

家電量販店における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン

令和2年5月11日策定
大手家電流通協会

1. はじめに

本ガイドラインは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月4日変更）、以下、「対処方針」という。）をはじめとする政府の諸決定を踏まえ、新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（令和2年5月4日）を参考に、家電量販店における新型コロナウイルス感染予防対策として、実施すべき基本的事項について整理したガイドラインである。

家電量販店は、在宅勤務や在宅学習を可能とするパソコン等の情報通信機器、自宅で過ごす家族のために食料品を保存する大容量の冷蔵庫、衛生面を補完するための空気清浄機や洗濯機やクリーナーなど、国民の安定的な生活の確保のために必要な生活必需品を供給していることから、対処方針においても、事業者のガイドラインを踏まえ、適切な措置を行った上で、営業活動を継続することが要請されている。同時に、事業者として自主的な感染防止のための取り組みを進めることにより、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止していくことも求められている。

このため、家電量販店は、店舗の営業を行う際は、対処方針の趣旨・内容を十分に理解した上で、本ガイドラインに記載されている「感染防止のための基本的な考え方」と「講じるべき具体的な対策」を踏まえ、店舗毎の個別の状況を考慮した創意工夫を図りつつ、感染対策を講じるものとする。その際、地域の感染状況、今後の感染の推移等を勘案し、地域毎に柔軟に実行・見直しを行うものとする。

また、感染対策を実施すると同時に、家電量販店の社会的責任を果たすため、生活必需品の供給・設置等が滞らないよう継続的に努力する。

加えて、自らの感染予防対策に留まらず、情報の提供・共有など、感染の拡大防止に取り組む医療関係者に対しても、積極的に貢献していく。

なお、本ガイドラインの内容は、感染拡大の動向、ウイルスに関する知見や専門家の助言、これによる対処方針の改訂等を踏まえ、適宜、見直しを行うものとする。

2. 感染防止のための基本的な考え方

国民生活の安定・国民経済の安定確保の観点から、家電量販店が、店舗の営業を行う場合、店舗の広さや換気の状態、顧客の人数などの特性を十分に踏まえ、「3つの密」が生じることなど、感染発生リスクの高い状況を回避するため、最大限配慮するとともに、適切な対策を講じる。

同時に、販売員等の健康管理と飛沫感染防止対策等を徹底することで、従業員の感染リスクを低減する取組を行うものとする。

3. 講じるべき具体的な対策

(1) 店舗で徹底すべき感染防止対策

- ① 「3つの密（密閉・密集・密接）」の防止
 - ・ 店舗の広さ、商品の配置状況などを勘案し、必要に応じて入場制限（店舗全体、売り場単位）を行うなど、密集しない状態を確保する。
 - ・ 特にレジ待ちの行列において密集状態にならないよう、行列を作らないための工夫や、列間隔の確保（できる限り2mを目安に、一定の距離を確保）を実施する。
 - ・ 顧客への商品説明の際には、従業員と顧客との間の適度な間隔を保持し、密接な状況とならないよう配慮する。
 - ・ 空気を入れ換えるよう、換気を定期的に行う。
- ② 飛沫感染、接触感染の防止
 - ・ レジ作業や商品説明を行い、顧客と近距離で接する従業員については、マスク着用、手指の消毒、手洗いを徹底する。
 - ・ レジ作業で顧客と金銭等のやりとりをする際は、直接手渡しをするのではなく、キャッシュトレイなどを利用する。
 - ・ レジには、プラスチック製の簾を設けるなど、顧客との間を遮蔽する飛沫感染防止対策を行う。

- ・ レジやエレベータのボタン、入り口のドアノブ、トイレなど、顧客・従業員が頻繁に触る／利用する箇所について、定期的な消毒を行う。
- ・ 特にトイレについては、感染リスクが比較的高いと考えられるため、トイレの蓋を閉めて水を流すよう表示、ハンドドライヤーは止める、など、感染防止のための特段の対応を行う。

③ 営業時間の短縮

- ・ 感染拡大の懸念が大きい地域においては、お客様と従業員の安全と健康を考慮し、営業時間の短縮を実施する。

④ お客様への要望

- ・ お客様に対し、ご来店いただく際のマスクの着用をお願いする。
- ・ 店舗入口にアルコール消毒薬等を設置し、お客様に入店時における手指消毒を促す。
- ・ ポスター等を活用して、お客様に咳エチケットを促す。
- ・ 発熱・咳・咽頭痛などの症状があるお客様は入場しないよう促す。

⑤ インターネット販売の活用

- ・ 店舗に来なくても商品が購入できるよう、可能な範囲で、インターネットを通じた販売等、通信販売の環境整備を実施する。

(2) 従業員等に対して徹底すべき感染防止対策

① 従業員の健康管理の徹底¹

- ・ 従業員（自社の職員だけでなく、販売員等を含む）に対し、出勤前に、体温や症状の有無を確認させ、具合の悪い者は自宅待機とする。
- ・ 勤務中に具合が悪くなった従業員は、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- ・ 自宅待機を指示した従業員に対しては、毎日、健康観察を実施する。症状に改善が見られない場合は、医師や保健所への相談を指示する。

