

FINMAC紛争解決手続事例（2026年4－6月）

証券・金融商品あっせん相談センター
（ F I N M A C ）

当センターにおいて実施した紛争解決手続（あっせん）事案のうち、2026年4月から6月までの間に手続が終結した事案は21件である。そのうち、和解成立事案12件、不調打ちり事案8件、一方の離脱事案1件出会った。あっせんを実施した事案のうち、紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争14件＞、＜売買取引に関する紛争6件＞、＜事務処理に関する紛争1件＞であった。

（注） 以下の内容は、当センターのあっせん手続きの利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。
なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことにご留意いただく必要があります。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	男	40代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から、トルコリラ建て債券を勧められ、償還日には単価が上昇する旨や特定価格での精算が保証されている旨等の説明を受けて購入したところ、損失が発生した。同担当者の行為は、断定的判断の提供及び虚偽説明に該当することから、発生した損失約1,000万円について、被申立人に賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人に対し本件債券の勧誘を行う際、今までの損失を取り戻すことのできる可能性が高いことを強調し、償還日等について明確に説明していないため、本債券の償還日等について、申立人に誤解を生じさせた可能性がある。よって、紛争解決委員の意見を聞いたうえで、あっせんにより解決を図りたい。	和解成立	○2026年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約900万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人に対し、被申立人担当者が行った本件債券に関する説明において、申立人に誤解を生じさせている点については、当事者双方に争いが無い。しかしながら、同担当者は、申立人に説明書面を交付している。申立人が当該書面の内容を理解できなかった場合、申立人が同担当者に質問するなどの方法がある中で、申立人は当該書面の確認を怠った点について過失があったと言わざるを得ない。よって、和解案に示した金額で和解することが妥当と考える。
2	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	男	50代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人がWEB上で表示していた債券の商品説明内容に、投資判断に影響する重要情報に誤りがあり、その内容を前提に本件債券を購入したところ、市況の悪化により損失が発生した。発生した損失約1,500万円について、被申立人に賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人がWEB上で表示していた本件債券の商品説明内容に一部誤りがあったことは認めるが、その誤表示と損失との因果関係は認めがたく、申立人に対して所定の注意喚起やリスク等について事前確認をしたうえで本件債券を販売している。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年5月、当事者双方からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切ることとした。 ＜紛争解決委員の見解＞ 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したものの、事実関係に係る双方の認識の隔たりは大きく、埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、トルコリラに関する仕組債を勧められた際、リスクや商品性について十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。申立人に投資経験はなく、金融知識の乏しい申立人に対して同担当者の行った勧誘行為は、説明義務及び適合性の原則に反する。発生した損失約200万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘に際して商品概要説明書等を用いて、商品性及びリスクについて十分な説明を行っている。申立人もリスクのある商品であることを認識した上で購入しており、説明義務及び適合性の原則に反する勧誘は行われていない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料及び当事者双方の主張に照らせば、被申立人担当者による申立人の投資意向やリスク理解度の確認が十分ではなかった可能性があり、本件仕組債が申立人に適合したものであったのか疑念が残る。その他諸事情を勘案し、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、トルコリラを参照とした仕組債を勧められた際、過去に同様の商品で損失が発生したことがあったため、本件仕組債の購入を断っていたにもかかわらず、同担当者が再度勧誘したことで、断り切れずに購入したところ、損失が発生した。発生した損失約1,000万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、無理な勧誘や取引の強要を一切行っておらず、申立人の意向に応じて本件仕組債を提案している。また、申立人から本件仕組債を購入したくないとの意思表示が示されたことはない。申立人の主張する事実はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約30万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料及び当事者双方の主張に照らせば、被申立人担当者による勧誘に問題があったとは見受けられない。また、申立人は過去に同様の商品を購入していることから、直ちに適合性に問題があるとも言えないが、本件紛争を早期に解決するため、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが妥当と考える。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、複数の仕組債を勧められ、リスクや商品性について十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。被申立人の説明義務違反を理由に発生した損失約2億円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債の購入以前に複数回に亘り仕組債を購入しており、仕組債の基本的な仕組みやリスクを熟知している。被申立人担当者は、本件仕組債のリスクや商品性について十分な説明を行い、申立人は理解したうえで自らの意思で購入している。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年6月、申立人からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したものの、事実関係に係る双方の認識の隔たりは大きく、埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。 申立人の家族1名(40代前半男性)からの同一趣旨による請求(約8,300万円)についても、双方の認識の隔たりは大きく、埋めることができないことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、くりっく株365の勧誘を受け、商品内容やリスク等について十分な説明を受けないまま取引したところ、損失が発生した。発生した損失約250万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、勧誘時に商品内容やリスク等について説明し、申立人が理解していることを確認したうえで本件取引を行っている。申立人の損失は相場の急変動によるものである。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約5万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、申立人は過去にデリバティブ取引の経験はなく、本件くりっく株365取引の仕組みを十分に理解していたのか、また、被申立人において適合性の原則に則った勧誘が行われたのか疑義が生じるところである。