

オークネット共有在庫市場 クレーム対応ガイド

市場規約・運営規程・参加マニュアルのクレーム対応細目として適用

- 1、各クレームの考え方
- 2、内外装瑕疵クレーム
- 3、総合評価点別、キャンセル適用基準
- 4、各クレーム対応基準
- 5、装備アイコン定義

1、各クレームの考え方

《 内外装のクレームの考え方 》

内外装クレームは加修費あるいは評価点ごとの相場に対しての値引きをするわけではなく、車両情報を基に、その程度を把握し、対応方針に基づき裁定します。基本的な考え方は、値引き対応になりますが、車両状態が出品リストと比べ、著しく差違があると当社が認めた場合は、契約解除（キャンセル）対応となる場合もあります。

《 機関・機構クレームの考え方 》

車両明細に記載が無い、又は相違がある場合や、年式、走行距離、車両の特性を踏まえ、機能上に問題があると当社が認めた場合に対応します。その際、第三者見解が必要な場合は、基本的にメーカー系ディーラーの見積を判断材料とし、車両情報及び経年劣化を考慮し、対応方針に基づき裁定をします。

メーカー保証で対応出来るものについてはメーカー保証で行うものとし、保証継承に要する費用（点検整備等）一部、当社判断に基づき出品店が負担するものとします。メーカー保証外については、出品店が部品供給できるものについては現物支給とし、それ以外は部品代金を基に（内容により修理費を考慮）、車両経過年などを踏まえた減額（値引き）対応を行います。但し、エンジン、ミッション等、通常走行に著しく問題ありと判断された場合や、修理費用が高額だったり、時間を長く要するなど解決が困難な場合は、その限りとせず、契約解除（キャンセル）などを含めた対応をします。

《 その他 》

1. 部品支給（現物送付）

解決日より原則、7日以内に発送完了することとします。7日以内に発送なき場合は当社判断で実費相当の値引きとします。

2. 契約解除（キャンセル）に掛かる費用

出品店（登録店）はキャンセルの場合、成約料、落札料などの各手数料、各諸費用、車両代金返還、陸送費用などを支払うこととします。尚、クレームに伴うペナルティなどが別途、必要になることがあります。

2、内外装瑕疵クレーム（新車登録15年未満まで）

	評価	対応基準
外装クレーム	5点以上 外装評価A	・ダメージポイントの追加はクレーム対象（小キズ程度でダメージポイント追加となった場合は除く） ・総合評価点やダメージの程度に応じ、当社判断でキャンセル対象
	4.5点以下 外装評価A	・ダメージポイントが1区画2ポイント以上の追加や、2区画以上で3ポイント以上の追加になった場合はクレーム対象 ・ルーフ、バックパネル、フロントガラスにダメージ（G除く）が追加となった場合はクレーム対象 ・幌にX1以上のダメージが追加となった場合はクレーム対象 ・ボルト止めパネル交換の追加はクレーム対象（バンパー除く）
	外装評価B	・ダメージポイントが1区画3ポイント以上の追加や、2区画以上で5ポイント以上の追加となった場合はクレーム対象 ・ルーフ、バックパネル、フロントガラスにダメージ（G除く）が追加となった場合はクレーム対象 ・幌にX1以上のダメージが追加となった場合はクレーム対象 ・ボルト止めパネル交換の追加はクレーム対象（バンパー除く）
	外装評価C	・ダメージポイントが1区画3ポイント以上の追加や、2区画以上で5ポイント以上の追加となった場合はクレーム対象（ただし、Aダメージ除く） ・ルーフ、バックパネル、フロントガラス（G除く）にダメージが追加となった場合はクレーム対象（ただし、Aダメージ除く） ・幌にX2以上のダメージが追加となった場合はクレーム対象 ・ボルト止めパネル交換の2区画追加はクレーム対象（バンパー除く）
	外装評価D～E	原則、クレーム対象外。 ただし申告内容との相違が著しいと判断した場合は当社判断により対応する。
内装クレーム	5点以上 内装評価A	ダメージポイントの追加はクレーム対象とする。 ダメージの程度に応じ当社判断でキャンセル対象。
	4.5点以下 内装評価A	中程度のダメージ追加があった場合にクレーム対象とし、軽微なダメージ追加は原則、免責とします。 *基本的に値引きでの対応とするが、著しいダメージの追加と当社が判断した場合はキャンセルとなる場合があります。
	内装評価B	中程度のダメージ追加からクレーム対象とするが、汚れ・シミ・シワ・スレ・ノリ跡に関しては大程度のダメージの追加と判断した場合のみをクレーム対象とします。
	内装評価C	大きなダメージの追加や中程度のダメージが複数追加となった場合のみクレーム対象とします。 ただし、汚れ・シミ・シワ・スレ・のり跡は免責とします。
	内装評価D～E	原則、クレーム対象外。 ただし申告内容との相違が著しいと判断した場合は当社判断により対応する。 ※部品欠品の場合は免責金額を考慮して対応します。

