

UcarBID クレーム・ペナルティ細則

第1条（目的）

本細則は、本規約第36条に基づき、本件サービスを通じて取引された落札車両の基本事項、仕様、品質、状況および車歴等についての出品事業者および落札事業者による問題点の指摘や苦情等（以下「クレーム」といいます。）についてのあっせん・裁定処理および各種ペナルティについて定めるものとします。

第2条（総則）

1. クレームについて、出品事業者および落札事業者（以下「クレーム当事者」といいます。）は、当社のあっせんの下、本細則に沿って、建設的な協議を行い、早期の解決に努めなければならないものとします。
2. 前項による協議での解決がなされない場合、当社は本細則に基づき裁定をすることができるものとします。
3. クレーム当事者は、当社の裁定に従わなければならないものとします。

第3条（出品事業者のクレーム防止義務）

1. 出品事業者は、出品車両、UcarPAC 査定車両情報および譲渡書類を入念に点検し、車両の仕様または不良箇所を正確に記入し、クレームの発生を未然に防止する努力をしなければならないものとします。
2. 出品事業者は、UcarPAC 査定車両情報を明確に表示しなければならず、曖昧または紛らわしい表記については、当社の判断でクレームの対象として扱う場合があることに留意しなければならないものとします。
3. 出品事業者は、掲載する画像または文字データで確認することのできる装備、付属品等の欠品、不具合等について、当社の判断でクレームの対象として扱う場合があることに留意しなければならないものとします。
4. 出品事業者は、成約した車両の瑕疵が UcarPAC 査定車両情報の記載と著しく異なる場合には、当社の判断によりクレーム対象となることに留意しなければならないものとします。

第4条（落札事業者のクレーム防止義務）

1. 落札事業者は、UcarBID サイトに掲載されている出品車両のすべてが整備済み車両であると判断してはならず、落札後、点検および整備を要するとの認識を持たなければならないものとします。
2. 落札事業者は、出品車両の状態を十分把握したうえで落札しなければならないものとします。また落札後もクレーム申請期間内に、車両と画面上のデータとに相違が無いことを確認しなければならないものとします。

第5条（クレームの申請）

1. 落札事業者は、別に定めるクレーム申請期間内に限り、落札車両についての基本事項、仕様、品質、状況、車歴等について、当社にクレームの申請をすることができます。
2. クレームの申請は、すべて当社に行わなければならないものとします。
3. クレームの申請は、当社所定の WEB フォームで申し込まなければならないものとします。
4. クレームの申請の期限は、申請期間最終日の午後5時までとします。

5. 当社は、落札事業者からのクレーム申請を申請期間内に受けた時点で、クレーム申請を受け付けたものとします。
6. クレームの申請は、車両1台につき1回に限ります。ただし、メーター改ざん、接合車、冠水歴等、重大な瑕疵と疑われるクレームの申請について当社が認めた場合、この限りではありません。
7. クレームの申請者より、申請後7日以内にクレーム内容に関する説明がない場合、当社は当該クレームの申請を却下することができるものとします。

第6条（クレームの事実確認の方法）

1. 当社は、クレームの処理に公平を期するため、申請のあった車両の事実確認について、以下のいずれかの方法で行うものとします。
 - (1) 当社の検査員、代理人または当社の認めた第三者による確認
 - (2) 当社の認める販売ディーラー・メーカー指定工場、業務提携先検査員等による確認
 - (3) 画像、映像による内外装損傷の確認
 - (4) 当社が認めたオートオークション会場における過去の出品情報による確認
 - (5) 当社の指定陸送会社による車両状態確認書による確認（ただし、出品事業者と落札事業者双方の確認サインがある場合にかぎります。）
2. メーター改ざん、メーター交換、または盗難車等のクレームについて、日本国外の資料は、事実確認として採用しないものとします。
3. クレームの事実の確認に要した費用（ただし、確認のための陸送・移動にかかる費用等は除きます。）は、原則として当社がクレームの内容を確認できた場合には出品事業者の負担とし、当社がクレームの内容を確認できなかった場合には落札事業者の負担とします。

第7条（あっせん・裁定）

当社は、第5条のクレームの申請に対し、第2条1項に従い当事者間の協議をあっせんし、これによる解決が見られない場合、売買契約の解除、車両代金の値引き、部品支給または申請の却下等の裁定を行うことができるものとします。

