

2017年度 事業報告

自2017年4月1日 至2018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	9
(5) モータースポーツ	11
(6) 国際活動	12
(7) 広報活動	13
(8) 総合案内サービス	14
(9) 人事と組織	15

2 法人の概況

16

3 業務執行体制

17

4 業務の適正を確保するための体制の整備

18

5 附属明細書

22

1 JAFの現況に関する事項

事業の経過およびその成果

【JAFを取り巻く環境】

国内の自動車に関する環境は、都市部においては、自動車は「保有」から「使用」へと価値観の変化が進み、地方圏においては生活インフラであるガソリンスタンドの減少等の問題が生じています。

ユーザーが自動車を選択する基準は、特に最近では先進安全技術へも関心が高まっています。先進安全技術は、ユーザーへの安全性と利便性を格段に向上させるものですが、同時に装置等の正しい理解をユーザーへ促すことも必要です。

加えて、コネクテッドカーや自動車のテレマティクス技術も急速に進展しており、基幹事業のひとつであるロードサービスのあり方も変化が求められることとなります。

地域振興のため国内旅行の重要性が指摘されており、また、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、さらに多くの訪日観光客が見込まれています。共に、地方圏へドライブ旅行をするための手段が課題となっていることから、これを担うであろうレンタカー業界との協力も重要となってきています。

さらに中長期的には、ドライバーの高齢化に伴う運転免許の返納が見込まれ、シニアドライバーが会員を離脱する傾向が進むことも想定されます。

また、人手不足の中、人材確保が難しい状況は依然として続いており、若者のライフスタイルや社会の価値観が多様化し、併せて育児や介護等の問題が深刻化する中で、ワークライフバランスへの配慮が求められています。

政府の「働き方改革実現会議」では、柔軟な働き方や女性が活躍しやすい環境整備、同一労働同一賃金等が議論されています。

【事業の概況】

このような状況の中、2017年度末の在籍会員数は1,918.6万名と前年度に比べ38.0万名の増加となり、新規入会数は178.6万件と前年度に比べ7.1万件の増加となりました。

本年度の経常収益は在籍会員の伸びによる会費収入等の増加により688.1億円と前年度に比べ12.7億円の増加となり、経常費用は会員業務費の増加、会員優待サービスの拡大に伴う支出の増加および関西コールセンター設置等の将来的な投資の増加により684.4億円と前年度に比べ25.7億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3.6億円と前年度に比べ13.3億円の減少となりました。

(1) 会員

在籍会員数は、1,918.6万名と前年度にくらべ38.0万名の増加となり、1,911万名の計画数に対し100.4%の達成率となりました。本年度は、新規入会、会員継続ともに堅調に推移し、全体では増加となりました。

また、デジタル会員証の登録数は、188.8万名と前年度にくらべ63.7万名の増加となりましたが、300万名の計画数に対し62.9%の達成率となりました。本年度は、スマートフォン用アプリとの連携による利便性向上やキャンペーンの実施により、増加となりました。

【在籍会員状況】

(単位：名)

会員種別	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
個人会員	12,590,212	12,371,515	218,697	101.8%
家族会員	5,831,220	5,700,201	131,019	102.3%
法人会員 (車両)	764,260	734,186	30,074	104.1%
合計	19,185,692	18,805,902	379,790	102.0%

※ 在籍会員数は、継続払込において4カ月間の会員継続期間があり、年度を跨ぎ継続手続きする場合がありますため、継続払込数+新規入会数と必ずしも一致しません。

【新規入会状況】

(単位：件)

会員種別	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
個人会員	1,036,606	995,837	40,769	104.1%
家族会員	590,652	582,465	8,187	101.4%
法人会員 (車両)	158,298	136,083	22,215	116.3%
合計	1,785,556	1,714,385	71,171	104.2%

【入会経路別状況】

(単位：件)

入会経路	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
自動車販売店	1,207,200	1,170,362	36,838	103.1%
JAFダイレクト	302,518	289,464	13,054	104.5%
ロードサービス隊	136,328	137,722	△1,394	99.0%
取扱店	113,726	89,345	24,381	127.3%
指定工場	19,357	20,216	△859	95.8%
会員による紹介	6,427	7,276	△849	88.3%
合計	1,785,556	1,714,385	71,171	104.2%

