セルカ事業者サービス クレーム・ペナルティ細則

第1条(目的)

本細則は、セルカ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. 落札事業者は、前項の裁定に従わなければならない。

第3条(落札事業者のクレーム防止義務)

- 1. 落札事業者は、セルカ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. 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(セルカ事業者サービス利用規約第15条第4項の延長措置を受ける場合はその延長期間内)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。ただし、天災事変その他社会通念上やむを得ない事象が発生した場合においては、当該車両が落札事業者に納品された日の翌日17:00まで延長する場合がある。
- 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、落札価格(手数料込み)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(落札価格(手数料込み)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、当社は落札価格(手数料込み)より値引きまたは部品支給の裁定を下すものとする。
 - (1) セルカ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) その他別途セルカ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い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、セルカ事業者サービス利用規約第22条に従い、売買代金の支払時に使用することができる。

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) セルカ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 改造歷。
 - 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 下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)。
 - (1) 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、復路はセルカ負担とする。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、車両クレームまたは書類クレームの申請以前又は申請中に、業者オークションへの出品、中古車販売ウェブへの商品掲載などの第三者が購入可能となる行為を行った場合。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く。
- (2) 落札事業者が、車両クレーム又は書類クレームの申請以前又は申請中に、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く。
- (3) 純正品以外の装備品で、セルカ査定車両情報・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、セルカ査定車両情報に未掲載とする場合を含む。
- (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く。
- (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ただし、キャンセル対象車両のオークション終了後2時間以内に当社へ申し入れた場合に限る。	落札価格(手数料込み)の7%か 50,000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	落札価格(手数料込み)の7%か 50,000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

ペナルティ細目	詳細	ペナルティ
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、キャンセルを申し出た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、セルカ事業 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、セルカ事業 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

2024年 8月 9日 改定

2024年10月 1日 改訂

2025年 9月 1日 改訂

2025年 10月17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	落札時の落札価格(手数料込み)が金額200,000円(税抜)以下の車両
超低価格車	落札時の落札価格(手数料込み)が金額50,000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
エコカ出品車両	セルカ査定を行わないエコカオークション出品の車両
免責金額	部品代の免責金額20,000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ない。

重大クレーム事項

重大クレーム事項									
クレー.	<u></u> ム内容		R点	低年式車	申請期間過走行車	低価格車		エコカ	SellCaクレーム対応、処置
		S~3点	(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	現状車	出品車両	
1. 法的問題車で現に所有権移動	なか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	無期限	売買代金+復路の陸送費、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)	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	売買代金+復路の陸送費、加修費(当社判断) ※加修費は修理明細必須
									※加修輯等を埋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 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		無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	売買代金+復路の陸送費、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(放置違原	豆金未払い車両等)	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	無期限	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、 売買代金+復路の際送費、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	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 売買代金+復路の陸送費、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	開催日含む 3ヶ月以内	売買代金+復路の陸送費、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(交換も記							書類到着日含む		売買代金+復路の陸送費、加修費 (当社判断)
桁数不足によりメーターが 車両(書類により判明した場		5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	※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 車検証記載の走行距離相違	記録簿等から判明したもの	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	書類到着日含む 5日以内	売買代金+復路の陸送費、加修費(当社判断) ※加修費は修理明細必須
平1火0瓜のし年なりノに1」は亡門社1日が組		JUMPS	JUMPS	JUMP	Jumps	30,000	30,000	JUMP	※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対	走行距離違い	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	書類到着日含む 5日以内	売買代金+復路の陸送費、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ベナルティとする
10 1/27/01/10 1 10	TELE / LEDKAM / E ID A		THE PARTY OF THE P	THE TALL	Bernie D.A.	BETWEE CAL	BETTERDAL	BETWEE CAL	
10.走行不明車で後日メーター	以さんか発見した場合	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	売買代金+復路の陸送費、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
1 1.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	書類到着日含む 5日以内	売買代金+復路の陸送費、加修費(当社判断) ※加修費は修理明細必須
文揆で社ている半回	走行距離が変わらないもの	X	X		×	×		×	※加修順は移送性が開ビがは ※交換ステッカーのみの判明は無効 ノークレーム
12.規格外メーターに	走行距離が変わるもの			× 車両到着日含む			× 車両到着日含む		- 売買代金 + 復路の陸送費、加修費 (当社判断)
交換されている車両		30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	※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	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	車両到着日含む 30日以内	売買代金+復路の陸送費、加修費 (当社判断) ※加修費は修理明編必須 ※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	走行距離が変わるもの								売買代金+復路の陸送費、加修費(当社判断)
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		30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	30日以内	※加修費は修理明細必須
中取付けをしたとみなし	走行距離が変わらないもの	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	車両到着日含む 30日以内	売買代金+復路の陸送費、加修費(当社判断) ※加修費は修理明細必須
メーター改さんとする。 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 事の条件と同じ。 (車両総単層 8 トン以上の 車両は除く)									
1 4.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	車両到着日含む 30日以内	車両到着日含む 30日以内	売買代金+復路の陸送費、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 打ち直し(識別困難などの		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	車両引渡日を 含む7日以内	売買代金+復路の陸送費、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)	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	車両引渡日を 含む7日以内	売買代金+復路の陸送費、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	『子笑准グ』、― 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	車両引渡日を 含む7日以内	売買代金+復路の陸送費、加修費 (当社判断) ※加修費は修理明細必須
(サエ)、グレート、甲歴、生	=以守竿ンレート)	古む7日以内	当の/口以内	급단/디디어	급단/디디씨	급단/디디어	급당/디디어	含む/日以内 (車歴のみノー クレーム)	※別修覧は修理明細心須 ※ダウングレート・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		車両引渡日を			車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	売買代金+復路の陸送費、落札手数料 (当社判断)
乗車定員相違等、それらに 19.記載事項の相違				含む7日以内 書類確認が必要			書類確認が必要	×	売買代金+復路の陸送費、落札手数料(当社判断)
(輸入車の並行、ディーラー	-車の違いおよび年式違い)			なものは、 書類到着日含む					
<u> </u>		5日以内	5 日以内	5日以内	5 日以内	5日以内	5日以内		

