

景気見通し調査 結果レポート

令和7年6月期

特別調査【カスタマーハラスメントに関する調査】

福井商工会議所 中小企業総合支援センター

【調査の概要】

当調査は、福井商工会議所管内の小規模事業所を中心とした短期的な景気動向を把握するため、毎年3月・6月・9月・12月の年4回実施している。

調査時期：令和7年5月26日(月)～6月6日(金)

調査方法：FAXによる送付・回収及びGoogleフォームによる回答

調査対象：福井商工会議所の会員 小規模事業所を中心に1,954件を抽出
(製造業・建設業・その他…従業員20人以下の事業所
卸売業・小売業・サービス業…従業員5人以下の事業所)

回答数：410件(回答率21.0%)

従業員数	製造業	建設業	小売業	卸売業	サービス業	合計
5名以内	44	70	44	43	88	289(70.4%)
6～10名以内	22	15	3	4	12	56(13.7%)
11名以上	22	24	3	5	11	65(15.9%)
小計	88(21.5%)	109(26.6%)	50(12.2%)	52(12.7%)	111(27.0%)	410(100.0%)

D I 値とは…ディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略で、景気動向を示す指標。「良い」「上昇した」とする企業割合から、「悪い」「下落した」とする企業割合を差し引いた値。「現在」D I 値は3ヵ月前を基準とした現在の状況、「先行」D I 値は今後3ヵ月後の状況を予測したもの。

【調査結果の概要】

景況感は2期ぶりに改善。ただし、米国の関税政策や不安定な世界情勢の影響から予測は下降。

①業界の景況

サービス業で大幅に改善、3か月後の予測では製造業の落ち込みが顕著。

②自社の景況

全体として横ばいだが、卸・小売業の悪化が目立つ。

③売上高(受注高)

全体でわずかに悪化、3か月後も大きな回復は見込めず。

④販売価格

小売業のみ改善、価格転嫁への工夫も見られる。

⑤仕入価格

海外の情勢不安も仕入値に影響。

⑥採算(収支)

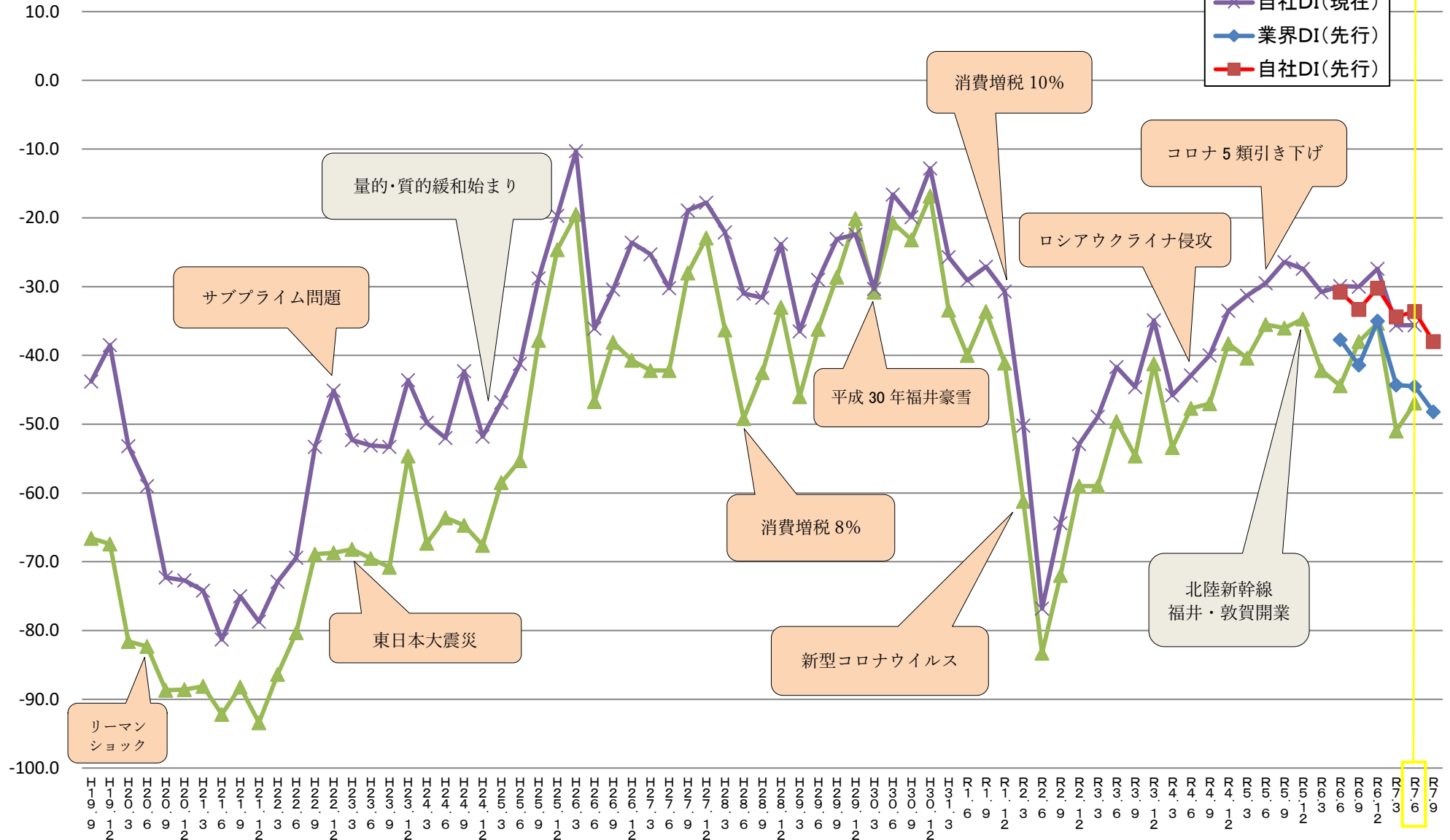
サービス業以外の全ての業種で悪化。

【特別調査「カスタマーハラスメントに関する調査」の概要】

※カスタマーハラスメントとは、顧客等から従業員などに対する業務に関わる著しい迷惑行為のことで、暴行、脅迫、傷害、名誉毀損などの行為を指す。

- カスタマーハラスメントの被害経験の有無を尋ねたところ全体の10.1%が「ある」と回答し、特に、一般消費者との取引をメインとしているサービス業および飲食業では20%以上の水準となった。
- 被害内容では「暴言・中傷」が68.3%と圧倒的に多く、次いで「誤情報の拡散」(24.4%)、「営業妨害」(22.0%)と続いた。
- カスタマーハラスメント発生時の対応を尋ねたところ「謝罪対応」が50.0%で最多となったほか、「加害者の要求を受容」も21.1%となり、顧客満足を優先するあまり企業として毅然とした対応を取れない事業所が多いことがわかった。
- カスタマーハラスメント対策の実施状況について尋ねたところ、全体の対策実施率は12.9%とほとんどの事業所で対策が進んでいないことがわかった。
- カスタマーハラスメント対策の内容を尋ねたところ、「顧客対応の記録」が45.8%で最多となった。次いで「顧客に対する注意喚起」が37.5%と続き、初期対応に偏る傾向が見られた。

