



東証 1 部 [8703]

カブドットコム証券

わたしたちはMUFGです。

すべてはおお客様の利益のために

# 2007年度 下期 品質管理システム活動報告書



2008年5月28日

カブドットコム証券株式会社

ISO9001:2000 01399-2005-AQ-KOB-UKAS  
ISO20000 09631-2006-AQ-LDN-itSMF  
ISO27001 00967-2004-AIS-KOB-JIPDEC Rev.1  
07506-2004-AIS-ROT-UKAS

# 目次

---

## I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

- (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンス重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

## II. お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

- (1) お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

## III. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

- (1) ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の導入における開示上の改善点
- (2) 苦情(クレーム)への対応について
- (3) お問い合わせとご要望・賛辞について
- (4) サービスの改善について
- (5) 安全なお取引をしていただくために ①—システムレポート
- (6) 安全なお取引をしていただくために ②—売買審査状況
- (7) あんしん株券入庫状況について

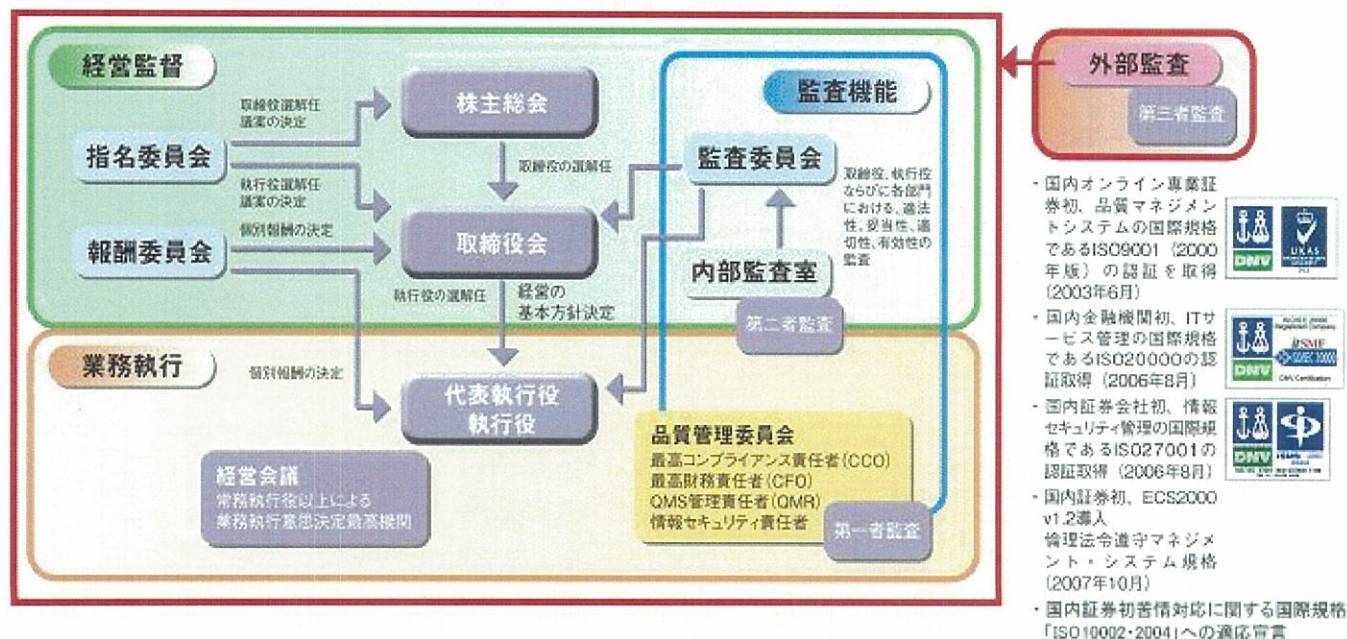
# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (1)コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方

- 当社のコーポレート・ガバナンスは、株主の皆様を中心とする利害関係者各位の利益の極大化を目指し、意思決定及び業務執行に関し、妥当性(効率性)、適法性、会計等開示内容の適正性についてPDCAサイクルを行う仕組みを確立するための組織体制であると考え、下記を有機的に組み合わせていることが大きな特徴となっております。
  - 委員会設置会社での「取締役の経営監督機能と執行役の業務執行機能の分離」による役割の明確化、意思決定の迅速化、経営の透明性・効率化の向上の実現
  - 業務執行部門において、国際規格であるISO9001(品質)、ISO20000(ITサービス管理)並びにISO27001(情報セキュリティ)に準拠した厳格なPDCAサイクルをベースとした内部統制・リスク管理の実現
- ECS2000v1.2(倫理法令遵守)の導入に引きつづきISO10002(苦情処理)のフレームワークを採用し、内部管理の高度化に取り組んでおります。

