

## AS ワンプラクレーム裁定細則

### 第 1 条（目的）

本細則は、AS ワンプラ規約第 2 3 条に基づき、AS ワンプラで生じたクレームのあっせん仲裁処理について定める。

### 第 2 条（総則）

1. クレームが発生した場合、当事者双方は、AS のあっせんの下、本細則に沿って、建設的な協議を行い、早期の解決に努めなければならない。
2. 前項による協議での解決が見られない場合、AS は本細則に基づき裁定することができる。
3. クレーム当事者は、AS の裁定に従わなければならない。

### 第 3 条（出品会員のクレーム防止義務）

1. 出品会員は、出品車両および出品票、譲渡書類を入念に点検し、車両の仕様または不良箇所を正確に記入し、クレームの発生を未然に防止する努力をしなければならない。
2. 出品会員は、出品票を明確に表示しなければならない。曖昧または紛らわしい表記については、AS 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らない。
3. 出品会員は、掲載する画像または文字データで確認することのできる装備、付属品等の欠品、不具合等について、AS 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らない。
4. 出品会員は、成約した車両の瑕疵が出品票の記載と著しく異なる場合には、AS の判断によりクレーム対象となることに留意しなければならない。

### 第 4 条（落札会員のクレーム防止義務）

1. 落札会員は、AS NET に掲載されている出品車両のすべてが整備済み車両と判断してはならず、落札後、点検および整備を要するとの認識を持たなければならない。
2. 落札会員は、出品車両の状態を十分把握したうえで落札しなければならない。また落札後もクレーム申告期限内に、車両と画面上のデータとに相違が無いことを確認しなければならない。

### 第 5 条（クレーム申請）

1. 落札会員は、別に定めるクレーム申告期間内に限り、落札車両についての基本事項、仕様、品質、状況、車歴等について、AS にクレームの申請をすることができる。
2. クレームの申請は、すべて AS に行わなければならない。
3. クレームの申請は、専用の用紙を用いて FAX で申し込まなければならない。
4. クレームの申請の期限は、申告期間最終日の午後 5 時までとする。

5. ASは、落札会員からのクレーム申請を受けた場合、出品会員への告知をもってクレーム申請の受付とする。ただし出品会員への申告は午後5時30分までとし、期限までに出品会員と連絡が取れない場合、出品会員へ連絡が取れた時点をもってクレーム申請の受付とする。
6. クレームの申請は、車両1台につき1回に限る。ただしメーター改ざん、接合車、冠水歴等、重大な瑕疵と疑われるクレーム申請についてASが認めた場合、この限りではない。
7. クレーム申請者より、申請後7日以内にクレーム内容に関する説明がない場合、ASは当該クレーム申請を却下することができる。

## 第6条（事実確認の方法）

1. ASは、クレーム等の処理に公平を期するため、申請のあった車両の事実確認について、以下のいずれかの方法で行う。
  - (1) ASの検査員、代理人もしくはASの認めた第三者による出張確認
  - (2) ASの認める販売ディーラー、業務提携先検査員等による確認
  - (3) 画像による内外装損傷の確認
  - (4) ASの提携するオートオークション会場における過去の出品情報による確認
  - (5) ASの指定陸送会社による車両状態確認書による確認（ただし出品会員、落札会員双方の確認サインがある場合にかぎる）
2. メーター改ざん、メーター交換、または盗難車等のクレームについて、日本国外の資料は、事実確認として採用しない。
3. 事実の確認に要した費用は、原則としてクレーム申請の内容が事実であった場合は出品会員の負担とし、事実でなかった場合は落札会員の負担とする。

## 第7条（あっせん仲裁）

ASは、第5条のクレーム申請に対し、第2条1項に従い当事者間の協議をあっせんし、これによる解決が見られない場合、売買契約の解除、車両代金の値引き、部品支給または申請の却下等のクレーム裁定を行うことができる。

