

楽天 Car 車買取規約

(2022 年 11 月 9 日改訂)

オークション規約

落札規程

検査規程

書類規程

クレーム規程

オークション規約

第1章 総則

第1条 (目的)

1. 本規約は、楽天カー株式会社（以下「当社」という。）が主催するオートオークション「楽天 Car 車買取」（以下「オークション」という。）の参加資格及び運営方法等について定めるものである
2. オークションは、本規約とあわせて、当社が別途定める「落札規程」、「検査規程」、「書類規程」、「クレーム規程」、その他オークションを円滑に運営するために定める要領（以下、総称して「オークション諸規程」という。）に基づき開催されるものとする。

第2条 (定義)

1. 「利用者」とは、保有する自動車をオークションを通じて売却する意思があり、かつ中古車売買を業としない個人又は法人をいう。
2. 「落札会員」とは、オークションにおいて当社が出品した車両（以下「出品車両」）を落札した会員をいう。
3. 「オークションアドバイザー」とは、当社との業務委託契約に基づき、当社が車両をオークションに出品する前に、当該車両の検査や指定業務を行う検査員として当社が指定した者をいう。

第3条 (オークションの方法)

オークションにおける出品、落札等のすべての取引は、当社のオークションシステムにて処理されるものとする。

第4条 (オークション情報の告知) オークションの開催日、開催時間、出品車両等の情報（以下「オークション情報」という。）は、当社ホームページ又はオークションアプリケーション（以下、総称して「楽天カーホームページ等」という。）への掲載、又は当社より会員に対しメールを送信する方法で告知するものとする。オークション情報に変更が生じた場合も同様とする。

第5条 (権利の帰属)

1. オークション情報及び楽天カーホームページ等に関する著作権その他一切の権利は、当社に帰属する。
2. 会員は、オークションに参加する目的で利用する場合を除き、オークション情報を利用してはならず、第三者に開示・漏えいしてはならない。

第6条（本規約等の改定）

1. 当社は、オークション運営上の都合により、本規約及びオークション諸規程をいつでも変更することができる。
2. 本規約及びオークション諸規程の改定については、その影響及びオークションの運営状況等に照らし、適切な時期及び適切な方法により、会員に情報提供を行う。
3. 会員が第2項に規定する情報提供が行われた後、オークションに参加した場合、当該オークションへの参加をもって、変更後の本規約及びオークション諸規程のすべての内容に同意したものとみなす。

第7条（会員情報の取扱い）

1. 当社は、会員の情報、会員が法人である場合の代表者又は従業員等の個人情報（以下「会員情報等」という。）について、オークション運営の目的を円滑に達成するため、当社の親会社及びそのグループ会社、業務委託先又は業務提携先等に提供することができるものとし、会員は予めこれを承諾する。
2. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、第三者に対して当該会員の会員情報等を開示できるものとする。
 - (1) 会員情報の開示について会員の同意があったとき
 - (2) 法令等に基づき、裁判所、捜査機関、弁護士会又はその他公共機関からの開示請求があったとき
3. 会員情報等を含む個人情報については、当社の個人情報保護方針に従って取り扱うものとする。

第8条（免責）

当社は、次の各号に該当する事由により会員が被った損害については、その損害を賠償する責任を負わない。

- (1) 当社又は会員のホストコンピュータ、これに付随するすべてのハードウェア及びソフトウェアの故障等の原因により発生する損害
- (2) 通信機器又は通信回線等の機器のトラブル等による送信データの変化、又は消滅による損害
- (3) オークションシステム又は機器の事故に起因する損害
- (4) 会員の操作ミス等と認められる原因により発生した損害
- (5) 天変地異、落雷、火災、異常電流、戦争、テロその他の不可抗力に起因する損害

第2章 会員

第9条（会員の要件）会員は以下の要件をいずれも満たさなければならない。

- (1) 有効な古物商許可証（自動車）を保有する中古自動車取扱事業者であること
- (2) 常設の営業所を有し、現に営業活動を行っていること

第10条（入会手続）

1. オークションの利用を希望する者は、本規約及びオークション諸規程を承認し、当社所定の方法により入会申込みを行い、当社所定の審査を経て当社が入会を承認した場合に会員になることができる。
2. 以下の各号に該当するものは会員となることができない。
 - (1) 過去5年以内に一般の支払を停止された者
 - (2) 過去に刑事事件で有罪の判決を受けた者（法人会員の場合は、代表者又は取締役が刑事事件で有罪判決を受けた場合も同様とする。）
 - (3) 過去5年以内に破産、個人再生、民事再生、会社更生その他これらに類する手続の開始申立てを受けた者
 - (4) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、暴力団関係者、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団及びその密接交際者その他の反社会勢力（以下、総称して「反社会的勢力」という。）である者
 - (5) 代表者、責任者、取締役又は従業員等もしくは実質的に経営に関与する者が反社会的勢力である者
 - (6) 反社会的勢力でなくなった日から5年を経過しない者
 - (7) 代表者、責任者、取締役又は従業員等もしくは実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でなくなった日から5年を経過しない者
 - (8) 反社会的勢力が経営を支配し、もしくは実質的に経営に関与していると認められる者
 - (9) 反社会的勢力に資金提供又は便宜供与を行った者その他反社会的勢力と密接な関係がある者
 - (10) 反社会的勢力と取引関係がある者
 - (11) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的その他理由の如何を問わず、反社会的勢力を不正に利用していると認められる関係にある者
 - (12) 当社が会員として不相当と認めた者

第11条（会員からの相殺の禁止）会員は、当社に対して負担する債務とオークションにより生じる債権とを相殺することができない。ただし、当社の同意があった場合はこの限りではない。

第3章 会員の権利・義務

第12条（会員の権利）会員は、オークションに参加して、出品車両に入札又は落札することができる。ただし、当社は本規約及びオークション諸規程に基づき、会員のオークションへの参加を制限することができる。

第13条（会員の義務）

1. 会員は、本規約及びオークション諸規程を遵守しなければならない。
2. 会員は、氏名又は商号、代表者、住所及び主たる営業所の所在地、電話番号、取引銀行、住所その他届出内容に変更が生じた場合は、当社に対して、速やかに所定の変更届を提出しなければならない。第14条（ログインIDとパスワードの管理等）
1. 会員は、ログインID及びパスワードを自己の費用と責任にて管理するものとし、会員資格、ログインID及びパスワードを第三者に利用させたり、譲渡、売買、質入れ、貸与、賃貸したり、その他形態を問わず処分してはならない。
2. ログインID及びパスワードの管理不十分による情報の漏えい、使用上の過誤、第三者の使用、不正アクセス等による損害の責任は会員が負うものとする。万一、ログインID及びパスワードが不正に利用されたことにより当社に損害が生じた場合、会員は当該損害を賠償する責を負う。
3. 会員は、ログインID及びパスワードの情報が第三者に漏えいした場合又はそのおそれがある場合、当社に対し、速やかにその旨を連絡するとともに、当社の指示に従わなければならない。

