



東証 1 部 [8703]

カブドットコム証券

わたしたちはMUFGです。

すべてはお客様の利益のために

2008年度 上期 品質管理システム活動報告書



2008年11月26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

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

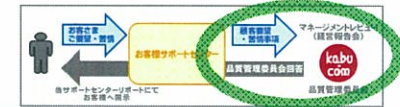
- (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンス重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

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

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—システムリポート
- (6) 安全なお取引をしていただくために—売買審査状況
- (7) あんしん株券入庫状況について
- (8) 口座開設申込状況について

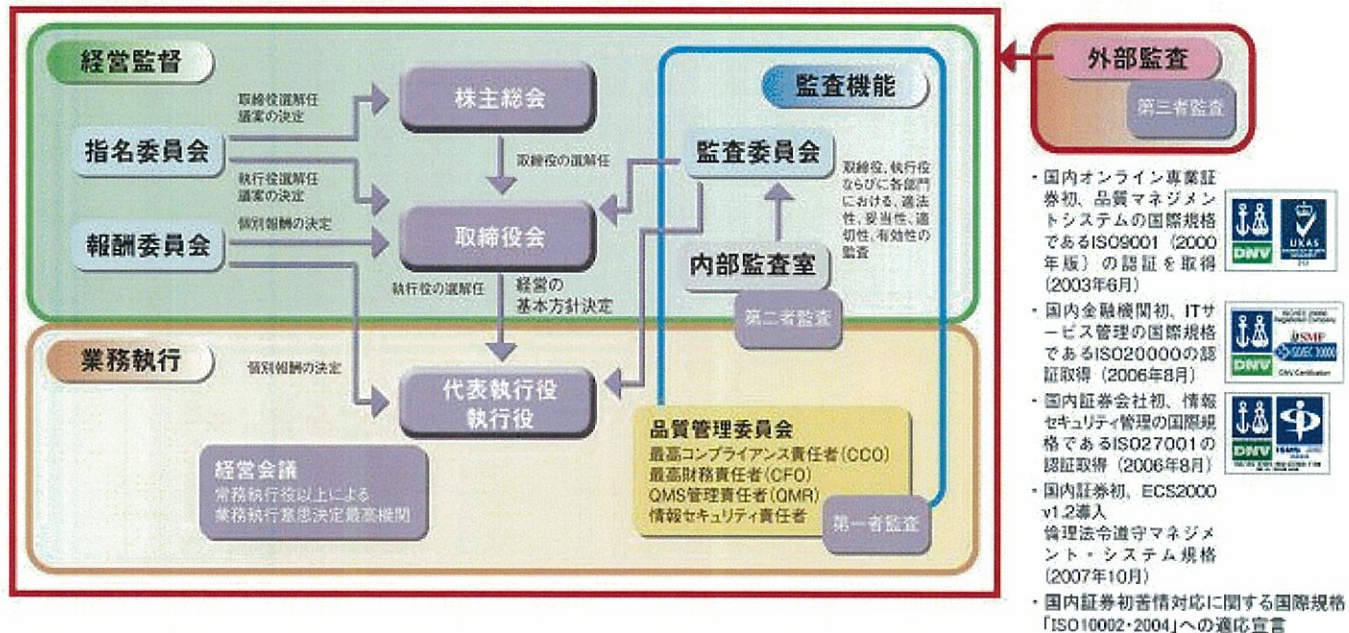
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(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