【継続状況】

(単位：件)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
継続払込数	17,140,970	16,884,559	256,411	101.5%
継続率全体	92.1%	92.2%	△0.1	—
継続率1年目	68.0%	67.7%	0.3	—

【デジタル会員証登録状況】

(単位：名)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
累計登録数	1,888,189	1,251,301	636,888	150.9%

① 新規入会促進

新規入会数は、178.6万件と前年度にくらべ7.1万件の増加となりました。

また、法人会員制度の中で、4月から運用を開始したレンタカー会員の申込みは、レンタカー会社の対象車両の管理事務が軽減できることから、1.9万件となり、法人会員(車両)の入会数は、15.8万件と前年度にくらべ2.2万件の増加となりました。

ダイレクト入会※1は、8月～9月の間、携帯3キャリア※2とのコラボレーションや、ターゲットングによるキャンペーン展開等を実施したことにより、30.3万件と前年度にくらべ1.3万件の増加となりました。また、インターネット入会は、12月や1月のキャンペーンに加え、降雪の影響等もあり、6.6万名と前年度にくらべ0.9万件の増加となりました。

※1 インターネットや専用払込用紙により、直接JAFに入会する経路

※2 au、docomo、SoftBank

② 会員継続促進

会員継続は、年会費の自動振替登録に重点をおいたキャンペーンや継続促進コール、自動車販売店での入会時自動振替登録の促進等により、1,714.1万件と前年度にくらべ25.6万件の増加となりました。1年目継続率は、68.0%と前年度にくらべ0.3ポイント向上しました。

③ JAFデジタル会員証の取得促進

JAFデジタル会員証登録数は、利便性向上のため「JAFお得ナビ」や「JAFを呼ぶ」といったスマートフォンアプリ間との連携、デジタル会員証登録キャンペーンを行い、188.8万名と前年度にくらべ63.7万名の増加となりました。

④ ITシステムを活用した入会取扱い支援の強化

インターネット環境で入会申込手続きが行えるシステム「Jafenta」を全国の自動車販売店359社に導入しました。

また、自動車販売店スタッフの営業支援ツール(名称：JAFLINKS)を、2018年度上期のリリースを目指して構築中です。

⑤ JAF U-17 OPEN CAMPUS

16～17歳向けのスマートフォンサイト「JAF U-17 OPEN CAMPUS」のユーザー登録数は、ラジオ番組「School of Lock!」とタイアップを行いました。2,025名と前年度にくらべ1,872名の減少となりました。

⑥ CRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)プロジェクト

インターネット入会の向上のため、入会動機の分析に基づくターゲットングおよび訴求内容を明確にしたキャンペーンを実施した結果、インターネット新規入会数は、各キャンペーン実施期間において前年度同期にくらべ向上しました。

(2) 交通環境活動

交通環境活動における講習会・イベント等の総参加者数は、145.0万名と前年度にくらべ11.2万名の増加となり、135万名の計画数に対し107.4%の達成率となりました。

本年度は、シートベルト・コンビンサーによる衝撃体験者数は、開催数の変動にともない減少となりましたが、座学型交通安全講習会の参加者数が、企業や高等学校および安全運転管理者等法定講習会等の依頼の増加により、全体では増加となりました。

【講習会・イベント等総参加者数】

(単位：名)

開催内容	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
座学型交通安全講習会	577,147	516,347	60,800	111.8%
子ども安全免許証	302,341	282,702	19,639	106.9%
反射材体験	234,478	213,154	21,324	110.0%
シートベルト・コンビンサー	206,211	216,865	△10,654	95.1%
J A F交通安全ドレミぐるーぷ	39,146	44,046	△4,900	88.9%
実技型交通安全講習会	20,277	15,640	4,637	129.6%
エコドライブ講習会	5,909	5,154	755	114.6%
シニアドライバースクール	651	612	39	106.4%
セーフティトレーニング	511	702	△191	72.8%
エコトレーニング	466	570	△104	81.8%
その他※	62,597	42,081	20,516	148.8%
合計	1,449,734	1,337,873	111,861	108.4%

※ 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 交通安全・環境保全活動

ア 自動車ユーザーに対する先進安全自動車（ASV）等の理解促進活動

ASVの正しい理解促進と「安全運転サポート車」の普及促進の一環として、「衝突被害軽減ブレーキ」に加え「ペダル踏み間違い時加速抑制装置（誤発進抑制制御機能）」を、実技型交通安全講習会等における先進安全機能の体験メニューに追加しました。