第15条（禁止行為）

会員は、次の行為をしてはならない。

- (1) 会員以外の者を、オークションに参加させること
- (2) オークション情報をオークションへの参加の目的以外に利用し、又は会員以外の者に開示すること
- (3) ログインID及びパスワードを第三者に教示すること
- (4) 当社を通さず、利用者と直接に商談して取引すること及び取引を持ちかけること
- (5) 当社を通さず、落札車両の不具合等について、利用者と直接交渉すること
- (6) 本規約及びオークション諸規程で定める条項に違反すること

第16条（参加制限）

会員が次の各号の一つに該当する場合、当社は、その会員のオークションへの参加を制限することができる。

- (1) 当該会員の支払が規定の日までになされないとき
- (2) 当社との間に3年以上取引がなく、かつ会員の登録された住所、電話番号等に連絡しても連絡が取れないとき
- (3) 第10条第2項各号に該当することが判明したとき
- (4) 本規約及びオークション諸規程に違反したとき

第4章 出品・落札

第17条（出品）当社は、利用者の依頼に応じて利用者の保有車両を検査し、利用者を代理してオークションに車両を出品する。なお、出品にあたり、当社は車両の検査をオークションアドバイザーに委託することがある。

第18条（出品車両基準）当社が出品する車両は、以下の基準に適合したものとする。

- (1) 一般走行、安全走行が可能であること
- (2) 完全な所有権の移転が可能であること
- (3) 事故車又は粗悪車でないこと
- (4) 走行可能なバッテリーを搭載していること
- (5) 車両の車内外が清掃済みであること
- (6) スペアタイヤ、ジャッキ等の工具を具備していること

第19条（落札）

1. 会員は、オークションに参加して出品車両に入札し、当該オークションで最高値で入札した場合には、出品車両を落札することができる。
2. 落札は、当社がオークション取引の成約を認めたときに成立する。
3. 落札手続については、本規約に定めるもののほか、オークション諸規程をもって定めるものとする。

第20条（落札手数料）

1. 落札手数料とは手数料算定基準額（車両本体価格＋車両本体消費税＋リサイクル預託金額）に対し、基本手数料と変動手数料に消費税を加算した合計額をいう。
2. 会員は、出品車両を落札した場合には、当社に対して落札手数料を支払う。
3. 手数料の額については、当社が別途定めるものとする。

第21条（落札会員の車両確認義務）会員は、出品車両の入札にあたっては、出品票の記載内容及び掲載画像を十分に確認した上で入札しなければならない。また、落札後もオークション諸規程に定めるクレーム申告期限内に、会員が落札した車両（以下「落札車両」という。）と出品票及び掲載画像との相違がないことを再度確認しなければならない。

第22条（落札価格）

1. 落札価格とは、オークション終了時における落札車両の最終の本体価格（税抜）をい

う。関連する消費税、リサイクル預託金、自動車税未経過分相当額、落札手数料についてはオークション諸規程に従い、別途精算するものとする。

2. 落札車両に関する売買契約は、当社と落札会員との間で成立する。落札会員は、当社が発行する請求書に基づき、当社所定の手続に従って落札車両の売買代金を支払う。

第23条（商談落札）

1. 会員は、当社が仲介することにより、流札車両を購入することができる。
2. 後商談による落札手数料は、通常手数料に10,000円（税別）を加算する。ただし、逆商談の場合においてはこの限りではない。
3. 後商談はFAX、E-Mail、楽天カーホームページ等を介した申込みの順番とし、当該車両のオークションの最終応札価格以上で入札しなければならない。
4. 後商談の申込みは撤回することができない。

第24条（車両の引取り）

1. 落札会員は、落札価格及びそれにかかわる消費税、並びにリサイクル預託金、自動車税未経過分相当額、陸送費用、その他費用及びそれらにかかわる消費税（以下、総称して「落札車両代金等」という。）を当社の指定する銀行口座に振込を行った上で、車両所在地より落札車両を引き取らなければならない。ただし、車両所在地から落札会員への陸送手配は当社が請け負うものとし、所定の陸送費用については落札車両代金等とあわせて落札会員に請求するものとする。
2. 落札会員の都合により落札車両の陸送及び納車が滞る事態が発生した場合、落札会員は、当社に対して別途定めるペナルティを支払わなくてはならない。

第5章 検査

第25条（検査）

1. 当社及びオークションアドバイザーは、オークションへの出品前に車両を検査し、オークション諸規程に定める評価基準により評価する。
2. 前項の検査は、評価点の設定を目的としており、評価点はコンピューターにより算出されたもので、出品車両の品質を保証するものではない。
3. 会員は、オークションシステムにアップロードされた車両情報及び画像等をすべて確認した上で入札することとし、出品票の記載内容及び掲載画像の相違については、原則としてクレーム規程に基づき対応するものとする。ただし、画像の確認によって、出品票記載内容の誤りや記載漏れが判別可能である場合は、画像を優先することとし、当社及び利用者は責任を負わないものとする。
4. 評価点は参考値であり、これに関してのクレームは受け付けない。

第6章 書類

第26条 (車両の譲渡書類)

1. 当社は、落札会員が落札車両代金等を当社に支払うのと引換えに、当該落札車両の譲渡書類を落札会員に引渡す。当社に利用者からの譲渡書類が到着する前に、落札会員が落札車両代金等を支払った場合は、当社は譲渡書類を受領後、速やかに落札会員に譲渡書類を引渡す。
2. 当社は、落札会員が落札した車両の落札車両代金等の全部又は一部の支払をしない場合には、当該落札車両代金等の支払が完了するまでの間、また、当該落札車両のクレーム申請中は、前項の譲渡書類の引渡しを留保することができる。

第27条 (落札車両の名義変更)

1. 落札会員は、車検付車両の譲渡書類を受領した後、当社からの書類発送日を起算日とし、その翌月末までに落札車両の名義の移転、もしくは抹消登録を完了しなければならない。ただし、落札車両が一時抹消登録（軽自動車における返納）の場合は除く。なお、車検切れ車両の場合の名義変更については、別途オークション諸規程をもって定めるものとする。
2. 落札会員は、前項の登録名義の移転等を完了した場合、前項の期限までにその登録書の写しを当社に送付しなければならない。なお、同書類を送付する際は、落札会員名、出品番号及びオークションの日付を必ず記入しなければならない。FAXにて送付する場合は、送信後、必ず電話で到着確認をするものとする。
3. 落札会員は、落札車両の旧所有者に関する個人情報を善良な管理者の注意をもって取り扱わなければならない。万が一、当該情報を第三者に漏えいした場合、又はそのおそれがある場合には、直ちにその旨を当社に報告するものとし、これにより当社又は旧所有者に損害が生じた場合には、その損害を賠償する責を負うものとする。