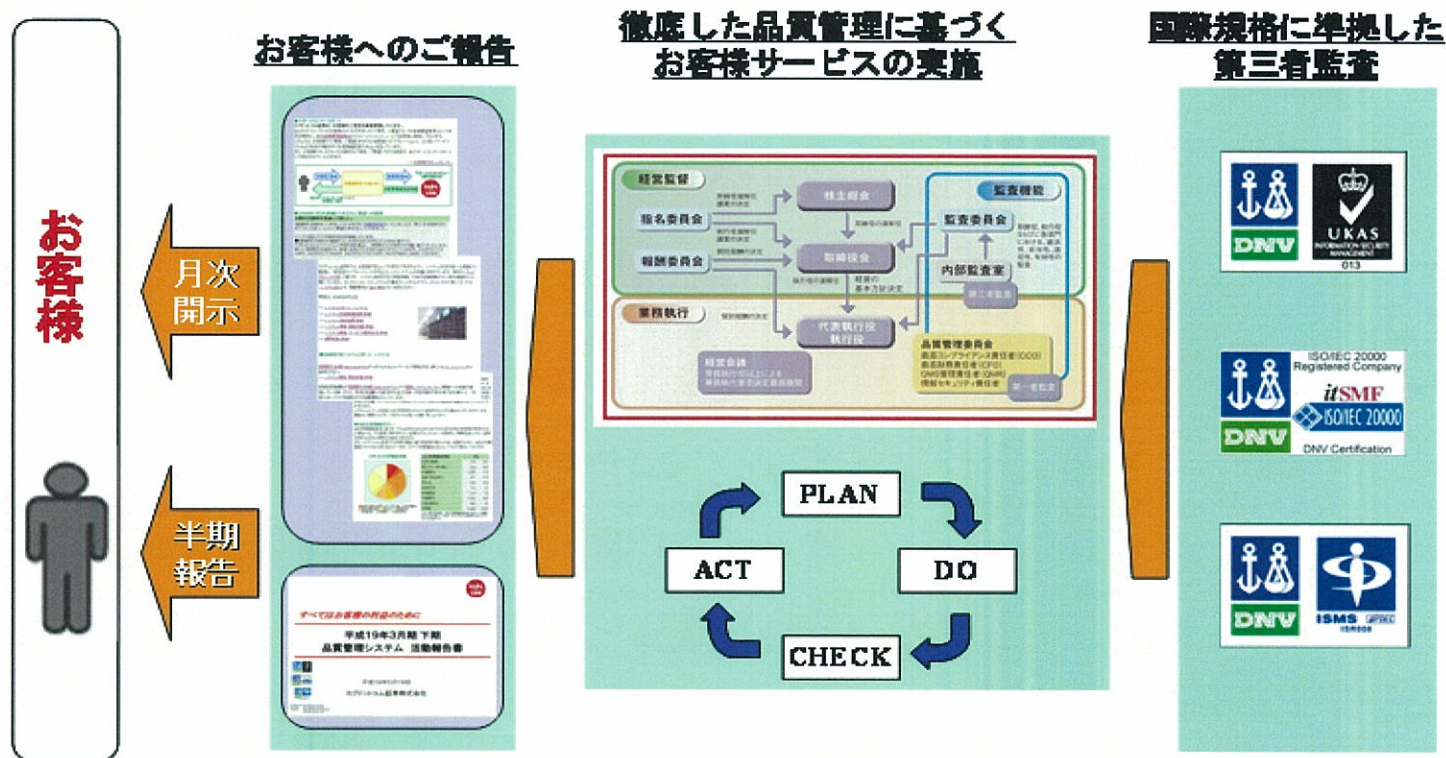


I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

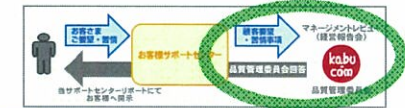


(1)コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方(続き)

- 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



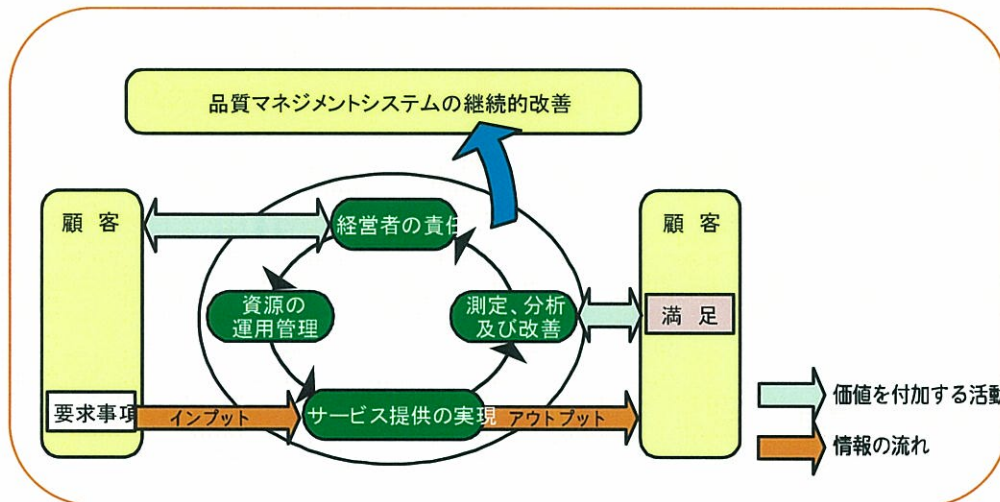
I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



