

【別表2】

N D A A クレーム事項具体的項目処理基準

2025.11.27改正

	クレーム事項	クレーム受付期間			処理基準（算定基準）	
		評価点付車	修復歴車	流札相談車		
内装	① 内装の損傷、異臭等	搬出前まで	ノークレーム	ノーケーレム	原則、ノーケーレム。（但し、評価点4点以上+内装点上・中のみ受けける。）	
	② 標準装備品の欠品、社外品、規格外	搬出前まで	搬出前まで	ノーケーレム	原則、部品支給または値引き（部品代の70%相当）とする。	
	③ ジャッキ、工具、スペアタイヤ欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノーケーレム	ジャッキ・工具・スペアタイヤ等で値引きの場合、各一点2千円とする。フロアマット等オプション品は、ノーケーレムとする。	
外装	① 外装の損傷、レンズ類のヒビ・割れ等	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	原則、ノーケーレム。評価点4点以上を対象とする。	
	② ガラスのひび・割れ	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	原則、ノーケーレム。評価点4点以上を対象とする。	
	③ 色替え	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	キャンセルの場合、落札手数料+落札店までの往復陸送費は出品社負担とする。	
	④ タイヤ残り溝・規格外・欠品	搬出前まで	搬出前まで	ノーケーレム	残り溝3mm以下は、交換要とみなしなノーケーレム。部品支給もしくは値引きとする。（1本2千円～5千円）	
	⑤ 標準装備品の欠品・社外品・規格外	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	原則、部品支給または値引き（部品代の70%相当）とする。但し、部品代2万円以上のものに限る。	
電装	① PW、パワーシート、電動ミラー、ワイパー等の不良	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より5年未満、かつ走行10万km未満対象。社外品ノーケーレム。（出品社申告車は除く） 後日送り部品にて発覚する作動等の不良については、部品発送日翌日より3日以内とする。	
	② マルチ、ナビ、TV不良	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム		
	③ オーディオ不良、電動アンテナ不良	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より3年以内に限り、値引き1万円とする。但し、オートアンテナはノーケーレムとする。	
	④ サンルーフ不良	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より5年未満、かつ走行10万km未満対象。 エアコンについては、ガスチャージで済むものはノーケーレム。 後日送り部品にて発覚する作動等の不良については、部品発送日翌日より3日以内とする。	
	⑤ エアコン、セルモーター、ダイナモ不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑥ メーター類不良（除く、オドメーター）	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑦ 上記以外の不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑧ 標準装備品の欠品	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑨ オドメーター積算不良	当日含む6日間	当日含む6日間	当日含む6日間	原則キャンセル対応。但し、走行不明車・メーター改ざん車はノーケーレム。	
	⑩ エアバッグ欠品	当日含む6日間	当日含む6日間	当日含む6日間	原則キャンセル対応。	
事故	① 修復歴車	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	原則キャンセル対応。流札相談落札でキャンセルの場合、往復陸送費は落札社負担とする。但し、修復歴車の判定は、指摘部位に対し直接目視できる範囲内及び状況にて2次検査し、査定協会『修復歴の判断基準』に従う。2次検査に伴う陸送代及び遅延に伴う損害金は、判定が修復歴無しの場合は落札店が、修復歴有りの場合はN D A Aが負担する。なお、2次検査の結果についてはクレームを認めない。	