第28条 (名義変更遅延のペナルティ) 落札会員が、第27条で定める登録の完了及び当社に対する通知を怠った場合、当該落札会員は、書類規程に定めるペナルティを当社に支払わなくてはならない。

第29条 (譲渡書類紛失又は失効のペナルティ) 落札会員は、落札車両について引渡された譲渡書類の全部又は一部を紛失し、あるいはその効力を失効させた場合、書類規程に定めるペナルティを当社に支払わなければならない。

第7章 車両代金等の決済

第30条 (落札車両代金等の決済)

1. 落札会員は、落札車両代金等を、落札車両の最短引取予定日の前日までに当社に銀行振込により支払わなければならない（ただし、支払期日が銀行休業日に該当する場合は、その前営業日をもって期日の最終日とする。なお、当該支払期日は、当社が発行する請求書に明記されるものとする。）。
2. 前項の期日までに落札車両代金等の入金が確認できなかった場合、落札会員は当社に対して入金遅延ペナルティとして金5万円を支払わなければならない。
3. 落札会員は、落札車両についてクレームが存する場合でも、その解決とは別に、前項の期限までに、当社に対して、落札車両代金等を支払う義務を負う。
4. 落札車両の所有権は、落札会員が当社に対して落札車両代金等を支払い、当社との決済が完了した時点で落札会員に移転する。ただし、クレーム申請中はこの限りではない。

第31条（落札車両代金等不払いの場合の措置）落札会員が落札車両代金等の支払を遅延し、当社が催告した期限までに当該落札車両代金等を支払わない場合には、当社は、落札会員との売買契約を解除の上、落札車両を改めてオークションに出品又はその他の方法で売却することができる。

第32条（落札車両の引渡し）

1. 落札会員は、第30条第1項に定める期日までに落札車両代金等を入金後、車両の引渡しを受けることができる。ただし、落札車両にてクレーム申請中の場合はこの限りではない。
2. 当社は、落札会員への成約通知後、利用者の車両引き取り希望日程に従って、当社が提携する陸送会社に対し陸送発注を行う。落札会員への納車日は、陸送会社が指定する最短日程を優先し、陸送会社と落札会員との間で確定するものとする。一度確定した納車予定日を落札会員の都合により変更した場合、当該車両はクレーム対象外となるものとする。
3. 利用者の車両引取希望日から起算して4日間以上、当社への事前の報告なく、落札会員の都合により陸送及び納車が滞った場合、当社は納車遅延ペナルティとして金1万円に加え、引取希望日から起算して5日目以降は、1日毎に3,000円の追加ペナルティを加算し落札会員に請求する。
4. 当社は、落札会員より落札車両の引き取り完了報告があった時点で、落札車両の引き渡しが完了したものとみなす。

第33条（落札限度額）

1. 当社は、会員について落札限度額を定めることができる。
2. 当社は、前項により定めた落札限度額を随時変更することができる。
3. 落札限度額を定められた会員は、落札限度額の範囲内に限り、出品車両を落札することができる。落札限度額の範囲内か否かの判断は、オークションにおいて生じた当該会員の未決済の落札車両代金等の額を合算して判断するものとする。

第34条（自動車税相当額の負担）

1. オークションにおける自動車税相当額は、車両価格の平準化を目的として、当社所定の月割り想定金額を利用するものとする。月割り想定金額は標準税率を基準とし、制限税率による都道府県並びに市町村対応及び軽減税率対応、その他の特例等への対応はなされないものとする。なお、月割り想定金額は車両価格を算定しやすくするための当社所定の設定金額であり、個別の税金金額を特定・確定するものではない。会員は、月割り想定金額と実際の税額に差異がある場合には、差異分が車両価格内に含まれることを予め承諾するものとする。
2. 利用者は、譲渡書類の引渡し予定月末日までの自動車税相当額を負担し、落札会員は、譲渡書類の引渡し予定月の翌月（軽自動車の年度末落札は翌年度分）以降分の自動車税相当額を負担しなければならない。
3. 自動車税相当額の精算方法については、オークション諸規程に定めるものとする。

第35条（遅延損害金）会員が当社に対する債務の支払を怠ったときは、別段の定めがない限り、年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとする。

第36条（期限の利益の喪失）会員は、以下の各号のいずれかに該当した場合、当該会員が当社に対して負担するすべての債務につき、当然に期限の利益を喪失するものとする。

- (1) 本規約及びオークション諸規程に違反したとき
- (2) 当社に対して負担する債務の履行を1つでも怠ったとき
- (3) 会員及び会員の代表取締役に関し、破産、個人再生、民事再生、会社更生その他これらに類する手続の開始申立てがなされたとき
- (4) 会員が振出した又は裏書した手形、小切手が不渡りとなったとき。又はその他一般の支払を停止したとき
- (5) 会員の債権、資産に対して、他より仮差押、仮処分又は強制執行を受けたとき

第37条（振込手数料及び送付費用）

1. オークションにかかわる支払の際の振込手数料及びその他銀行手数料等は、送金者が負担する。
2. 書類等を送付する場合の費用は、送付者が負担する。

第8章 クレーム・契約解除

第38条（クレームの申立て）会員は、オークションにおいて、クレームがある場合、当該落札車両1台につき、原則1回限りクレームの申立てをすることができるものとする。申立ての期限は、別段の定めがない限り、落札会員への車両納車日の翌日15:00までとする。ただし、落札会員の都合により納車日が引取日から起算して7日目以降となった場合、又は一度確定した納車日が落札会員の都合により変更された場合は、クレームの対象外とする。

第39条 (車両売買契約の解除)

落札車両にかかわる売買契約解除の要件については、オークション諸規程に定める。

第40条 (キャンセルペナルティの支払による解除) 前条にかかわらず、当社及び落札会員は、別途定められた期間内に限り、オークション諸規程に定めるペナルティを支払うことにより、成立した落札車両の売買契約を解除することができる。

第41条 (車両売買契約解除と当社の責任) 当社は、落札車両にかかわる売買契約の解除によって生じる損害につき、オークション諸規程に定めるペナルティ以外に損害賠償の責を負わないものとする。

