

クレーム規程

第1章 総則

第1条（総則）

本規程においては、会員が参加したオークション会場をU S Sと称する。

第2条（本規程の適用範囲）

本規程は、会員が参加したU S Sのクレームの処理について定めるものである。

第3条（紛争の円満解決）

出品店および落札店は、オークションにおいて発生する紛争について、理解と協力をもってこれにあたり、紛争を円満に解決するよう努めるものとする。

第4条（クレーム防止義務）

1. 出品店は、車両の出品をするに際して、エンドユーザーの立場に立って車両の点検整備を行い、クレームの発生を事前に防止するよう努めなければならない。
2. 出品店は、出品車両の車歴、仕様、品質、瑕疵の程度等必要事項を誠実に申告しなければならない。

第5条（落札店の車両確認義務）

落札店は、出品車両を購入する場合、十分な確認をして落札し、さらに落札後もクレーム申立期限内に当該車両とオークション出品票との相違がないことを再度確認しなければならない。

第6条（クレーム申立の方法）

1. 落札車両についてクレームの申立は、必ずU S Sを介して行うものとする。
2. クレームの申立は、車両1台について1回のみとする。ただし、U S Sが認めたものについてはこの限りではない。
3. メーカーの保証で対応できるクレームについては、メーカーに対して行うものとする。ただし、保証書の名義変更に保証継承費用（点検整備費等）を要する場合、出品店は、U S Sの定めるこの費用の一部を落札店に支払うものとする。

第7条（クレームの内容）

1. クレームの内容は、代金減額請求と契約の解除とする。
2. 出品店は、U S Sが認めた場合、代金減額に代えて当該部品を供給することができる。
3. 落札店は、契約解除の期限内に、契約の解除に代えて代金減額請求を行うことができるものとする。

第2章 代金減額請求

第8条（代金減額請求）

1. 落札店は、落札車両について次の各号に定める事由が存する場合、出品店に対し、次の各号に定める期限内（U S Sがやむを得ない事情によると認める申立の遅延については除く）に、落札代金減額請求をすることができる。ただし、U S Sが相当でないと判断したときはこの限りではない。
 - (1) 落札車両の機関・機構上の不具合またはオークション出品票の記載事項と相違する場合は、オークション開催日を含む5日以内（ただし、車検残違い等譲渡書類より判明するものについては、譲渡書類到着日を含む5日以内）
 - (2) 容易に車外へ持ち出せる標準装備品（ヘッドレスト、保護棒、スペアタイヤ、ジャッキ、工具等）の不足については、オークション開催日を含む5日以内。ただし、U S Sが落札車両搬出時の確認をしたものに限る
 - (3) 容易に車外へ持ち出せる装備品であっても、オークション出品票に記載された装備品やそれに付属する部品（リモコン等）および整備手帳（メーカーが発行するもので必要事項が記載された保証書付のものに限る）の不足については、譲渡書類到着日を含む5日以内。ただし、出品店により送付部品の後日送りが出品票に記載されている場合の申立期限は、オークション開催日を含む1か月以内
 - (4) 後日送り部品の作動不良または後日送り部品により発覚する作動不良については、部品到着日を含む5日以内
2. 前項第1号および第2号の場合、落札店が遠方の会員（各会場により定める地域）については、オークション開催日を含む5日以内または落札車両到着日の翌営業日17時まで。ただし、クレームの申立が翌オークション開催日以降になる場合は、U S Sに対しその旨を事前申告することを要する。
3. 代金減額請求の交渉は、U S Sを介して行うものとする。

第9条（代金減額請求が認められない場合）

1. 下記の場合には代金減額請求を認めないものとする。
 - (1) 落札店が落札車両を転売したとき、または他のオートオークションに出品して成約したとき
 - (2) 落札店が落札車両の不具合を出品店の確認をとることなく加修したとき
 - (3) 標準装備品以外の装備品の不具合（ただし、オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所は除く）
 - (4) 2万円以下（輸入車は3万円）の機関・機構等の不具合（ただし、オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所は除く）
 - (5) 新車登録日から4年以上経過した車両の電装品の不具合（ただし、オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所は除く）
 - (6) 不足部品はあるがその価格が2万円以下（輸入車は3万円）の場合（ただし、オークシ

ョン出品票のセールスポイント等に記載された部品は除く)