福井商工会議所「景気見通し調査」 業界／自社景況DI推移



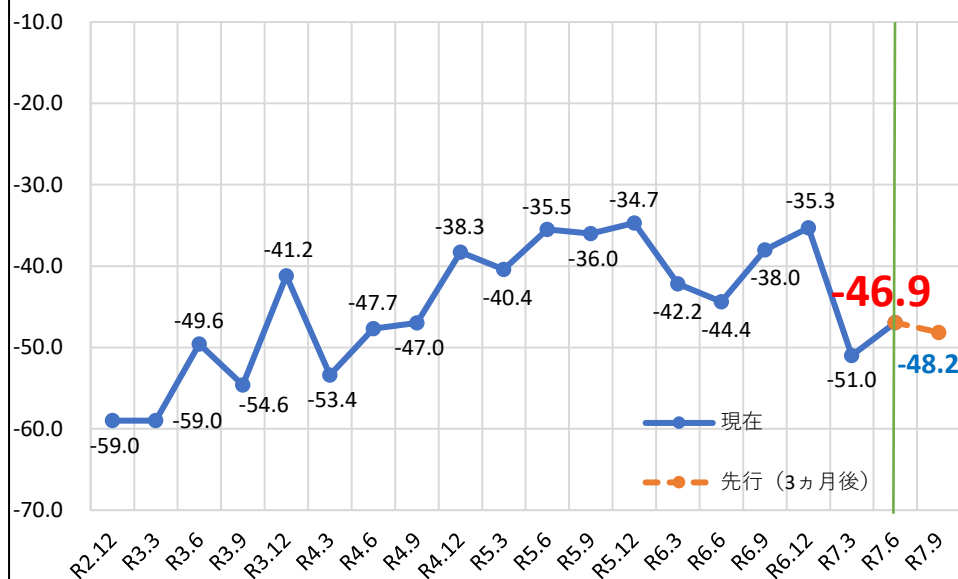
①—業界の景況—

【サービス業で大幅に改善、3か月後の予測では製造業の落ち込みが顕著】

全体の現在 DI 値は▲46.9 と 2 期ぶりに改善した。一方、3 か月後の先行 DI 値は▲48.2 とわずかながら悪化の予測となった。

業種別にみると、サービス業で+12.8 ポイントと大きく持ち直し、製造業と小売業でも若干の改善傾向が見られた。宿泊業を営む事業所からは「天候も安定してきたため、冬場と比較して客足が戻ってきている」という声が聞かれた。一方、製造業の先行 DI 値は▲62.5 (-11.4 ポイント) と大幅な悪化が見込まれ、金属部品製造の事業所からは「トランプ関税の影響で先行きを不安視し、設備投資を控える動きが高まっていることから、同業他社からは景況感悪化の声が届いている」と回答があったほか、小売業（自動車販売業）の事業所からも「トランプ関税の影響で為替の値動きが不安定なため、販売価格も大きく変動し消費者の混乱を招いており、景況感が悪化している」との声もあり、米国の関税政策が景気の先行きに不安感を与えていることがわかった。

業界の景況



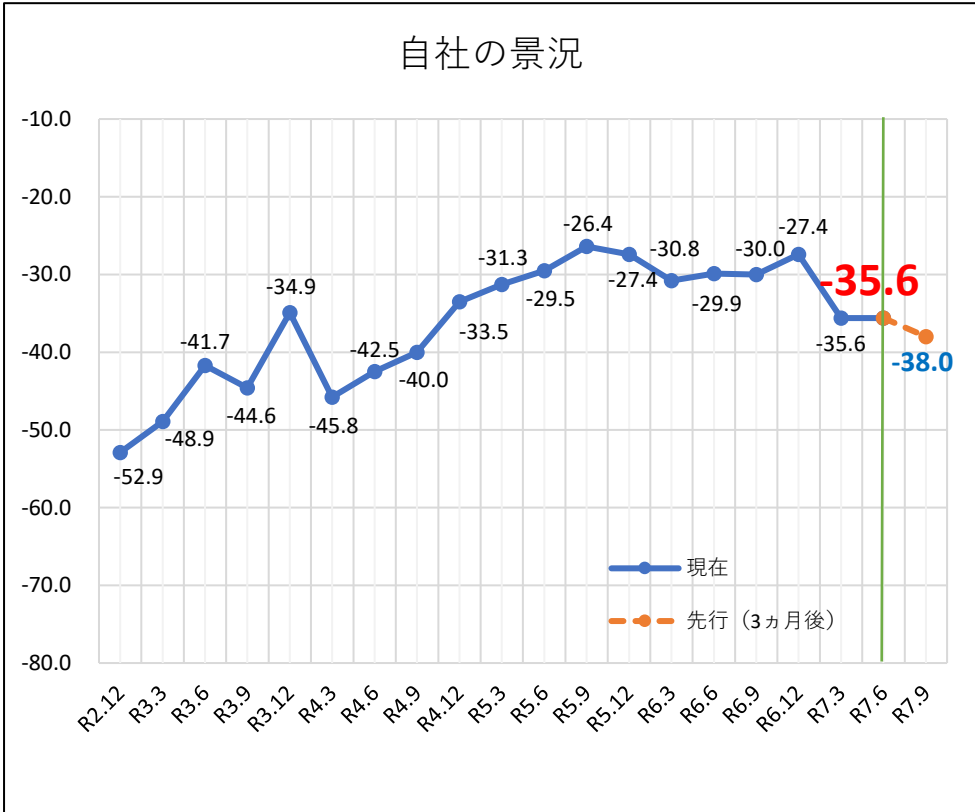
① 業界の景況	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 DI 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 DI 値	変化幅 (先行 DI - 現在 DI)
全業種	-46.9	4.1	-48.2	-1.3
製造業	-51.1	7.1	-62.5	-11.4
建設業	-41.3	-2.4	-37.6	3.7
小売業	-58.0	4.5	-60.0	-2.0
卸売業	-78.8	-8.8	-76.5	2.3
サービス業	-29.1	12.8	-28.4	0.7

②—自社の景況—

【全体として横ばいだが、卸・小売業の悪化が目立つ】

自社の景況は、現在 DI 値が▲35.6 で、前回（令和 7 年 3 月期）と同値となった。一方で、3 か月後の先行 DI 値は▲38.0 とやや悪化する予測で、先行きに対する慎重な見方が強まっている。

業種別にみると、現在 DI 値は小売業で▲56.0（-12.2 ポイント）、卸売業で▲63.5（-10.2 ポイント）と大幅にポイントを下げた。衣料品小売業の事業所からは「比較的高価格帯の商品を取り扱っているが、物価上昇の影響により、消費者の選択肢から外れつつある」といった消費低迷による景況感悪化の声が聞かれた。一方、サービス業では春にかけて消費活動が活発になったとの声もあり、現在 DI 値は+7.2 ポイント改善した。