また、警察等の行政機関や各都道府県の自動車販売店協会と連携して、特に高齢者を対象とした交通安全講習会やイベント時にもASVの機能体験会を実施しました。

イ 交通マナーや安全向上に向けた啓発活動

(ア) 交通ルール・マナー向上のための実態調査による啓発

- ・ 6月に信号機のない横断歩道に関するアンケートを実施し、4,965件の回答が得られました。

このアンケート結果を受け、8月～9月には「信号機のない横断歩道における車の一時停止」の実態調査を全国で実施したところ、歩行者が渡ろうとしている場面で91.5%の車が止まらない結果となりました。

この調査結果を受け、運転マナーアップの啓発のため「Omoiyalty Driveキャンペーン」（思いやりティドライブ）を前年度より継続展開しました。38,311名の方々にWebをとおしてその趣旨への賛同をいただいております。

- ・ 自動車や自転車を運転中のスマートフォン操作は、重大な事故やトラブルにつながる可能性があり、JAFではその危険性について実車を使用したテストを実施し、ホームページに公開するとともに注意を呼びかけました。

また、株式会社ポケモンと協力し、JAF Mate誌に4号連続で運転中のスマートフォン操作の禁止を呼びかける注意喚起を掲載しました。

(イ) チャイルドシート使用・シートベルト着用促進活動

警察庁と合同によるチャイルドシート使用状況全国調査、シートベルト着用状況全国調査を継続して実施し、調査結果をプレスリリースやホームページにて発表する等の啓発を行いました。

(ウ) 「360度仮想現実（VR）動画」を活用した啓発活動

「車両の水没の危険性」、「後席シートベルト非着用時の危険性」をテーマにVR動画を制作し、ホームページ上に公開しました。

また、全国各地のモーターショー等にJAFブースを出展し、後席シートベルト着用の重要性を伝える「全国VR体験キャラバン」を展開しました。

(エ) ホームページにおける高齢ドライバー向けコンテンツの提供

高齢ドライバーにいきいきと安全運転を続けていただくことを目的として、9月にWebコンテンツ「エイジド・ドライバー総合応援サイト」をホームページに公開しました。

(オ) 社会のニーズを捉えたユーザーテストの実施

「強風時のドア開けに注意!」、「走れても止まらない、雪道のノーマルタイヤ」等をテーマにした検証テストを行いました。

(カ) ボランティアによる交通安全活動

安全で円滑な道路交通環境を整備するため各支部で121回の交通安全実行委員会を開催し、自動車ユーザーからの改善要望提案を審議したうえで、関係機関へ458件（前年度454件）の改善提案を行いました。なお、過年度から要望している案件を含め、本年度に改善が確認されたものは80件（前年度88件）となりました。

また、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」の公演を全国で309回開催し、参加者数は、39,146名と前年度にくらべ4,900名の減少となりました。

② 自動車税制対策活動

自動車税制への要望活動は、「自動車税制に関するアンケート調査」を実施し、アンケートで得られた意見を基に「2018年度税制改正に関する要望書」を取りまとめ、全国のイベント会場等において収集した「自動車税制に関するユーザーの生の声」と併せて全政党、関係省庁、地元選出の国会議員、各政党の地方組織および自治体首長へ提出しました。

また、JAFも参画している自動車税制改革フォーラム（自動車関連21団体で構成）は、全都道府県において、自動車ユーザーの過重な税負担軽減の実現を訴えるため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、238.4万件と前年度にくらべ877件の増加となりましたが、247万件的予測数に対しては96.6%の実施となりました。

本年度は、1月下旬から3月にかけての降雪が大きく影響し、全体では増加となりました。救援依頼内容別に見ると「タイヤのパンク・バースト・エア圧不足」、「落輪・落込」が増加となり、「過放電バッテリー」、「キー閉じ込み」等が減少となりました。

【会員区別 実施状況】

(単位：件)

	2017年度	構成比	前年度	対前年度増減	前年度比
会員	2,154,492	90.4%	2,148,517	5,975	100.3%
非会員	229,618	9.6%	234,716	△5,098	97.8%
合計	2,384,110	100.0%	2,383,233	877	100.0%

