

J U テントリ

クレーム・ペナルティー裁定基準

第1章 総 則

1. 制定の目的

このルールは、株式会社J Uコーポレーション(以下、J U Cという)が運営するJ Uテントリにおいて、クレーム、ペナルティーの具体的運営事項を定めることにより、参加者への信用と利便性を向上させることを目的とします。

2. このルールの効力

このルールは、J Uテントリ運営規程の一部として定め、J U Cは、これを遵守し、公平な運営を行うものとします。

第2章 出 品

1. 出品者の申告義務

出品者は、J U テントリへ出品登録をするにあたり、必要事項を洩れなく、かつ、正確に入力しなくてはなりません。

また、出品者は掲載する画像または文字データで確認する事のできる装備、付属品等の欠品、不具合等について、J U C の判断でクレーム対象となる場合があることに留意しなければなりません。

なお、J U C が重要と判断した差異、装備、付属品等が出品票に記載されていない場合もクレーム対象となることがあり、虚偽入力、誤入力、入力洩れ等があった場合は、すべて出品者の責任となります。

2. 出品者注意事項

出品者は、以下の事項に注意を払い、出品登録を行ってください。

- ①出品者は、不具合箇所・欠品等について申告する必要がある、紛らわしい申告の場合、J U C の判断によりクレームとなることがあります。

特にエンジン、ミッション等の重要箇所の不具合は誠実な申告を行ってください。

また、内外装について申告と実際の車両に大きな差異がある場合も、J U C の判断によりクレームとなることがあります。

- ②出品者は、成約車両の引渡しに際し、バッテリー上がりやパンク、燃料切れ(EV の電欠)により輸送に支障をきたすことの無いようにする必要があります。

上記に起因する引取の中止が発生した場合は、出品者の責任となります。

- ③車検付の車両を出品する場合は、出品登録時に車検年月、登録番号を入力する必要があります。出品車両は、ナンバープレートが装着されていることが出品の前提となります。

- ④出品登録時の注意事項欄は、車両の不具合(不良)内容を、不良箇所、状況とも具体的に申告する為のものです。また、標準装備品の欠品、社外品装着がある場合もその内容を申告してください。

申告洩れ、又は、紛らわしい申告内容であると J U C が判断した場合はクレームとなることがあります。

- ⑤出品登録時のセールスポイント欄は、出品車両のアピールポイント(純正・社外品を問わず装備品、ワンオーナー等)を入力する為のものです。なお、セールスポイントに入力できる装備品は、正常に作動することが前提となります。

セールスポイントに入力した装備品が不良の場合は、年式・評価点・落札価格を問わずクレームとなります。

また、セールスポイント欄外に記載の場合であっても、瑕疵内容以外の記載と判断できるものは、J U C の判断により、セールスポイントと同等の扱いとすることがあります。

- ⑥出品車両の乗車定員は、出品登録時に入力する必要があります。

バンの1列シート、ワゴン車の2列シートの乗車定員が未入力の場合等には、J U C の判断

によりクレームとなることがありますので、商用車は最大乗車定員を記入してください。

- ⑦輸入車を出品する際は、ディーラー車・並行車、モデル年式、登録年月を入力する必要があります。

なお、未入力の場合は、不明として取り扱います。

- ⑧出品登録時の色入力欄は、車体色と色コード(カラー番号)の双方を入力する必要があります、車体色と色コード(カラー番号)が異なっている場合は、色コードが優先となります。

- ⑨社外品は、出品申込書の注意事項申告欄に入力する必要がありますが、当該社外品が正常に機能しない場合は、その不良内容等を入力してください。

未入力の場合は、JUCの判断によりクレームとなることがあります。

- ⑩出品登録時の装備品入力欄は、純正(メーカー・ディーラー)装備品のみ入力することができます。社外品であるにも関わらず純正装備品として入力した場合はクレームとなります。

なお、純正装備品が提出できない場合は値引き処理とします。また、純正装備品とは標準装備品または新車販売時に、メーカーもしくはディーラーオプション設定できるものとします。

- ⑪ナビ・テレビ・オーディオ・エアコン等のリモコン、ナビロム・SD、リモコンキー等の付属部品や、ポータブルナビ本体、モニター等の容易に持ち出し可能な部品は、書類と共にJUCへ提出するものとします。

出品車両に入れたままで紛失等にあった場合でもJUCに責任はなく、出品者の責任としてクレームとなります。

なお、出品者は、JUCが付属部品を依頼してから7日以内に対応しなければなりません。

- ⑫出品登録時の後日品欄は、書類と共に後日送付するものを入力してください。

なお、後日品欄に記載がない場合でもセールスポイント欄や装備品欄に入力した装備品に関連する付属品等で、その動作に必要で重要な付属品であるとJUCが判断した場合はクレームになることがあります。

- ⑬エアバック装着車両(標準・オプション問わず)において、使用済・不良・欠品等の場合は、「エアバック修理要」、「エアバック欠品」、「エアバックランプ点灯」と入力する必要があります、入力のない場合はクレームとなります。