第8条（売買契約の解除）

1. 落札した車両につき下記の事由が判明したときは、当社は、当事者間の協議の有無に関わらず、当該車両の売買契約を解除する裁定を下すことができるものとします。この場合、出品事業者は当社から支払われた車両代金を3営業日以内に当社に対し返還し、陸送に要した費用を負担しなければならないと、かつ当社が科すペナルティに従わなければならないものとします。
 - (1) 譲渡書類の全部または一部が、譲渡書類の送付期限より30日を経過しても当社に提出されなかった場合
 - (2) 車両または譲渡書類に法的な問題があり、所有権移転が不可能と当社が判断した場合
 - (3) 法的に問題のある車両で、盗難、車体ナンバー改ざん、詐欺等により仮差押または刑事事件の証拠として差押えもしくは押収された場合
 - (4) 特別な記載なく出品された車両につき、冠水車、接合車、災害車、メーター改ざん車、等の重大な欠陥が判明した場合。ただし、メーターの改ざんまたはメーターの交換が、当社が送付した整備記録簿等から判明した場合は、書類到着日を含む7日以内（期限の日が日曜日の場合は翌日）の午後5時までにクレームの申請をしなくてはならないものとします。
 - (5) UcarPAC 査定車両情報記載内容のうち、次に掲げる重要事項についての誤記入または無記入が判明した場合
 - ①車名・型式・排気量
 - ②車歴（リース車との未記載は自家用とみなし、11名以上のバスおよび積載量2トン以上かつ総重量5トン以上のトラックについては、未記載の場合には車歴不明とみなします。）

- ③改造歴
 - ③初度登録の年式・月数（国内初度登録）・登録遅れの申告
 - ④グレード・準グレード（限定車、記念車、パッケージ車）等
 - ⑤ミッションのAT/MT/特殊（スーマー）等・ミッション段数・フロア・コラム・インパネ
 - ⑥AC/AAC/WAC
 - ⑦エンジンの規格外・シフトの乗せ換え（AT→MT）（過給機 有無等を含みます。）
 - ⑧重要装備（シフト、革シート、SR、PS、PW、AC等）の有無
 - ⑨レスオプションの申告
 - ⑩セールスポイントの有無・セールスポイントの記入がある場合の社外品の申告
セールスポイント記入があるが正常に作動しない場合（純正装備欄は除きます。）
 - ⑪ドア数・形状
 - ⑫車体形状（トラックの荷台・バンの荷室床形状含みます。）
 - ⑬燃料（ガソリン⇄軽油・CNG・LPG等）
 - ⑭車台番号
 - ⑮車台番号欠損・職権打刻や車台番号の打ち直し（識別困難などの理由）
 - ⑯検査期間
 - ⑰乗車定員（設定が無い場合は除きます。）・積載量
 - ⑱積載物制限の申告
 - ⑲トラックの上物年式が古い場合の申告（2年以上）
 - ⑳Nox 不適合の申告（適応の記載がある場合のみ）
 - ㉑ワンオーナー表示（ワンオーナーとは自家用で新車名義の車両または新車名義より商品者登録にした車両であるもので、法人オーナーは除きます。）
 - ㉒正規輸入車または並行輸入車の差異（逆輸入車含む・モデル年式）
 - ㉓福祉車両の改造箇所や課税・非課税
 - ㉔新車保証書、取扱説明書、記録簿、整備手帳等
 - ㉕後送品（新車保証書除きます。）の欠品
 - ㉖その他当社が重要事項と判断した事項。
- (6) 当社の裁定により、評価点が以下の通り変更された場合
- ①評価点がSから3であった車両が、評価点Rとなった場合
 - ②評価点がSから3であった車両が、1.5段階評価が下落した場合
 - ③評価点がSから3であった車両が、評価点Rではないもののリアフェンダーまたはリアエンドパネル等に未申告の交換痕があった場合
- (7) 車検受検拒否車両であることが判明したにも関わらず、落札事業者からの申告日から30日経過しても出品事業者が是正措置を講じない場合
- (8) その他、重大なクレームと当社が認めた場合
2. 前項各号の有効期間およびペナルティ代金は別に定めるものとします。
 3. 売買契約が解除された場合でも、当社は出品事業者に対し成約手数料を返還しないものとします。
 4. 機関・機構・装備品等の不具合の状況がディーラー等当社が認める第三者により確認され、出品事業者および落札事業者双方がキャンセルに合意した場合、キャンセル成立の時点で売買契約は解除されたものとみなし、一切の異議申し立てを受け付けないものとします。

第9条（未着部品の対応）

1. 落札事業者より、別に定めるクレーム申請期間内に、UcarPAC 査定車両情報に記載の物品（キーレス、ナビロムを含みます。）または書類、保証書、取扱説明書等の未着問い合わせがあった場合、出品事業者は当社からの問い合わせ日を起算日とし、7日（期限の日が日曜日の場合は翌日）以内に当該未着品を落札事業者に対し発送しなければならないものとします。