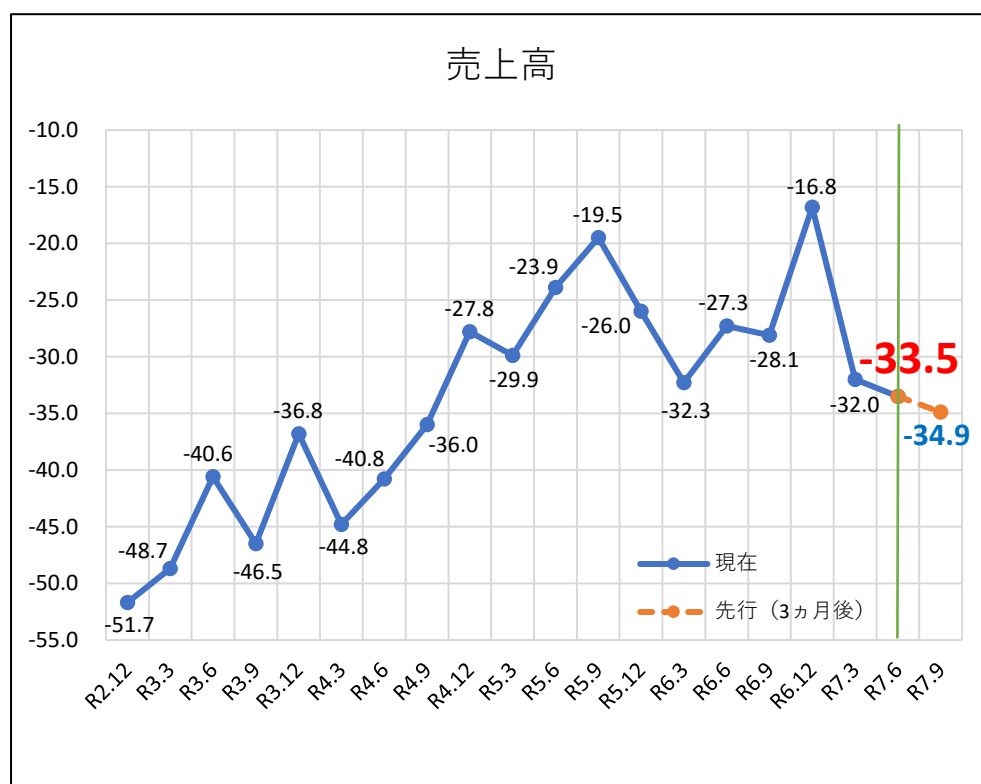
② 自社の景況	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 D I 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 D I 値	変化幅 (先行 D I - 現在 D I)
全業種	-35.6	0.0	-38.0	-2.4
製造業	-36.4	-2.2	-45.5	-9.1
建設業	-24.8	3.3	-24.8	0.0
小売業	-56.0	-12.2	-48.0	8.0
卸売業	-63.5	-10.2	-67.3	-3.8
サービス業	-23.4	7.2	-26.6	-3.2

③一売上高（受注高）

【全体でわずかに悪化、今後も大きな回復は見込めず】

売上高（受注高）の現在 DI 値は、▲33.5 と前回からわずかに悪化した。また、3 か月後の先行 DI 値も▲34.9 と回復はあまり期待できない。

業種別にみると、現在 DI 値は小売業で▲50.0（-9.6 ポイント）、卸売業で▲65.4（-15.4 ポイント）と大幅にポイントを下げた。プラスチック製品卸売の事業所からは「欧州との取引がメインであるが、取引先が在庫を抱えるリスクを避けるようになってから売上が減少した。恐らく現地の消費が停滞していることも要因の一つではないか」と、海外情勢の影響を指摘する声もあった。また、製造業の先行 DI 値悪化については、「①業界の景況」でも触れたとおり、設備投資を控える動きなどが売上高の減少を見込む傾向を強めている。



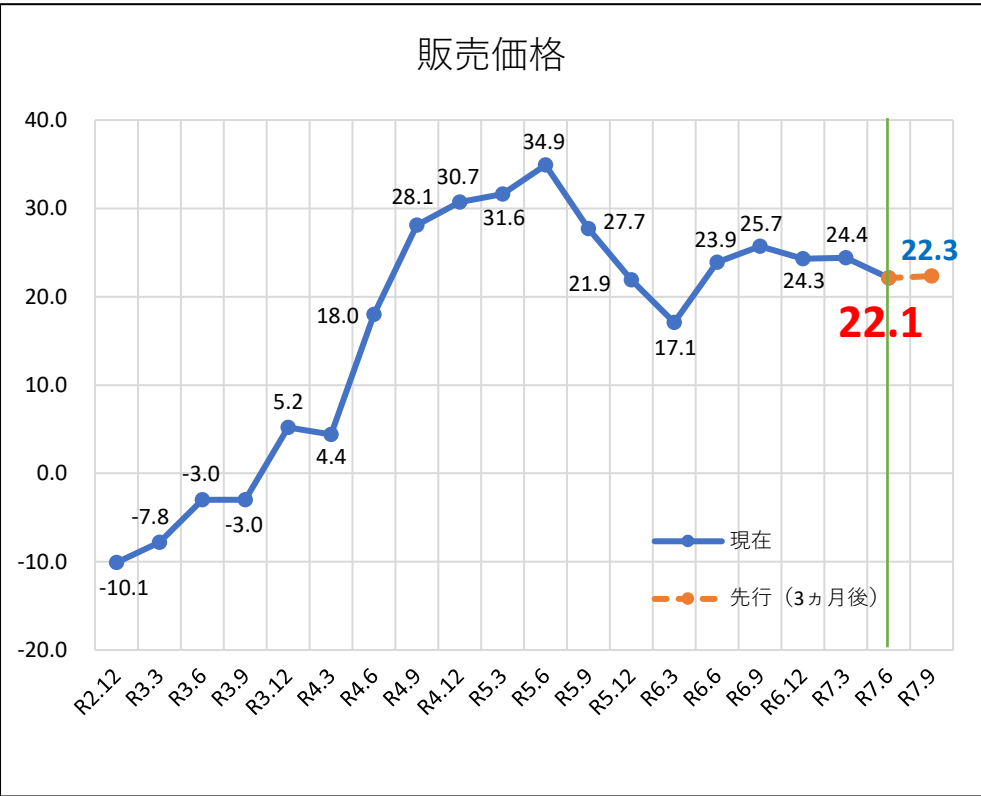
③ 売上高	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 DI 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 DI 値	変化幅 (先行 DI - 現在 DI)
全業種	-33.5	-1.5	-34.9	-1.4
製造業	-30.7	-4.1	-38.6	-7.9
建設業	-24.1	1.7	-24.1	0.0
小売業	-50.0	-9.6	-46.0	4.0
卸売業	-65.4	-15.4	-65.4	0.0
サービス業	-22.5	5.7	-22.9	-0.4

