クレーム規程

第１章総則

第１条《本規程の目的》

売買当事者双方は、JU 広島オートオークションにおいて発生する紛争について理解と協力をもってこれにあたり、紛争を円満に解決するよう務めるものとします。

第２条《クレーム防止義務》

1.出品店は車輌を出品するにあたりエンドユーザーの立場に立って車輌の点検整備を行い、クレーム発生を事前に防止する努力をするものとします。

2.出品店は、出品車輌の車歴・仕様・品質・瑕疵の程度等必要事項を誠実に申告するものとします。

3.リモコンスイッチ、キーレスカード等、容易に車外へ持ち出せる部品および保証書（メーカー発行のものに限る）は出品店で保管し、成約後に登録書類等と一緒に事務局へ提出してください。前記部品を車内で紛失しても JU 広島は一切の責任を負いません。

第３条《クレーム期間及び申し立て・処理》

1.落札車輌についてクレームの申し立てをする場合は必ずJU広島を通して行うものとします。

2.クレーム受付期間はオークション開催日を含め 7 日以内で最終日の正午迄とします。
出品店への連絡は受付後すみやかに行うものとしますが、電話連絡等がつかない場合は、ついた時点で、出品店への受付けとします。（最終日が休日の場合は翌日の正午まで）
但し、落札店が遠方の会員（北海道、沖縄、東北、関東一部地域、JU 広島が認めた場合）については速やかな搬出で到着しない場合は成約車輌到着日の翌日までとする。

3.クレームは１台の車輌について 1 回のみとします。ただし、当日受付けのクレームは除く。（当日受付けのクレームはオークション終了後 30 分以内）

4.メーカーの保証で対応できるクレームについてはメーカーに対して行うものとします。
また、保証書の名義変更に手数料を要する場合は、これを落札店負担とします。

5.クレームの申し立ての為に係る費用（ﾃﾞｨｰﾗｰ見積等）については、落札店負担とします。

第４条《クレーム処理基準》

1.クレームの処理は､中古部品供給､相応の価格値引きをもって解決する事を基本としますが､契約の解除をもって処理する場合もあります。

2.標準装備欠品未申告のクレームは当日限りとする。（セールスポイント欄に記入された物の機能不良はクレームを受付ける。
但し、後商談成約車輌・修理費（部品）2 万円以下の物は受付けない。

3.シートカバーを装着し、シートが破損又は社外（車種違）シートの場合は当日限り。
4.未申告による悪臭、異臭の有るものは当日限りとする。
5.スペアタイヤ、ジャッキ、ホイルレンチの欠品未申告は当日限りとする。（別紙参照）
6.シートベルト、ヘッドレスト、ミラー、ハンドルは社外品でもよい。欠品の場合は当日限りとする。
7.修復歴車と判明した場合のクレームは７日以内とする。
8.規格外項目（形態及び状態）の未申告によるクレームは７日以内とする。
（但し、車検に差し支えがないものは受付けない）
9.色替の未申告によるクレーム（低額車は除く）は７日以内とする。（同系色の色替えは除く）
10.ｵｰﾃﾞｨｵ、PW、SR、電動ﾐﾗｰ、ｵｰﾄｶｰﾃﾝ等の不良は当日限りとし、登録３年未満の車輌とする。
11.ﾊﾟﾜｰｼｰﾄ、ﾅﾋﾞ、TV（本体）の不良は７日以内とし「登録５年、走行６万ｋｍ」未満の車輌とする。
12.エアコン（ｺﾝﾌﾟﾚｯｻｰ、ｴﾊﾞﾎﾟﾚｰﾀｰ等）、ダイナモ、セルモーターの不良は７日以内とし「登録５年・走行６万ｋｍ未満」の車輌とする。
13.積算計の不良は７日以内とし、キャンセル対象車輌とする。但し、キャンセルペナルティ加修費等の費用は発生しない。(オドメーターの補機類の故障も同様とする。)
14.エンジン、ミッション、デフ、ターボ、PS の不良は７日以内としディーラー診断（見積書）を基本とする。ただし、JU 広島が認めた場合はこの限りでない。
15.ショック（特殊ｻｽ・ｼｮｯｸは除く）ﾏﾌﾗｰ、触媒の不良は当日限りとし、登録３年未満とする。
16.ドライブシャフトの不良は７日以内とする。但し、登録５年、走行６万ｋｍ未満の車輌（開催中含む）
17.特殊サス（エアサス、アクティブサス等）の不良は７日以内とする。但し、登録５年、走行６万ｋｍ未満とする。
18.出品票（ｼﾌﾄ・AC・PS・ PW・ﾀｰﾎﾞ）の有無の書き間違いのクレームは７日以内とする。
19.型式・排気量の書き間違いのクレームは書類発送後７日以内とする。
20.燃料の書き間違いは型式を優先とします。但し、状況により JU 広島が判断します。
21.ドア枚数・形状・AW の書き間違いは当日限りとする。
22.年式・グレード違いは JU 広島より書類発送後７日以内とする。尚、年式・グレード・型式・排気量違いは、無条件キャンセルを基本とする。但し、落札店が特別に認め（出品店と合意が出来た）た場合に限り、値引対応も可とする。キャンセルの場合キャンセルペナルティは年式違いの場合に発生する。グレード違いの場合キャンセルペナルティは発生しない。陸送費は出品店負担とする。（加修費は認めない）
23.存在しないグレード記入の場合には出品票記入間違い扱いとします。
24.レンタカー等車歴違い及び未申告の場合は書類発送後７日以内とする。
25.乗車定員の書き間違いによるクレームは書類発送後７日以内とする。

