

中商連オートオークション 統一ルール

(クレーム・ペナルティーに関する統一ルール)

(改正記録)

平成24年4月1日施行

平成25年1月31日改正、平成25年4月1日実施

平成26年〇月〇日改正、平成26年4月1日実施

※赤文字部分が改正箇所

第1章 総 則

1. 制定の目的

この統一ルールは、各県商工組合が運営するJUオークションにおいて、クレーム、ペナルティの具体的運営事項を定めることにより、参加者への信用と利便性を向上させることを目的とします。

2. この統一ルールの効力

この統一ルールは、中商連オートオークション運営規程の一部として定め、主催商組は、これを遵守し、公平な運営を行うものとします。

なお、この統一ルールと商組規約が抵触した場合は、この統一ルールが優先します。

第2章 出品

1. 出品店の申告義務

出品店は、出品申込書の記入にあたり、必要事項を洩れなく、かつ、正確に記入しなくてはなりません。

なお、虚偽記入、誤記入、記入洩れ等があった場合は、すべて出品店の責任となります。

2. 出品店注意事項

出品店は、以下の事項に注意を払い、出品申込書の記入を行ってください。

- ①. 出品店は、不具合箇所・欠品等について記入する必要がある、紛らわしい記載の場合、主催商組の判断によりクレームとなることがあります。

特にエンジン、ミッション等の重要箇所の不具合は誠実な申告を行ってください。

- ②. 車検付の車両を出品する場合は、出品申込書に車検年月、登録番号を記入する必要があります。

出品車両は、ナンバープレートが装着されていることが出品の前提となりますので、名義変更申請中車両（登録車）は法令順守の関係から出品できません。

- ③. 出品申込書の注意事項申告欄は、車両の不具合（不良）内容を、不良箇所、状況とも具体的に記入するためのものです。また、標準装備品の欠品、社外品装着がある場合もその内容を記入してください。

記入洩れ、又は、紛らわしい記入内容であると主催商組が判断した場合はクレームとなることがあります。

- ④. 出品申込書のセールスポイント欄は、出品車両のアピールポイント（純正・社外品を問わず装備品、ワンオーナー等）を記入するためのものです。なお、セールスポイントに記入できる装備品は、正常に作動することが前提となります。

セールスポイントに記入した装備品が不良の場合は、年式・評価点・落札価格を問わずクレームとなります。

また、セールスポイント欄外に記載の場合であっても、瑕疵内容以外の記載と判断できるものは、主催商組の判断により、セールスポイントと同等の扱いとすることがあります。

- ⑤. 出品車両の乗車定員は、出品申込書に記入する必要があります。

バンの1列シート、ワゴン車の2列シートの乗車定員が未記入の場合等には、主催商組の判断によりクレームとなることがあります。

- ⑥. 輸入車を出品する際は、ディーラー車・並行車、モデル年式、登録年月を記入する必要があります。

なお、未記入の場合は、不明として取り扱います。

- ⑦. 出品申込書の色記入欄は、車体色と色コード（カラー番号）の双方を記入する必要があり、車体色と色コード（カラー番号）が異なっている場合は、色コードが優先となります。

- ⑧. 社外品は、出品申込書の注意事項申告欄に記入する必要がありますが、当該社外品が正常に機能しない場合は、その不良内容等を記入してください。

未記入の場合は、主催商組の判断によりクレームとなることがあります。

- ⑨. 出品申込書の装備品記入欄は、純正（メーカー・ディーラー）装備品のみ記入することが

できます。社外品であるにも関わらず装備品に○印を付した場合はクレームとなります。
なお、純正品が提出できない場合は値引き処理とします。

- ⑩. ナビ・テレビ・オーディオ・エアコン等のリモコン、ナビCD、リモコンキー等の付属部品は、書類と共に主催商組へ提出するものとします。

出品車両に入れたままで紛失等にあった場合でも主催商組に責任はなく、出品店の責任としてクレームとなります。

なお、出品店は、主催商組が付属部品を依頼してから7日以内に対応しなければなりません。

- ⑪. 出品申込書の後日品欄は、書類と共に後日送付するものを記入してください。

なお、後日品欄に記載がない場合でもセールスポイント欄や装備品欄に記入した装備品に関連する付属品等で、その動作に必要で重要な付属品であると主催商組が判断した場合はクレームになることがあります。