④—販売価格—

【小売業のみ改善、価格転嫁への工夫も見られる】

販売価格の現在 DI 値は 22.1 と、前回調査からやや悪化した。

業種別にみると、小売業で 40.0（+10.8 ポイント）とすべての業種の中で唯一改善した。食品を取り扱う事業所からは「価格交渉の融通が効く地元農家から直接仕入れる商品については価格を抑えて販売している。一方で、仕入価格が上昇した商品群については、値上げ分を適切に価格転嫁して販売するなど工夫している」との声が聞かれたほか、衣料品小売業の事業所からは「年に 2 回仕入値改定のタイミングがあり、ここ最近はや度価格転嫁を行えている」との回答があった。



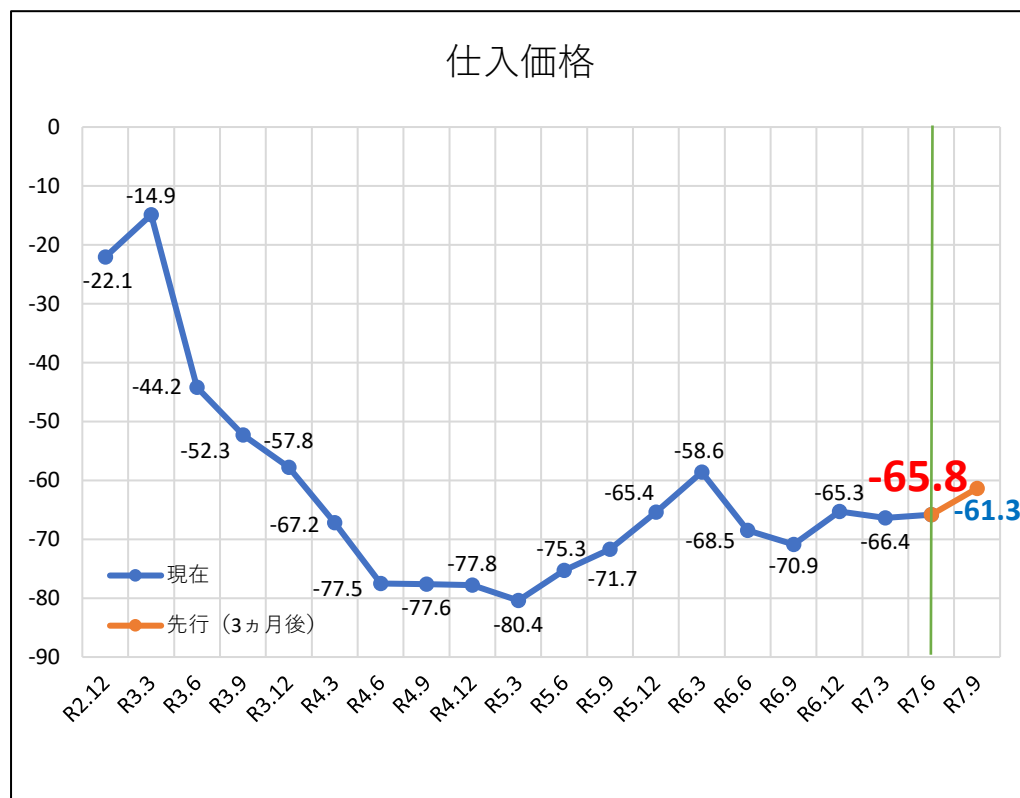
④販売価格	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 DI 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 DI 値	変化幅 (先行 DI - 現在 DI)
全業種	22.1	-2.3	22.3	0.2
製造業	12.5	-6.5	16.1	3.6
建設業	21.5	-2.7	17.9	-3.6
小売業	40.0	10.8	40.0	0.0
卸売業	40.4	-2.9	38.5	-1.9
サービス業	13.6	-3.1	15.7	2.1

⑤—仕入価格—

【海外の情勢不安も仕入値に影響】

仕入価格の現在 DI 値は、▲65.8 と全体的に高止まりの状況が続くが、3 か月後については▲61.3 とやや改善の兆しが見られる。ただし、改善幅は限定的であり依然として厳しい水準である。

業種別にみると、現在 DI 値は製造・建設・卸売で悪化（仕入価格が上昇）した。酒類卸売業の事業所からは「これまで船便を利用して欧州から商品を仕入れていたが、不安定な中東情勢により商品の到着遅延が発生するようになったため、安定した航空便を利用することで輸送費が増加した」という地政学的リスクを指摘する声も聞かれた。



⑤仕入価格	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 D I 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 D I 値	変化幅 (先行 D I - 現在 D I)
全業種	-65.8	0.6	-61.3	4.5
製造業	-61.4	-1.9	-59.8	1.6
建設業	-69.4	-7.0	-63.9	5.5
小売業	-60.0	19.2	-64.0	-4.0
卸売業	-82.7	-14.4	-69.2	13.5
サービス業	-60.4	7.7	-54.8	5.6

※仕入価格の DI 値は上昇すると仕入価格が減少（改善）、下降すると仕入価格が増加（悪化）していることを意味する。

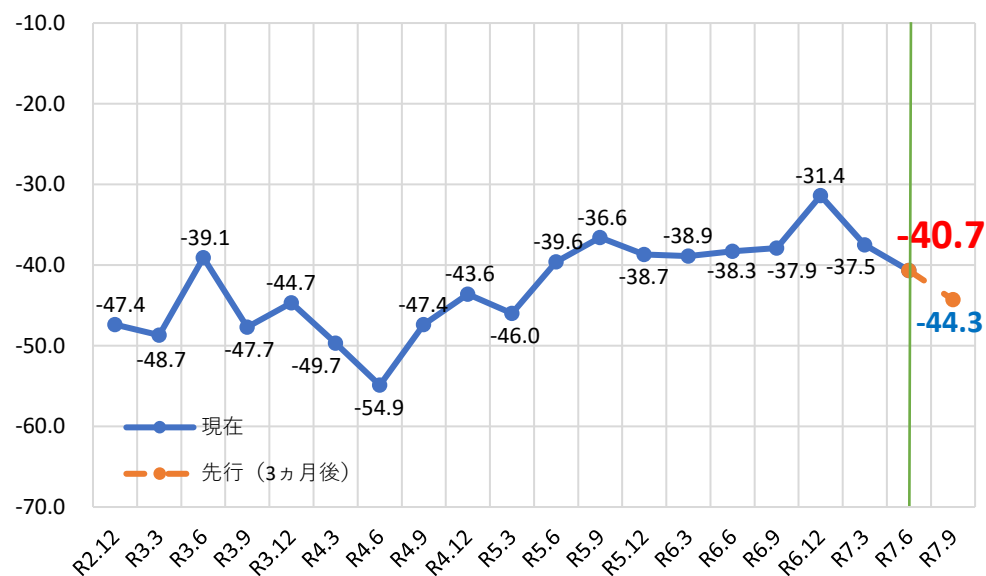
⑥—採算（収支）—

【サービス業以外の全ての業種で悪化】

採算（収支）状況を表す現在 DI 値は、▲40.7 と 2 期連続で悪化し、3 か月後の先行 DI 値も▲44.3 となった。

業種別にみると、現在 DI 値は建設業で▲38.9（-9.7 ポイント）、卸売業で▲55.8（-14.1 ポイント）と悪化が顕著であった。サービス業以外の全ての業種で悪化しており、価格転嫁の難しさが収益を圧迫している様子がうかがえる。一方、サービス業の現在 DI 値は+8.4 ポイント改善した。葬儀業の事業所からは「核家族化の進展などの社会的な変化に合致した当社のサービスが浸透してきたため、利益率の向上を図ることができている」との回答があった。