20.記載事項の相違	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	装備無し→有りの場合はノークレーム
(AC、SR、ABS等の重要装備)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内			売買代金+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)	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	売買代金+復路の陸送費(当社判断)
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内			
22.車両不具合による出品会員からの陸送不可車両	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	売買代金+復路の陸送費
(記載のあるものは不可)							(現状車の場合	※出品時に自走可能記載の車両が自走不可の場合のみ
							を除く)	

内装

				申請	期間				
クレーム内容		R点	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車		エコカ	SellCaクレーム対応+処置
77 475	S~3点	(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	5万以下	現状車	出品車両	School & Marie 1
①傷、破れ、汚れ、穴、割れ等	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
(内装評価がA→Cになる場合に限る)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内				※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)	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	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
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内				
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	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両到着日から	×	×	売買代金+復路の陸送費
(内装評価がA→Cになる場合に限る)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	翌日まで値引き			※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
						のみ(確認費用			
						含め車両代金の			
						50%が上限)			
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	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
の容易に持ち出し可能な部品はノークレーム)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内				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ブ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	車両引渡日を	×	×	×	×	×	×	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、
	含む7日以内	含む7日以内							コンプレッサー付バンク修理キット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

				申請	期間				
クレーム内容	S~3点	R点	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	現状車	エコカ	SellCaクレーム対応+処置
	5~3点	(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	5万以下	現状里	出品車両	
バネル、バンバー、レンズ類の傷、凹み、割れ、錆、腐	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
ι,	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内				※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(外装評価がA→Cになる場合に限る)									※変色は当社判断による
ステッカー、テーブ類等で目視困難な場合	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
外装評価がA→Cになる場合に限る)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
						きのみ(確認費			
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
フロントガラス、サンルーフガラスの割れ、補修跡の	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	- 売買代金+復路の陸送費
仕上げ不良(未申告の場合に限る)	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	^	^	^	※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
色替え	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
000/	今か7日以内	今む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	今お7日以内				※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
同色の色違い(カラーNoの記載が無い場合のみ)	×	X	X	X	X	×	×	×	ノークレーム
同色オールペイントの未申告	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内				※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
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	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内				※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
ひょう害車(ルーフ小へこみ多含む)、塩害車、消火器	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
散布車、その他重クレーム	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内値引			※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
						きのみ(確認費			
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
標準装備品の欠品、社外品、規格外	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を含	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内	む7日以内				※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
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		車両引渡日を含		×	×	×	×	×	滅額のみ (1本 ~5,000円)
	む7日以内	む7日以内							