なお、故意の隠蔽等、悪質であるとJUCが判断した場合は、クレーム裁定とは別に制裁を課すことがあります。

- ⑭特殊・特装車両等の出品は、特殊、特装部品が正常に作動することを前提とし、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。また、車両本体と特殊・特装部品の年式に2年以上の隔たりがある場合は申告する必要があります、申告がない場合はクレームとなります。

クレーン車やタンクローリー車等を出品する際は、特殊、特装部品の検査証・証明書等の必要書類の有無を入力して下さい。

- ⑮ワンオーナーとは、新車登録者名義から変更されていない車両を意味しますが、販売目的等でディーラーまたは専門店(古物許可証を持った法人および個人への登録)に名義変更したものを含めてワンオーナーとみなします。なお、リースアップ車両も含みます。

ただし、レンタカー、事業用等の登録歴があった場合は、ワンオーナーとはなりません。

⑩保証書とは、新車登録時の販売店名が記載された保証継承ページがあるもの、または保証継承が可能な状態であるものとします。

ただし、メーカー保証期間が経過した車両は、保証継承ページが削除してある場合であっても、同冊子の記録簿等により当該車両のものと確認できる場合に限り保証書とみなします。

保証書は、書類と共に JUC に提出するものとし、出品車両に入れたままで紛失等にあった場合でも JUC に責任はなく、出品者の責任としてクレームとなります。

⑪記録簿とは、最終使用者名義にて直近の法定点検(車検または 12 ヶ月点検)を行っているものとします。ただし、新車登録後 12 ヶ月未満の車両については、認証工場または指定工場による点検を 1 度でも受けた記録(日付、走行距離数等)があるものは記録簿とみなします。

なお、法定点検の記録が、ユーザー車検のみの場合は、記録簿とみなしません。

記録簿は、書類と共に JUC に提出するものとし、出品車両に入れたままで紛失等にあった場合でも JUC に責任はなく、出品者の責任としてクレームとなります。

⑫落札者からのクレーム申立に対し、部品支給で対応する場合は、原則として JUC を経由することとしますが、出品者、落札者双方の合意があれば出品者から落札者へ直接送付することができます。この場合の送料は出品者負担となります。

なお、出品者は部品対応することを JUC に申し出してから、7 日以内に対応しなくてはなりません。

⑬出品者は、出品車両の自動車税が納税されていることを確認して出品してください。

成約後、自動車税が未納で落札者が車検を受けることができないことが発覚した場合、別表 IV で定めるペナルティーが課されます。

3. 走行距離入力における注意点

出品者は、出品車両の走行距離数の入力にあたり、出品時の走行距離計に示された距離数値を入力し、走行距離計の交換もしくは改ざんが明白な場合には、以下にしたがって、出品登録時にそのことを記載しなければなりません。

①走行距離計を交換した車両「\$」

認証工場または指定工場で走行距離計が交換されたことを証する記録簿等の書面がある車両は、走行距離入力欄に、交換時の距離数と現在の距離数を合算した距離数値を入力し、メーター交換車を表す「\$」マークを付記するとともに、注意事項欄に「メーター交換車」の文言および交換を行った日付、交換時の走行距離数を記載します。

なお、走行距離計の交換が証明できない場合は「改ざん車」として取り扱うものとします。

②走行距離計の改ざんが明白な車両「*」

過去の記録簿等により走行距離計の改ざんが確認できる車両は、走行距離記入欄に走行距離計が示す距離数値を入力し、メーター改ざん車を表す「*」マークを付記するとともに、注意事項申告欄に「メーター改ざん車」の文言と記録簿等により判明した改ざん前の距離数を記載します。

③タコグラフ装着車

車両総重量 8 トン未満のトラック、最大積載量 5 トン未満のトラック等、法律でタコグラフ

装着が義務付けられていない車両で、積算距離計とタコグラフが一体式で装着されている車両は、タコグラフを新車時に取り付けたものとみなし、走行距離入力欄に走行距離計が示す距離数値を記載します。

ただし、タコグラフを途中交換している場合は、客観的に判断できる交換記録を必要とし、記録がある場合はメーター交換車、記録がない場合は、メーター改ざん車として記載します。

④セットアップ交換車

ディーラーによるセットアップ交換車両は実走行とみなし、走行距離記入欄に走行距離計が示す距離数値を記載します。ただしセットアップメーター交換を証明する書類を提出する必要があります。

第3章 落札

1. 落札者注意事項

- ①. 落札車両と出品票・画像の内容に相違がないか十分に確認してください。車両と出品票・画像の内容に相違があった場合は、JUCにクレームの申立をすることができます。
- ②. 出品リスト(出品一覧表)と出品票の記載内容に相違がある場合は、原則として出品票の記載内容を優先します。
- ③. クレーム申立にかかる費用(ディーラー見積り費用)は、落札者の負担となります。
- ④. クレーム申立前もしくは申立中にJUCの許可なく修理加修を行ってはいけません。