採算（収支）



⑥採算	2025 年 4～6 月（今期）		2025 年 7～9 月（見通し）	
	現在 D I 値	変化幅 (R7.6-R7.3)	先行 D I 値	変化幅 (先行 D I - 現在 D I)
全業種	-40.7	-3.2	-44.3	-3.6
製造業	-44.3	-4.0	-50.6	-6.3
建設業	-38.9	-9.7	-38.9	0.0
小売業	-42.0	-4.5	-42.0	0.0
卸売業	-55.8	-14.1	-60.8	-5.0
サービス業	-31.8	8.4	-38.0	-6.2

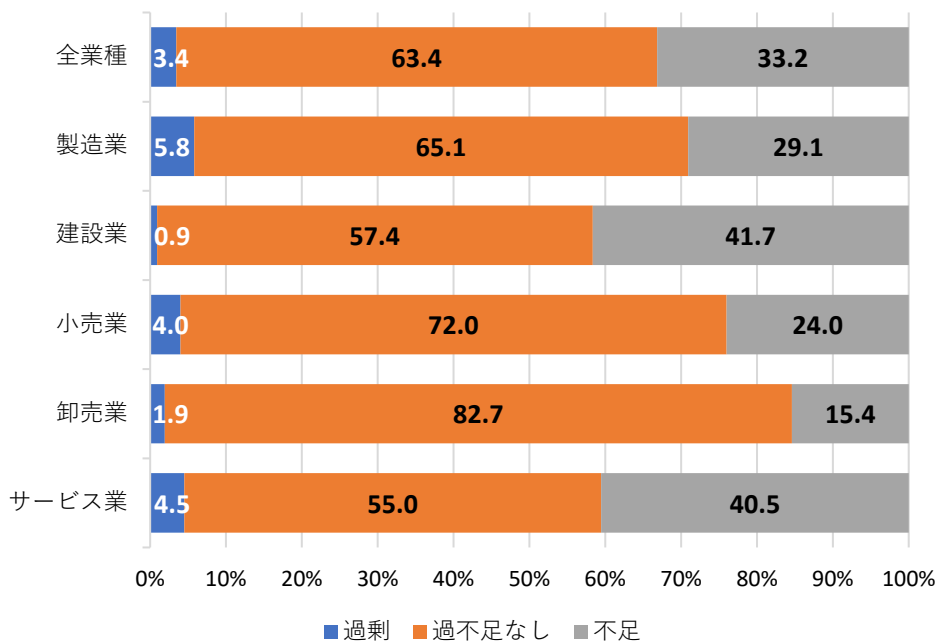
⑦—労働力—

【今後の見通しでは不足感が強まる】

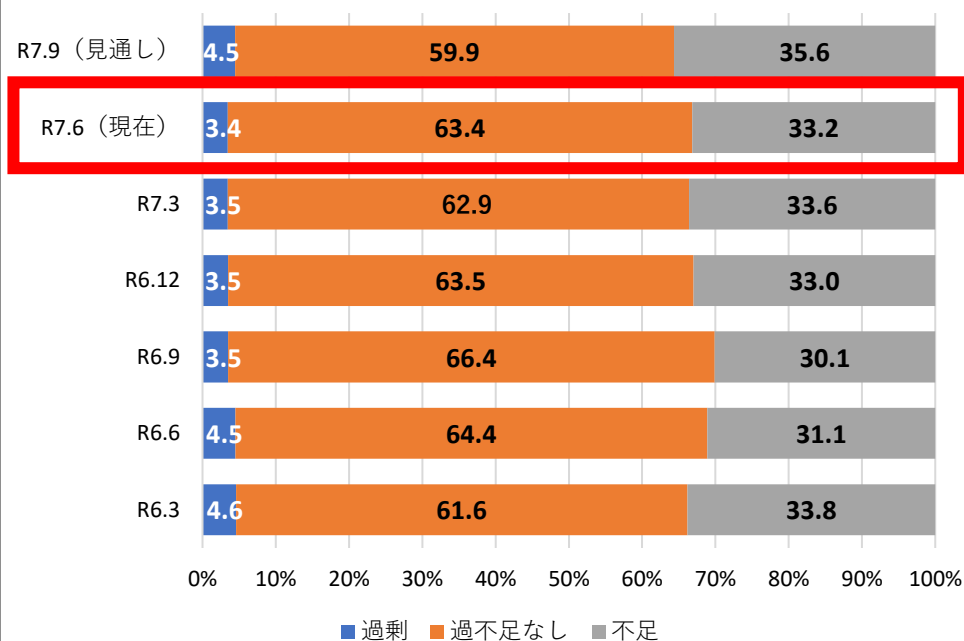
労働力については、「不足」が33.2%と、前回調査からやや減少した。一方、3ヶ月後は35.6%と不足感が強まる予測である。

業種別にみると、サービス業の中の飲食業で「不足」が47.1%（前回38.9%）と不足感が強い。また、3か月後の予測においても飲食業では「不足」が52.3%となっており、「学生アルバイトの年度更新で抜けた穴を埋められていない」という声や、「労働力に過不足はないものの、スキルを持った従業員を雇用できておらず、今後の採用活動も難航することが見込まれる」「深夜営業を行っているが、働き方の価値観の変化からか深夜帯の勤務希望者が集まらない」などの声も聞かれた。