				申請	期間				
クレーム内容	S~3点	R点	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	現状車	エコカ	SellCaクレーム対応+処置
	3~3 ଲ	(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	5万以下	光八年	出品車両	
)修復歴の発覚	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
						きのみ(確認費			ルーフ・フロア・サイドメンバー・ダッシュバネルのいずれかの交換の未申告
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
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	車両引渡日を	×	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
ならない車両	含む7日以内		含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	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)			
骨格部位のボルト止め部品交換歴(評価点4点以上対象)	車両引渡日を	×	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内		含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			原則値引き対応
						きのみ(確認費			
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
修復歴と見なさない骨格部位の凸凹等	車両引渡日を	×	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
(評価点4点以上対象)	含む7日以内		含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			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
						きのみ(確認費			Δ
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			

[※]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

				申詞	期間				
クレーム内容	S~3点	R点	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	現状車	エコカ	SellCaクレーム対応+処置
	5~3点	(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	5万以下	現状里	出品車両	
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	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
本体の著しい異音、または不具合	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
②クランクメタル、ピストンの不良、焼き付き不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
③ガスケット、バッキン類からのオイルまたは水漏れ大、	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
およびバルブシール不良の白煙、黒煙等	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
④オーバーヒートによるヘッドガスケット不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			

⑤噴射ポンプ不良、燃料漏れ大、ラジエーター不良大の物	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
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	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
改造、規格外	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
カハイブリッドシステム不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
®電気自動車のモーター、バッテリー、システム等不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	C 0307 (FEED)30			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
9その他機関系の不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
					(確認費用含め	きのみ(確認費			
					車両代金	用含め車両代金			
					の30%が上限)	の50%が上限)			
⑩タイミングベルト切れ	車両引渡日を含	車両引渡日を含	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	む7日以内	む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内			※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
					(確認費用含め				
					車両代金				
					の30%が上限)				

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。

					請期間				
クレーム内容	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	エコカ 出品車両	SellCaクレーム対応+処置
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(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	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
0エアバックの欠品	車両引渡日を 含む7日以内	車両引渡日を 含む7日以内	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	×	×	※社外ハンドル、オブ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
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)	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)	む7日以内値引	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
AT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	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)	む7日以内値引	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※走行不可または養育がある不良に限る ※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
プレーキ系の不良(ディスクパット、ディスクローターは 徐く)	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)	む7日以内値引	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
P S ギアBOX、ボンブ類の不良 オイルにじみ等は除く	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)	む7日以内値引	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
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	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)	む7日以内値引	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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
クラッチ滑り(マニュアル車)	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)	む7日以内(値	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
ドライブシャフトの不良、プロベラシャフト不良	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	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)	×	×	×	1万円以下の減額または現物支給のみ ※走行不可または費音がある不良に限る
iショック、サスの不良(特殊サス、アクティブ、エアサス、 TEMS)	車両引渡日を 含む7日以内	車両引渡日を 含む7日以内	×	×	×	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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
ショック、サス、足回りの改造、外品、強化クラッチ	車両引渡日を 含む7日以内	車両引渡日を 含む7日以内	×	×	×	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※出品時に申告があるものはノークレーム
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	車両引渡日を 含む7日以内	車両引渡日を 含む7日以内	×	×	×	×	×	×	※出品時に中占が必必にある。 事業者支払い後十自動車税相当額+復節の陸送費+落札手数料 ※走行に支障のある者しい損傷に限る ※出品時に申告があるものはノークレーム
純正マフラー腐食穴、排気漏れ	車両引渡日を 含む7日以内	車両引渡日を 含む7日以内	×	×	×	×	×	×	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