### 当社コーポレート・ガバナンス概要

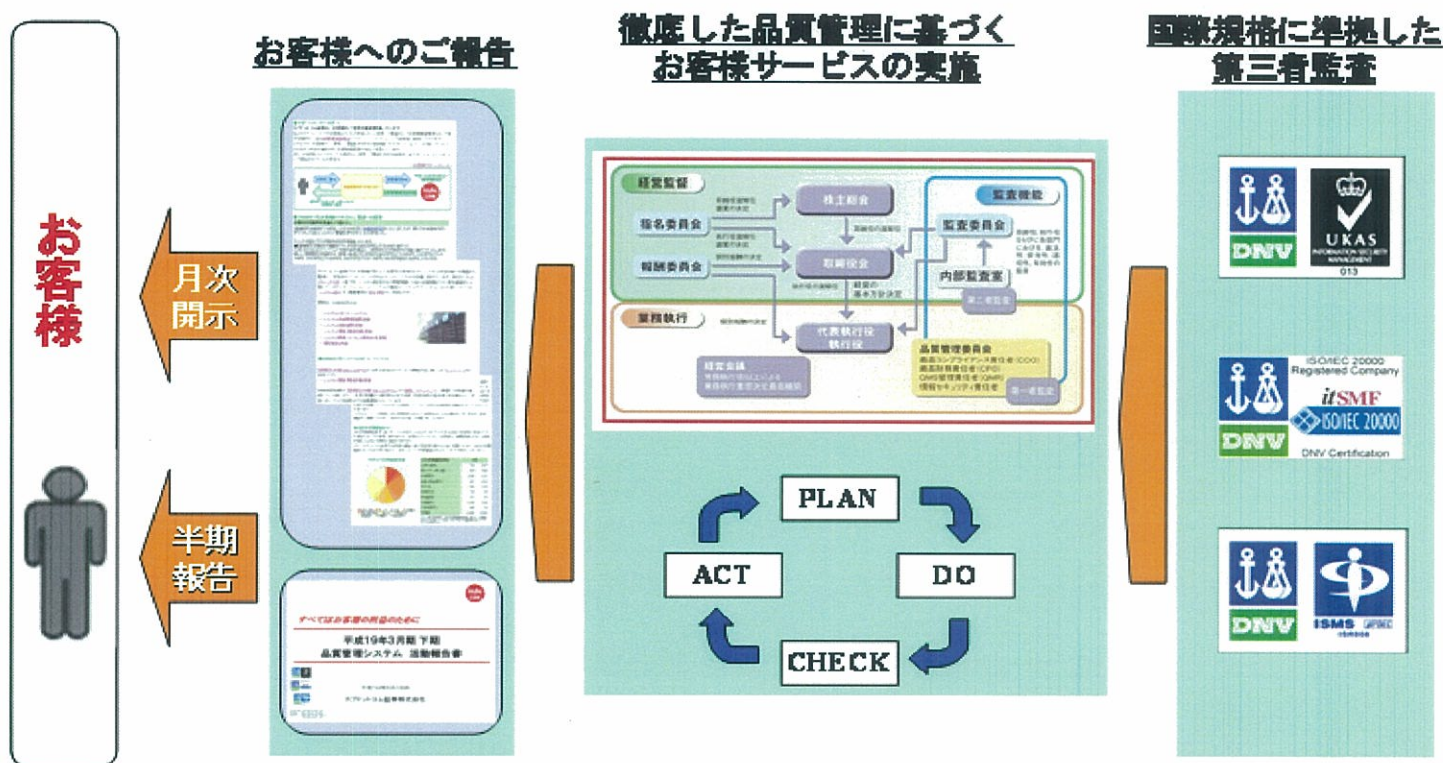


# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (1)コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方(続き)

- 品質管理委員会は業務執行部門における品質管理を支える重要な機関であり、代表執行役社長を委員長とし、以下を主な活動としております。
  - 業務執行全般の適法性及び適正性などコンプライアンス面での管理・監督・監査等の検証
  - お客様への取引等のサービスに関し、その要求事項を満たすべく適切な経営管理が実施されているかの検証
  - お客様の満足度の検証、及びそのフィードバック



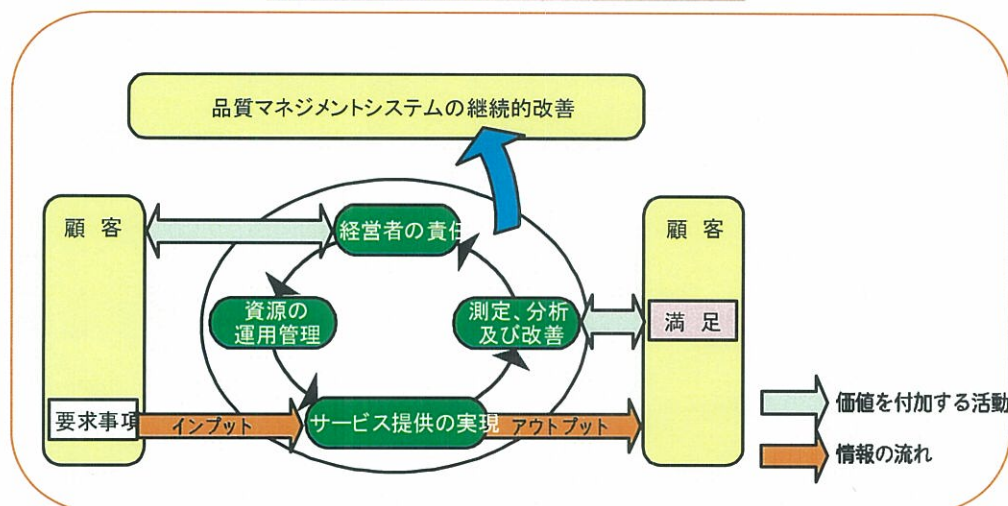
# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動

- より多くのお客様が有価証券市場を活用できるよう、革新的でお客様満足度ナンバーワンのサービスを提供することを、創業以来目指しております。
- お客様満足度向上のために、お客様の要望、苦情を的確に把握分析し、速やかに各種サービスに反映すること、また金融インフラ業という公共性の高さを鑑み、コンプライアンス、プライバシー保護、高度な情報セキュリティなどの管理体制を構築することが重要と考えております。
- そのため、戦略上の決定に品質マネジメントシステムを導入し、品質方針を定め、継続的改善を行っております。
- 当社のお客様である一般投資家との相互関係、並びにトップマネジメントや各機能(部門)責任者の責任・権限・役割を明確に定め、品質マネジメントのPDCAを有効的に機能させるとともに、国際規格に準拠し、各サービス・プロセスにおいて管理指標を設け、管理を徹底しております。

