

## IV 特別調査

### 【調査項目】

今回は、経年項目である「取引先金融機関の貸出姿勢」のほか、「カスタマーハラスメント対策の取組状況等」について調査を実施した。

### 【調査結果概要】

#### 1 取引先金融機関の貸出姿勢について

- 取引先金融機関の貸出姿勢について聞いたところ、85.0%の企業が「ほとんど変わらない」と回答する中、「厳しくなった」は9.1%で、前回調査（令和5年10～12月期）より0.2ポイント減少した。また、「緩やかになった」は5.9%で、前回調査より3.1ポイント増加した。
- 金融機関に期待することについて聞いたところ、「金利の優遇」（48.4%）が最も多く、次いで「安定した資金供給」（38.2%）、「担保・保証条件の柔軟な対応」（21.3%）の順となった。

#### 2 カスタマーハラスメント（以下：カスハラ）対策の取組状況等について

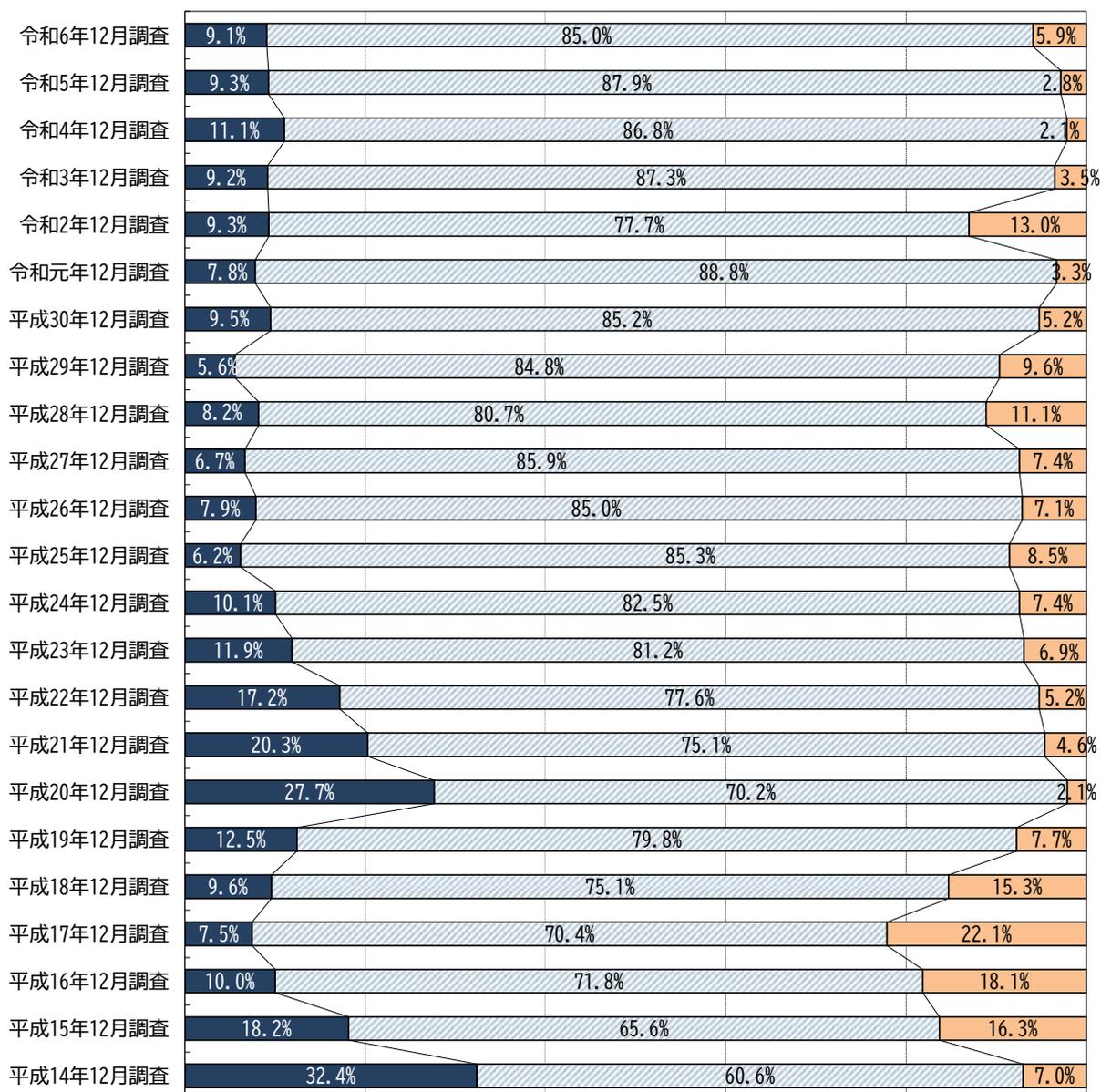
- ここ数年（3年程度）でのカスハラ被害の発生状況について聞いたところ、「発生した」が（8.6%）、「発生していない」（83.3%）であった。
- カスハラ対策の実施状況について聞いたところ、「対策を講じていない」（35.0%）が最も多く、「分からない、把握していない」（24.9%）、「現場において対策を講じている」（15.8%）の順となった。
- カスハラ被害の防止に向けて行政に期待する支援について聞いたところ、「対策に関する情報発信」（40.6%）が最も多く、「企業向けガイドラインの整備」（33.8%）、「カスハラ防止に向けた社会的気運の醸成」（31.5%）の順となった。

## 1 取引先金融機関の貸出姿勢について

(1) 1年前と比べた現在の取引先金融機関の貸出姿勢（回答数：1, 234社・単一回答）

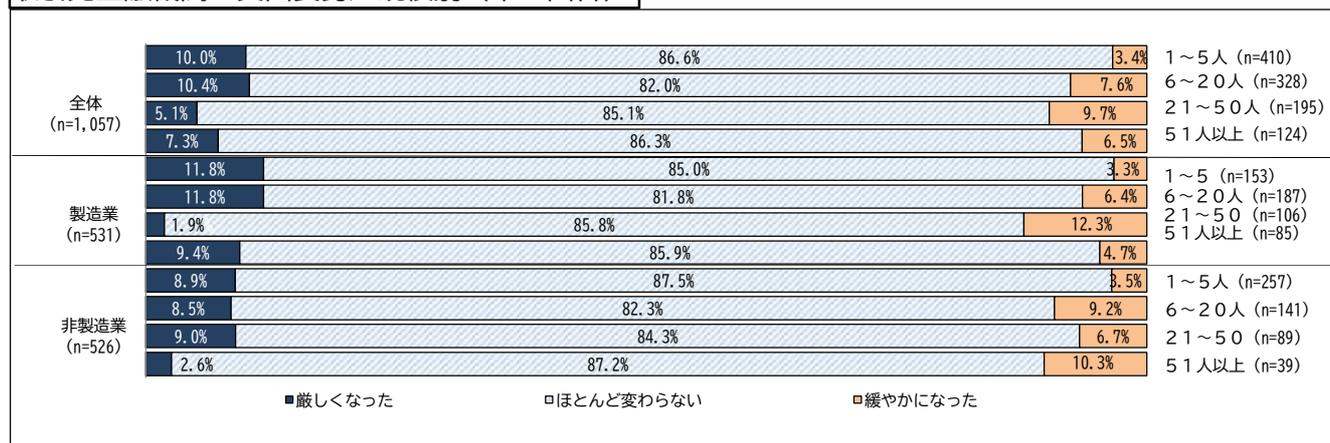
- 全体では、「ほとんど変わらない」（85.0%）の回答割合が最も高かった。
- 「厳しくなった」の回答割合は9.1%で、前回調査（令和5年10～12月期）の9.3%より0.2ポイント減少した。また、「緩やかになった」は5.9%で、前回調査の2.8%より3.1ポイント増加した。