第42条 (クレームの斡旋・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、誠意を持って対応するものとし、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. オークション取引についてクレーム申立てがあった場合、本規約及びオークション諸規程に基づき解決を図るものとする。

第9章 車両損害等

第43条 (盗難事故と損害)

1. 車両引渡し後の盗難等については、当社は一切の責任を負わない。
2. 落札車両が落札後に利用者の管理下において盗難や交通事故にあった場合、警察への盗難届、事故届、提出受理をもって利用者を免責するものとし、当社も責を負わないものとする。

第10章 退会・紛争処理

第44条 (退会) 会員が退会を希望する場合は、当社に対し、当社所定の方法により届け出るものとし、当社が退会を承諾したときに退会するものとする。

第45条 (準拠法・合意管轄) 本規約及びオークション諸規程は日本法に準拠するものとし、会員と当社との間に紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以上

楽天カー株式会社

2022年7月27日

落札規程

第1条（会員の義務）落札会員は、出品車両の入札又は落札にあたり、以下の事項に同意するものとする。

- (1) 入札にあたっては、出品車両について出品票の内容及び掲載画像を十分に確認すること
- (2) 出品車両のすべてが整備済み車両と判断せず、落札後、点検及び整備を要するとの認識を持つこと
- (3) 出品車両を落札した場合は、当社から送付する請求書を速やかに確認すること
- (4) 落札後クレーム申告期限内に落札車両と出品票の内容との相違が無いことを再確認すること
- (5) 落札車両のクレームについては、その解決に誠意をもって協力すること。クレームに係わる車両であってもその車両代金は規程どおり支払うこと
- (6) 落札車両の譲渡書類は到着後速やかにその内容を確認すること
- (7) 落札車両の名義変更は書類規程を遵守すること
- (8) 落札車両の旧所有者に対し、迷惑のかかる行為をしないこと
- (9) 落札会員は、落札車両の第三者への転売後に発生したクレームに対し、自己の責任においてその解決にあたること
- (10) 落札会員が当社にクレーム等に関する何らかの請求権を有する場合、その権利を第三者に譲渡することはできないこと
- (11) 落札後、他のオートオークション会場へ搬入、展示、商談又は修理等を行った車両は、クレームの対象外となること

第2条（落札手数料）落札会員は、車両を落札した場合には、その落札額に応じて当社に対し当社が別途定める落札手数料を支払うものとする。

第3条（車両所有権の移転）落札車両の所有権は、落札価格及び関連する消費税、リサイクル預託金、自動車税未経過分相当額、陸送費用の合計金額（以下「落札車両代金等」という。）が落札会員より当社銀行口座へ入金され、これを当社が確認した時点で、当社から落札会員に移転する。

第4条（落札車両引き渡し）

1. 出品車両の引き渡し可能予定時期は、オークション出品票に記載されたとおりとする。落札後、利用者からの車両引取日及び落札会員への納車予定日が決まり次第、当社又は当社が提携する陸送会社より、落札会員へ遅滞なく通知するものとする。
2. 落札会員は、落札車両代金等の入金前に落札車両を引き取ることはできない。
3. 落札車両は、すべて当社にて陸送手配を行うものとし、落札会員へその費用を請求する。陸送方法を自走とするか積載とするかの判断は、落札会員より特段の希望がない限り、当社が行うものとし、落札会員はその判断に従う。

第5条（譲渡書類）

譲渡書類は代金入金後、当社より落札会員宛に送付するものとする。

第6条（自動車税相当額）落札会員が落札車両の抹消登録を行った場合、自動車税未経過分の還付手続は譲渡書類に付属する自動車税還付請求権譲渡書をもって落札会員が自ら行うものとする。ただし、車検証の登録（交付）年月日が

当年度4月以降の車両には同譲渡書が付属しないことを落札会員は予め承諾しなければならない。

第7条（課税保留車両の抹消義務）落札会員が車検切れ車両のうち、課税保留の状態となっている車両を落札した場合は、落札会員は名義変更期限内に抹消登録を行わなければならない。

第8条（落札会員の代金の決済）落札会員の代金の決済は次のとおりとする。

- (1) 当社は、オークション成約を通知後、落札会員に対して請求書を発行する。落札会員は、同請求書に基づき、落札車両代金等を、落札車両の最短引取予定日の前日までに請求書にて記載された当社銀行口座に入金する（ただし、支払期日が銀行休業日に該当する場合は、その前営業日をもって期日の最終日とする。なお、当該支払期日は、当社が発行する請求書に明記されるものとする。）。
- (2) 上記に関連する振込手数料及び銀行手数料は、落札会員負担とする。
- (3) 指定の期日までに落札車両代金等の入金が確認できなかった場合、落札会員は当社に対して入金遅延ペナルティとして金5万円を支払わなければならない。
- (4) 落札会員は、落札車両代金等を当社に対するいかなる債権とも相殺できないものとする。

第9条（落札会員都合による契約の解除）落札会員は、オークション開催日の定められた時間内（落札成約後1時間以内）に限り、当社に対しキャンセルペナルティとして金10万円を支払うことにより、当該車両の売買契約を解除できるものとする。

第10条（禁止行為）落札会員は、落札車両の旧所有者に対し、いかなる場合でも迷惑行為をしてはならない。また、以下の迷惑行為が発覚した場合、ペナルティとして金20万円、さらに当社が当該迷惑行為を止めるよう通知を行ったにも関わらず、解決の努力を怠った場合は、ペナルティとして更に金20万円を当社に対して支払うものとする。なお、落札会員の迷惑行為による落札車両の旧所有者からの損害賠償について、当社は一切の責任を負わず、落札会員は上記のペナルティに加え、自己の名前と責任において、落札会員に対して必要な賠償を行うものとする。

- (1) 名義変更前の交通違反
- (2) 名義変更前の車両放置
- (3) 落札車両の旧所有者への直接連絡
- (4) 落札車両の旧所有者に関する情報の流用

第11条（非課税車の消費税返還）落札車両が福祉車両等による消費税非課税車であったことが判明した場合、当社は、落札会員より落札した開催日より7日以内に申告された場合に限り、消費税の返還を行うものとする。

以上

2022年7月27日
楽天カー株式会社

検査規程

第1条（検査）

1. オークションに出品するすべての車両は、当社の指定するオークションアドバイザーによる検査を経て出品する（ただし、X点は除く。）。
2. オークションアドバイザーは、JAAI又は当社のオークションアドバイザー資格基準により認定を受けた者とする。
3. オークションアドバイザーの行う検査は、出品車両の車両状態をチェックし、出品票にその結果を掲載する。
4. 出品車両の評価点は、当社の評価基準に基づいてコンピュータが算出し、付与する。
5. オークションアドバイザーは、細心の注意をもって車両を検査し、出品票へ正確な情報を記載する義務を負うが、当社はその正確性を保証しない。
6. オークション出品票に付帯する車両画像で確認できる点については、画像の情報が優先される。画像にて明らかに確認できる内容に関しては、出品票内容と実車両の相違をクレーム対象としない。