(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、並びにトップマネージメントや各機能(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

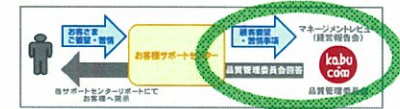


管理指標を用いた品質管理

- 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：
 - 営業収益経常利益率、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。

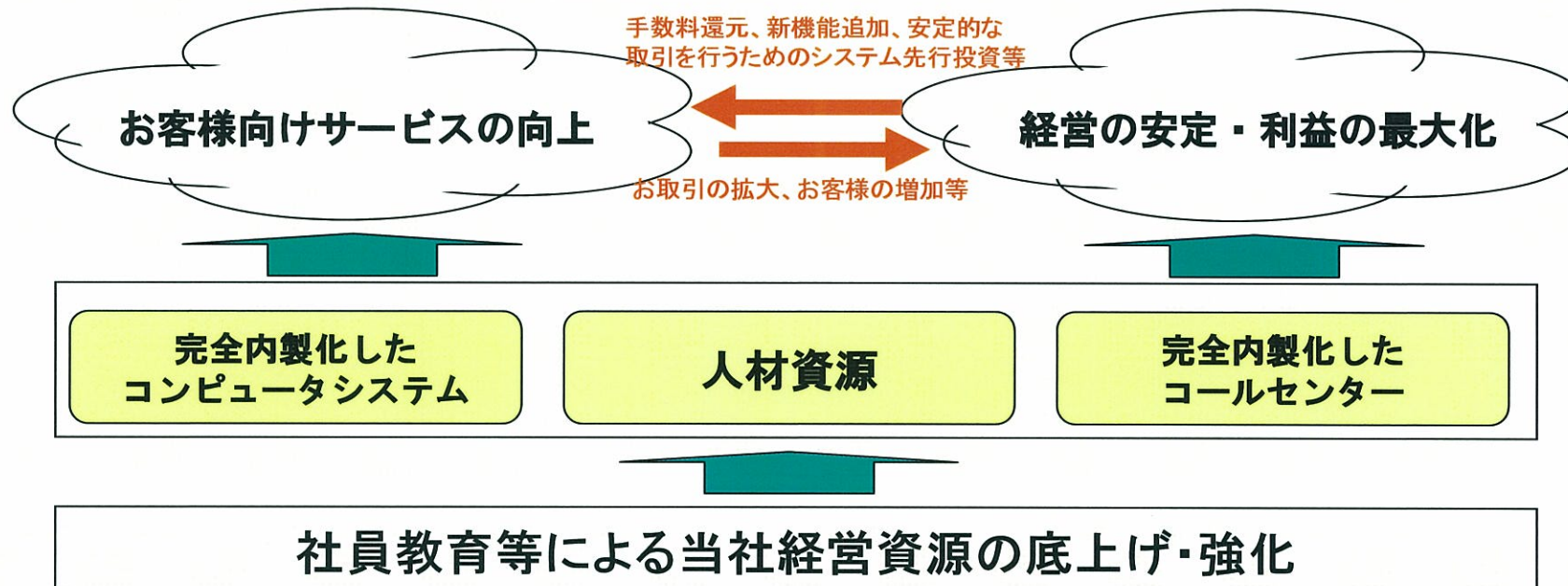
- ◆ 当社の企業憲章に基づく品質管理や積極的な開示姿勢等が認められ、2007年7月にオンライン専門証券で初めて、社団法人日本経済団体連合会への入会が認められました。