第4章 クレーム

1. クレーム解決に向けて

クレームが発生した場合、JUCは、中立、公正な立場でクレームの裁定を行い、出品者、落札者は、理解、協調の姿勢をもって、円満に解決することに努めるものとします。

JUCの調停活動によっても売買契約の当事者間で調整が付かない場合や、その他特殊事情により裁定による解決を必要とする場合、JUCは公平かつ中立な立場に置いてクレーム裁定を行い、売買契約の当事者はその裁定結果に無条件で従うものとします。

また、業務提携先とのデータ連携により掲載されている車両のクレーム裁定について、自社出品車両が落札された場合は、JUTENTRI運営規程、利用細則、クレーム・ペナルティー裁定基準を採用し、業務提携先の出品車両を落札した場合は、業務提携先の規約・ルールに準じます。

2. クレーム申立方法

①. 落札者がクレーム申立をする場合、必ずJUCを通して申立をしてください。理由の如何や手段(Web、電話、FAX等)を問わず、JUCの許可なしに出品者もしくは前名義人等に直接連絡したことが判明した場合はペナルティー3万円を課します。

②. クレームの申立は、原則として落札車両1台に対して1回の申立とします。

ただし、後日送付する書類等によって判明するクレーム等、JUCが認めた場合は、複数回の申立も可とします。

3. クレーム申立期間

(1)基本となるクレーム申立期間

原則として落札者が指定した場所に到着した日を含めて3日目の17時までとします。

また、クレーム申立期間の期間計算には期間中の日曜日および祝祭日を含み、期日の最終日がJUCの休業日に当たる場合は、申立期間の最終日がJUC翌営業日になります。

なお、JUCが手配した車両の到着が、諸般の事情により大幅に遅れる場合、JUCよりその旨を出品者に連絡します。出品者はこれに従わなければなりません。

(2)具体的クレーム事項の申立期間

クレーム事項の種類ごとに別表の申立期間を定めます。

4. 用語の定義

別表で用いる用語の定義は、以下のとおりとします。

① 低価格車

落札価格20万円未満の車両(登録車・軽自動車)。

なお、落札価格に手数料は含まれません。

② 諸経費

通常クレーム期間の諸経費は、原則陸送費をいいます。

ただし、JUCが認めた場合はその限りではありません。

5. クレーム裁定

①. クレームでキャンセルとなった場合は、キャンセル手数料(1万5千円)および落札者がかかった諸経費は出品者負担となります。

ただし、諸経費はJUCの認めたものとし(原則往復陸送費)、販売できなかったことによる落札者の逸失利益は含まれません。

②. 売買契約の当事者である会員が裁定に従わない場合、JUCは利用停止または会員等の資格喪失の措置を講じることができ、会員はその内容に如何なる異議、不服を申し立てることはできないものとします。

6. クレーム免責事項

以下に該当する事項は、原則として契約解除、代金減額請求を受け付けません。

①. クレーム事由がメーカー保証で対応できる場合。

ただし、その際にかかる保証継承代として1万円を出品者へ請求します。

②. 落札車両が初年度登録より10年または走行距離が10万kmを経過している車両、走行不明車、メーター改ざん車、並行輸入車の場合。

ただし、出品登録時のセールスポイント欄の記載箇所、エンジン、ミッション等の重大箇所、並びに重要装備品の不具合、欠品等、または虚偽申告、誤入力、入力洩れ等、JUCが重大であると判断した場合クレームとします。

③. クレームの対象となる部品代(新品価格)が2万円未満の場合。

ただし、出品登録時のセールスポイント欄の入力箇所は除きます。

なお、部品代をほとんど伴わず修理代が大半を占める場合は、JUCが認める範囲で修理代を含めます。

④. クレーム申立前もしくは申立中に第三者へ転売、オークションに出品し成約した場合。

ただし、走行距離問題車、冠水車、接合車、盗難車、車検証から発覚する誤入力はクレームの対象とします。

⑤. 落札者自ら移転登録、抹消登録した場合(落札者が譲渡書類に記入した場合も含む)。

ただし、走行距離問題車、冠水車、接合車、盗難車、抹消書類で譲受人欄を記入済みでも譲渡印を追加すれば新たな所有者に譲渡できる状態になるもの、出品者の了承を得られたものはクレームの対象とします。

⑥. 出品登録時に記載された修復歴の内容以外に修復部位が判明した場合。

⑦. 出品登録時に、エンジン、ミッションの不具合症状の記載がある場合におけるエンジン、ミッションの不良に関するクレーム。(不良とはオーバーホールを要すものも含みます。)

ただし、JUCが相当であると判断した場合はクレームとします。

⑧. 出品票のタイヤの残り溝の相違。ただし、JUCが重大であると判断した場合クレーム対象となる場合があります。

⑨. 落札者が、JUCに対してクレーム申立を行った日より、その後7日間経過時点で再度連絡がない場合。

⑩. 日本国外へ輸出された場合(国内税関通過を含む)。

- ⑪. 別表においてノークレームと定めた事項の場合。
- ⑫. その他 JUC が申立却下と判断した事項の場合。
- ⑬. 車両搬出後の地震、噴火、洪水、津波、落雷、雹等の自然災害に起因して生じた損害。