2. 第5条6項の定めは、前項による落札事業者からのクレームの申請について適用しないものとします。

第10条（車両代金の値引き、部品支給）

1. 落札した車両に下記の事由が判明した場合、当社は車両代金より値引きまたは部品支給の裁定をくだすものとします。
 - (1) UcarPAC 査定車両情報に記載のないもので、下記に示す事項についての不具合、要加修、または商品価値の低下が見込まれるものと当社が認める場合
 - ①内外装および機関機構の状態
 - ②標準装備品
 - ③レスオプションの車両
 - ④画像、文字データなどにより明らかにセールスポイントであると当社が判断した事項
 - (1) セールスポイントに記載したものが、欠品、不良であった場合
 - (2) 車検有効期間の誤記入および車検証、謄本の記載事項が異なる場合
 - (3) その他別途UcarBIDサイトに定める評価基準に定めた事項にそぐわぬ品質状況が発覚した場合
2. 値引きの金額に関しては、下記の基準に準じて裁定するものとします。
 - (1) クレーム値引き金額の裁定には逸失利益は含まないものとします。
 - (2) 不具合箇所に対して中古部品が存在する場合は、その仕入価格を値引金額の基準とし、新品でのみ対応可能な場合は、当社の判断とします。
 - (3) 原則として、工賃は値引金額の裁定の対象外とします。ただし、工賃が多額となるエンジン、ミッション分解等の場合は、当社の判断により裁定される場合があります。
 - (4) 金額により部品支給にて対応する場合があります。ただし、一定期間を経過しても対象部品がない場合、金銭対応とします。
3. 部品支給に要した費用は出品事業者の負担とします。

第11条（申請の却下）

下記の各号に該当するクレームは、原則としてクレームの申請を却下します。

- (1) 落札事業者が、クレームの申請以前あるいは当社が裁定を下す以前に、他オークションへの出品および第三者に当該車両を転売した場合。ただし、冠水車、メーター改ざん車、違法車または当社が認めた場合を除きます。
- (2) 落札事業者が、クレーム申請以前あるいは当社が裁定を下す前に、加修等に着手した場合。ただし、車両の重大欠陥または車検証で確認を要する記載違い等は除きます。
- (3) 純正品以外の装備品で、UcarPAC 査定車両情報・文字データ未記載、画像未掲載の装備品の不備、不具合。
- (4) 裁定結果が免責金額（その範囲で加修可能と思われる金額をいい、部品代金については2万円未満の場合および工賃全額をいいます。）以下であることが明らかな場合。
- (5) クレームの申請後、7日経過しても申請者から当社に対し何らの連絡も無き場合またはクレーム内容について説明がない場合もしくは連絡が取れない場合。
- (6) 事故現状車（評価点0点の車両）未査定車両等に関するクレーム。ただし、メーター改ざん等の重大クレーム、誤記入または車検証で確認を要する記載違い事項等、および当社の判断でクレームと認めたものを除きます。
- (7) 落札事業者の責によるものと、当社が判断する事項
- (8) その他細目に定める事項。

第12条（クレーム申請期間および対応基準）

1. クレーム内容毎の申請期間、値引き金額および各細目については、別表の通りとします。

2. 申請期間の最終日が日曜日の場合は、翌日を申請期間最終日とします。

第13条（ペナルティ細目）

本件サービスのペナルティは以下のペナルティ細目に定める通りとします。

<ペナルティ細目>

ペナルティ名	詳細	事業者出品車両	ユーザー出品車両 (落札事業者のみ)
成約解除ペナルティ 落札解除ペナルティ	成約/落札日の翌日（当該日が日曜日の場合は翌日）午後5時までに当社に申し出た場合	50,000 円 ※別途、各種手数料が必要	50,000 円 ※別途、各種手数料（上限5万円）が必要
	上記以降に当社に申し出て当社が認めた場合	100,000 円 ※別途、各種手数料が必要	100,000 円 ※別途、各種手数料（上限5万円）が必要
早期名義変更ペナルティ		10,000 円	×
強制契約解除ペナルティ		50,000 円	50,000 円
特別契約解除ペナルティ		100,000 円	100,000 円
禁止行為違反ペナルティ	直接連絡ペナルティを含む	100,000 円	100,000 円
移転登録前走行ペナルティ		50,000 円	×
譲渡書類差し替えペナルティ	1点につき	30,000 円+実費	50,000 円+実費
譲渡書類再交付ペナルティ ※1	抹消書類紛失の場合	150,000 円+実費	300,000 円+実費
	その他 1点につき	30,000 円+実費	50,000 円+実費
譲渡書類送付遅延ペナルティ	成約日（含む）より8日から14日まで	10,000 円	×
	以降7日単位毎に加算	20,000 円	×
車両の引渡し・引取り ・搬出遅延ペナルティ	成約日（含む）より8日から14日まで	10,000 円	×
	以降7日単位毎に加算	20,000 円	×
名義変更遅延ペナルティ	名義変更期限超過時	10,000 円	50,000 円
	以降7日単位毎に加算	20,000 円	10,000 円
迷惑行為ペナルティ	名義変更前に落札者が迷惑行為（駐禁・スピード違反等の交通反則や法令違反）を犯した場合やプライバシーの侵害やその他出品者へ迷惑行為と当社が判断した場合	50,000 円+実費	50,000 円+実費
税止め不申告ペナルティ		20,000 円	50,000 円
車検受検拒否ペナルティ	申告時	10,000 円	×
	以降7日単位毎に加算	20,000 円	×
自動車税納付未確認ペナルティ	発覚時	10,000 円	×
	以降7日単位毎に加算	20,000 円	×