【道路区別 実施状況】

(単位：件)

	2017年度	構成比	前年度	対前年度増減	前年度比
一般道路	2,305,777	96.7%	2,300,438	5,339	100.2%
高速道路	78,333	3.3%	82,795	△4,462	94.6%
合計	2,384,110	100.0%	2,383,233	877	100.0%

【救援依頼内容別 実施状況 四輪・二輪合計】

(単位：件)

順位	救援依頼内容	2017年度	構成比	前年度	対前年度増減	前年度比
1	過放電バッテリー	753,853	31.6%	757,232	△3,379	99.6%
2	タイヤのパンク・バースト・エア圧不足	401,620	16.8%	385,785	15,835	104.1%
3	キー閉じ込み	197,134	8.3%	210,998	△13,864	93.4%
4	落輪・落込	187,426	7.9%	179,646	7,780	104.3%
5	破損／劣化バッテリー	130,030	5.5%	130,086	△56	100.0%
6	事故	113,283	4.7%	116,431	△3,148	97.3%
7	燃料切れ	67,321	2.8%	67,017	304	100.5%
8	発電機／充電回路	42,748	1.8%	42,843	△95	99.8%
9	スタータモータ	32,645	1.4%	34,541	△1,896	94.5%
10	ハンドルロック・キー作動機構	27,411	1.1%	28,246	△835	97.0%
	その他合計	430,639	18.1%	430,408	231	100.1%
	合計	2,384,110	100.0%	2,383,233	877	100.0%

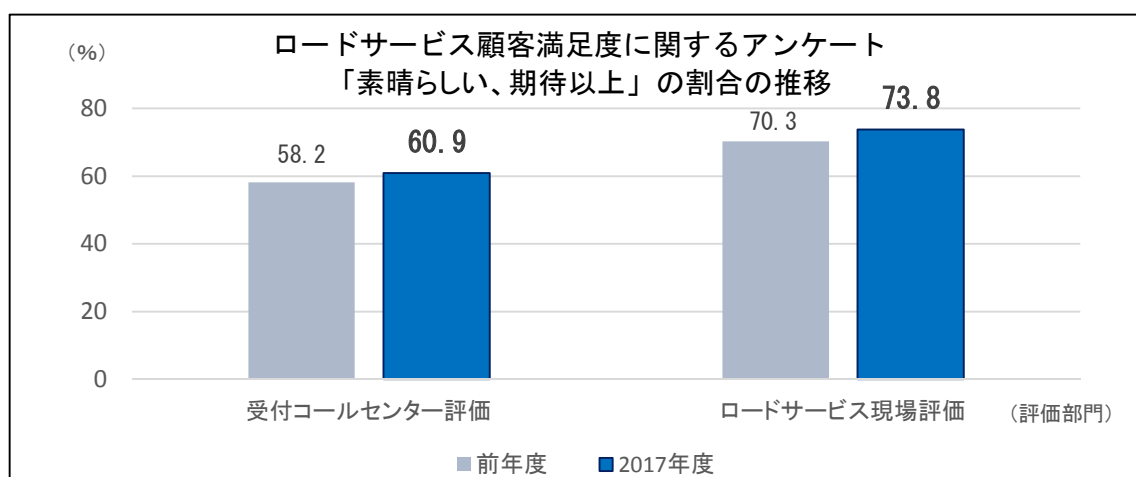
① 品質・生産性の向上

ア CS向上アンケート

品質の向上のため、ロードサービス利用者を対象にロードサービス顧客満足度に関するアンケート調査を実施しました。受付コールセンターおよびロードサービス現場における各アンケート項目5段階（素晴らしい、期待以上、期待どおり、期待以下、悪い）の評価は、「素晴らしい、期待以上」の割合がいずれも前年度に比べ増加となりました。

直営乗務員部門では、全ての基地主任192名に対し、マネジメント力の向上に関する研修を実施しました。

指定工場部門では、技術面と同時に接遇面も評価対象としたロードサービス従事者技能認定試験の実施により、CSの向上に取り組みました。



イ HDI三つ星獲得

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する2017年度コールセンター格付け調査にて、九州受付指令室が2年連続、関東受付指令室および中部受付指令室が初めて最高評価の三つ星を獲得しました。

