SellCa事業者サービス クレーム・ペナルティ細則

第１条（目　的）
　本細則は、SellCa事業者サービス利用規約第２５条に基づき、本件サービスを通じて取引された落札車両の基本事項、仕様、品質、状況および車歴等についての落札事業者による問題点の指摘や苦情等（以下「クレーム」という。）についてのあっせん・裁定処理および各種ペナルティについて定めるものとする。

第２条（総　則）
１．クレームについて、落札事業者（または「クレーム当事者」という。）は、当社のあっせんの下、本細則に沿って、建設的な協議を行い、早期の解決に努めなければならないものとする。
２．前項による協議での解決がなされない場合、当社は本細則に基づき裁定をすることができるものとする。
３．クレーム当事者は、当社の裁定に従わなければならないものとする。

第３条（落札事業者のクレーム防止義務）
１．落札事業者は、SellCaオークションサイトに掲載されている出品車両のすべてが整備済み車両であると判断してはならず、落札後、点検および整備を要するとの認識を持たなければならないものとする。
２．落札事業者は出品車両の状態を十分把握したうえで落札しなければならないものとする。また落札後もクレーム申請期間内に、車両と画面上のデータとに相違が無いことを確認しなければならないものとする。

第４条（クレームの事実確認の方法）
１．当社は、クレームの処理に公平を期するため、申請のあった車両の事実確認について、以下のいずれかの方法で行うものとする。
　（１）当社の検査員、代理人または当社の認めた第三者による確認。
　（２）当社の認める販売ディーラー・メーカー指定工場、業務提携先検査員等による確認。
　（３）画像、映像による内外装損傷の確認。
　（４）当社が認めたオートオークション会場における過去の出品情報による確認。
２．メーター改ざん、メーター交換、または盗難車等のクレームについて、日本国外の資料は、事実確認として採用しないものとする。
３．クレームの事実の確認に要した費用（ただし、確認のための陸送・移動にかかる費用等は除きます。）は、原則として当社がクレームの内容を確認できた場合には出品者の負担とし、当社がクレームの内容を確認できなかった場合には落札事業者の負担とする。

第５条（クレームの申請）
１．落札事業者は、別に定めるクレーム申請期間内に限り、落札車両についての基本事項、仕様、品質、状況、車歴等について、当社にクレームの申請をすることができる。
２．クレームの申請は、すべて当社に行わなければならないものとする。
３．クレームの申請は、当社所定の WEB フォームで申し込まなければならないものとする。
４．当社は、落札事業者からのクレーム申請を申請期間内に受けた時点で、クレーム申請を受け付けたものとする。
５．クレームの申請の期限は、申請期間最終日の午後５時までとする。
６．クレームの申請は、車両１台に付き１回に限ります。ただし、メーター改ざん、接合車、冠水歴等、重大な瑕疵と疑われるクレームの申請について当社が認めた場合、この限りではない。
７．クレームの申請者より、申請後７日以内にクレーム内容に関する説明がない場合、当社は当該クレームの申請を却下することができるものとする。

第６条（あっせん・裁定）
　当社は、前条のクレームの申請に対し、第２条に従い当事者間の協議をあっせんし、これによる解決が見られない場合、売買契約の解除、車両代金の値引き、部品支給または申請の却下等の裁定を行うことができるものとする。

第７条（車両代金の値引き、部品支給）

１．落札した車両に下記の事由が判明した場合、当社は車両代金より値引きまたは部品支給の裁定をくだすものとする。

（１）SellCa査定車両情報に記載のないもので、下記に示す事項についての不具合、要加修、または商品価値の低下が見込まれるものと当社が認める場合。

① 内外装および機関機構の状態。
② 標準装備品。
③ レスオプションの車両。
④ 画像、文字データなどにより明らかにセールスポイントであると当社が判断した事項。