### 品質管理システムのフレームワーク

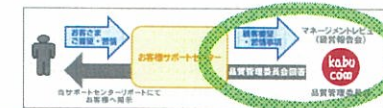


### 管理指標を用いた品質管理

- 当社では、ITSMS\*1認証の国際規格であるISO/IEC20000のフレームワークに準拠し、コアビジネスである「有価証券オンライン取引サービス」を13のプロセスに分け、各々の管理指標を設定し管理しております。
- 管理指標例は以下の通りです：
  - 営業収益常利益率、コストカバー率等の財務関連数値
  - システムレポート、サポートセンターレポート等開示レポートの報告タイミング
  - お客様向けアウトバウンドコール数、放棄呼率等のコールセンター業務係数
  - サーバ類の負荷率、システム障害コスト等のシステム関連数値
  - 不適合発生率と是正処置対処率等の障害管理、等々

\*1- ITSMS: ITILをベースとして開発されたITサービスを効果的に提供するための体系的な経営及びITシステム管理の仕組み。

# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (3)コンプライアンス重視

### ◆ 法令遵守の姿勢を明確に示すため、金融業界で初めてECS2000を導入しました (2007年11月1日) ◆

- 品質管理委員会では、コンプライアンス重視の観点から以下の活動を実施しております：

- 全社マンスリーレポートによる状況報告

- ・ 証券検査基本方針及び証券検査基本計画における検査状況
- ・ クレーム件数・内容
- ・ あっせん・訴訟等
- ・ 売買審査状況
- ・ 業界処分等

- 社内コンプライアンス・プログラムによる定期業務検査の実施

- 各部月次コンプライアンス・レポートの作成と品質管理委員への報告・情報共有

- 日本証券業協会等への通知・対応関係

- コンプライアンスの報告については、経営方針にも掲げておりますように、上述した報告内容に加え、客観的に評価できる指標を作成し、国際基準に沿ったPDCAサイクルのもと、業務改善に努めております。

#### ECS2000 ver1.2とは

ECS2000とは、麗澤大学経済研究センターが1999年に発表した「倫理・法令遵守マネジメント・システム規格」です。ISO9001やISO14001と同様にPDCAマネジメントサイクル(Plan-Do-Check-Act)による継続的改善を基本としています。

## 企業行動憲章

カブドットコム証券株式会社は、法令遵守はもとよりフェアプレーで企業行動を実践し社会的使命の達成に努め、社会に貢献する企業・社会の信頼を得られる企業を目指します。

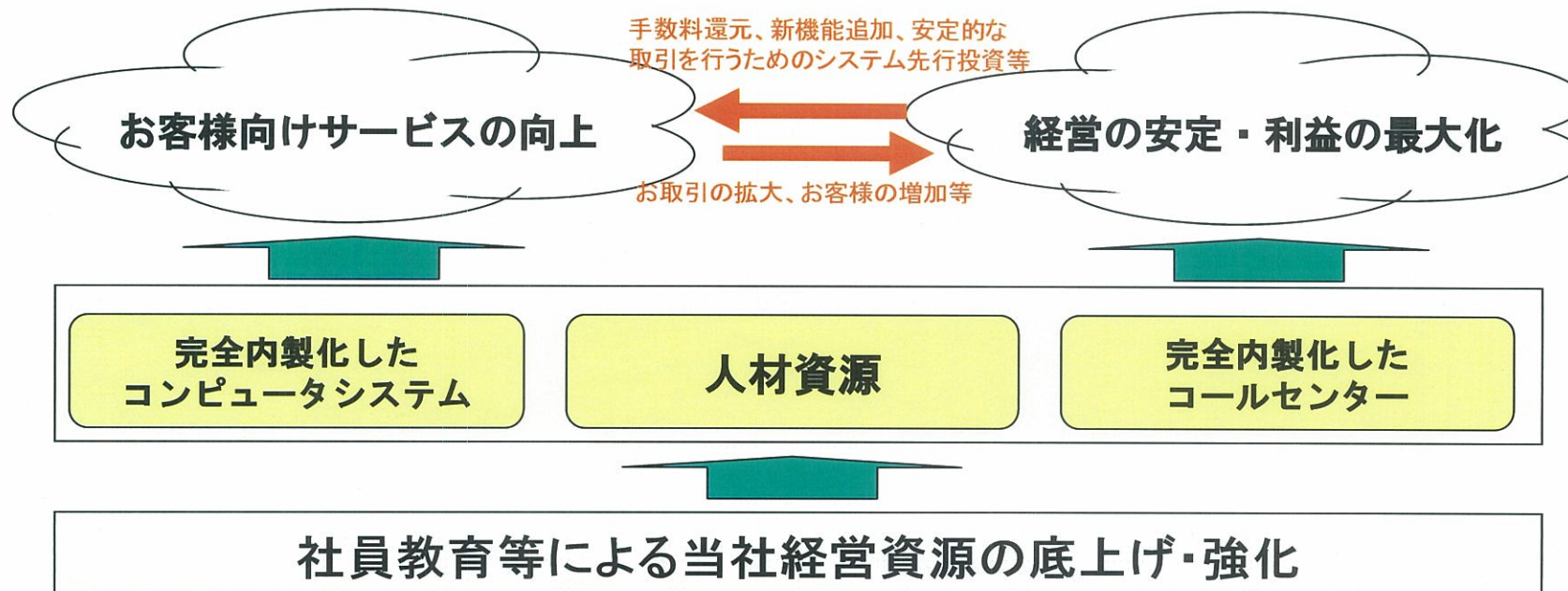
- ◆ 当社の企業憲章に基づく品質管理や積極的な開示姿勢等が認められ、2007年7月にオンライン専門証券で初めて、社団法人日本経済団体連合会への入会が認められました。

# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



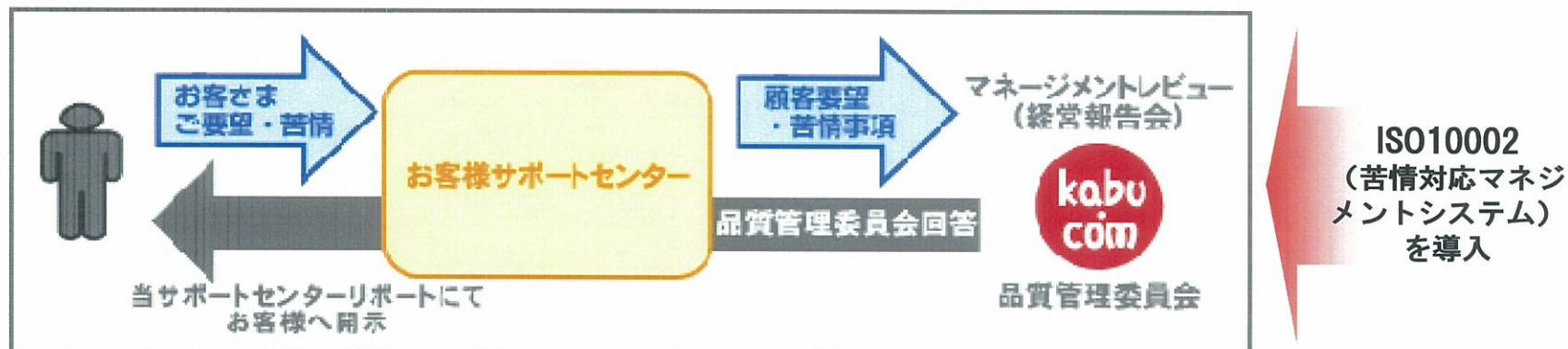
## (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

- 徹底的な社員教育、客観的な評価モデルの導入により、高いモチベーションのもと人材資源の効果を極大化する経営を推進しております。
- 主な経営資源である、「完全内製化したコンピュータ・システム」、「完全内製化したコールセンター」、及び「人材」の質を向上させることで、お客様へのサービス向上に繋げてまいります：
  - 主な教育プログラム
    - ・ 新入社員教育、コンプライアンス研修、OJTを中心とした内部研修
    - ・ 年2回の外部講師を招いた集合研修、外部研修への受講等のスキルアップ研修等
    - ・ 証券・金融先物取引外務員、システム関連資格、金融関係資格等の取得推進
    - ・ 社内電話対応コンクール実施、NTTユーザー協会/電話対応コンクールへの選抜参加等
    - ・ 内部監査員養成のための研修等



## Ⅱ. お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み

### (1) お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み



- お客様サポートセンターを通していただきましたお客様の「ご要望」「苦情(クレーム)」「賛辞」等は、ISO9001(品質マネジメントシステム)のフレームワークに基づき整理し、毎月、当社品質管理委員会のマネージメントレビュー(経営報告会)において経営者に報告いたします。
- 経営報告会において「苦情」や「お客様要望事項」は、緊急性・利便性・今後のサービス展開計画との兼ね合い・投資額等様々な観点から分析・検討され、サービス改善事項として対応いたします。
- サービス改善事項等につきましては、随時、「サポートセンターレポート(<http://kabu.com/support/report.asp>)」「システムレポート(<http://kabu.com/feature/system/report.asp>)」等にてお客様に開示致しております。
- 2007年度下期には、お客様からのご要望・苦情をより適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を導入、2008年5月7日に自己適合宣言を行いました。これにより、経営への報告・お客様への開示が改善されると共に、新サービスの実現・既存サービスの改善に対しても、より適切な対応ができる体制となっております。
- また、お客様のご要望を的確に捉えご満足いただく対応ができますよう、サポートセンターメンバーは日々研鑽を重ねており、その成果を客観的に評価すべく、積極的に外部のコンクールに参加しております。

「第46回電話対応コンクール東京中央地区大会(主催:財団法人日本電信電話ユーザ協会)(個人戦)」

「優秀賞」「優良賞」「奨励賞」受賞(6年連続の入賞)

※過去、同大会実績: 最優秀賞(優勝)2名、優秀賞5名、優良賞4名、奨励賞2名。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (1) ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の導入における開示上の改善点

- 当社では、「お客様の声に迅速に対応する」ため、ISO9001(品質管理システム)活動の一環として、2007年度下期にISO10002(苦情対応処理マネジメント)の行動指針を社内で周知・徹底し、試験運用後、第三者による監査と意見書を得た上で、2008年5月7日に「自己適合宣言書」を発行し開示いたしました。
- ISO10002に関する開示は、「サポートセンターレポート」の開示内容を改善することでその充実を図っております。
- 具体的には、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)導入後、以下の開示を追加しております。
  - お問合せの状況 ~お客さまからのメールによるお問い合わせ状況を、商品別、サービス種類別に開示しております。
  - お客様からの苦情(クレーム)への回答 ~お客さまからご指摘を受けました苦情の内容について開示し、それに対する当社の取り組みについて回答をいたします。
  - 時間別応答待ち時間平均 ~「着信状況」に加え、「応答待ち時間」を開示すると共に、待ち時間が増加した際に当社としてどのような対処を行うかを回答いたします。

#### ◆自己適合宣言書

- 1) 発行者 : カブドットコム証券株式会社
- 2) 発行者住所: 〒104-0033 東京都中央区新川1-28-25 東京ダイヤビル3号館
- 3) 宣言の対象: 金融商品オンライン取引サービス提供における苦情対応プロセス
- 4) 上記宣言の対象は、次の文書の要求事項に適合している。

規格番号	ISO10002:2004(JIS Q 10002:2005)
表題	ISO10002:2004(JIS Q 10002:2005)
規格番号	Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for Complaints handling in organizations (品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針)
- 5) 発行日 : 2008年5月7日(水)
- 6) 追加情報 :