7. 代金減額請求の上限

落札価格 20 万円未満の代金減額請求は、落札車両価格の 2 分の 1 を限度とします。

8. クレームと制裁

JUC は、参加者の悪質なルール違反に対し、このルールで定められたクレーム裁定とは別に、JUC テントリ運営規程・利用細則に基づき制裁を課すことがあります。

第5章 その他

1. 福祉車両の消費税

福祉車両は、当該車両に付属する対象装置の不良、欠品等の不具合がJUCでは判断できない為、出品者による非課税申告がない限り消費税は計上します。

ただし、落札者により非課税対象車であることが確認された場合は、出品者の承諾に関わらず消費税相当額を返還するものとします。課税車両および非課税車両の判断については、JUCにおいて各メーカーのお客様相談室に確認し、新車販売時非課税であると回答があった場合に限り非課税車両と判断します。

なお、申立期間は書類発送日を含む7日となります。

第6章 雑 則

1. 施行

このルールは、平成26年9月15日から施行します。

2. 改正記録

平成27年6月17日	一部改正
平成28年3月1日	一部改正
平成28年4月21日	一部改正
平成29年4月1日	一部改正
平成29年8月1日	一部改正
平成30年5月1日	一部改正
平成30年7月1日	一部改正
令和元年9月1日	一部改正
令和元年12月1日	一部改定
令和2年9月1日	一部改正
令和2年10月5日	一部改正
令和3年2月1日	一部改正
令和3年8月1日	一部改正
令和3年10月11日	一部改正
令和4年11月1日	一部改正
令和5年10月1日	一部改正
令和6年9月1日	一部改正
<u>令和7年4月1日</u>	<u>一部改正</u>

別表Ⅰ 出品登録記載相違事項の受付期間と裁定

	クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定
		評価点付	R 点	10 年・10 万km 超	
1	年式 (輸入車モデル年式含む)	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	キャンセル時：ペナルティー2 万円(低価格車は 1 万円)+キャンセル手数料+諸経費 出品者申告より年式が新しい場合は、ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費のみ受付する。
2	初年度登録月	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費 値引時：1 ヶ月あたり、普 5 千円、軽 3 千円 ただし、登録月が申告より新しい場合はキャンセルのみとする。
3	車名	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	J U C の裁定による。
4	グレード相違 (パッケージオプションを含む)	書類発送日含む 7 日 または 車両到着日含む 3 日 (※)	書類発送日含む 7 日 または 車両到着日含む 3 日 (※)	書類発送日含む 7 日 または 車両到着日含む 3 日 (※)	キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費 出品者申告より上位グレードの場合は、ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費のみ受付する。 ※車検証等、J U C が送付した書類から判別できない場合は車両到着日を含む 3 日以内とする。
5	レスオプション	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	ノークレーム	取り外しが容易に出来るもの(J U C の裁定による)はノークレームとする。 また、グレードが未記入の場合はノークレームとする。
6	2WD/4WD	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	キャンセル時：ペナルティー2 万円(低価格車は 1 万円)+キャンセル手数料+諸経費
7	ディーラー・並行相違	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	
8	型式・排気量	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	
9	ドア・形状	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	
10	定員・積載	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	
11	車歴	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	レンタ・事業用等
12	車検	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費 値引時：1 ヶ月あたり、普 5 千円、軽 3 千円 ただし、車検残が申告より長い場合はキャンセルのみ ＜車検付申告が抹消であった場合＞ キャンセル時：ペナルティー2 万円(低価格車は 1 万円)+キャンセル手数料+諸経費 値引時：個別対応 ただし、車検残が翌月末までの車両は免責とする。
13	走行距離相違	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	ただし、J U C が相当と判断した場合に限る。
14	車体色相違	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	ノークレーム	車体色と色コード(カラー番号)が異なる場合は、色コードを優先とする。
15	色替え	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	必要により現車確認とする。
16	シフト相違	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	フロア⇔コラム、AT⇔MT、5 速⇔4 速等
17	冷房の有無	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	
18	燃料相違	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	ガソリン⇔ディーゼル等
19	セールスポイント欄の不良・有無	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	セールスポイントに記載された装備品が不良、欠品の場合は、年式・走行距離・評価点・落札価格を問わずクレームとする。
20	装備品欄の有無	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	装備品欄に記載された装備品が不良の場合は、別表Ⅲのクレーム事項にて裁定する。
21	保証書の有無	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	＜メーカー規定保証期間内の車両＞ キャンセル時：ペナルティー2 万円+キャンセル手数料+諸経費 値引時：5 万円 ＜メーカー規定保証期間を経過している車両＞ キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手数料+諸経費 値引時：2 万円(低価格車は 1 万円)
22	長さ・幅・高さ・型式指定・類別区分相違	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、J U C が相当と判断した場合はクレームとなることがある。

