2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

大山日ノ丸証券株式会社

大山日ノ丸証券株式会社（以下「当社」という。）は、「お客様とともに」を基本理念に、お客様から信頼されるパートナーとしてサービスの提供に努めております。

お客様からのご意見・ご要望は、サービス向上の貴重な機会ととらえ、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上相当と認められない言動や従業員の人格や尊厳を傷つける行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）については、職場環境を脅かし、重大な影響を及ぼす可能性があるため、毅然とした対応を行います。

当社がお客様との良好な関係を保ち、「お客様とともに」繁栄する地域に根差した企業運営を行い、お客様へより良いサービスの提供につなげることを目的とします。

１　カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- 身体的な行為（暴行、傷害など）
- 精神的な行為（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
- 威圧的な行為（大声や威嚇など）
- 不適切な言動（性的発言、差別的発言など）
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報の投稿（会社や従業員の信用を毀損する行為）
- 正当な理由のない要求（金銭保証の要求、過度な謝罪の要求、特別対応の要求など）
- 他のお客様等の迷惑となる行為や、業務の妨害行為
- 上記のほか、当社がお客様の要求内容が妥当性を欠くと判断した行為や、要求を実現するための手段、様態が社会通念上不相当であると判断した行為

２　当社の対応

当社は、上記のような行為が確認された場合、以下の対応を行うことがあります。

- 該当行為の制止およびお客様対応の中止
- 取引の制限または契約の解除
- 口座解約及び預り資産の返却・他社移管
- 必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携した法的措置

３　お客様へのお願い

すべてのお客様に公平で良質なサービスを提供するため、当社従業員へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

STOP! カスハラ

カスタマーハラスメント

お客様との健全な取引と長期的なお付き合いのために

暴言・侮辱



執拗な誘い・詮索



長時間の拘束



過剰な要求





お客様へのお願い

- 上記のほか、カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、サービスを停止し、必要に応じて警察へ通報することがあります。
- お客様と従業員が安心できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。



日本証券業協会
Japan Securities Dealers Association
JSDA