取引先金融機関の貸出姿勢／全体／過去調査との比較（単一回答）



■厳しくなった □ほとんど変わらない □緩やかになった

取引先金融機関の貸出姿勢／規模別（単一回答）

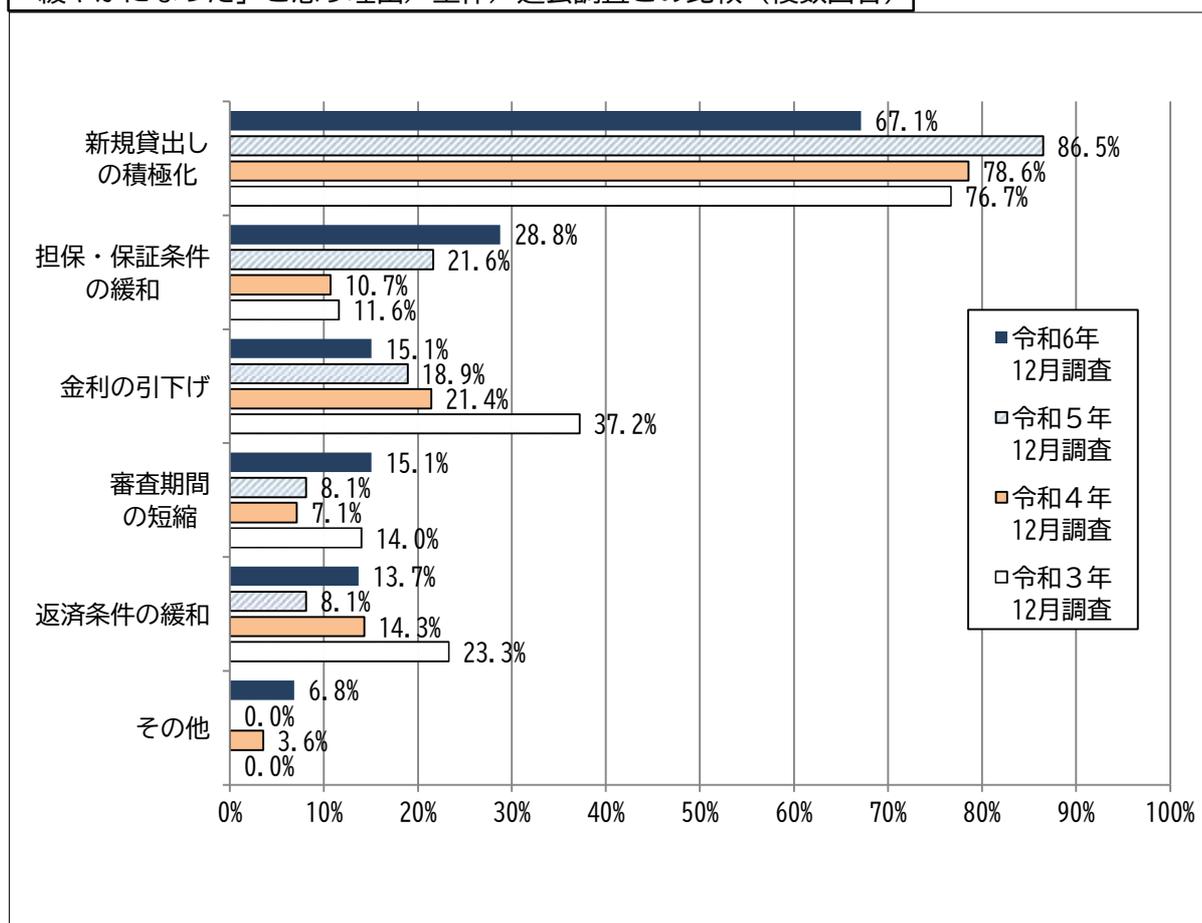


(2) 貸出姿勢が「緩やかになった」と思う理由（回答数：73社・複数回答）

\* (1) で「緩やかになった」と回答した73社のうち73社の回答割合

- (1) で貸出姿勢が「緩やかになった」と回答した企業にその理由を聞いたところ、「新規貸出しの積極化」(67.1%)が最も多く、次いで「担保・保証条件の緩和」(28.8%)、「金利の引下げ」及び「審査期間の短縮」(15.1%)の順となった。

