



オークション統一基準

2004年4月1日 統一発行
2007年4月1日 第一次改訂
2009年4月1日 第二次改訂

JU中販連関東甲信越連絡協議会

JU関東甲信越クレーム申し立て期間・裁定基準・ペナルティ裁定基準 No.1

平成21年4月1日 改定実施

	クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定内容		
		評価点付 (現車・ネット)	R点/低価格 (現車・ネット)	商 談			
				現 車			ネッ ト
内 装	(1) 内装焦げ・切れ・しみ	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	但し、当会場が相当と判断した場合に限る。	1	
	(2) 異臭・雨漏れ	当日含む5日間	搬出前まで	ノークレーム	但し、当会場が相当と判断した場合に限る。必要により現車確認とする。	2	
	(3) タッチ・グローブボックス等の不良及び内装の改造	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	但し、当会場が相当と判断した場合に限る。	3	
	(4) 標準装備品の欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	部品代2万円以上のものとする。新車登録5年以内に限る	4	
	(5) ジャッキ・工具・スペア・8ナンバーキットの欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	現品支給もしくは値引きとする。ジャッキ（パンタグラフ 3千円・油圧 5千円）スペア（普通車 5千円・軽 3千円）8ナンバーキットは5万円以下とする。	5	
外 装	(1) 硝子	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。飛石・傷はノークレームとする。*硝子の各状況の定義は別紙にて	6	
	(2) 車体色違い	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。	7	
	(3) 色替え	当日含む5日間	当日含む5日間	当日含む5日間	必要により再検査とする。	8	
	(4) 鉄粉・P付着	当日含む5日間	当日含む5日間	ノークレーム	必要により再検査とする。	9	
	(5) 塩害	当日含む5日間	当日含む5日間	当日含む5日間	必要により再検査とする。塩害とは、サビ・腐食が著しくひどく、現車確認の結果JUが相当と判断したもの。	10	
	(6) レンズのヒビ・ドブミ損傷	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	レンズの水濁りはノークレームとする。	11	
	(7) タイヤ・バル規格外・スタッドレス	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	現品支給、もしくはタイヤ・ホイールともそれぞれ普通車1本5千円・軽自動車1本3千円とする。R点・低価格（ネット・現車とも）・商談のスタッドレスはノークレームとする。	12	
	(8) 標準装備品の欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	部品代2万円以上のものとする。新車登録5年以内に限る	13	
電 装	(1) P/W・パワーシート不良・ドアミラー作動不良	搬出前まで	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。	14	
	(2) ナビ・テレビ・ナビ不良	当日含む5日間	当日含む5日間	当日含む5日間	新車登録7年以内に関りクレームとする。ただし、落札金額が50万円以上の車両は10年以内とする。	15	
	(3) イモビ不良欠品	当日含む5日間	当日含む5日間	当日含む5日間	イモビ付メインキーがなければクレーム（キャンセル可）とする。（複数のメインキーがある場合、1つでもあれば可とする。）	16	
	(4) オデコ不良	当日含む5日間	ノークレーム	ノークレーム	ネット（評価点付）・現車（評価点付）の場合で、新車登録7年以内に関り値引き1万円とする。オートアンテナはノークレームとする。	17	
	(5) サルーフ不良	当日含む5日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。	18	
	(6) ETC不良	当日含む5日間	当日含む5日間	ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。	19	
	(7) 無線充電不良・ナビ不良	搬出前まで	搬出前まで	ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。	20	
	(8) メーター類不良	当日含む5日間	当日含む5日間	ノークレーム	アナログ・デジタルとも部品代3万円以上のものとする。但し、積算計不動はクレームとする。	21	
事 故	(1) 修復歴車・ルーフ××		当日含む5日間		必要により再検査とする。R点の場合のルーフ××はノークレームとする。	22	
	(2) 再検査による評価点「1.5点」以上の差		当日含む5日間		必要により再検査とする。全ての溶接パネル××は評価点「3点」以上のものに関りクレームとする。	23	
	(3) 粗悪車		当日含む5日間		通常走行に著しい支障のある場合や、事故等によるフレーム・ピラー等の重要部位の損傷箇所の修復現状に問題があり、流通委員会による現車確認の結果相当と判断したもの。	24	
機 関	(1) タンク・バルブ・バルブ不良	当日含む5日間		ノークレーム	必要により現車確認とする。	25	
	(2) タンク・ヒストリ異音・焼き付き・圧縮不足	当日含む5日間			必要により現車確認とする。	26	
	(3) オイルパッキンによるヘッド不良	当日含む5日間			必要により現車確認とする。	27	
	(4) 噴射ポンプの不良または燃料もれ	当日含む5日間		ノークレーム	必要により現車確認とする。多少の漏れはノークレームとする。	28	
	(5) タンク・スロワーチャージャー不良及び改造	当日含む5日間			新車登録7年以内に関りクレームとする。但し低価格は除く。必要により現車確認とする。軽微な音はノークレームとする。	29	
	(6) タンク・スロワーポンプ不良	当日含む5日間		ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。必要により現車確認とする。	30	
	(7) ETC不良による白煙	当日含む5日間			必要により現車確認とする。（R点・低価格・商談）の場合は修理代10万円以上に限る。オイル漏れはノークレームとする。	31	
	(8) ETC乗せ替え（規格外）		事務局より書類発送後10日間			キャンセルの場合はペナルティ2万円とする。	32
機 構	(1) マフラー不良（腐食等）	当日含む5日間		ノークレーム	新車登録から3年以内のみ	33	
	(2) クラッチ滑り		搬出前まで		搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。搬出可能な場合は全てノークレームとする。	34	
	(3) MTミッション不良（ギア鳴き等）		当日含む5日間		オイル漏れはノークレームとする。	35	
	(4) ATミッション不良（滑り・ショック・クランク）		当日含む5日間		オイル漏れはノークレームとする。滑りは現車確認とする。	36	
	(5) デフ不良		当日含む5日間		オイル漏れはノークレームとする。	37	
	(6) ドライブシャフト不良	当日含む5日間		ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。1本につき右記値引とする。（軽1万円・それ以外2万円）	38	
	(7) ABS・ブレーキ不良	当日含む5日間		ノークレーム	新車登録7年以内に関りクレームとする。パット・ローターはノークレームとする。	39	

