

クレーム処理基準表

項 目		処理基準 (原則値引対応及び部品支給可)
重要項目	盗難車	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティ10万円
	出品店が走行距離改ざんに関与した場合	キャンセル可 証明書の提出が必要 キャンセル時:ペナルティ20万円
	消火器噴霧痕	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティ5万円
	冠水車・接合車	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティ5万円
	メーター交換・改ざん ※オイルステッカー類は不可	キャンセル可 証明書の提出が必要 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] ナルティ5万円 車両価格20万円以上 [△] ナルティ10万円
書類	年式・型式・排気量・車歴・車検・乗車定員・グレード・車体形状が車検証と違う場合	キャンセル可 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] ナルティ1万円 車両価格100万円未満 [△] ナルティ2万円 車両価格100万円以上 [△] ナルティ3万円 グレードは、新車販売時期に、設定の無いものについては、誤記入扱いとする(△ナルティ1万円:キャンセル不可)。出品票のグレード欄に記載の無いものは、最低グレードとみなすものとする。当該車両が上級グレード及び年式等新しい場合は、原則ノークレーム。車検残差については、登録車1ヶ月5,000円 軽自動車1ヶ月3,000円として換算し、原則値引き処理とする。(抹消されている場合を含む)
	レンタカー・事業用・教習車・身障者あがり等の車歴未記入(リースは家用)	
	製造年月日と登録年月日が6ヶ月以上違う場合の未申告(モデルチェンジ等をはさんだ国産車両のみ)	
	構造変更必要車輛の未申告	キャンセル可 (クレーム委員会の裁定による キャンセル時:ペナルティなし)
	走行距離数が車検証と現車の相違	車検証の訂正が出来ない場合キャンセル可 記録簿等により記載ミスと確認した場合キャンセル時:ペナルティなし その他確認が出来ない場合改ざん扱いとする。
	走行不明車になる場合	キャンセル可 証明書の提出が必要 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] ナルティ3万円 車両価格20万円以上 [△] ナルティ5万円
	オドメーター1周回り等未申告	
	保証書・記録簿の不備・ワンオーナーの違い	第8章第10項を参照
	国内初度登録年とモデル年式の違い(未記入は初度登録年と同一とする。不明は「不明」と記入)	キャンセル可 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] ナルティ1万円 車両価格100万円未満 [△] ナルティ2万円 車両価格100万円以上 [△] ナルティ3万円
	並行輸入車の申告漏れ	キャンセル可 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] ナルティ1万円 車両価格100万円未満 [△] ナルティ2万円 車両価格100万円以上 [△] ナルティ3万円
	コーションプレートの欠品・相違	キャンセル可 現車確認必要 キャンセル時:ペナルティなし
検査	再検査の結果、2点以上の減点となる場合	
	再検査の結果、修復歴車と判明した場合	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティなし
	再検査の結果、溶接外板(リヤクォーター・バックパネル等)が交換されていると判明した場合	
機関・機構	エンジン(ヘッドガスケット飛び含む)	別紙詳細表を参照
	ミッション(含オートマチック)トランスファー・デフの不良	
	ターボ・スーパーチャージャー・電子制御燃料噴射装置・燃料噴射ポンプ等の不良	
	コンピューター・エアバック・ABSの不良および規格外の未申告	
	パワステ等操舵関係・エアサス等の不良・ブレーキ作動不良	
	足回りの曲がり等	
	クラッチの不良(マニュアルのみ。滑りも含む)	
	ドライブシャフトの不良(ブーツ切れ等は不可)	
オルタネーター・セルモーター・ウォーターポンプ等の不良	キャンセル不可	
エアコン・クーラーの不良		
内外装	外装の標準装備品の欠品未申告(ルーフキャリア・エアロ・ステップ等)	キャンセル不可
	シートカバー装着のシート破損の未申告	キャンセル不可
	ガラス等のヒビ・ワレの未申告	キャンセル不可 交換を必要しない場合値引1万円
装備品	標準装備のステレオ・ラジオ等電装品の不良	キャンセル不可
	モーター類の不良(PW・ミラー・SR・ワイパー・ドアロック等)	
	PWの、Fのみ・Dのみ等の未申告	
	シフト記入ミス(イージードライブ・オートクラッチは各々明記のこと)	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティなし
	オドメーター不動(表示不良等)※改ざん・走行不明車は除く	キャンセル不可
メーター不良(デジタルのみ)※オドメーターは除く		

クレーム処理基準表

項 目	処理基準 (原則値引対応及び部品支給可)
装 備 品 車高上げおよび下げ・オーバーフェンダー・社外足廻り未申告 マフラー規格外・ストレート・触媒欠品の未申告	キャンセル不可 値引1万円 車検対応品でも申告必要
エアコン・クーラー・標準装備品の欠品未申告 出品申込書に記載のある装備品の欠品・相違・不良	キャンセル可 キャンセル時:ペナルティなし
ステアリング・シート・キャブレター・エアクリナー・ターボ・ミラー・ホイール・タイヤ (インチアップおよびスタッドレス)・バンパー等についての規格外の未申告	キャンセル不可
セールスポイントに記載のある装備品等の不良・有無の書き間違い・純正、社外の書き間違い	キャンセル可 キャンセル時:車両価格20万円未満 [△] 加付1万円 車両価格100万円未満 [△] 加付2万円 車両価格100万円以上 [△] 加付3万円
各種リモコン・キーレス・CD-ROM等の欠品 (リストに「～後日」等記載があり、書類と共に到着しない場合)	キャンセル不可
スペアタイヤ・ジャッキ・工具の欠品未申告	キャンセル不可 値引1万円
じゅうたんマット・シートベルト・ヘッドレストミラー・トノカバー・保護棒等の欠品未申告	キャンセル不可 値引1万円
キャンピング車等のキットの欠品未申告	値引5万円 その他各委員会裁定