「緩やかになった」と思う理由／全体／過去調査との比較（複数回答）

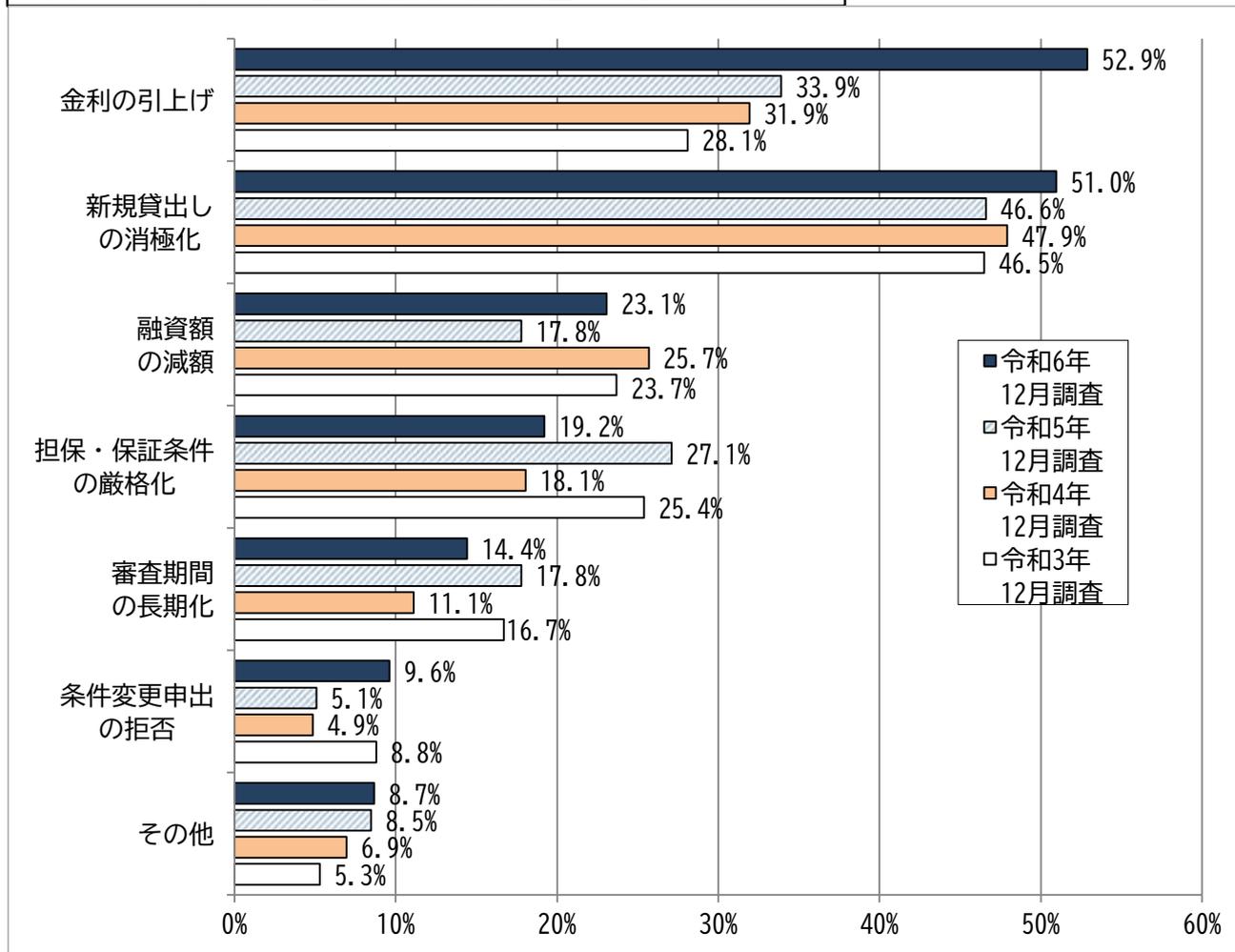


(3) 貸出姿勢が「厳しくなった」と思う理由（回答数：104社・複数回答）

\* (1) で「厳しくなった」と回答した112社のうち104社の回答割合

- (1) で貸出姿勢が「厳しくなった」と回答した企業にその理由を聞いたところ、「金利の引上げ」（52.9%）が最も多く、次いで「新規貸出しの消極化」（51.0%）、「融資額の減額」（23.1%）の順となった。

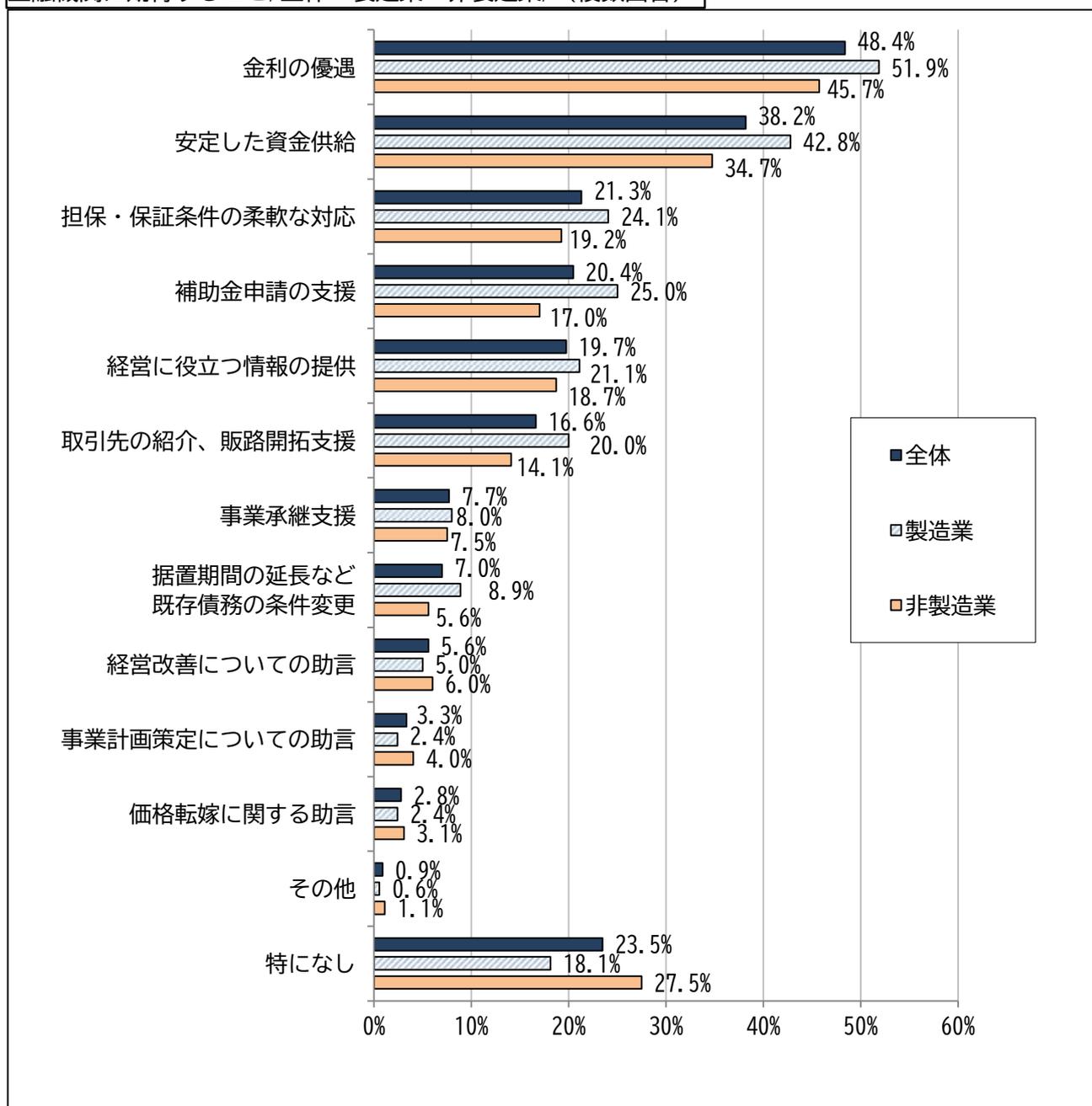
「厳しくなった」と思う理由／全体／過去調査との比較（複数回答）



（4）金融機関に期待すること（回答数：1,257社・複数回答）

○ 金融機関に期待することについて聞いたところ、全体では「金利の優遇」（48.4%）が最も多く、次いで「安定した資金供給」（38.2%）、「担保・保証条件の柔軟な対応」（21.3%）の順となった。