※基本的に上記表に基づき対応するが、総合評価の上、車種や年式などを踏まえ当社判断にて別対応する場合がある。

3、総合評価点別、キャンセル適用基準

外装クレーム (新車登録15年未満まで)	6点以上	補修区画の追加 (バンパーを除く)	1区画追加
	5点以上		3区画以上追加
	4.5点以上		5区画以上追加
	5点以上	ボルト止め パネル交換	1区画追加
	4.5点以上		2区画以上追加
	4点以上		3区画以上追加
	5点以上	バックパネル・アッパーコアサポート（樹脂製除く）のダメージ	
	3.5点以上	溶接部位交換 ※すでに骨格損傷のある車両で、溶接部位交換追加があっても総合評価点に差異がなければ免責	
	4.5点以上	同色オールペイント	
	3点以上	色替え(バス・トラック除く)	
事故関連	3.5点以上	修復歴としない骨格損傷（コアサポート・ロアサポート除く） ※すでに骨格損傷のある車両で、別骨格に損傷追加があっても総合評価点に差異がなければ免責	
	3点以上	修復歴の発覚（2点、R点は当社判断）	

4、各クレーム対応基準

クレーム申告日が成約日より6ヶ月を超えている場合の契約解除に伴う車両代金返金額は、契約解除時の当会取引価格にて当社が判断致します。

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
重大瑕疵	盗難車、車台番号改ざん車、書類偽造等、法的問題のある車両や刑事事件の証拠や裁判所の決定により車両や譲渡書類を差押さえ押収されたもの	無期限	◆契約解除 ・ペナルティ 10 万 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費
	メーター改ざん車・走行不明車・メーター交換車（純正メーター交換により走行距離が変わる場合） ※書類から判明する場合	成約日より 1ヶ月以内	◆契約解除 ・ペナルティ 5 万 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費 ※直接改ざんと当社がみなした場合は別途、裁定。
	メーター改ざん車・走行不明車・メーター交換車（純正メーター交換により走行距離が変わる場合） ※書類から判明しない場合	成約日より 6ヶ月以内	
	「CARFAX」・「AUTOCHECK」によりメーター改ざんが証明された場合	成約日より 1ヶ月以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費 ※直接改ざんと当社がみなした場合は別途、裁定。

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
重大瑕疵	接合車	成約日より 6ヶ月以内	◆契約解除 ・ペナルティ 5 万 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費
	災歴車 (冠水歴車・消火器粉末剤散布歴など)	成約日より 3ヶ月以内	◆契約解除 ・ペナルティ 2 万 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費
	規格外エンジンやミッション、シフトのせかえ ※シフト AT ⇄ MT	成約日より 1ヶ月以内	◆契約解除 ・ペナルティ 2 万 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費
	修復歴車（骨格部位損傷車）	車両到着日含み 3日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
表示違い	車名違い グレード違い（パッケージ・限定車など） *パッケージ違いの対応は当社判断	譲渡書類発送日 含み 10 日以内 ※支払い延長サービス利用の場合は 成約日含み 20 日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費 *アップグレードと当社が判断した場合 の片道陸送費は落札店負担
	型式違い 車台ナンバー違い		◆当社判断によるクレーム裁定 ※契約解除と裁定した場合は下記のとおり ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	排気量違い・燃料違い・定員違い		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	年式・輸入車モデル違い		◆契約解除 ・ペナルティ 1 万円 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	車歴違い（自家用 ⇒ レンタカーや営業車） ※積載量が 1.5 t 以上のトラック、乗車定員 11 人以上のバスやレンタリースコーナー、 さきどりレンタはクレーム対象外		◆契約解除 ・ペナルティ 1 万円 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	ワンオーナー違い ※積載量が 1.5 t 以上のトラック、乗車定員 11 人以上のバスやレンタリースコーナー はクレーム対象外		◆契約解除又はペナルティ ・車両代金 300 万円以上ペナルティ 5 万円 ・車両代金 300 万円未満ペナルティ 3 万円 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	登録遅れ 特定敷地内使用車登録遅れ (大使館使用車・空港敷地内使用車など)		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	初度登録の月数違い		◆原則、1ヶ月3千円の値引き (車両の月数が古くなる場合)

