

改訂前

## クレーム項目別処理基準 (別表①)

	クレーム項目	クレーム受付期限		処理基準	
		会場・ライブ・不在・商談落札の場合	※ノークレーム基準車の場合		
外装	ガラス要交換	ノークレーム	←	評価点違いはリヤクォーター・バックパネル・コアサポートの修正、交換・インナー先修正、曲がりの記載漏れがあった場合は落札店の希望によりキャンセル可能とする。	
	二面以上のキズ・へこみ	ノークレーム	←		
	色替え	4日	ノークレーム		
	修復歴車と判明した場合	7日	←		
	レンズ・ミラー類のキズ・割れ	ノークレーム	←		
	評価点相違 (3段階又は1.5点以上)	7日	←		
	溶接部位交換 (評価点4点以上の車輛)	7日	←		落札店の希望によりキャンセル可能
標準装備類の欠品	4日	ノークレーム	新車時の標準装備類に限る 免責1ヵ所5万		
	搬出前申告				
内装	臭気・悪臭・雨漏り	ノークレーム	←	新車時の標準装備類に限る。 免責1ヵ所5万 但し、搬出前に確認したものに 限る。	
	天張り・内張り・シートの破れ、こげ穴、切れ	ノークレーム	←		
	標準装備類の欠品	4日	ノークレーム		新車時の標準装備類に限る 免責1ヵ所5万
		搬出前申告			
セールスポイントに記載の 装備類の欠品 (CD・ナビ等)	4日	←	作動不良は各4日		
	搬出前申告				



改訂後

## クレーム項目別処理基準 (別表①)

○ → 開催日を含む (ワンプライス成約車輛については別途期限を定める)。  
「○5日」とは以下の通りとする。  
<東京会場> 開催日翌週水曜日 17:30 まで <大阪会場> 開催日翌週月曜日正午まで

● → 書類発送日を含む

	クレーム項目	クレーム受付期限		処理基準
		会場・ライブ・不在・商談落札	※ノークレーム基準車	
外装	ガラス要交換	ノークレーム	←	評価点違いはリヤクォーター・バックパネル・コアサポートの修正、交換・インナー先修正、曲がりの記載漏れがあった場合は落札店の希望によりキャンセル可能とする。
	キズ・へこみ	ノークレーム	←	
	色替え	○5日	ノークレーム	
	修復歴車と判明した場合	○5日	←	
	レンズ・ミラー類のキズ・割れ	ノークレーム	←	
	評価点相違 (3段階又は1.5点以上)	○5日	←	
	溶接部位交換 (評価点4点以上の車輛)	○5日	←	
標準装備類の欠品	○5日	ノークレーム	新車時の標準装備類に限る。 免責1ヵ所5万 但し、搬出前に確認したものに 限る。	
内装	臭気・悪臭・雨漏り	ノークレーム	←	新車時の標準装備類に限る。 免責1ヵ所5万 但し、搬出前に確認したものに 限る。
	天張り・内張り・シートの破れ、こげ穴、切れ	ノークレーム	←	
	標準装備類の欠品	○5日	ノークレーム	

## 改訂前

電装	P/W・ワイパー不良	ノークレーム	←	
	オーディオ類・Pアンテナ不良	ノークレーム	←	
	Pシート・電動ミラー不良	4日	ノークレーム	6年落ち以上はノークレーム 免責1ヵ所5万
	サンルーフ・電動トップ不良	4日	ノークレーム	
	メーター類不良 (積算計除く)	4日	ノークレーム	
	純正マルチ不良	4日	ノークレーム	
	A/C・セルモーター・ダイナモの不良 (異音は除く)	4日	ノークレーム	6年落ち以上はノークレーム
機関	バルブ・カムシャフト不良	4日	←	
	メタル・ピストンの焼き付き、圧縮不良	4日	←	
	タペット音	4日	ノークレーム	軽微なものは除く
	オーバーヒートによるヘッドガスケット不良	4日	ノークレーム	
	バルブシール不良の白煙・黒煙	4日	←	
	燃料漏れ・燃料ポンプ不良	4日	ノークレーム	6年落ち以上はノークレーム
	ラジエーター・ウォーターポンプからの水漏れ	4日	ノークレーム	6年落ち以上はノークレーム
	ターボ・Sチャージャー不良	4日	ノークレーム	
	シリンダーヘッド・ブロック要交換	4日	←	