26.車検有効期限の記入間違いは書類発送後７日以内とする。また、車検付車輌が抹消されていた場合及び有効期限が６ヶ月以上短い場合にはキャンセルできる。

27.保証書有無の誤記入クレームは書類発送後７日以内とする。クレーム処理については下記の通りとする。

A. 初年度登録から５年未満、走行 10 万ｋｍ未満の場合、落札店は①又は②を選択する。

① ペナルティ 5 万円　　②キャンセル

B. 初年度登録から 5 年を経過又は走行 10 万ｋｍ以上の場合

① 出品店は落札店にペナルティ 2 万円を支払う。（キャンセルはできない）

28.名義変更前に前ユーザーに対し迷惑行為（駐禁・スピード違反等）をした場合ペナルティ 3 万円＋JU 広島が認めた実費を請求致します。

29.ワンオーナー車で出品票に記入して有る場合で、その事実と相違した場合は以下の通りとする。（クレーム受付けは書類発送後７日以内とする。）

A. キャンセルする場合・・・・・陸送費＋加修費＋JU 広島手数料

B. キャンセルしない場合・・・・ペナルティ 5 万円の徴収。

30.ミッション乗替え（AT⇔MT）が未記入で改造申請を伴うものは書類発送後３０日以内とする。

31.ターボ及び燃料噴射ポンプはエンジンに含まない。（クレームは一般部品と同じ扱い）

32.登録遅れ等、製造年と初年度登録日が６ヶ月以上違う場合には申告義務とする。申告がない場合のクレームは書類発送後 7 日以内とし、原則として無条件キャンセルとする。

33.事故等でのエアバック・シートベルトプリテンショナーの作動は明記してください、記入無き場合は欠品扱いとしてクレームとなります。

第５条《非クレーム対象基準》

1.オークション落札自動車が再販売（同一会場又は他会場で競りにかけた場合を含む）されたとき。但し、年式・グレード等書類と合致しない場合は書類発送後７日以内は受付ける。

※ 上記でキャンセルの場合にはペナルティは発生しない。

2.クレーム申し立て前又は、申し立て中に加修、修理をしたとき。

3.内外装の傷、凹み、損傷。

4.商談落札車輌。（但し、ｴﾝｼﾞﾝ･ﾃﾞﾌ･ﾐｯｼｮﾝの不良及び年式、ｸﾞﾚｰﾄﾞ等は受付ける）

5.修復歴車輌。（但し、ｴﾝｼﾞﾝ･ﾃﾞﾌ･ﾐｯｼｮﾝの不良及び年式、ｸﾞﾚｰﾄﾞ等は受付ける）

6.クレーム代金が（部品）２万円以下のもの。

7.落札代金が 20 万円以下のもの。（但し、当日に限りエンジン、デフ、ミッション、未申告の修復車、出品票（ｼﾌﾄ・AC・PS・ PW・ﾀｰﾎﾞ ）の有無の書き間違いは受付ける。）

