

手数料及びクレーム関連細則

※ペナルティーは非課税 / 減額・値引・手数料・実費・陸送代は課税

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
内装	1 内装の損傷 (傷・破れ・汚れ・穴・割れ等)	当日	-----	当日	-----	-----	-----	車輌 到着翌日	評価点4. 5点以上で2ランク下がるもの 当会場が相当と判断した場合に限る
	2 異臭・悪臭	当日	-----	当日	-----	-----	-----	車輌 搬出迄	
	3 損傷がシートカバー、 ステッカー等で目視困難な場合	当日	当日	当日	当日	-----	当日	車輌 搬出迄	著しくひどい場合は7日AM迄
	4 標準部品の欠品・外品 ・規格外・改造など	当日	-----	-----	当日	-----	-----	車輌 到着翌日	免責額(3万円)以上を対象とします 画像で確認できるものはノークレーム 輸入車は対象外
外装	1 外装の損傷(パネル、 バンパー、レンズ類の傷・凹等)	当日	-----	当日	-----	-----	-----	車輌 到着翌日	評価点4. 5点以上で2ランク下がるもの 当会場が相当と判断した場合に限る
	2 損傷がステッカー、 テープ類等で目視困難な場合	当日	当日	当日	当日	-----	当日	車輌 搬出迄	著しくひどい場合は7日AM迄
	3 Fガラスの割れ、 リペア跡の仕上げ不良	当日	-----	当日	当日	-----	-----	車輌 搬出迄	
	4 同系色の色違い (カラーNo.の記載がない場合)	当日	当日	当日	当日	-----	-----	車輌 搬出迄	輸入車は対象外
	5 標準部品の欠品・外品 ・規格外・改造など	当日	-----	-----	当日	-----	-----	車輌 到着翌日	免責額(3万円)以上を対象 画像で確認できるものはノークレーム 輸入車は対象外
	6 色替	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	7 下廻り凹凸、腐蝕の著しいもの、 ラリー車等	7日 AM	-----	-----	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	8 後期仕様への改造	7日 AM	-----	-----	7日 AM	-----	-----	7日 AM	同年マイナーチェンジ前後を対象 輸入車は対象外
電装	1 ステレオ、モーター類 (PW、SR、Pシート、格納ミラー ・ワイパー・セルモーター等)の不良	7日 AM	-----	-----	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より3年且つ5万km以内を対象
	2 マルチ・ナビ・TVの不良	7日 AM	-----	-----	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象 後日部品渡し(リモコン等)による 動作不良は発送後1週間
	3 ACコンプレッサー・エバポレーター ・ダイナモの不良	7日 AM	-----	-----	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	4 スピードメーターの不良 (デジタルメーター等)	7日 AM	-----	7日 AM	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	5 積算計不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	7日 AM	
	6 安全装備等の不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
事故	1 フェンダー・ボンネット・ドア等の ネジ止め部分を交換したもの	当日	-----	-----	-----	-----	-----	車輌 到着翌日	評価点6点以上を対象
	2 修復歴車	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	3 コアサポート・クォーターパネル ・エンドパネル等の 切開交換したもの	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	4 修復歴車にならない 骨格部位の瑕疵損傷	7日 AM	-----	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	評価点4. 5点以上で当会場が相当と 判断した場合に限る 評価点差異のないものはノークレーム
	1 エンジン本体の不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	落札金額20万円以下は免責