I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

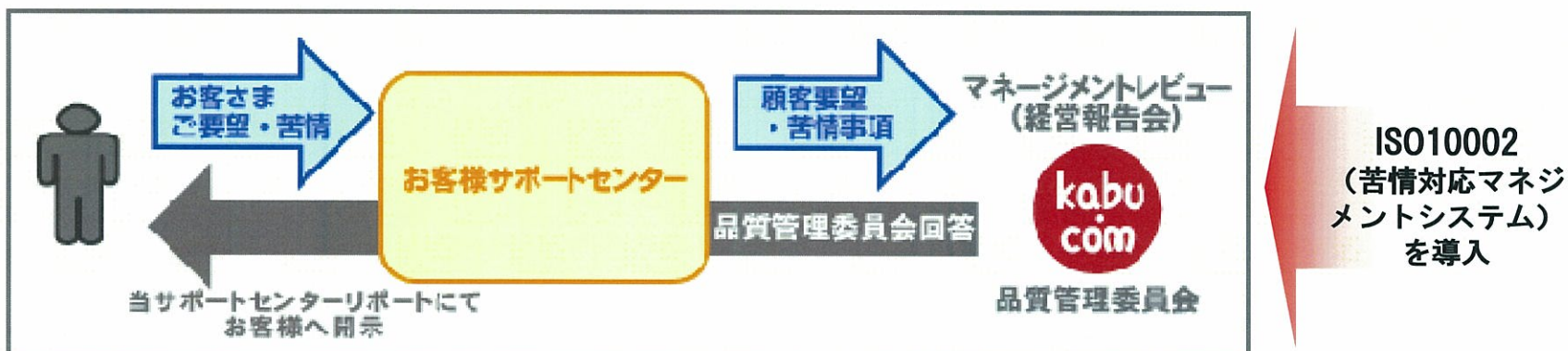
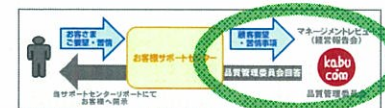


(4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

- 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、英語等の取得推進
 - ・ 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



- 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、毎月、「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>)」にてお客様に開示しています。
- 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47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)」

「優良賞」「奨励賞」受賞 (7年連続の入賞)

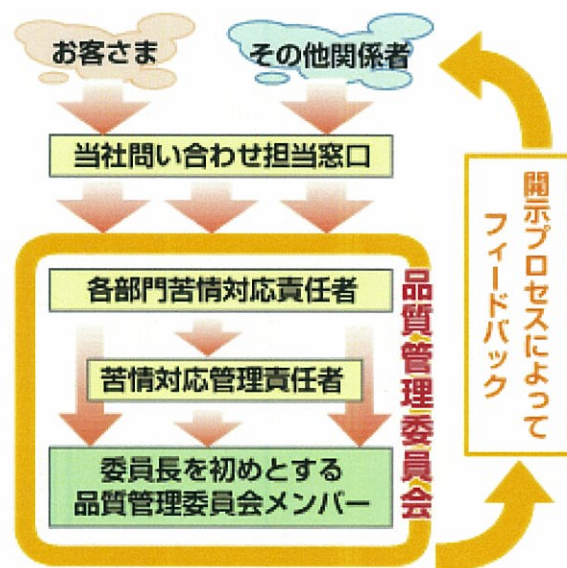
※過去、同大会実績: 最優秀賞(優勝)2名、優秀賞6名、優良賞5名、奨励賞3名。

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

- 「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。
- 「サポートセンターリポート」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。



◆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11-28-25 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)
 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for
 規格番号 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。

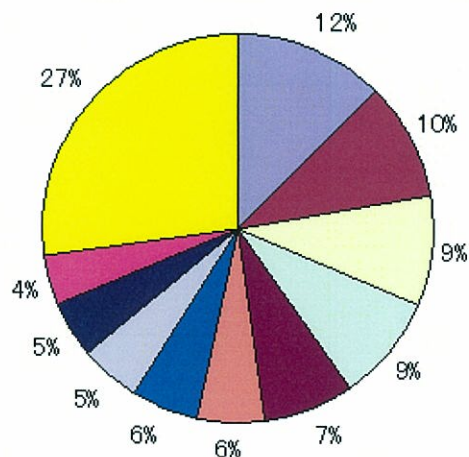
Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