（２）車検有効期間の誤記入および車検証、謄本の記載事項が異なる場合。

（３）セールスポイントに記載したものが、欠品、不良であった場合。

（４）その他別途SellCaサイトに定める評価基準に定めた事項にそぐわぬ品質状況が発覚した場合。

２．値引きの金額に関しては、下記の基準に準じて裁定するものとする。

（１）クレーム値引き金額の裁定には逸失利益は含まないものとする。

（２）不具合箇所に対して中古部品が存在する場合は、その仕入価格を値引金額の基準とし、新品でのみ対応可能な場合は、当社の判断とする。

（３）原則として、工賃は値引金額の裁定の対象外とする。ただし、工賃が多額となるエンジン、ミッション分解等の場合は、当社の判断により裁定される場合がある。

（４）金額により部品支給にて対応する場合がある。ただし、一定期間を経過しても対象部品がない場合、金銭対応とする。

（５）値引き金額の支払は、原則として金銭の支払ではなくセルカポイントを付与することにより対応する。セルカポイントは、1ポイント1円として次回以降の落札手数料に充当とすることが出来るものとする。

第８条（売買契約の解除）

１．落札した車両につき下記の事由が判明したときは、当社は、当事者間の協議の有無に関わらず、当該車両の売買契約を解除する裁定を下すことができるものとする。

（１）譲渡書類の全部または一部が、譲渡書類の送付期限より３０日を経過しても当社に提出されなかった場合。

（２）車両または譲渡書類に法的な問題があり、所有権移転が不可能と当社が判断した場合。

（３）法的に問題のある車両で、盗難、車体ナンバー改ざん、詐欺等により仮差押または刑事事件の証拠として差押えもしくは押収された場合。

（４）特別な記載なく出品された車両につき、冠水車、接合車、災害車、メーター改ざん車、等の重大な欠陥が判明した場合（※冠水車、災害車は開催日を含む３ヶ月以内、接合車は開催日を含む６ヶ月以内に限ります）。ただし、メーターの改ざんまたはメーターの交換が、当社が送付した整備記録簿等から判明した場合は、書類到着日を含む５日以内の午後５時までにクレームの申請をしなくてはならないものとする。その他これらに該当しない場合は、当社の判断により裁定される場合がある。

（５）SellCa査定情報の内容のうち、次に掲げる重要事項についての誤記入または無記入が判明した場合。

① 車名・型式・排気量。
② 車歴（リース車との未記載は自家用とみなし、１１名以上のバスおよび積載量２トン以上かつ総重量５トン以上のトラックについては、未記載の場合には車歴不明とみなす）。
③ 改造歴。
④ 初度登録の年式・月数（国内初度登録）・登録遅れの申告。
⑤ ミッションの AT/MT。
⑥ エンジンの規格外・シフトの乗せ換え（AT→MT）（過給機 有無等を含みます）。
⑦ 重要装備（サンルーフ 等）の有無。
⑧ 燃料（ガソリン↔軽油・CNG・LPG 等）。
⑨ 車台番号欠損・職権打刻や車台番号の打ち直し（識別困難などの理由）。
⑩ 正規輸入車または並行輸入車の差異（逆輸入車含む・モデル年式）。
⑪ その他当社が重要事項と判断した事項。

（６）当社の裁定により、評価点が以下の通り変更された場合。

① 評価点がＳから３であった車両が、評価点Ｒとなった場合。
② 評価点がＳから３であった車両が、１.５段階評価が下落した場合。

③ 評価点がＳから４であった車両が、評価点Ｒではないもののリアフェンダーまたはリアエンドパネル等に未申告の交換痕があった場合。

（７）その他、重大なクレームと当社が認めた場合。

２．前項各号の有効期間およびペナルティ代金は別に定めるものとする。

３．機関・機構・装備品等の不具合の状況がディーラー等当社が認める第三者により確認され、出品者および落札事業者双方がキャンセルに合意した場合、キャンセル成立の時点で売買契約は解除されたものとみなし、一切の異議申し立てを受け付けないものとする。