	② ボルト止め部品交換歴	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より3年未満対象。	
	③ 溶接止め部品交換歴	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	評価点4点以上ののみ対象。原則、値引き対応とする。キャンセルの場合、ペナルティなし。陸送費出品社負担。	
	④ 修復歴と見なさない骨格部位の凸凹等	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	但し、④に関しては骨格部位の凸凹等が記載されているもので、評価点に差異がない場合はノーケーレム。	
機関	① エンジン・ターボ・スーパーチャージャー・エンジンコンピューターの不具合・改造、規格外	当日含む6日間	当日含む6日間 <small>注1)</small>	当日含む6日間 <small>注1)</small>	新車登録より10年未満、かつ走行10万km未満対象。但し、事務局の確認又は第三者（販売店等）の確認が必要。 軽微な漏れは除く。	
	② ラジエータ・ウォーターポンプ不良・噴射ポンプ等の不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	③ その他機関系の不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	キャセルペナルティ2万円、落札手数料、落札社までの往復陸送費は出品社負担とする。 但し、事務局の確認又は第三者（販売店等）の確認が必要。	
	④ エンジン規格外品乗せ換え	開催日より30日				
	⑤ ハイブリッドシステムの不良	当日含む6日間	ノーケーレム	当日含む6日間		
機構	① マフラー不良	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より3年未満、かつ走行が5万km未満対象。但し、腐食不良はノーケーレム。	
	② クラッチ滑り、不良、改造	搬出前まで	ノーケーレム	ノーケーレム	会場搬出後の対応不可。	
	③ ミッション・デフ・パワステの不具合、改造	当日含む6日間	当日含む6日間	当日含む6日間	新車登録より10年未満、かつ走行10万km未満対象。 但し、事務局の確認又は第三者（販売店等）の確認が必要。軽微な漏れは除く。	
	④ ブレーキ不良、ABS不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より5年未満、かつ走行10万km未満対象。部品支給又は値引き（部品代の70%相当 上限1本15,000円）とする。 新車登録より5年未満、かつ走行10万km未満対象。	
	⑤ ドライブシャフト不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑥ 足廻り（ショック・サス等）不良、改造	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム		
	⑦ マフラー・触媒改造、欠品	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より3年未満対象。部品支給もしくは値引き（部品代の70%相当）とする。但し、社外マフラーで車検対応はノーケーレム。	
	⑧ その他機構系の不良	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーケーレム	新車登録より5年未満、かつ走行10万km未満。事務局または販売店の確認必要。	
	⑨ ミッション規格外品の乗せ替え	開催日より30日			キャセルペナルティ2万円、落札手数料、落札社までの往復陸送費は出品社負担とする。	
表示違い	① 車名	当日含む6日間	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーペナルティ（キャンセルの場合）	
	② PS・PW・革シート・サンルーフ・エアバッグ等装備品、ハンドル位置、シフト、駆動方式等の相違	当日含む6日間	当日含む6日間	ノーケーレム	ノーペナルティ（キャンセルの場合）	
	④ 車体の形状	当日含む6日間	搬出前まで	ノーケーレム	ノーペナルティ（キャンセルの場合）	