## 第8条（売買契約の解除）

1. 落札した車両につき下記の事由が判明したときは、ASは、当事者間の協議の有無に関わらず、当該車両の売買契約を解除する裁定を下すことができる。この場合、出品会員はASから支払われた車両代金を直ちに返還し、陸送に要した費用を負担しなければならない。かつASが科すペナルティに従わなければならない。
  - (1) 譲渡書類の全部または一部が、譲渡書類の送付期限より30日を経過してもなおASに提出されなかった場合
  - (2) 車両または譲渡書類に法的な問題があり、所有権移転が不可能とASが判断した場合
  - (3) 法的に問題のある車両で、盗難、車体ナンバー改ざん、詐欺等により仮差押または刑

事事件の証拠として差押えもしくは押収された場合

- (4) 特別な記載なく出品された車両につき、冠水車、接合車、災害車、メーター改ざん車、エンジン載換等の重大な欠陥が判明した場合。ただしメーターの改ざんまたはメーターの交換が、AS が送付した整備記録簿等から判明した場合は、書類到着後 30 日目（期限日が日曜日の場合は翌日）の午後 5 時までにクレームの申請をしなくてはならない。
- (5) 出品票記載内容のうち、次に掲げる重要事項の誤記入が判明した場合
- ①車名の誤記入
  - ②車歴の誤記入
  - ③年式の誤記入および登録遅れの未記入
  - ④グレードの誤記入
  - ⑤型式の誤記入
  - ⑥準グレード（限定車、記念車、パッケージ車）等の誤記入
  - ⑦エンジンの規格外（ターボ有無等を含む）
  - ⑧重要装備（シフト、革シート、SR、PS、PW、AC 等）の有無および誤記入
  - ⑨輸入車または並行輸入車の違い
  - ⑩ディーラー輸入車の違い
- (6) AS の裁定により、評価点が以下の通り変更された場合
- ①評価点が S から 1 であった車両が、評価点 R となったとき
  - ②評価点が S から 1 であった車両が、2 段階評価が下落したとき
  - ③評価点が S から 4 であった車両が、評価点 R ではないもののクォーターパネルまたはバックパネル等に未申告の交換痕があったとき
- (7) その他、重大なクレームと AS が認めた場合
2. 前項各号の有効期間およびペナルティ代金は別に定める。
  3. 売買契約が解除した場合でも、AS は出品会員に対し成約手数料を返還しない。
  4. 機関・機構・装備品等の不具合の状況がディーラー等第三者により確認され、出品会員および落札会員双方がキャンセルに合意した場合、キャンセル成立の時点で売買契約は解除されたものとみなし、AS は出品会員からの当該不具合箇所に関する異議申し立てを受け付けない。

## 第 9 条（未着部品の対応）

1. 落札会員より、別に定めるクレーム申請期限内に、出品票に記載の物品（キーレス、ナビロムを含む）または書類、保証書、取扱説明書等の未着問い合わせがあった場合、出品会員は AS からの問い合わせ日を起算日とし、7 日（期限日が日曜日の場合は翌日）以内に当該未着品を発送しなければならない。
2. 第 5 条 6 項の定めは、前項による落札会員からのクレーム申請について適用しない。

## 第 10 条（車両代金の値引き、部品支給）

1. 落札した車両につき下記の事由が判明したときは、A S は、車両代金より値引きまたは部品支給の裁定を下す。
  - (1) 出品票に記載のないもので、下記に示す不具合、要加修、商品価値の低下が見込まれるもので A S が認めた場合
    - ①内外装および機関機構の状態
    - ②標準装備品の欠品、不良および規格外品装着車両
    - ③レスオプションの車両
    - ④画像、文字データなどにより明らかにセールスポイントであると A S が判断したものの
  - (2) セールスポイントに記載したものが、欠品、不良であった場合
  - (3) 車検有効期間の誤記入および車検証、謄本の記載事項が異なる場合
  - (4) その他 A S ワンプラ検査細則に定めた事項にそぐわぬ品質状況が発覚した場合
2. 値引きの金額は下記を基準に裁定する。
  - (1) クレーム値引き金額の裁定には逸失利益は含まない。
  - (2) 不具合箇所に対して中古部品が存在する場合は、その仕入価格を値引金額の基準とし、新品でのみ対応可能な場合は、A S の判断とする。
  - (3) 原則として、工賃は値引金額裁定の対象外とする。ただし工賃が多額に要するエンジン、ミッション分解等の場合は、A S が裁定する
  - (4) 金額により部品支給にて対応する場合がある。ただし一定期間を経過しても対象部品がない場合、金銭対応とする。
3. 部品支給に要した費用は出品会員が負担する。

