

《 J U 愛知クレーム細則 》

平成 2 0 年 1 月 1 0 日 A A より

- 1 クレームは原則として認めない。但し、出品店又は主催者の責任であると流通委員会が認めたものについてはこの限りではない。尚、評価点のない車両及び内外装、目に見える箇所のクレームは受け付けしないものとする。
- 2 修復歴・擬修復歴の表示のある車両の修復箇所のクレームは一切受け付けしない。
- 3 クレームの処理上の当日とは、オークション終了後 1 時間以内とする。
- 4 ライブ・ネット落札はクレーム期限が当日限りのものに関しては搬出前（土曜日午後 5 時まで）とする。
- 5 クレーム申立期限は、落札日を含む 5 日後の午後 5 時までとします。但し、遠距離会員（中部・関東・関西地域を除く）については落札日を含む 7 日後（月曜日落札の場合は 6 日後）の午後 5 時までとします。天災等によりクレーム申立期間内に落札店へ車輛が到着しない場合に限り事前申請によりクレーム申立期間の延長を認める場合がある。（落札日を含む 5 日後の正午まで）
- 6 アタックのクレーム区分はポスによる成約時と同じとする。

ク レ ム 内 容	一般車	A・1点	ディーラー 輸入車	並行 輸入車	商談	
修復歴と発覚した場合及び、疑修復歴により評価点が 1 . 5 点減点になった場合。(主催者判断)	5 日間	・ ・ ・	5 日間	5 日間	5 日間	商談の場合キャンセル時、陸送代は落札店負担 (片道)
溶接交換	5 日間	・ ・ ・	5 日間	5 日間	5 日間	商談の場合キャンセル時陸送代は落札店負担 (片道)
シートカバー装着のシート破損	当日限り	・ ・ ・	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	
タイヤ溝・規格外	当日限り	・ ・ ・	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	4 分山以下は交換要すとみなすのでノークレーム。
キーレス欠品	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	1 万円値引きにて処理
ジャッキ・工具・スペアタイヤの欠品	当日限り	当日限り	当日限り	当日限り	当日限り	
ガラス・ヒビ・ワレ	当日限り	・ ・ ・	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	
ホ口破れ	当日限り	・ ・ ・	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	ハードカバー装着車のみクレーム対応。
色違い (カラー NO の記載が無い場合)	当日限り	・ ・ ・	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	
色替え	5 日間	5 日間	5 日間	5 日間	5 日間	
同色全 P の未申告 (評価 4.5 点以上のもの)	5 日間	・ ・ ・	5 日間	・ ・ ・	・ ・ ・	評価 4 点以下は主催者判断。
雨漏り	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	
標準部品の欠品及び外品	5 日間	5 日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	但し、これ以外の場合もあり (A・1 点は免責 2 万円)
シートベルト・ヘッドレスト・トノカバー・ミラー・保護棒等の欠品未申告	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	
ステレオ・P/W・P ミラー等電装品の不具合	当日限り	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行 10 万 Km 未満のみクレーム対象
サンルーフ・P シート・電動オープンの不具合	5 日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行 10 万 Km 未満のみクレーム対象。(登録年より 3 年以内のみ) それ以外は当日限り
マルチ・AV・ナビゲーション等の不具合	5 日間	5 日間	5 日間	・ ・ ・	・ ・ ・	走行 10 万 Km 未満のみクレーム対象。輸入車は登録年より 5 年以内のみ、それ以外は当日限り