入札解除ペナルティ	買取提示金額が売切金額以上の金額の場合	50,000 円	50,000 円
	買取提示金額が売切金額に満たない金額の場合	10,000 円	10,000 円

第 14 条（ペナルティ等について）

1. ペナルティ（ユーザーの場合は違約金）は、原則、当社が出品事業者または落札事業者およびユーザーより徴収後、当該取引の相手方の事業者会員およびユーザーに支払うものとする。ただし、事業者会員は、当社による代位弁済はおこなわれないことを予め承してサービスを利用するものとします。
2. ユーザー出品車両については、出品者がユーザーということに鑑みて車両または譲渡書類引き渡し遅延等によるペナルティは適用されないものとします。
3. ユーザー出品車両の違約金が事業者会員に支払われる場合、違約金は上限を 5 万円とします。

第 15 条（差し替えペナルティ・再交付ペナルティ）

1. 譲渡書類の不備に関する申告は、全て、当該各書類の到着から 7 日以内を申告期間とします。申告期間を超えて申告をする場合は、第 13 条のペナルティ細目で定めるペナルティの対象となるものとします。
2. 紛失、失効、落札事業者の譲渡書類の紛失、失効および書き損じ等による差し替えのペナルティ（以下「差し替えペナルティ」といいます。）または再交付のペナルティ（以下「再交付ペナルティ」といいます。）については、実費に加え、別途第 13 条のペナルティ細目で定めるペナルティを支払うことにより当社に依頼するものとします。出品事業者による新たな譲渡書類の発送は新たな譲渡書類の差替えおよび再交付手配が完了し、かつ、ペナルティの入金確認後に行われるものとします。ただし、自賠責保険証の紛失は差し替え不可とします。
3. ユーザー出品車両の譲渡書類のおよび書き損じ等による差し替えまたは再交付の依頼は、必ず当社を通して行うこととします。当社はペナルティの金額をもってユーザーへ差替えおよび再交付の交渉をユーザーと行うものとします。ただし、当社が差替えおよび再交付を保証するものではなく、交渉が不可となった場合もペナルティの返還はしないものとします。
4. 差し替えの原因が出品事業者の責によるもの（捺印のみされており、正しく記入がされていない書類である場合等を含みます。）が明らかなき場合は、出品事業者は自己の責任により差し替えを行わなければならないものとします。
5. 前項の場合を除き、差し替えに日数を要することにより発生する問題については、当社および出品事業者は責任を負わないものとします。
6. 差し替えおよび再交付の依頼は、全て当社に対して依頼しなければならないものとします。
7. 譲渡書類の差し替えペナルティおよび再交付ペナルティは第 13 条のペナルティ細目の定めにしたがうものとします。ただし、譲渡書類再交付ペナルティの抹消書類紛失の場合のペナルティに再交付に要する実費（領収書等で金額を確認でき、当社が相当と認めた費用）を加えた金額を上限とします。また、出品事業者において譲渡書類再交付ができないことが明らかな事由があり、当社が認める場合には当該ペナルティの支払いを免除するものとします。

第 16 条（損害賠償）

出品事業者および落札事業者は、当社に何らかの損害（合理的な弁護士費用等を含みます。）を与えた場合、当社に対しその損害を賠償する責任を負います。

第17条（ペナルティ）

当社は、会員に規約違反の程度が著しいと認める場合、本細則に関わらず、別途のペナルティを科すことができるものとします。

第18条（本細則の変更）

当社は、状況の変化その他の相当の事由があると認められる場合において、本細則の変更がU c a r P A C事業者会員の一般の利益に適合するとき、又はその変更が本細則の目的に反せず、かつ変更に係る事情に照らして合理的なものであるときには、本細則を任意に変更することができます。当社は、本細則を変更する場合、原則として、本細則を変更する旨、変更内容及び効力発生時期を本ウェブサイト上で通知又は公表する方法によりU c a r P A C事業者会員に周知し、U c a r P A C事業者会員が本細則の変更後に本件サービスを利用したことをもって、変更後の利用条件に同意したものとみなします。