第2条（採点基準）

評価点の採点基準は、本規程下表のとおり定める。

第3条（検査結果の尊重・維持）オークションアドバイザーが行った検査結果及び評価点は、当社及びオークションアドバイザー以外において訂正又は抹消ができないものとする。

<評価基準と査定検査用語定義>

- ・「修復歴車」とは、JAAI基準に準ずるものを意味する。ただし、当社が判断した軽微な損傷車はこの限りではない。
- ・「接合車」とは、他車の部品（中古部品）を用いて、事故骨格を含む複数パネルを一体で交換（接合）しているもので、当社が接合車と判断したものとする。
- ・「災害車」とは、以下の各号のいずれかに該当するものをいう。
 - (1) 冠水車：災害や浸水などによって、水又は泥等が室内に流入したもので、当社が冠水車と判断したもの
 - (2) 火災車・消火剤噴霧跡：災害・火災・消化剤噴霧跡等により、著しく商品価値が低い状態と当社が判断したもの
 - (3) その他当社が災害車と同等であると判断したもの

[表] 評価点採点基準 出品車両の評価点採点基準

点数	登録	走行距離	基本内容及び状態	外装 評価	内装 評価
S	12 か月未 満	5,000km 以内	無傷で新車に近いもの	A	A
5	5 年未満	50,000km 以内	ほとんど無傷、無補修であるもの	A	A
4.5	制限なし	100,000km 以内	軽微で目立たない加修跡、小キズ、小凹み有り。内装は良好なもの	B 以 上	C 以 上
4	制限なし	150,000km 以内	内外装ともに補修で 4.5 点基準に準ずるもの。年式及び 走行距離相応のダメージ があるもの。	C 以 上	C 以 上
3.5	制限なし	200,000km 以内	外装に補修を要する傷、凹みがあるもの。内装に汚れ、傷、破れなどがあるもの。骨格部以外の溶接部位交換車。走行不明車、メーター改竄車。全塗装車。	D 以 上	D 以 上
3	制限なし	制限なし	内外装に多大な補修を要するもの。大きな腐食により钣金を要するもの。機関・機構に重大な不具合があるもの。色替車。	D 以 上	D 以 上
2	制限なし	制限なし	商品価値の低いもの（粗悪車等）。多くの補修を要するもの	D 以 上	D 以 上
1	制限なし	制限なし	雹害車、冠水車、消火剤散布歴車（消火器噴霧車）、その他災害車、改造車（非公認）等	なし	なし
R	制限なし	制限なし	修復歴のあるもの、修復の必要なもの。ホワイトボテ ィ車。キャビ ン交換車など。	なし	なし
X	制限なし	制限なし	クラシック車種（旧車）、レプリカ車、特殊車両等の評価の困難なもの。通常検査不能車。	なし	なし
事故 現状	制限なし	制限なし	事故現状車、不動車（バッテリー上りは除く）	なし	なし

外装評価

A: ダメージのないもの、もしくは軽微な瑕疵があるもの

B: 気になる瑕疵が複数あるもの

C: 目立つ瑕疵があるもの。バンパー、ガラス、幌、スクリーンに大きな瑕疵があるもの。大きな傷があるもの

D: 目立つ瑕疵が複数あるもの。大きな瑕疵があるもの。目立つ腐食があるもの

内装評価

A: ダメージのないもの、もしくは軽微な瑕疵があるもの

B: 軽微な瑕疵が複数あるもの。切れ、破れ、焦げ穴、ノリ跡、ノリ付きなどが若干あるもの

C: 気になる瑕疵が複数あるもの

D: 目立つ瑕疵が複数あるもの

破損種類	記号	破損度合い		
		1	2	3
傷	A	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
凹み	U	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
補修跡・塗装波	W	良好な補修跡	塗装面に凹凸（波）やザラつき、気泡や多少の液垂れ、他のパネルとの色調（色合い）に違いがあるもの	再塗装が必要なほどの粗さやムラがある補修跡（塗装跡）
塗装剥げ・要塗装	P	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
腐食	C	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
錆	S	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
曲がり	B	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
割れ	T	名刺サイズ程度	名刺サイズ以上 A4 サイズ程度	A4 サイズ以上
飛び石傷	G	飛び石が当たってついた極小の点傷や塗装ハガレ、ガラスの点傷（Gのみ記載。G1やG2などの表現はない。）		

穴	H	ボディに穴が開いている部分（Hのみ記載。H1 や H2 などの表現はない。）
交換済（跡）	XX	ボルト回し跡がある、シーラーが手塗りまたは後塗り、パネル内面が黒色の場合（XXのみ記載。XX1 や XX2 などの表現はない。）
ガラスヒビ	GT	ガラスにヒビが入っているもの

以上

2022年7月27日
 楽天カー株式会社

書類規程

第1条（書類の完備）

「譲渡書類」とは、全国の運輸支局又は検査登録事務所（軽自動車の場合は軽自動車検査協会）での登録のために必要な書類のことをいう。当社は、オークションへの出品にあたり利用者より必要な譲渡書類を収集するものとする。なお、落札車両の納税証明書の不備は、書類不備としない。

第2条（譲渡書類の引渡）

1. 落札車両代金等の合計額が落札会員より当社指定の銀行口座へ入金され、これを当社にて確認後、当社は、譲渡書類を落札会員へ郵送するものとする。ただし、クレーム申請中はこの限りではない。
2. 落札会員が落札開催日以前に落札した別の未決済車両がある場合、その決済が完了しない限り、譲渡書類の引渡しは行わないものとする。譲渡書類の引渡方法は、すべて落札会員への郵送により行うものとする。

第3条（自賠責保険証明書）

車検付車両の書類には、車検満了日を満たしている自賠責保険証明書を書類に添付する。

第4条（保証書・後日部品等）

1. 「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、かつ、保証継承が可能な状態であるものをいう。ただし、メーカー保証期間が経過した車両は、保証継承ページや個人情報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ができる場合に限り保証書とみなす。保証書は原則車両に積載され、車両とともに引き渡されるものとする。
2. 「後日部品」とは、車両に積載せずに別送される部品のことをいう。後日部品がある場合の送料は落札会員の負担とする。落札会員は、出品票に後日部品が「有り」と記載のある場合で、車両若しくは譲渡書類到着時後日部品がない場合は、到着が遅かった方の翌日 15:00 までにその申告をしなければならない。当該期間内に申告がなされなかったものについては、当社は責任を負わないものとする。