適合性評価機関	株式会社日本能率協会コンサルティング
住所	〒105-8534 東京都港区虎ノ門4-3-1城山トラストタワー35階
適合性評価報告書	苦情プロセスの適合性に関する第三者意見書(2008年4月15日)

カブドットコム証券株式会社  
代表執行役社長 齋藤 正勝
- 7) 制限事項 : 適合宣言の有効性に関する制限事項はなし

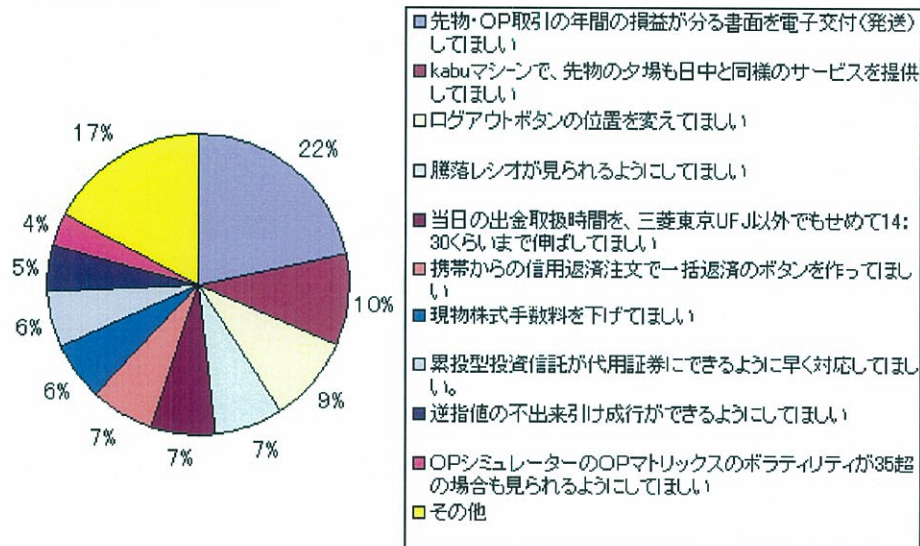
※この文書はJIS Q 17050-1に基づき作成された自己適合宣言書である。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

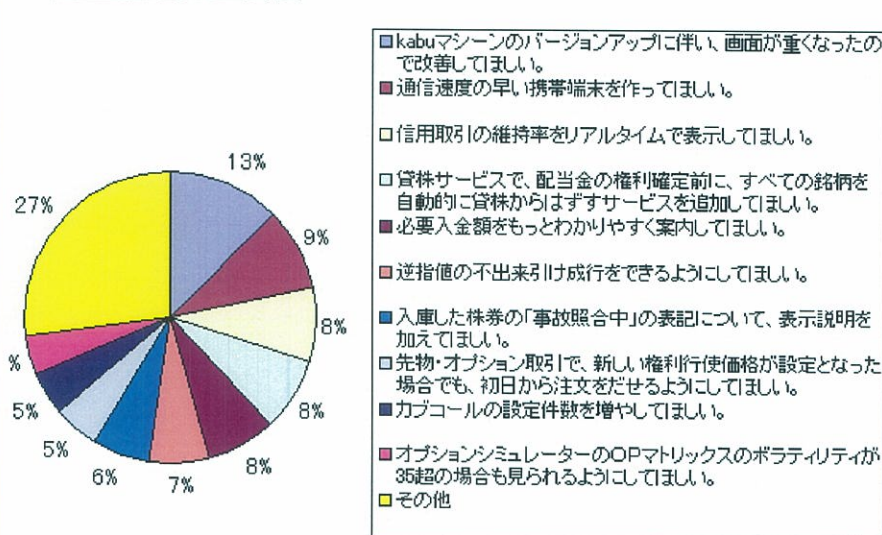
#### (2) 苦情(クレーム)への対応について

2007年度下期には、お客様からの要望・苦情(クレーム)をより適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を導入し、経営への報告・お客様への開示方法を改善いたしました。具体的には、商品別や内容別に分類し、指数化しております。

