



東証 1 部 [8703]

カブドットコム証券

わたしたちはMUFGです。  MUFG

すべてはお客様の利益のために

# 2010年度 下期 品質管理システム活動報告書

2011年5月25日

カブドットコム証券株式会社



ISO9001:2008 01399-2005-AQ-KOB-UKAS  
ISO20000 01908-2007-AQ-KOB-JIPDEC  
09631-2006-AQ-LDV-itSMF/UKAS  
ISO27001 00967-2004-AIS-KOB-JIPDEC  
07506-2004-AIS-ROT-UKAS  
BS25999-2:2007 02269-2009-AQ-KOB-DNV

## I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

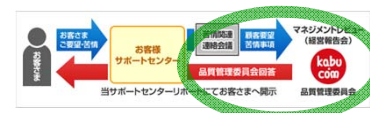
- (1) コーポレート・ガバナンス(企業統治)及び内部統制に関する基本的な考え方
- (2) お客様満足度向上のための品質管理システム活動
- (3) コンプライアンス重視
- (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

## 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)とは
- (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) 勤務先・内部者登録状況について
- (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。

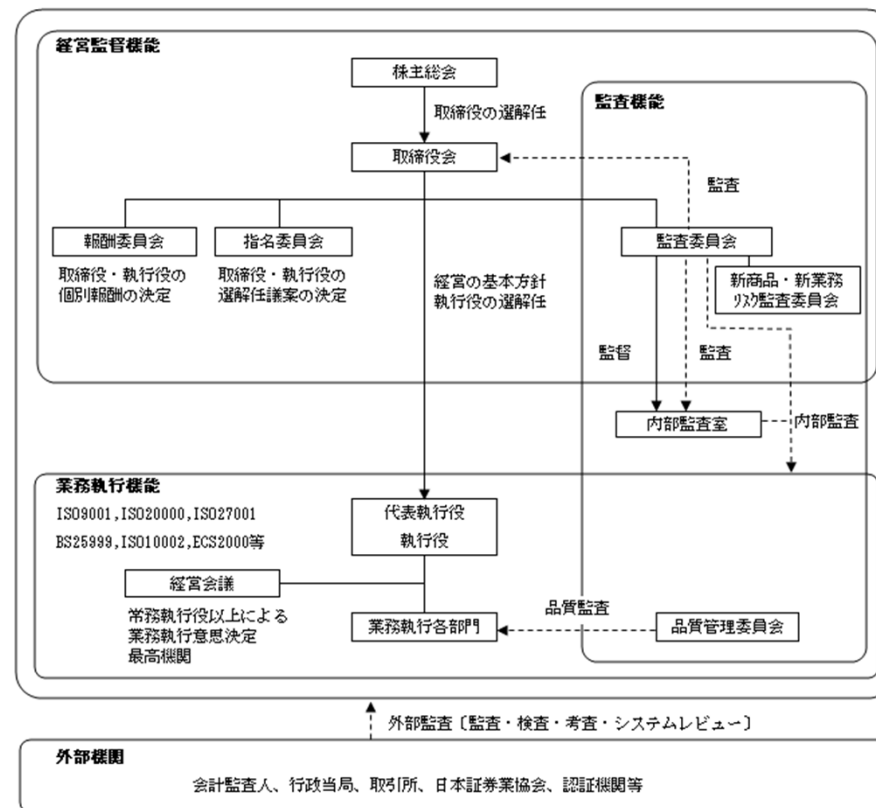
- 委員会設置会社での「取締役の経営監督機能と執行役の業務執行機能の分離」による役割の明確化、意思決定の迅速化、経営の透明性・効率化の向上の実現
- 業務執行部門において、国際規格であるISO9001(品質)、ISO20000(ITサービス管理)、ISO27001(情報セキュリティ)並びにBS25999(事業継続)に準拠した厳格なPDCAサイクルをベースとした内部統制・リスク管理の実現

- ECS2000v1.2(倫理法令遵守)、並びに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。

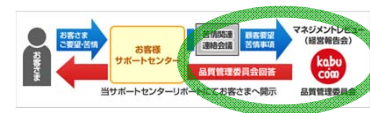
- 品質管理委員会は業務執行部門における品質管理を支える重要な機関であり、代表執行役社長を委員長とし、以下を主な活動としております。