¹新型コロナウイルス感染症陽性とされた者だけでなく、新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合、同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる場合、過去14日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合にも、新型コロナウイルスに感染している可能性がある者として配慮が必要。

② 通勤時等の混雑軽減

- 管理部門などを中心に、在宅勤務（テレワーク）が可能な従業員には、これを励行する。
- 自家用車、自転車の利用などにより、公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、安全に配慮した上で、可能な限りこれを推奨する。
- それ以外の従業員についても、時差出勤の推奨などにより、公共交通機関の利用の緩和を図る。また、公共交通機関を利用する従業員には、マスクの着用や、乗客同士の間で一定の距離を保つこと等を推奨する。

③ 従業員の洗浄慣行と飛沫防止対策の徹底

- 従業員に対して、始業時、休憩後を含め、こまめな手洗いの実施、咳エチケットの励行等を徹底する。
- 店内に、従業員が利用可能なように、石けんと水を使って手を洗う設備や、手指消毒液を配置する。
- 顧客対応を担う従業員に対しては、マスクの着用を徹底する。
- 商品の棚卸しなど、一定の場所に密集して作業せざるを得ない工程については、可能な限り2メートル以上、人と人との間の距離を保つことができるよう、作業空間と人員配置を工夫する。
- 接客の時に身につける衣類は、こまめに洗濯する。
- 洗面所備品、トイレ、ドアノブ、ゴミ箱、電話などの共有設備については、定期的に・消毒を行う。
- ゴミはこまめに回収する。ゴミの回収など清掃作業を行う従業員は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いを徹底する。

④ 休憩・休息

- 喫煙を含め、休憩・休息をとる場合には、屋外であっても2メートル以上の距離を確保するよう努める、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、屋内休憩スペースについては換気を行うなど、3つの密を防ぐことを徹底する。
- 食堂等での飲食についても、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、2メートル以上の距離を確保するよう努める。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにするなど、工夫する。

⑤ 従業員の意識向上

- ・ 従業員に対し、日常生活を含む行動変容を促す観点から、新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や「『新しい生活様式』の実践例」を職場に掲示する等を周知するなどの取組を行う。
- ・ 新型コロナウイルス感染症から回復した従業員やその関係者が、職場で差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう、従業員を指導し、円滑な職場復帰のための十分な配慮を行う。

⑥ 家電の配送・備付けや、点検修理等

- ・ 家電の配送・備付けや、故障時の修理などを行う従業員についても、上記①から⑤までの感染防止策の趣旨を理解し、できる限り実施する。
- ・ 配送・備付け・修理等を他企業に依頼している場合には、上記の点に配慮するよう、当該企業に対し要請する。

(3) その他

- ・ 従事員以外の来訪者（他企業の従業員等）についても、従業員に準じて、感染防止対策を依頼する。
- ・ 保健所との連絡体制を確立し、保健所の聞き取り等に必ず協力するものとする。
- ・ 労働衛生管理等の関連法令上の義務を遵守する。
- ・ 感染者が確認された事業所については、保健所の指示に従い、感染者が勤務した区域の消毒を実施する。

人との接触を8割減らす、10のポイント

(別添)

緊急事態宣言の中、誰もが感染するリスク、誰でも感染させるリスクがあります。
新型コロナウイルス感染症から、あなたと身近な人の命を守るよう、日常生活を見直してみましょう。

1 ビデオ通話で オンライン帰省 	2 スーパーは1人 または 少人数で すいている時間に 	3 ジョギングは 少人数で 公園は すいた時間、 場所を選ぶ 
4 待てる買い物は 通販 で 	5 飲み会は オンライン で 	6 診療は 遠隔診療 定期受診は間隔を調整 
7 筋トレやヨガは 自宅で動画を活用 	8 飲食は 持ち帰り、 宅配も 	9 仕事は 在宅勤務 通勤は医療・インフラ・ 物流など社会機能維持 のために 
10 会話は マスク をつけて 	3つの密を 避けましょう 1. 換気の悪い 密閉空間 2. 多数が集まる 密集場所 3. 間近で会話や発声をする 密接場面	
		手洗い・ 咳エチケット・ 換気や、健康管理 も、同様に重要です。

「新しい生活様式」の実践例

(別添)

(1) 一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- 人との間隔は、**できるだけ2m(最低1m)** 空ける。
- 遊びにいくなら**屋内より屋外**を選ぶ。
- 会話をする際は、可能な限り**真正面を避ける**。
- 外出時、屋内にいるときや会話をするときには、**症状がなくてもマスク**を着用
- 家に帰ったらまず**手や顔を洗う**。できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- 手洗いは30秒程度**かけて**水と石けんで丁寧に**洗う(手指消毒薬の使用も可)

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 帰省や旅行はひかえめに。出張はやむを得ない場合に。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。
- 地域の感染状況に注意する。

(2) 日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに**手洗い・手指消毒** 咳エチケットの徹底 こまめに換気
- 身体的距離の確保 「**3密**」の回避(密集、密接、密閉)
- 毎朝で体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



(3) 日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

冠婚葬祭などの親族行事

- 多人数での会食は避けて
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(4) 働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務 時差通勤でゆったりと オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン 名刺交換はオンライン 対面での打合せは換気とマスク