金融機関に期待すること/全体・製造業・非製造業/（複数回答）

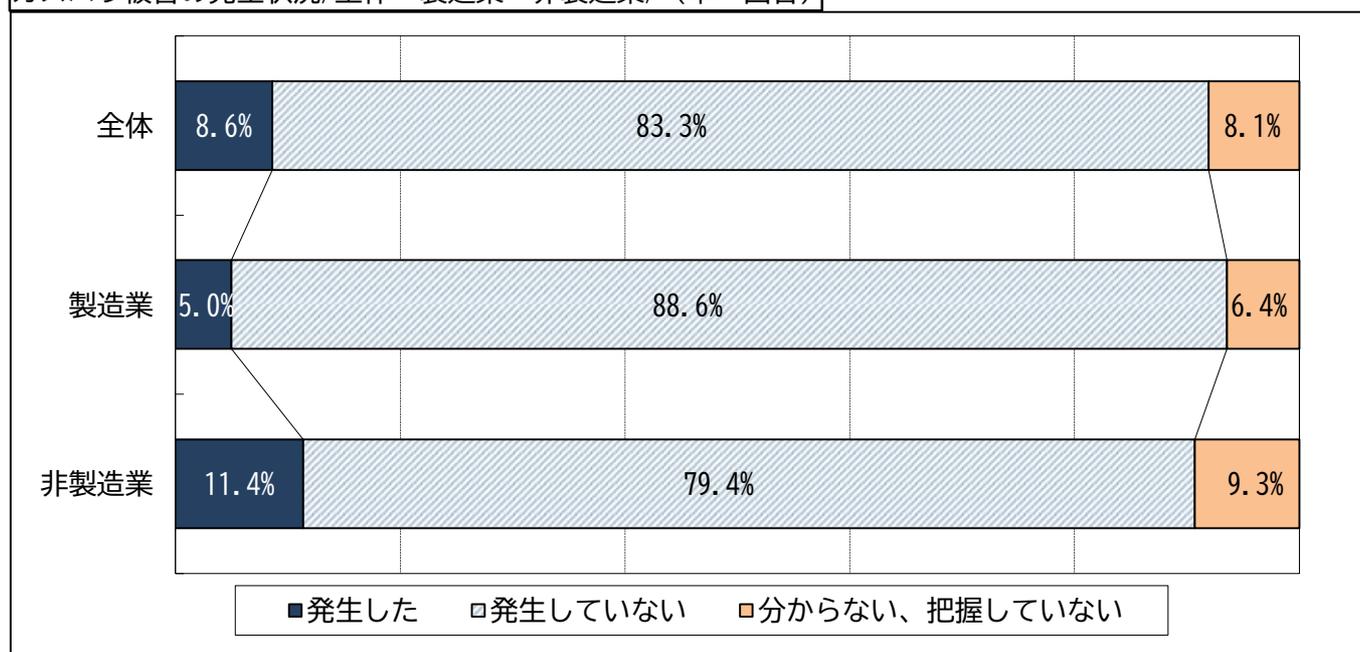


## 2 カスタマーハラスメント（以下：カスハラ）対策の取組状況等について

### （1）ここ数年（3年程度）のカスハラ被害発生状況（回答数：1,266社・単一回答）

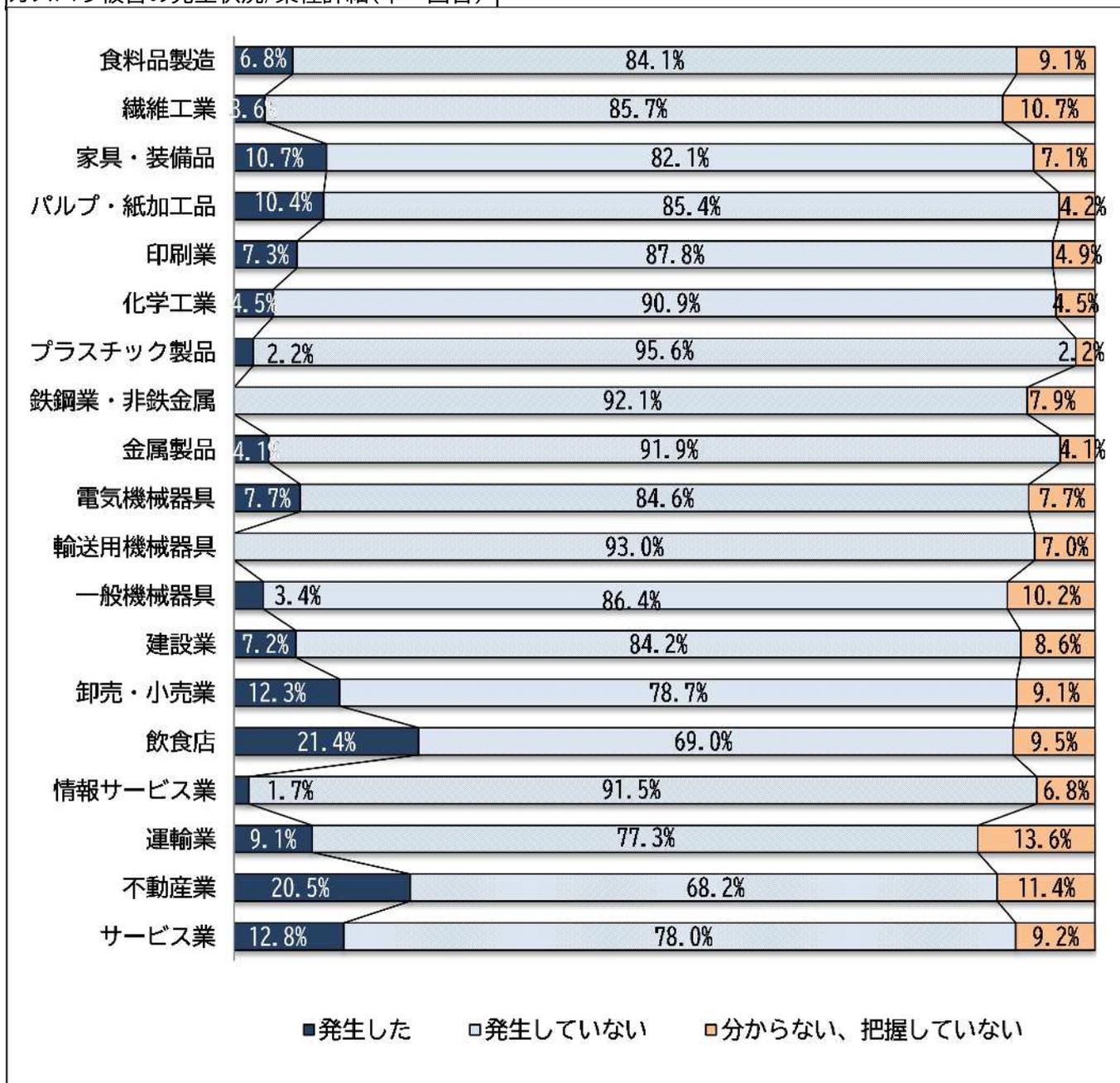
- ここ数年（3年程度）でのカスハラ被害の発生状況について聞いたところ、全体では「発生した」が8.6%、「発生していない」が83.3%であった。
- 業種別にみると、製造業・非製造業ともに「発生していない」と回答した企業の割合が「発生した」と回答した企業の割合よりも高かったが、「発生した」と回答した企業の割合を比べると、非製造業の方が製造業より6.4ポイント高かった。

カスハラ被害の発生状況/全体・製造業・非製造業/（単一回答）



- カスハラ被害の発生状況について「発生した」と回答した企業の業種をみると、「飲食店」（21.4%）、「不動産業」（20.5%）、「サービス業」（12.8%）などで回答割合が高くなっている。「発生していない」と回答した企業の業種をみると、「プラスチック製品」（95.6%）、「輸送用機械器具」（93.0%）、「鉄鋼業・非鉄金属」（92.1%）で回答割合が高くなっている。

カスハラ被害の発生状況/業種詳細(単一回答)