第９条（クレーム申請期間および対応基準）

１．クレーム内容毎の申請期間、値引き金額および各細目については、別表の通りとする。

２．往復陸送費に関しては往路は事業者会員負担、復路はSellCa負担とする。ただし、キャンセルが事業者会員都合の場合は、往復事業者会員負担とする。

第１０条（申請の却下）

下記の各号に該当するクレームは、原則としてクレームの申請を却下する。

（１）落札事業者が、クレームの申請以前あるいは当社が裁定を下す以前に、他オークションへの出品および第三者へ当該車両を転売する、もしくは転売準備行為をする場合。ただし、冠水車、メーター改ざん車、違法車または当社が認めた場合を除きます。

（２）落札事業者が、クレーム申請以前あるいは当社が裁定を下す前に、加修等に着手した場合。ただし、車両の重大欠陥または車検証で確認を要する記載違い等は除きます。

（３）純正品以外の装備品で、SellCa査定車両情報・文字データ未記載、装備品の不備、不具合。また、純正品以外の装備品については、ユーザー自身が取り外し、SellCa査定車両情報に未掲載とする場合を含みます。

（４）裁定結果が免責金額（その範囲で加修可能と思われる金額をいい、部品代金については２万円未満の場合および工賃全額をいう。）以下であることが明らかな場合。

（５）クレームの申請後、７日経過しても申請者から当社に対し何らの連絡も無き場合またはクレーム内容について説明がない場合もしくは連絡が取れない場合。

（６）現状車等に関するクレーム。ただし、一部の重大クレーム、誤記入または車検証で確認を要する記載違い事項等、および当社の判断でクレームと認めたものを除きます。

（７）その他細目に定める事項。

第１１条（ペナルティ細目）

本件サービスのペナルティは以下のペナルティ細目に定める通りとする。

ペナルティ細目	詳　細	ペナルティ
成約解除ペナルティ 落札解除ペナルティ	落札通知または売買契約通知後に落札事業者からキャンセルを申し出て当社が認めた場合	車両代金の７%か５万円の高い方 ※別途、振込手数料、陸送費実費、譲渡書類の郵送費用等が必要
成約解除ペナルティ 落札解除ペナルティ	落札通知または売買契約通知後に出品者からキャンセルを申し出て当社が認めた場合	３０，０００円
支払い遅延ペナルティ	支払い期限超過時	延滞額に対して完済日まで 年１４．６%の割合の遅延損害金
強制成約解除ペナルティ	未入金・出庫遅延などで出品者からの申し出があり、当社判断で契約の解除を認めた場合	車両代金の７%か５万円の高い方 ※別途、振込手数料、陸送費実費、譲渡書類の郵送費用等が必要
強制退会ペナルティ	違反行為等が多く当社判断で強制的に退会させる場合	１００，０００円
禁止行為違反ペナルティ	直接連絡ペナルティを含む	１００，０００円

ペナルティ細目	詳　細	ペナルティ
譲渡書類差し替え ペナルティ	１点につき	５０，０００円＋実費
譲渡書類再交付 ペナルティ	抹消書類紛失の場合 その他１点につき	３００，０００円＋実費 ５０，０００円＋実費
名義変更遅延ペナルティ	名義変更期限超過時 以降７日単位毎に加算	５０，０００円 １０，０００円
税止め不申告ペナルティ 税金支払遅延ペナルティ	税止め申告を怠りユーザーに 税金の請求が届いた場合	１００，０００円＋実費

第１２条（ペナルティ等について）

１．ペナルティ（ユーザーについては違約金）は、原則、当社が出品者または落札事業者より徴収する。その後、当社で検討の結果、必要額を取引の相手方の落札事業者または出品者に支払うものとする。

２．出品者または落札事業者が支払うペナルティの期日は、キャンセルの申出日当日または翌日を期日とし、当該支払額の全額を当社の確認をもって、キャンセルの確定とする。

第１３条（差し替えペナルティ・再交付ペナルティ）

１．落札事業者の譲渡書類の紛失、失効および書き損じ等による差し替えのペナルティ（以下「差し替えペナルティ」という。）または再交付のペナルティ（以下「再交付ペナルティ」という。）については、実費に加え、第１１条のペナルティ細目で定めるペナルティを支払うことにより当社に依頼するものとする。ただし、自賠責保険証の紛失は差し替え不可とする。