ウ 第15回全国ロードサービス競技大会

10月にJAF中央研修センター（多摩市）および町田市の自動車教習所にて、第15回全国ロードサービス競技大会を開催しました。

エ ロードサービスの可視化

生産性の向上のため、乗務員一人当たりのロードサービス実施件数に着目し、全支部ロードサービスの可視化に取り組みました。

乗務員一人当たりのロードサービス実施件数は、救援作業稼働率の低い支部から高い支部へ要員補完を実施し、73.8件と前年度に比べ0.3件の増加となりましたが、75.7件の計画数に対し97.5%の達成率となりました。

オ 次期ロードサービスシステムの構築

社会変化に即応したロードサービスを提供するため、2019年4月の次期ロードサービスシステム稼働開始に向け、4月にプロジェクトチームを設置し、構築を進めています。

② 社会貢献活動

ア ロードサービス特別支援隊活動

地域と一体となった災害救援対応のため、全国で112名の特別支援隊員を任命しています。

6月にJAF中央研修センターにおいて、警視庁等の協力のもと、災害時部隊行動の合同訓練を実施しました。

また、雪に伴う特別支援のため、札幌支部、宮城支部へ隊員を派遣した他、2月の北陸豪雪においても現地へ隊員を派遣し、救援作業を行いました。

イ 地域に密着した社会貢献活動

国土交通省、地方自治体、警察、NEXCO等との災害救援合同訓練を行い、全国102か所の訓練に256名のロードサービス隊員が参加しました。

③ スマートフォン版救援アプリ「JAFを呼ぶ」

近年、スマートフォンやタブレット端末が普及していることから、お客様により利便性の高い救援依頼の手段を提供することを目的としたスマートフォンアプリ「JAFを呼ぶ」を7月にリリースしました。

(4) 会員事業

会員事業利用者数は、5,359.6万名と前年度にくらべ1,503.3万名の増加となり、4,500万名の計画数に対し119.1%の達成率となりました。

本年度は、プレゼント当選者数は減少となりましたが、生活に密着した優待施設との新規契約による会員優待施設送客数やクーポン企画利用者数が大幅に伸長し、全体では増加となりました。

【会員事業利用者数】

(単位：名)

サービス内容	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
会員優待施設送客	36,110,999	28,719,325	7,391,674	125.7%
クーポン企画利用者	15,678,165	8,336,443	7,341,722	188.1%
特別優待利用者※	1,311,896	1,081,710	230,186	121.3%
会員イベント参加者	154,021	127,179	26,842	121.1%
プレゼント当選者	19,360	22,085	△2,725	87.7%
ドライブ相談サービス他	321,946	276,381	45,565	116.5%
合計	53,596,387	38,563,123	15,033,264	139.0%

※ 特別優待利用者は、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数です。

【会員優待施設契約状況】

(単位：件)

	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
ガソリンスタンド	5,855	5,867	△12	99.8%
道の駅	621	553	68	112.3%
SA・PA※	404	204	200	198.0%
その他の優待施設	41,501	37,199	4,302	111.6%
合計	48,381	43,823	4,558	110.4%

※ サービスエリア・パーキングエリア

【会員事業に関するアクセス数】

(単位：PV)

	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
JAFお得ナビ (スマートフォン)	72,989,408	51,285,729	21,703,679	142.3%
JAFナビ (ホームページ)	67,035,885	50,980,580	16,055,305	131.5%
合計	140,025,293	102,266,309	37,758,984	136.9%

※ 会員事業に関するアクセス数は、JAFホームページアクセス数(P.13)の内数です。

【自治体との観光協定関連内訳】

(単位：件)

	2017年度	前年度	対前年度増減	前年度比
観光協定	467	421	46	110.9%
名産品販売数(e-JAFShop)	1,879	1,678	201	112.0%

① 会員優待施設

新たにメガネ・アイウェアの「JINS（ジンズ）」、ブランド品宅配買取サービスの「ブランディア」、ペットビジネスカンパニーの「イオンペット」、スーツ・カジュアル専門店の「TAKA:Q（タカキュー）」等の施設と契約を締結し、会員優待施設契約数は増加となりました。