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
表示 違い	車検違い	譲渡書類発送日 含み 10 日以内 ※支払い延長サー ビス利用の場合は 成約日含み 20 日 以内	普通車 1 ヶ月 5 千円（軽自動車は 3 千円） の値引き。 6 ヶ月以上の差異の場合は契約解除。 ※車検有り車両が抹消だった場合、値引き に加えてペナルティ 2 万円、又は契約解除 とします。 ※当社抹消扱い（翌月末まで）車両の車検 あり（車検残 2 ヶ月以上あり）申告は値引 きに加えペナルティ 2 万円。
	登録区分違い (例：3No⇒8No、4No⇒1No)		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ◆値引きの場合は車検残の対応。 ※抹消扱いの車両はクレーム対象外。 ただし、仕様追加が必要な場合は 別途、対応。
	レスオプション申告漏れ		◆契約解除、又は値引き ※内容により当社判断 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
	フレッシュ / さきどり申告違い		◆契約解除、又はペナルティ 2 万円 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
	トラックの車体形状、最大積載量、 車両総重量違い		◆契約解除、又は値引き ※内容により当社判断 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	No x ・ PM法の適合・不適合 (適合申告が不適合の場合)		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	車台番号が確認不可		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	シフト、AC、PS、SR、PW、革シート、 ドア数、駆動、ハンドル位置、などの相違	車両到着日含む 3 日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
	出品地区違い		差額を値引き
	走行距離数違い		◆契約解除、又は値引き ※当社判断 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
	外装カラーNo違い ※カラーNoが正しく申告されている車両の 外装系統色違いはクレーム対象外		◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
表示違い	改造内容申告漏れ ※車両から判断出来るもの 当社が一定の範囲を超える改造と判断したもので、車検に合格出来ない部品の溶接取付や寸法変更など	車両到着日含む 3 日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費
	改造内容申告漏れ ※車両から判断出来ないもの 当社が一定の範囲を超える改造と判断したもので、車検に合格出来ない部品の溶接取付や寸法変更など	成約日より 翌月末日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費や実費
	走行不明車がメーター改ざんとなった場合	成約日含み 30 日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額 ・当社の認める車両加修費 ※直接改ざんと当社がみなした場合は別途、裁定。
	メーター改ざん車の最長距離違い		
備品欠品	保証	譲渡書類等発送日 含み 10 日以内。 但し備品先出の場合は備品発送日含み 10 日以内	・現物もしくは現物がない場合、保証期間内は 3 万円~10 万円の範囲で落札価格 3% 程度の値引き又は契約解除 ・保証期間外は車両価格 100 万円未満は 1 万円、100 万円以上は 2 万円の値引き
	記録		・現物もしくは現物がない場合、2 万円の値引き ※セールスポイント等に記載で現物がない場合、契約解除または 2 万円値引き
	手帳		現物もしくは現物が無い場合、1 万円の値引き
	取扱説明書		現物もしくは現物がない場合、5 千円の値引き
	メインキー・スペアキー セキュリティコードキーなどの欠品		現物もしくは現物がない場合、実費相当の値引き。 ※事前確認があった場合のみ対応。 確認無き場合はクレーム対象外。
	上物証明や特殊燃料証明などの不備・欠品	成約日より 翌月末日以内	◆契約解除 ・落札店までの往復陸送費 ・オークション等の手数料相当額
	※「ワンオーナー」・「保証」・「記録」・「取説」・「手帳」の各項目においてクレームが重複する場合、その中で一番値引きの高い項目に対しての対応とさせていただきます。		
装備欠品	映像に映っている装備品欠品 ※当社判断によりクレーム対応	車両到着日含む 3 日以内	原則、部品支給。 減額の場合は中古部品金額を参考とする。 減額は最大で新品部品の 70% 程度まで
	標準内外装品の欠品や規格外		新車登録 5 年未満まで。 ただし走行 10 万 km を超えたものはクレーム対象外（セールスポイント記載や主要装備確認 OK 記載は除く） 減額の場合は中古部品金額を参考とする。 減額は最大で新品部品の 70% 程度まで
	標準電装装備品の欠品や規格外		
	標準装備品は、基本的に装備されていなくてはなりません。ただし、下見画像であきらかに確認できると当社が判断したものについての欠品や規格外クレームは、対象外とさせていただきます。 ※コーナーによっては、別基準となっている場合があります。		