## 第 11 条（申請の却下）

下記の各項に該当するクレームは、原則としてクレーム対応とせず、申請を却下する。

- (1) 落札会員が、クレーム申請以前あるいは A S が裁定を下す前に、第三者に当該車両を転売した場合。ただし冠水車、メーター改ざん車、違法車または A S が認めた場合を除く。
- (2) 落札会員が、クレーム申請以前あるいは A S が裁定を下す前に、加修等に着手した場合。ただし車両の重大欠陥または車検証で確認を要する記載違い等は除く。
- (3) 軽自動車以外にあっては車両代金が 100,000 円以下、軽自動車にあっては車両代金が 50,000 円以下の場合。ただし走行テストをしないと不具合が判断出来ない場合で、A S の内規で定める主要箇所の重大な不具合に該当する場合を除く。
- (4) 純正品以外の装備品で、出品票・文字データ未記載、画像未掲載の装備品の不備、不具合
- (5) 裁定結果が免責金額（その範囲で加修可能と思われる金額をいい、部品代金については 2 万円未満の場合および工賃全額）以下であることが明らかな場合。
- (6) クレーム申請後、1 週間以上経過しても申請者から A S に対し何らの連絡も無き場合またはクレーム内容について説明がない場合もしくは連絡が取れない場合。

- (7) ブレーキ、エンジン調整、タペット調整などの調整代。
- (8) 事故現状車（評価点 0 点の車両）に関するクレーム。ただしメーター改ざん等の重大事項、または車検証で確認を要する記載違い事項等、および A S の判断でクレームと認められたものを除く。
- (9) その他細目内規に定める事項。

#### 第 12 条（クレーム申請期間および対応基準）

1. クレーム内容毎の申請期間、値引き金額および各細目については、別表の通りとする。
2. 申告期間の最終日が日曜日の場合は、翌日を申告期間最終日とする。

#### 附則

- ・本細則は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。
- ・別表【記載違い】⑱の変更は、平成 27 年 10 月 26 日より施行する。

## 別表 クレーム申請期間および対応基準

クレーム内容	申告期間	ペナルティ等の金額
1. 法的問題車で現に所有権移転ができない車両および書類	無期限	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料および実費・加修費(AS判断)
2. 書類遅延車	書類遅延車は書類規定による	逸失利益は含まない ペナルティ(10万円)
3. 未記入の冠水車および災害車	落札日を含む90日以内	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料および実費・加修費(AS判断) 逸失利益は含まない ペナルティ(5万円)
4. メーター改ざん(交換も含む)ただし出品票に記載の車両を除く	落札日を含む180日以内	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料および実費・加修費(AS判断)
5. メーター改ざんが送付した記録簿等から判明したもの 車検証記載の走行距離相違	書類到着日含む30日以内	逸失利益は含まない ペナルティ(5万円)
6. 接合車	落札日を含む180日以内	※出品会員が関与していた場合はこの限りではない。
7. 記載事項の相違(年式、グレード、車歴、型式等準グレード)	書類到着日含む7日以内	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料および実費・加修費(AS判断)
8. エンジンの相違(規格外) シフト改造載換(AT~マニュアル等)	落札日を含む30日以内	逸失利益は含まない
9. 記載事項の相違(重要装備)	車両到着日含む3日以内	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料 ペナルティは細則に定める
10. 記載事項の相違(車名の相違、改造申告漏れ、乗車定員相違 等、それらに類する相違)	書類確認が必要なものは、書類到着	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料
11. 記載事項の相違(輸入車の並輸、ディーラー車の違いおよび年 式違い、前後期モデル申告の相違)	日含む7日以内	ペナルティは細則に定める
12. 評価点大幅違い	車両到着日を含む3日以内	落札代金、落札会員までの往復陸送費、落札手数料および自動車税相当額
13. 車両不具合による出品会員からの陸送不可車両		キャンセル可能