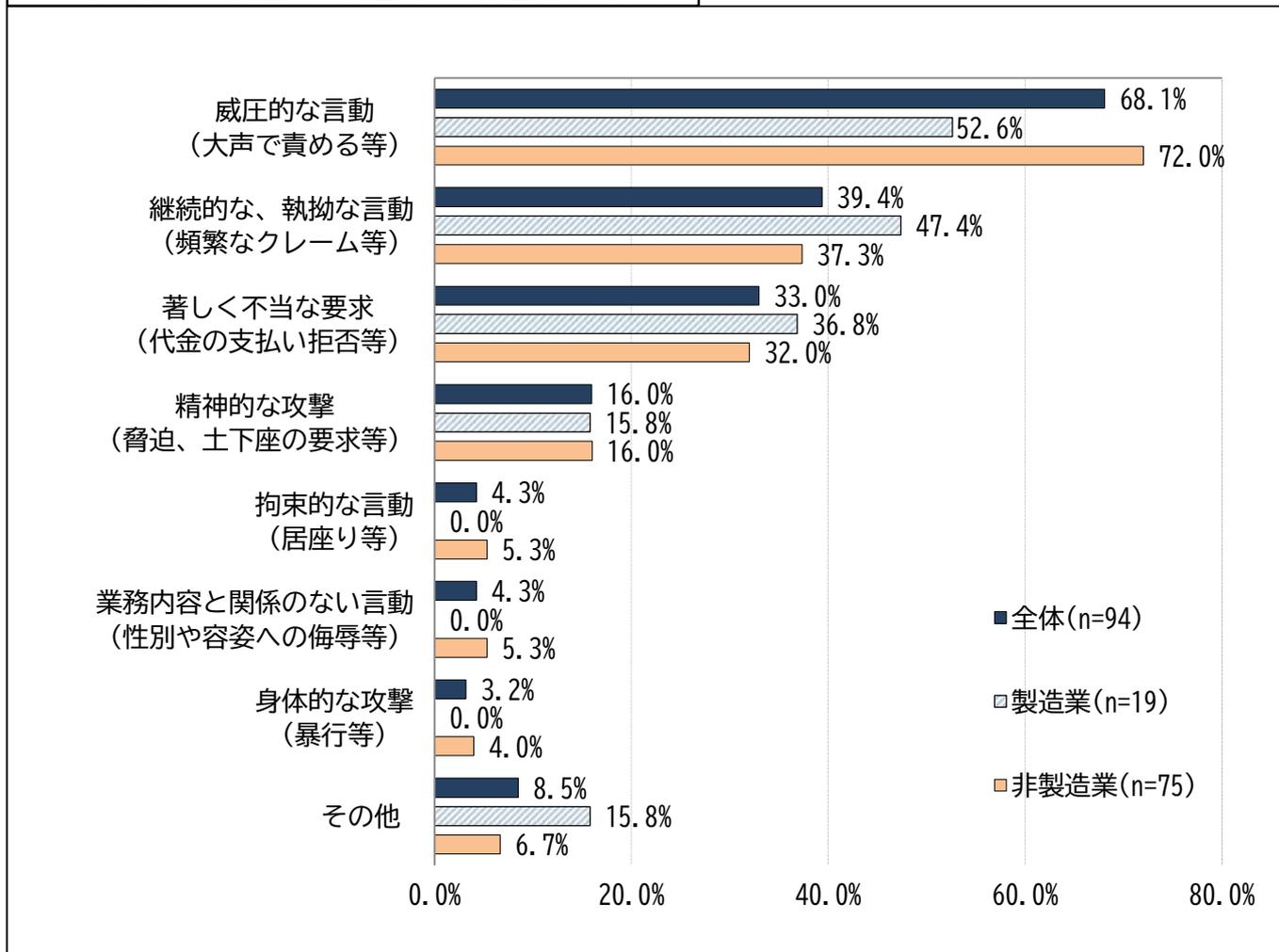


(2) カスハラ行為の具体的な内容（回答数：94社・複数回答）

\* (1) で「発生した」と回答した109社のうち94社の回答割合

- (1) で「発生した」と回答した企業にカスハラ行為の具体的な内容について聞いたところ、全体では「威圧的な言動」（68.1%）が最も多く、次いで「継続的な、執拗な言動」（39.4%）、「著しく不当な要求」（33.0%）の順となった。

カスハラ行為の内容/全体・製造業・非製造業(複数回答)

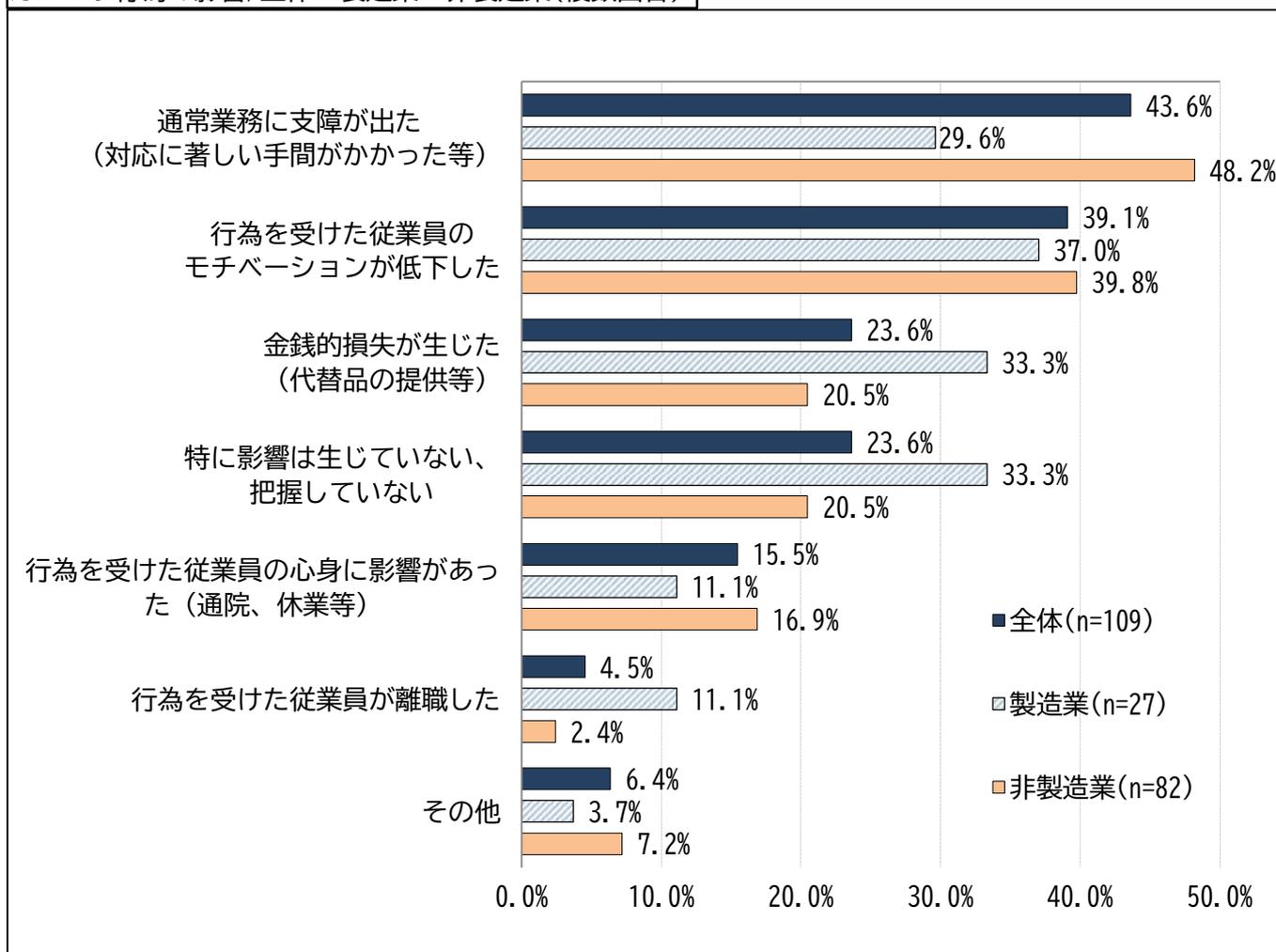


(3) カスハラ行為による影響（回答数：109社・複数回答）

\* (1) で「発生した」と回答した109社のうち109社の回答割合

- (1) で「発生した」と回答した企業にカスハラ行為による自社への影響について聞いたところ、全体では「通常業務に支障が出た」(43.6%)が最も多く、次いで「行為を受けた従業員のモチベーションが低下した」(39.1%)、「金銭的損失が生じた」及び「特に影響は生じていない、把握していない」(23.6%)の順となった。