２．ユーザー出品車両の譲渡書類の紛失、失効および書き損じ等による差し替えまたは再交付の依頼は、必ず当社を通して行うこととする。当社はペナルティの金額をもってユーザーへ差替えおよび再交付の交渉をユーザーと行うものとする。ただし、当社が差替えおよび再交付を保証するものではなく、交渉が不可となった場合もペナルティの返還はしないものとする。

３．差し替えおよび再交付の依頼は、全て当社に対して依頼しなければならないものとする。

４．譲渡書類の差し替えペナルティおよび再交付ペナルティは第１１条のペナルティ細目の定めに従うものとする。ただし、譲渡書類再交付ペナルティの抹消書類紛失の場合のペナルティに再交付に要する実費（領収書等で金額を確認でき、当社が相当と認めた費用）を加えた金額を上限とする。

５．クレームの解消に時間を必要とし、譲渡書類の期限が過ぎた場合には、出品者に再発行を依頼し、再発行手数料として３，０００円（税込）を当社が出品者に支払う。但し、当該クレームが受理されない場合には、再発行手数料の負担は落札事業者とする。

第１４条（本細則の変更）

当社は、必要に応じて、本細則を変更することができるものとする。当社は、本細則を変更する場合には、SellCa事業者会員に当該変更内容を通知するものとし、当該変更内容の通知後、本件サービスを利用した場合には、SellCa事業者会員は本細則の変更に同意したものとみなすものとする。

２０１８年　３月　５日　施行
２０１９年１２月２５日　改訂
２０２０年１１月２４日　改訂
２０２１年　７月　６日　改訂
２０２１年　９月１０日　改訂
２０２１年１１月　９日　改訂
２０２１年１１月２３日　改訂
２０２２年　３月２２日　改訂
２０２２年　９月　２日　改訂
２０２２年１０月１８日　改訂
２０２３年　１月３１日　改訂
２０２３年　９月　１日　改訂
２０２４年　２月２０日　改訂　同日施行

別　表

クレーム細目

〈用語の説明〉

低年式車	初度登録から１０年以上経過した車両
過走行車	１０万Km以上の車両 ※走行不明車は１０万Km以上の車両扱いとする
低価格車	落札時の車両価格が金額２０万円（税抜）以下の車両
超低価格車	落札時の車両価格が金額５万円（税抜）以下の車両
現状車	出品時に現状車であることが明記されている車両
免責金額	部品代の免責金額２万円（税抜）以下

〈注意事項〉

※画像で判断できるものは基本的にノークレームとする。
※出品者がユーザーであることを鑑みクレーム・ペナルティが設定されていることを予め承諾するものとする。
※キャンセルの場合でも逸失利益は認めません。