表示 違い	⑤ 燃料違い	当日含む 6 日間	当日含む 6 日間	ノーカレーム	ノーベナルティ（キャンセルの場合）
	⑥ 出品票記載事項の不具合及び欠品	当日含む 6 日間	当日含む 6 日間	ノーカレーム	ノーベナルティ（キャンセルの場合）
	改造内容の申告漏れ <small>⑦ (N D A Aが一定の範囲を超える改造と判断したもので、車検に合格できない部品の溶接取付、寸法の変更等、目視で判断できるもの)</small>	当日含む 6 日間	当日含む 6 日間	ノーカレーム	ノーベナルティ（キャンセルの場合）
	⑧ 型式・排気量	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑨ グレード（準グレード、限定車、パッケージ等）	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合） 但し、アップグレードでキャンセルの場合は片道陸送費は落札社負担とする。	
	⑩ 年式	登録書類発送日翌日より 7 日		キャンセルペナルティ 2 万円とする。但し、出品車両の年式の方が新しい場合および実在しないものはノーベナルティとする。	
	⑪ 輸入区分・輸入車のモデル年式	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑫ 初度登録の月数違い	登録書類発送日翌日より 7 日		原則、3 千円／月の値引き（出品車両の月数の方が古い場合）	
	⑬ 登録遅れの未申告	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑭ 車検有効期限（有り・無し含む）	登録書類発送日翌日より 7 日		値引き 軽自動車 3 千円・普通車 5 千円／月	
	⑮ 車歴（レンタカー、事業用）	登録書類発送日翌日より 7 日		キャンセルペナルティ 2 万円	
	改造内容の申告漏れ <small>⑯ (N D A Aが一定の範囲を超える改造と判断したもので、車検に合格できない部品の溶接取付、寸法の変更等、車検証でなければ判断できないもの)</small>	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑰ 乗車定員・積載量	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑱ 新車保証書の欠品	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合） 保証期間を過ぎている場合の値引き対応は 1 万円。	
	⑲ N O x 不適合	登録書類発送日翌日より 7 日		適合の表示が不適合だった場合は、クレーム対象。ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑳ レスオプション表記	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
その他	① 盗難車及び車台番号改ざん等により所有権移転に法的問題がある車両	無期限		キャンセルペナルティ 10 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。 <small>※日本国外に輸出された車両についても、事務局が認めた場合には、適用する。</small>	
	② 車台番号確認不可車両	登録書類発送日翌日より 7 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合） 但し、事務局の確認又は第三者（販売店等）の確認が必要。N D A Aが認めた費用（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。	
	③ 接合車	開催日より 180 日		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費を出品社は支払うものとする。	
	④ 災害車（冠水車・消火剤散布歴車）	開催日より 90 日		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費を出品社は支払うものとする。	
	⑤ メーター改ざん車・走行不明車・積算計画数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	開催日より 180 日 但し、送付した保証書・整備記録簿等から判明する場合は、事務局発送日から 30 日以内		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。	
	⑥ 純正新品メーターに交換されている車両（走行距離が変わるもの）	開催日より 180 日 但し、送付した保証書・整備記録簿等から判明する場合は、事務局発送日から 30 日以内		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。	
	⑦ 純正新品メーターに交換されている車両（走行距離が変わらないもの）	登録書類発送日翌日より 7 日		原則 3 万円の値引きとする。	
	⑧ 規格外メーターに交換されている車両（走行距離が変わるもの）	開催日より 30 日		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。	
	⑨ 規格外メーターに交換されている車両（走行距離が変わらないもの）	開催日より 30 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑩ 社外メーターに交換されている車両（走行距離が変わるもの）	開催日より 30 日		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。	
	⑪ 社外メーターに交換されている車両（走行距離が変わらないもの）	開催日より 30 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑫ 走行不明車で後日メーター改ざんが判明した場合	登録書類発送日翌日より 30 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑬ 並行輸入車である落札車が、「CARFAX」・「AUTOCHECK」によりメーター改ざん車と判明した場合	開催日より 30 日		ノーベナルティ（キャンセルの場合）	
	⑭ 車検証及び整備記録簿の走行距離記載違い	登録書類発送日翌日より 30 日		キャンセルペナルティ 5 万円と落札代金・落札手数料・落札社までの往復陸送費・N D A Aが認めた加修費（国内で発生した費用）を出品社は支払うものとする。 但し、訂正できるものはノーカレーム。記録の間違いが確認できるものはノーベナルティとする。（キャンセルの場合）	
	⑮ 落札車両価格が 20 万円未満の車両	原則、ノーカレーム		出品社の記載相違については、原則値引き。（落札価格の二分の一を限度とする。） エンジン・ミッション等主要箇所の重大な不具合、修復歴の発覚はクレームの対象とし、キャンセルの場合は往復陸送費落札社負担とする。	
	⑯ 落札車両代金が 5 万円未満の車両	原則、ノーカレーム		修復歴車、溶接止め部品交換歴、腐食、改造内容の申告漏れ等についての契約の解約及び落札価格の値引き請求は認めないものとする。	

注 1) 修復歴車・流札相談車については、エンジン・ミッション等主要箇所の重大な不具合の場合に限る。

- ・「登録遅れ」とは、マイナーチェンジ又はモデルチェンジのときから 3 ヶ月を超えて登録されているものとする。（輸入車を除く）
- ・走行不明車及びメーター改ざん車については、走行 10 万 Km 以上として扱うものとする。
- ・「接合車」とは、ボディ・フレーム等を他車の一部で接合された車両で、N D A Aが接合車と判断したもの。
- ・このクレーム処理基準を含めて、これ以外の事項でクレームが発生した場合、事務局の判断で受付とその判定を行うこととする。