防止のため、日本の標識や交通ルール・交通事情などをクイズ形式で短時間に楽しく学べる交通ルールトレーニングページを公開しました。



外国人向け交通ルールトレーニングページ

(7) 情報システム

① 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統合システム※1と周辺システム間の非システム化領域のシステム化および総合案内サービスセンター向けCRM（顧客関係管理システム）の構築のため、2月に9社にRFP（提案依頼書）を発行し、6月に今後のJAFの目指す姿に最も合致した提案を採用しました。

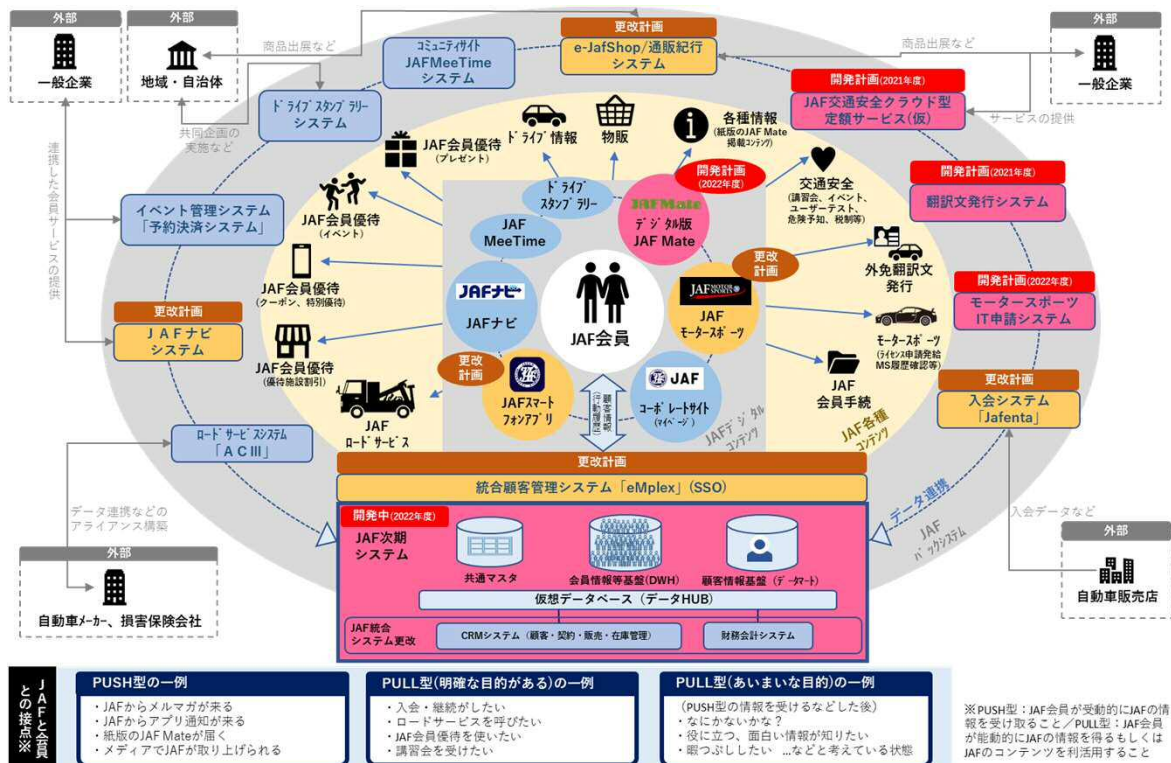
7～10月に業務・システム要件を洗い出し、要件定義工程を実施しました。また、業務の効率化や改善を促すBPR※2チームを組成し、システム更改を機に、無駄な業務や資源の浪費を排除する取り組みをおこないました。事業業務・管理業務・サービス部門のアナログ、非デジタル業務のデジタル化対象領域を拡大しました。

現在は要件定義工程が完了し、基本設計工程および基本設計が終了した機能の詳細設計を並行して着手しています。

※1 会員、経理、ロードサービスの各業務を管理する基幹システムです。

※2 既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築することです。

デジタル将来構想全体図



② 環境変化に柔軟に対応できる人員・組織体制の整備

ア JAFITアカデミー、JAFITマスター

連盟職員のITリテラシー強化促進を目的とした社内サイト「JAFITアカデミー」を7月に開設し、順次コンテンツを追加しています。

また、理解度テスト「JAFITマスター」を10月に実施しました。不合格者に対しては再試験を12月に実施し、全職員3,604名のうち3,539名（合格率98.2%）が合格しました。

イ データ活用研修、BI※研修

職員のデータリテラシー向上を目的とし、データ活用研修およびBI研修を社内サイトへの資料提示および動画配信による自己学習の推進をしています。

BI研修：5種類の動画演習および、演習の学習成果確認を目的としたウェブ会議型式での演習を実施しました。

データ活用研修：1つのテーマに沿って分析を進める演習動画の配信による自己学習の推進と、eラーニング型式のテスト(80点獲得で完了)を実施し、テストは全職員の99%の方が80点を獲得し完了しました。

※ BIとは社内データを集積・集計している情報分析ツールのことです。

ウ システム要件定義工程実践研修

各システム開発プロジェクトを成功させるためにはシステム要件定義の品質を高めることが必要であり、本部各部署におけるITデジタルシステム開発に携わる担当者・マネージャーを対象としたシステム要件定義工程実践研修（2日間コース）を実施し、48名が受講しました。