「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況

当社グループは、学ぶ・共有する・投資する（Learning, Sharing, Investing.）をグループ全体の企業理念として掲げています。

また、当社グループでは、親会社である Webull Corporation が 2025 年 4 月に NASDAQ 市場に上場したことに伴い、グループ全体でのコンプライアンスやお客様本位の業務運営への意識のより一層の高度化を企図しており、この一環として、グループ全体の Mission Statement のひとつとして「Integrity, Customer Trust, and Reputation as Key Assets」を謳っております。

これらを踏まえ、日本における拠点である当社においても、お客様の投資体験のより一層の充実に資するべく、当社グループ全体のテクノロジーを通じて、良質な情報、使いやすい取引ツール、充実したサービス、多くの投資機会、そしてより低いコストを実現することを目指しており、また、これらの実現に向けて、当社ではこれまで以下のような各種の取組みを行ってまいりました。

１.「お客様の最善の利益の追求」の取組状況　（原則２に対応）

以下のように、お客様の最善の利益の追求について取り組むとともに、見直しと改善を続けております。

(1) お客様からいただいたご意見・ご要望を社内で情報共有することを目的に、VOC(*)委員会を設置しています。VOC 委員会は四半期毎に開催し、実際にお客様と接するクライアントサービスグループが集約したご意見・ご要望等を商品・サービスの開発を担うプロダクト部や法務・コンプライアンス部等関連部署の部門長に共有することで、必要に応じて迅速に対応する契機としています。特に、多数のお客様から共通で頂戴したご意見については優先的に対応を検討するなど、柔軟にお客様の声を生かした業務運営を行っています。

(*) Voice of Customer の略。お客様のご意見・ご要望・ご感想のことを指します。

(2) クライアントサービスグループでは、お客様とのコミュニケーションツール（電話、メール、チャット）のそれぞれに「サービス基準」を設定し、それらを目標にお客様対応をすることで、より質の高いサービスを提供することに努め、各サービスに対するお客様の満足度の向上を常に目指しています。

(3) メールによるお客様対応サービスにおいては、24 時間対応可能となっています。これにより、日本市場の取引時間のみならず、米国市場の取引時間帯においても、速やかで円滑なお客様対応を行っています。

２.「利益相反の適切な管理」の取組状況　（原則３に対応）

以下のように、『利益相反管理方針』を定め、利益相反の適切な管理について取り組むとともに、見直しと改善を続けております。

■　『利益相反管理方針』

(1) 利益相反のおそれのある取引の類型・管理の方法

当社において「利益相反のおそれのある取引」とは、当社又は当社の親会社もしくは関連会社（以下、これらを相称して「親会社等」といいます。）が行う取引のうち、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）をいいます。当社の行う金融商品関連業務に関して、既に取引関係のあるお客様又は取引関係に入る可能性のあるお客様について、次のとおり対象取引を類型化し管理します。

- 対象取引の類型
  - ① 当社が、当社のお客様の米国株式の売買注文執行を取り次ぐ海外の関連会社が、当該注文に係る回送先を決定するときに、お客様に対する最良執行方針に反し、当該関連会社、当社又は第三者の利益を優先する場合
  - ② 当社の従業員が、お客様の利益と相反するような影響を与えるおそれのある贈答や遊興（非金銭的なものを含みます。）の供応を受ける場合

- 利益相反管理の方法
  - ① チャイニーズウォールの設置
  - ② 取引の条件又は方法の変更
  - ③ 取引の停止
  - ④ 利益相反のおそれがある旨のお客様への開示
  - ⑤ 情報共有者の監督
  - ⑥ 対象取引又は当該お客様との取引を中止する方法

- 当社の「親会社」、「関連会社」
  - ① Webull Holdings Japan 株式会社
  - ② Webull Holdings (Singapore) Pte. Ltd.及びその関連会社
  - ③ Webull Securities Limited
  - ④ Webull Technologies Pte. Ltd.
  - ⑤ Webull Market Limited
  - ⑥ Webull Financial LLC

(2) 利益相反管理体制

当社の法務・コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、法務・コンプライアンス部長をその長とし、利益相反の可能性のある情報をそこに集約するとともに、対象取引の特定、解消策の管理を一元的に遂行します。

■ 従業員研修について

① 利益相反管理

② 顧客保護

③ 顧客説明及び苦情等への対処

３.「手数料等の明確化」の取組状況　（原則４に対応）

以下のように、手数料等の明確化について取り組むとともに、見直しと改善を続けております。

(1) 6 か月ごとに、弊社で取り扱っている全商品の手数料と実質的にお客様にご負担いただく諸費用と他社の同種の商品の手数料等を比較しており、年に 2 回 (6 月末、12 月末)、その比較結果を基礎に、当社の提供する付加価値等の多角的な視点を踏まえ、お客様にとっての最善の利益を実現すべく、関係するすべての部署の部門長が一堂に会して料金改定について検討しています。