JU関東甲信越クレーム申し立て期間・裁定基準・ペナルティ裁定基準 No.2

	クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定内容		
		評価点付 (現車・ネット)	R点/低価格 (現車・ネット)	商 談			
				現 車			ネット
機 構	(8) IPパッド不良	当日含む5日間			部品代2万円以上のものとする。装備品にO印の有無に係わらず、装着車で不良の場合はクレームとする。	40	
	(9) ショック・羽不良 (IPパッド・アクティブのみ)	当日含む5日間		ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。へたりはノークレームとする。	41	
	(10) P/Sギアパッド・ボック不良、4WS不良	当日含む5日間	ノークレーム	ノークレーム	新車登録7年以内に限りクレームとする。	42	
	(11) キー違い	ノークレーム				43	
	(12) ミッション乗せ替え (規格外) FA~F5、AT~MT	事務局より書類発送後10日間			キャンセルの場合は1万円2万円とする。	44	
表 示 違 い	(1) 燃料 (2WD/4WD、ガソリン/ディーゼル)	当日含む5日間	ノークレーム	当日含む5日間		45	
	(2) シフト (707/707M、オートマ/ギア、5速/4速)	当日含む5日間	ノークレーム	当日含む5日間		46	
	(3) IPパッド・装備品の有無	当日含む5日間	ノークレーム	当日含む5日間		47	
	(4) セールスポイントの不良・有無	当日含む5日間			セールスポイントに記載のある装備品は正常動作することを前提とし、不良の場合はその旨を記載する必要があります。セールスポイントに記載のある装備が不良の場合は、年式・評価点・落札価格を問わずクレームとします。	48 49	
	(5) 形状・ドア数	当日含む5日間	ノークレーム	当日含む5日間		50	
	(6) 車名・型式・排気量・並行車・職権打刻 (国産のみ)	事務局より書類発送後10日間				51	
	(7) 年式 (行年式含む)	事務局より書類発送後10日間			キャンセルの場合は1万円5万円とする。	52	
	(8) 登録遅れ	事務局より書類発送後10日間			ノーペナキャンセルのみとする。マイナー・モデルチェンジから6ヶ月以上を経過したものとする。但し、国産車は3ヶ月とする。	53	
	(9) グレード (パワゲージ含む)	事務局より書類発送後10日間			キャンセルの場合は1万円2万円とする。現車がリスト表示グレードより上の場合はノーペナキャンセルのみとする。	54	
	(10) 検査期限	事務局より書類発送後10日間				55	
	(11) 乗車定員・積載量	事務局より書類発送後10日間				56	
	(12) 車歴 (リフト・営業・身障者仕様・その他改造)	事務局より書類発送後10日間				57	
	(13) 型式改の表示なし	事務局より書類発送後10日間				58	
	(14) 型式指定・類別番号なし	ノークレーム				59	
	(15) 保証書・記録簿の有無	事務局より書類発送後10日間			別紙対応とする。	60	
そ の 他	(16) ワンオーナー	事務局より書類発送後10日間			2万円以上の値引き。キャンセルの場合は1万円2万円+実費とする。実費とは落札店までの陸送費・加修費を意味し、他AA転売に伴う費用は含まないものとする。	61	
	(17) メーターの不一致	オークションより6ヶ月間			出品店が関与している場合はこの限りではない。	62	
	(18) メーター (積算計) の故障	オークション当日含む5日間				63	
	(19) 冠水車 (申告ありの場合)	ノークレーム			車検証との相違の場合に限りクレームを受け付ける。車輛に関する内容はノークレームとする。	64	
	(19) 冠水車 (申告なしの場合)	オークションより6ヶ月間				65	
	(20) 接合車	オークションより6ヶ月間				66	
	(21) 盗難車	申し立て期間の制限なし				67	
	(22) 消火器の散布跡車	オークションより3ヶ月間			現車確認の上クレームとする。	68	
	(23) 他CD・リフト・CDラジック・キー等の付属部品	各JU会場の期限による			操作するのに必要な部品の為、装備品にO印またはセールスポイントに記載をした場合は、部品代が2万円以下でも現品支給または値引とする。	69	
	(24) 社外品 外装関係	当日含む5日間	ノークレーム		現品支給・値引き・キャンセルいずれかの対応とする。但し当会場が相当と判断した場合に限る。	70	
(25) ユニフォーム欠品	オークション当日含む5日間			値引き・キャンセルいずれかの対応とする。	71		
(26) 前項各本文に該当する場合でも、当会場が相当と認めた場合				クレーム申請を容認し、適宜裁定を下すことができる。	72		