被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者に対し、金融商品の提案に際し、要望を提示したにもかかわらず、申立人からの要望に該当しない外貨建て債券を案内されて購入したところ、損失が発生した。よって、発生した損失約11万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件外貨建て債券は、申立人からの要望に沿って提案した金融商品であり、申立人のニーズに合致した金融商品であったと考えている。申立人の主張は、被申立人の認識するところと著しく隔たりがあり、その請求には理由がないため、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年4月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、かつ、申立人が、あっせん手続きの打ち切りを希望したため、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりを埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券OP	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められた有価証券店頭オプショナル取引を行ったところ、多大な損失が発生した。申立人は一定程度の金融商品取引経験はあるものの、本件取引のような極めてリスクの高い取引を行ったことがなかったにもかかわらず、同担当者は良いことばかりを強調して複雑な取引の仕組み及びリスク等の説明を行わなかった。申立人の投資意向に不適合な取引、かつ、本件取引の内容等を正確に理解できなかった被申立人に対して、発生した損失約9億4,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人や他の金融商品取引業者において多様な金融商品の投資経験を有している。本件取引については、申立人の投資意向に沿って被申立人担当者が提案したものであり、関係資料に基づき、複数回に亘り面談するなどして説明を行っており、申立人が理解したことを確認のうえで契約に至っている。本件取引においては、申立人のニーズを踏まえて権利行使価格等を設定していることからすれば、投資意向に不適合な取引であったとはいえない。よって、発生した損失を被申立人が賠償する理由はなく、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年4月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、かつ、申立人が和解には応じられないとの意向を示したことから、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりを埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
9	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	外国為替証拠金（くりっく365）	男	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、くりっく365の勧誘を受け、同担当者の断定的な相場見通しにより、また、商品内容やリスク等について十分な説明を受けないまま取引したところ、損失が発生した。発生した損失約3,000万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件取引を始めるにあたり、被申立人担当者は商品内容やリスク等について説明し、申立人が理解していることを確認したうえで、取引を開始させている。同担当者からの提案が申立人の相場見通しと相違するのであれば提案に応じる必要はなく、また、申立人は提案を受けずとも、自身で多数の取引を行っている。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、本件取引にあたり、申立人の主張する断定的判断の提供及び説明義務違反は認めるに足りない。しかしながら、申立人は本件取引に至るまでデリバティブ取引の経験はなかったため、取引金額について被申立人に慎重な配慮が必要であったと思われる。他方、申立人にも自己責任原則の観点から相応の過失相殺は免れない。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金（くりっく365）	男	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく365の商品性やリスク等について十分な説明が行われないまま取引をした結果、損失が発生した。また、同担当者は申立人に対し、本件取引の口座開設時に、申立人の属性について過大な申告をするよう促し口座開設させた。これらの行為は適合性の原則及び説明義務に反することから、発生した損失約200万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対し、口座開設時に顧客属性について過大な申告を促したことは認める。しかしながら、本件取引との直接的な因果関係はなく、同担当者は申立人に対し本件取引の商品性やリスク等の重要事項について十分な説明を行っている。申立人はそれらを理解したうえで、自らの判断で本件取引を行っており、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約20万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の口座開設後の個別の取引について、適合性原則違反及び説明義務違反といった民事上の責任までは認められないものの、被申立人担当者が申立人の口座開設時に顧客属性について過大な申告を促すなど、不適切な行為が認められたことから、本件紛争の迅速かつ円滑な解決を図るために被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、リスクや商品性について十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。金融知識の乏しい申立人に対して同担当者の行った勧誘行為は、説明義務及び適合性の原則に反する。発生した損失約2,500万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘に際して商品性及びリスクについて十分な説明を行っている。申立人は本件仕組債の元本棄損リスクや最大想定損失を認識した上で購入しており、説明義務及び適合性の原則に反する勧誘は行われていない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約1,100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料及び当事者双方の主張に照らせば、被申立人担当者による申立人の適合性確認やリスク理解度の確認が十分ではなかった可能性があり、本件仕組債が申立人に適合したものであったのか疑念が残る。その他諸事情を勘案し、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、仕組債を勧められ、リスクや商品性について十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。申立人に投資経験はなく、金融知識の乏しい申立人に対して同担当者の行った勧誘行為は、説明義務及び適合性の原則に反する。発生した損失約700万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘に際して商品性及び各種リスクについて十分な説明を行っている。申立人もリスクのある商品であることを認識した上で購入しており、説明義務及び適合性の原則に反する勧誘は行われていない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約400万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料及び当事者双方の主張に照らせば、被申立人担当者による申立人の投資経験や主な収入源の確認が著しく不足していた可能性があり、本件仕組債が申立人に適合したものであったのか疑念が残る。その他諸事情を勘案し、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	商品先物	男	40代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、商品関連デリバティブ等の勧誘をされ、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を受けないまま同担当者主導で取引したところ、損失が発生した。発生した損失約1,200万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、勧誘時に商品内容やリスク等について説明し、申立人が理解していることを確認したうえで本件取引を行っている。申立人の損失は相場の急変動によるものであり、同担当者の対応に起因するものではない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に提案した。しかしながら、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりは埋めることはできないものの、紛争の早期解決の観点から、一定の金銭を支払うことで和解してはどうかと考える。