(2) 苦情(クレーム)への対応について

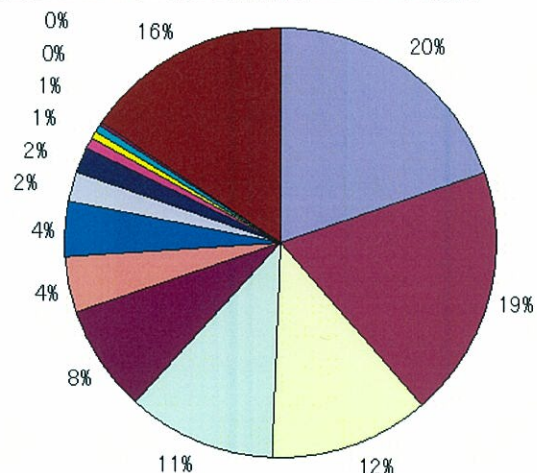
お客様からの要望・苦情(クレーム)を、より適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)に基づき、商品別や内容別に分類し、指数化して、経営への報告・お客様へ開示を行っています。

(例) 2008年9月のご要望



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Kabuマシンの残高照会画面についてブットとコール別の損益小計と総計を表示できるようにしてほしい 名古屋で投資の勉強が出来るようなセミナーを増やしてほしい 年間取引報告書の発送を配達記録郵便扱いにほしい 発注時に自動引落と預り金チェックを間違えても預かり金がない場合は自動引落して落としてほしい light版でFXの取引ができるようにしてほしい | <ul style="list-style-type: none"> 先物オプションの建玉上限を初めから200枚にしておいてほしい 信用の手数料を下げしてほしい 注文訂正した後に「お取引」配下のページに遷移するようにしてほしい 大引けのみを対象とした逆指値ができるようにしてほしい 連絡先重複のお知らせはメールでも通知してほしい その他 |
|--|--|

(例) 2008年8月の苦情(クレーム)指数



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> CS 信用取引 現物株式 kabuマシーン 先物・オプション 条件注文 PTS | <ul style="list-style-type: none"> 資産管理 カブボード(フラッシュ) スーパーチャート 携帯電話 投資情報 FX その他 |
|---|---|

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13.4万件、内電話11.3万、メール2.1万件。
内容は一般的なお問い合せがほとんどですが、その内1,791件のご要望、1,150件の苦情(クレーム)をいただきました。
- お問い合わせや当社からお客様へのご連絡の過程で、2,775件の賛辞をいただいております。
- グローバル投資が注目される中、海外の指標等の情報提供を望むご要望、相場が大きく動く局面では、信用取引の維持率表示に関するご要望、その他、携帯電話や自動音声応答(IVR)に関するものなど、多岐にわたるご要望をいただきました。
- 苦情(クレーム)1,150件はシステム障害に関するものが多くを占めました。

お客様への対応品質も大幅に改善

例えば...

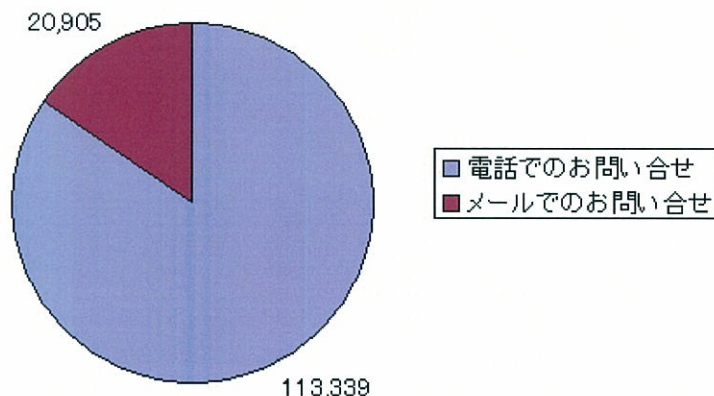
●お客さま専用ダイヤルの応答までの待ち時間は
2007年度下期 44.7秒 → 2008年上期 18.8秒

●お電話を取ることができた比率は
2007年度下期92.7% → 2008年度上期は96.1%

■2008年度上期 お問い合わせ 件数(134,244件)