※ 「ネット」とは、「JU衛星・JUリアル・JU入札・新流通・在宅」による応札車輛を意味し、クレーム受付期間はオークション日を

含む5日間とし、車輛が未着の場合は申し出があり、当会場が認めた場合のみクレーム受付期間の延長を認めます。

※ 「低価格車」とは、落札金額が20万円以下 (普通車・軽ともに) を対象とします。

※ クレームの対象となる部品代について 10万km未満の場合は、2万円以上

10万km以上の場合は、5万円以上

※ 初度登録より10年または10万km経過車両はノークレームとします。

(IPパッド・ミッションの重大箇所、並びに重要装備品の欠品・記載ミス・事故項目等の重大項目に関する場合のみクレームとします。)

※ 硝子の各状況の定義

傷 ボールペンのペン先位のもの

飛 石 傷より大きい、スジが入っていないもの

スリ傷 ワイパー傷等のもの

ヒ ビ 飛石の状況で、2cm位までのスジが入っているもの

割 れ ヒビよりも大きく、リペアが不可能なもの

※ 基準にないものは各会場のルールにより対応します。

メーター交換記入漏れのクレーム対応について

落札店は、点検記録簿・整備手帳等の提示が必要となります。

- キャンセルの場合　：　ペナルティ5万円＋諸経費（遺失利益は含まない）かかる諸費用については、当会場にて調整する場合があります。

メーター故障による「セットアップ交換」について

ディーラーによる「セットアップ交換車」は“実走行”で表示します。

積算計1回転車輛の対応について

クレーム受付期間は、事務局より書類発送後6ヶ月間とします。

落札店は、点検記録簿・整備手帳等の提示が必要となります。

- キャンセルの場合　：　ペナルティ5万円＋諸経費（遺失利益は含まない）

走行「#」表示車輛のキャンセル対応について

クレーム受付期間は、AAより6ヶ月とします。

出品申込書に走行不明「#」の記載のある場合でも、落札店から記録簿等によりメーター改ざんが立証された場合はクレームとします。その際のキャンセルについてはノーペナルティとし、諸経費（陸送費・その他かかる実費等）は請求できません。（落札店も、走行不明である旨を承知で落札している理由による。）

ワンオーナーについて

「ワンオーナー」とは、あくまでも新車登録使用者名義の場合を意味しますが、書類の関係上新車登録使用者名義からディーラー並びに専門店に名変後60日以内のものまで対象とします。