- ⑫. エアバック装着車両（標準・オプション問わず）において、使用済・不良・欠品等の場合は、「エアバック修理要」、「エアバック欠品」、「エアバックランプ点灯」と記入する必要がある、記入のない場合はクレームとなります。

なお、故意の隠蔽等、悪質であると主催商組が判断した場合は、クレーム裁定とは別に制裁を課すことがあります。

- ⑬. 特殊・特装車両等の出品は、特殊、特装部品が正常に作動することを前提とし、正常に作動しない場合は、ノークレームに該当する車両でもクレームになることがあります。また、車両本体と特殊・特装部品の年式に2年以上の隔たりがある場合は、申告する必要があり、申告がない場合はクレームとなります。

クレーン車やタンクローリー車等を出品する際は、特殊、特装部品の検査証・証明書等の必要書類の有無を記入して下さい。

- ⑭. ワンオーナーとは、新車登録使用者名義である場合を意味しますが、書類の関係上新車登録使用者名義からディーラーまたは専門店に名義変更したものを含めてワンオーナーとみなします。

- ⑮. 保証書とは、新車登録時の販売店名が記載された保証継承ページがあるもの、または保証継承が可能な状態であるものとします。

ただし、メーカー保証期間が経過した車両は、保証継承ページが削除してある場合であっても、同冊子の記録簿等により当該車両のものと確認できる場合に限り保証書とみなします。

保証書は、書類と共に主催商組に提出するものとし、出品車両に入れたままで紛失等にあった場合でも主催商組に責任はなく、出品店の責任としてクレームとなります。

- ⑯. 記録簿とは、最終使用者名義にて直近の法定点検（車検または12ヵ月点検）を行っているものとします。ただし、新車登録後12ヵ月未満の車両については、認証工場または指定工場による点検を1度でも受けた記録（日付、走行距離数等）があるものは記録簿とみなします。

なお、法定点検の記録が、ユーザー車検のみの場合は、記録簿とみなしません。

記録簿は、書類と共に主催商組に提出するものとし、出品車両に入れたままで紛失等にあ

った場合でも主催商組に責任はなく、出品店の責任としてクレームとなります。

- ⑰. 落札店からのクレーム申立に対し、部品支給で対応する場合は、原則として主催商組を経由することとしますが、出品店、落札店双方の合意があれば出品店から落札店へ直接送付することができます。この場合の送料は出品店負担となります。

また、出品店が主催商組に部品を持ち込んだ場合は、落札店への送付にかかる費用実費を出品店に請求します。

なお、出品店は部品対応することを主催商組に申し出してから、7日以内に対応しなくてはなりません。

3. 走行距離記入における注意点

出品店は、出品車両の走行距離数の記入にあたり、出品時の走行距離計に示された距離数値を記入し、走行距離計の交換もしくは改ざんが明白な場合には、以下にしたがって、出品申込書にそのことを記載しなければなりません。

①. 走行距離計を交換した車両「\$」

認証工場または指定工場で走行距離計が交換されたことを証する記録簿等の書面がある車両は、走行距離記入欄に、交換時の距離数と現在の距離数を合算した距離数値を記入し、メーター交換車を表す「\$」マークを付記するとともに、注意事項申告欄に「メーター交換車」の文言および交換を行った日付、交換時の走行距離数を記載します。

なお、走行距離計の交換が証明できない場合は「改ざん車」として取り扱うものとします。

②. 走行距離計の改ざんが明白な車両「*」

過去の記録簿等により走行距離計の改ざんが確認できる車両は、走行距離記入欄に走行距離計が示す距離数値を記入し、メーター改ざん車を表す「*」マークを付記するとともに、注意事項申告欄に「メーター改ざん車」の文言と記録簿等により判明した改ざん前の距離数を記載します。