附則

2017年 10月 5日より施行

2018年 11月 31日改定

2018年 12月 3日改定

2020年 4月 1日改定

クレーム細則

<用語の説明>

低年式車	初度登録から10年以上経過した車両	
超低年式車	初度登録からもしくは製造から30年以上経過した車両	
過走行車	乗用車・軽自動車	10万Km以上の車両
	走行不明車	10万Km以上の車両扱いとする
	トラック・バス中型	25万Km以上の車両
	トラック・バス大型	50万Km以上の車両
低価格車	落札時の車両価格が金額20万以下の車両	
超低価格車	落札時の車両価格が金額5万以下の車両	
未査定車	UISを利用した車両検査を行っていない車両で記載があるもの	
事故現状車	事故現状車の記載があるもの	
ユーザー車	ユーザー車の記載がある車両	
免責金額	部品代の免責金額2万円（税抜き）以下	

<注意事項>

- ※ユーザー車両に関しては、出品者がユーザーであることを鑑みクレーム・ペナルティが設定されていることを予め承諾するものとする
- ※ユーザー車両の往復陸送費に関しては最大2万円（車両代金の1/2と whichever 低い方を上限とします）を上限とします。
- ※キャンセルの場合でも逸失利益は認めません

<クレーム細則事項>
<1. 重大クレーム事項>

クレーム内容	申請期間										ユーザー車（価格・年式・距離・評価点別算定基準適応）	算定基準	
	S～3点	R点（修復）	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超超低年式車	未査定車	事故現状車	無期限			
1. 法的問題車で現に所有権移転ができない車両および書類											無期限	無期限	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（10万円）
2. 盗難車および犯罪関与車等（車体ナンバー改ざん車等）											無期限	無期限	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（10万円） 盗難車等を理由とし車両または譲渡書類が裁判所の保全決定、刑事事件の証拠として差押押収された場合、出品会員へ車両または譲渡書類の返還なしに契約を解除
3. 差押、抵当権設定車											無期限	無期限	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（10万円） ただし受託者の責任において優先的に解除処理を行うものとする（落札事業者からのクレーム申告後、7日以内に解除できない場合）
4. 車検受検拒否車両（放置違反金未払い車両等）											無期限	無期限	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（10万円）
5. 書類遅延車	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	車両引渡日より8日から14日迄以降7日単位毎に加算	×	×	ペナルティ（1万円） ペナルティ（2万円）
	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	車両引渡日より30日以上経過	譲渡書類の遅延日数が30日を超え落札事業者による契約解除が行われた場合 落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（10万円）
6. 未記入の冠水車・災害車													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円）
7. メーター改ざん車（交換も含む）、走行不明車、積算計桁数不足によりメーターが1周以上走行距離が変わる車両	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円） ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない。 ※出品票記載の車両除く（判明が交換ステッカーのみは無効）
8. メーター改ざんが送付した記録簿等から判明したものの車検証記載の走行距離相違													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円） ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない。
9. 車検証および整備記録簿の走行距離違い	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円） ※訂正できるものはノークレームとする。（判明が交換ステッカーのみは無効） ※記載の間違いが確認できるものはノーペナルティとする。
10. 走行不明車で後日メーター改ざんが発覚した場合	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）（判明が交換ステッカーのみは無効）
11. 純正新品メーターに交換されている車両	走行距離が変わるもの	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	書類到着日含む7日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円）（判明が交換ステッカーのみは無効）
	走行距離が変わらないもの												落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）（判明が交換ステッカーのみは無効）
12. 規格外メーターに交換されている車両	走行距離が変わるもの												落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円）
	走行距離が変わらないもの												落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）
13. 社外メーターに交換されている車両（タコグラフ装着車：積算距離計一体式） タコグラフの製造年月が対象車両の初度登録年月より以前の場合は、新車時に取付けたとみなし 実走行扱いとする。製造年月が対象車両の初度登録年月より以降の場合は、途中取付けをした とみなし、メーター改ざんとする。ただし、交換記録がある場合はメーター交換として取り扱う。この 場合の交換記録はメーター交換車の条件と同じ。（車両総重量8トン以上の車両は除く）	走行距離が変わるもの	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円）
	走行距離が変わらないもの												落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）
14. 接合車（いわゆるニコイチ）	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断） ペナルティ（5万円） ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない。
15. 車体番号欠損車両（腐食など） 職権打刻や車台番号の打ち直し（識別困難などの理由）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）
16. エンジンの相違（規格外） シフト改造機換（AT～マニュアル等）	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）
17. 記載事項の相違（年式、グレード、車歴、型式等準グレード）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額、実費・加修費（当社判断）
18. 記載事項の相違（車名の相違、改造申告漏れ、乗車定員相違等、それらに類する相違）	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	申請期間は左記基準適応 落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
19. 記載事項の相違（輸入車の並行、ディーラー車の違いおよび年式違い、前後期モデル申告の相違）	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なのは、書類到着日含む7日以内	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
20. 記載事項の相違（AC、SR、ABS等の重要装備）	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	申請期間は左記基準適応 落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
21. 評価点大幅違い（評価点1点以上の差異）											×	×	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額。
22. 車両不具合による出品会員からの陸送不可車両（記載のあるものは不可）	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	キャンセル可能（落札代金、落札手数料および自動車税相当額。）