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
機 関	2 タイミングベルト切れ	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	3 オーバーヒートによる ヘッドガスケット不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	値引き 軽四・普通車:1万5千円 V型:3万円 落札金額20万円以下は免責
	4 噴射ポンプ不良、燃料漏れ	7日 AM	7日 AM	-----	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	5 ターボ、スーパーチャージャー、 エンジンコンピューター等の 不良・規格外・改造	7日 AM	7日 AM	-----	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	6 ディストリビューター、 コイル等の不良一致	7日 AM	-----	-----	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より3年且つ5万km以内を対象 輸入車は対象外
	7 ラジエーター・ヒーターコアの 水漏れ不良	7日 AM	-----	-----	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	8 エンジンの規格外載せ替え (ボアアップも含む)	1ヶ月	1ヶ月	-----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	落札金額5万円以下は免責
	9 エンジン本体・加給器系を 改造した車輛のエンジン不具合	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	著しくひどい場合は7日AM迄
機 構	1 クラッチ滑り(M/T)	7日 AM	-----	-----	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象 軽四・普通車:1万5千円 四輪駆動車:3万円
	2 ミッション本体の不良(AT・MT)	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	落札金額20万円以下は免責
	3 デフ、プロペラシャフトの不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	4 ドライブシャフトの不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	5 ミッションケースの 割れや歪によるオイル漏れ	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	落札金額20万円以下は免責
	6 ブレーキ系の不良 (ディスクパッド ・ディスクローターは除く)	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	7 PSギヤBOX・ポンプ等の不良	7日 AM	-----	7日 AM	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	8 電気式サス・エアサスの不良	7日 AM	-----	7日 AM	-----	-----	-----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	9 サスペンション本体の 改造・加工・外品	7日 AM	-----	-----	7日 AM	-----	-----	7日 AM	
	10 サスペンション本体 以外の不良	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	著しくひどい場合は7日AM迄
	11 マフラー・触媒の改造・欠品・規格外 (車検対応証明書付の場合は除く)	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	落札金額20万円以下は免責
	12 エアバック欠品	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	装備の記載が無くとも、 欠品・改造の申告の無いもの
	13 HV、EV等の不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	-----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象 落札金額20万円以下は免責
	14 ミッション・デフを規格外に載せ替え	1ヶ月	1ヶ月	-----	1ヶ月	-----	1ヶ月	1ヶ月	落札金額20万円以下は免責
	1 成約・落札車輛の解約	当該セリ終了2時間以内かつ オークション終了後1時間以内(商談除く)							①車両代金が200万円未満の場合 5万円+全手数料 ②車両代金が200万円以上の場合 車両価格の3%+全手数料 ただしペナルティー料の上限を20万円とする。

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
その他	2 コーシヨンプレートの欠品	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	3 レスオプション	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	-----	-----	7日 AM	輸入車は対象外
	4 道路運送車輛法に定められた、自動車検査に通らない車輛（目視で判断できるもの）	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	ペイオークが基準を超えた改造と判断したもので、フレーム、主要部品への溶接取付、寸法変更など
	5 道路運送車輛法に定められた、自動車検査に通らない車輛（車検証もしくは陸運局でなければ判断できないもの）	1ヶ月	1ヶ月	-----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	ペイオークが基準を超えた改造と判断したもので、フレーム、主要部品への溶接取付、寸法変更など
	6 福祉車輛の消費税減免申告	書類発送日含む7日							出品店が承諾時のみ対応
	7 特殊登録車輛の申告漏れ	書類発送日含む7日							落札金額5万円以下は免責
	8 車台番号の確認できない車輛	書類発送日含む7日							陸運局等での判断が必要 ノーペナキャンセル対象
	9 検査証記載距離とメーター表示値との違い	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	-----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費 2週間以内に訂正できればノークレーム
	10 メーター表示値が実走行と相違	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	-----	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費 相違と認められる根拠を必要とします。
	11 メーター交換（純正新品・中古）の申告が無く、保証書等に記載があった場合	保証書発送日含む1ヶ月			-----	保証書発送日含む1ヶ月			ペナルティ5万円＋全ての諸経費 距離が変わらないものはノーペナルティ
	13 メーター交換（社外・規格外メーター等）	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	-----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費 距離が変わらないものはノーペナルティ
	14 名変前に落札店もしくはそれに関わる者が、駐車違反・スピード違反等した場合								ペナルティー5万円＋実費
	15 ペイオークを介さずユーザー又は会員への直接連絡								ペナルティー5万円＋実費 （ペイオークの判断による）
	16 冠水車・消火器跡車	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	ペナルティー5万円＋全ての諸経費
	17 接合車	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	ペナルティー5万円＋全ての諸経費
	18 盗難・車台ナンバー改ざん等により、所有権の移転ができない車両	無期限							ペナルティー10万円＋全ての諸経費
	19 差押・抵当権設定車	無期限							ペナルティー10万円＋全ての諸経費 出品店の責任において優先的に 解除処理を行うものとします。
	1 駆動方式	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責
	2 AC、PS、他装備品の相違	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	3 シフト	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	4 走行距離（Km/マイル表示の別も含む）	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	千km未満免責
	5 セールスポイントの不良・欠品・相違等	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責 輸入車について相違等は対象外

