

MIRVE「クレーム申し立て期間・裁定基準」

平成27年1月1日改定

|     | ク レ ー ム 事 項                              | ク レ ー ム 受 付 期 間             |              |           |            |           | ク レ ー ム 裁 定 基 準                                                              |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------|------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                          | 完全映像(評価点付)                  | 完全映像(R点・低価格) | 現車(評価点付)  | 現車(R点・低価格) | 商 談       |                                                                              |
| 内 装 | (1)内装焦げ・切れ・しみ                            | 搬出前まで                       | ノークレーム       | ノークレーム    | ノークレーム     | ノークレーム    | 但し当会場が相当と判断した場合に限る。                                                          |
|     | (2)異臭・雨漏れ                                | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 但し当会場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                                             |
|     | (3)ダッシュ・グローブボックス等の不良及び内装の改造              | 搬出前まで                       | ノークレーム       | 搬出前まで     | ノークレーム     | ノークレーム    | 但し当会場が相当と判断した場合に限る                                                           |
|     | (4)標準装備品の欠品                              | 搬出前まで                       | ノークレーム       | 搬出前まで     | 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)以内の車輛、または1回目の抹消までとする。<br>フロアマット等オプション品はノークレーム |
|     | (5)ジャッキ・工具・スペアタイヤの欠品                     | 搬出前まで                       | ノークレーム       | 搬出前まで     | ノークレーム     | ノークレーム    | 現品支給もしくは値引とする。ジャッキ5,000円、工具2,000円、スペアタイヤ12,000円、8ナンバークिट50,000円              |
| 外 装 | (1)硝子・色違い                                | 搬出前まで                       | 搬出前まで        | 搬出前まで     | ノークレーム     | ノークレーム    | 搬出前までとし、搬出後はノークレームとする。硝子の飛石・傷はノークレームとする。                                     |
|     | (2)色替                                    | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 必要により、再検査とする                                                                 |
|     | (3)鉄粉・P付着                                | 搬出前まで                       | 搬出前まで        | AA当日      | ノークレーム     | ノークレーム    | 但し当会場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。                                             |
|     | (4)ひょう害(ボディ上面等に多数の小凹申告漏れ)                | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 必要により、再検査とする                                                                 |
|     | (5)レンズのヒビ・ドアミラー損傷                        | 搬出前まで                       | ノークレーム       | ノークレーム    | 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                                                            |
|     | (6)タイヤ・ホイル規格外・スタッドレス                     | 搬出前まで                       | ノークレーム       | 搬出前まで     | ノークレーム     | ノークレーム    | 現品支給もしくは値引き1万円とする。ロックナットについてはノークレームとする。                                      |
|     | (7)標準装備品の欠品                              | 搬出前まで                       | ノークレーム       | 搬出前まで     | 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)以内の車輛、または1回目の抹消までとする。                         |
|     | (8)トラックにおける荷台等年式違い                       | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | ノークレーム    | 車体登録年より2年以上古いもの                                                              |
|     | (9)評価点が1.5点以上下がるもの<br>および評価S点が5点以下に下がるもの | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 但し当会場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。                                             |
| 電 装 | (1)P・W・パワーシート不良・ドアミラー・オートスライド作動不良        | 搬出前まで                       | ノークレーム       | AA当日      | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、クレームとする 部品代2万円以上のものとする                   |
|     | (2)マルチV・テレビ・ナビ不良                         | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、クレームとする。                                       |
|     | (3)オーディオ不良                               | 搬出前まで                       | ノークレーム       | AA当日      | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、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             |
|     | (4)サンルーフ不良                               | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、クレームとする                                  |
|     | (5)エアコン不良                                | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、クレームとする                                        |
|     | (6)セルモーター・ダイナモ不良                         | 搬出前まで                       | 搬出前まで        | 搬出前まで     | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内かつ搬出不能に限り、クレームとする                                  |