別表Ⅱ 重大クレーム事項の受付期間と裁定

	クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定
		評価点付	R 点	10 年・10 万km超	
1	修復歴車	車両到着日含む 3 日		車両到着日含む 3 日	必要により現車確認とし、落札金額 10 万円未満は ノークレームとする。 なお、落札金額が 10 万円未満であっても JUC が 重大と判断した場合はクレームとする。
2	溶接パネル交換車 (リアフェンダー・サイドシル・ エンドパネル等)	車両到着日含む 3 日	ノークレーム	車両到着日含む 3 日	評価点 3.5 点以上に限る。 落札金額 10 万円未満はノークレームとする。
3	再検査による評価点「1.5 点」 以上の差	車両到着日含む 3 日		車両到着日含む 3 日	
4	粗悪車	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	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・ビラー等の重要部位の損傷箇所の修復現 状に問題があり、JUC による現車確認の結果、相 当と判断したもの。
5	メーター改ざん・交換・1 回転 申告漏れ	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	キャンセル時：ペナルティー(出品者関与 10 万円・ 不関与 5 万円)+キャンセル手数料+諸経費 出品者が関与していることが判明した場合、ペナル ティー裁定とは別に制裁を課すことがある。 ※車検証、整備記録簿(認定・指定工場によるもの) 等、JUC が送付した書類(車内から発見された記 録簿等も含む)から判明する場合は、JUC から書 類発送後 1 ヶ月以内とする。
6	CARFAX、AUTOCHECK に より判明した並行輸入車のメ ーター改ざん	落札日含む 1 ヶ月	落札日含む 1 ヶ月	落札日含む 1 ヶ月	キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手 数料+諸経費(陸送費のみ)
7	タコグラフ交換	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	落札日含む 6 ヶ月 または 書類発送日含む 1 ヶ月 (※)	キャンセル時：ペナルティー5 万円+キャンセル手 数料+諸経費 ※車検証、整備記録簿(認定・指定工場によるもの) 等、JUC が送付した書類から判明する場合は、J UC から書類発送後 1 ヶ月以内とする。
8	冠水車 (申告無しの場合)	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	第三者機関による再検査の上、JUC が相当と判断 した場合に限り、キャンセルペナルティー5 万円+ キャンセル手数料+諸経費
9	接合車	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	JUC が相当と判断した場合に限り、キャンセルペ ナルティー5 万円+キャンセル手数料+諸経費
10	盗難車 遺失車両	無期限	無期限	無期限	左記事項が発覚した場合、当該車両の出品者が全責 任を負うものとし、第三者により当該車両及び移転 登録書類が押収・差押えされた場合でも、その理由 の如何を問わず問題発覚時に速やかに車両代金、キ ャンセルペナルティー10 万円+キャンセル手数料、 JUC が認める諸経費を JUC に返還するものとし る。
11	消火器の散布跡車	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	落札日から 3 ヶ月	必要により現車確認とする。
12	エンジン乗せ替え (規格外)	書類発送日含む 1 ヶ月	書類発送日含む 1 ヶ月	書類発送日含む 1 ヶ月	キャンセル時：ペナルティー2 万円(低価格車は 1 万円)+キャンセル手数料+諸経費
13	ミッション乗せ替え (規格外)	書類発送日含む 1 ヶ月	書類発送日含む 1 ヶ月	書類発送日含む 1 ヶ月	FA⇄F5、AT⇄MT 等 キャンセル時：ペナルティー2 万円(低価格車は 1 万円)+キャンセル手数料+諸経費
14	<u>キャビン乗せ替え</u>	<u>車両到着日含む 3 日</u>	<u>ノークレーム</u>	<u>車両到着日含む 3 日</u>	<u>キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手 数料+諸経費</u>
15	<u>ボディ乗せ替え</u>	<u>書類発送日含む 1 ヶ月</u>	<u>書類発送日含む 1 ヶ月</u>	<u>書類発送日含む 1 ヶ月</u>	<u>キャンセル時：ノーペナキャンセル+キャンセル手 数料+諸経費 ただし、車検証内容と現在のボディが同規格であ り、取り付方法に問題がなく大幅な構造変更を要さ ないものはノークレーム。</u>
16	出品者関与の不法行為 (エアバック破裂の隠ぺい等)				故意に事実を隠蔽し、虚偽の申告を行い、落札者に 損害を与える行為として JUC が認めた場合、当該 車両の出品者が全責任を負うものとする。また、利 用停止等の制裁を課すものとする。