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
装 備 欠 品	マフラーや触媒の改造・欠品 ※社外マフラーの場合はクレーム対象外	車両到着日含む 3日以内	原則部品支給。 減額の場合は中古部品金額を参考とする。 減額は最大で新品部品の70%程度まで
	ナビ関係	譲渡書類等発送日 含む10日以内。 但し備品先出の場 合は備品発送日含 み10日以内	原則部品支給。減額の場合、地図記憶媒体 (ナビロム等) 欠品は値引き1万円 リモコン欠品は値引き5千円
	TV関係		B-CASカード欠品は原則部品支給。 減額の場合は値引き2千円
	各種アクセサリーのリモコン		原則部品支給。減額の場合は値引き5千円
	各チェンジャーのマガジン		原則部品支給。減額の場合は値引き2千円
	改造8ナンバー車	車両到着日含む 3日以内	原則部品支給。減額の場合は下記値引き。 放送宣伝キット欠品2万円 キャンピングキット4万円 単体：シンク・コンロ各1.5万円 ベッド2万円
	アンテナ		原則部品支給。 減額の場合は値引き2千円
	工具・ジャッキ・応急タイヤ ※工具(クリップレンチ)・ジャッキ・ ジャッキ棒の3点は必ず装備すること		原則部品支給。減額の場合は下記値引き。 ・ジャッキ式5千円・工具2千円 ・応急(テンパー)タイヤ1万円
	ナンバープレート及び封印		落札店の意向に基づき対応。 ・契約解除の場合、ペナルティ10万円 ・契約解除しない場合は出品店に車両を戻 し再封印し、ペナルティ5万円 ※陸送費は出品店負担
	当社判断にて車種などにより、対応が異なる場合があります。 ※ロックナット、ホイールセンターキャップや各装備品のキー(キャリアなど)についてはクレーム対象外。 ※部品の車載については、内装をキズつける恐れがある為に注意をして下さい。万一、内装ダメージが発生した 場合、出品店責任としてクレーム対応します。		
そ の 他	タイヤ	車両到着日含む 3日以内	・タイヤ分山違いは当社判断で値引き ・タイヤ種類違いクレーム(スタッドレス タイヤ・特殊タイヤ)は一律、1万円の値 引き ※3分山以下は全て、クレーム対象外
	社外バネ・バネカットの申告漏れ		新車登録5年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外。 ◆部品支給か値引き 値引きの場合は1万円(輸入車2万円) ※組換え工賃は落札店負担
	社外ショックの申告漏れ		新車登録5年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外。 ◆部品支給か値引き 値引きの場合は部品代の20%相当。 ※組換え工賃は落札店負担とします。
	足回り部品の不良 (ショック・サスなど) ※距離相応のへたりや漏れはクレーム対象外		新車登録5年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載は 除く) ※特殊サスは当社判断