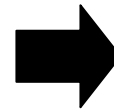


## 改訂後

電装	工具・ジャッキの欠品	ノークレーム	←	出品票に有り記載がある場合は開催日を含め5日以内とする。 但し、搬出前に確認したものに限る。
	スペアタイヤの欠品	ノークレーム	←	
	セールスポイントに記載の装備類の欠品	○5日	←	但し、搬出前に確認したものに限る。 作動不良は開催日を含め4日以内とする。
	P/W・ワイパー不良	ノークレーム	←	
電装	オーディオ類・パワーアンテナ不良	ノークレーム	←	
	パワーシート・電動ミラー不良	○5日	ノークレーム	5年落ち以上はノークレーム 免責1ヵ所5万
	サンルーフ・電動トップ不良	○5日	ノークレーム	
	メーター類不良 (積算計除く)	○5日	ノークレーム	
	純正マルチ不良	○5日	ノークレーム	
	A/C・セルモーター・ダイナモの不良 (異音は除く)	○5日	ノークレーム	
	その他電装類 (センサー類等)	○5日	ノークレーム	
バルブ・カムシャフト不良	○5日	←		
機関	メタル・ピストンの焼き付き、圧縮不良	○5日	←	
	タペット音	○5日	ノークレーム	軽微なものは除く
	オーバーヒートによるヘッドガスケット不良	○5日	ノークレーム	

## 改訂前

機 構	マフラーの腐食、錆、 排気漏れ	ノークレーム	←	触媒の不良、改造、欠品はジップ の判断による
	クラッチ滑り (M/T車)	ノークレーム	←	
	A/T滑り	4日	←	軽微なものは除く
	A/T変速ショック、 タイムラグ	4日	ノークレーム	軽微なものは除く
	エンジンの載せ替え (車検通過不可能)	○3ヶ月	←	キャンセルの場合は 手数料+陸送代
	エンジン・ミッションのコ ンピューター不良	4日	←	
	デフ不良	4日	←	
	ショック・ サスペンション不良	ノークレーム	←	
	ドライブシャフト・ プロペラシャフト不良	4日	ノークレーム	
	ABS・ブレーキ系の不良	4日	ノークレーム	
	P/Sギアボックス・ ポンプ不良	4日	ノークレーム	6年落ち以上はノークレーム オイル漏れ・P/S不良に関しては軽 微なものは除く
	A/T・エンジン・デフのオイ ル漏れ	4日	ノークレーム	
	エアバック不良	4日	ノークレーム	
足回りの構成部品 (アーム・ ブッシュ・スタビ) の 不良	ノークレーム	←		



## 改訂後

機 構	バルブシール不良の 白煙・黒煙	○5日	←	
	燃料漏れ・ 燃料ポンプ不良	○5日	ノークレーム	5年落ち以上はノークレーム 免責1ヵ所5万
	ラジエーター・ウォーター ポンプからの水漏れ	○5日	ノークレーム	
	ターボ・ Sチャージャー不良	○5日	ノークレーム	
	シリンダーヘッド・ ブロック要交換	○5日	←	
	マフラーの腐食、錆、 排気漏れ	ノークレーム	←	触媒の不良、改造、欠品はジップ の判断による
	クラッチ滑り (M/T車)	ノークレーム	←	但し、著しい不具合で走行困難な 場合、且つ搬出前に確認したもの に限り対象とする。
	A/T滑り	○5日	←	
	A/T変速ショック、 タイムラグ	○5日	ノークレーム	軽微なものは除く
	エンジンの載せ替え (車検通過不可能)	○3ヶ月	←	キャンセルの場合は 手数料+陸送代
	エンジン・ミッションの コンピューター不良	○5日	←	
	ハイブリッドバッテリー 不良	○5日	←	異音は除く
	デフ不良	○5日	←	
ショック・ サスペンション不良	ノークレーム	←		

## 改訂前

記載事項相違	ハンドル・ドア枚数違い	4日	←	ノーペナルティで落札店からの一方的キャンセル可能 手数料+陸送代は出品店負担。(その他実費、加修費用等は含まない) 悪害車・塩害車は保証書にて発覚した場合は書類到着後7日以内。車歴違いは記載のないものは自家用とみなす(リース車は自家用とみなす)。冠水車は損害保険適用車もクレーム対象とする。Noxは出品票に適合の記載がある場合に限る。メーター交換歴は認証工場の整備記録簿等で交換前後の走行距離が明らか場合は実走行とみなす。また、純正のメーターに交換の場合のクレーム期限は開催日より6ヶ月とする。車検残違いは5,000円/月×月数で値引き対応する。また抹消の場合は10,000円/月×月数で値引き対応する。
	車名・グレード違い	●8日以内	←	
	型式・排気量・車検残違い	●8日以内	←	
	年式・初年度登録年月・ディーラー並行違い	●8日以内	←	
	車歴・乗車定員違い	●8日以内	←	
	悪害車・塩害車	4日	←	
	冠水車	○3ヶ月	←	
	修復歴車・消火器噴霧跡	○7日以内	←	
	Nox不適合車	●8日以内	←	
	ワンオーナー表示違い	●8日以内	←	
	P/W・S/R等の装備類の有無	4日	←	
法的問題	差し押さえ・抵当権設定車	無期限	←	一方的キャンセル可能 ペナルティ10万円+手数料+陸送代+その他 ジップが認めた諸経費は出品店負担。但し、転売後の利益は含まない。
	盗難車(車台No改ざん含む)	○6ヶ月	←	
	接合車	○6ヶ月	←	