また、ドライブ時の立寄りスポットでもある「道の駅」および高速道路の「SA・PA」との連携を強化しました。

② 紙媒体による会員優待サービスの利用促進

ア 優待施設数の増加等にともない「ご利用ガイド」のドライブ関係を別冊化し、ドライブマップと同時配布とし2分冊から3分冊化（各1,300万部）しました。

イ より多くの優待情報を掲載するため「JAF PLUS」（各号1,300万部）の紙面サイズをB4からB3に拡大しました。

ウ 20年以上継続された永年会員（希望者のみ）を対象に「ドライブマップ」全9エリア版の送料も無料化し、申込み人数は90,536名と前年度にくらべ75.6%の増加となりました。

③ Webによる会員優待サービスの利用促進

ア 会員事業に関するアクセス数は、JAFお得ナビおよびJAFナビ合計で1億4,002.5万PVと前年度にくらべ3,775.9万PV、36.9%の増加となりました。優待施設やドライブコースのメールマガジン配信や各種情報のメンテナンス等を実施した結果、認知拡大によるユニークユーザーの増加や回遊率の向上がみられました。

また、Webサービスの各種操作性について、お客様の声を反映した改善対応を実施しました。

イ 会員イベント利用者の利便性向上のため、イベント等の予約申込みと支払いがWeb上で手続きできる「JAFナビ予約決済システム」をリリースし、103のイベント募集で活用しました。

ウ 訪日観光客向けに、国内の「Show Your Card & Save[®]※」のサービスが利用できる優待施設情報を掲載した英語版ホームページを、7月に公開しました。

※ 海外自動車クラブ会員向けの優待サービスプログラム

④ 地方自治体等と連携した地域振興

ア 自治体との観光協定は、全国1,741自治体の26.8%、467件と前年度にくらべ46件の増加となりました。契約自治体、道の駅およびNEXCO各社と連携したイベント等を通じ、会員を対象とした誘客による地域振興を行いました。

イ JAF Mate誌では、「今、日本を走ろう」として観光協定を締結している自治体の協力のもと、車で巡る旅情報や名産品プレゼントの情報を掲載しました。

(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、69,979件と前年にくらべ1,472件の増加となり、69,500件の計画数に対し100.7%の達成率となりました。

本年度は、カートライセンス発給数は減少となりましたが、入門者向け新競技「オートテスト」の普及やJAFマイページを利用した更新案内の効果等により、四輪ライセンス発給数が伸長し、全体として増加となりました。

【ライセンス発給数（2017年1月～12月）】

(単位：件)

	2017年	前年	対前年増減	前年比
四輪	64,398	62,758	1,640	102.6%
カート	5,581	5,749	△168	97.1%
合計	69,979	68,507	1,472	102.1%

【公認競技会開催数（2017年1月～12月）】

(単位：回)

	2017年	前年	対前年増減	前年比
四輪	674	673	1	100.1%
カート	175	181	△6	96.7%
合計	849	854	△5	99.4%

※ 公認競技会開催数には、クローズド競技も含まれます。

① 第2次モータースポーツ振興ワーキンググループの設置

2008年の第1次モータースポーツ振興ワーキンググループによるモータースポーツ振興策に関する答申書発表から10年が経過し、モータースポーツを取り巻く環境も徐々に変化している状況の中、時代に即した新たな振興策を検討するため、4月に外部の有識者10名から成る「第2次JAFモータースポーツ振興ワーキンググループ」を設置しました。各種調査活動を含めて計7回の会議を開催し、種々の振興策の検討を行いました。

② 入門用競技オートテスト

導入から3年目となるモータースポーツ入門者向け新競技「オートテスト」の開催数は、61回と前年にくらべ4.7%の減少となりましたが、参加者は2,421名と前年にくらべ45.8%の増加となりました。

③ JAFウィメン・イン・モータースポーツ（JAF WiM）

4月の「モータースポーツジャパンフェスティバル」（お台場特設会場）をはじめ、各種イベントにアンバサダーを派遣し、女性のモータースポーツ参加を呼びかけました。また、11月に開催されたJAFカップ・ジムカーナおよびJAFカップ・ダートトライアルにおいて、参加者を女性に限定したクラスウィメンを新設し、ジムカーナ9名、ダートトライアル5名が参加しました。

④ モータースポーツ映像コンテンツ

JAFホームページにて、モータースポーツの今を伝えるインターネット動画番組「JAF MOTORSPORTS NEWS DIGEST」の毎月配信を4月から開始しました。