<クレーム細目事項>

【内装】

	クレーム内容	評価点			対応&処置
		S~3点	R点(修復)	2~1点	
		申告期間(車両到着日含む)			
内装	①傷、破れ、汚れ、穴、割れ等	3日	3日	-	著しく評価が違う場合はA Sの判断による
	②異臭・悪臭・雨漏り				
	③シートカバー、ステッカー等で確認が容易に出来ない場合				
	④標準部品の欠品（ただしホイールナットおよびリモコンキーの欠品はノークレーム）				部品支給、または部品代金の 70%以内の値引きとする。（内規に定める） 但し部品単価 20,000 円（税抜）未満はノークレーム（セールスポイント記載分は対象）
	⑤標準部品（メーカー装着の純正部品に限る）、オーディオ（リモコン・ナビ用ロム）、ヘッドレストの欠品				
	⑥ジャッキ、工具、スペアタイヤ欠品				欠品記載の場合はノークレーム。欠品の場合はスペアタイヤ 10,000 円/本、コンプレッサー付パンク修理キット 10,000 円/式、ジャッキ 5,000 円/式、工具 3,000 円/式。ただし特殊車両等については実費相当分または部品支給

【外装】

外装	①パネル、バンパー、レンズ類の傷、凹み、割れ、錆、腐食、変色	3日	3日	-	ただし災害等による損傷が著しくひどい物は別途裁定
	②ステッカー、テープ類等で目視困難な場合				悪質な場合はASで裁定
	③フロント、サンルーフガラスの割れ、リペア跡の仕上げ不良				AS判断
	④同色の色違い（カラーNoの記載が無い場合のみ）				キャンセルの場合はノーペナルティ
	⑤色替え				
	⑥同色オールペイントの未申告				ノーペナルティキャンセル+全手数料+陸送費（往復出品会員負担）
	⑦タイヤ残り溝過大表示、サイズ違いの大きいもの、スタッドレスタイヤ表記なし				3分山以下は交換要すとみなしノークレーム 部品支給または値引き（1本3,000円~5,000円）
	⑧標準部品の欠品、外品、改造等（バンパー、ホイール等）				部品支給または部品代金の70%以内の値引き
	⑨前期または後期仕様の改造（一部変更も含む）				
	⑩ひょう害車、塩害車、その他重クレーム				保証書記入にて発覚したものは書類到着後3日以内キャンセルの場合は、ノーペナルティキャンセル+全手数料+陸送費（往復出品会員負担）



## 【事故】

事故	①修復歴の発覚	3日	-	3日	値引き、またはノーペナルティキャンセル+陸送費(往復出品会員負担) R点で出品会員申告以外の修復箇所の発覚はAS判断
	②溶接交換(リヤクォーター等)が発覚した車両で修復歴車とはならないが、商品価値が大きく変わると判断される車両、評価が大きく違う車両			-	値引き(内規に定める)、またはノーペナルティキャンセル キャンセルの場合、片道陸送費+落札手数料は落札会員負担
※フレーム修正機による修正機跡が存在しても重要箇所を引延作業した形跡が無い場合はASで裁定					