- 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

### 当社コーポレート・ガバナンス概要



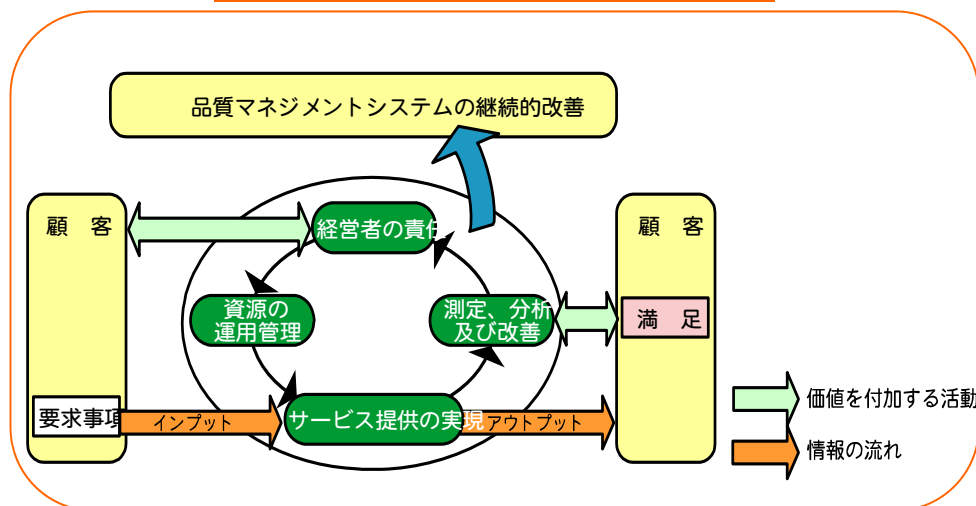
# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み



## (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

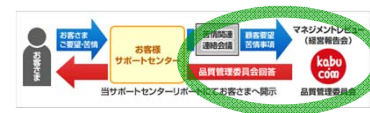


### 管理指標を用いた品質管理

- 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・実践◆

- 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・室月次レポートの作成と品質管理委員会への報告・情報共有
- 日本証券業協会等への通知・対応関係

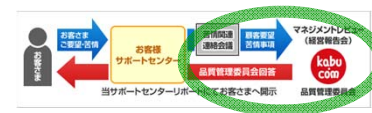
ECS2000 ver1.2とは  
ECS2000とは、麗澤大学経済研究センターが1999年に発表した「倫理・法令遵守マネジメント・システム規格」です。ISO9001やISO14001と同様にPDCAマネジメントサイクル(Plan-Do-Check-Act)による継続的改善を基本としています。