第5条（リサイクル預託金） 申告されたリサイクル預託金額に過剰申告があった場合は、落札会員がオークション開催月の翌月末日までに当社へ申告した場合に限り、当社は、過剰金額の返金をするものとする。

第6条（書類ペナルティ）

- 1.書類差替えペナルティ落札会員による、手続遅延に起因した譲渡書類の有効期限超過、書き損じなどが発生した場合等、落札会員の都合により、譲渡書類の差替えを依頼する場合は、以下の書類差替えペナルティが発生するものとする。落札会員は、当社に対して書類差替えペナルティの支払を行い、入金を確認した後、当社は落札会員に対して差し替える書類を発送するものとする。ただし、差し替える書類の発送につき、利用者の協力が得られなかった場合は、その対応につき、落札会員と当社の間で協議し、合意により定める。

【書類差替えペナルティ】印鑑

証明書 30,000 円委任状

20,000 円譲渡証 20,000 円

その他証明書（謄本・抄本・住民票等1枚につき） 20,000 円記入申請書

20,000 円

※上記金額+実費

- 2.書類紛失ペナルティ落札会員が譲渡書類を紛失した場合は、書類紛失ペナルティが発生する（なお、自賠償保険証明書は再交付しない。）。落札会員は、書類紛失が判明した場合、直ちに当社へ通知するものとし、3 営業日以内に、当社に書類紛失ペナルティを支払うものとする。落札会員が当社指定の銀行口座へ書類紛失ペナルティの支払いを行い、当社が入金を確認した後、当社は落札会員に対して書類を発送するものとする。ただし、書類の発送につき、利用者の協力が得られなかった場合は、その対応につき、落札会員と当社との間で協議し、合意により定める。

【書類紛失ペナルティ】

《普通車》 100,000 円（実費含む）

《軽自動車》 50,000 円（実費含む）

※あわせて書類を紛失したことにかかる念書の提出を求める。

- 3.名義変更遅延ペナルティ書類発送日から1か月以内に（ただし、出品票に名義変更希望日が記載されている場合は、出品票に記載された日付までに）移転登録又は抹消登録をしない場合は、名義変更遅延ペナルティが発生する。落札会員は、ペナルティ発生から3 営業日以内に、当社に対して、以下に定める名義変更遅延ペナルティを支払うものとする。

【名義変更遅延ペナルティ】

名義変更期限より 1～7 日遅延 10,000 円

8～14 日遅延 20,000 円

15～21 日遅延 30,000 円

以降、上記計算方法により1日経過毎に10,000円を加算

- ※ 書類期限切れ、書き損じ、紛失等による名義変更遅延の場合は、書類差替えペナルティ又は書類紛失ペナルティが適用されるものとし、原則として名義変更遅延ペナルティは発生しないものとする。

※ 落札会員が、車検継続検査、12 か月法定点検、メーカーディーラーへの保証継承検査及び不認証工場によるその他分解整備を第三者機関に委託する場合、個人情報保護の観点で名義変更完了後に委託を行うものとする。ただし、陸運支局への持込車検継続検査は除く。落札会員がこれに反した場合、ペナルティ 5 万円を支払うこととする。

4. 名義変更報告遅延ペナルティ落札会員が名義変更報告の期限を怠った場合は、名義変更報告遅延ペナルティが発生する。落札会員は、ペナルティ発生から 3 営業日以内に、当社に対し、以下に定める名義変更報告遅延ペナルティを支払うものとする。

【名義変更報告遅延ペナルティ】

10,000 円

※ 譲渡書類の提出有効期限切れ、書き損じ、紛失による名義変更報告遅延の場合は、書類差替えペナルティ又は書類紛失ペナルティが適用されるものとし、原則として名義変更報告遅延ペナルティは発生しないものとする。

5. 交通違反ペナルティ落札会員が名義変更前に起こした交通違反（駐車違反等）に関わる行為により当社又は利用者に迷惑をかけた場合は、交通違反ペナルティが発生するものとする。落札会員は、交通違反をした場合、直ちに当社へ報告するものとし、3 営業日以内に、当社に対し、以下に定める交通違反ペナルティを支払うものとする。

【交通違反ペナルティ】

100,000 円

第 7 条（その他）前条に定めるペナルティに該当する行為が再三にわたる会員について、当社はオークションへの参加を制限することができる。

以上

2022 年 7 月 27 日

楽天カー株式会社

クレーム規程

第1条（総則）

1. 本規程は、当社が主催するオークションにおけるクレーム処理について定める。
2. 当社は、車両の出品に際して、十分な検査を行い、クレームの発生を事前に防止するよう努める。また、出品票には出品車両の品質・瑕疵の程度等必要事項を正確に記載する。
3. 落札会員は、出品票及び添付画像を十分確認し、出品車両を落札した場合は、クレーム申告期限内に出品票及び添付画像と当該車両との差異がないか再度確認しなければならない。
4. クレームが発生した場合、落札会員は当社と協力してクレームの早期解決に努力しなければならない。
5. 落札会員が、クレームを落札車両の旧所有者に直接訴えた場合、当社の判断にてペナルティの対象とする（ペナルティ 50,000 円＋当社判断による処分）。

第2条（クレームの受付）

1. 落札車両のクレーム受付は、本規程に定める申告期限日時（以下「申告期限」という。）までに申告されたものに限る。
2. 陸送会社の都合による納車遅延を除き、一度確定した納車予定日が落札会員都合によって変更された場合は、クレームを受け付けない。
3. クレームの受付は、1台につき1回までとする。
4. 当社指定以外の自動車輸送手段が使用された場合は、名義変更書類以外のクレームは受け付けない。
5. クレーム申請は、楽天カーホームページ等を介して申請するものとし、所定の方法以外は受け付けない。システム上でのクレーム申請完了時刻をもって当該クレームの受付時刻とする。

第3条（事実の確認）

1. クレーム受付後、落札車両の現状確認のために要する点検は、当社の指定するディーラーで実施し、見積代金等点検に関する費用は、落札会員の負担とする。
2. クレーム処理を公正に行うために、当社は、事実の確認を次の方法で行う。
 - (1) 当社オークションアドバイザー、代理人又は当社の指定する第三者による確認
 - (2) 画像による内外装損傷の確認
 - (3) 当社の指定する陸送会社による車両状態確認書による確認（ただし、利用者、落札会員双方の確認サインがある場合に限る。）
 - (4) その他の方法による確認
3. 当社がクレームの最終裁定を行うための確認に要した費用（旅費交通費等）は、クレーム等が事実でなかったと判断された場合は落札会員の負担とする。