③. 前各号以外で過去の記録簿等がなく実走行と判断できない車両「#」

走行距離記入欄に、走行距離計が示す距離数値を記入し、走行不明を表す「#」マークを付記するとともに、注意事項申告欄に「走行不明車」の文言を記載します。

④. タコグラフ装着車

車両総重量8トン未満のトラック、最大積載量5トン未満のトラック等、法律でタコグラフ装着が義務付けられていない車両で、積算距離計とタコグラフが一体式で装着されている車両は、タコグラフを新車時に取り付けたものとみなし、走行距離記入欄に走行距離計が示す距離数値を記載します。

ただし、タコグラフを途中交換している場合は、客観的に判断できる交換記録を必要とし、記録がある場合はメーター交換車、記録がない場合は、メーター改ざん車として記載します。

⑤. セットアップ交換車

ディーラーによるセットアップ交換車両は実走行とみなし、走行距離記入欄に走行距離計が示す距離数値を記載します。

第3章 落札

1. 落札店注意事項

- ①. 現車オークションにおいては、下見による現車確認が基本となりますので十分下見をした上でセリに参加してください。なお、外部からの応札の場合は、主催商組で下見代行を行っている場合があります。
- ②. 落札車両と出品申込書の内容に相違がないか十分に確認してください。車両と出品申込書の内容に相違があった場合は、主催商組にクレームの申立をすることができます。
- ③. 出品リスト（出品一覧表）と出品申込書の記載内容に相違がある場合は、出品申込書の記載内容を優先します。
- ④. クレーム申立にかかる費用（ディーラー見積り費用）は、落札店の負担となります。
- ⑤. 出品車両の内・外装補助評価（A・B・C・D・E）並びに事故補助評価（大・中・小）は参考補助評価であり、万一違いが生じたとしてもノークレームとします。
- ⑥. 出品申込書のタイヤの残り溝は参考情報であり、万一違いが生じたとしてもノークレームとします。
- ⑦. クレーム申立前もしくは申立中に主催商組の許可なく修理加修を行ってはいけません。

第4章 クレーム

1. クレーム解決に向けて

クレームが発生した場合、主催商組は、中立、公正な立場でクレームの裁定を行い、クレーム当事者は、主催商組の裁定に従うものとします。

出品店、落札店は、理解、協調の姿勢をもって、円満に解決することに努めるものとします。

2. クレーム申立方法

①. 落札店がクレーム申立をする場合、必ず主催商組を通して申立をしてください。理由の如何を問わず、主催商組の許可なしに出品店もしくは前名義人等に直接連絡したことが判明した場合はペナルティー3万円を課します。