- 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。

## 企業行動憲章

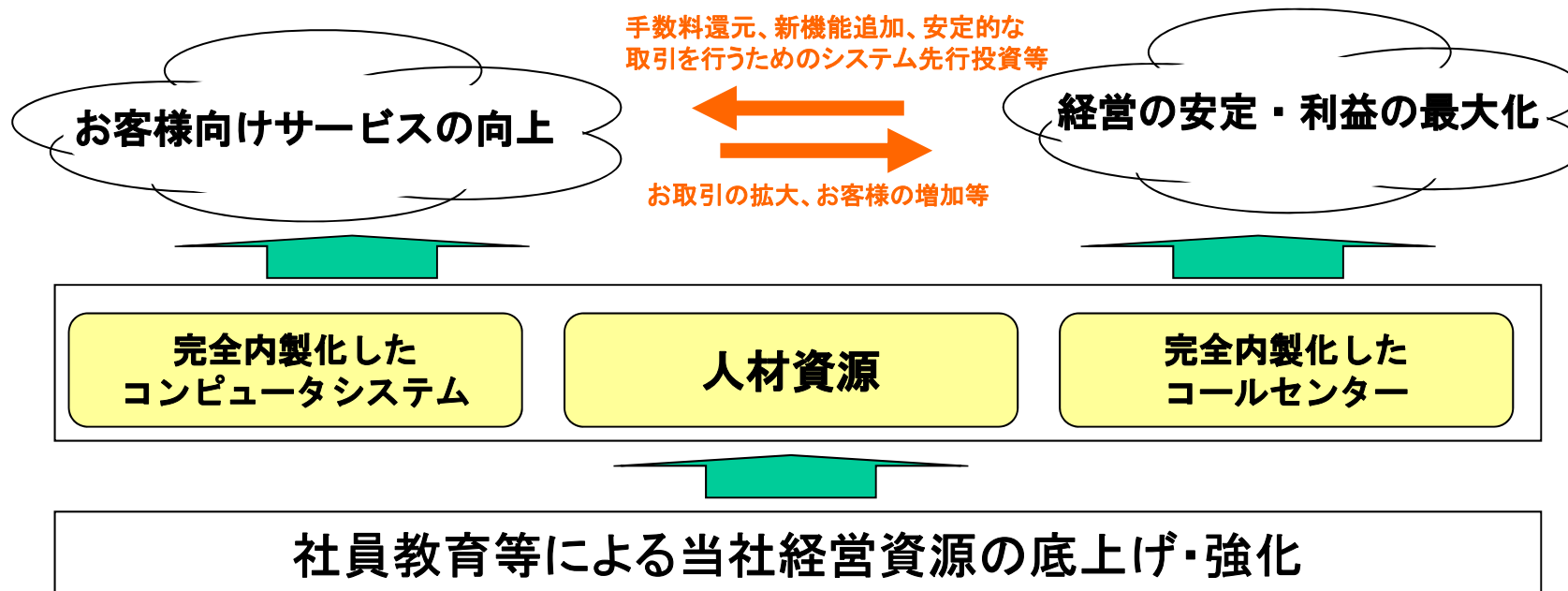
カブドットコム証券株式会社は、法令遵守はもとよりフェアプレーで企業行動を実践し社会的使命の達成に努め、社会に貢献する企業・社会の信頼を得られる企業を目指します。

# I. 品質管理システム(QMS)活動の仕組み

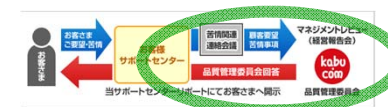


## (4) 社員教育による社員の質の向上と、お客様サービスの向上について

- 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回の外部講師などを招いた集合研修、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

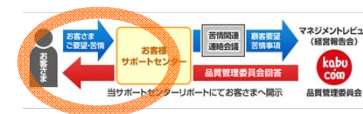


## Ⅱ. お客様のご意見・ご要望をサービス改善につなげる仕組み



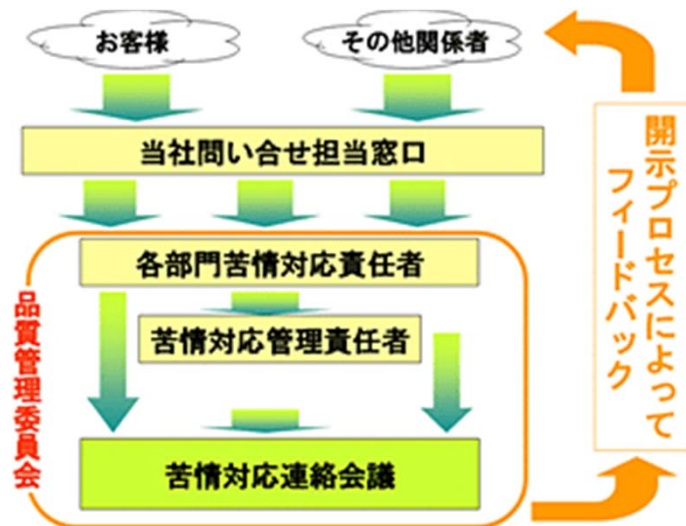
- お客様からのご要望・苦情等のお声をより適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を導入しています。これにより、経営への報告・お客様への開示が改善されると共に、新サービスの実現・既存サービスの改善に対しても、より適切な対応ができる体制となっております。
- お客様からいただきましたご要望・苦情・賛辞等は、各部門に配置された苦情対応責任者が中心となり改善に取り組みます。取り組み状況はコンプライアンス担当部門による検証を経て、品質管理委員長をはじめとするトップマネジメントが出席する「苦情関連連絡会議」への報告が実施されています。
- 「苦情関連連絡会議」の内容は対応すべき課題を明確化したうえで、進捗管理は毎月開催する「品質管理委員会のマネジメントレビュー」を通じて全部門の責任者が共有します。当社は、直接お客様のお声を把握することにより、迅速にお客様が感じてられる問題に対処するとともに、より良いサービスの実現に向けて、継続的な改善に努めております。
- 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>)」や「システムレポート(<http://kabu.com/feature/system/report.asp>)」でお客様に開示しております。
- お客様のご要望を的確に捉えた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ます。