8.外車（逆輸入車含む）は当日を含め一切のクレームを受付けない。（ｴﾝｼﾞﾝ、ﾃﾞﾌ、ﾐｯｼｮﾝ含む）但し次の A～Ｅは受付ける。

A. エンジン、デフ、ミッションに異常がある場合（7 日以内）

B. 未申告の修復車（７日以内）

C. 年式、グレードの相違（書類発送後７日以内）

D. 出品票装備有無の誤記入（当日のみ）

E. セールスポイント欄記入でその装置が不良の場合。

9.改造車（但し、未申告の修復車については、７日以内は受付ける。）

10.走行 10 万ｋｍ・走行不明・改ざん車・評価点が 2 点以下・初年度より８年経過した車輌。但し、未申告の修復車、ｴﾝｼﾞﾝ、ﾃﾞﾌ、ﾐｯｼｮﾝの不良は７日以内は受付ける。年式、グレード等は書類発送後 7 日以内は受付ける。尚、ｴﾝｼﾞﾝ、ﾃﾞﾌ、ﾐｯｼｮﾝのクレーム値引きの場合、上限を 5 万円とする。

11.８ナンバー登録車の装備に関するクレーム。

12 日本国外に持ち出された車輌。

13.自動車 Noｘ法に基づく Noｘ基準法に適合、非適合のクレーム。

14.同一車輌で 2 回目以降のクレーム。（当日受付分･盗難車、メーター巻き戻し等の重要項目は除く）

15 コーションプレートの欠品（開催中も含む）

16.現状事故車コーナー　出品車のセールスポイント、装備品欄の記入。

尚、セールスポイント、装備品欄の記入に付いては JU 広島にて削除させて頂きます。

第２章　契約の解除

第６条《契約の解除》

1.落札店は落札車輌について下記の事由が存する事が判明した時は契約を解除する事が出来る。

①書類の全部又は一部が所定の期限までに JU 広島に提出されなかったとき。

②落札車輌が出品申込書の記載と相違したもので JU 広島が認めたもの。

③落札車輌について法的問題が存するため完全な所有権移転が出来ないとき。

④落札車輌が接合車、災害車である事が判明したとき。

⑤メーター改ざん（交換を含む）車輌で有ることが判明したとき。

⑥その他、落札車輌に重大な欠陥があると JU 広島が認めたとき。

2.当日の売買契約の解除（買い間違い・売り間違い）

①オークション当日に限り（当該車輌のセリ終了後 2 時間以内、但し、オークション終了後 1 時間以内）に限り互いに相手方に対してペナルティ 5 万円を支払って当該車輌の売買契約を解除する事ができる。

②但し、商談成約車については売買契約の解除はできません。

第７条《法的問題車と契約解除》

落札車輌について盗難、車台番号改ざん等により、完全な所有権移転が出来ない車輌である事が判明した場合には落札店は催告を要せず直ちに契約を解除する事が出来ます。

第８条《接合車・災害車と契約解除》

1.落札車輌が接合車又は災害車である事が判明した場合に落札店は開催日から 6 ヶ月に限り契約の解除をする事が出来ます。

2.消火器の散布跡車輌である事が判明した場合に落札店は開催日から 1 ヶ月に限り契約の解除をする事が出来ます。

第９条《メーター改ざん車輌と契約解除》

1. メーター改ざん車『＊』（アスタリクスマーク）の出品票付記について

① 過去の点検記録簿、走行管理システムなどによって走行メーターが巻き戻されている事が確認できる車輌を『改ざん車』とする。但し、『メーター交換車』は除く。

② 出品申込書には過去の点検記録簿、走行管理システムなどで判明した改ざん前の走行距離を備考欄などに記載し『改ざん車』と明記する。

2 メーター交換車『＄』（ドルマーク）の出品票付記について。

① メーター交換につき、認証・指定工場で交換されたことを証する整備点検記録簿など客観的に証明できる書面が確認できる車輌を「メーター交換車」とする。

② 上記の書面にはメーター交換を行った日付、交換前の走行距離が記載されていることが必要になる。

③ 中古メーターへの交換の場合も認証。指定工場で交換されたことを証する整備点検記録簿など客観的に証明できる書面があり、日付、交換前距離のほか交換時のの中古メーター表示走行距離記載もされていることが必要となる。

④ 出品申込書には備考欄にメーター交換を行なった日付、交換前の走行距離などを記載し「メーター交換車」と明記し出品票走行欄には交換前、交換後の合算した走行距離を記入し「＄」を付する。尚、中古メーターの交換の場合は交換時の中古メーター表示走行距離も記載する。

⑤ 但し、下記の場合はクレーム（クレーム期間、書類発送後 7 日間）対応します。

(ア) 保証書、記録簿等（客観的に証明できるもの）が紛失し交換履歴が証明できない場合はキャンセルを基本とする。
但し、落札店が特別に認め「出品店と合意が出来た」場合に限り値引き対応も可とする。