②. クレームの申立は、原則として落札車両1台に対して1回の申立とします。

ただし、搬出前のみ受付されるクレームや後日送付する書類等によって判明するクレーム等、主催商組が認めた場合は、複数回の申立も可とします。

3. クレーム申立期間

(1)基本となるクレーム申立期間

原則としてオークション開催日を含めて5日以内としますが、クレーム事項の種類ごとに別の申立期間を定めます。

また、クレーム申立期間の期間計算には期間中の日曜日および祝祭日を含み、期日の最終日が主催商組の休業日に当たる場合は、主催商組により翌営業日になることがあります。

なお、主催商組が定める遠隔地落札店については、主催商組の定める期日の延長をする場合があります。

(2)具体的クレーム事項の申立期間

クレーム事項の種類ごとに別表の申立期間を定めます。

なお、別表に記載のないものは、商組規約に従うものとします。

4. 用語の定義

別表で用いる用語の定義は、以下のとおりとします。

①低価格車

落札価格20万円未満の車両（登録車・軽自動車）。

なお、落札価格に手数料は含まれません。

②搬出前

搬出前までのクレーム受付の最終期限は、オークション開催日を含む4日以内（最終日は主催商組営業時間内）とします。

ただし、期日の最終日が日曜日または主催商組の休業日にあたる場合は、主催商組により翌営業日になることがあります。

③諸経費

通常クレーム期間の諸経費は、原則陸送費をいいます。

ただし、主催商組が認めた場合はその限りではありません。

5. クレーム裁定

クレームでキャンセルとなった場合は、落札料および落札店がかかった諸経費は出品店負担となります。

ただし、諸経費は主催商組の認めたものとし、販売できなかったことによる落札店の逸失利益は含まれません。

6. クレーム免責事項

以下に該当する事項は、原則として契約解除、代金減額請求を受け付けません。

- ①. クレーム事由がメーカー保証で対応できる場合。
ただし、その際にかかる保証継承代として1万円を出品店へ請求します。
- ②. 落札車両が初年度登録より10年または走行距離が10万kmを経過している車両、並行輸入車、災害車の場合。
ただし、出品申込書のセールスポイント欄の記載箇所、エンジン、ミッション等の重大箇所、並びに重要装備品の不具合、欠品等、または虚偽申告、誤記入、記入洩れ等、主催商組が重大であると判断した場合クレームとします。
- ③. クレームの対象となる部品代（新品価格）が2万円未満の場合。
ただし、出品申込書のセールスポイント欄の記載箇所は除きます。
なお、部品代をほとんど伴わず修理代が大半を占める場合は、主催商組が認める範囲で修理代を含めます。
- ④. クレーム申立前もしくは申立中に第三者へ転売、他のオークションに出品し成約した場合、または落札店自ら移転登録、抹消登録した場合（当日抹消依頼は除く）。
ただし、走行距離問題車、冠水車、接合車、盗難車、**車検証から発覚する誤記入**はクレームの対象とします。
- ⑤. 出品申込書に記載された修復歴の内容以外に修復部位が判明した場合。
- ⑥. 出品申込書に、「エンジン・ミッション異音」の記載がある場合におけるエンジン・ミッションに関する不具合。
なお、エンジンオーバーホールを要すものも含まれます。
- ⑦. 落札店が、主催商組に対してクレーム申立を行った日より、その後7日間経過時点で再度連絡がない場合。
- ⑧. 日本国外へ輸出された場合（国内税関通過を含む）。
- ⑨. 別表においてノークレームと定めた事項の場合。
- ⑩. その他主催商組が申立却下と判断した事項の場合。

7. 代金減額請求の上限

低価格車（20万円未満）の代金減額請求は、落札車両価格の2分の1を限度とします。

8. クレームと制裁

主催商組は、参加者の悪質なルール違反に対し、この統一ルールで定められたクレーム裁定とは別に、中商連オートオークション規約に基づき制裁を課すことがあります。

第5章 その他

1. 福祉車両の消費税

福祉車両は、当該車両に付属する対象装置の不良、欠品等の不具合が主催商組では判断できないため、出品店による非課税申告がない限り消費税は計上します。

ただし、落札店により非課税対象車であることが確認された場合は、出品店の承諾に関わらず消費税相当額を返還するものとします。課税車両および非課税車両の判断については、主催商組において各メーカーのお客様相談室に確認し、新車販売時非課税であると回答があった場合に限り非課税車両と判断します。