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)



#### (1) ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)とは

- 「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」を発行し開示して以来、この指針に沿った運営を行っております。
- 「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。



#### ◆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) 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
- 3) 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)
- 4) 発行日 : 2008年5月7日(水)
- 5) 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 〒106-8534 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
- 6) 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。

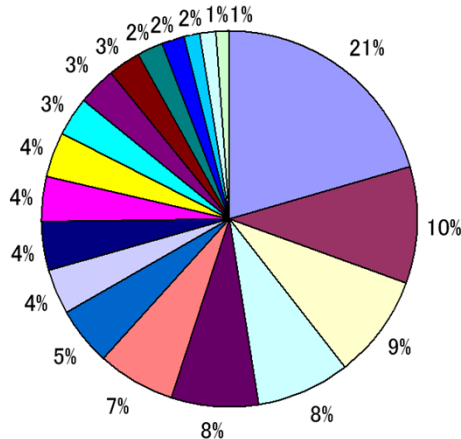
### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告（開示）



#### (2) 苦情(クレーム)への対応について

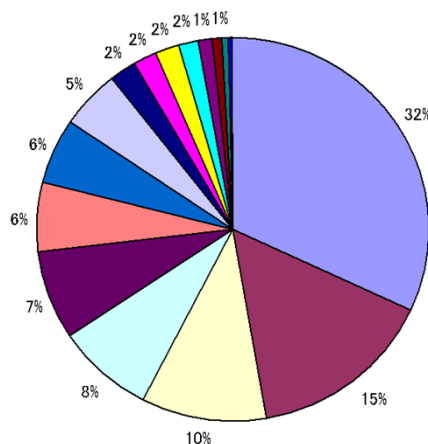
お客様からの要望・苦情(クレーム)を、より適切に当社の経営に反映すべく、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)に基づき、商品別や内容別に分類し、指数化して、経営への報告・お客様への開示を行っております。

(例) 2010年11月のご要望



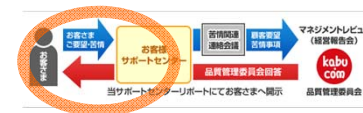
- 携帯で大証FXの取引が出来るようにしてほしい
- 分配金を銀行の口座に自動振り込みしてほしい
- 預り資産評価の画面をリアル更新してほしい
- SチャートでS&P500等の海外指標も表示できるようにしてほしい
- SGXの投資情報を拡充してほしい
- 月額手数料を用意してほしい
- kabuマシーンで為替チャート(自動更新)を利用できるようにしてほしい
- 保証金や預り金に金利がつくようにしてほしい
- 店頭FX取引年間損益計算書を画面上表示のみでなく郵送してほしい
- 現物手数料を値下げしてほしい
- 外貨MMFを外貨で購入できるようにしてほしい
- CME取引時間中、カブコムでも継続して取引できるようにしてほしい
- Uターン注文の親注文が一部約定であっても子注文を発注してほしい
- 外貨建MMFの積立をできるようにしてほしい
- 証拠金シミュレータからの注文時に、イブニングの時間帯は注文画面もイブニングにほしい
- カブボードフラッシュに前日値を表示してほしい
- 大証FXの注文期限をもっと長くしてほしい
- 売り注文が入った場合、安全のために確認連絡してほしい
- 外国株式を取り扱ってほしい

(例) 2011年3月の苦情(クレーム)指数 (分類カテゴリ構成)