別表Ⅲ 具体的クレーム事項の受付期間と裁定

		クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定
			評価点付	R 点	10 年・10 万km超	
内装	1	内装焦げ・切れ・しみ・異臭	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	ただし、JUC が相当と判断した場合に限る。
	2	雨漏れ	車両到着日 含む 3 日	ノー クレーム	ノークレーム	ただし、JUC 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。
	3	ダッシュ・グローブボックス等の不良および内装の改造	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	ただし、JUC が相当と判断した場合に限る。
	4	内装標準装備の欠品 (ヘッドレスト、シート等)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	部品代 2 万円以上のものとし、新車時有効車検(1 回目の車検満了)以内の車両、または 1 回目の抹消までとする。
	5	ジャッキ・工具・スペアタイヤ等の欠品	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	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)、スペアタイヤ(普通車 5 千円・軽 3 千円)、コンプレッサー 5 千円
	6	8 ナンバーキットの欠品	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	欠品の申告がなかった場合、現品支給または 5 万円を上限に値引きとする。
外装	7	ガラス	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	飛石・傷はノークレームとする。
	8	鉄粉・P 付着	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	必要により現車確認とする。
	9	塩害	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	必要により現車確認とする。 塩害とは、サビ・腐食が著しくひどく、現車確認の結果、JUC が相当と判断したもの。
	10	レンズのヒビ・ドアミラー損傷	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	レンズの水滴はノークレームとする。
	11	タイヤ・ホイール規格外・スタッドレス	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	現品支給またはタイヤ・ホイールとも普通車 1 本 5 千円・軽自動車 1 本 3 千円の値引きとする。 R 点のスタッドレスはノークレームとする。
	12	外装標準装備品の欠品	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	部品代 2 万円以上のものとし、新車時有効車検(1 回目の車検満了)以内の車両、または 1 回目の抹消までとする。
電装	13	P/W・パワーシート不良・ドアミラー作動不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	14	マルチ T V・テレビ・ナビ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	15	イモビ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	メインキーが無い場合もクレームとし、キャンセルも可とする。(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	オーディオ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限り値引き 1 万円とする。オートアンテナはノークレームとする。
	17	サンルーフ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	18	エアコン不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	19	パワースライドドア不良 (パワーバックドア含む)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	20	セルモーター・ダイナモ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。
	21	<u>先進運転支援システム(ADAS)の不具合</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>ノークレーム</u>	<u>初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。関連する既存機構については別項で定めるクレーム裁定基準を適用する。エイミング等の調整不良についてはノークレームとする。但し隠蔽等、悪質であると JUC が判断した場合は、このクレーム裁定とは別に制裁を課すことがある。</u>
	22	メーター類不良 (積算計は除く)	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>ノークレーム</u>	アナログ・デジタルとも部品代 3 万円以上のものとする。
	23	<u>その他、電装系の不良</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>ノークレーム</u>	<u>初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする</u>
機関	24	エンジン上部 (タペット・バルブ・ヘッド等不良)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	必要により現車確認とする。オイル漏れはノークレームとする。 ロータリーエンジンの圧縮不足は、低価格車、10 年 10 万 Km 超はノークレームとする。
	25	エンジン下部 (メタル・ピストン異音・焼き付き・圧縮不足等)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	必要により現車確認とする。オイル漏れはノークレームとする。 ロータリーエンジンの圧縮不足は、低価格車、10 年 10 万 Km 超はノークレームとする。
	26	噴射ポンプの不良または燃料漏れ	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	必要により現車確認とする。
	27	ターボ・スーパーチャージャー不良および改造	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	必要により現車確認とし、初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。
	28	ラジエーター・ウォーターポンプ不良	車両到着日 含む 3 日	ノー クレーム	ノークレーム	必要により現車確認とし、初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。
	29	マフラー不良・欠品 (腐食等)	車両到着日 含む 3 日	ノー クレーム	ノークレーム	初年度登録から 5 年以内の車両に限りクレームとする。

		クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定
			評価点付	R 点	10 年・10 万 km 超	
機 構	30	クラッチ不良 (滑り等)	搬出前まで	搬出前まで	搬出前まで	搬出可能な場合は全てノークレームとする。 ただし、JUC が相当と判断した場合はクレームとなる ことがある。
	31	MT ミッション不良 (ギア鳴き等)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	オイル漏れはノークレームとする。
	32	AT ミッション不良 (滑り・ショック・タイムラグ 等)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	オイル漏れはノークレームとする。必要により現車確認 とする。
	33	デフ・トランスファー・カップ リング不良・	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	オイル漏れはノークレームとする。ただし、カップリン グ不良については、 <u>低価格車及び 10 年・10 万 Km 超</u> は ノークレームとする。
	34	ドライブシャフト・ <u>プロペラ シャフト</u> 不良	車両到着日 含む 3 日	ノー クレーム	ノークレーム	初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。 <u>ドライブシャフトの場合</u> 、1 本につき 1 万円の値引きま たは現品支給とする。
	35	A B S・ブレーキ不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。 パット・ローター等の消耗品はノークレームとする。
	36	エアバック不良・ <u>欠品(使用済)</u>	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	部品代 2 万円以上のものとする。装備品に○印の有無に かかわらず、装着車で不良の場合はクレームとする。 故意の隠蔽等、悪質であると J U C が判断した場合は、 このクレーム裁定とは別に制裁を課すことがある。
	37	<u>エアバック・ポップアップフ ード等の欠品、使用済の未申 告</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>車両到着日 含む 3 日</u>	<u>車両到着日含む 3 日</u>	部品代 2 万円以上のものとする。装備品に○印の有無に かかわらず、装着車で不良の場合はクレームとする。 故意の隠蔽等、悪質であると J U C が判断した場合は、 このクレーム裁定とは別に制裁を課すことがある。
	38	ショック・サス不良 (エアサス・アクティブのみ)	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。 へたりはノークレームとする。
	39	パワステ・ギアボックス・ボン ブ・4WS 不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	初年度登録から 7 年以内の車両に限りクレームとする。
	40	電動オープン不良	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	ノークレーム	ただし、電装系が原因の不良は初年度登録から 5 年以内 の車両に限りクレームとする。
そ の 他	41	キー違い (エンジンキーとドアキーが違 う場合)	ノー クレーム	ノー クレーム	ノークレーム	
	42	職権打刻 (国産のみ)	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	
	43	登録遅れ	書類発送日 含む 7 日 または 車両到着日 含む 3 日 (※)	書類発送日 含む 7 日 または 車両到着日 含む 3 日 (※)	書類発送日含む 7 日 または 車両到着日含む 3 日 (※)	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。 ※車検証等、J U C が送付した書類から判別できない場 合は車両到着日を含む 3 日以内とする。
	44	型式改・構造変更の表示なし	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	
	45	型式指定・類別番号なし	ノー クレーム	ノー クレーム	ノークレーム	
	46	記録簿の有無	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	値引時：2 万円(低価格車は 1 万円)
	47	ワンオーナー	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	キャンセル時：ペナルティー 2 万円(低価格車は 1 万円)+ キャンセル手数料+諸経費
	48	メーター(積算計)の故障	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	
	49	装備品欄に関する附属品の欠 品	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	部品代 2 万円以上のものとする。 ナビロム、リモコンなど。 低価格車はノークレームとする。
	50	標準装備品に関する附属品の 欠品	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	部品代 2 万円以上のものとする。 ナビロム、リモコン、リモコンキー、充電ケーブル、S D カードなど。ただし、EV 車の充電ケーブルが欠品の 場合は低価格車であってもクレームとする。 低価格車はノークレームとする。
	51	標準装備品のスマートエント リー・インテリジェントキー 欠品	書類発送日 含む 7 日	書類発送日 含む 7 日	書類発送日含む 7 日	部品代 2 万円以上のものとする。 セールスポイント欄、後日品欄に記載がある場合は、メ カニカルキーなどの欠品がないこと。 ただし、新車時に標準装備で複数ある場合、1 つでもあ ればノークレームとする。
	52	ナビの付属品は後日送付の為 ナビ本体の動作確認ができな い場合。	部品発送日 を含む 5 日	部品発送日 を含む 5 日	ノークレーム	セールスポイント欄に記載されたナビについては、10 年・10 万 km 超車両のクレーム受付期間についても部品 発送日含む 5 日とする。 低価格車はノークレームとする。
	53	社外品の申告漏れ	車両到着日 含む 3 日	ノー クレーム	ノークレーム	ただし、J U C が相当と判断した場合に限る。
	54	コーションプレート欠品の申 告もれ	車両到着日 含む 3 日	車両到着日 含む 3 日	車両到着日含む 3 日	
	55	車検証備考欄の走行距離相違	書類発送日 含む 1 ヶ月	書類発送日 含む 1 ヶ月	書類発送日含む 1 ヶ月	記録簿で確認できる場合：ノーペナキャンセル+キャン セル手数料+諸経費 記録簿で確認できない場合：キャンセル時ペナルティー 5 万円+キャンセル手数料+諸経費

	クレーム事項	クレーム受付期間			クレーム裁定
		評価点付	R 点	10 年・10 万km超	
その他の	56 特殊・特装車両の上物と車両本体の年式違い	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	書類発送日含む 7 日	ただし、2 年以上の隔たりがある場合に限りクレームとする。
	57 触媒の欠品・加工・規格外付替え	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	車両到着日含む 3 日	触媒欠品・加工・規格外付替え車両の出品は、出品票の注意事項欄へそれらの状態を申告(記載)する必要がある。社外マフラー装着の申告のみでは触媒欠品とみなさない。クレーム裁定は原則キャンセルとする。触媒内部の抜き取り、隠蔽目的のパイプ加工等、故意に事実を隠蔽していると J U C が判断した場合、規定のクレーム受付期間以降でもクレーム申立を認めるものとし、クレーム裁定とは別に利用停止等の制裁を課すことがある。
	58 落札金額 10 万円以下の車両 (落札価格に手数料は含まない)				出品者の掲載相違については原則値引き対応。修復歴、エンジン・ミッション等主要箇所の重大な不具合の場合は J U C の判断とする。
	59 前項各本文に該当する場合でも、J U C 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。