なお、申立期間は書類発送日を含む7日となります。

第6章 雑則

1. 統一ルールの改正

この統一ルールに改正が必要な場合は、中商連流通委員会、検査委員会の答申に基づき、中商連理事長が行うものとします。

2. 附則

この統一ルールは、平成24年4月1日から施行します。

3. 改正記録

平成25年1月31日改正、平成25年4月1日実施

平成26年〇月〇日改正、平成26年4月1日実施

別表Ⅰ 出品申込書記載相違事項の受付期間と裁定

	クレーム事項	クレーム受付期間(現車落札・ネット落札ともに適用)					クレーム裁定
		評価点付	R点	低価格車	商談	10年・10万km超	
1	年式 (輸入車モデル年式含む)	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費 出品店申告より年式が新しい場合は、ノーペナキャンセル+諸経費のみ受付する。
2	初年度登録月	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	<6か月以上の相違> キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費 値引時:1か月あたり、普5千円、軽3千円(上限は6ヵ月) <6か月未満の相違> キャンセル時:ノーペナキャンセル+諸経費 値引時:1か月あたり、普5千円、軽3千円
3	車名	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	主催商組の裁定による。
4	グレード相違 (パッケージオプション含む)	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費 出品店申告より上位グレードの場合は、ノーペナキャンセル+諸経費のみ受付する。
5	2WD/4WD	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費
6	ディーラー・並行相違	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	
7	型式・排気量	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	
8	ドア・形状	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	
9	定員・積載	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	
10	車歴	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	レンタ・事業用等
11	車検	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	<6か月以上の相違> キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費 値引時:1か月あたり、普5千円、軽3千円(上限は6ヵ月) <6か月未満の相違> キャンセル時:ノーペナキャンセル+諸経費 値引時:1か月あたり、普5千円、軽3千円 <車検付申告が抹消であった場合> キャンセル時:ペナルティー2万円(低価格車は1万円)+諸経費 値引時:個別対応
12	走行距離相違	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	ただし、主催商組が相当と判断した場合に限る。
13	車体色相違	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	車体色と色コード(カラー番号)が異なる場合は、色コードを優先とする。
14	色替え	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	必要により現車確認とする。
15	シフト相違	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	フロア⇄コラム、AT⇄MT、5速⇄4速等
16	冷房の有無	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	
17	燃料相違	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	ガソリン⇄ディーゼル等
18	セールスポイント欄の不良・有無	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	セールスポイントに記載された装備品が不良、欠品の場合は、年式・走行距離・評価点・落札価格を問わずクレームとする。
19	装備品欄の有無	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	装備品欄に記載された装備品が不良の場合は、別表Ⅲのクレーム事項にて裁定する。
20	保証書の有無	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	書類発送日 含む7日	<メーカー規定保証期間内の車両> キャンセル時:ペナルティー2万円+諸経費 値引き時:5万円 <メーカー規定保証期間を超過している車両> キャンセル時:ノーペナキャンセル+諸経費 値引時:2万円(低価格車は1万円)
21	長さ・幅・高さ・型式指定・類別区分相違	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、主催商組が相当と判断した場合はクレームとなることがある。

別表Ⅱ 重大クレーム事項の受付期間と裁定

クレーム事項	クレーム受付期間(現車落札・ネット落札ともに適用)					クレーム裁定
	評価点付	R点	低価格車	商談	10年・10万km超	
1 修復歴車	当日含む5日		当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	必要により現車確認とし、落札金額10万円未満はノークレームとする。 なお、落札金額10万円未満であっても主催商組が重大と判断した場合はクレームとする。
2 溶接パネル交換車 (リヤフェンダー・サイドシル・エントパネル等)	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	評価点3.5点以上に限る。 落札金額10万円未満はノークレームとする。
3 再検査による 評価点「1.5点」以上の差	当日含む5日		ノークレーム	当日含む5日	当日含む5日	
4 粗悪車	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	通常走行に著しい支障のある場合や、事故等によるフレーム・ピラー等の重要部位の損傷箇所の修復現状に問題があり、主催商組による現車確認の結果、相当と判断したもの。
5 メーター改ざん・交換・1回転申告漏れ	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	キャンセル時：ペナルティー(出品店関与10万円・不関与5万円)＋諸経費 出品店が関与していることが判明した場合、ペナルティー裁定とは別に制裁を課すことがある。 ※車検証、整備記録簿(認定・指定工場によるもの)等、主催商組が送付した書類から判明する場合は、主催商組から書類発送後1か月以内とする。
6 タコグラフ交換	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	キャンセル時：ペナルティー5万円＋諸経費 ※車検証、整備記録簿(認定・指定工場によるもの)等、主催商組が送付した書類から判明する場合は、主催商組から書類発送後1か月以内とする。
7 走行不明「#」の申告で、メーター改ざんが立証された場合	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	当日含む6か月 または 書類発送日 含む1か月 (※)	ノーペナキャンセルのみとし、諸経費(陸送費やその他にかかる費用)は請求できない。 出品店が関与していることが判明した場合、ペナルティー裁定とは別に制裁を課すことがある。 ※車検証、整備記録簿(認定・指定工場によるもの)等、主催商組が送付した書類から判明する場合は、主催商組から書類発送後1か月以内とする。
8 冠水車 (申告なしの場合)	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	主催商組が相当と判断した場合に限り、ペナルティー5万円＋諸経費
9 接合車	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	主催商組が相当と判断した場合に限り、ペナルティー5万円＋諸経費
10 盗難車 遺失車両	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	左記事項が発覚した場合、当該車両の出品店が全責任を負うものとし、第三者により当該車両及び移転登録書類が押収・差押えされた場合でも、その理由の如何を問わず問題発覚時に速やかに車両代金、キャンセルペナルティー10万円、主催商組が認める諸経費を主催商組に返還するものとする。
11 消火器の散布跡車	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	当日含む3か月	必要により現車確認とする。
12 エンジン乗せ替え (規格外)	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	キャンセル時：ペナルティー2万円＋諸経費
13 ミッション乗せ替え (規格外)	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	書類発送日 含む1か月	FA⇔F5、AT⇔MT等 キャンセル時：ペナルティー2万円＋諸経費