【2. 内装】

クレーム内容	申請期間										ユーザー車（価格・年式・距離・評価点別判定基準適応）	判定基準	
	S～3点	R点（修復）	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車				
①傷、破れ、汚れ、穴、割れ等（2レベル以上の差異に限る）写真で確認できる場合ノークレーム	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	×	×	×	×	申請期間は左記基準適応	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
②異臭・悪臭・雨漏り（著しいものに限る）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
③シートカバー、ステッカー等で確認が容易に出来ない場合（3レベルの瑕疵が有り未申告の場合に限る）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 当社判断によりキャンセル可能
④標準部品の欠品（ただしホイールナットおよびリモコン等の容易に持ち出し可能な部品はノークレーム）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 当社判断によりキャンセル可能 但し部品単価 20,000 円（税抜）以下はノークレーム（セールスポイント記載分は対象） フロアマット等オプション品はノークレーム
⑤ジャッキ、工具、スペアタイヤ欠品	車両到着翌日	車両到着翌日	×		×							申請期間は左記基準適応	欠品記載の場合はノークレーム。欠品の場合はスペアタイヤ10,000円/本、コンプレッサー付パンク修理キット10,000円/式、ジャッキ5,000円/式、工具3,000円/式。ただし特殊車両等については実費相当分または部品支給

【3. 外装】

クレーム内容	申請期間										ユーザー車（価格・年式・距離・評価点別判定基準適応）	判定基準	
	S～3点	R点（修復）	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車				
①パネル、バンパー、レンズ類の傷、凹み、割れ、錆、腐食、変色（2レベル以上の差異に限る）写真で確認できる場合ノークレーム	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	×	×	×	×	×	申請期間は左記基準適応	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 ただし災害等による損傷が著しくひどい物は別途判断 画像で確認できる場合はノークレーム
②ステッカー、テープ類等で目視困難な場合（3レベルの瑕疵が有り未申告の場合に限る）													悪質な場合は当社で判断
③フロントガラス、サンルーフガラスの割れ、リペア跡の仕上げ不良（未申告の場合に限る）写真で確認できる場合ノークレーム													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
④色替え													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
⑤同色の色違い（カラーNoの記載が無い場合のみ）													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
⑥同色オールペイントの未申告													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
⑦前期または後期仕様の改造（一部変更も含む）写真で確認できる場合ノークレーム													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 前期を後期仕様としている場合のみキャンセル可能
⑧塩害車、消火器散布車、その他重クレーム													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 損傷が著しくひどい物は別途判断
⑨標準装備品の欠品、社外品、規格外 写真で判別が出来る場合ノークレーム													落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 画像で確認できる場合はノークレーム
⑩タイヤ残り溝過大表示、サイズ違いの大きいもの、スタッドレスタイヤ表記なし													×

【4. 事故】

クレーム内容	申請期間										ユーザー車（価格・年式・距離・評価点別判定基準適応）	判定基準										
	S～3点	R点（修復）	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車													
①修復歴の発覚（修復表示以外の箇所発覚）	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	×	×	×	×	申請期間は左記基準適応	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 R点で出品会員登録以外の修復箇所発覚も含む									
②溶接交換（リヤエンター等）が発覚した車両で修復歴車とはならない車両		×											×	×	×	×	×	×	×	×	×	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
③ボルト止め部品交換歴（評価点3.5点以上対象）		×											×	×	×	×	×	×	×	×	×	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 原則値引き対応
④修復歴と見えない骨格部位の凸凹等（評価点3.5点以上対象）		×											×	×	×	×	×	×	×	×	×	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 骨格部位の凸凹等が記載されているもので、評価点に差異がない場合はノークレーム
※クレーム修正機による修正機跡が存在しても重要箇所を引延作業した形跡が無い場合は当社で判断とします。（落札事業者が証明できない場合はノークレーム）																						