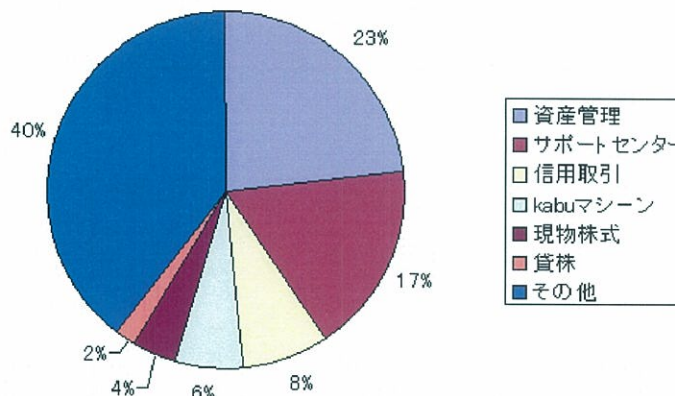
2008年2月のご要望



2008年3月のご要望



2008年2月・3月の苦情(クレーム)指数



### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

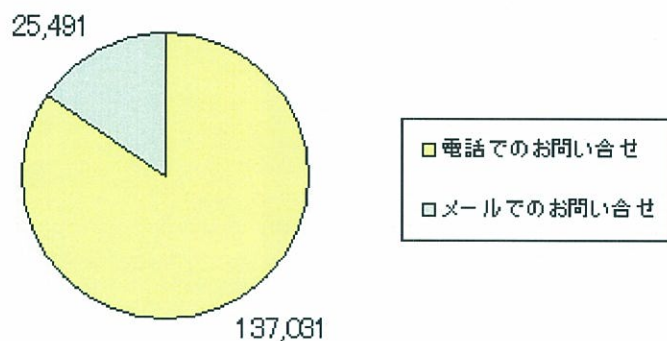
#### (3) お問い合わせとご要望・賛辞について

- ・ お問い合わせ件数は16.2万件、内電話13.7万、メール2.5万件。内容は一般的なお問い合わせがほとんどですが、その内2,199件のご要望、255件の苦情(クレーム)をいただきました。
- ・ なお、お問い合わせや当社からお客様へのご連絡の過程で、2,516件の賛辞をいただいております。
- ・ 1～3月は確定申告シーズンということもあり、税金関連の一般的なお問い合わせの他、当社画面や報告書等での取引損益の確認方法に関するお問い合わせを多くいただきました。
- ・ 苦情(クレーム)255件は当社のルール・説明に関するものが多くを占めました。12月は顧客サイトリニューアルに関するお問い合わせを多くいただきましたが、苦情(クレーム)はごくわずかでした。

#### 2007年度下期 お問い合わせ 件数(162,522件)

電話でのお問い合わせ 137,031件

メールでのお問い合わせ 25,491件

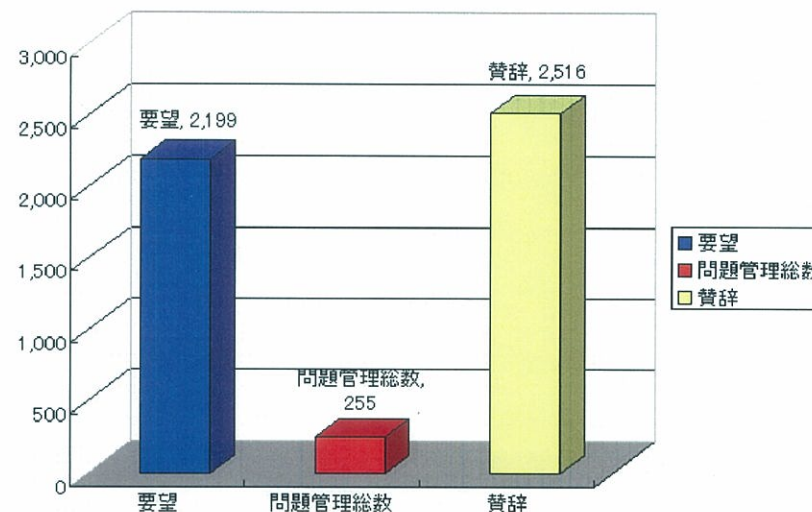


#### 2007年度下期 ご要望と賛辞 件数

ご要望 2,199件

問題管理総数 255件

賛辞 2,516件



### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (4) サービスの改善について

- お客様サポートセンターを通していただきましたお客様の「ご意見、ご要望」は、「お客様要望事項」として整理し、その後、品質管理委員会において検討し、サービス改善事項として対応いたしております。

#### ▼ご要望にお応えしてサービス改善した事項

外国為替保証金取引(FX)の「取引履歴照会」画面で、CSVダウンロードができるようにしてほしい。

2007年5月より外国為替保証金取引(FX)の取扱いを開始いたしましたので、お取引を始められたお客様にとっては、今期がはじめての確定申告でした。少しでも手続きのお役に立てるよう、2007年12月より、「取引履歴照会」画面をCSV形式でのダウンロードに対応し、Excelでの保存や損益の計算を簡単に行っていただけるようになりました。

自動ログアウトの時間を延長してほしい。

セキュリティを考慮し画面内で何も操作しない状態が続くと自動的にログアウトする仕様となっておりますが、ご要望にお応えして、2008年1月に自動ログアウトの時間を30分から60分に延長しました。延長の対象は、PC版・Light版・モバイル版 EZweb・Yahoo!ケータイ(WAP2.0対応端末)・AIR-EDGE PHONEです。その後、自動ログアウト時間に関するご要望・苦情(クレーム)は減少しました。

投資信託の損益も、株式の「取引履歴」画面同様に、表示できるようにしてほしい。

今期は投資信託の取引が非常に活況となり、お客様サポートセンターへのお問い合わせも、投資信託に関連するものが増加しました。現在保有している投資信託の評価損益については、「残高照会」画面でご確認いただけますが、2008年2月より、一般口座における2007年の損益計についても「取引履歴」画面でご確認いただけるよう対応いたしました。CSVダウンロードにも対応し、Excelでの管理も簡単にできるようになりました。なお、特定口座での投資信託の損益は「特定口座損益明細」画面で株式と同様に確認可能です。

信用取引(現物取引)時に発生する手数料、諸経費を、取引履歴画面で見られるようにしてほしい。

確定申告の時期になると、お客様サポートセンターへ、特定口座年間取引報告書の明細を確認したい場合や、一般口座でのお取引の確定申告書類に記入する手数料を確認する方法のお問い合わせを多くいただきました。そこで、2008年2月に、信用取引だけでなく、現物取引、先物・オプション取引の「取引履歴」のCSVダウンロードをしたExcel(エクセル)に【手数料】の項目を追加、信用取引については金利などの諸経費も追加することで、簡単に確認いただけるようになりました。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



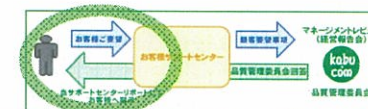
#### (4) サービスの改善について(続き)