第4条（裁定）

1. クレーム解決にあたっては、当社の裁定部が、年式、走行距離等を考慮した総合的判断をもって裁定を行う。
2. 当社裁定部が裁定した最終結果については、これに従うものとする。
3. 裁定の種類は以下のとおりとする。

(1) キャンセル

当社は、落札車両代金等、往復陸送代、契約解除金及び当社が認めたキャンセルに関わる実費相当額を負担するものとする。ただし、契約解除金及び実費相当額の負担の有無はクレームの内容により異なる。

(2) 値引き

当社は、該当する落札車両代金等から、本規程でクレーム項目に定められた値引き金額を減額するものとする。落札会員は、機会損失、迷惑料等の損額賠償は請求できないものとする。

(3) ノークレーム

- ① 申告内容、点検結果等において、本規程で定める処理基準に当てはまらない場合は、クレームとして認めない。また、不具合でメーカー保証が有効な場合はそれを優先とし、メーカー保証に関わる保証継承にかかる費用は落札会員の負担とする。
- ② 輸送中の車両についての故障、事故損傷等については、当社は一切責任を負わない。
- ③ 内外装に関し、陸送会社からの車両受取時に指摘がない破損等はノークレームとする。車両受取時、出品票に記載のない破損等が認められた場合、落札会員は陸送会社に対して指摘を行い、搬入書（車両受領書）への記入を依頼するものとする。
- ④ 輸入車（並行車）は原則、ノークレームとする。

第5条（処理基準）

1. 落札会員によるキャンセル可能なクレーム内容、申告期限及び裁定は次のとおりとする。ただし、出品票にその状態の明記のあるものや、出品票の画像から明らかであるものについては、クレーム対象外とする。

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	低価格車	10年・10万 km超	

1	年式（輸入車モデル年式含む）	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
2	初年度登録月	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル 値引時:1ヵ月あたり、普 5千円、軽 3千円但し、登録月が申告より新しい場合はキャンセルのみ
3	車名	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	当社の裁定による。
4	グレード相違 (パッケージオプション含む)	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
5	2WD/4WD	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
6	ディーラー・並行相違	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	
7	型式・排気量	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	

8	ドア・形状	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	
---	-------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	--

9	定員・積載	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	
10	車歴	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	レンタ・事業用等
11	車検有効期限相違	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	
12	走行距離相違	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	但し、当社が相当と判断した場合に限る。
13	車体色相違	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	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。

14	色替え	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	必要により現車確認とする。
15	シフト相違	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	AT・MT 違い キャンセル時: ノーペナキャンセル
16	冷房の有無	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時: ノーペナキャンセル
17	燃料相違	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	ガソリン⇄ディーゼル等 キャンセル時: ノーペナキャンセル
		15:00迄	15:00迄	15:00迄	15:00迄	
18	セールスポイント欄の不良・有無	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	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。
19	装備品欄の有無	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時: ノーペナキャンセル
20	保証書の有無	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	<メーカー規定保証期間内の車両> 値引き時: 2万円 <メーカー規定保証期間を経過している車両> 値引き時: 1万円

21	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	ノークレーム	ただし、当社が相当と判断した場合はクレーム対象となることがある。
----	-----------------------------	--------	--------	--------	--------	----------------------------------

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	低価格車	10年・10万 km超	
1	修復歴車	車両受取日の翌日 15:00迄	ノークレーム	車両受取日の翌日 15:00迄	車両受取日の翌日 15:00迄	必要により現車確認とし、落札価格 10万円未満はノークレームとする。
2	溶接パネル 交換車 (リヤフェンダー・サイドシル・エントパネ ル等)	車両受取日の翌日 15:00迄	ノークレーム	車両受取日の翌日 15:00迄	車両受取日の翌日 15:00迄	評価点 3.5点以上に限る。 落札価格 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	車両受取日の翌日 15:00迄	—	ノークレーム	車両受取日の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル 落札価格 10万円未満はノークレームとする。

4	粗悪車	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	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・ピラー等の重要部位の損傷箇所の修復現状に問題があり、当社による現車確認の結果、相当と判断したものの。 落札価格 10万円未満はノークレームとする。 キャンセル時:ノーペナキャンセル
5	メーター改ざん・交換・1回 転申告漏れ	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
6	タコグラフ交換	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	車両受取日 の翌日	キャンセル時:ノーペナキャンセル

		15:00迄	15:00迄	15:00迄	15:00迄	
7	走行不明 「#」の申告で、 メーター改ざん が立証された場合	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	ノーペナキャンセルのみとし、諸経費（陸送費やその他にかかる費用）は請求できない。 出品店（ユーザー出品は除く）が関与していることが判明した場合、ペナルティ裁定とは別に制裁を課すことがある。
8	冠水車 (申告なしの場合)	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル

9	接合車	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
10	盗難車・遺失車両	無期限	無期限	無期限	無期限	左記事項が発覚した場合、当該車両の出品店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 3 万円、当社が認める諸経費を当社に返還するものとする。出品店がペナルティや車両代金返還請求に応じられない場合、当社は一切責任を負いません。
11	消火器の散布跡車	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	必要により現車確認とする。
12	エンジン乗せ替え (規格外)	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	車両受取日 の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
13	ミッション乗せ	車両受取日	車両受取日	車両受取日	車両受取日	キャンセル時:ノーペナキャンセル
	替え (規格外)	の翌日 15:00迄	の翌日 15:00迄	の翌日 15:00迄	の翌日 15:00迄	

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	低価格車	10年・10万km超	
1	内装	内装焦げ・切れ・しみ・異臭	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	但し、当社が相当と判断した場合に限る。 キャンセル不可。
2	内装	雨漏れ	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ただし、当社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。 キャンセル不可。
3	内装	ダッシュ・グローブボックス等の不良及び内装の改造	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	但し、当社が相当と判断した場合に限る。 キャンセル不可。
4	内装	内装標準装備品の欠品 (ヘッドレスト、シート等)	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	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。 キャンセル不可。
5	内装	ジャッキ・工具・スペアタイヤ等の欠品	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	
6	内装	8ナンバーキットの欠品	車両受取 日の翌日	車両受取 日の翌日	ノークレーム	車両受取 日の翌日	5万円を上限に値引きとする。

			15:00迄	15:00迄		15:00迄	
7	外装	ガラス	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	飛石・傷はノークレームとする。
8	外装	鉄粉・P付着	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	必要により現車確認とする。
9	外装	塩害	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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、当社が相当と判断したもの。
10	外装	レンズのヒビ・ ドアミラー損傷	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	レンズの水滴はノークレームとする。
11	外装	タイヤ・ホイール規格外・スタッドレス	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	ノークレーム	
12	外装	外装標準装備品の欠品	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	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。