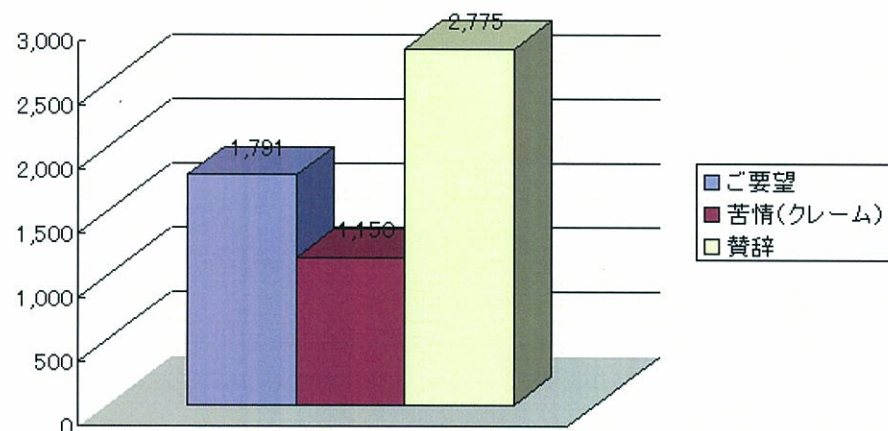
電話でのお問い合わせ 113,339件

メールでのお問い合わせ 20,905件



■2008年度上期 ご要望と賛辞 件数

ご要望 1,791件 苦情(クレーム) 1,150件 賛辞 2,775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

kabu.comPTSの出来高を増やしてほしい。	三菱UFJ証券株式会社、クレディ・スイス証券株式会社、UBS証券会社、BNPパリバ証券会社、日興シティグループ証券株式会社、株式会社三菱東京UFJ銀行および当社からなる「kabu.comPTS参加者評議会」メンバーの本格的な取引所外取引の参加、「複板PTS」をはじめとした取引・情報ツールの拡充、手数料無料キャンペーンの実施、トムソン・ロイター社を通じたリアルタイム株価情報のグローバル配信、呼値の刻み縮小など、kabu.comPTSでの利便性を高め、取引を拡大すべく諸施策が実り、2008年6月には月間注文金額が6兆円を突破、2008年8月度には、個人投資家が参加するPTS 5社の中で首位を獲得(月間累計売買代金 195億11百万円、1日平均売買代金 9億29百万円)するに至りました。
自動音声応答(IVR)をわかりやすくしてほしい。	2008年10月16日に、お電話をいただいた際の音声のメッセージをわかりやすく変更しました。また、障害情報を音声で告知できるように改善いたしました。また、さらなる改善へ向けて準備を進めています。
「板発注」画面の登録銘柄を、kabuマシーン終了後も保存できるようにしてほしい。	2008年8月15日のバージョンアップで、kabuマシーン終了時に、「板発注」画面に設定した銘柄を保存し、kabuマシンを再起動した際にも登録銘柄がそのまま残るように改善いたしました。

▼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

信用取引のリアルタイム維持率を表示してほしい。	多くの客さまからご要望いただいております。実現に向けてシステム開発に着手しています。その前段階として、2008年3月末に、現金の入出金や新規建て・返済による建玉可能金額や出金可能金額などの変化を視覚的にわかりやすくシミュレーションできる「保証金シミュレーター」の提供を開始しています。
携帯電話サイトをもっと充実させてほしい。	2008年6月に携帯電話で指数先物・指数オプションのチャートを、同8月にはFX取引画面で為替チャートの提供を開始、また、同7月にはiPhone(アイフォーン)に完全対応したWebアプリケーションの提供を開始しました。今後も大幅な携帯電話サービスの拡充のため、全キャリアの新サービスの提供を予定しており、現在準備中です。

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ーシステムレポート

- 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/販管費率等、「効率的なシステム構築・運用」を判断する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情報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、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の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・対策状況、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

- 大証 上場カードワラントの取り扱い開始

◆ 新サービス

- 東証先物商品拡充 ～ミニTOPIX先物、TOPIX Core30先物、東証REIT指数先物の取り扱い開始～

- kabu.comPTS強化 ～呼値刻みの縮小～

- 株マシーン拡充 ～板発注画面導入～

- 携帯チャネル強化 ～FX 為替チャート(5分足、30分足)提供開始、iPhone対応、S!アプリ・EZアプリ向け株価分析アプリ導入～

- 決済機能強化 ～自動引落のリトライサービス開始～

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— 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。