別表Ⅲ 具体的クレーム事項の受付期間と裁定

	クレーム事項	クレーム受付期間(現車落札・ネット落札ともに適用)					クレーム裁定
		評価点付	R点	低価格車	商談	10年・10万km超	
内装	1 内装焦げ・切れ・しみ・異臭	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、主催商組が相当と判断した場合に限る。
	2 雨漏れ	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、主催商組が相当と判断した場合に限る。必要により現車確認とする。
	3 ダッシュ・グローブボックス等の不良及び内装の改造	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、主催商組が相当と判断した場合に限る。
	4 内装標準装備品の欠品(ヘッドレスト、シート等)	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	部品代2万円以上のものとし、新車時有効車検(1回目の車検満了)以内の車両、または1回目の抹消までとする。
	5 ジャッキ・工具・スペアタイヤの欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	現品支給もしくは値引きとする。ジャッキ(パンタグラフ 3千円・油圧 5千円)、スペアタイヤ(普通車 5千円・軽 3千円)
	6 8ナンバーキットの欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	搬出前まで	欠品の申告がなかった場合、現品支給または5万円を上限に値引きとする。
外装	7 ガラス	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	飛石・傷はノークレームとする。
	8 鉄粉・P付着	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	必要により現車確認とする。
	9 塩害	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	必要により現車確認とする。塩害とは、サビ・腐食が著しくひどく、現車確認の結果、主催商組が相当と判断したものの。
	10 レンズのヒビ・ドアミラー損傷	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	レンズの水滴はノークレームとする。
	11 タイヤ・ホイール規格外・スタッドレス	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	現品支給またはタイヤ・ホイールとも普通車1本5千円・軽自動車1本3千円の値引きとする。R点・低価格のスタッドレスはノークレームとする。
	12 外装標準装備品の欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	部品代2万円以上のものとし、新車時有効車検(1回目の車検満了)以内の車両、または1回目の抹消までとする。
電装	13 P/W・パワーシート不良・ドアミラー作動不良	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	14 マルチV・テレビ・ナビ不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	15 イモビ不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	ノークレーム	メインキーが無い場合もクレームとし、キャンセルも可とする。(複数のメインキーがある場合、1つでもあれば可とする。)
	16 オーディオ不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限り値引き1万円とする。オートアンテナはノークレームとする。
	17 サルーフ不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	18 エアコン不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	19 パワースライドドア不良(パワーバックドア含む)	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	20 セルモーター・ダイナモ不良	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
21 メーター類不良(積算計は除く)	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	アナログ・デジタルとも部品代3万円以上のものとする。ただし、積算計不動は部品代が3万円未満であってもクレームとする。	
機関	22 エンジン上部(タペット・バルブ・ヘッド等不良)	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	必要により現車確認とする。オイル漏れはノークレームとする。
	23 エンジン下部(メタル・ピストン異音・焼き付き・圧縮不足等)	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	必要により現車確認とする。オイル漏れはノークレームとする。
	24 噴射ポンプの不良または燃料漏れ	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	必要により現車確認とする。
	25 ターボ・スーパージャー不良および改造	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	ノークレーム	必要により現車確認とし、初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。
	26 ラジエーター・ウォーターポンプ不良	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	必要により現車確認とし、初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。