14	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	信託受益権の販売	法人		<申立人の主張> 被申立人は、申立人から信託受益証券を購入するに際し、本件信託受益証券の取得時費用を精算する義務があったにもかかわらず精算を怠った。よって、発生した損失約6,000万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件信託受益証券の取得時費用は、被申立人が一方的に精算義務を負うものではない。しかしながら、被申立人側に取得時費用を精算の対象とするのか申立人に対して確認義務があり、その確認を怠ったことは認める。	和解成立	○2026年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約5,800万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料及び当事者双方の事実経過に照らせば、申立人に過失はあるものの、その過失割合は極めて小さい。よって、被申立人が申立人に対し、和解案に示した金額を支払って和解することが妥当と考える。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
15	売買取引に関する紛争	その他	その他	男	30代後半	<申立人の主張> 被申立人で取引していたところ、取引することができなくなった。よって、被申立人に対し、500万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張には理由がないことから、申立人からの請求に応じることはできない。	一方の離脱	○申立人による【あっせん申立ての取下げ】
16	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	30代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者に対し、株式信用取引の新規売り注文を発注したにもかかわらず、同担当者が誤って新規買い注文を執行した結果、損失が発生した。本件誤約定は、同担当者の聞き違いに原因があり、その後、申立人は同担当者に対し、誤った注文の取消しと正しい注文の執行を求めたにもかかわらず、同担当者が手続きを行わなかったことから、発生した損失約170万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件誤約定の発生要因は、被申立人担当者の聞き違いにあるとともに、同担当者は、申立人から訂正注文を受けているものの、処理手続が間に合わなかった結果、損失が生じたものである。よって、本件紛争について、あっせん手続による解決を図りたい。	和解成立	○2026年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約170万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が、申立人の注文を誤って発注したことについて、同担当者の過失は明らかである。その後、申立人は同担当者に電話し、誤った注文の取消しと正しい注文の執行を求めており、同担当者には、これらの注文を執行する時間的な余裕もあったと考えることから、被申立人に全面的な過失がある。よって、和解案に示した金額を支払って和解することが妥当と考える。
17	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70代後半	<申立人の主張> 被申立人で保有する株式を無断で売却されたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約2,900万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の損失について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求には応じることはできない。	和解成立	○2026年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約700万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件の諸事情を踏まえ、本あっせん手続きで紛争を円満に解決するため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
18	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	40代 前半	<申立人の主張> 被申立人で保有する株式を無断で売却されたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約80万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の損失について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。	和解成立	○2026年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約40万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件の経緯からすると、申立人が不満を抱えた心情は理解できるものの、その評価については、意見が分かれる可能性があると考ええる。その他、本件の諸事情を踏まえ、迅速かつ円滑な解決のため、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考ええる。
19	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	60代 後半	<申立人の主張> 被申立人の口座において、株式を無断で買付けされたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約120万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の損失について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年4月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりを埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。
20	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	60代 後半	<申立人の主張> 被申立人で保有する株式を無断で売却されたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約500万円について、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の損失について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。	見込みなし	○2026年5月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、当事者双方からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたため、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切ることとした。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したものの、事実関係に係る双方の認識の隔たりは大きく、埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。