- kabuステーション
- CS
- 投資情報
- 先物OP取引
- 現物株式
- IVR
- 信用取引
- 携帯電話
- 貸株
- 資産管理
- 条件注文
- カブボード・F
- FX
- 自動通知
- PTS
- その他
- 投資信託

### Ⅲ. お客様のご意見・ご要望を基にした改善とご報告(開示)

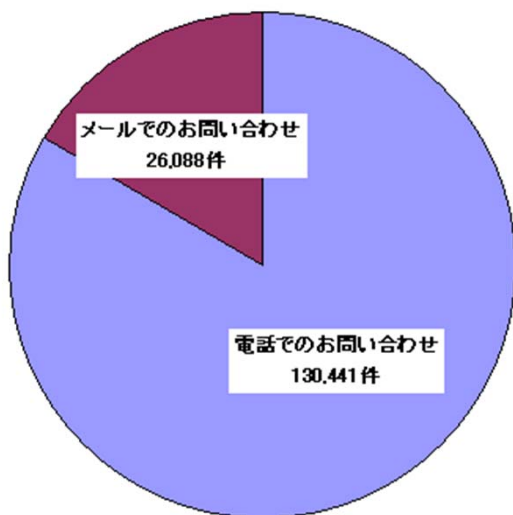


#### (3) お問い合わせとご要望・賛辞について

- お問い合わせ件数は15.7万件、内電話13.0万、メール2.6万件。  
内容は一般的なお問い合わせがほとんどですが、その内1,970件のご要望、2,323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、2,006件の賛辞をいただいております。

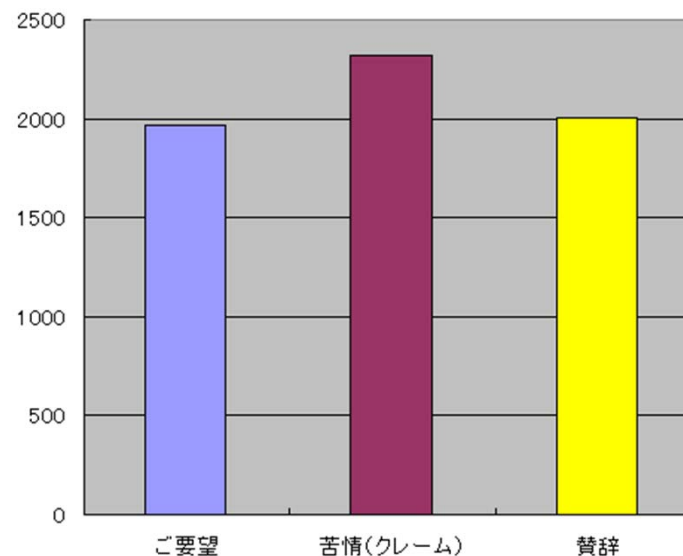
#### ■2010年度下期 お問い合わせ 件数(156,529件)

電話でのお問い合わせ 130,441件  
メールでのお問い合わせ 26,088件



#### ■2010年度下期 ご要望、苦情(クレーム)、賛辞 件数

ご要望 1,970件 苦情(クレーム) 2,323件 賛辞 2,006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じ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

未受渡の現物株式を品渡可能にしてほしい。	2010年10月1日(金)から、信用取引の品渡において、買付約定後の現物株式を即時ご利用いただけるよう決済ルールの変更を行いました。
外貨建MMFを取り扱ってほしい。	2010年10月28日(木)から、外貨建MMFの取扱を開始しました。
残高照会画面の時価を優先市場で表示してほしい。	2011年2月28日(月)から、残高照会画面を含む資産管理画面の時価の参照を優先市場とする改善を実施しました。
FXに専用の取引ツールを導入してほしい。	2011年3月31日(木)から、店頭FXの取引ツール「店頭FXナビゲーター™」を「店頭FX口座」開設済みのお客さまに無料提供開始しました。

#### ▼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

スーパーチャートで海外指標も利用できるようなしてほしい。	スーパーチャートでのドル建て表示は開始(2011年5月リリース)し、海外指標の表示については検討しております。
先物取引手数料を値下げしてほしい。	先物取引手数料の値下げを検討しております。
CFDを取り扱ってほしい。	「日経225証拠金取引」「海外株価指数証拠金取引」等の「くりっく株365」の取扱を準備しております。