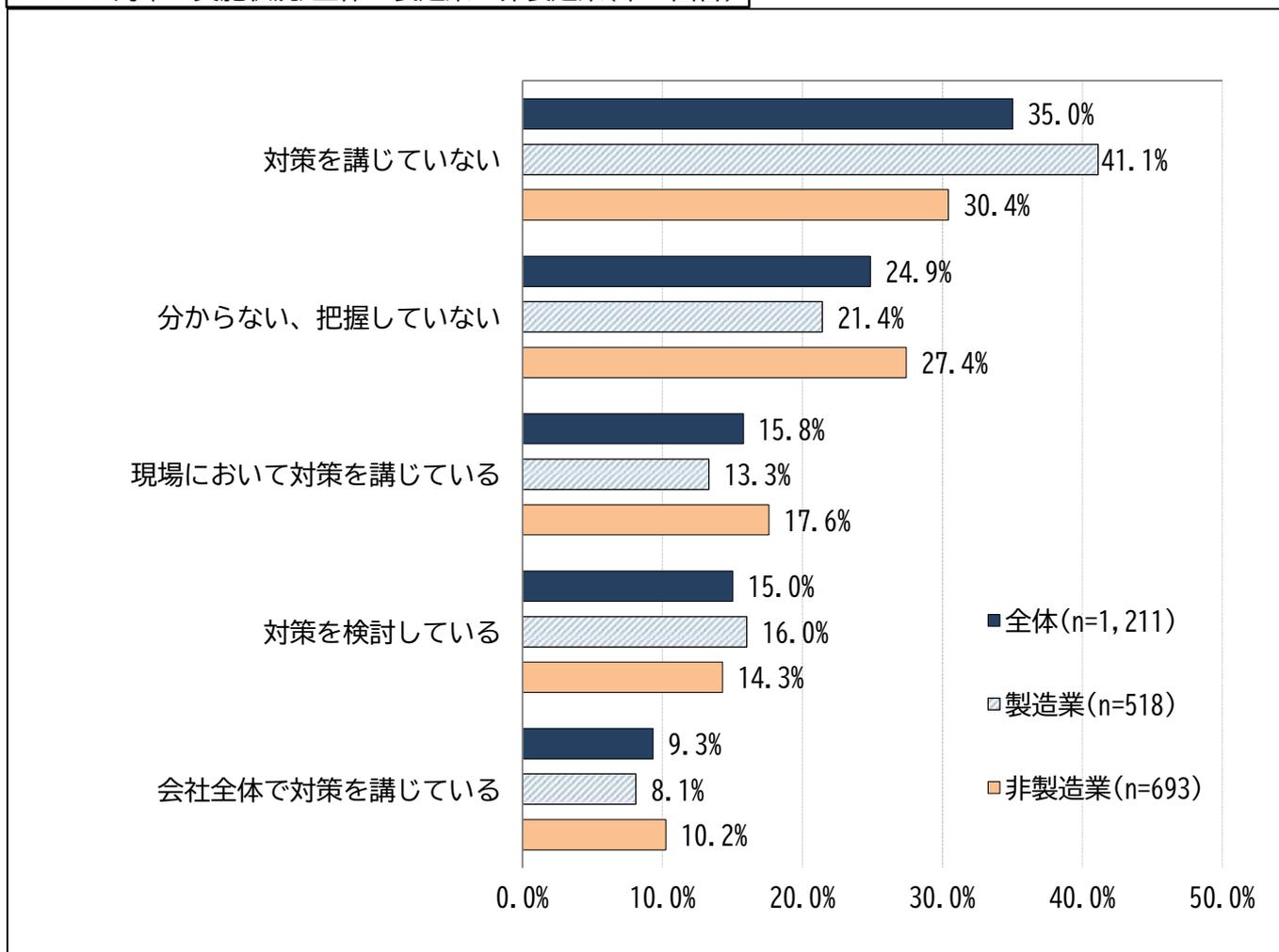
カスハラ行為の影響/全体・製造業・非製造業(複数回答)



（4）カスハラ対策の実施状況（回答数：1,211社・単一回答）

- カスハラ対策の実施状況について聞いたところ、全体では「対策を講じていない」（35.0%）が最も多く、次いで「分からない、把握していない」（24.9%）、「現場において対策を講じている」（15.8%）の順となった。

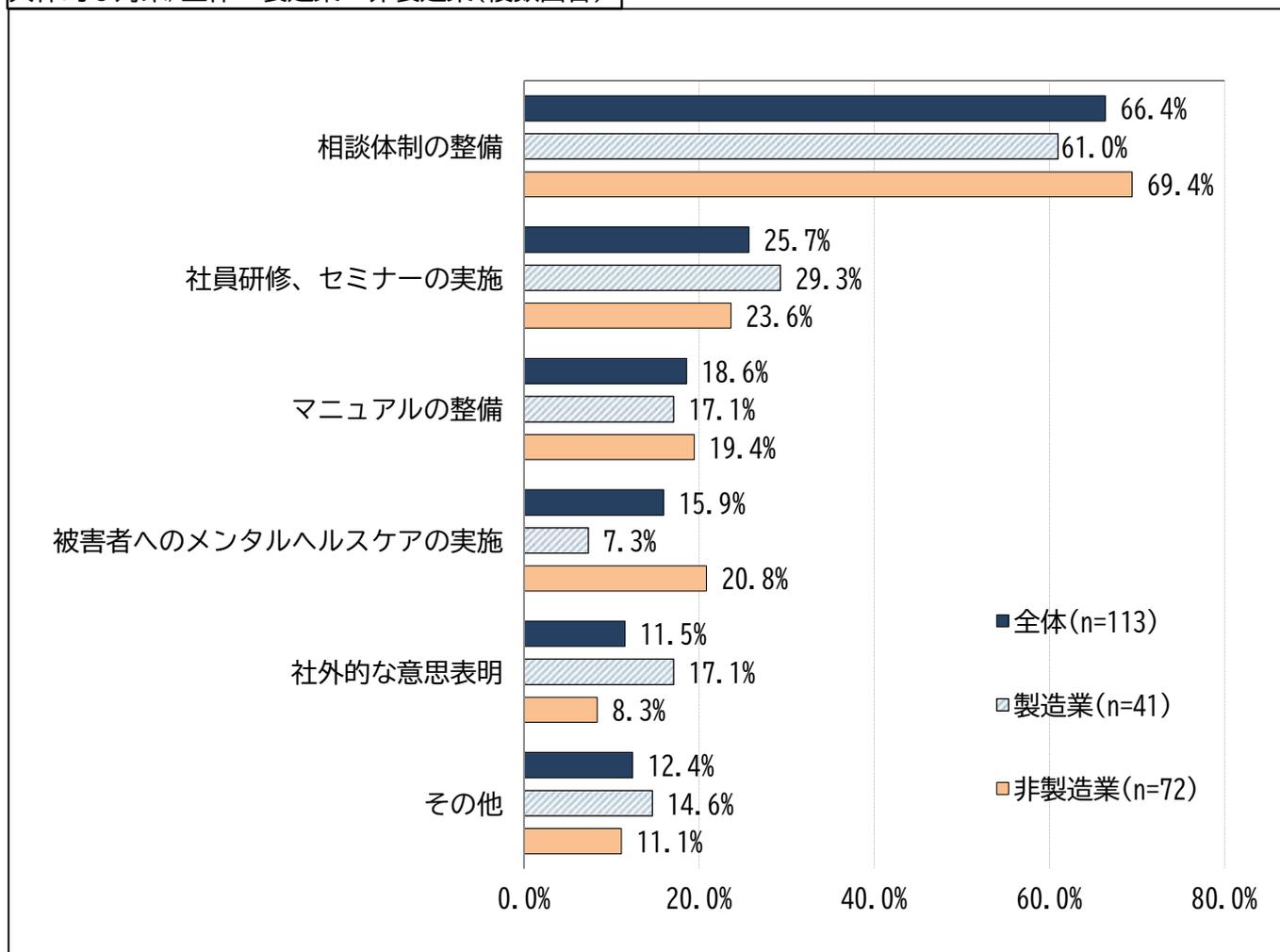
カスハラ対策の実施状況/全体・製造業・非製造業(単一回答)