## 【機関】

機関	①ラッシュアジャスター・カムシャフト系の不良。エンジン本体の著しい異音、または不具合	3日		原則として10万Km以上はノークレーム(AS判断) キャンセルの場合は、ノーペナルティ+全手数料+陸送費(往復出品会員負担)
	②クランクメタル、ピストンの不良、焼き付き不良			キャンセルの場合は、ノーペナルティ+全手数料+陸送費(往復出品会員負担)
	③ガスケット、パッキン類からのオイルまたは水漏れ大、およびバルブシール不良の白煙、黒煙等			原則10万Km以上はノークレーム(AS判断) 内規に定める値引き
	④オーバーヒートによるヘッドガスケット不良			原則として内規に定める値引き
	⑤タイミングベルト切れ	-	-	出品会員より出庫前に判明した場合は出品会員責任
	⑥マウント、ブッシュ、ブーツ等の不良	-	-	
	⑦噴射ポンプ不良、燃料漏れ大、ラジエーター不良大の物	3日		
	⑧ターボ、スーパーチャージャー等の過給機系不良または改造			社外品等の改造車はAS判断にて裁定

【機構】

機構	①マフラー腐食穴、排気漏れ	3日	3日	—	
	②クラッチ滑り(マニュアル車)			3日	内規に定める値引き
	③AT 滑り、変速ショック、タイムラグの不良、デフ不良および社外				軽微なものは除く
	④ミッション載換(AT・マニュアル)および規格外等の明記およびエンジン規格外等の明記が無い場合	30日			ペナルティ3万円+手数料+陸送費(往復出品会員負担)
	⑤ドライブシャフトの不良、プロペラシャフト不良	3日	3日	—	中古部品支給または内規に定める値引き対応 ただしドライブシャフト上限1万円/1本
	⑥ミッションケースの割れ、歪によるオイル漏れ			3日	内規に定める値引き、またはノーペナキャンセル+陸送費(往復出品会員負担)+ 手数料
	⑦ブレーキ系の不良(ディスクパット、ディスクローターは除く)			3日	内規に定める値引き 原則10万Km以上はノークレーム(AS判断)
	⑧PSギアBOX、ポンプ類の不良 軽微なオイルにじみ等は除く			3日	内規に定める値引き 原則10万Km以上はノークレーム(AS判断)
	⑨ショック、サスの不良(特殊サス、アクティブ、エアサス、TEMS)			—	
	⑩ショック、サス、足回りの改造、外品、強化クラッチ			3日	記載のあるものはノークレーム、内規に定める値引き
	⑪足回りの構成部品(ロアアーム、スタビ、ブッシュ類)のヘタリ	—			著しくひどい場合はASの判断による
	⑫マフラーおよび触媒の欠品、改造、車検取得が不可の場合	3日			部品支給または内規に定める値引き
	⑬エアバックの欠品				外ハンドル、オプションハンドル記載を除く

**【電装】**

電装	①電装カーテン、PW、Pシート、格納ミラー、ワイパー系の不良	3日	3日	-	新車登録より5年未満および走行10万Kmを対象とする 部品支給または内規に定める値引き(部品支給の場合、取り付け工賃は落札会員負担)
	②オーディオの不良(パワーアンテナを含む)外品は除く				
	③マルチ、AV、ナビ、デジタルメーターの不良(純正品に限る)				
	④サンルーフ、ムーンルーフ系の不良				
	⑤ACコンプレッサー、ダイナモ、セルモーターの不良。(軽微な異音、オイルにじみ等は除く)				
	⑥コンピューター系の不良				
	⑦スピードメーター、その他メーターの不良				
	⑧積算計不良(オドメーターに限る)実走行車に限る			3日	値引き、またはキャンセルの場合は、ノーペナルティ+手数料+陸送費
<p>※走行不明車については走行10万km以上車として取り扱う。</p> <p>※出品時に表示された走行距離と、自走による走行距離の差異は、内規によるペナルティを定める。</p>					