- 尚、書類の確認により「ワンオーナー」でなかった場合は、事務局より書類発送後10日間以内の場合に限り、

値引き	：	2万円以上
キャンセルの場合	：	ペナルティ2万円＋実費

 - *　ここでいう実費とは落札店までの陸送費・加修費を意味し、他AA転売に伴う費用は含まないものとします。

S点における評価点相違のクレーム対応について

5点以下に落ちる場合よりクレームとします。

特殊車両について

特殊・特装車両等の上物は正常に作動することを基本とし、正常に作動しない場合はノークレームに該当する車両でもクレームになることがあります。

㊦ノークレーム車両の定義：① 初度登録より10年または10万km経過車両。② R点・低価格。③ 商談により購入された車両。

3トン吊りクレーン車やタンクローリー車等を出品する際は、上物の検査証・証明書等の必要書類の有無を明記して下さい。

「明記のない場合は有り」とみなし、「期限切れの場合は無し」とみなします。

裁定基準

① 特殊・特装用途箇所（重要装備品）の不良について

- * 通常のクレーム対象車両　…　部品代2万円以上
- * ノークレーム車両　…　部品代5万円以上

※ 正常に作動しない原因が消耗品（オイル・ワイヤー等）の場合はノークレーム

② 上物（特殊・特装部品）の年式が古い場合について

- * 2年以上の場合はクレームとします。

出品店注意事項

- 出品申込書の記入が著しく紛らわしく誤認ある場合は、出品店責任となります。
- 「R点」車輛は原則ノークレームとなっておりますが、エンジン・ミッション等の重要箇所については内容によりクレームとなる場合がありますので、よく点検して出品して下さい。
- 不良箇所については、出品申込書特記事項欄に明記して出品して下さい。未記入の場合、出品店責任になる場合もあります。
- 「セールスポイント」は、出品車輛のセールスとなるポイントのもの（純正・社外品を問わずの装着品）を記載する欄とし、記載した装備品が万が一不良・故障又は欠品の場合はクレームとなります。
「不良内容・欠品・出品店注意事項欄」は、車輛の不具合（不良）内容を、不良箇所・状況とも具体的に記載する欄・標準装備品の欠品・社外品装着がある場合の記載欄とさせて頂き、記載の無き場合又は紛らわしい表示内容の場合はクレームとなる場合があります。
- 出品申込書の装備品の欄は純正（メーカー・ディーラー）装備品のみとし、社外品との重複記載の場合はクレームとします。尚、純正品が提出できない場合は値引き2万円の処理とします。
- メーターに疑義がある場合は、出品申込書の走行km記入欄に「#」を記入し、疑義の根拠及び推定走行またはメーター交換時の走行kmを注意事項欄に明記して下さい。
- 出品車輛が車検付の場合は、出品申込書に車検月・登録番号を必ず記載する義務があり、車輛にカバ-プレートが装着されていることが前提となります。従って名変中車輛（普通車）は、トラブル防止等の関係上出品取消し、AA出品車から外させていただきます。（尚、出品料は徴収させていただきます。）
- 出品申込書に、車色・色コード（カラー番号）は必ず記載して下さい。基本的に車体色と色コード（カラー番号）が違う場合は、色コードを優先します。

落札店注意事項

- 「現車オークション」については、「下見による現車確認」が基本となっておりますので十分下見をした上でセリに参加して下さい。
- 「ネット車輛」については、現車が到着した時点で「出品申込書」の記載内容と「現車」を確認して下さい。
尚、クレームの受付期間はオークション日を含む5日間とし、車輛が未着の場合は、申し出があり当会場が認めた場合のみクレーム受付の延長を認めます。