(イ) キャンセルの場合はノーペナキャンセルとし落札店までの陸送費、加修費、諸費用の負担あり《販売後の販売利益は含まない》

3.走行不明車『＃』（シャープマーク）の出品票付記について。

① 上記「改ざん車」「メーター交換車」以外で記録が無く、推定できる根拠が無い車輌を「走行不明車」とする。

② 但し、後日メーター改ざんが判明した場合はクレーム受理する。

※上記のクレーム処理はキャンセルを条件とし、ペナルティは発生しない。また、陸送費・加修費・オークション諸経費等は落札者負担とする。

4.タコグラフ装着車の取り扱い

① 車輌総重量 8 トン以上もしくは最大積載量 5 トン以上の車輌

(ア) 上記の場合は新車時の装着車として走行距離は実走行扱いとする。

(イ) 出品申込書の走行記入欄には現在の走行距離を記入する。

(ウ) 注意事項欄に『タコグラフ装着車』と明記する。

② 車輌重量 8 トン未満かつ最大積載量 5 トン未満の車輌

1. 上記の車輌は新車時より装着されていた事を証明する書面が無い場合は走行不明扱いとする。

2. 出品申込書の走行記入欄には現在の走行距離を記入し、注意事項欄に『タコグラフ装着車』と明記し『＊』記号を入れる。

5 クレーム受付け期間

① クレーム期間：６ヶ月又は 180 日（１ヶ月を 30 日と計算する）

② 書類から判明：１ヶ月又は 30 日

(ア) 書類から判明した場合の起算日は『書類発送日』よりとする。

(イ) 書類から判明した場合の『書類』とは車両取引に関して授受される書類全て。（車両に付随している目視確認できる物も含む。但し、オイル交換等のシール等は除く）

③ ペナルティ：会場を複数跨った場合、他会場で発生したペナルティ金額の累積請求はしない。

第 10 条《記載事項相違と契約解除》

落札車輌が下記の点について出品申込書の記載と相違しているときには、落札店はそれぞれ別紙明細表の期限欄記載の期日に限り契約を解約する事ができる。

【重大クレーム一覧表】

クレーム内容	契約解除期限	ペナルティ	損害賠償の基準
盗難車等所有権の移転に法的問題のある車輌	無期限	10 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費

クレーム内容	契約解除期限	ペナルティ	損害賠償の基準
接合車 冠水車	開催日から ６ヶ月	10 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費
メーター改ざん（交換を含む）	開催日から 6 ヶ月又は 180 日 （1 ヶ月を 30 日と計算する。）	5 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額・加修費 転売後の実費（販売利益は含まない）
ﾒｰﾀｰ 改ざん 《【♯】シャープマーク 付》	開催日から 3 ヶ月	無し	落札代金 その他費用は認めない
記載事項相違 年式・グレード・型式・排気量違いは、無条件キャンセルを基本とする。但し、落札店が特別に認め（出品店と合意が出来た）場合に限り値引対応も可とする。			
1 年式相違 ＊値引きの場合は最高 15%迄とする。	書類発送後 ７日以内	3 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費 転売後の費用は含まない
2 グレード・型式・排気量相違 ＊値引きの基準（目安） 「週刊オークション情報」（プロト） 「U カープライスブック」（日刊自動車新聞・リクルート）等の直近オークション相場差額を参考	書類発送後 ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 転売後の費用は含まない
3 準・限定・パッケージ車のグレード違い ＊上記、1・2・3 はその車輌に存在しない場合は記入間違い処理とする。	書類発送後 ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 転売後の費用は含まない
エンジンの相違（ターボなし等） シフト相違（記入間違い） PS・AC 相違（未装備）	開催日から ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額

クレーム内容	契約解除期限	ペナルティ	損害賠償の基準
修復歴車、改造車、 地域限定車、車名相違 （低額車は除く）	開催日から ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費
並行輸入車の申告洩れ	書類発送後 ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費
ミッションシフト変更 （乗せ替え）	書類発送後 30 日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費
車歴相違 登録遅れ （低額車は除く）	書類発送後 ７日以内	無し	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費
ワンオーナー相違	書類発送後 ７日以内	5 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費 転売後の費用は含まない
保証書無し （但し、新車登録日より 5 年以内、走行 10 万ｋｍまでの車輌）	書類発送後 ７日以内	5 万円	落札代金 落札店迄の往復の陸送費 落札手数料相当額 加修費 転売後の費用は含まない