

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

10月1日改定

令和3年3月25日改定

10月22日改定

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、適切な対策を講じる。

同時に、販売員等の健康管理と常時マスク着用、物理的距離の確保、手指の消毒、換気などの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、密集しない状況を確認する。
- ・ 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、列にマークを付ける等、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。
- ・ 密集・密接が生じないように、導線を確認する。
- ・ 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、換気を定期的かつこまめに行う（寒冷な場面では室温が下がらない範囲で常時窓開けする等の工夫）。
必要に応じ、CO2測定装置を設置する等により、換気状況を常時モニターし1000ppm以下（※）を維持することも望ましい。（※機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。）また、乾燥する場面では、湿度40%以上を目安に加湿することを推奨。
- ・ 換気の際は2方向の窓やドアを開放して、空気が流れて入れ替わるのを意識する事。

② 飛沫感染、接触感染の防止

- ・ 従業員は、適切・効果的なマスク着用、手指の消毒、手洗いを徹底する。
- ・ 飛沫飛散防止のため、接客時の会話は日常程度の声量とし、大声を控える。接客時の声を通やすくするため、必要に応じて店内音楽の音量を調節する。
- ・ 従業員と顧客が直接触れることが出来る展示商品等については、定期的な消毒を実施する。なお、破損や色落ち等のおそれがある消毒に適さない対象商品等の扱いについては、当該製品に適した対策にて感染防止を行う。
- ・ レジでの支払いの際に電子マネー等の非接触型決済の利用を奨励する。
- ・ 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¹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。尚、設置にあたっては、火気使用設備・器具、白熱電球等の熱源付近への設置にならないよう、またスプリンクラーの散水障害にならないよう、留意する。

¹（消防庁予防課「飛沫防止用のシートに係る火災予防上の留意事項について（情報提供）」（令和2年7月22日事務連絡）において、飛沫防止用シートの材質によっては、着火・燃焼しやすいものがあることから、「火気使用設備・器具、白熱電球等の熱源となるものの近くには原則設置しないようにすること。ただし、これらの近くに設置することが感染予防対策上必要な場合にあっては、燃えにくい素材（難燃性、不燃性、防災製品など）を使用すること。」、「同じ素材であれば、薄いフィルム状のものに比べて板状のものの方が防火上望ましいこと。」とされている。また、「比較的燃えにくい素材」として、「ポリ塩化ビニール製やポリカーボネート製のもの」が挙げられている。これらを踏まえ、店舗の業態、規模などの実情に応じ、実効的な対応を推進する。）

- ・ レジやエレベーターのボタン、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、トイレの蓋がある場合には、蓋を閉めて水を流すよう表示するなど、感染防止のための特段の対応を行う。尚、ハンドドライヤー設備は、メンテナンスや清掃等の契約等を確認し、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認する場合は使用を可とする。

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

- ・ お客様に対しては、ご来店いただく際に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。

⑥ 検温の実施

- ・ 入場時の検温を可能な限り実施する。
- ・ 検温にあたっては、赤外線カメラ等を使用した短時間で大人数の検温が行える非接触式の検温器の導入を検討し、省力化に努める。

(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²

- ・ 従業員（自社の職員だけでなく、販売員等を含む）に対し、健康観察アプリ等を活用した、毎日の健康状態の把握を推奨するとともに、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、医療機関に早めの受診を推奨し、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。

²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 従業員の手洗い・手指消毒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、石けんを備えた手洗い場や、手指消毒液を配置する。
- ・ 全従業員に対し、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。鼻水、唾液などが付いたゴミは、可能な限りビニール袋に入れて密閉して縛る。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、作業後に石けんと流水で手洗いを徹底する。

④ 休憩・休息、共用スペースでの対策

- ・ 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常時換気を行うなど、3つの密を防ぐことを徹底する。また、休憩スペース入室前後の手洗いを実施し、共用する物品（テーブル・いす等）の定期的な消毒を行う。
- ・ 食堂等での飲食についても、マスクをしていない状態での会話は行わないことを徹底し、その他にも、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、2メートル（最低1メートル）以上の距離を確保する。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、飛散防止パネル等を設置するなどの工夫をする。
- ・ トイレにおいては共用のタオルの利用を自粛する。
- ・ マスクの着用を徹底し、マスクをしていても会話は日常程度の声量とし、大声を控える。
- ・ 飲食時等マスクを着用していない場合、咳エチケットを徹底する。
- ・ 休憩所や共用スペースの換気に十分留意する。ドアや窓が無いなど換気が難しい場合は、空気清浄機の導入を検討する。