	クレーム内容	クレーム申告期間	対応基準
その他	電装部品の不良 (パワーウィンドウ・ナビ・TV 電格ミラー・サンルーフ・エアコン ダイナモなど)	車両到着日含む 3日以内	新車登録5年未満まで。 ただし、走行10万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載・ 主要装備確認OK記載は除く)
	オーディオ不良(ラジオ・CD・MDなど)・ 電動アンテナ不良		新車登録3年未満まで。 ただし走行5万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載は 除く)
	エアバック欠品		原則、契約解除対応
	オドメーター(積算計)不良		原則、契約解除対応
	社外コンピューター装着申告漏れ		新車登録10年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外
	EVC・VVC装着申告漏れ		◆契約解除 新車登録10年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外
	機関・機構系の不具合・改造 (エンジン・ミッション・エンジンCPU・ハ イブリットシステム・その他)		新車登録20年未満まで。 ただし走行15万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載は 除く) ※軽微なオイル漏れ・にじみも対象外。 ※エンジン・ミッション等の主要箇所の重 大な不具合があると当社が判断した場合は その限りではない。
	マニュアル車のクラッチの滑り・不良・改造		新車登録10年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載は 除く) 尚、値引きは一律対応とする。 普通車FR車:1.5万円 FF車:2万円 4WD:4万円 軽自動車FR車:1万円 FF車:1.5万円 4WD車:3万円 ※輸入車の場合、普通車の値引き+1万円
	マフラー不良		新車登録3年未満まで。 ただし走行5万kmを超えたものや腐食な どはクレーム対象外(セールスポイント記 載は除く)
	ドライブシャフト不良		新車登録5年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外 ※値引きは中古部品金額を参考とする。 部品代は最大で70%相当とするが1.5万円 が上限。
	ブレーキ(ABS含む)・過給機・ラジエター・ ウォーターポンプ・噴射ポンプ不良		新車登録10年未満まで。 ただし走行10万kmを超えたものは クレーム対象外(セールスポイント記載は 除く)

5、装備アイコン定義

「ナビ」	純正品、社外品、不明品いずれかを下記の定義により表記が出来ます。 《純正品》・・・その車両のメーカー設定品、ディーラー設定品。 《社外品》・・・純正品の定義に該当しない品。 《不明品》・・・純正品なのか社外品なのか判らない品。 ※標準装備品であるナビ欠品の場合は、必ず検査コメント欄へ「純正ナビ欠品」等の申告が必要となります。但し、下見画像で装着されていないことが明確であり、且つアイコン表記もされていない場合に限り、装備欠品の申告があったものとして取り扱います。
「TV」	ナビ同様純正品か社外品かの確認の上、表記して下さい。 ・アイコン表記した場合、必ず TV 種類（フルセグ・ワンセグ・地デジ）も表記して下さい。 ※アナログTVはアイコン表記できません。
「AW」「バックカメラ」	車両に装着されていることを前提とします。車内積みは表記できません。 純正品、社外品、不明品いずれかを表記願います。 （定義補足） 「AW」に関して標準装備品であっても下見画像で装着されていないことが明確であり、且つアイコン表記もなされていない場合に限り、装備欠品の申告があったものとして取り扱います。 *「AW」アイコン表記と内容相違があった場合でも明確に下見画像にて確認出来るものについては当社判断によりクレーム対象外とする場合があります。
「SR」	・装備されている車両は必ずアイコン表記が必要となり純正品・社外品・不明品の選択をして下さい。ただし、開閉出来なければ表記できません。 ※社外品のサンルーフの場合は、タイプ（電動・手動など）を極力ご記入下さい。
「革シート」	全てが革製のシートと、革と合皮の組合せによるシートに限り「革シート」のアイコン表記が出来ます。表記については純正品、社外品、不明品いずれかを表記願います。 車両により素材やオプション品種類の判断が困難となっている為、落札店様は事前問い合わせにて十分ご確認下さい。 ○「コンビ革シート」…革の素材や色の違う本革を組み合わせたシートや本革と合皮の組み合わせたシート（アイコン表記可） ×合成皮革（ビニールレザー等）、布と革の半革シート（アイコン表記不可）。 ※本革に見える全てがビニールシートの記載間違いが、オープンカーなどで多く見られますのでご注意ください。
「フロアマット」	1台分のフロアマットがある事が前提となります。 ※アイコン表記が無い場合は、年式を問わず欠品扱いとします。
「ETC」	純正・社外問わず表記出来ます。
「キーレス」	純正品、社外品、不明品いずれかのキーレスがアイコン表記出来ます。 ※アイコン表記が無い場合は、年式を問わず欠品扱いとします。
「スマートキー」	IDコード（暗証番号）内蔵キーを持ち車両に近づくだけ、又は、車両のリリースボタンに触れるだけで、ドアの解錠、及び、エンジン始動が可能なシステムとします。 純正品、社外品、不明品いずれかのスマートキーがアイコン表記出来ます。 ※アイコン表記が無い場合は、年式を問わず欠品扱いとします。

注意 アイコン表記が無い場合でも機能上不具合が有った場合は、「不良」の申告が必要となります。