電装

				#	請期間				
クレーム内容	S~3点	R点	低年式車	過走行車	低価格車	超低価格車	現状車	エコカ	SellCaクレーム対応+処置
U.S		(修復)	10年以上	10万km超	20万円以下	5万以下		出品車両	THE COAL CARRY A STANKING
サンルーフ、ムーンルーフ系の不良	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	車両引渡日を	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内			含む7日以内				※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
ACコンプレッサー、ダイナモ、セルモーターの不良	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
(軽微な異音、オイルにじみ等は除く)	含む7日以内	含む7日以内			含む7日以内	む7日以内値引			※登録5年未満かつ6万km以内の車輌に限る
						きのみ(確認費			※ACについては、ガスチャージで済むものはノークレーム
						用含め車両代金			※出品時に申告があるものはノークレーム
						の50%が上限)			
コンピューター系の不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※出品時に申告があるものはノークレーム
						きのみ(確認費			
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
スピードメーター、その他メーターの不良	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
XC 13. 3 (COID). 3 01A	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※メーター本体(含積算計)交換になる場合はキャンセル可
	DO/DAI)		0.000	00,000	00/00/7	きのみ(確認費			※出品時に申告があるものはノークレーム
						用含め車両代金			Manufacture and South South
						の50%が上限)			
(##### / J. I. / J. (## 7)	*******	+	+	******	*******				+ m / h A . / /= n A = n + 1 \
積算計不良(オドメーターに限る)	車両引渡日を			車両引渡日を	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	売買代金+復路の陸送費
	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	含む7日以内	む7日以内値引			※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
						きのみ(確認費			※出品時に申告があるものはノークレーム
						用含め車両代金			
						の50%が上限)			
電装カーテン、PW、Pシート、格納ミラー、ワイバー系の	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	×	×	×	×	当社判断による減額
不良	含む7日以内	含む7日以内							※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
マルチ、AV、ナビ、デジタルメーターの不良	車両引渡日を	車両引渡日を	×	×	車両引渡日を含む	×	×	×	当社判断による減額
(純正品に限る)	含む7日以内	含む7日以内			7日以内				※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
パワーアンテナ不良、外品は除く	×	×	×	×	×	×	×	×	ノークレーム
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	車両引渡日を	×	×	車両引渡日を	車両引渡日を含	×	×	当社判断による減額
	含む7日以内	含む7日以内			含む7日以内	む7日以内値引			※出品時の走行距離と1000km未満の差異はノークレーム
						きのみ(確認費			ただし、記載が有る場合は除く
						用含め車両代金			

記載違い	記載違い										
クレーム内容	S~3点	R点 (修復)	低年式車	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	エコカ	SellCaクレーム対応+処置		
①AC、ターボ、PW、SR、TV、ナビ、有無、社外品等	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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)	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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ミッションの段違い。SF、4F、コラムフロア等記載違い	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	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	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	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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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		
④AAC、ACの記入間違い	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	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	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	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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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		
⑤WAC、ACの記入間違い	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	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	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	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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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		
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)	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 悪質なものは当社判断		
⑥ドア数・形状の書き違い (画像確認不可に限る)	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	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	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	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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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)	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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		
⊕燃料の書き違い (ガソリン⇔軽油)	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	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	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	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	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	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)	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※ガソリン⇔軽油以外の燃料違いは書類到着日含む5日		
④レスオブション	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	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	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	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	×	×	×	×	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		
②車体番号記載違い	書類到着日含む 5 日以内	×	×	×	売買代金+復路の陸送費						
⑬車名、型式、排気量の記入間違い	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費		
⑭グレード、準グレード (限定車、記念車、バッケージ車) 書き違い	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※アップグレードはノークレーム		
協輸入車(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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費		
⑥検査期間の書き違い	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	×	×	×	軽自動車300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		
⊕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	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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		
感初度登録の年式、月数(国内初年度登録)の書き間違い	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※登録遅れはノークレーム 登録遅れとはマイケーチェンジ,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)		
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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	×	×	×	売買代金+復路の陸送費 ※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トラックの上物年式が古い場合(2年以上)	書類到着日会か	書類到着日含む	書類到着日会か	書類到着日会か	書類到着日含む	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
G137707107107101 (E1-047)	5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	5日以内	.,		.,	709CT VALL T DEBH-97ELASPE
	JUMPS	JUMPS	JUMPS	JUMPS	JUMPS				
②Nox不適合車(適合の記載がある場合に限る)	×	×	×	×	×	×	×	×	ノークレーム
WNOX 地口本 (地口の町載りのの場合に取る)	_ ^	_ ^	^	_ ^	^	^	^	^	J-JU-A
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	事類別差口会れ	書類到着日含む	事権到差口会れ	事務別差口会れ	事務副業口会れ	×	×	×	売買代金+復路の陸送費
(ログランオー) 一衣小の音で同雄い。 フンオーナーとは日家用						_ ^	_ ^	_ ^	元貝1/並 +1長昭の座区貝
で	5 日以内	5日以内	5 日以内	5 日以内	5 日以内				
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									
ੋਣ									
②新車保証書、取扱説明書、記録簿、整備手帳等の有無	書類到着日含む	書類到着日含む	書類到着日含む	書類到着日含む	書類到着日含む	値引き1万以下	×	×	保証期限内の場合、3万円を上限(キャンセル可)
(リストに記載のあるもの)	5 日以内				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)				
る出品車両所在地記載違い	陸送手配後落札	陸送代の差額(当社調べ)のみ支給							
	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								

^{※※}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。