【クレーム細目事項】

重大クレーム事項

クレーム内容		申請期間 S～3点	申請期間 R点（修復）	申請期間 低年式車 10年以上	申請期間 過走行車 10万km超	申請期間 低価格車 20万円以下	申請期間 現状車	SellCaクレーム対応、処置
1．法的問題車で現に所有権移転ができない車両および書類		無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
2．盗難車および犯罪関与車等（車体ナンバー改ざん車等）								事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 盗難車等を理由とし車両または譲渡書類が裁判所の保全決定、刑事事件の証拠として差押押収された場合、出品会員へ車両または譲渡書類の返還なしに契約を解除
3．差押、抵当権設定車								事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ただし受託者の責任において優先的に解除処理を行うものとする（落札事業者からのクレーム申告後、７日以内に解除できない場合）
4．車検受検拒否車両（放置違反金未払い車両等）								落札事業者からの申告日から３０日経過しても出品者が是正措置を講じない場合、 事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
5．書類遅延車		落札日より30日以上経過	落札日より30日以上経過	落札日より30日以上経過	落札日より30日以上経過	落札日より30日以上経過	落札日より30日以上経過	譲渡書類の遅延日数が３０日を越え落札事業者による契約解除が行われた場合 事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
6．未記入の冠水車・災害車		開催日含む3ヶ月以内	開催日含む3ヶ月以内	開催日含む3ヶ月以内	開催日含む3ヶ月以内	開催日含む3ヶ月以内	開催日含む3ヶ月以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
7．メーター改ざん車（交換も含む）、走行不明車、積算計桁数不足によりメーターが１周以上し走行距離が変わる車両（書類により判明した場合）		書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない ※出品時申告済みの車両除く(判明が交換ステッカーのみは無効)
8．メーター改ざんが送付した記録簿等から判明したもの 車検証記載の走行距離相違		書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない ※出品時申告済みの車両除く(判明が交換ステッカーのみは無効)
9．車検証および整備記録簿の走行距離違い								事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない ※訂正できるものはノークレームとする。(判明が交換ステッカーのみは無効) ※記載の間違いが確認できるものはノーペナルティとする
10.走行不明車で後日メーター改ざんが発覚した場合		書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	書類到着日含む30日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※交換ステッカーのみの判明は無効
11.純正新品メーターに交換されている車両	走行距離が変わるもの	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	書類到着日含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※交換ステッカーのみの判明は無効
	走行距離が変わらないもの	×	×	×	×	×	×	ノークレーム
12.規格外メーターに交換されている車両	走行距離が変わるもの	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※交換ステッカーのみの判明は無効
	走行距離が変わらないもの							事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※交換ステッカーのみの判明は無効
13.社外メーターに交換されている車両（タコグラフ装着車：積算距離計一体式） タコグラフの製造年月が対象車両の初度登録年月より以前の場合は新車時に取付けたとみなし実走行扱いとする。製造年月が対象車両の初度登録年月より以降の場合は、途中取付けをしたとみなしメーター改ざんとする。 ただし、交換記録がある場合はメーター交換として取り扱う。この場合の交換記録はメーター交換車の条件と同じ。 （車両総重量８トン以上の車両は除く）	走行距離が変わるもの							事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
	走行距離が変わらないもの							事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
14.接合車（いわゆる二コイチ）		車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	車両到着日含む30日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※出品会員が関与していた場合はこの限りではない
15.車体番号欠損車両（腐食など）職権打刻や車台番号の打ち直し（識別困難などの理由）		車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
16.エンジンの相違（規格外） シフト改造載換（ＡＴ～マニュアル等）								事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須
17.記載事項の相違 （年式、グレード、車歴、型式等準グレード）		車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数、加修費（当社判断） ※加修費は修理明細必須 ※ダウングレード・ダウン年式以外はノークレーム ※法人、レンタカーから自家用に変わった場合はノークレーム
18.記載事項の相違（車名の相違、改造申告漏れ、乗車定員相違等、それらに類する相違）		車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料（当社判断）
19.記載事項の相違 （輸入車の並行、ディーラー車の違いおよび年式違い）		書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	書類確認が必要なものは、書類到着日含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料（当社判断）
20.記載事項の相違 （AC、SR、ABS等の重要装備）		車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	装備無し→有りの場合はノークレーム 事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料（当社判断） ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
21.評価点大幅違い（評価点１．５点以上の差異）								事業者支払い代金、自動車税相当額、復路の陸送費、落札手数料（当社判断）
22.車両不具合による出品会員からの陸送不可車両 （記載のあるものは不可）		搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	搬出時に連絡	事業者支払い代金、落札手数料 ※出品時に自走可能記載の車両が自走不可の場合のみ

内装

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①傷、破れ、汚れ、穴、割れ等（内装評価がA→Cになる場合に限る）	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	×	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
②雨漏り（著しいものに限る）								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
③シートカバー、ステッカー等で確認が容易に出来ない場合（内装評価がA→Cになる場合に限る）						車両到着日から翌日まで値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
④標準部品の欠品（ただしホイールナットおよびリモコン等の容易に持ち出し可能な部品はノークレーム）						×		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 当社判断によりキャンセル可能 ただし、２万以下の部品はノークレーム フロアマット等のオプション品はノークレーム
⑤パンク修理キット、スペアタイヤ欠品	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	×	×	×			欠品記載の場合はノークレーム。欠品の場合はスペアタイヤ１０，０００円／本、 コンプレッサー付パンク修理キット１０，０００円／式 ただし特殊車両等については実費相当分または部品支給