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」、「感染リスクが高まる『5つの場面』」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 飲食等の制限

- ・ 職場外における感染リスクを低減させるため、以下のような環境での飲食を可能な限り避ける。

1. 複数名での飲食店の利用。
※家族内で利用する場合は、感染防止対策が十分取られている施設を選ぶ。
2. 感染防止対策が不十分な飲食店の利用。
3. 自宅飲み会やバーベキュー等、屋内外における複数名での飲食を伴う集会。
4. 過度な飲酒。（判断力が低下し油断が生じるため）

⑦ 会議・ミーティング

- ・ 会議等を行う場合は、オンラインでの実施を検討する。対面で会議を行う場合は、三密の回避、換気の徹底、身体的距離の確保、マスクの着用に留意すること。

⑧ 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⑦までの感染防止策の趣旨を理解し、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、上記の点を遵守するよう、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。
- ・ 新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）の利用を促すこと。また、感染者が発生した店舗を利用者に通知するためのシステムを地方自治体が独自に導入している場合には、併せて当該システムの利用を促すこと。尚、携帯電話の使用を控える場面においては新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）を機能させるため、「電源及びBluetoothをONにした上で、マナーモードにすること」を推奨する。

店舗および従業員に対して徹底すべき新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインチェックリスト

このチェックリストは、各拠点における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止する基本的な対策の実施状況について確認いただくことを目的とする。

項目			
☐	①	マスク着用の奨励 咳エチケットの徹底	・マスク着用の掲示・周知 ・飲食時等マスク着用していない場合は、会話を控え、咳エチケットを徹底
☐	②	手洗い	・こまめな手洗の奨励
☐	③	消毒の徹底	・施設内共用部（出入口、トイレ、手すり、調味料等、ウイルスが付着した可能性のある場所）のこまめな消毒
☐	④	換気・保湿	・空調設備による常時換気又はこまめな換気（真冬・真夏においては室温が大幅に上下しない範囲で常時窓開けする等の工夫）
☐	⑤	3密の回避	・出来るだけ2m（最低1m）の間隔確保 ・列にマークをつける等、身体的距離を確保した整列 ・導線の確保 ・密集が回避できない場合はそのキャパシティに応じ、人数制限 ・休憩場所や待合場所等の密集回避
☐	⑥	飲食の制限	・複数名での飲食店の利用を避ける ・飲食用に感染防止策を行った施設以外での飲食を避ける ・屋内外における複数名での飲食を伴う集会の自粛 ・過度な飲酒の自粛
☐	⑦	利用者の制限	・入場時の検温等、有症状者の入場の辞退を促す措置
☐	⑧	利用者の把握	・接触確認アプリ（COCOA）や各地域の通知サービスの奨励
☐	⑨	従業員の行動管理	・有症状者（発熱又は風邪の症状）の出勤自粛 ・ユニフォームや衣服のこまめな洗濯
☐	⑩	対面時の接触回避	・人と人が対面する場所での、身体的距離の確保またはアクリル板・透明ビニールカーテンによる遮蔽 ・電子マネー等非接触決済の導入奨励、支払時のコイントレーの使用 ・店員・従業員と客が対面する場合、三密の回避、換気の徹底、身体的距離の確保、マスク着用に留意すること ・会議を実施する場合、三密の回避、換気の徹底、身体的距離の確保、マスク着用に留意すること
☐	⑪	遠隔での業務の推進	・事務作業等の場合、業務に支障とならない範囲で、テレワーク等遠隔業務の検討 ・会議等を行う場合のオンラインでの実施の検討
☐	⑫	共用部での対策	○休憩スペース ・一度に休憩する人数の制限、対面での食事や会話の自粛 ・休憩スペースの常時換気 ・共用する物品（テーブル、いす等）の、定期的な消毒 ・入退室前後の手洗い ○トイレ ・共通のタオルの利用の自粛 ○ごみ捨て ・鼻水、唾液などが付いたゴミは、ビニール袋に入れて密閉して縛る ・ゴミを回収する人は、マスクや手袋を着用する ・マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石けんと流水で手を洗う