(5) カスハラへの具体的な対策（回答数：113社・複数回答）

- (4)で「会社全体で対策を講じている」と回答した企業に具体的な対策について聞いたところ、全体では「相談体制の整備」(66.4%)が最も多く、次いで「社員研修、セミナーの実施」(25.7%)、「マニュアルの整備」(18.6%)の順となった。

具体的な対策/全体・製造業・非製造業(複数回答)

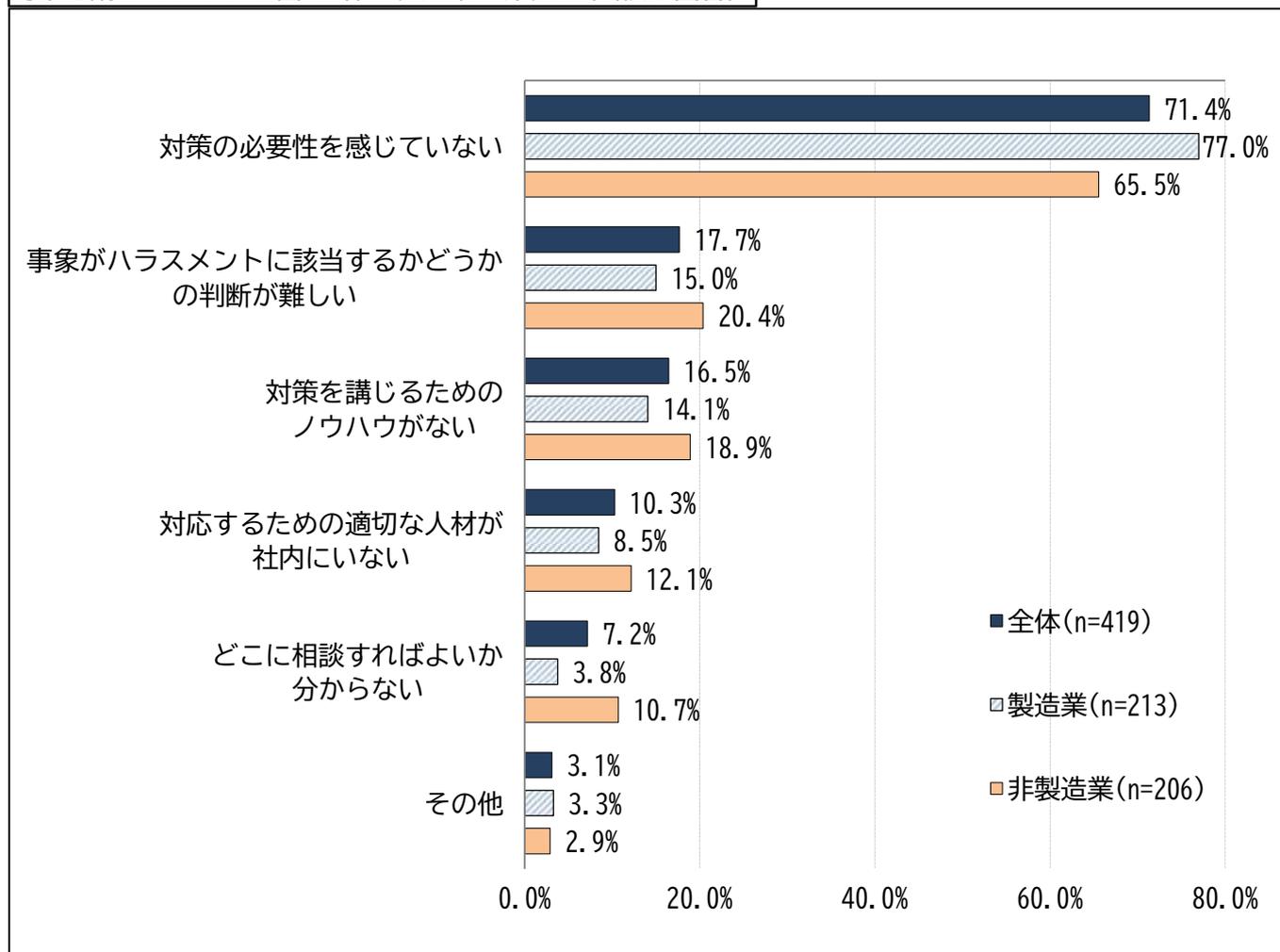


(6) 対策を講じていない理由（回答数：419社・複数回答）

\* (4) で「対策を講じていない」と回答した424社のうち419社の回答割合

- (4) で「対策を講じていない」と回答した企業に、その理由について聞いたところ、全体では「対策の必要性を感じていない」（71.4%）が最も多く、次いで「事象がハラスメントに該当するかどうかの判断が難しい」（17.7%）、「対策を講じるためのノウハウがない」（16.5%）の順となった。