⑤ 国際的なモータースポーツ振興

9月のF I A（国際自動車連盟）国際大会「FIA Intercontinental Drifting Cup」（お台場特設会場）の開催に際し、ドリフト競技の国際規則制定において中心的役割を担いました。

（6）国際活動

① FIA Mobility Conference 2017

9月に国際会議「FIA Mobility Conference 2017」（グランドニッコー東京 台場）を開催しました。

本会議は、F I Aに加盟する各国の自動車連盟・クラブが一堂に集まり毎年開催されるもので、ホスト国として過去最高となる83か国の参加国数、250名の参加者を迎えました。

② 訪日外国人および海外へ車両を持出す方に向けた活動

外国運転免許証の日本語翻訳文、日本の運転免許証の中国語翻訳文（台湾向け）および自動車カルネを発行しました。

(7) 広報活動

J A Fホームページアクセス数は、3億9,507.1万PVと前年度にくらべ9,706.2万PVの増加となり、4億PVの計画数に対し98.8%の達成率となりました。

また、ご当地情報アクセス数は、3,198.5万PVと前年度にくらべ27.9万PVの減少となり、4,558万PVの計画数に対し70.2%の達成率となりました。

本年度は、各コンテンツの充実や誘導強化をはかるとともに、Webサイト全体の強化を目的としたプロジェクト活動により、全体では増加となりました。

【J A Fホームページアクセス数】

(単位：PV)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
ホームページアクセス数	395,071,136	298,009,181	97,061,955	132.6%
ご当地情報（内数）	31,984,505	32,263,626	△279,121	99.1%

【SNS】

(単位：件)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
公式Facebookリー チ数※	5,579,562	5,110,246	469,316	109.2%

※ リーチ数は、ページのコンテンツを見たユーザー数です。

【メディア別報道掲載数】

(単位：件)

媒体	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
インターネット	23,282	24,099	△817	96.6%
新聞	2,613	2,740	△127	95.4%
テレビ	1,027	1,093	△66	94.0%
雑誌	539	445	94	121.1%
ラジオ	494	449	45	110.0%
自治体広報誌	181	173	8	104.6%
合計	28,136	28,999	△863	97.0%

① 「ご当地情報」全国共通企画の実施

地方からの情報発信ページである「ご当地情報」を盛り上げるため、「ご当地応援グランプリ」企画を実施しました。各コンテンツは地元の新聞にも掲載されました。

② モーターショー等へのブース出展

10月27日～11月5日に開催された「第45回東京モーターショー2017」（東京ビッグサイト）を始め、名古屋・仙台・大阪・福岡・札幌のモーターショーや、1月13日～15日に開催された「TOKYO AUTO SALON 2018」（幕張メッセ）等にPRブースを出展しました。

(8) 総合案内サービス

① 総合案内サービスセンター（埼玉）

電話受付件数は、135.2万件と前年度にくらべ0.7万件の増加となりました。
対応品質につきましては、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)によるコールセンター格付け調査において、最高格付けである「三つ星」を4年連続で獲得しました。

【受付件数】

(単位：件)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
受電件数	1,352,086	1,344,667	7,419	100.6%

② 安心サポートデスク（東京・大阪）

安心サポートデスクは、自動車販売店の業務を受託し、主に休日・営業時間外における事故・故障等のお客様対応を行っています。

契約販社数は、78社と前年度にくらべ39社の増加となりました。

【契約販社数】

(単位：社)

	2017年度	前年度	対前年度 増減	前年度比
契約販社数	78	39	39	200.0%

③ 関西コールセンター

関西コールセンターは、マルチコミュニケーター育成による各コールのピーク・オフピーク時の対応や、新しい需要の受入れ体制の構築を目的として、6月に安心サポートデスクと継続促進コール部門、9月に関西本部ロードサービス受付指令室を統合し、業務を開始しました。

(9) 人事と組織

① 働き方改革の推進

本部部署の業務見直しに関するワークショップを4月～5月に実施し、年間3,230時間の削減につながりました。

また、関東本部および東京支部において、5S※から業務改善へつなげる職場内訓練を9月から開始しました。

※ 整理・清掃・整頓・清潔・躰（しつけ）

② 女性活躍の推進

「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」に基づく活動として、管理職（係長級職以上）に占める女性職員の割合を8%（48名）以上にする計画に基づき、前年度から3カ年計画で取り組んでいます。（現在32名）