13	電装	P/W・パワーステアリング不良・ドアミラー作動不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
14	電装	マルチV・テレビ・ナビ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。

15	電装	イモビ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	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	電装	オーディオ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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	電装	サンルーフ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
18	電装	エアコン不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
19	電装	パワースライドドア不良(パワーバックドア含む)	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。

20	電装	セルモーター・タイマ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
21	電装	メーター類不良（積算計は除く）	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	アナログ・デジタルとも部品代 3 万円以上のものとする。
22	機関	エンジン上部 (クランク・バルブ・ヘッド等不良)	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
23	機関	エンジン下部 (バルブ・ピストン異)	車両受取 日の翌日	車両受取 日の翌日	車両受取 日の翌日	車両受取 日の翌日	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。

		音・焼き付き・圧縮不足等)	15:00迄	15:00迄	15:00迄	15:00迄	
24	機関	噴射ポンプの不良または燃料漏れ	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	必要により現車確認とする。

25	機 関	ターボ・スーパーチャ ージャー不良および 改造	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
26	機 関	ラジエター・ ウォーターポンプ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレ ーム	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。
27	機 構	マフラー不良（腐食 等）	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレ ーム	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。
28	機 構	クラッチ滑り	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	
29	機 構	MT ミッショ ン不良（ギア鳴 き等）	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	オイル漏れはノークレームとする。
30	機 構	AT ミッション 不良（滑り・ショ ック・タイムラグ等）	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。

31	機 構	デフ・トランスファー・ カップリング不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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、低価格車及び10年・10万Km 超はノークレームとする。
----	--------	-------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	---

32	機 構	ドライブシャフト不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	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。 1本につき8,000円の値引とする。
33	機 構	ABS・ブレーキ不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。 パット・ローター等の消耗品はノークレームとする。
34	機 構	エアバック不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	車両受取 日の翌日 15:00迄	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、悪質であると当社が判断した場合は、このクレーム裁定とは別に制裁を課すことがある。
35	機 構	ショック・サス不良 (エアサス・アクティブのみ)	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。 へたりはノークレームとする。
36	機 構	パワーステアリングボック ス・ ポンプ・4WS不良	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
37	機 構	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	ノークレーム	

38	その他	職権打刻 (国産のみ)	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	
----	-----	----------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	--

39	その他	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	ノークレーム	
40	その他	記録簿の有無	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	値引時:2万円
41	その他	ワンオーナー	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル
42	その他	メーター(積算計) の故障	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	
43	その他	冠水車(申告ありの場合)	ノー クレーム	ノー クレーム	ノー クレーム	ノー クレーム	

44	その他	装備品欄に関する附属品の欠品	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	部品代 2万円以上のものとする。ナビロム、リモコンなど
45	その他	標準装備品に関する附属品の欠品	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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、SDカードなど
46	その他	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	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	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。
47	その他	社外品の申告漏れ	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノー クレーム	ノー クレーム	ノー クレーム	ただし、当社が相当と判断した場合に限る。
48	その他	コーションプレート欠品の申告漏れ	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	
49	その他	車検証備考欄の走行距離相違	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	キャンセル時:ノーペナキャンセル

50	その他	出品票未記載の著しい痛み	車両受取 日の翌日 15:00迄	車両受取 日の翌日 15:00迄	ノークレーム	ノークレーム	処理基準第 5 条第 2 項参照
----	-----	--------------	------------------------	------------------------	--------	--------	------------------

2. 出品表に記載のない著しい傷みについての裁定、減額は次のとおりとする。

- (1) 内装においては、クリーニングで回復できるものはノークレーム。リペアの場合は値引き上限 3 万円を原則とする。
- (2) 外装においては、評価点 S~5 は損傷レベルが 1 以上上がるもの、評価点 4.5~3 は損傷レベルが 2 以上上がるもののみを減額対象とする。また、隣接区画にまたがる場合は、損傷レベルが合計 2 以上上がるものを減額対象とする（損傷は全種共通とし、最も大きい数値を適用する。）。フェンダー・ドア・ステップ・ピラー・バンパーは一区画一律 2 万円（パール塗装車は+1 万円）ボンネット・トランクフードは一律 3 万円（パール塗装車は+1 万円）ルーフは一律 5 万円（パール塗装車は+1 万円）合計値引き上限 8 万円を原則とする。
- (3) 爪にかからない程度のキズ、正面から認識できない程度の凹み、1 円玉サイズ以下の損傷、底面の損傷は、外装クレーム対象外とする。

第 6 条（制限）

1. クレームとして認められない内容は、次のとおりとする。

- (1) 足廻り、エンジン調整等の調整代及び消耗品の不具合
- (2) クレーム処理中に当社の承諾無しに名義変更を行った場合
- (3) 第三者に転売、当社の主催するオークション以外のオートオークション会場へ搬入、展示・商談を行った場合
- (4) クレームの申立てをせずに落札車両を補修した場合
- (5) クレーム受付後、当社が設定した期限までに、落札会員がクレーム内容のエビデンス（根拠・証左）の提出を行わない場合は、すべてノークレームとなる。
- (6) 当社の定めるクレームの評価基準及びクレームの評価の内容に対するクレームの申立て
- (7) 各部品代が国産車 2 万円、輸入車 5 万円未満の場合及び各整備工賃（ただし、エンジン・ミッションのオーバーホール・乗せ換え等、内容により、当社の判断で一部整備工賃は制限の対象外とする場合もある。）
- (8) 輸入車（並行車）として落札された場合

2. 次の車両はクレームの受付を制限する。各用語の定義は、当社「検査規程」に準じるものとする。

- (1) 低価格車（落札額 20 万円未満）で落札された場合
- (2) 修復歴車で落札された場合

(3) 年式経過車（年式経過 10 年以上の車）、又は過走行車（走行距離 10 万 km 以上の車）で落札額が 50 万円未満の場合

(4) 2 点車（評価点が 2 点）で落札された場合、内外装ノークレームとする。

(5) 1 点車（評価点が 1 点）で落札された場合、内外装ノークレームとする。

(6) X 点車（評価点が X 点）で落札された場合、ノークレームとする。

(7) 落札額が 10 万円以下の場合、ノークレームとする。

3. 本条第 1 項及び第 2 項に当てはまる場合でも、当社が認めた場合はクレームを受け付けるものとする。

第 7 条（譲渡書類に関わるクレーム）

譲渡書類に関わるクレームは、「書類規程」に基づき処理するものとする。

以上

2022 年 11 月 9 日

楽天カー株式会社