別表Ⅳ ペナルティー裁定基準

	ペナルティー発生事由	ペナルティー裁定
①	落札者都合によるキャンセル	該当車両の落札日から翌営業日 17:00 までに JUC に申立を行った場合に限り、売買契約の解除を行うことができる。 ただし、期日の最終日が JUC の休業日に当たる場合は、JUC の判断により申立期間の最終日が JUC 翌営業日になることがある。 ペナルティー 5 万円 + 成約料 + 落札料 + JUC が認める諸経費(販売遺失利益は含まない)とする。 ただし、ペナルティー金額については、落札金額が 500 万以上 1000 万円未満の場合は 10 万円とし、落札金額 1000 万円以上の場合は 15 万円とする。
②	出品者都合によるキャンセル	該当車両の落札日から翌営業日 17:00 までに JUC に申立を行った場合に限り、売買契約の解除を行うことができる。 ただし、期日の最終日が JUC の休業日に当たる場合は、JUC の判断により申立期間の最終日が JUC 翌営業日になることがある。 ペナルティー 5 万円 + 成約料 + 落札料 + JUC が認める諸経費(販売遺失利益は含まない)とする。
③	納税証明書が成約車両に添付されていない場合	落札者は車検満了日の前月から請求することができる。(必ず JUC を介して申し出ること) 出品者は JUC から連絡があった日を含む 7 日以内に提出をしなければならない。7 日以内に提出できない場合、ペナルティー 1 万円、以降 1 週間経過毎に 1 万円を加算する。 ただし、納税証明書の提出ができない場合でも、納税されていることが確認できた場合は上記の限りではないものとする。
④	自動車税が未納で車検が受けられない場合	ペナルティー 1 万円 以降 1 週間経過毎に 1 万円を加算 ただし、車検満了日の 1 か月前からペナルティー対象とする。
⑤	JUC の定める書類提出期限を経過しても書類を提出しない場合	ペナルティー 1 万円 以降 1 日経過毎に 2 千円を加算(JUC の休業日は除く)
⑥	落札日を含め 21 日を経過しても JUC に書類の提出がない場合	落札者もしくは出品者のキャンセル申立を認め ペナルティー 10 万円 + 上記⑤の書類遅延ペナルティー + 成約料 + 落札料 + JUC が認める諸経費(販売遺失利益は含まない)
⑦	落札日の翌月末日、または出品申込書に記載された名義変更等通知期限までに移転登録または抹消登録の完了証明(名変コピー等)を JUC に提出しない場合	名変通知期限より 1～7 日遅延: ペナルティー 1 万円 8～14 日遅延: ペナルティー 2 万円 15～21 日遅延: ペナルティー 3 万円 以降、上記計算方法により 1 万円を加算
⑧	軽自動車において、税止め処理を怠り、翌年度以降も軽自動車税が旧所有者に発生した場合	ペナルティー 1 万円
⑨	入金期限を経過しても請求代金を決済しない場合	JU ナビ&JU トレードの利用を一時停止する。 1 日あたり、請求件数(車両代金の場合は落札台数) × 2 千円のペナルティー。 なお、JUC は、請求代金決済の遅延が重なる者について、JU ナビ&JU トレードの会員登録の取消しをすることができる。
⑩	譲渡証、委任状、印鑑証明書および有効期限のある書類の有効期限の失効、書き損じによる差替え、紛失による再交付を依頼する場合	下記金額にて差替え依頼ができる。(必ず JUC を介して申出をすること) 印鑑証明書… 3 万円 委任状… 2 万円 譲渡証… 2 万円 その他証明書(謄本・抄本・住民票等)… 2 万円 記入申請書… 2 万円 ただし、譲渡証・委任状の旧所有者(譲渡人・委任者)が記入すべき欄を落札者が書き損じてしまった場合は、上記差換えペナルティーの対象外とする。
⑪	出品者が、規定の書類有効期限の変更を依頼し、落札者がそれを承諾した場合(成約前に出品者からの申告があり落札希望者が承諾した場合は除く)	出品者より落札者へ 1 万円を支払う。
⑫	書類一式(移転・抹消)を紛失した場合	下記金額にて再交付の依頼ができる。 (必ず JUC を介して申出をすること) ＜普通車＞ 出品者名義の場合… 5 万円(実費含む) その他名義の場合… 10 万円(実費含む) ＜軽自動車＞ 出品者名義の場合… 3 万円(実費含む) その他名義の場合… 5 万円(実費含む) 抹消書類紛失の場合は、上記の限りではない場合がある。
⑬	落札車両の名義変更前に起こした違反(駐車違反、その他違反行為)等、出品者側に問い合わせ等の迷惑行為が発生した場合(出品者起因による落札者への迷惑行為も同様)	ペナルティー 3 万円
⑭	抵当権設定があり移転登録等が出来ない場合	・出品者は JUC から連絡があった日を含む 7 日以内に抵当権設定を解除しなければならない。7 日以内に解除できない場合、ペナルティー 1 万円、以降 1 週間経過毎に 1 万円を加算するものとする。 ・出品者が JUC から連絡した日を含む 1 ヶ月以内に抵当権解除が出来ない場合、落札者はキャンセルすることができるものとする。
⑮	自動車リサイクル法の引取り報告により移転登録等が出来ない場合	・出品者は JUC から連絡があった日を含む 7 日以内に移転登録等ができる状態にしなければならない。7 日以内に対応できない場合、ペナルティー 1 万円、以降 1 週間経過毎に 1 万円を加算するものとする。 ・出品者が JUC から連絡した日を含む 1 ヶ月以内に状態回復が出来ない場合、落札者はキャンセルすることができるものとする。
⑯	成約前の交通違反等により車検が受けられない場合	・出品者は JUC から連絡があった日を含む 7 日以内に車検が受けられる状態にしなければならない。7 日以内に対応できない場合、ペナルティー 1 万円、以降 1 週間経過毎に 1 万円を加算するものとする。 ・出品者が JUC から連絡した日を含む 1 ヶ月以内に状態回復が出来ない場合、落札者はキャンセルすることができるものとする。