労働力の過不足感



過去一年間における労働力の推移（全業種）

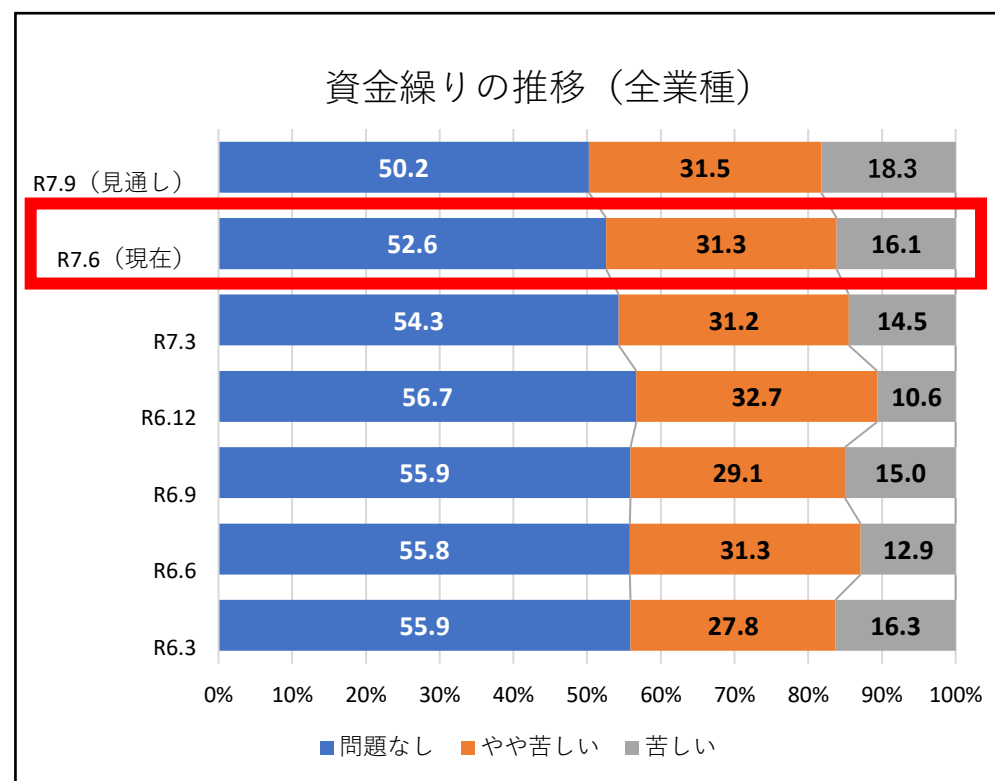
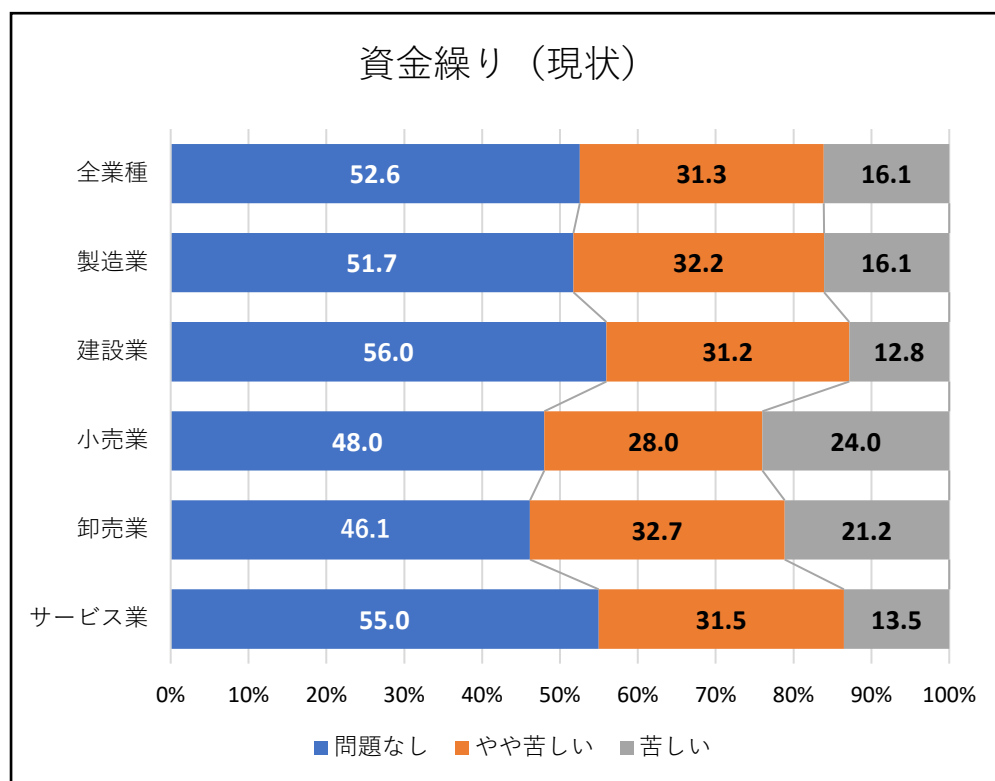


⑧—資金繰り—

【「苦しい」の回答が増加傾向】

現在の資金繰りの状況は「問題なし」が52.6%と12期連続で半数を超えた。一方で「苦しい」は16.1%（+1.6ポイント）と2期連続で増加し、「やや苦しい」との合計は47.4%（+1.7ポイント）となった。また、3ヶ月後の見通しも「苦しい」が18.3%（+2.2ポイント）と増加する見込みである。

業種別にみると、小売業、卸売業、飲食業で資金繰りが「苦しい」とする事業所の割合が多く、小売業で24.0%（+11.5ポイント）、卸売業で21.2%（+7.9ポイント）と大幅に増加した。酒類小売店からは「コロナ融資の返済が開始したことに加え、取引先の飲食店の業績低迷や物価高、飲酒の習慣が薄れたことなどで、売上が伸び悩んでいることも資金繰り悪化の原因となっている」という声も聞かれたほか、事務機器卸売業の事業者からも「業績が改善しないままコロナ融資の返済が始まった」との回答があった。