	クレーム事項	クレーム受付期間(現車落札・ネット落札ともに適用)					クレーム裁定
		評価点付	R点	低価格車	商談	10年・10万km超	
機構	27 マフラー不良(腐食等)	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から5年以内の車両に限りクレームとする。
	28 クラッチ滑り	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出可能な場合は全てノークレームとする。ただし、主催商組が相当と判断した場合はクレームとなることがある。
	29 MTミッション不良(ギア鳴き等)	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	オイル漏れはノークレームとする。
	30 ATミッション不良(滑り・ショック・タイムラグ)	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	オイル漏れはノークレームとする。滑りは必要により現車確認とする。
	31 デフ・トランスファー・カップリング不良	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	オイル漏れはノークレームとする。ただし、カップリング不良については、低価格車及び10年・10万Km超はノークレームとする。
	32 ドライブシャフト不良	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。1本につき1万円の値引または現品支給とする。
	33 ABS・ブレーキ不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。パット・ローター等の消耗品はノークレームとする。
	34 エアバック不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	当日含む5日	部品代2万円以上のものとする。装備品に○印の有無にかかわらず、装着車で不良の場合はクレームとする。故意の隠蔽等、悪質であると主催商組が判断した場合は、このクレーム裁定とは別に制裁を課すことがある。
	35 ショック・サス不良(エアサス・アクティブのみ)	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	当日含む5日	ノークレーム	初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。へたりはノークレームとする。
	36 ハワステ・エアホックス・ホップ・4WS不良	当日含む5日	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	初年度登録から7年以内の車両に限りクレームとする。
37 キー違い(エンジンキーとドアキーが違う場合)	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム		
その他	38 職権打刻(国産のみ)	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	
	39 登録遅れ	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	マイナー・モデルチェンジから6か月以上を経過したもの。
	40 型式改・構造変更の表示なし	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	
	41 型式指定・類別番号なし	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	
	42 記録簿の有無	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	値引時:2万円(低価格車は1万円)
	43 ワンオーナー	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	キャンセル時:ペナルティー2万円+諸経費 値引時:2万円
	44 メーター(積算計)の故障	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	
	45 冠水車(申告ありの場合)	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	書類から判明する相違事項、メーター関連問題の場合に限りクレームとする。車両の機能に関する内容はノークレームとする。
	46 装備品欄に関する附属品の欠品	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	部品代2万円以上のものとする。 ナビロム、リモコンなど
	47 標準装備品に関する附属品の欠品(ナビ・CD・リモコン・CDマガジン・リモコンキー等)	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	部品代2万円以上のものとする。
	48 標準装備品のスマートエントリー・インテリジェントキー欠品	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	書類発送日含む7日	部品代2万円以上のものとする。 セールスポイント欄、後日品欄に記載がある場合は、メカニカルキーなどの欠品がないこと。
	49 ナビ付属品が後日送付のためナビ本体の動作確認ができない場合	部品発送日含む5日	部品発送日含む5日	部品発送日含む5日	部品発送日含む5日	ノークレーム	セールスポイント欄に記載されたナビについては、10年・10万km超車両のクレーム受付期間についても部品発送日含む5日間とする。ナビロムやリモコンが後日送付により、ナビなどの動作確認ができない場合。
	50 社外品の申告漏れ	当日含む5日	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、主催商組が相当と判断した場合に限る。
	51 コーショプレート欠品の申告漏れ	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	当日含む5日	
	52 車検証備考欄の走行距離相違	書類発送日含む1か月	書類発送日含む1か月	書類発送日含む1か月	書類発送日含む1か月	書類発送日含む1か月	記録簿で確認できる場合:ノーペナキャンセル+諸経費 記録簿で確認できない場合:キャンセル時ペナルティー5万円+諸経費
53 前項各本文に該当する場合でも、主催商組が相当と認めた場合						クレーム申請を容認し、適宜裁定を下すことができる。	

