

## その他クレームの裁定にあたって

本裁定は、オークション取引に伴うクレーム等の解決にあたり売買当事者双方が、理解並びに協力頂くことを目的とします。

当事者は、出品に際し出品車輛をあらかじめ点検し、瑕疵箇所・欠品等については自己申告が前提となっております。従って受付期間内に発生したクレームについては、クレーム裁定基準に基づき出品店責任とします。

- (1)クレーム事項（部品代）が、10万キロ未満の場合は2万円以下・10万キロ超の場合5万円以下（免責）はノークレームとします。（欠品は2万円以上とする。）工賃はクレーム対象としません。
- (2)クレームの申し立て及び受付は、クレーム受付期間内に一度の受付とし、同一車輛に対して2度・3度のクレームは受付しません。但し、AA当日・搬出前のクレーム及び走行距離・グレード・年式のクレーム、その他当会場が認めた場合はこの限りではありません。
- (3)出品車輛の乗車定員は出品リストに明記する必要がある、特にライトバンに於いての1列シート、ワゴン車の2列シートの乗車定員未記入の場合は、当会場の判断によりクレームとなる場合があります。
- (4)輸入車の場合、必ずディーラー車・並行車（新車・中古車）、モデル年式・登録年式を必ず申告する義務があり、未記入の場合はクレームとなる場合があります。尚、その場合並行車に関してはモデル年式をクレーム対象年式とします。
- (5)社外品に関しては、出品店注意事項欄に申請の義務があり、未記入の場合はクレームとします。また社外品が多数ある場合は重要部品を必ず明記することを必要とします。
- (6)クレーム事由がメーカー保証にて対応できる場合は、ノークレームとします。その際にかかる費用は落札者で負担し保証継続を行い、メーカークレームにて修理することとします。但し、メーカー保証が対応できない場合は、クレームとします。
- (7)クレーム申し立ての為にかかる費用（ディーラー見積り費用）については、落札店負担とします。
- (8)部品支給にて対応する場合は、直接落札店へ送付するものとします。出品店がAA会場に部品を持ってきた場合は、落札店への送付費用実費を請求させていただきます。尚、部品支給を依頼してから、10日以内に対応するものとする。
- (9)マルチV・ステレオ・エアコン等のCDディスク・リモコン及びリモコンキー等の付属部品は、書類と一緒に事務局へ提出するものとし、各JU会場の設定期間までクレームを受け付けます。出品車に入れたままで盗難にあっても当会場に責任はなく、出品店の責任としてクレームを受け付けます。操作するのに必要な部品の為、部品代が2万円以下でも現品支給または値引きとします。
- (10)セールスポイントに記載ある装備品は、正常作動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・落札価格問わずクレームとします。
- (11)クレームでキャンセルとなった場合、成約料・落札料・落札店のかかる諸費用は出品店負担となります。（販売逸失利益は含みません）
- (12)エアバック装着車輛（標準・オプション問わず）で、使用済・不良・欠品等の場合「エアバック修理要」または「エアバック欠品」という表示が必要であり、表示のない場合はクレームとします。
- (13)R点評価車輛の場合は、出品申込書に記載のある修復歴内容以外に事故部位があった場合でもノークレームとします。
- (14)出品店は、瑕疵箇所・欠品等（粗悪車）の申告については表示の義務があり、紛らわしい表示の場合は当会場の判断によりクレームとします。
- (15)出品申込書の不良内容・欠品・注意事項欄に記載の際は、明確に不良内容を記入する。機関・機構・装備品等の名称だけで不良内容が判断できない場合は、クレームとします。
- (16)出品申込書に「エンジン・ミッション異音」の記載がある場合は、ノークレームとします。「異音」は「異常な音」という解釈に基づき、何らかの修理が必要と判断すべきであるため。
- (17)落札店がクレームの申し立てをする場合は、必ず当会場事務局に連絡するものとし、事務局の許可なく出品店もしくは前名義人等に直接連絡することを禁止します。
- (18)落札店が、当会場に対してクレーム申し立てをした日より、その後7日間経過時点で再度連絡がない場合は、ノークレーム扱いとします。
- (19)出品車輛の内外装評価（A・B・C・D・E）並びに事故評価（大・中・小）についてはあくまでも参考であり、万一違いが生じたとしてもノークレーム扱いとします。
- (20)S点車両について、再検査の結果、5点以下に落ちる場合はクレームとします。但し、外装（キズ・凹み等）は搬出前までとする。
- (21)出品店が現車を当会場に出品し、落札者がネットで落札した場合、クレームの対応はネット扱いとします。
- (22)構造変更車（キャンピング・放送宣伝）など8ナンバー登録車はそれぞれキット付きが標準です。必ずキットの有無を申告して下さい。キットの内容によっては、クレーム扱いとします。
- (23)車内積み込み部品の有無は搬出前でする。
- (24)NOx未記入の場合は、不適合扱いとなります。