<p>株価指数先物取引の建玉枚数の制限を引き上げてほしい。</p>	<p>2008年2月より株価指数先物取引の建玉数制限を、これまでの最高100枚から、別途お客様のお申し出による個別審査により、これまでの倍の最高200枚まで引き上げ可能としました。</p> <p>(通常) 売建玉、買建玉それぞれで最高50枚。両建ての場合は、最高100枚まで可能。</p> <p>(お客様のお申し出による個別審査により) 売建玉、買建玉それぞれで最高100枚、両建ての場合は最高200枚とすることも可能。</p>
<p>貸株サービスを取り扱ってほしい。</p>	<p>以前より多くのご要望をいただいていた貸株サービスを、2008年2月より開始しました。貸株サービスの貸株料0.50%(年利/2008年5月現在)の優位性と、対象銘柄約3,900銘柄、特定口座でも一般口座でもご利用可能、信用取引・先物オプション取引・FX取引の口座がある方でも、法人口座でもご利用可能、自動優待取得設定で株主優待も逃さない、自動通知サービスで、貸株料が支払われるとメールで通知される等のサービスの充実度でご好評いただいております。また、貸株サービススタートと同時に、「現金は銀行に、株券はスーパー証券口座に」をキャッチフレーズとして、株券の担保活用や、三菱UFJフィナンシャル・グループだからこその決済サービスを「スーパー証券口座」としてご提案しております。</p>

#### ▼ご要望にお応えするべくサービス改善を準備中／検討中の事項

<p>先物・オプション取引等、特定口座対象外の取引について年間損益計算書を出してほしい。</p>	<p>先物・オプション取引や外国為替保証金(FX)取引の損益は、「取引履歴」画面にてご確認いただけますが、確定申告時にご利用いただける年間損益計算書を発行してほしいとのご要望を多くいただきました。今期は応急的対応として、先物・オプション取引については、ご希望のお客様へ年間損益計算書を送付いたしました。今後はこれらのお取引について、年間の損益がわかる書面を電子交付等にて用意する対応を検討しております。</p>
<p>kabuマシンのバージョンアップに伴い、画面が重くなったので、改善してほしい。</p>	<p>kabuマシンについては、特に先物取引でご利用いただいているお客様より、描画速度が遅くなる、画面がちらつくなどのご指摘をいただいております。開発元および当社でも同様な現象を確認しており、是正へ向けて対応を進めております。</p>

### Ⅲ.お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (5)安全なお取引をしていただくために ①—システムレポート

- システム状況を様々な側面から監視し、安定性やパフォーマンス向上等のシステムの改善に努めております。
- 当社ディスクロージャー方針に基づき、システム負荷状況や障害情報、今後の設備増強プラン等を積極的に公開しております。

#### 開 示 内 容

##### ◆ システムレポートハイライト

- 新たにリリースした機能やサービス、お客様に広くお知らせすべきニュース等を掲載しております。

##### ◆ システム投資関連指標詳細

- 株式1約定あたりシステム費用、システム費用/販管費率、システム費用/受入手数料比率等、「効率的なシステム構築・運用」を判断する1つの指標として数値を開示しております。

##### ◆ システム性能指標詳細

- システムの処理性能の現状分析を行い、キャパシティプランニングを行う重要なインプットとして整理しております。注文送信・約定入力に関する指標と、ウェブサーバの処理実行実績、そして各サーバのパフォーマンスを開示しております。

##### ◆ システム増強・機能改善詳細

- システム増強や機能改善、実施履歴および今後の実施予定を開示しております。

##### ◆ システム障害・サービス提供状況詳細

- 調査対象期間中に発生したシステム障害およびサービス提供の状況の詳細について、説明しております。

##### ◆ 運用報告等

- 当社は、システムの構築から運用までをすべて内製化している唯一のオンライン専門証券です。その内製化を差別化要因とし、迅速な開発・運用体制と低コスト体質を実現しております。

#### 今期の主な実績

##### ◆ 新商品対応

- 貸株サービス開始 ～自動優待取得も設定も可能な、株券の有効活用手段のご提供～

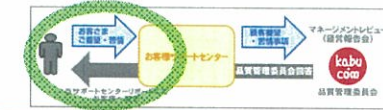
##### ◆ 新サービス

- 三菱東京UFJ銀行宛て出金時間延長 ～三菱東京UFJ銀行宛てに当日出金扱い時間を延長～
- お客様向けWEBサイト全面リニューアル ～画面のタブ化、プルダウンメニューの採用等で刷新～
- ワラント商品の拡充 ～ニアピンeワラント、トラッカーeワラントの取り扱い開始～
- FX代用受入有価証券を拡充 ～投信信託もFX代用有価証券として取り扱い可能に～
- kabu.comPTSの取引時間を拡充 ～取引所開始前の8:20～23:59まで取引時間を拡充、自動ログアウトまでの時間も60分へ延長～

##### ◆ 特許

- 土指値の一部の機能としての技術について、特許権取得

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (6) 安全なお取引をしていただくために ②- 売買審査状況

- 日々のお客様のお取引について、相場操縦・作為的相場形成・内部者取引・仮名借名取引等の違法行為や不公正取引のおそれがないか売買審査を行っております。
- 売買審査に関しては、「金融商品取引法」への改正に伴い、不公正取引の監視態勢を強化しております。
- 夜間取引「kabu.comPTS」におきましても、新売買監視システムを活用し、不公正取引の未然防止に努めております。