	4月		5月		6月		7月		8月		9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	1,081(80)	—(—)	751(84)	—(—)	905(116)	—(—)	1,378(171)	—(—)	1,137(156)	—(—)	1,084(102)	—(—)
買上がり・売り崩し	235(2)	12(0)	251(3)	13(—)	235(5)	13(0)	227(3)	6(0)	258(9)	5(0)	359(10)	10(0)
終値関与	1,723(1)	1,208(0)	1,780(11)	990(0)	1,792(8)	880(0)	1,846(8)	675(0)	1,723(5)	542(0)	1,783(6)	602(0)
仮装・馴合取引	202(3)	5(0)	227(6)	3(0)	229(3)	5(0)	191(3)	3(0)	201(4)	3(0)	224(1)	13(0)
見せ玉	802(6)	82(0)	814(12)	54(0)	840(4)	45(0)	788(1)	32(0)	824(7)	52(0)	901(3)	41(0)
高安値形成	820(1)	1,223(0)	805(1)	931(0)	824(1)	752(0)	816(0)	536(0)	770(0)	363(0)	826(2)	471(0)
株価固定	354(4)	46(0)	388(1)	36(0)	359(0)	30(0)	342(0)	19(0)	380(1)	34(0)	303(0)	26(0)
市場関与	2,056(18)	2,983(0)	1,701(17)	2,233(0)	1,704(11)	2,100(0)	1,914(11)	1,597(0)	1,786(10)	1,363(0)	1,617(19)	1,447(0)
内部者取引	1,346(2)	15(0)	1,195(0)	6(0)	1,039(0)	1(0)	910(0)	2(0)	958(0)	5(0)	919(0)	5(0)
月間計	8,619(117)	5,574(0)	7,892(135)	4,266(0)	7,927(148)	3,826(0)	8,412(197)	2,870(0)	8,037(192)	2,367(0)	8,016(143)	2,615(0)
売買審査実績グラフ												
売買審査レポート	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
注文件数	1,401,645		1,549,735		1,543,901		1,287,763		1,139,495		1,137,721	
審査件数/注文件数	1.013%		0.785%		0.761%		0.876%		0.913%		0.934%	

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)

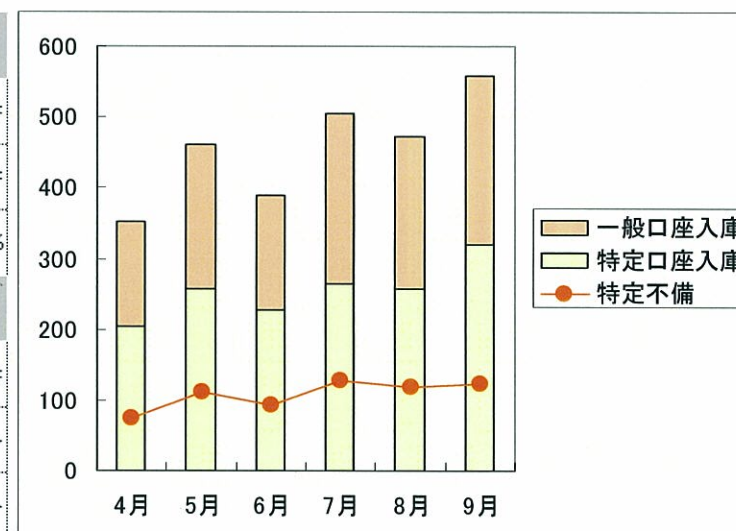


(7) あんしん株券入庫状況について

- 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年上期 現物株券入庫実績】

月	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
入庫件数	351件		461件		389件		505件		472件		558件	
(うち期限外処理件数)	13件		9件		13件		12件		8件		12件	
(期限外処理率)	3.7%		2.0%		3.3%		2.4%		1.7%		2.1%	
口座区分	特定	一般	特定	一般	特定	一般	特定	一般	特定	一般	特定	一般
特定・一般受入件数	205件	146件	256件	205件	228件	161件	265件	240件	256件	216件	319件	239件
(うち書類不備件数)	75件	—	111件	—	93件	—	128件	—	117件	—	123件	—
(不備率)	36.5%	—	43.4%	—	40.8%	—	48.3%	—	45.7%	—	38.6%	—



