

ＪＵ東北クレーム申し立て期間・裁定基準・ペナルティ裁定基準 No.1

	クレーム事項	クレーム受付期間				商 談	クレーム裁定内容	
		ネット(評価点付)	ネット(R点・低価格)	現車(評価点付)	現車(R点・低価格)			
内 装	(1) 内装焦げ・切れ・しみ	搬出前まで	ノークレーム	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	但し、当会場が相当と判断した場合に限る。	1
	(2) 異臭・雨漏れ	当日含む7日間	搬出前まで	当日含む7日間	搬出前まで	ノークレーム	但し、当会場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。	2
	(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	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	但し、当会場が相当と判断した場合に限る。	3
	(4) 標準装備品の欠品	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	新規登録から1回目の車検までとし、部品代2万円以上のものとする(抹消された場合は抹消日迄)。低価格車はノークレームとする。	4
	(5) ジャッキ・工具・スペア・8ナンバーキットの欠品	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	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)スベア(普通車 5千円・軽 3千円)8ナンバーキットは5万円以下とする。	5
外 装	(1) 硝子	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。飛石・傷はノークレームとする。*硝子の各状況の定義は別紙にて	6
	(2) 車体色違い	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	カラーコードが正しく記載されている場合は、ノークレーム。	7
	(3) 色替え	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	必要により再検査とする。	8
	(4) 鉄粉・P付着	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	必要により再検査とする。	9
	(5) ひょう害	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	再検査の結果、落札時の評価点から「1.5点」以上の差がでる場合のみクレームとする。	10
	(6) 塩害	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	必要により再検査とする。塩害とは、サビ・腐食が著しくひどく、現車確認の結果JUが相当と判断したもの。	11
	(7) レンズのヒビ・ドアミラ損傷	搬出前まで	ノークレーム	搬出前まで	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。	12
	(8) タイヤ・ホイール規格外	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	現品支給、もしくはタイヤ・ホイールともそれぞれ普通車1本5千円・軽自動車1本3千円とする。	13
	(9) 標準装備品の欠品	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	新規登録から1回目の車検までとし、部品代2万円以上のものとする(抹消された場合は抹消日迄)。低価格車はノークレームとする。	14
電 装	(1) P/W・パークシート不良・ドアミラ作動不良	搬出前まで	ノークレーム	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	15
	(2) 2灯V・ルビ・光不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	新車登録から7年以内に限りクレームとする。落札金額が50万円以上の車両は10年以内とする。	16
	(3) イモビ不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	メインキーがなければクレームとする。(複数のメインキーがある場合、1つでもあればOK)	17
	(4) オデー付不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	ネット(評価点付)・現車(評価点付)の場合で、新車登録7年以内に限り値引き1万円とする。オートアンテナはノークレームとする。	18
	(5) サルーフ不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	19
	(6) エアコン不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	20
	(7) エレクター不良・ダゲ付不良	搬出前まで	ノークレーム	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	21
	(8) メータ類不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	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。但し、積算計不動はクレームとする。	22
事 故	(1) 修復歴車・ルーフXX	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	必要により再検査とする。R点はノークレームとする。	23
	(2) 再検査による評価点「1.5点」以上の差	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	必要により再検査とする。全ての溶接パネルXXは評価点「3点」以上のものに限りクレームとする。	24
	(3) 粗悪車	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	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個所の修復現状に問題があり、流通委員会による現車確認の結果相当と判断したもの。	25
機 関	(1) エンジン不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	ノークレーム	必要により現車確認とする。但し、R点・低価格の場合は、部品代10万円以上に限りクレームとする(オイル漏れはノークレーム)。値引交渉は、部品代以内とする。	26
	(2) タボ・スパーチャージャー不良及び改造	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	新車登録7年以内に限りクレームとする。但し低価格は除く。必要により現車確認とする。軽微な音はノークレームとする。	27
	(3) 噴射ポンプの不良又は燃料漏れ	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	ノークレーム	必要により現車確認とする。多少の漏れはノークレームとする。	28
	(4) 2灯エーター・ウォーターポンプ不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。必要により現車確認とする。	29
	(5) エンジン乗せ替え(規格外)	事務局より書類発送後10日間					キャンセルの場合はペナルティ2万円とする。	30
機 構	(1) 2灯不良(腐食等)	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録から3年以内のみ	31
	(2) 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	搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。搬出可能な場合は全てノークレームとする。	32
	(3) MTミッション不良(ギア鳴き等)	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	オイル漏れはノークレーム。R点・低価格・商談の場合は、部品代10万円以上に限りクレームとする。値引交渉は、部品代以内とする。	33
	(4) ATミッション不良(滑り・ショック・タイムラグ)	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	オイル漏れはノークレーム。滑りは現車確認とする。R点・低価格・商談の場合は、部品代10万円以上に限りクレームとする。値引交渉は、部品代以内とする。	34
	(5) デブ不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	オイル漏れはノークレーム。R点・低価格・商談の場合は、部品代10万円以上に限りクレームとする。値引交渉は、部品代以内とする。	35
	(6) ドライブシャフト不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。1本につき右記値引とする。(軽1万円・それ以外2万円)	36
	(7) ABS・ブレーキ不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。パット・ローターはノークレームとする。	37