|     | (7)メーター類不良                               | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | 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 積算計不良は、クレームとする                                    |
| 事 故 | (1)修復歴・ルーフ交換                             | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 必要により再検査とし、落札金額10万円未満はノークレームとする<br>落札金額10万円未満であっても、当会場が重大と判断した場合はクレームとする     |
|     | (2)クォータパネル交換                             | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | AA当日含む5日間 | 評価点4点以上のもの                                                                   |
| 機 関 | (1)タペット・バルブ・バルブシール不良                     | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 必要により現車確認とする                                                                 |
|     | (2)メタル・ピストン異音・焼き付き・圧縮不良                  | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 完全映像(R点・低価格)・現車(R点・談合・低価格)の場合は、修理代10万円以上に限る 必要により現車確認とする                     |
|     | (3)オーバーヒートによるヘッド不良                       | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | ノークレーム    | 完全映像(R点・低価格)・現車(R点・談合・低価格)の場合は、修理代10万円以上に限る 必要により現車確認とする                     |
|     | (4)噴射ポンプの不良または燃料もれ                       | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 必要により、現車確認とする 多少の漏れはノークレーム                                                   |
|     | (5)ターボ・スーパーチャージャー不良及び改造                  | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像及び現車(評価点付)の場合は、新車登録7年以内に限り、クレームとする 必要により現車確認とする 軽微な音はノークレームとする           |
|     | (6)ラジエーター不良・ウォーターポンプ不良                   | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録5年以内に限り、クレームとする 必要により現車確認とする                     |
|     | (7)エンジン不良による白煙                           | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | ノークレーム    | 修理代10万円以上に限る                                                                 |
|     | (8)エンジン乗せ替え                              | 事 務 局 よ り 書 類 発 送 後 1 0 日 間 |              |           |            |           | キャンセルの場合は、規格外はペナルティ2万円、規格内はノーペナとする                                           |
| 機 構 | (1)マフラー不良(腐食等)                           | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 新車登録3年以内に限る                                                                  |
|     | (2)クラッチ滑り                                | 搬出前まで                       | 搬出前まで        | 搬出前まで     | 搬出前まで      | 搬出前まで     | 搬出前までとし、搬出後はノークレームとする 搬出可能な場合は、全てノークレームとする                                   |
|     | (3)MTミッション不良(ギア鳴き等)                      | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 修理代10万円以上に限る オイル漏れはノークレームとする                                                 |
|     | (4)ATミッション不良(滑り・ショック・タイムラグ)              | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 完全映像(R点・低価格)・現車(R点・談合・低価格)の場合は、修理代10万円以上に限る。オイル漏れはノークレーム。滑りは、現車確認。           |
|     | (5)デフ不良                                  | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | AA当日含む5日間  | AA当日含む5日間 | 修理代10万円以上に限る オイル漏れはノークレームとする                                                 |
|     | (6)ドライブシャフト不良                            | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 新車登録7年以内、かつ10万Km以内のみ。値引き1本につき1万円、または現物支給。                                    |
|     | (7)ABS不良/ブレーキ不良                          | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録7年以内に限り、クレームとする ハット・ローターは、ノークレームとする              |
|     | (8)エア・バック不良                              | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 部品代2万円以上のものとする。(R点、低価格、商談でも使用済み、欠品はクレーム)                                     |
|     | (9)ショック・サス不良(エアサス・アクティブのみ)               | AA当日含む5日間                   | AA当日含む5日間    | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録7年以内に限り、クレームとする へたりは、ノークレームとする                   |
|     | (10)P/Sギアボックス・ポンプ不良、4WS不良                | AA当日含む5日間                   | ノークレーム       | AA当日含む5日間 | ノークレーム     | ノークレーム    | 完全映像(評価点付)・現車(評価点付)の場合は、新車登録7年以内に限り、クレームとする                                  |
|     | (11)キー違い                                 | ノ ク レ ー ム                   |              |           |            |           |                                                                              |
|     | (12)ミッション乗せ替え(規格外) F4…F5 AT…MT           | 事 務 局 よ り 書 類 発 送 後 1 0 日 間 |              |           |            |           | キャンセルの場合は、ペナルティ2万円とする                                                        |