外装

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①パネル、バンパー、レンズ類の傷、凹み、割れ、錆、腐食、変色（外装評価がA→Cになる場合に限る）	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	×	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム ※変色は当社判断による
②ステッカー、テープ類等で目視困難な場合（外装評価がA→Cになる場合に限る）						車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
③フロントガラス、サンルーフガラスの割れ、補修跡の仕上げ不良（未申告の場合に限る）						×		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
④色替え								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
⑤同色の色違い（カラーNoの記載が無い場合のみ）	×	×	×	×	×			ノークレーム
⑥同色オールペイントの未申告	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内			事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
⑦前期または後期仕様の改造（一部変更も含む）								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
⑧ひょう害車（ルーフ小へこみ多含む）、塩害車、消火器散布車、その他重クレーム						車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
⑨標準装備品の欠品、社外品、規格外						×		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
⑩スリップサインの記載漏れ、スタッドレスタイヤ表記なし			×	×	×			減額のみ（1本　～5,000円）

事故

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①修復歴の発覚	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※R点での修復歴箇所の違い・発覚は以下の事項以外ノークレーム ルーフ・フロア・サイドメンバー・ダッシュパネルのいずれかの交換の未申告
②溶接交換（リヤフェンダー等）が発覚した車両で修復歴にならない車両		×					×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
③骨格部位のボルト止め部品交換歴（評価点４点以上対象）							×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 原則値引き対応
④修復歴と見なさない骨格部位の凸凹等（評価点4点以上対象）							×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 骨格部位の凹凸等が記載されているもので、評価点に差異がない場合はノークレーム

※上記詳細について、写真で判断できない場合は、当社が認める第三者検査機関に再検査の依頼を落札事業者が行うものとする。

機関

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①ラッシュアジャスター・カムシャフト系の不良。エンジン本体の著しい異音、または不具合	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内（確認費用含め車両代金の30%が上限）	車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム
②クランクメタル、ピストンの不良、焼き付き不良								
③ガスケット、パッキン類からのオイルまたは水漏れ大、およびバルブシール不良の白煙、黒煙等								
④オーバーヒートによるヘッドガスケット不良								
⑤噴射ポンプ不良、燃料漏れ大、ラジエーター不良大の物								
⑥ターボ、スーパーチャージャー等の過給機系不良または改造、規格外								
⑦ハイブリッドシステム不良								
⑧電気自動車のモーター、バッテリー、システム等不良								
⑨その他機関系の不良								
⑩タイミングベルト切れ	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内				車両引渡日を含む7日以内		搬出時に出庫できない場合のみ 事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料

※上記不具合はディーラー・当社の認める第三者・指定工場での確認が必要。確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用（移動費用は除く）は出品者負担とする。

また、ディーラー・当社の認める第三者・指定工場への入庫依頼は落札事業者が行うものとし、当該ディーラー・当社の認める第三者・指定工場から発行された見積書等の証憑の提出または入庫予定等の連絡が、クレーム申請日より7日以内に落札事業者より行われない場合は、当該申請はクレーム対象外とする。