- (7) 修復歴車，災害車，粗悪車，並行輸入車，走行距離が 10 万km以上の車両，走行距離不明車，メーター改ざん車，初度登録より 15 年以上経過した車両，落札価格が 20 万円以下の車両（ただし，オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所を除く）
 - (8) 落札価格が 5 万円以下の車両（ただし，オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所を除く）
 - (9) 日本国外へ輸出（国内税関通過を含め）された車両
2. 前項の場合でも，代金の減額が相当であると U S S が認めた場合にはこの限りではない。

第 3 章 契約の解除

第 10 条（契約の解除）

1. 落札店は，落札車両について別紙重大クレーム一覧表記載のクレーム内容，受付期限等にしがたって，催告を要せず U S S を介して契約を解除することができる。
2. 前項にかかわらず，次の各号に該当する事由が存する場合，落札店は，契約の解除はできない。
 - (1) 別紙重大クレーム一覧表 7 のオークション出品票の記載と当該車両の品質との間の相違について，解除が相当でないと U S S が判断したとき
 - (2) 落札価格が 5 万円以下の車両について，修復歴車，スポット溶接部品交換車（U S S が認めたもの），粗悪車，ボディ上面等に対する多数の小凹（U S S が修復を容易でないと認めたものを含む）の申告漏れ，改造内容（U S S が良識を超えた改造と判断したもので，フレーム・主要パーツの改造および車検に通らない部品の溶接取付，ボディ寸法の変更等も含む）の申告漏れ等の場合
3. 第 1 項により契約が解除された場合，出品店は落札店に対して，落札店が被った後記重大クレーム一覧表記載の損害の賠償をするとともに，同表記載のペナルティを支払うものとする。なお，契約解除の際に発生する加修費および転売後の費用については U S S が認めたものに限る。

第 11 条（その他 U S S が認める欠陥と契約解除）

前条に関わらず，落札車両に重大な欠陥があると U S S が認めた場合，落札店は，催告を要せず U S S を介して契約を解除することができる。この場合，U S S は，別途に契約解除の申立期限，損害賠償の基準を定めることができるものとする。

第4章 あっせん・仲裁

第12条（あっせん・仲裁）

1. 会員は、オークション取引に関するクレームについては、理解と誠意をもってこれにあたり、クレームの円満かつ迅速な解決を実現するよう努めなければならない。
2. 当社は、落札店、出品店いずれかまたは双方より当該オークション取引について、クレームの申立てがあった場合、中立な立場であっせんまたは仲裁をする。この場合、当事者双方は、当社のあっせんまたは仲裁に原則従うものとする。
3. 当社が行うあっせんまたは仲裁が不調に終わった場合、以後の解決は出品店、落札店自ら行うものとし、当社は一切関与しないものとする。

重大クレーム一覧表（落札店から契約解除可能なクレーム）

番号	クレーム内容	契約解除 受付期限	ペナルティ	損害賠償の基準
1	移転登録書類の全部または一部の引渡しがオークション開催日を含む1か月以上遅延した車両	出品店が契約解除の通知をするまで	キャンセル ペナルティ 10万円 書類遅延ペナルティ	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
2	盗難，車台ナンバー改ざん等により完全な所有権の移転ができない車両（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，出品店へ車両または譲渡書類の返還なしに契約を解除することができる）	無期限	5万円	落札車両代金（落札店からの申告がオークション開催日を含む6か月を超えている場合は，U S Sオートオークションにおける相場価格による） 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 名義変更にかかる実費
3	担保設定等により完全な所有権の移転ができない場合で，当該担保等を申告があった日を含む1か月以内に出品店がそれを抹消できない車両	開催日を含む 6か月以内	キャンセル ペナルティ 5万円 遅延ペナルティ	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
4	リサイクル法における引取報告，交通違反等により所有権の移転または車検の取得ができない場合で出品店が申告のあった日を含む1か月以内に瑕疵の治癒ができない車両	開催日を含む 6か月以内	キャンセル ペナルティ 5万円 遅延ペナルティ	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 名義変更にかかる実費
5	接合車	開催日を含む 6か月以内	5万円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 名義変更にかかる実費
	災害車（冠水歴車，消火剤散布歴車等）	開催日を含む 3か月以内		