**年式・グレード・車検月違い**

年式	キャンセルの場合	：ペナルティ2万円+実費とする（車輛代5万円以下の場合は、車輛代を上限とする。）
グレード	キャンセルの場合	：ペナルティ2万円+実費とする
初年度登録月・車検月違い	値引きの場合	：1ヶ月（普通車5千円・軽自動車3千円）×残月数とする。（上限は6ヶ月とする）
	キャンセルの場合	：ペナルティ2万円（低価格車は1万円）+実費とする。
		但し、車検月相違6ヶ月以内の場合はノーペナキャンセルとする。

車検付出品が抹消の場合	
値引きの場合	：個別対応とする
キャンセルの場合	：ペナルティ2万円+実費とする

#### 保証書について

保証書の未着の受付については、事務局より書類発送後10日間とします。

未着を受付してから発送及び再交付の期限は2週間とし、その時点でも対応できない場合は、値引き処理とします。

保証書・記録簿は、書類と共に事務局に提出するものとします。

出品車の中に入れたままで無くなった場合は、出品店責任となりクレームになります。

保証書とは新車登録の販売店の記載があるものとします。（保証継承のできるもの）

保証期間が過ぎたものについては、出品車両の保証書であると確認できる場合に限り、販売店の記載がなくても保証書とみなします。

記録簿とは、最終使用者名義にて直近の法定点検（車検）を行っているものとし、無い場合は記載違いにて2万円の

値引き処理とします。

但し、新車時有効車検（1回目の車検満了）以内の車輛に限り、法定点検を1度でも受けた場合は記録簿とみなします。

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。

取扱説明書がない場合は、5千円の値引とする。

保証書は、メーカー規定保証期間とし、メーカー規定保証期間車輛についてはキャンセルまたは下記値引き処理とします。

新車登録（保証書登録）	値引き額
当年～1年落ち	5万円
1年～2年落ち	4万円
2年～3年落ち	3万円
3年～5年落ち	2万円

尚、保証期間経過車輛については、有無の記載違いとして値引き2万円の処理とします。

新車登録5年以内の車輛でキャンセルの場合は、ペナルティ2万円とします。

#### メーターのクレーム対応について

メーター改ざんのクレーム受付期間は、AAより6ヶ月とします。

但し、車検証、整備記録簿等商組から送付した書類から判明した場合は、主催商組から書類発送後1ヶ月以内とします。

落札店は、点検記録簿・整備手帳等の提示が必要となります。

キャンセルの場合	：ペナルティ（出品店関与の場合10万円・不関与の場合5万円）+諸経費（遺失利益は含まない）
かかる諸費用については、	当会場にて調整する場合があります。