### 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リポート

- 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

##### ■ システムリポートハイライト

- 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/販管费率等、「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

##### ■ 新サービス

- 高機能トレーディングツール「kabuステーション™」を提供
  - ・超速化したフル板/リスト発注など豊富な発注機能、広範な無料利用条件 & 低価格で提供を開始いたしました

- 大証のデリバティブ売買システム(J-GATE)への完全対応
  - ・フル板対応・自動売買対応などJ-GATEへ完全対応いたしました

- 約定しなければ板に乗らない「IOC注文」の取扱いを開始
  - ・見せ玉など不公正取引の懸念を軽減させる新注文方法の取扱いを東証アローヘッド稼動初日から開始いたしました

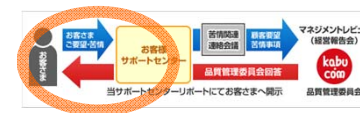
- 大手ネット証券で初の「有価証券オプション(愛称:かぶオプ)／東証」取扱いを開始いたしました (2011年4月リリース)

- 「円/外貨統合型の24時間オンライン勘定系自社製システム導入」
- 「外貨建MMF」「外貨建MMF積立サービス」の取扱いを開始しました

- モバイル公式サイトをリニューアル
  - ・モバイル公式サイトのリニューアルを行い、パソコン版にも引けをとらないマーケット情報を拡充いたしました

- Webサーバー、アプリケーションサーバーのリプレースを実施
  - 処理能力3倍、消費電力は従来の 63.2 % に改善しています
- データベースサーバーのリプレースを実施
  - 処理能力4倍、消費電力は従来の 45.5 % に改善しています (2011年5月リリース)

### 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。
- 特に内部者取引管理につきましては、各金融商品取引所および日本証券業協会と共に監視態勢強化に努めてまいります。
- 夜間取引「kabu.comPTS」におきましても、取引所取引と同様に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.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS		取引所取引		kabu.comPTS	
空売り規制	2,019	(89)	(-)	(-)	2,154	(81)	-	(-)	1,736	(55)	-	(-)	1,570	(62)	(-)	(-)	1,809	(52)	-	(-)	3,608	(169)	-	(-)
買上がり・売り崩し	118	(15)	2	(0)	141	(22)	1	(0)	161	(20)	2	(0)	127	(7)	4	(1)	128	(9)	1	(0)	298	(26)	9	(0)
終値関与	2,139	(31)	52	(0)	2,378	(56)	54	(0)	2,511	(47)	81	(0)	2,460	(54)	77	(0)	2,791	(84)	81	(0)	3,853	(41)	127	(0)
仮装・馴合取引	194	(5)	0	(0)	311	(12)	0	(0)	359	(15)	3	(2)	182	(6)	1	(0)	240	(7)	1	(1)	244	(11)	4	(0)
見せ玉	806	(34)	29	(0)	989	(32)	47	(2)	1,109	(62)	39	(4)	1,016	(49)	37	(2)	1,025	(43)	69	(2)	1,319	(60)	64	(3)
高安値形成	612	(2)	154	(0)	791	(5)	146	(0)	682	(3)	174	(0)	671	(3)	183	(0)	706	(5)	172	(0)	1,004	(5)	542	(0)
株価固定	544	(1)	25	(0)	760	(2)	21	(0)	868	(3)	47	(0)	722	(4)	21	(0)	736	(0)	39	(0)	764	(3)	56	(0)
市場関与	1,457	(30)	941	(0)	1,731	(45)	902	(0)	1,600	(37)	1,229	(6)	1,445	(14)	1,275	(2)	1,598	(29)	1,254	(0)	1,784	(22)	2,038	(23)
内部者取引	2,061	(34)	9	(0)	3,440	(68)	41	(0)	2,316	(31)	8	(0)	2,254	(11)	17	(0)	3,965	(46)	30	(1)	4,333	(6)	20	(0)
月間計	9,950	(241)	1,212	(0)	12,695	(323)	1,212	(2)	11,342	(273)	1,583	(12)	10,447	(210)	1,615	(5)	12,998	(275)	1,647	(4)	17,207	(343)	2,860	(26)
売買審査実績グラフ																								
注文件数	1,210,429				1,387,556				1,609,139				1,653,826				1,770,057				2,160,500			
審査件数/注文件数	0.922%				1.002%				0.803%				0.729%				0.827%				0.929%			