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
誤記入	6 車名	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	
	7 ドア・形状	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	-----	7日 AM	7日 AM	
	8 燃料	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責
	9 排気量	書類発送日含む7日							全手数料+陸送代 落札金額5万円以下は免責
	10 グレード	書類発送日含む7日							全手数料+陸送代 落札金額5万円以下は免責
	11 型式(改造車含む)	書類発送日含む7日							落札金額5万円以下は免責
	12 車歴(レンタカー、事業用)	書類発送日含む7日							減額又はペナルティー2万円+全手数料+陸送代 リース車は自家用とみなします。 (記載無は自家用扱い) 落札金額20万円以下はノーペナルティ 落札金額5万円以下は免責
	13 モデル年式 登録遅れの未申請	書類発送日含む7日							マイナーチェンジ等があり変更があった月から 6ヶ月以上経過、且つ年をまたいでいるもの
	14 乗車定員	書類発送日含む7日							車種により違いのあるものは必須 落札金額5万円以下は免責
	15 ワンオーナー・ユーザー 条件違反	書類発送日含む7日							減額またはペナルティー2万円+全手数料+陸送代 (落札金額20万円以下はノーペナルティ) 落札金額5万円以下は免責
	16 Nox・PM法の不適合車	書類発送日含む7日							適合表示で不適合だった場合
	17 年式	書類発送日含む7日							減額またはペナルティー2万円+全手数料+陸送代 20万円以下または現車のほうが新しい場合は ノーペナルティ
	18 年式(月違い)	書類発送日含む7日							3千円/月 上限2万円 20万以下は上限1万円 6か月以上はノーペナルティでキャンセル可
	19 検査期限	書類発送日含む7日							普通車5千円/月、軽四3千円/月 上限3万円 6か月以上はノーペナルティでキャンセル可
	20 保証書無し	書類発送日含む14日							保証期間内: 減額またはペナルティー2万円+全手数料+陸送代 保証期間外: 車両価格の3% 上限2万円 保証期間外は車両情報が確認できれば 認める事とします。
	21 取扱説明書無し(ナビ取説含む)	書類発送日含む14日							5千円。取説が5千円を超える場合は 取説代までとする 並行輸入車については英語版も可とします
	22 後日部品の欠品(保証書・取説除く)	書類発送日含む14日							減額または部品支給
	1 保証継承不可	保証書発送日含む1か月							減額又はペナルティー2万円+全手数料+陸送代
	2 早期名変手数料 (落札店が承認した場合) 落札店に承認が得られない場合 出品店は、成約日を含む 9日以内に差し替え要								2万円
	3 譲渡書類遅延								成約日を含む10日目(金曜日)より発生: 1万円 以降7日遅延すること1万円 30日以上経過し、キャンセルとなった場合は 遅延ペナルティに代わり10万円の キャンセルペナルティ+実費

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
書類	4 落札店到着後の書類不備発覚								申告日を含め8日目より1万円 以降7日遅延することに1万円
	5 自動車税が未納な場合								発覚時:ペナルティー1万円 (車検残が翌々月以降は初回免除) 申告日翌日より7日遅延することに1万円
	6 継続検査用納税証明 引き渡し遅延								請求日を含め8日目より1万円 以降7日遅延することに1万円
	7 譲渡書類の有効期限の 失効・書き損じ								書類1点:ペナルティー2万円+実費 上限5万円
	8 譲渡書類を譲渡出来ない								ペナルティー10万円+全手数料+陸送代
	9 落札店が名義人に直接、 譲渡書類の差し替えや 再発行等を依頼								ペナルティー3万円+実費
	10 落札店が譲渡書類を 紛失・盗難								書類1点:ペナルティー5万円+実費 上限10万円
	11 名義変更が期日内に 完了していない								ペナルティー1万円、以降7日ごとに1万円
	12 名義変更コピーの確認が 期限を過ぎた								ペナルティー1万円、以降7日ごとに1万円 現在登録証明発行費用5千円
	13 特殊書類の受領 (落札店が承認した場合) 落札店に承認が得られない場合 出品店は、成約日を含む 9日以内に差し替え要								ペナルティー2万円
手数料	1 ポスカード再発行手数料								3千円
	2 臨時ポスカード発行手数料								1千円
	3 ブレート外し忘れ・代行抹消等								プレート返却:5千円+郵送代 代行抹消:5千円
	4 落札車輛搬出遅延 ・放置車両駐車代								遅延日数及び駐車日数×5千円

※1 値引き金額の上限は落札価格の半額までとします
(ペナルティのかかる重大クレームは除く)

※2 該当するかの判断基準は各車両によります

- ・ 実費・諸経費はベイオークが認めたものに限りします。
- ・ 改造車については公認車は除きます
- ・ 当日クレーム受付はAA終了後1時間以内で且つベイオークスタッフによる現車確認を必要としますのでベイオーク敷地内にある車両に限りします。
- ・ ネット落札の当日クレーム受付は車輛搬出迄又は車輛到着翌日とします。
(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限りします。)
- ・ ネット落札の標準部品の欠品、セールスポイントの純正・外品違いは車輛到着翌日とします。
(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限りします。)