クレーム内容	一般車	A・1点	ディーラー 輸入車	並行 輸入車	商談	
エアコンの不具合	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
セルモーター・オルタネーターの不具合	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
メインコンピューターの不具合・規格外	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	5日間	不具合に関しては走行10万Km未満のみクレーム対象。一般車の商談は規格外のみ受付。
エアバックの不具合	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
エアバックの欠品及び使用済み状態の未申告	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	
メーター不良(デジタル・オプティロン)	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
オドメーター不良(メーター改ざん車・走行不明車は除く)	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	キャンセル時ノーペナ陸送代のみ負担。諸経費はみない
エンジンの不具合	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	
エンジン・ミッション・デフのオイルもれ	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
エンジン異音(バルブリフター・カムシャフト)	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
バルブシール不良による白煙・黒煙	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
オーバーヒートによるガスケット不良	5日間	5日間	5日間	当日限り	当日限り	走行10万Km未満のみクレーム対象
ラジエーターの不具合	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
噴射ポンプの不良	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
ターボ不良(極度にひどいオイルもれは当日限り)	5日間	5日間	5日間	・ ・ ・	5日間	走行10万Km未満のみクレーム対象
タイミングベルト切れ	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	搬出前は出品店責任としクレーム対象
架装部品の不具合	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	
A Tショック・タイムラグ・滑り	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	走行10万Km以上はノークレームですが、走行に極端に支障をきたす場合はクレーム対象。走行距離にかかわらず、走行に支障をきたすものはキャンセルの場合もあり
デフの不具合	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	走行10万Km以上はノークレーム、但し、走行に極端に支障をきたす場合はクレーム対象。
ドライブシャフトの不具合	5日間	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	5日間	原則は部品渡し、値引きの場合、普通車1本12,000円・軽四1本8,000円、修復歴車・商談は半額の値引きにて処理。走行10万Km未満のみクレーム対象。
パワステの不具合	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象。
プロペラシャフトの不具合	5日間	・ ・ ・	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象。
ブレーキ系の不具合(ローター・パットはノークレーム)	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
クラッチ不良・社外	5日間	・ ・ ・	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	2WD・2万円、4WD及び2tを超えるトラック4万円、車種によりこの限りではない場合もあり。走行10万Km未満のみクレーム対象。但し、走行に極端に支障をきたすものはクレーム対象。社外クラッチは一律2万円値引き。(10万km以上はノークレーム)

クレーム内容	一般車	A・1点	ディーラー 輸入車	並行 輸入車	商談	
アブソーバー不良(可変サス・TEMS・エアサス・アクティブ)	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	走行10万Km未満のみクレーム対象
マフラー規格外・触媒欠品の未申告	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	
セールスポイントに記入してあるものの不具合(純正品の記入欄は除く)	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	純正・社外品問わずクレーム対象。
年式違い	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ペナルティー3万円+陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
登録月の書き間違い	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ノーペナ。陸送代のみ
グレード・限定車・パッケージ違い	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ノーペナ、陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
車歴の書き間違い 【バン・トラックコーナー2】以上に関しては レンタ・事業用の未申告は車歴不明とする。	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	レンタ・事業用・身障者・教習車等の未申告、ワンオーナー申告間違い。キャンセル時ペナルティー2万円+陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)【バン・トラックコーナー2】のみ車歴に自家用と申告しレンタ・事業用が発覚した場合は2万円値引き又はキャンセル。キャンセル時ノーペナ陸送代のみ
乗車定員の未申告(2人、3人、9人)	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ノーペナ、陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
車検違い	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	普通車1ヶ月5,000円、軽四1ヶ月3,000円6ヶ月以上違うものはキャンセル可能。キャンセル時ノーペナ、陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
積載量の書き間違い	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ノーペナ、陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
保証書の有無	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセルの場合ペナルティー2万円+陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)但し、有効保証期間の切れているものは2万円値引き、キャンセルは認めない
職権打刻車(輸入車の再打刻車含む)	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	注意事項欄にその旨記入無き場合クレーム対象。 車台番号記入欄に車検証通りの記入がない場合は書類発送後7日間。
コーションプレートの欠品	5日間	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	5日間	注意事項欄にその旨記入無き場合クレーム対象。