機構

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①ミッション載換（AT・マニュアル）および規格外等の明記およびエンジン規格外等の明記が無い場合	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内（確認費用含め車両代金の30%が上限）	車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
②エアバックの欠品								※社外ハンドル、オプションハンドル記載はノークレーム ※画像で確認できるものはノークレーム ※出品時に申告があるものはノークレーム
③ミッションケースの割れ、歪によるオイル漏れ（未申告に限る）								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
④AT滑り、変速ショック、タイムラグの不良、デフ不良および社外			×	×	車両引渡日を含む7日以内（確認費用含め車両代金の30%が上限）			事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※走行不可または異音がある不良に限る ※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑤ブレーキ系の不良（ディスクパット、ディスクローターは除く）								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑥ＰＳギアBOX、ポンプ類の不良　オイルにじみ等は除く								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑦マフラーおよび触媒の欠品、改造、車検取得が不可の場合			車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内				事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※登録3年未満かつ6万km以内の車輌に限る ※社外マフラーで車検対応はノークレーム ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑧クラッチ滑り（マニュアル車）						車両引渡日を含む7日以内（値引きのみ1万円以下）		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑨ドライブシャフトの不良、プロペラシャフト不良								１万円以下の減額または現物支給のみ ※走行不可または異音がある不良に限る
⑩ショック、サスの不良（特殊サス、アクティブ、エアサス、TEMS）			×	×	×	×		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※走行に支障のある著しい損傷に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑪ショック、サス、足回りの改造、外品、強化クラッチ								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑫足回りの構成部品（ロアアーム、スタビ、ブッシュ類）のヘタリ								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※走行に支障のある著しい損傷に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑬純正マフラー腐食穴、排気漏れ								当社判断による減額 ※登録３年未満かつ６万km以内の車輌に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム

※上記不具合はディーラー・当社の定める第三者・指定工場での確認が必要。確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用（移動費用は除く）は出品者負担とする。

電装

クレーム内容	申請期間							SellCaクレーム対応＋処置
	S～3点	R点（修復）	低年式車 10年以上	過走行車 10万km超	低価格車 20万円以下	超低価格車 5万以下	現状車	
①サンルーフ、ムーンルーフ系の不良	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内	×	×	車両引渡日を含む7日以内	×	×	事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※登録３年未満かつ６万km以内の車輌に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
②ACコンプレッサー、ダイナモ、セルモーターの不良（軽微な異音、オイルにじみ等は除く）						車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）		事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※登録５年未満かつ６万km以内の車輌に限る ※ACについては、ガスチャージで済むものはノークレーム ※出品時に申告があるものはノークレーム
③コンピューター系の不良			車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内				事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※出品時に申告があるものはノークレーム
④スピードメーター、その他メーターの不良								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※メーター本体（含積算計）交換になる場合はキャンセル可 ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑤積算計不良（オドメーターに限る）								事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料 ※走行不明車及びメーター改ざん車の記載がある車両はノークレーム ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑥電装カーテン、PW、Pシート、格納ミラー、ワイパー系の不良			×	×	×	×		当社判断による減額 ※登録５年未満かつ６万km以内の車輌に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑦マルチ、AV、ナビ、デジタルメーターの不良（純正品に限る）	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内			車両引渡日を含む7日以内			当社判断による減額 ※登録５年未満かつ６万km以内の車輌に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
⑧パワーアンテナ不良、外品は除く	×	×			×			ノークレーム
⑨出品時と引き取り時における走行距離の差異	車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内			車両引渡日を含む7日以内	車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）		当社判断による減額 ※出品時の走行距離と１０００km未満の差異はノークレーム ただし、記載が有る場合は除く
※走行不明車については走行10万km以上車として取り扱う・事故現状車で現状メーターが映らない車両においても走行不明とします。（過去に改ざん歴がない場合）								

※上記不具合はディーラー・当社の定める第三者・指定工場での確認が必要。確認にかかる費用は落札事業者が負担。クレームと認められた場合、確認費用（移動費用は除く）は出品者負担とする。

