

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22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(以下「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台につき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、第4条のクレームの申請に対し、第2条1項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

（1）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

（2）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

（3）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。

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。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。

（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グレード・準グレード（限定車、記念車、パッケージ車）等

⑥ミッションのAT/MT/フロア・コラム・インパネ

⑦AC/AAC/WAC/WAAC

⑧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。）

⑨重要装備（シフト、革シート、サンルーフ、PW、AC等）の有無

⑩燃料（ガソリン↔軽油・CNG・LPG等）

⑪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）

⑫積載物制限の申告

⑬トラックの上物年式が古い場合の申告（2年以上）

⑭Nox不適合の申告（適応の記載がある場合のみ）

⑮ワンオーナー表示

⑯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）

⑰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3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

（9）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。

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に当該車両を転売した場合。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、画像未掲載の装備品の不備、不具合。

（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）事故現状車等に関するクレーム。ただし、メーター改ざん等の重大クレーム、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。

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20万以下の車両
超低価格車	落札時の車両価格が金額5万以下の車両
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

※往復陸送費に関しては最大2万円(車両代金の1/2といずれか低い方を上限とします)を上限とする

【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					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 20万以下	
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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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	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、往復の陸送費、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	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、往復の陸送費、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						事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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						事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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	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、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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(いわゆるニコイチ)	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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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)						事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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、往復の陸送費、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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、落札手数料、加修費(当社判断) ※加修費は修理明細必須 ※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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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	事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5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、往復の陸送費、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) →評価点2点以上の差異に変更						事業者支払い代金、自動車税相当額、往復の陸送費、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	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 20万以下	超低価格車 5万以下	
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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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)							事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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)	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	×	×	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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							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 20万以下	超低価格車 5万以下	
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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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)							事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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							事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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)	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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							事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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 20万以下	超低価格車 5万以下	
①修復歴の発覚	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内 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+往復の陸送費+落札手数料 ※R点での修復箇所の違い・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(評価点4点以上→3点以下になった場合に限る)		×					事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料
③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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+落札手数料 骨格部位の凸凹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

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 20万以下	超低価格車 5万以下	
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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内 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+往復の陸送費+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その他機関係の不良							
⑩タイミングベルト切れ							車両引渡日を含む5日以内

※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。

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 20万以下	超低価格車 5万以下			
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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内 (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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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			×	×	×		×	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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			車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内		車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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									事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料 ※登録3年未満かつ6万km以内の車輛に限る ※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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内		車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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以内の車輛に限る ※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 20万以下	超低価格車 5万以下			
①サンルーフ、ムーンルーフ系の不良	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	×	車両引渡日を含む5日以内	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料 ※登録3年未満かつ6万km以内の車輛に限る ※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)						×	×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料 ※登録5年未満かつ6万km以内の車輛に限る ※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5日以内	車両引渡日を含む5日以内		車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内 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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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+往復の陸送費+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			車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内		×	×	車両引渡日を含む5日以内	×
⑦マルチ、AV、ナビ、デジタルメーターの不良(純正品に限る)	×	当社判断による減額 ※登録5年未満かつ6万km以内の車輛に限る ※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5日以内	車両引渡日を含む5日以内	×	×	車両引渡日を含む5日以内	車両引渡日を含む5日以内 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

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 20万以下	超低価格車 5万以下						
①AC、ターボ、PW、SR、TV、ナビ、有無、社外品等	車両引渡日を含む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	車両引渡日を含む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	車両引渡日を含む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	車両引渡日を含む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	車両引渡日を含む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	車両引渡日を含む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+往復の陸送費+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ミッションのATマニュアル違い(画像確認不可に限る)												
③ミッションの段違い、5F、4F、コラムフロア等記載違い												
④AAC、ACの記入間違い												
⑤WAC、ACの記入間違い												
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)												
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												
⑧ドア数・形状の書き違い(画像確認不可に限る)												
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)												
⑩燃料の書き違い(ガソリン⇄軽油)												
⑪レスオプション	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+往復の陸送費+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						
⑫車体番号記載違い												
⑬車名、型式、排気量の記入間違い												
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												
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												
⑯検査期間の書き違い												
⑰車歴の書き違い(レンタカー、事業用、改造歴)												
⑱初度登録の年式、月数(国内初年度登録)の書き間違い												

⑱乗車定員違い(設定なき場合は除く)積載量の書き間違い						×	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+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
⑳積載物制限の申告漏れ(土砂禁等)	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+往復の陸送費+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
㉑トラックの上物年式が古い場合(2年以上)							事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料 ノークレーム
㉒Nox不適合車(適合の記載がある場合に限る)	×	×	×	×	×		事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料
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(法人ワンオーナー不可)	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	値引き1万以下	事業者支払い代金+自動車税相当額+往復の陸送費+落札手数料
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)							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)
㉕出品車両所在地記載違い	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						陸送代の差額(当社調べ)のみ支給
※※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。							

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。

ペナルティ項目	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
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・在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
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後、当該取引の相手方の事業者会員およびユーザーに支払うものとする。ただし、事業者会員は、当社による代位弁済はおこなわれないことを予め了承してサービスを利用するものとする。

2. 出品者がユーザーということを鑑みて車両または譲渡書類引き渡し遅延等によるペナルティは適用されないものとする。

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、別途第13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したがうものとする。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

第 14条（ペナルティ）

当社は、会員に規約違反の程度が著しいと認める場合、本細則に関わらず、別途のペナルティを科することができるものとする。

第15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。

附則

2018年3月5日より施行

2019年1月6日 改定