



カブドットコム証券株式会社
(コード番号：8703 東証1部)
代表執行役社長 齋藤 正勝

2008年5月7日

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002:2004」への適合宣言
～ 銀行子会社化、J-SOX対応を機に、内部統制強化の一環として国内証券で初めての宣言～

カブドットコム証券株式会社は、平成20年5月7日付で、国内証券としては初めて(※1)、苦情対応に関する国際規格である「ISO10002(2004年版)」の適合宣言を行いました。当社は平成15年6月以降、国内オンライン証券で初めてISO9001(品質マネジメントシステムの国際規格)による経営フレームワークを導入し苦情対応・ご要望の反映等の管理や改善を継続的に実施してまいりましたが、お客さまの声を更に確実に経営に反映すべく、ISO10002に基づくフレームワークを導入しその品質を向上させることとなりました。平成19年9月30日の金融商品取引法施行、同年12月の三菱東京UFJ銀行の連結子会社化、および本年度からの財務報告に係る内部統制報告制度(J-SOX)への対応も考慮し、他の導入済国際規格(品質管理(ISO9001)、情報セキュリティ管理(ISO27001、ISMS)、ITサービス管理(ISO20000、ITSMS))との有機的な融合を図り、今後もお客さまへのサービス向上に努めてまいります。

(※1) 2008年4月1日現在 当社調べ

■ 「ISO10002」とは

「ISO10002」とは、2004年にISO(国際標準化機構)から発行された苦情対応処理に関する規格であり、お客さまからお電話・メール等でいただいた「苦情(クレーム)、ご要望、賛辞」等に対し、会社としてその対応をすべく手順化し対応する仕組み(フレームワーク)です。ISO10002は2004年7月に制定され、2005年6月にはそれに合致した国内規格JIS Q 10002が制定されました。

■ カブドットコム証券の「ISO10002」自己適合宣言

- 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 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。

第三者意見書



■カブドットコム証券株式会社苦情対応方針

【基本理念】

カブドットコム証券株式会社は、お客さまからの苦情、要望等を的確に把握し、分析し、速やかに各種サービスに反映するために苦情対応マネジメントシステムを採用しています。これにより、常に商品・サービス及び業務の改善に努め、顧客満足の向上と要求事項への適合を目指し、継続的改善を行い、持続可能な運営を行います。

【行動指針】

- 1) お客さまからの苦情への対応は、迅速に取り組みます。
- 2) お客さまの権利を尊重した対応を行います。
- 3) 不当な要求ならびに不当な行為に対しても、毅然とした対応を行いません。
- 4) お客さまの声をより良い商品・サービスを提供するための貴重な情報源とします。
- 5) お客さまのプライバシー（個人情報）は、厳重に保護します。

【苦情対応体制】

ISO10002のフレームワークに基づき、当社ホームページ「[サポートセンターレポート](#)」にて苦情対応マネジメントに関する月次での開示を行っております。

<具体的開示内容>

- 1) お客さまからのご要望および回答
- 2) お客さまからの苦情および回答
- 3) 入電待ち時間と体制整備、等