【その他】

その他	①落札金額 10 万円(軽は 5 万円)以下の車両	—			違法車、災害車は通常通りクレーム対象 その他出品店の誤記入については原則値引きとし、キャンセルの場合はペナルティ半額とする 事故歴車およびエンジン、ミッションの重要箇所の不具合大の場合、AS判断により対応
	②部品代 2 万円未満	—			工賃の多額なものはクレーム対象の場合あり
	③盗難車および犯罪関与車等(車体ナンバー改ざん車等)	無期限			キャンセルペナルティ 10 万円+全ての諸経費(実損金) 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押収された場合、出品会員へ車両または譲渡書類の返還なしに契約を解除
	④差押、抵当権設定車	無期限			キャンセルペナルティ 10 万円+全ての諸経費(実損金)ただし受託者の責任において優先的に解除処理を行うものとする
	⑤接合車(ニコイチ)	車両到着日含む180日			キャンセルペナルティ 5 万円+全ての諸経費(実損金)
	⑥災害車(冠水車・水害車)	車両到着日含む90日			
	⑦Nox 不適合車	書類到着日含む3日間(適合の表示なき場合は全て不適合とみなす)			適合の記載がある場合に限る
	⑧レスオプション	3日	—	—	原則として値引き対応、キャンセルの場合はノーペナルティ
	⑨セールスポイント記入のもの(純正のみ記入の欄は除外)で正常に作動しない場合	3日			悪質なものは別途裁定 年式、走行距離の制限なし
	⑩クレーム申請が未解決の車両を転売した場合。ただし書類到着後確認を要するクレームは除く	—			ノークレーム

【記載違い】

記載違い	①車名、型式、排気量の記入間違い	3日	誤記入は原則としてノーペナルティキャンセル+手数料+陸送費は出品会員負担
	②AC、PS、ターボ、PW、SR、TV、ナビ、有 無、社外品等		
	③ミッションの AT マニュアル違い		
	④ミッションの段違い。5F、4F、コラムフロア		
	⑤AAC、AC の記入間違い		
	⑥WAC、AC の記入間違い		
	⑦セールスポイントの有無の書き間違い(②項に該当しないもの)		
	⑧セールスポイント等に記入があり外品の申告がないもの。アルミ、オーディオ等		
	⑨ドア形状の書き違い		
	⑩燃料の書き違い		
	⑪グレード、準グレード(限定車、記念車、パッケージ車)書き違い	書類到着日含む7日	⑦項、⑧項、部品支給可能なものは原則部品支給 キャンセルの場合はノーペナルティ。  ⑨項、原則値引き対応  ⑫項、輸入車にてモデル年式未記入の場合はモデル年式不明とみなしノークレーム。  ⑬項、軽自動車 3,000 円/1ヶ月。普通車 5,000 円/1ヶ月。 6ヶ月以上異なる場合はキャンセル対象。  ⑭項、リース車は自家用とみなす。  ⑭項、⑮項、⑰項、キャンセルペナルティ 2 万円
	⑫モデル年式の書き間違いおよび輸入車(逆輸入車を含む)にてディーラー車、並行車の間違いまたは並行輸入車申告漏れ		
	⑬検査期間の書き違い		
	⑭車歴の書き違い(レンタ、営業、改造歴)記載の無いものは自家用とみなす		
	⑮年式(国内初年度登録)の書き間違い、登録遅れ申告漏れ		
	⑯乗車定員違い(設定なき場合は除く)積載量の書き間違い		
	⑰ワンオーナー表示の書き間違い。ワンオーナーとは自家用で新車名義の車両または新車名義より商品車登録にした車両であるもの		
	⑱保証書、取扱説明書、記録簿、整備手帳等の有無(リストに記載のあるもの)		
その他注意事項等の未記入と思われるものは、ASの判断によりクレーム対象となる場合がある。			

※クレーム期間の起算日は車両到着日を含む。

※出品票の純正のみ記入の欄は原則としてメーカーのライン装着品、ディーラーオプションとする。

※書類到着後のクレームにてキャンセルの場合、逸失利益は認めない。

※出品会員より出庫時のガス欠、パンク等は出品会員責任とし、陸送できる車両とする。