#### 走行メーター交換車の合算距離違いのクレームの対応

当商組から送付した車検証、整備記録簿等の書類から判明した場合は、主催商組から書類発送後1ヶ月以内とします。

#### メーター故障による「セットアップ交換」について

ディーラーによる「セットアップ交換」は、"実走行"で表示します。

## メーター交換記入漏れのクレーム対応について

- メーター交換記入漏れのクレーム受付期間は、A Aより6ヶ月とします。
- 落札店は、点検記録簿・整備手帳等の提示が必要となります。
- キャンセルの場合　：　ペナルティ5万円+諸経費（遺失利益は含まない）
- かかる諸費用については、当会場にて調整する場合があります。

## 積算計1回転車輛の対応について

- クレーム受付期間は、事務局より書類発送後6ヶ月間とします。
- 落札店は、点検記録簿・整備手帳等の提示が必要となります。
- キャンセルの場合　：　ペナルティ5万円+諸経費（遺失利益は含まない）

## 走行「#」表示車輛のキャンセル対応について

- クレーム受付期間は、A Aより6ヶ月とします。
- 出品申込書に走行不明「#」の記載のある場合でも、落札店から記録簿等によりメーター改ざんが立証された場合はクレームとします。
- その際のキャンセルについてはノーペナルティとし、諸経費（陸送費・その他かかる実費等）は請求できません。
- （落札店も、走行不明である旨を承知で落札している理由による。）

## 「車検証走行距離誤記入」の対応について

- クレーム受付期間　　　　　：　書類発送日から1ヶ月間。
- 記録簿で確認できる場合　　：　ノーペナキャンセル
- 記録簿で確認できない場合　：　キャンセルの場合、5万円のペナルティ。

## 「タコグラフ交換」の取り扱いについて

- 記録がある場合　　　　　　：　「交換車」として取り扱う。
- 記録がない場合　　　　　　：　「改ざん車」として取り扱う。
- 確認できない場合　　　　　：　キャンセルの場合、5万円のペナルティ。

## ワンオーナーについて

- 「ワンオーナー」とは、あくまでも新車登録使用者名義の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並びに専門店に名変後60日以内のものまで対象とします。
- 新車登録使用者名義での抹消車両については、特に期間を定めずに「ワンオーナー」とします。
- 尚、書類の確認により「ワンオーナー」でなかった場合は、事務局より書類発送後10日間以内の場合に限り、
- 値引き　　　　　　　　　：　2万円以上
- キャンセルの場合　　　：　ペナルティ2万円+実費
- \*　ここでいう実費とは落札店までの陸送費・加修費を意味し、他A A転売に伴う費用は含まないものとします。

## 特殊車両について

- 上物の年式が2年以上古い場合は、クレームとする。

## 福祉車両（非課税車両）の取り扱いについて

- 事務局より書類発送後10日以内に落札店より申告があり、開催会場が認めた場合のみ消費税を返還するものとします。

## レスオプションのクレームについて

- 事務局より書類発送後10日以内とし、部品代2万円以上とする。但し、R点・低額車はノークレーム。

## 継続検査用の納税証明書の提出について

- A A開催日の同年度内に車検が切れる車両については、継続検査用の納税証明書の添付をお願いします。譲渡書類提出時に添付がなくても不備扱いには致しません（後日提出可）。落札店より請求があった場合は、出品店は請求日より7日間以内に当会場へ提出する。
- 万一、提出が遅れた場合、ペナルティ1万円が課せられます。（以後7日毎に1万円）
- 税金未納が発覚した場合は、出品店に対し自動車税相当額およびペナルティ1万円が課せられます。

## 還付請求権の譲渡通知の取扱い

- 還付請求権の譲渡通知書の取扱いはいたしません。出品店で保管するものとし、落札店より請求があった場合は、提出して頂くことになります。
- 還付書類の不備により落札店から差換えを求められた場合には、A A会場に当該書類が届いた日から7日以内に差換えて頂きます。
- 出品店より還付請求権の譲渡通知書の提出がない場合は、後日還付金相当額の請求に応じて頂きます。
- 落札店は、同年度内に抹消登録および移転登録後の抹消登録をする場合、あえあかじめ自動車税の還付手続きに必要な還付書類がそろっているかを確認するものとする。