(2) 新商品等が追加される場合やシステム改修等に伴いホームページ上の料金掲載ページの更新が必要になる際には、全社的な会議で共有し、事前に手数料やお客様の実質的な負担コストが明瞭に表示されているかを担当部署以外の部署も含めて複合的な目線から確認し、必要に応じて表示や内容を修正し、お客様に分かりやすい手数料等の表示に努めています。

４.「重要な情報の分かりやすい提供」の取組状況　（原則５に対応）

以下のように、お客様の充実した投資体験を実現すべく、お客様に対する「重要な情報の分かりやすい提供」の継続した整備について取り組んでおります。

(1) 定期的なウェブサイトの更新 : 当社ウェブサイトの更新を適時行い、商品類型に応じた特徴等をまとめたコンテンツを公開するとともに、最新の情報を掲載するよう努めております。

(2) 学習ツールの導入と投資ツール・アプリの動画操作ガイド : 主に口座開設後の新規顧客向けに、学習ツールを導入するとともに、投資ツール・アプリの操作方法について、動

画によるガイドを新たにウェブサイトから閲覧できるように追加整備を行っております。

(3) FAQ の充実：当社取引プラットフォームを通じた投資体験の分かりにくさを可能な限り解消すべく、また、サービスの拡充に合わせて、FAQ の追加や更新を実施しております。

(4) オプションチェーン情報のリリース：マーケット情報については、特に米国個別株・指数オプション取引におけるオプションチェーン情報を閲覧できるようサービスの拡充を行っております。

５.「顧客にふさわしいサービスの提供」の取組状況　（原則６に対応）

以下のように、お客様によりふさわしい商品・サービスを実現すべく、取り組んでおります。

(1) VOC 委員会でのお客様の声を踏まえた各種商品・サービスの拡充リリース：
お客様からの声を受けて新商品・サービスだけでなく、既存サービスに対する顧客体験のアップグレードを目的とした各種リリースを年間を通じて実施しております。

(2) 新商品・サービス等について情報共有、議論を行う会議体でのお客様にふさわしいサービス提供の取組み：
従来の新規商品・サービスについての討議だけでなく、週次でのお客様のご要望等に基づくレビュー・改善についても週次で確認を実施しています。

(3) サイバーセキュリティ対策の継続的な強化：
グローバルで事業を展開する Webull グループの各社と連携してサイバーリスクに関する情報や先進的な取組み事例を共有するなど、最新の脅威動向を踏まえた対策の高度化を実現しています。
多要素認証（MFA）や端末識別機能、リアルタイムでの脅威検知体制の強化、取引専用パスワードの導入などによる、ネットワーク境界を超えた多層的な防御体制を構築しており、
これら施策により、日本国内拠点においては、お客様の資産や個人情報に影響を及ぼすような重大なセキュリティインシデントは年間を通じて確認されておりません。）

６.「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」の取組状況（原則７に対応）

以下のように、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の整備について取り組むとともに、見直しと改善を続けております。

(1) 従業員研修について
経営陣の承認を得た年次計画「コンプライアンスプログラム」を策定いたしました。本

プログラムでは、コンプライアンス意識の醸成を中核とした包括的な研修計画を立案し、以下の取り組みを実施いたします。なお、主な研修内容とその狙いは次のとおりとなります。

- 研修の充実化 － 既存研修の内容強化と実施頻度の向上
- 新入社員向け研修の拡充 － 入社時からのコンプライアンス意識の定着及び当社の各部門業務への理解の促進
- 商品・サービス勉強会の定期実施 － 業務知識の向上と顧客対応力の強化
- 三線防御に基づく専門研修 － リスク管理・内部監査部門による専門的な研修の実施

(2) 経営方針の共有及び報酬・業績評価体系について

- 全従業員向けタウンホールを開催し、経営陣から直接、当社の組織カルチャーと経営目標について継続的に浸透を図っています。
- 業績評価においては、四半期ごとに目標達成状況と今後の取組みの確認を行っております。これにより１年に一回の業績評価では達成が難しい、よりきめ細やかで網羅的な評価と対話を目指しています。

(3) 組織・人員強化

- 金融商品取引業者における十分な経験を持った人員を各部署に配置することで組織体制を強化するとともに、新たに採用した人員による知見を既存の役職員に共有することで組織全体の知識水準の向上を図っています。
- 部門横断的なコミュニケーションを促進するための各種施策を実施することで、当社の組織カルチャーや価値観の共有および浸透を図るとともに、より個々の役職員がその能力を最大限に発揮し協力することのできるようなチームビルディングを図る仕組みを構築しています。

以上

（2026 年 7 月公表）