【5. 機関】

クレーム内容	申請期間										ユーザー車（価格・年式・距離・評価点別判定基準適応）	判定基準	
	S～3点	R点（修復）	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車				
①ラッシュアジャスター・カムシャフト系の不良、エンジン本体の著しい異音、または不具合（未申告の場合に限る）	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	×	×	×	×	申請期間は左記基準適応	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 ※上記不具合はディーラー・当社の定める第三者・指定工場での確認が必要、確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用（移動費用は除く）は出品事業者負担とする。
②クランクメタル、ピストンの不良、焼き付き不良													
③ガスケット、パッキン類からのオイルまたは水漏れ大、およびバルブシール不良の白煙、黒煙等													
④オーバーヒートによるヘッドガスケット不良													
⑤噴射ポンプ不良、燃料漏れ大、ラジエーター不良大の物													
⑥ターボ、スーパーチャージャー等の過給機系不良または改造、規格外													
⑦ハイブリッドシステム不良													
⑧電気自動車のモーター、バッテリー、システム等 不良													
⑨その他機関系の不良													
⑩タイミングベルト切れ													車両到着翌日

【6. 機構】

クレーム内容		申請期間										判定基準	
		S～3点	R点 (修復)	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車	ユーザー車 (価格・年式・距離・評価点別判定基準適用)		
機構	①ミッション載換 (AT・マニュアル) および規格外等の明記およびエンジン規格外等の明記が無い場合	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日含む7日以内	車両到着日から翌日まで 値引きのみ (確認費用含め車両代金の50%が上限)	×	×	×	申請期間は左記基準適用	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 上記不具合はディーラー・当社の定める第三者・指定工場での確認が必要 確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用 (移動費用は除く) は出品事業者負担とする。 ※注記 ②項は、社外ハンドル、オプションハンドル記載を除く ⑦項は、社外マフラーで車検対応はノークレーム ⑨項は、ドライブシャフト値引き上限1万円/1本 ⑫項は、走行に支障のある著しい損傷に限る	
	②エアバックの不良・欠品	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日から翌日まで 値引きのみ (確認費用含め車両代金の50%が上限)	車両到着翌日	車両到着翌日 (展開済みの車両は除く)	車両到着翌日 (展開済みの車両は除く)			
	③ミッションケースの割れ、蓋によるオイル漏れ			車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日							車両到着翌日 (値引きのみ1万円)
	④AT滑り、変速ショック、タイムラグの不良、テフ不良および社外			×	×	×	×	×	×	×			
	⑤ブレーキ系の不良 (ディスクハット、ディスクローターは除く)												
	⑥P SキアBOX、ポンプ類の不良												
	⑦マフラーおよび排煙の欠品、改造、車検取得が不可の場合												
	⑧クラッチ滑り (マニュアル車)												
	⑨ドライブシャフトの不良、プロベラシャフト不良												
	⑩ショック、サスの不良 (特殊サス、アクティブ、エアサス、TEMS)												
	⑪ショック、サス、足回りの改造、外品、強化クラッチ												
	⑫足回りの構成部品 (ロアアーム、スタビ、プッシュ類) のヘタリ												
	⑬マフラー腐食穴、排気漏れ												

【7. 電装】

クレーム内容		申請期間										判定基準
		S～3点	R点 (修復)	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車	ユーザー車 (価格・年式・距離・評価点別判定基準適用)	
電装	①サンルーフ、ムーンルーフ系の不良	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着日から翌日まで 値引きのみ (確認費用含め車両代金の50%が上限)	×	×	×	申請期間は左記基準適用	落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額 上記不具合はディーラー・当社の定める第三者・指定工場での確認が必要 確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用 (移動費用は除く) は出品事業者負担とする。 ※注記 ②項は、ACIについては、ガスチャージで済むものはノークレーム ⑤項は、走行不明車及びメーター改ざん車の記載がある車両はノークレーム
	②ACコンプレッサー、タイヂモ、セルモーターの不良 (軽微な異音、オイルじみ等は除く)											
	③コンピューター系の不良											
	④スピードメーター、その他メーターの不良											
	⑤積算計不良 (オドメーターに限る)											
	⑥電装カーテン、PW、Pシート、格納ミラー、ワイパー系の不良											
	⑦マルチ、AV、ナビ、デジタルメーターの不良 (純正品に限る)											
	⑧オーディオ不良 (パワーアンテナを含む) 外品は除く											
	⑨出品時と引き取り時における走行距離の差異	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日	車両到着翌日 (距離が確認できる場合のみ)	車両到着翌日 (距離が確認できる場合のみ)		