6	<ul style="list-style-type: none"> ・メーター改ざん車両 ・純正メーター交換により走行距離が変わる車両 ・桁数の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 	開催日を含む 6か月以内 ただし、譲渡書類等、出品店より提出されたものから判明する場合は到着日を含む1か月以内	5万円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 実費（転売後も含む。ただし販売利益は含まない）	
	メーター改ざん車両（U S Sが認める海外データを根拠とするもの）	開催日を含む 1か月以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額	
	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	5万円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 実費（転売後も含む。ただし販売利益は含まない）	
		走行距離が変わらない	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額	
	社外メーターが取り付けられている車両	走行距離が変わる	2万5千円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額	
		走行距離が変わらない	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額	
	トラック等のキャビン交換	走行距離が変わる	2万5千円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額	
	<ul style="list-style-type: none"> ・メーター交換申告の相違 ・走行不明申告の相違 	譲渡書類到着日を含む1か月以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 名義変更にかかる実費	
	7-1	初度登録年の相違（出品票記載の初度登録年が新しい場合）	譲渡書類到着日を含む5日以内	5万円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費

7-2	<ul style="list-style-type: none"> ・初度登録年の相違（出品票記載の初度登録年が古い場合） ・グレードの相違 ・型式，排気量の相違 ・準グレード（限定車，記念車，パッケージ等）の相違 ・実存しない年式 ・並行輸入車の申告漏れ ・バンにおける2，3人乗りの申告漏れ ・荷台乗せ換えかつ非公認の申告漏れ ・改造内容の申告漏れ（U S S が良識を超えた改造と判断したもので，フレーム・主要パーツの改造および車検に通らない部品の溶接取付，ボディ寸法の変更等，車検証によらなければ判断が不可能な場合のみ） ・乗車定員の申告相違 ・積載物制限の申告漏れ（ダンプの土砂禁等，ただし軽ダンプの土砂禁は除く） ・積載量の申告相違 	譲渡書類到着日を含む5日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
7-3	<ul style="list-style-type: none"> ・新車整備手帳の欠品（ただし，メーカーによる保証期間を過ぎているものは除く） ・特殊用途車の申告漏れ ・登録遅れ車（輸入車は除く） 	譲渡書類到着日を含む5日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額

7-4	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジンの相違（ターボ無し等） ・シフト，SR，PS，PW ナビ，TV，AC，AAC，WAC 革シート，エアバッグ，ABS，ハンドル位置，駆動方式等の仕様の相違 ・修復歴車，スポット溶接部品交換車（U S S が認めたもの），粗悪車 ・改造内容の申告漏れ（U S S が良識を超えた改造と判断したもので，フレーム・主要パーツの改造および車検に通らない部品の溶接取付，ボディ寸法の変更等，目視で判断が可能なもの） ・ボディ上面等に対する多数の小凹の申告漏れ（U S S が修復を容易でないと認めたもの） ・車名の相違 ・後期モデル申告の相違 ・輸入車用年式申告の相違（モデル年式をあらわさないメーカーについては，U S S が妥当でないと認めたもの） ・軽自動車の普通車再登録の申告漏れ ・積算計不動（走行不明車およびメーター改ざん車は除く） 	開催日を含む 5 日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額
-----	--	-----------------	----	----------------------------------

7-4	<ul style="list-style-type: none"> ・社外サンルーフ取付の申告漏れ ・社外または規格外ターボ, スーパーチャージャー等取付の申告漏れ (ディーラー等での後付含む) ・トラックにおける荷台等の年式が車台の登録年より2年を超えて古い場合 	開催日を含む 5日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額
7-5	<ul style="list-style-type: none"> ・シフト改造 (乗せ替え) ・エンジン規格外 ・エンジン内部の改造 ・エンジン型式の打刻欠損 	開催日を含む 1か月以内	2万5千円	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 名義変更にかかる実費
7-6	<ul style="list-style-type: none"> ・車歴の相違 (ワンオーナーを含む, ただし, キャブオーバー形状のトラックおよび乗車定員11人以上のバスにおける事業用・レンタカーの申告漏れは除く) ・輸出歴車の申告漏れ 	譲渡書類 到着日を含む10日以内。ただし, 譲渡書類等, 出品店より提出されたものから判明する場合は到着日を含む5日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
7-7	外面部を除く車体の骨格にあたる部位, または外面部を除く骨格に準ずる部位の損傷により, 取引時の評価点が4.5点以上の車両が, 1点以上の評価点下落となる場合	開催日を含む 5日以内	なし	落札車両代金 落札店迄の片道陸送代 落札手数料相当額

2024年12月9日 改定
2025年1月6日 施行