本年度は、女性職員42名を対象に管理職候補者研修を実施しました。その結果、当研修受講を経て管理職登用試験に進む女性職員数は、17名と前年度にくらべ10名の増加となりました。

③ 柔軟な組織体制

社会の変化に対して、迅速かつ柔軟に組織横断的に対応するため、本部総務部にP（プライバシー）マーク取得準備チームを、本部事業推進本部に地域振興チームを、本部ロードサービス部に次期ロードサービスシステム構築プロジェクトチームおよびロードサービス業務改善推進チームを、本部総合案内サービス部に総合案内サービス課、安心サポート第一課、同第二課および関西コールセンター課を設置しました。

④ 内部統制の強化

個人情報を適切に取扱う事業者であることを示す「プライバシーマーク」を3月に取得しました。

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 236 (内49は支部に併設の基地)

(4) 職員の状況

(2018年3月31日現在)

	2017年度	前年度	対前年度増減
職員数 (名)	3,443	3,432	11

※ 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

2017年度定時社員総会において、井上尚之氏、久保田尚氏、館信秀氏を理事に選任し、鈴木雅文氏を監事に選任しました。

(2) 会議

① 定時社員総会

6月23日に2017年度定時社員総会を開催し、2016年度の事業報告および決算等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	2017年 6月 1日
第2回通常理事会	6月23日
第3回通常理事会	8月31日
第4回通常理事会	10月22日
第5回通常理事会	2018年 1月26日
第6回通常理事会	3月 8日

③ 委員会

	開催年月日
経営諮問委員会	2017年10月27日
交通安全・環境委員会	2018年 3月 7日
税制対策委員会	2017年 8月30日
モータースポーツ審議会	2017年 7月27日
	11月22日
	2018年 3月22日
コンプライアンス推進委員会	2017年 4月17日
	10月13日
リスクマネジメント委員会	2018年 3月19日
	3月26日
資金運用委員会	2017年 4月26日
	6月26日
	7月19日
	9月22日
	11月22日
	12月25日
	2018年 3月27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 監事は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 監事は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基づく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、法令遵守等に関する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、通報者保護等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のほか、内部通報窓口の運用状況や「JAFの行動指針」の周知状況などを審議しています。

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、一切の関係遮断をはかっています。

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、経営諮問委員会等の議事録は、上記規程に従い、開催毎に作成され、担当部署により永年保存されています。

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、理事会等で審議され、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行い、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行っています。

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」に基づき対策本部を設置する等して、適切にコントロールしています。

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、理事会の決定に基づき各々の担当分野を決定しているほか、経営諮問委員会等において各審議基準により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。

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、JAFの各担当部署が、JAF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

監事に報告を行った者に対して、「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、当該報告を行ったことを理由に不利な取り扱いを行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、監事からの提案に基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、JAF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・報告等を受けるとともに意見交換等を行い、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

JAFの内部統制の担当部署が、直接「JAF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、JAF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を担う担当理事は、各グループ会社の事業領域を管轄する業務執行理事の中から選定しています。担当理事は、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。

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

グループ会社は、JAFの「リスクマネジメント規程」に基づき、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JAFに報告しています。なお、JAF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。

JAFの内部通報窓口が、グループ会社からの内部通報を受付けるとともに、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、JAF各部署の内部監査を行うほか、「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。

【2017年度 監査実績】

2017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・19支部・1グループ会社）

本部事業推進本部は、地元特産品販売サイト「e-JAFShop」のシステム監査を行いました。その他、本部交通環境部、本部ロードサービス部、本部システム部、中部本部、中国本部、函館支部、北見支部、岩手支部、秋田支部、茨城支部、栃木支部、山梨支部、岐阜支部、静岡支部、愛知支部、京都支部、兵庫支部、和歌山支部、岡山支部、広島支部、山口支部、愛媛支部、大分支部、鹿児島支部および株式会社JAFサービスの内部監査を行いました。

2 会計監査人による監査（連盟・7支部）

連盟、旭川支部、山形支部、神奈川支部、富山支部、香川支部、高知支部、熊本支部の会計監査人による監査を行いました。

監事監査は、5月24日に実施

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「2017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