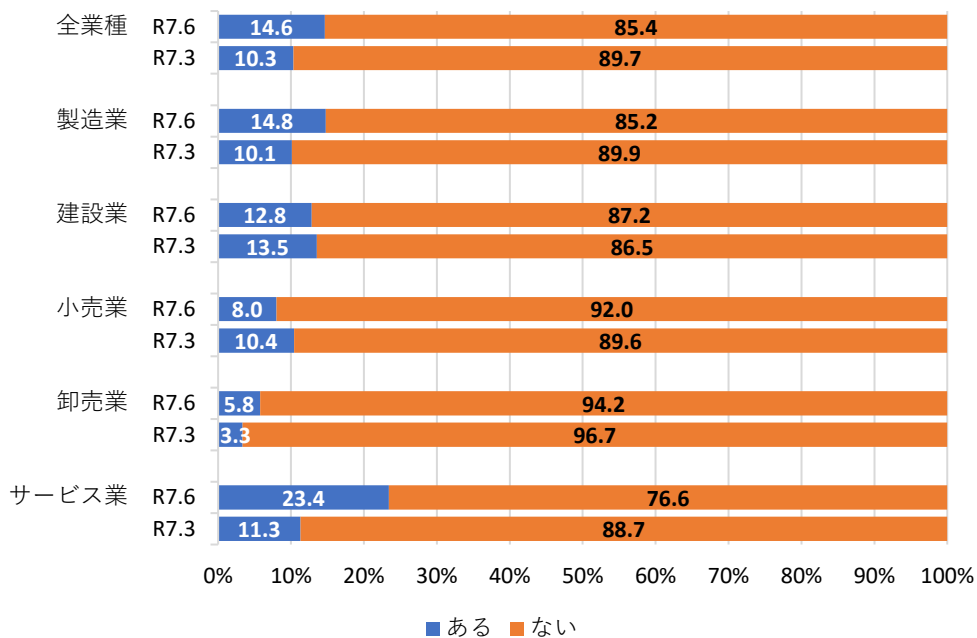
⑨—設備投資—

【サービス業の設備投資意欲が大幅増、デジタル投資の伸びも目立つ】

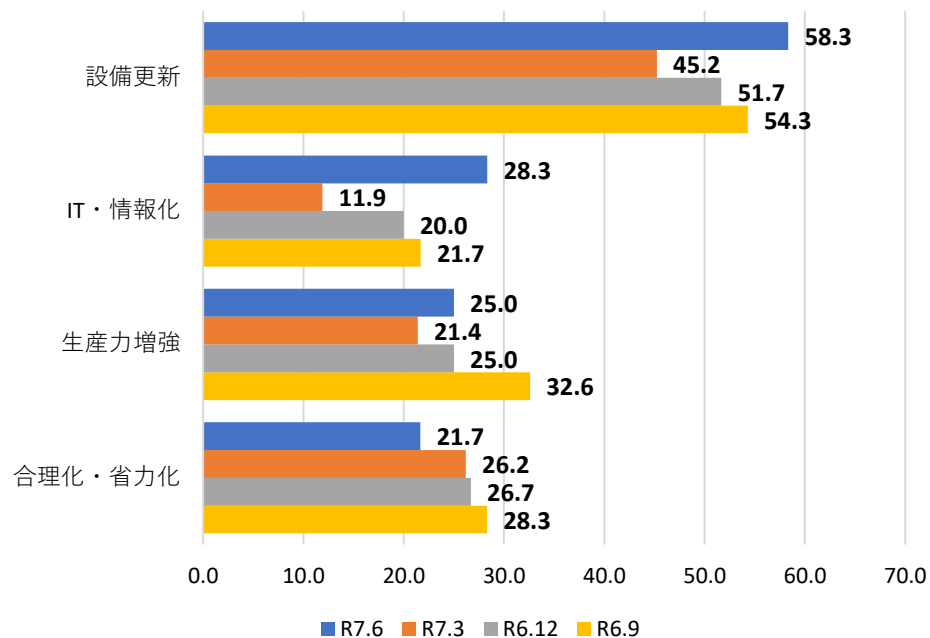
今後3か月以内の設備投資計画は、「投資計画あり」が14.6%（+4.3ポイント）、「投資計画なし」は85.4%（-4.3ポイント）となった。

業種別にみると、景況感や売上高などの項目で改善傾向が見られたサービス業で「投資計画あり」が23.4%（+12.1ポイント）と大幅に増加した。尚、「投資計画あり」と回答した事業所の投資内容では、「設備更新」が58.3%（+13.1ポイント）と最も多く、次いで「IT・情報化」が28.3%（+16.4ポイント）と大幅に増加し、運輸業の事業所からは「昨年からの労働時間規制などの影響もあり、ドライバー管理をデジタル技術で効率化する予定」との声も聞かれた。

設備投資計画



設備投資の目的

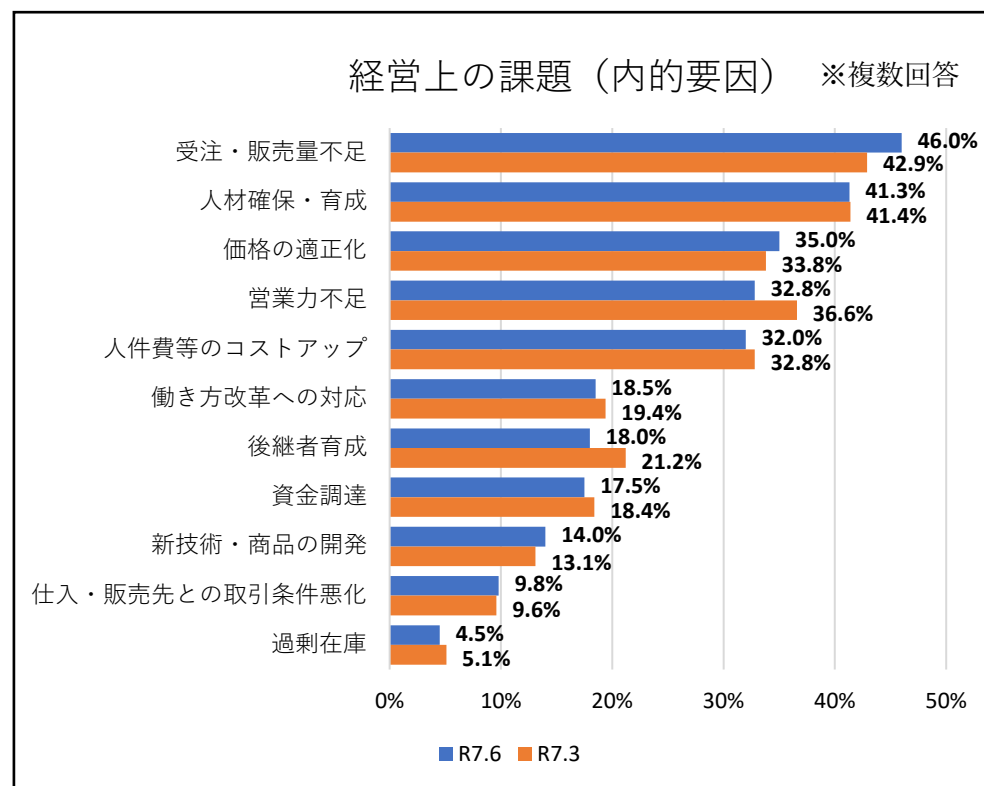


⑩—経営課題（内的要因）—

【２期連続で「受注・販売量不足」が最多】

内的要因における経営上の課題は、「受注・販売量不足」を挙げる回答が46.0%と２期連続で最多となった。次いで「人材確保・育成」が41.3%、「価格の適正化」が35.0%と続いた。

業種別にみると、「受注・販売量不足」は製造業で55.8%（+7.1ポイント）、小売業で57.1%（-3.3ポイント）、卸売業で72.0%（+14.4ポイント）と課題として最も多く挙げられた。また、「人材確保・育成」は建設業で60.4%（+8.3ポイント）、サービス業で49.5%（+3.3ポイント）と最多で、業種間で差が見られた。