Ⅲ.お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



(8)口座開設申込状況について

- お客様口座のお申込・開設に際して、書類受入から開設処理までの状況を2008年6月から月次でホームページを通じて開示しております。お客様口座の開設までに要する日数をお客様へ月次で開示する事により、あんしんしてお申込みをいただけるよう、品質向上に努めてまいります。
- お客様口座のお申込みにあたり、お客様へご留意頂きたい事項、お申込書類の記入等の注意事項を掲載することにより、お客様からの申込みが遅滞なく進められるようサポートいたします。
- 当社では、口座開設手続きがお客様の負担等ならないように創意工夫を行うと共に、日常業務においてもシステム効率化を推し進めており、お客さま口座の開設においても、口座開設申込書類の当社受入から口座開設処理までを迅速に対応するよう努めております。

【口座申込・開設実績】

	2008年6月		2008年7月		2008年8月		2008年9月		2008年10月	
申込書受入件数	3,572件		3,018件		2,374件		2,828件		6,003件	
受入から完了通知 発送迄の平均日数	2.0日間		2.0日間		2.0日間		2.0日間		2.0日間	
発送遅延件数	0件		0件		0件		0件		0件	
不備区分(件数)	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認	返却	確認
本人確認書類不備	2件	163件	30件	122件	8件	119件	12件	141件	18件	266件
印鑑不備	130件	0件	132件	0件	52件	0件	46件	0件	117件	0件
記載不備	30件	44件	31件	99件	7件	66件	14件	80件	41件	200件
その他不備	30件	76件	40件	20件	19件	21件	21件	8件	56件	23件
重複申込	104件	0件	92件	0件	70件	0件	89件	0件	159件	0件
(不備率)	13.7%		14.2%		12.7%		11.4%		11.1%	

kabu.comは積極的な開示を続けております

- | | |
|---|--|
| ○IR情報 http://kabu.com/company/ | ○コーポレートガバナンス報告書
http://kabu.com/company/governance.asp |
| ○決算・財務情報
http://kabu.com/company/disclosure/accounting_line.asp | ○サポートセンターレポート
http://kabu.com/support/report.asp |
| ○業務情報（委託手数料の推移）
http://kabu.com/company/disclosure/comission.asp | ○システムレポート
http://kabu.com/feature/system/report.asp |
| ○業務情報（注文・約定情報等の推移）
http://kabu.com/company/disclosure/order.asp | ○売買審査状況
http://kabu.com/company/disclosure/mktsurvey/ |
| ○kabu.comPTSレポート
http://kabu.com/pts/report.asp | ○株券入庫状況
http://kabu.com/company/disclosure/stocksituation.asp |

■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下さい。

※証券投資は、価格変動、金利変動、為替変動等により投資元本を割り込む恐れがあります。

※投資信託の購入は、基準価額の変動により元本を割り込み損失を被ることがあります。

お取引に際しては、目論見書(商品毎)および目論見書補完書面(投資信託)をよくお読みください。

※信用取引・株価指数先物取引・株価指数オプション取引は、保証金または証拠金以上のお取引が可能であるため、保証金または証拠金を超える大きな損失を被ることがあります。又、取引期限があり取引期限を越えてのお取引はできません。

※外国為替保証金取引(FX)は、取引金額がお客様が預託しなければならない保証金の額に比べて大きい額となっており、投資額以上の損失が生じる可能性があります。又、外国為替保証金取引は元本や利益を保証するものではなく、為替変動リスクや金利変動等のリスクを伴います。本取引に

おいて当社が提示する売値と買値の間には差額があります。お取引に際しては、外国為替保証金取引の契約締結前交付書面をよくお読みください。

保証金(1万通貨):コース、通貨ペアにより25,000円~1,000,000円 / 手数料:2銭(1万通貨当り200円)

※「kabu.comPTS」は、証券取引所とは異なるため、一般的に流動性が低く値動きが大きくなる可能性がありますので、お取引の際は注文状況をご確認の上でご注文ください。

※お取引に際しては、契約締結前交付書面をよくお読みいただき、商品特性やお取引ルール等をよくご理解の上、ご自身のご判断で無理のない資産運用を行ってください。

※各商品等へのご投資には、商品ごとに所定の手数料等が必要です。

◆ご投資にかかる手数料等およびリスクについてはこちらをご参照ください。 → <http://kabu.com/info/escapeclause.asp>

カブドットコム証券

東証1部 [8703]

わたしたちは **MUFG** です。



- ・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