	クレーム事項	クレーム受付期間					クレーム裁定内容	
		ネット(評価点付)	ネット(R点・低価格)	現車(評価点付)	現車(R点・低価格)	商談		
機 構	(8) IPパッド不良	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	部品代2万円以上のものとする。R点はノークレームとする(但し、使用済みの状態又は欠品の場合で申告がない場合はクレームとする)。	38
	(9) ショック・サス不良(IPサス・アクティブのみ)	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	ノークレーム	新車登録5年以内に限りクレームとする。へたりはノークレームとする。	39
	(10) P/Sギアボックス・ボンプ不良、4WS不良	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	40
	(11) キー違い	ノークレーム						41
	(12) ミッション乗せ替え(規格外)FA-F5、AT-MT	事務局より書類発送後10日間					キャンセルの場合は、ペナルティ2万円とする。	42
表 示 違 い	(1) 燃料(ガソリン/ディーゼル)、2WD・4WD	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間		43
	(2) シフト(707/コラム、オートマ/ギア、5速/4速)	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間		44
	(3) エアコン・装備品	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間		45
	(4) セルシオインットの不良・有無	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	セルシオインットに記載のある装備品は正常動作することを前提とし、不良の場合はその旨を記載する必要があります。セールスポイントに記載のある装備が不良の場合は、年式・評価点・落札価格を問わずクレームとします。	46 47
	(5) 形状・ドア数	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間	当日含む7日間		48
	(6) 車名・型式・排気量・並行車・職権打刻(国産のみ)	事務局より書類発送後10日間						49
	(7) 年式(モデル年式含む)	事務局より書類発送後10日間					キャンセルの場合はペナルティ2万円とする。	50
	(8) 登録遅れ	事務局より書類発送後10日間					ノーペナキャンセルのみとする。マイナー・モデルチェンジから6ヶ月以上を経過したものと。但し、国産車は3ヶ月とする。	51
	(9) グレード(パッケージ/オプション含む)	事務局より書類発送後10日間					キャンセルの場合はペナルティ2万円とする。現車がリスト表示グレードより上の場合はノーペナキャンセルのみとする。	52
	(10) 検査期限	事務局より書類発送後10日間						53
	(11) 乗車定員・積載量	事務局より書類発送後10日間						54
	(12) 車歴(レバ・営業・身障者仕様・その他改造)	事務局より書類発送後10日間						55
	(13) 型式改の表示なし・構造変更	事務局より書類発送後10日間						56
	(14) 型式指定・類別番号なし	ノークレーム						57
	(15) 保証書・記録簿・取扱説明書の有無	事務局より書類発送後10日間					別紙対応とする。	58
そ の 他	(1) ワンオーナー	事務局より書類発送後10日間					2万円以上の値引き。キャンセルの場合はペナルティ2万円+実費とする。実費とは落札店までの陸送費・加修費を意味し、他AA転売に伴う費用は含まないものとする。	59
	(2) メーターの不一致	オークションより6ヶ月間					出品店が関与している場合はこの限りではない。	60
	(3) メーター(積算計)の故障	オークション当日含む7日間					落札金額10万円以下は、ノークレーム	61
	(4) 冠水車(申告なしの場合)	オークションより6ヶ月間						62
	(4) 冠水車(申告ありの場合)	ノークレーム					車検証との相違の場合に限りクレームを受理する。車両に関する内容はノークレームとする。	63
	(5) 接合車	オークションより6ヶ月間						64
	(6) 盗難車	申し立て期間の制限なし						65
	(7) 消火器の散布跡車	オークションより3ヶ月間					現車確認の上クレームとする。	66
	(8) 落札金額10万円以下の車両	ノークレーム					虚偽の申告(年式・グレード・装備品)はクレームとする。	67
	(9) 初年登録より10年又は、走行10万キロ経過車両	ノークレーム					但し、エンジン・ミッションの重大箇所並びに重要装備部品の欠品・記載ミス・事故項目等の重大項目に関する場合のみクレームとする。	68
(10) 排気・エアコン・キー等の付属部品	落札店へ書類到着日迄					操作するのに必要な部品の為、装備品に印またはセールスポイントに記載をした場合は、部品代が2万円以下でも現品支給または値引とする。	69	
(11) 社外品 外装関係	当日含む7日間	ノークレーム	当日含む7日間	ノークレーム	ノークレーム	現品支給・値引き・キャンセルいずれかの対応とする。但し会場が相当と判断した場合に限る。	70	
(12) コーシヨンプレートの欠品	オークション当日含む7日間					値引き・キャンセルいずれかの対応とする。	71	
(13) 前項各本文に該当する場合でも、当会場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。	72	

「ネット」とは、在宅端末による落札(ジュリアル・不在入札等)を意味し、クレーム受付期間はオークション日を  
含む7日間とし、車輛が未着の場合は申し出があり、当会場が認めた場合のみクレーム受付期間の延長を認めます。

「低価格車」とは、落札金額が20万円以下を対象とします。

クレームの対象となる部品代について 10万km未満の場合は、2万円以上 10万km以上の場合は、5万円以上  
基準にないものは各会場のルールにより対応します。

硝子の各状況の定義

傷	ボールペンのペン先位のもの
飛石	傷より大きい、スジの入っていないもの
スリ傷	ワイパー傷等のもの
ヒビ	飛石の状況で、2cm位までのスジが入っているもの
割れ	ヒビよりも大きく、リペアが不可能なもの