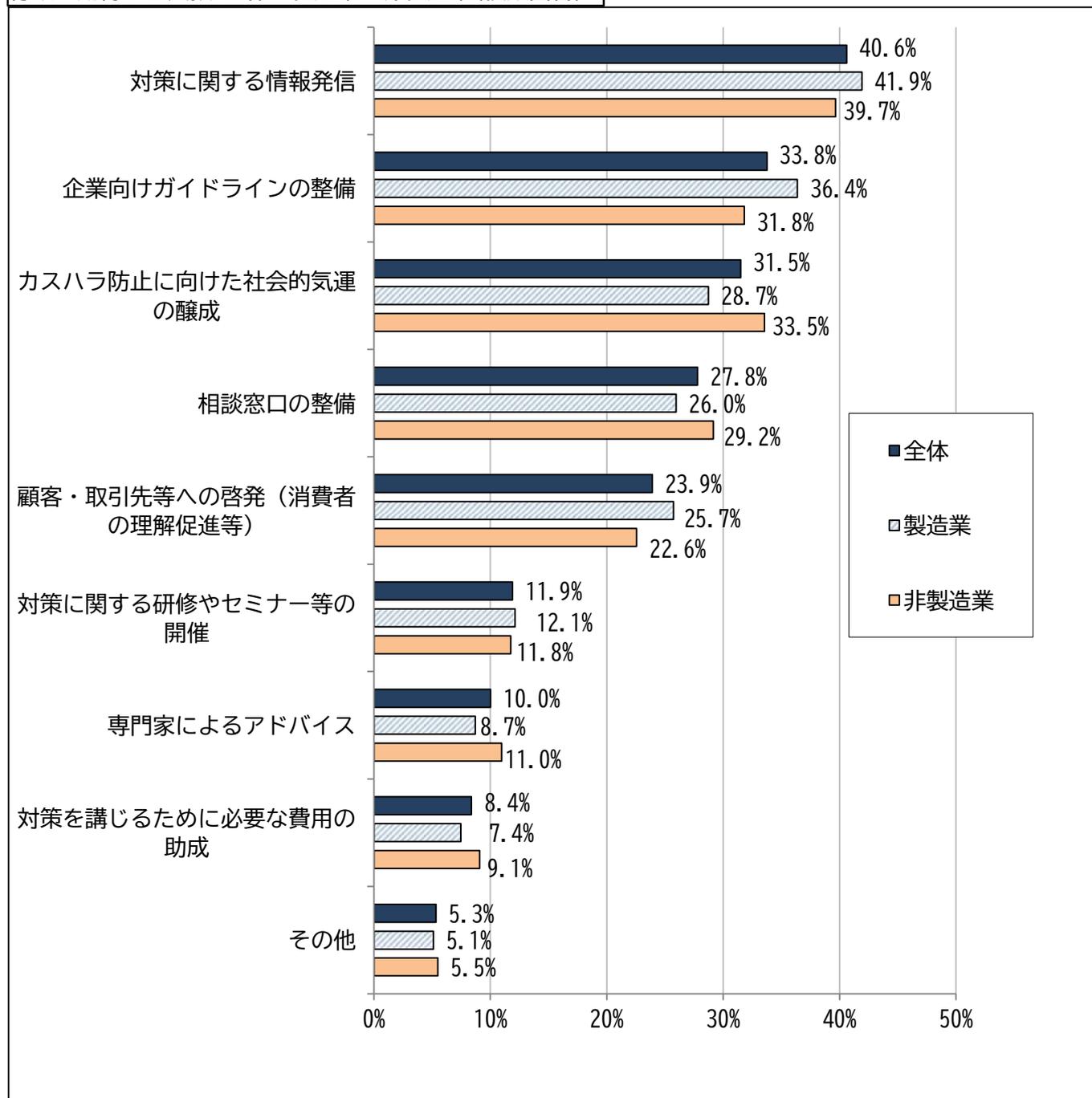
対策を講じていない理由/全体・製造業・非製造業(複数回答)



(7) カスハラ被害の防止に向けて行政に期待する支援（回答数：1, 108社・複数回答）

- カスハラ被害の防止に向けて行政に期待する支援について聞いたところ、全体では「対策に関する情報発信」（40.6%）が最も多く、次いで「企業向けガイドラインの整備」（33.8%）、「カスハラ防止に向けた社会的気運の醸成」（31.5%）の順となった。

行政に期待する支援/全体・製造業・非製造業(複数回答)



### 3 特別調査結果一覧

#### (1) 取引先金融機関の貸出姿勢について

(1) 1年前と比べた現在の取引先金融機関の貸出姿勢	
ア 緩やかになった 5.9%	イ ほとんど変わらない 85.0%
ウ 厳しくなった 9.1%	
(2) 貸出姿勢が「緩やかになった」と思う理由(複数回答)	
※(1)で「緩やかになった」を選択した企業	
ア 新規貸出しの積極化 67.1%	イ 金利の引下げ 15.1%
ウ 担保・保証条件の緩和 28.8%	エ 返済条件の緩和 13.7%
オ 審査期間の短縮 15.1%	カ その他 6.8%
(3) 貸出姿勢が「厳しくなった」と思う理由(複数回答)	
※(1)で「厳しくなった」を選択した企業	
ア 新規貸出しの消極化 51.0%	イ 金利の引上げ 52.9%
ウ 融資額の減額 23.1%	エ 担保・保証条件の厳格化 19.2%
オ 審査期間の長期化 14.4%	カ 条件変更(リスク)申出の拒否 9.6%
キ その他 8.7%	
(4) 金融機関に期待すること(複数回答)	
ア 安定した資金供給 38.2%	イ 金利の優遇 48.4%
ウ 担保・保証条件の柔軟な対応 21.3%	エ 経営改善についての助言 5.6%
オ 事業計画策定についての助言 3.3%	カ 既存債務の条件変更 7.0%
キ 補助金申請の支援 20.4%	ク 取引先の紹介、販路開拓支援 16.6%
ケ 事業承継支援 7.7%	コ 経営に役立つ情報の提供 19.7%
サ 価格転嫁に関する助言 2.8%	シ 特になし 23.5%
ス その他 0.9%	

(2) カスタマーハラスメント対策の取組状況等について

(1) ここ数年（3年程度）のカスハラ被害発生状況	
ア 発生した 8.6%	イ 発生していない 83.3%
ウ 分からない、把握していない 8.1%	
(2) カスハラ行為の具体的な内容(複数回答) ※(1)で「発生した」を選択した企業	
ア 身体的な攻撃 3.2%	イ 精神的な攻撃 16.0%
ウ 威圧的な言動 68.1%	エ 継続的な、執拗な言動 39.4%
オ 拘束的な言動 4.3%	カ 業務内容と関係のない言動 4.3%
キ 著しく不当な要求 33.0%	ク その他 8.5%
(3) カスハラ行為による影響(複数回答) ※(1)で「発生した」を選択した企業	
ア 従業員の心身に影響があった（通院休業等） 15.5%	イ 従業員が離職した 4.5%
ウ 金銭的損失が生じた 23.6%	エ 通常業務に支障が出た 43.6%
オ 従業員のモチベーションが低下した 39.1%	カ 特に影響はない、把握していない 23.6%
キ その他 6.4%	
(4) カスハラ対策の実施状況	
ア 会社全体で対策を講じている 9.3%	イ 現場において対策を講じている 15.8%
ウ 対策を講じていない 35.0%	エ 対策を検討している 15.0%
オ 分からない、把握していない 24.9%	
(5) カスハラへの具体的な対策（複数回答） ※(4)で「会社全体で対策を講じている」を選択した企業	
ア 相談体制の整備 66.4%	イ 被害者へのメンタルヘルスケア実施 15.9%
ウ マニュアルの整備 18.6%	エ 社員研修、セミナーの実施 25.7%
オ 社外的な意思表示 11.5%	カ その他 12.4%
(6) 対策を講じていない理由（複数回答） ※(4)で「対策を講じていない」を選択した企業	
ア 事象がハラスメントに該当するかどうかの判断が難しい 17.7%	
イ 対策を講じるためのノウハウがない 16.5%	
ウ 対応するための適切な人材が社内にはいない 10.3%	
エ どこに相談すればよいか分からない 7.2%	
オ 対策の必要性を感じていない 71.4%	
カ その他 3.1%	
(7) カスハラ被害の防止に向けて行政に期待する支援（複数回答）	
ア 対策に関する情報発信 40.6%	
イ 企業向けガイドラインの整備 33.8%	
ウ 対策に関する研修やセミナー等の開催 11.9%	
エ 対策を講じるために必要な費用の助成 8.4%	
オ 相談窓口の整備 27.8%	
カ 専門家によるアドバイス 10.0%	
キ 顧客・取引先等への啓発（消費者の理解促進等） 23.9%	
ク カスハラ防止に向けた社会的気運の醸成 31.5%	
ケ その他 5.3%	