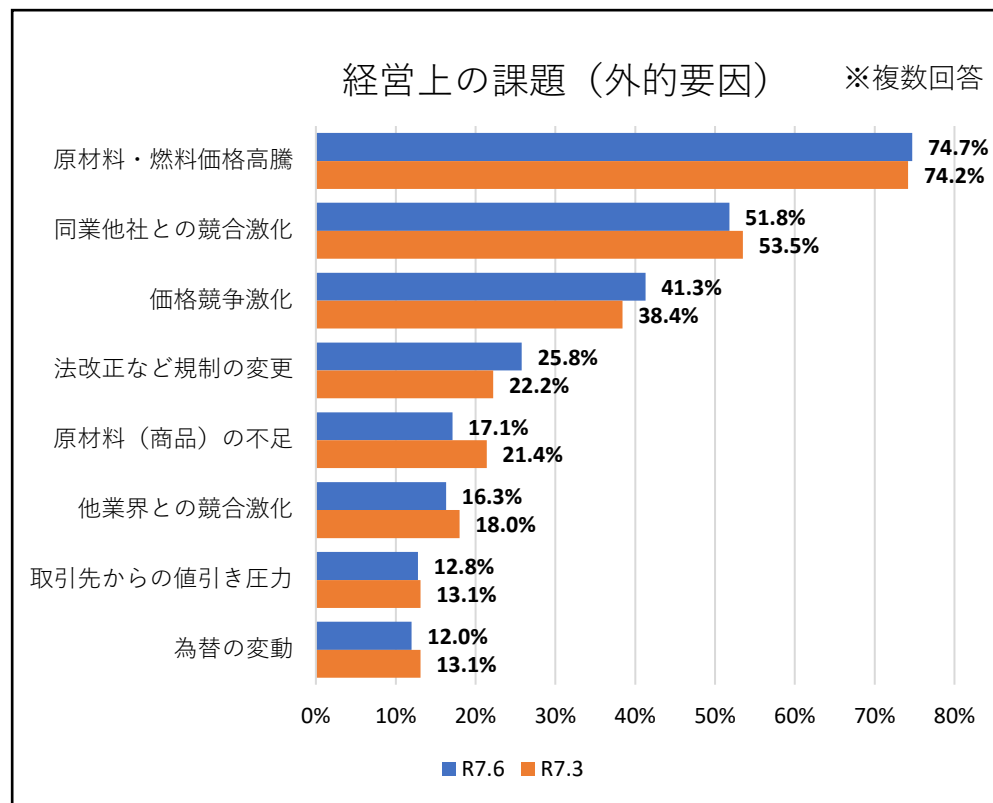
			受注・ 販売量不足	人材確保・ 育成	価格の適正化	営業力不足
業種別経営課題 （内的要因） 【複数回答】	全業種	R7.6	46.0%	41.3%	35.0%	32.8%
		R7.3	42.9%	41.4%	33.8%	36.6%
	製造業	R7.6	55.8%	37.2%	29.1%	33.7%
		R7.3	48.7%	42.3%	24.4%	33.3%
	建設業	R7.6	39.6%	60.4%	27.4%	36.8%
		R7.3	38.3%	52.1%	37.2%	31.9%
	小売業	R7.6	57.1%	14.3%	38.8%	38.8%
		R7.3	60.4%	29.2%	35.4%	47.9%
	卸売業	R7.6	72.0%	18.0%	40.0%	30.0%
		R7.3	57.6%	23.7%	42.4%	39.0%
	サービス業	R7.6	28.0%	49.5%	37.6%	30.1%
		R7.3	28.2%	46.2%	32.5%	36.8%

⑪—経営課題（外的要因）—

【「原材料・燃料価格高騰」が依然最大の懸念】

外的要因における経営上の課題は、「原材料・燃料価格高騰」が74.7%と15期連続で最多となり、次いで「同業他社との競合激化」が51.8%、「価格競争激化」が41.3%と続いた。

業種別にみると、「原材料・燃料価格高騰」は全業種で最も多く挙げられ、特に製造業で87.2%、建設業で80.6%、卸売業で72.5%と回答割合が高かった。また、小売業では「価格競争激化」が「原材料・燃料価格高騰」と並んで53.2%（+14.9ポイント）で最多となった。なお、「その他」の回答では、前回同様に人口減少や業界内の人手不足を課題として挙げる回答もあった。



			原材料・ 燃料価格高騰	同業他社との 競合激化	価格競争激化	法改正など 規制の変更
業種別経営課題 (外的要因) 【複数回答】	全業種	R7.6	74.7%	51.8%	41.3%	25.8%
		R7.3	74.2%	53.5%	38.4%	22.2%
	製造業	R7.6	87.2%	53.5%	39.5%	12.8%
		R7.3	87.8%	48.6%	37.8%	22.2%
	建設業	R7.6	80.6%	52.4%	41.7%	34.0%
		R7.3	83.7%	54.3%	45.0%	33.7%
	小売業	R7.6	53.2%	48.9%	53.2%	14.9%
		R7.3	59.6%	55.3%	38.3%	14.9%
	卸売業	R7.6	72.5%	33.3%	33.3%	17.6%
		R7.3	74.1%	46.6%	39.7%	17.2%
	サービス業	R7.6	69.5%	60.0%	41.0%	37.1%
		R7.3	63.4%	58.9%	37.5%	24.1%

参考：自由意見

- 北陸新幹線の開業効果は継続しており、現在も順調に売上を伸ばしているほか、観光客の来店が増えたことで客単価が増加した。（飲食店） ➡
- 天候が安定してきたため客足は回復しており、お盆ごろまでの売上は安定する見込みである。ただし、昨年同時期ほど新幹線の開業効果は表れていない。（宿泊業） ➡
- 中古住宅の需要が多く、受注が増加している。一方で、今後も材料費や外注費の高騰が懸念される。（塗装工事業） ➡
- 業界の人手不足により自社に業務が集中しており、依頼を断ることもある状況。（造園工事業） ➡
- 少子化・婦人服の需要低迷で業界の景況が悪化している。（衣料品卸売業） ➡
- オーラルケアの浸透により歯の病気が減少している様子。それに伴い受注が減少している。（歯科技工所） ➡
- トランプ関税の影響で、ベースライン関税、国・地域別の相互関税が発表されて以降は受注がゼロとなった。今年上半期は過去最低の業績になる見込みで、資金繰りも苦しくなることが予想されるため、政府・自治体に対し支援策強化を求めたい。（鉄工業） ➡
- クールビズやカジュアルスタイルの浸透など、ビジネススタイルの変化により業績が低迷している。（紳士服小売業） ➡
- 売上に大きな変化は無い一方、資金繰りについては、他店への顧客流出を恐れ価格転嫁ができていない影響で厳しくなる予想。（美容室） ➡
- 個人事業主が手掛ける軽貨物の輸送についても安全対策を強化する法律が施行された。安全対策を強化すること自体に不満は無いが、しわ寄せが人手・資金力の乏しい中小・小規模事業者に来ることには納得がいかない。今後、流通に混乱が生じる可能性もあるため、非常に強い危機感を抱いている。（運輸業） ➡