J U 関東甲信越ペナルティ裁定基準

ペナルティ事由	ペナルティ裁定																									
(1) 落札店の都合によるキャンセル (但し、当該自動車のセリ終了後200台目までに申し出のあった場合に限る。)	60,000円の制裁金を科する。 ペナルティ 50,000円 + 当会場手数料 10,000円 とする。																									
(2) 出品店の都合によるキャンセル (書類提出不可能な場合を含む。)	AA当日 100,000円 + 成約料 + 落札料 AA当日以降 (落札店が承諾の場合) 100,000円 + 成約料 + 落札料 + 落札店のかかる費用 (遺失利益は含まない)																									
(3) 納税証明書が成約車両に添付されていない場合、車検満了日の2ヶ月前までに提出することとする。																										
(4) 出品店が、オークション開催日を含め10日を経過しても当会場に書類を提出しない場合	10,000円の制裁金を科する。以降、1日を経過するごとに2,000円づつを加算する。																									
(5) 出品店が、オークション開催日を含め21日を経過しても当会場に書類を提出しない場合	それまでの延滞について落札店の解約を認め、100,000円の制裁金 + 成約料 + 落札料 + 落札店のかかる費用 (遺失利益は含まない) を支払わせる。																									
(6) 落札車の名義変更期限は翌月末とし、翌々月の5日までに名変コピーを当会場に提出するものとする。	翌月末までに名変されない場合や翌々月の5日までに名変コピーが提出されない場合、1万円のペナルティを科す。																									
(7) 落札店が、オークション当日から5日を経過しても落札代金を決済しない場合	ポスを一時停止する。 AAより6日目以降 ⇒ 1日当たり 落札台数 × 2,000円を徴収する。 但し、落札代金決済の遅延が重なる者については、ポス登録の取消し (オークション参加資格の取消し) をすることができる。																									
(8) 書類期限が、当会場到着日を含め1ヶ月後の応答日以上有効期限のあるものを再交付した場合 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 出品車の書類有効期限 (1ヶ月後の応答日以上有効期限のあるものとは) 例 : 受付が2月 7日の場合 ⇒ 3月 7日以上の有効期限があるもの ※ 受付日が月末の場合は、翌月末以上あるもの 例 : 受付が2月28日の場合 ⇒ 3月31日以上の有効期限があるもの </div>	必ず当会場を仲介して、下記金額にて差替えをする。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">印鑑証明</th> <th rowspan="2">委任状</th> <th rowspan="2">譲渡書</th> <th>その他証明書</th> <th rowspan="2">記入申請書</th> </tr> <tr> <th>(原本/抄本/住民票等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出品店名義</td> <td>20,000円</td> <td>20,000円</td> <td>20,000円</td> <td>10,000円</td> <td>20,000円</td> </tr> <tr> <td>ディーラー・業者名義</td> <td>30,000円</td> <td>20,000円</td> <td>20,000円</td> <td>10,000円</td> <td>20,000円</td> </tr> <tr> <td>その他名義</td> <td>50,000円</td> <td>20,000円</td> <td>20,000円</td> <td>10,000円</td> <td>20,000円</td> </tr> </tbody> </table>		印鑑証明	委任状	譲渡書	その他証明書	記入申請書	(原本/抄本/住民票等)	出品店名義	20,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円	ディーラー・業者名義	30,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円	その他名義	50,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円
	印鑑証明					委任状		譲渡書	その他証明書	記入申請書																
		(原本/抄本/住民票等)																								
出品店名義	20,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円																					
ディーラー・業者名義	30,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円																					
その他名義	50,000円	20,000円	20,000円	10,000円	20,000円																					
(9) 落札店が、書類期限1ヶ月後の応答日未満のものを承諾した場合 (ただし、出品申込書の“特記事項”に記載のあるものを除く。)	出品店より落札店へ、10,000円を支払う。																									
(10) 出品店が、抹消等により落札店よりナンバーを戻してもらう場合	出品店より落札店へ、5,000円を支払う。																									
(11) 落札店が、書類一式 (移転・抹消) を紛失した場合	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>普通車</th> <th>軽自動車</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出品店名義</td> <td>5万円 (実費含む)</td> <td>3万円 (実費含む)</td> </tr> <tr> <td>その他名義</td> <td>10万円 (実費含む)</td> <td>3万円 (実費含む)</td> </tr> </tbody> </table>		普通車	軽自動車	出品店名義	5万円 (実費含む)	3万円 (実費含む)	その他名義	10万円 (実費含む)	3万円 (実費含む)																
	普通車	軽自動車																								
出品店名義	5万円 (実費含む)	3万円 (実費含む)																								
その他名義	10万円 (実費含む)	3万円 (実費含む)																								
(12) 保証書・記録簿の未着を受付してから、発送または再交付の期限2週間を経過した時点で、対応できない場合	出品店に、10,000円の制裁金を科する。 新車登録5年以内の車輛で、保証書がなくキャンセルの場合は、制裁金20,000円とする。																									
(14) 出品車輛の燃料が無く、会場内で引き回しができない場合	出品店に、2,000円の制裁金を科する。																									
(15) 出品車輛の走行距離とメーターの不一致	原則として、(関与の場合100,000円・不関与の場合50,000円) + 実費を科する。 実費については、当会場にて調整する場合があります。																									
(16) 出品店の出品リストへの記入漏れ・記載ミスによりクレームとなりキャンセルとなった場合	出品店より、成約料・落札料・(クレーム内容によってはペナルティ)・落札店のかかる費用を徴収する。																									