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) 勤務先・内部者登録状況について

- 当社は金融機関(銀行、生保、損保等)、金融関連機関(取引所等)に勤務されているお客様について、信用取引等の投機的売買が禁止されている場合があることから、勤務先が該当するお客さまには金融関連機関勤務者登録を行ない、定期的な通知(お知らせ)や与信取引口座開設時の注意喚起を行っております。
- 勤務先変更のつど内部者登録の見直しを行うほか、外部機関データ等の照合により内部者登録の定期更新を行っております。

#### (8) 口座開設申込状況について

- お客様口座の申込手続き開始から口座開設完了までの開設日数や不備詳細の状況を、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。お客様口座の開設手続きにおける手続き日数や不備詳細を、月次でお客様へ開示することにより、安心して口座開設を申込みいただけるよう、品質向上に努めております。
- お客様が口座開設のお申込みを行うにあたり、開設日数や主な記載不備などご留意頂きたい事項をあらかじめホームページにてご案内することにより、お客様からのお申込手続きにおける不備の減少や、口座開設手続きが遅滞なく行えるようサポートしております。

#### 【口座開設実績】

	2010年10月		2010年11月		2010年12月		2011年1月		2011年2月		2011年3月	
申込書受付件数	2,348件		2,538件		2,786件		3,409件		3,237件		5,338件	
電子口座開設申込の受付から開設完了通知発送までの日数	1日間 (遅延なし)		1日間 (遅延なし)		1日間 (遅延なし)		1日間 (遅延なし)		1日間 (遅延なし)		1日間 (遅延なし)	
書面口座開設申込の受付から開設完了通知発送までの日数	2日間 (遅延なし)		2日間 (遅延なし)		2日間 (遅延なし)		2日間 (遅延なし)		2日間 (遅延なし)		2日間 (遅延なし)	
発送遅延件数	0件		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	返却	確認
本人確認書類不備	45件	140件	49件	137件	49件	117件	86件	119件	74件	202件	67件	442件
印鑑不備	14件	0件	13件	0件	28件	1件	24件	0件	23件	0件	24件	0
記載不備	8件	95件	23件	84件	5件	40件	21件	32件	17件	30件	24件	37件
その他不備	7件	4件	15件	29件	18件	11件	97件	7件	49件	29件	48件	20件
重複申込	130件	0件	91件	0件	86件	0件	114件	0件	105件	0件	194件	0件
(不備率)	14.1%		12.8%		13.1%		17.8%		16.1%		19.5%	

※不備区分の「返却」とはお客様にて修正が必要な書類不備、「確認」とはお客様への電話連絡等による確認にて解消する書類不備をいいます。

# 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>

○kabu.comPTSレポート  
<http://kabu.com/pts/report.asp>

○コーポレートガバナンス報告書  
<http://kabu.com/company/governance.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/>

○SLA精査状況  
<http://kabu.com/company/disclosure/sla.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ください。

※証券投資は、価格変動、金利の変動、為替の変動等により投資元本を割り込む恐れがあります。自動売買を含むすべてのご注文は必ず約定するものではありません。

お取引の際は、目論見書、約款・規程集及び契約締結前交付書面等をよくお読みいただき、商品特性やリスク及び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。

※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。ファンドにより販売手数料とは別に、信託報酬・解約手数料・その他手数料等を要するものがありますが、各ファンド別に要件・料率等が異なりますので表示できません。お取引に際しては、目論見書（商品毎）および目論見書補充書面（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・海外指数先物取引は、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、取引金額がお客さま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。

※私設取引システム（PTS）業務の認可を取得したカブドットコム証券が開設した「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、商品毎に所定の手数料等が必要です。詳しくは当社の手数料ご案内ページ（<http://kabu.com/cost>）等をご参照ください。手数料には消費税が含まれています。

※掲載情報の最新情報は当社ホームページ（<http://kabu.com/>）にてご確認ください。

◆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>

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