別表Ⅳ ペナルティー裁定基準

	ペナルティー発生事由	ペナルティー裁定
①	落札店都合によるキャンセル	オークション当日(ただし、主催商組により受付時間が異なる。当該車両のセリ終了後30分、60分、または当該車両セリ終了後100台までの申し出があった場合に限る。)ペナルティー5万円+出品料+成約料+落札料とする。
②	出品店都合によるキャンセル (書類提出不可能な場合を含む)	オークション当日(ただし、主催商組により受付時間が異なる。当該車両のセリ終了後30分、60分、または当該車両セリ終了後100台までの申し出があった場合に限る。)の場合、ペナルティー10万円+出品料+成約料+落札料とする。 オークション当日以降の場合、ペナルティー10万円+出品料+成約料+落札料+主催商組が認める諸経費(販売遺失利益は含まない)とする。
③	納税証明書が成約車両に添付されていない場合	落札店は車検満了日の前月から請求することができる。(必ず主催商組を介して申し出すること) 主催商組から出品店へ請求した日より10日以内に主催商組へ提出されない場合、ペナルティー1万円。以降1週間経過毎に1万円を加算。
④	主催商組の定める書類提出期限を経過しても書類を提出しない場合	ペナルティー1万円 以降1日経過毎に2千円を加算
⑤	オークション開催日を含め21日を経過しても主催商組に書類を提出しない場合	落札店のキャンセル申立を認め ペナルティー10万円(上記④の延滞ペナルティー含む)+出品料+成約料+落札料+主催商組が認める諸経費(販売遺失利益は含まない)
⑥	オークション開催日の翌月末日、または出品申込書に記載された名義変更期限までに移転登録または抹消登録しない場合	名義変更期限より 1～7日遅延:ペナルティー1万円 8～14日遅延:ペナルティー2万円 15～21日遅延:ペナルティー3万円 以降、上記計算方法により1万円を加算
⑦	オークション開催日の翌々月5日までに移転登録または抹消登録の完了証明(名変コピー等)を主催商組に提出しない場合	ペナルティー1万円
⑧	軽自動車において、税止め処理を怠り、翌年度以降も軽自動車税が旧所有者に発生した場合	ペナルティー1万円
⑨	オークション当日から7日を経過しても落札代金を決済しない場合	ポス利用を一時停止する。 1日あたり、落札台数×2千円のペナルティー。 なお、主催商組は、落札代金決済の遅延が重なる者について、ポス登録の取消し(オークション参加資格の取消し)をすることができる。
⑩	譲渡証、委任状、印鑑証明書および有効期限のある書類の有効期限の失効、書き損じによる差替え、紛失による再交付を依頼する場合	下記金額にて差替え依頼ができる。 (必ず主催商組を介して申出をすること) 印鑑証明書…3万円 委任状…2万円 譲渡証…2万円 その他証明書(謄本・抄本・住民票等)…2万円 記入申請書…2万円
⑪	出品店が、規定の名義変更期限より早期の名義変更を依頼し、落札店がそれを承諾した場合 (出品申込書の名義変更期限に記載のあるものは除く)	出品店より落札店へ1万円を支払う。
⑫	書類一式(移転・抹消)を紛失した場合	下記金額にて再交付の依頼ができる。 (必ず主催商組を介して申出をすること) <普通車> 出品店名義の場合…5万円(実費含む) その他名義の場合…10万円(実費含む) <軽自動車> 出品店名義の場合…3万円(実費含む) その他名義の場合…5万円(実費含む)
⑬	出品車両の燃料が無く、会場内で車両移動ができない場合	ペナルティー2千円
⑭	落札車両の名義変更前に起こした違反(駐車違反、その他違反行為)により、出品店側に問い合わせ等の迷惑行為が発生した場合	ペナルティー3万円