記載違い

<table>
<tr><th rowspan="2">クレーム内容</th><th colspan="7">申請期間</th><th rowspan="2">SellCaクレーム対応＋処置</th></tr>
<tr><th>S～3点</th><th>R点
（修復）</th><th>低年式車
10年以上</th><th>過走行車
10万km超</th><th>低価格車
20万円以下</th><th>超低価格車
5万以下</th><th>現状車</th></tr>
<tr><td>①AC、ターボ、PW、SR、TV、ナビ、有無、社外品等</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td>車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）</td><td rowspan="13">×</td><td rowspan="6">事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>②ミッションのATマニュアル違い（画像確認不可に限る）</td></tr>
<tr><td>③ミッションの段違い。5F、4F、コラムフロア等記載違い</td><td rowspan="4">×</td></tr>
<tr><td>④AAC、ACの記入間違い</td></tr>
<tr><td>⑤WAC、ACの記入間違い</td></tr>
<tr><td>⑥セールスポイントの有無の書き間違い
（②項に該当しないもの）</td><td>車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）</td></tr>
<tr><td>⑦セールスポイント記入のもの（純正のみ記入の欄は除外）
で正常に作動しない場合</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内書類確認が必要なものは、書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="6">車両引渡日を含む7日以内値引きのみ（確認費用含め車両代金の50%が上限）</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
悪質なものは当社判断</td></tr>
<tr><td>⑧ドア数・形状の書き違い（画像確認不可に限る）</td><td rowspan="5">×</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>⑨車体の形状違い（トラックの荷台、バンの荷室床形状含む）
（画像確認不可に限る）</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>⑩燃料の書き違い（ガソリン⇔軽油）</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※ガソリン⇔軽油以外の燃料違いは書類到着日含む5日</td></tr>
<tr><td>⑪レスオプション</td><td>×</td><td rowspan="13">×</td><td>部品代を上限に当社判断による減額
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>⑫車体番号記載違い</td><td rowspan="13">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="13">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="13">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="13">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="13">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="13">×</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料</td></tr>
<tr><td>⑬車名、型式、排気量の記入間違い</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料</td></tr>
<tr><td>⑭グレード、準グレード（限定車、記念車、パッケージ車）
書き違い</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※アップグレードはノークレーム</td></tr>
<tr><td>⑮輸入車（逆輸入車を含む）にてディーラー車、並行車の
間違いまたは並行輸入車申告漏れ</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料</td></tr>
<tr><td>⑯検査期間の書き違い</td><td>軽自動車3000円／月、
普通自動車5000円／月の減額
※1年以上の異なる場合のみキャンセル可能とする</td></tr>
<tr><td>⑰車歴の書き違い（レンタカー、事業用、改造歴）
※保証期間外であれば、一律10000円の減額</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※自家用から商用またはレンタカーになる場合のみキャンセル可能とする
※リース車は自家用とする
※記載の無いものは自家用とみなす</td></tr>
<tr><td>⑱初度登録の年式、月数（国内初年度登録）の書き間違い</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※登録遅れはノークレーム
登録遅れとはマイナーチェンジ,モデルチェンジ,仕様変更等のあった車両で、チェンジがあった日を含む月から6か月以上経過し、かつ年をまたいでいるもの（輸入車は除く）</td></tr>
<tr><td>⑲乗車定員違い（設定なき場合は除く）積載量の書き間違い</td><td rowspan="4">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="4">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="4">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="4">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="4">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="5">×</td><td rowspan="5">×</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>⑳積載物制限の申告漏れ（土砂禁等）</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料
※画像で確認できるもの、出品時に申告があるものはノークレーム</td></tr>
<tr><td>㉑トラックの上物年式が古い場合（２年以上）</td><td>事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料</td></tr>
<tr><td>㉒Nox不適合車（適合の記載がある場合に限る）</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>ノークレーム</td></tr>
<tr><td>㉓ワンオーナー表示の書き間違い。ワンオーナーとは自家用で
新車名義の車両または新車名義より商品車登録にした車両で
あるもの</td><td rowspan="2">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="2">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="2">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="2">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="2">書類到着日含む５日以内</td><td rowspan="2">事業者支払い代金＋自動車税相当額＋復路の陸送費＋落札手数料</td></tr>
<tr><td>㉔新車保証書、取扱説明書、記録簿、整備手帳等の有無
（リストに記載のあるもの）</td><td>値引き1万以下</td><td>保証期限内の場合、３万円を上限（キャンセル可）
保証期間切れのものは、１万円を上限とする減額（キャンセル不可）</td></tr>
<tr><td>㉕出品車両所在地記載違い</td><td colspan="6">陸送手配後落札車両が記載所在地になかった場合で実損害が発生した場合</td><td>陸送代の差額（当社調べ）のみ支給</td></tr>
<tr><td colspan="8">※※その他注意事項等の未記入と思われるものは、当社判断によりクレーム対象となる場合があります。</td></tr>
</table>