*当社の定める第三者とは委託査定員やメーカー指定工場のことを指します。

【8. 記載違い】

クレーム内容	申請期間										判定基準	
	S～3点	R点(修復)	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	超低年式車	未査定車	事故現状車	ユーザー車(価格・年式・距離・評価点別判定基準適応)		
①AC、PS、ターボ、PW、SR、TV、ナビ、有 無、社外品等												<p>誤記入は原則としてノーペナルティキャンセル 落札代金、落札事業者までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額</p> <p>※注記 ⑧項は、悪質なものは別途判断とする ※年式、走行距離、車両代の制限なし ⑨項は、ガソリン⇔軽油 以外の燃料違いは書類到着日含む7日 ⑩項は、アップグレードでキャンセルの場合、片道陸送費を落札事業者にて負担とする ⑪項は、輸入車にてモデル年式未記入の場合はモデル年式不明とみなしノークレーム ⑫項は、軽自動車3,000円/1ヶ月 普通車5,000円/1ヶ月 減額 6ヶ月以上異なる場合はノーペナルティキャンセル可能とする 車検付き表示で一時的抹消の場合はノーペナルティキャンセル可能とする ⑬項は、リース車は自家用とみなす、定員1人以上のバス、積載量2t以上かつ総重量5t以上のトラックは車歴未記入の場合 車歴不明として扱うものとする ⑭項は、登録遅れはマイナーチェンジ、モデルチェンジ、仕様変更等のあった車両で、チェンジがあった日を含む月から6か月以上経過し、かつ年をまたいでいるもの(輸入車は除く) 月数違いは出品車の月数が古い場合のみ受け付け(3000円/月の減額)</p>
②ミッションのAT マニュアル違い												
③ミッションの段違い、5F、4F、コラムフロア等記載違い												
④AAC、ACの記入間違い												
⑤WAC、ACの記入間違い												
⑥セールスポイントの有無の書き間違い(②項に該当しないもの)												
⑦セールスポイント等に記入があり外品の申告がないもの、アルミ、オーディオ等												
⑧セールスポイント記入のもの(純正のみ記入の欄は除外)で正常に作動しない場合	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内	車両到着日含む3日以内		
⑨ドア数・形状の書き違い	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む7日以内		
⑩車体の形状違い(トラックの荷台、パンの荷室床形状含む)												
⑪燃料の書き違い(ガソリン⇔軽油)												
⑫レスオプション												
⑬車体番号記載違い												
⑭車名、型式、排気量の記入間違い												
⑮グレード、準グレード(限定車、記念車、パッケージ車) 書き違い												
⑯モデル年式の書き間違いおよび輸入車(逆輸入車を含む)にてディーラー車、並行車の間違いまたは並行輸入車申告漏れ												
⑰検査期間の書き違い												
⑱車歴の書き違い(レンタカー、事業用、改造歴)												
⑲初度登録の年式、月数(国内初年度登録)の書き間違い、登録遅れ申告漏れ												
⑳車重間違い(設定なき場合は除く) 積載量の書き間違い												
㉑積載物制限の申告漏れ(土砂禁等)												
㉒トラックの上物年式が古い場合(2年以上)												
㉓Nox不適合車(適合の記載がある場合に限り)												
㉔ワンオーナー表示の書き間違い、ワンオーナーとは自家用で新車名義の車両または新車名義より商品車登録にした車両であるもの(法人ワンオーナー不可)												
㉕新車保証書、取扱説明書、記録簿、整備手帳等の有無(リストに記載のあるもの)												
㉖後送品(新車保証書除く)の欠品												
㉗出品車両所在地記載違い	陸送手配後落札車両が記載所在地になかった場合で実損害が発生した場合											
※※その他注意事項等の未記入と思われるものは、当社判断によりクレーム対象となる場合があります。												

記載違い

申請期間は左記基準適応

新車保証書の保証期限内の場合、キャンセル対象。値引きの場合は登録後1年以内50,000円、3年以内30,000円、それ以上は10,000円とする。
ただし車両代金の50%を上限とする
原則、減額又は部品支給
ただし、車両代金の50%を上限とする

陸送代差額(高くなった場合)及び陸送空車代(発生した場合) 出品事業者負担。もしくはキャンセル 落札代金、陸送空車代(発生した場合)、落札手数料および自動車税相当額