## 落札車両の法定違反の対応について

- 落札店は、名義変更前の車両に法定違反があった場合は、速やかに解決を図ると同時に必ず主催商組に報告する。
- 落札店には、ペナルティ（出品店名義の場合、1万円・それ以外の場合、3万円）が課せられ、出品店に支払う。

## 出品店注意事項

- 出品申込書の記入が著しく紛らわしく誤認ある場合は、出品店責任となります。
- 不良箇所については、出品申込書特記事項欄に明記して出品して下さい。未記入の場合、出品店責任になる場合もあります。
- 「セールスポイント」は、出品車輛のセールスとなるポイントのもの（純正・社外品を問わずの装着品）を記載する欄とし、記載した装備品が万が一不良・故障又は欠品の場合はクレームとなります。
- 「不良内容・欠品・出品店注意事項欄」は、車輛の不具合（不良）内容を、不良箇所・状況とも具体的に記載する欄・標準装備品の欠品・社外品装着がある場合の記載欄とさせて頂き、記載の無き場合又は紛らわしい表示内容の場合はクレームとなる場合があります。
- 出品申込書の装備品の欄は純正（メーカー・ディーラー）装備品のみとし、社外品との重複記載の場合はクレームとします。
- メーターに疑義がある場合は、出品申込書の走行km記入欄に「#」を記入し、疑義の根拠及び推定走行またはメーター交換時の走行kmを注意事項欄に明記して下さい。
- 出品車輛が車検付の場合は、出品申込書に車検月・登録番号を必ず記載して下さい。封印取付け申請中の車両は、出品できません。
- 万一、出品受付けした後に判明した場合は、出品取消と致します。
- 出品申込書に、車色・色コード（ｶｰ番号）は必ず記載して下さい。基本的に車体色と色コード（ｶｰ番号）が違う場合は、色コードを優先とします。
- 出品車の書類有効期限は、主催商組に書類到着日を含む31日以上あるものをとします。
- 走行距離がマイル表示の場合は、1.6倍に変換したKmを走行欄に記入し、現在のマイルメーターは、出品店注意事項欄に記入して下さい。
- 検査の際に車体番号が不鮮明等で確認できない場合は、出品取消となりますので事前にご確認して下さい。
- 出品店の申告による名義変更期限（書類有効期限）は、最短でもA A開催日を含む20日以上（軽自動車は15日以上）は必要とする。
- 出品受付後、出品店都合による出品取消並びに当会場の判断で出品取消をした場合でも出品料を徴収させて頂きます。
- A A取引終了後、自社の取引計算書が送信されなかった場合は、出品店が取引商組に確認を行うものとします。
- 成約車両代金の支払いは、当該オークション開催日における成約車両すべての書類提出の完了を要件にお支払い手続きを行います。

## 落札店注意事項

- 「現車オークション」については、「下見による現車確認」が基本となっておりますので十分下見をした上でセリに参加して下さい。
- 「ネット車輛」については、現車が到着した時点で「出品申込書」の記載内容と「現車」を確認して下さい。
- 尚、クレームの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の延長を認めます。（陸送業者からの証明が必要）
- A Aで落札された車両を抹消(永久抹消)する場合は、必ずA A会場より書類受領後に行うものとする。万一、受領前に行った場合についてのトラブル等については、一切落札店の責任となります。尚、永久抹消をされた車両の名義変更の確認は現在登録証明書にて対応致しますので、落札店にてご用意して頂きます。
- A A取引終了後、自社の取引計算書が送信されなかった場合は、落札店が取引商組に確認を行うものとします。
- 落札車両に対するクレームの有無にかかわらず、その解決とは別に請求された当該オークション請求総額を期限内に支払うものとします。