感染リスクが高まる「5つの場面」

場面① 飲酒を伴う懇親会等

- 飲酒の影響で気分が高揚すると同時に注意力が低下する。また、感覚が鋭麻し、大きな声になりやすい。
- 特に飲食店などで区切られている狭い空間に、長時間、大人数が滞在すると、感染リスクが高まる。
- また、同じ飲みや客などの共用が感染のリスクを高める。



場面② 大人数や長時間におよぶ飲食

- 長時間におよぶ飲食、接待を伴う飲食、深夜のはしご酒では、短時間の食事と比べて、感染リスクが高まる。
- 大人数、例えば5人以上の飲食では、大声になり飛沫が飛びやすくなるため、感染リスクが高まる。



場面③ マスクなしでの会話

- マスクなしに近距離で会話することで、飛沫感染やマイクロ飛沫感染での感染リスクが高まる。
- マスクなしでの感染例としては、昼ラオケなどでの事例が確認されている。
- 車やバスで移動する際の中でも注意が必要。



場面④ 狭い空間での共同生活

- 狭い空間での共同生活は、長時間にわたり閉鎖空間が共有されるため、感染リスクが高まる。
- 寮の部屋やトイレなどの共用部分での感染が疑われる事例が報告されている。



場面⑤ 居場所の切り替わり

- 仕事での休憩時間に入った時など、居場所が切り替わると、気の緩みや環境の変化により、感染リスクが高まることもある。
- 休憩室、喫煙所、更衣室での感染が疑われる事例が確認されている。



人との接触を 8 割減らす、10のポイント

参考資料 1

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

(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。
 - ☐ 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
 - ☐ 外出時や屋内でも会話をするとき、人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する。ただし、夏場は、熱中症に十分注意する。
 - ☐ 家に帰ったらまず手や顔を洗う。
人混みの多い場所に行った後は、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。
- ☐ 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。接触確認アプリの活用も。
- ☐ 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な生活様式

- ☐ 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（エアコン併用で室温を28℃以下に） ☐ 身体的距離の確保
- ☐ 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- ☐ 一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、禁煙等、適切な生活習慣の理解・実行
- ☐ 毎朝の体温測定、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



密集回避

密接回避

密閉回避

換気

咳エチケット

手洗い

(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

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

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、十分に人との間隔を
もしく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

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

イベント等への参加

- ☐ 接触確認アプリの活用を
- ☐ 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 ☐ 対面での打合せは換気とマスク

※ 業種ごとの感染拡大予防ガイドラインは、関係団体が別途作成

新型コロナウイルス接触確認アプリのインストールをお願いします

自分をまもり、大切な人をまもり、
地域と社会をまもるために、
接触確認アプリをインストールしましょう。



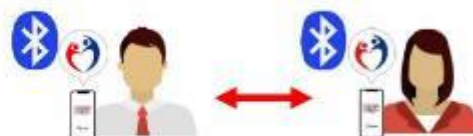
*画面イメージ

厚生労働省 新型コロナウイルス 接触確認アプリ (略称：COCOA) COVID-19 Contact Confirming Application

接触確認アプリは、新型コロナウイルス感染症の
感染者と接触した可能性について、通知を受け取る
ことができる、スマートフォンのアプリです

- 本アプリは、利用者ご本人の同意を前提に、スマートフォンの近接通信機能（ブルートゥース）を利用して、お互いに分からないようプライバシーを確保して、新型コロナウイルス感染症の陽性者と接触した可能性について、通知を受けることができるアプリです。
- 利用者は、陽性者と接触した可能性が分かることで、検査の受診など保健所のサポートを早く受けることができます。利用者が増えることで、感染拡大の防止につながることが期待されます。

1メートル以内、15分以上の接触した可能性



- ・接触に関する記録は、端末の中だけで管理し、外にはできません
- ・どこで、いつ、誰と接触したのかは、互いにわかりません
- ※端末の中のみで接触の情報（ランダムな符号）を記録します
- ※記録は14日経過後に無効となります
- ※連絡先、位置情報など個人が特定される情報は記録しません
- ※ブルートゥースをオフにすると情報を記録しません

iPhoneの方はこちら



Androidの方はこちら



詳しくはこちら

