

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トオークションを主催する株式会社ユー・エス・エスまたはその子会社をUSS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USSオートオークションにおける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、十分な下見をして落札し、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USS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、USS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、USS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、USS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8条（クレームの申立期限）

1. クレームの申立は、次の各号に定める期限内にU S Sに対して行わなければならない。ただし、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から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から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（リモコンスイッチ、ナビディスク等）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、譲渡書類到着日から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告期限は、オークション開催日より1ヶ月以内
 - (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、部品到着日から5日以内
 - (5) 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から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
 - (6) オークション出品票の記載事項と相違する場合であっても、車検残違い等譲渡書類より判明するものについては、譲渡書類到着日から5日以内
 - (7) 重大クレームについては、別紙重大クレーム一覧表の定めによる

第2章 代金減額請求

第9条（代金減額請求）

1. 落札車両に機関・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が存する場合は、落札店は、出品店に対して落札代金の減額請求ができる。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。
2. 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10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) 落札車両が商談落札の車両の場合（ただし、オークション出品票のセールスポイント等の記載箇所、エンジン・ミッション等主要箇所を除く）

- (3) 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
 - (4) 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）
 - (5) 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）
 - (6) 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）
 - (7) 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）
 - (8) 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，エンジン・ミッション等主要箇所を除く）
 - (9) 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はのぞく）
 - (10) 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11条（契約の解除）

1. 落札店は，落札車両について下記の事由が存する場合，別紙重大クレーム一覧表記載の契約解除受付期限内に限り，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。

- (1) 移転登録書類の全部または一部の提出が，オークション開催日より1ヶ月以上遅延したとき
- (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とき
- (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，申告のあった日から1ヶ月以内に出品店が当該担保等を抹消できないとき
- (4) リサイクル法における引取り報告，交通違反等により完全な所有権の移転または車検の取得が出来ない場合で，それらの事由について申告のあった日から1ヶ月以内に出品店がその瑕疵を治癒できないとき
- (5) 災害車（冠水歴車，消火剤散布歴車等），接合車であることが判明したとき
- (6) メーター改ざん，走行距離不明およびメーター交換された車両またはそれに準ずる車両であることが判明したとき
- (7) オークション出品票の記載と当該車両の品質との間に重大な相違が存するとき。ただし，解除が相当でないとU S Sが判断したものについてはこの限りではない

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も含む）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）の申告漏れ等についての契約の解除および代金減額請求は認めないものとする。

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12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13条（あっせん・仲裁）

1. 契約の解除または代金減額請求について売買当事者間に調整がつかない場合、もしくは特殊事情により例外処理を必要とする場合、U S Sは、公平、中立の立場であっせんまたは仲裁をするものとし、売買当事者はその裁定結果に無条件で従うものとする。

2. 売買当事者が前項の裁定結果に従わない場合は、除名またはオークションへの参加停止等の処分を科すことができる。

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）

条文	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
11 条 (1)	移転登録書類の全部または一部の引渡がオークション開催日より1ヶ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	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
11 条 (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）	無制限	5万円	落札代金（落札店からの申告がオークション開催日から6ヶ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取引価格による） 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
11 条 (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から1ヶ月間以内に出品店がそれを抹消できない車両	開催日から 6ヶ月以内	5万円	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
11 条 (4)	リサイクル法における引取り報告、交通違反等により所有権の移転または車検の取得が出来ない場合で、出品店が申告のあった日から1ヶ月以内に瑕疵の治癒ができない車両	開催日から 6ヶ月以内	キャンセル ペナルティ 5万円 遅延ペナルティ	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
11 条 (5)	接合車 災害車（冠水歴車、消火剤散布歴車等）	開催日から 6ヶ月以内 開催日から 3ヶ月以内	5万円	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費

11 条 (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 		開催日から6ヶ月以内 ただし、整備手帳等から判明する場合は整備手帳等受領日から1ヶ月以内	5万円	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 転売後の実費（販売利益は含まない）
	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	開催日から1ヶ月以内	5万円	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費 転売後の実費（販売利益は含まない）
		走行距離が変わらない		なし	落札代金 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	落札代金 落札店迄の往復陸送代
		走行距離が変わらない		なし	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 到着日から1ヶ月以内	なし
11 条 (7)	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 到着日から5日以内	5万円

<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） ・積載量の申告相違 	<p>譲渡書類 到着日から 5日以内</p>	<p>なし</p>	<p>落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費</p>
<p>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）</p>	<p>譲渡書類 到着日から 5日以内</p>	<p>なし</p>	<p>落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額</p>

<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，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） ・地域限定車，登録遅れ車等 ・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） 	<p>開催日から 5日以内</p>	<p>なし</p>	<p>落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額</p>
--	-----------------------	-----------	---

<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, キャブレタ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 	開催日から 5日以内	なし	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額
<ul style="list-style-type: none"> ・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 	開催日から 1ヶ月以内	2万5千円	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費
車歴の相違 (ワンオーナーを含む, ただし積載量が標準で2t以上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)	譲渡書類 到着日から 10日以内 ただし, 整備手帳等から判明する場合は整備手帳等受領日から5日以内	なし	落札代金 落札店迄の往復陸送代 落札手数料相当額 加修費

平成23年12月1日改訂