	10月		11月		12月		1月		2月		3月	
	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS	取引所取引	kabu.com PTS
空売り規制	1,031(73)	-(→)	715(46)	-(→)	597(56)	-(→)	843(82)	-(→)	989(66)	-(→)	950(66)	-(→)
買上がり・売り崩し	270(6)	61(0)	306(2)	39(0)	188(1)	24(0)	298(6)	40(0)	240(5)	36(0)	250(5)	21(0)
終値関与	1,864(3)	2,779(0)	1,825(8)	2,447(0)	1,582(4)	1,216(0)	1,594(3)	1,580(0)	1,718(2)	1,698(0)	1,681(4)	1,550(0)
仮装・馴合取引	222(8)	8(0)	227(3)	13(0)	265(1)	12(0)	162(5)	7(0)	209(4)	2(0)	236(4)	2(2)
見せ玉	824(4)	396(0)	810(5)	367(0)	667(4)	192(0)	549(4)	175(1)	694(4)	236(0)	652(4)	394(0)
高安値形成	771(3)	1,109(0)	769(1)	1,093(0)	596(0)	586(0)	873(0)	942(0)	797(0)	950(0)	832(0)	1,023(0)
株価固定	339(0)	85(0)	342(0)	60(0)	291(0)	29(0)	243(0)	48(0)	302(1)	123(0)	262(2)	53(0)
市場関与	1,793(11)	5,628(0)	1,669(13)	4,996(0)	1,233(7)	3,048(0)	1,469(4)	3,106(0)	1,683(5)	3,376(0)	1,636(3)	2,850(0)
内部者取引	975(0)	25(0)	1,151(0)	13(0)	963(0)	10(0)	1,180(0)	12(0)	1,128(0)	10(0)	1,222(0)	11(0)
月間計	8,089(108)	10,091(0)	7,814(78)	9,028(0)	6,382(73)	5,117(0)	7,211(104)	5,910(1)	7,760(87)	6,431(0)	7,721(88)	5,904(2)
売買審査実績グラフ												
売買審査レポート	10月		11月		12月		1月		2月		3月	
注文件数	1,965,801		1,696,080		1,412,018		1,273,360		1,558,560		1,331,557	
審査件数/注文件数	0.925%		0.993%		0.814%		1.080%		0.911%		1.023%	

注) 上表の数値は、当社売買審査基準に基づいて審査を行った件数、( )内は、そのうちご注意等をさせていただいた件数です。(注文件数は、株式(信用含む)、kabu.comPTSの全注文件数です。)

■ 空売り規制 ■ 買上がり・売り崩し ■ 終値関与 ■ 仮装・馴合取引 ■ 見せ玉 ■ 高安値形成 ■ 株価固定 ■ 市場関与 ■ 内部者取引

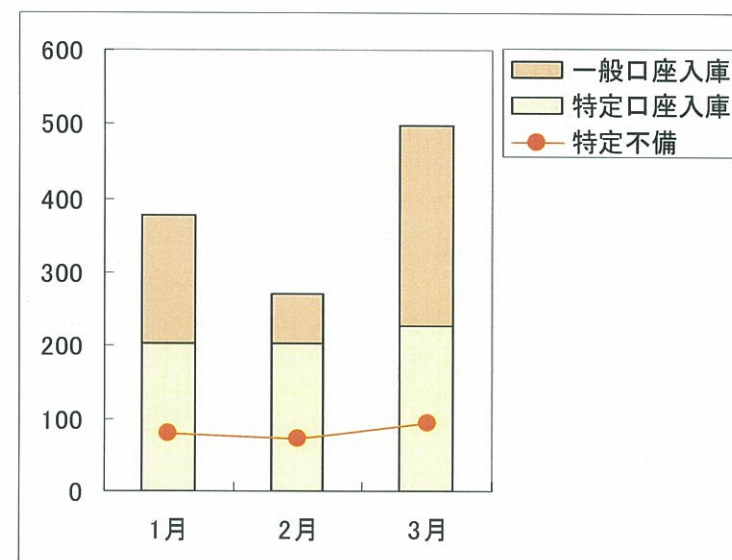
### Ⅲ.お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

#### (7)あんしん株券入庫状況について

- 当社では、お客様に安心して株券をお預け頂くために、株券の電子化(ペーパーレス化)に向けて、日ごとに関心が高まっている「株券」の入庫取扱状況を、2008年度下期 1月から月次でホームページを通じて開示しております。開示内容は、お客様がお手持ちのタンス株券(証券保管振替機構を通じた他社移管入庫は除く)の入庫状況です。
- 株券の電子化に向けてのご留意事項やあんしん株券入庫の手続き、入庫に際しての注意事項を掲載することにより、お客様および株主へスムーズな株券の電子化への対応をサポートいたします。
- 加えて、当社の「スーパー証券口座」を活用することで享受される株券のメリット等も情報提供しております。

【2008年現物株券入庫実績】

月	1月		2月		3月	
入庫件数	377件		271件		498件	
(うち期限外処理件数)	8件		6件		2件	
(期限外処理率)	2.10%		2.20%		0.40%	
口座区分	特定	一般	特定	一般	特定	一般
特定・一般受入件数	203件	174件	204件	67件	227件	271件
(うち書類不備件数)	79件	—	73件	—	95件	—
(不備率)	38.90%	—	35.70%	—	41.80%	—



## kabu.comは積極的な開示を続けております

### ○IR情報

 <http://kabu.com/company/>

### ○決算・財務情報

 [http://kabu.com/company/disclosure/accounting\\_line.asp](http://kabu.com/company/disclosure/accounting_line.asp)

### ○業務情報（委託手数料の推移）

 <http://kabu.com/company/disclosure/comission.asp>

### ○業務情報（注文・約定情報等の推移）

 <http://kabu.com/company/disclosure/order.asp>

### ○サポートセンターレポート

 <http://kabu.com/support/report.asp>

### ○システムレポート

 <http://kabu.com/feature/system/report.asp>

### ○売買審査状況

 <http://kabu.com/company/disclosure/mktsurvey/>

### ○株券在庫状況

 <http://kabu.com/company/disclosure/stocksituation.asp>

# カブドットコム証券

東証1部 [8703]

わたしたちは**MUFG**です。  
MUFG

### ■お取引にあたって、ご注意いただきたい事項

各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。当社ホームページにて取引内容、リスク等の説明内容事項をご覧ください。

- ・金融商品取引業者登録：関東財務局長（金商）第61号
- ・銀行代理業許可：関東財務局長（銀代）第8号
- ・加入協会：日本証券業協会・金融先物取引業協会