クレーム内容	一般車	A・1点	ディーラー 輸入車	並行 輸入車	商談	
車名の書き間違い	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	キャンセル時ノーペナ
型式の書き間違い						
排気量の書き間違い						
ミッションの書き間違い(AT マニュアル)						
ミッションの段数違い(F5 F4)						
ACの有無						
ACの書き間違い(AAC AC)						
ACの書き間違い(WAC AC)						
形状・燃料の書き間違い	当日限り	当日限り	当日限り	当日限り	当日限り	キャンセル時ノーペナ
ドア数の書き間違い						
レスオプションの未申告	5日間	5日間	・ ・ ・	・ ・ ・	5日間	キャンセル時ノーペナ
セールスポイントの純正・社外の書き間違い	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	
セールスポイントの有無の書き間違い(純正品の記入欄も含む)	5日間	5日間	5日間	5日間	5日間	キャンセル時ノーペナ
モデル違い 年式は国内初年度登録年とする 輸入車のモデル(製造年)が記載なき場合は、不明とする。 国産車のモデル(製造年)については、マイナーチェンジ又はフルモデルチェンジ後6ヶ月以上(年をまたいでいる車輛に限る)違う場合、出品店に申告義務があるものとする。	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	書類発送後 7日間	キャンセル時ノーペナ、陸送代+加修費(転売後の費用は認めない)
ジャストローの未申告(パンのみ)	5日間	5日間	5日間	5日間	・ ・ ・	社外アルミ・規格外タイヤが装着しており、ジャストローの申告が無いものみクレーム対象(キャンセル可)
免責	新品部品代2万円未満、輸入車は10万円未満(但し、これ以外の場合もあります)					
冠水車の不具合については、一切ノークレーム。(但し、誤記入、修復歴発覚、重大クレームは除く)						
20万円未満の車両・低年式(登録年より15年を経過した車輛)はノークレーム。(重大クレーム、誤記入、その他主催者が判断した場合はこの限りではない) 但し、修復歴車・溶接交換と判明した場合、又は、エンジン、ミッションの重大なる不具合、セールスポイントに記載のある不具合に関しましては、2万円を上限としての値引き又は、落札店の陸送代(片道)負担にてキャンセル処理をさせていただきます。誤記入の場合キャンセルペナルティーは半額とさせていただきます。						
部品の不具合に関して部品渡し、もしくは値引きの場合は、新品部品の半額を上限として値引き処理をする。(但し、これ以外の場合もあります)						
キャンセル時、諸経費を請求できる場合の名変代(車庫証明代含む)15,000円、車庫証明代5,000円とする。						
後日渡し部品(リモコン、ナビロム等)がなくては、作動が確認できないもの(注意事項欄記載含む)については、クレーム期間は部品発送後7日間とする。						
輸入車の型式は車検証どおりの型式を記入すること、記入無き場合はクレームになる場合もあり。(書類発送後7日間)						
メーター改ざん(*)による過去の走行距離の相違及び未申告の後日発覚はノークレームとする。但し、故意・悪質なものに関しては流通委員会の裁定によりクレームになる場合もあり。						

重大クレーム

クレーム内容	期間	
ミッション乗せ替え(マニュアル A T)	30日	キャンセル時ペナルティー3万円+諸経費。
キャビン及びボディー乗せ替え	30日	キャンセル時ノーペナ。陸送代のみ。(転売後の費用は認めない)
規格外エンジン乗せ替え、(車検の通らないもの)等	90日	キャンセル時ペナルティー3万円+諸経費。
メーター1回転、社外メーター交換(オドメーターも変わるもの)	30日	キャンセル時ペナルティー5万円+諸経費、但し、社外メーター交換はキャンセル時ペナルティー5万円+陸送代(諸経費はみない)
走行距離申告が実走行と違うもの	180日	キャンセル時ペナルティー5万円+諸経費。 メーター改ざん・交換が整備手帳より判明する場合、クレーム期間は整備手帳発送後30日
走行不明車輛(＃)でメーター改ざん(＊)が発覚したもの	30日	キャンセル時ノーペナ。陸送費のみ。(転売後の費用は認めない)
冠水車(消火器散布含む)	180日	キャンセル時ペナルティー5万円+諸経費。
接合車	180日	ペナルティー5万円+諸経費でキャンセル。
盗難車等	無期限	ペナルティー10万円+諸経費でキャンセル。
法的問題車等	無期限	ペナルティー5万円+諸経費でキャンセル。

・ ・ ・ はノークレーム

走行不明車・メーター改ざん車については、10万Km以上のクレーム対応とする。

このクレームは国内のみのクレーム対応です。

存在しないものはノークレーム(これ以外の場合もあり)

出品店、落札店双方の都合によるキャンセルは、当該車輛を売買後、1時間以内に限り可能とします。この場合は、キャンセルを申し出た側が5万円のペナルティーと出品料、成約料ならびに落札料も合わせて支払うこととします。

アタックの場合においての双方都合によるキャンセルは、当該車両を売買した翌営業日正午までとします。この場合のキャンセル料においては、申し出た側が5万円のペナルティーと諸経費と出品料・成約料並びに落札料も合わせて支払うこととします。但し、落札店都合によるキャンセルにおいて、車両搬出後のキャンセルは出来ないものとします。

クレームにより発生する迷惑料・遺失損益は、一切認めません。

出品店がディーラー車、並行車申告無きものは、並行車とみなします。

出品店がモデル年式(製造年)の記載なきものは、ディーラー車・並行車に関わらずモデル年式不明とみなします。

ディーラー輸入車のA・1点車輛は並行輸入車のクレーム規約とする。

メーカークレーム対応時、一部点検代は出品店負担とする。

クレーム申し立て及びクレーム受付は、1台の車両について1回のみとする。但し、AA当日クレーム及びクレーム期限の異なる場合は例外とする。

クレームの申し立て日より7日間連絡無き場合は、クレームを取り下げたものとみなします。

クレーム処理については、いかなる場合においても流通委員会の裁定に従うものとする。