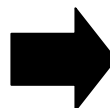
○開催日から ●書類発送後

※ノークレーム基準車とは、落札価格が30万円以下の車輛・修復歴車または冠水車として成約された車輛・10年落ちの車輛・過走行の車輛・走行不明の車輛

※項目別処理基準に記載のないもの等についてはその都度ジップが裁定する。

## 改訂後

記載事項相違	エアサス・アクティブサス不良	○5日	ノークレーム	5年落ち以上はノークレーム  5年落ち以上はノークレーム オイル漏れ・P/S不良に関しては軽微なものを除く		
	ドライブシャフト・プロペラシャフト不良	○5日	ノークレーム			
	ABS・ブレーキ系の不良	○5日	ノークレーム			
	P/Sギアボックス・ポンプ不良	○5日	ノークレーム			
	A/T・エンジン・デフのオイル漏れ	○5日	ノークレーム			
	エアバック不良	○5日	ノークレーム			
	足回りの構成部品(アーム・ブッシュ・スタビ)の不良	ノークレーム	←			
	記載事項相違	ハンドル・ドア枚数違い	○5日		←	・ノーペナルティで落札店からの一方的キャンセル可能。 ・手数料+陸送代は出品店負担。 ※実費、加修費用等は含まない。 ・車歴違いは記載のないものは自家用とみなす(リース車は自家用とみなす)。 ・冠水車は損害保険適用車もクレーム対象とする。 ・NOXは出品票に適合の記載がある場合に限る。 ・車検残違いは5,000円/月×月数で値引き対応する。また抹消の場合は10,000円/月×月数で値引き対応する。
		車名・グレード違い	●8日		←	
		型式・排気量・車検残違い	●8日		←	
		年式・初年度登録年月・ディーラー並行違い	●8日		←	
車歴・乗車定員違い		●8日	←			
冠水車	○3ヶ月	←				
修復歴車・消火器噴霧跡	○5日	←				



改訂後

	冠水車	○3ヶ月	←	合は10,000円/月×月数で値引き対応する。
	修復歴車・消火器噴霧跡	○5日	←	
	No x 不適合車	●8日	←	
	ワンオーナー表示違い	●8日	←	
	P/W・S/R等の装備類の有無	○5日	←	
法的問題	差し押さえ・ 抵当権設定車	無期限	←	一方的キャンセル可能 ペナルティー10万円+手数料+ 陸送代+その他 ジップが認めた 諸経費は出品店負担。 但し、転売後の利益は含まない。
	盗難車 (車台No改ざん含む)	無期限	←	
	接合車	○6ヶ月	←	

※ノークレーム基準車とは、落札価格が30万円以下の車輛・修復歴車または冠水車として成約された車輛・10年落ちの車輛・過走行(10万km以上)の車輛・メーター改ざん、走行不明の車輛等。  
※項目別処理基準に記載のないもの等に関してはその都度ジップが裁定する。

改訂前

## クレーム項目別処理基準（別表②）

	クレーム項目	クレーム受付期限	処理基準
積算計	メーター改ざん・走行不明発覚（他AA等による）純正メーターへの交換	開催日から6ヶ月 但し、記録簿等から判明する場合は発送後1ヶ月以内	一方的キャンセル可能ペナルティ5万円+手数料+陸送代+その他 ジップが認めた諸経費は出品店負担 但し、転売後の利益は含まない
	規格外メーターへの交換	開催日を含め7日	一方的キャンセル可能 手数料+陸送代は出品店負担
	社外メーターへの交換（パネル交換含む）	開催日を含め4日	
	積算計不良（実走行出品車に限る）		
走行不明で落札した車輛のメーター改ざん発覚	開催日から1ヶ月	一方的キャンセル可能 手数料+陸送代は出品店負担 諸経費は原則的に落札店負担	

※ 純正メーターへの交換に関しては、交換部品が当該車輛の純正部品（対策品を含む）で、交換時の走行距離を正確に表示するように交換されたものであると取扱いディーラーより証明がなされた場合は、ノークレームとする。



改訂後

## クレーム項目別処理基準（別表②）

	クレーム項目	クレーム受付期限	処理基準
積算計	メーター改ざん・走行不明発覚（他AA等による）純正メーターへの交換	開催日含め6ヶ月 但し、記録簿等から判明する場合は発送日含め1ヶ月以内	一方的キャンセル可能ペナルティ5万円+手数料+陸送代+その他 ジップが認めた諸経費は出品店負担 但し、転売後の利益は含まない
	規格外メーターへの交換	開催日含め5日	一方的キャンセル可能 手数料+陸送代は出品店負担
	社外メーターへの交換（パネル交換含む）	開催日含め5日	
	積算計不良（実走行出品車に限る）		
走行不明で落札した車輛のメーター改ざん発覚	開催日含め1ヶ月	一方的キャンセル可能 手数料+陸送代は出品店負担 諸経費は原則的に落札店負担	

※ 純正メーターへの交換に関しては、交換部品が当該車輛の純正部品（対策品を含む）で、交換時の走行距離を正確に表示するように交換されたものであると取扱いディーラーより証明がなされた場合は、ノークレームとする。