

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

令和5年3月13日改定

大手家電流通協会

1. はじめに

当該ガイドラインは、令和2年5月策定分をこれまで改定してきているが、今般、内閣官房新型コロナウイルス等感染症対策推進室より発信された「マスク着用の考え方の見直し等について」を踏まえ、「業種別ガイドラインの見直しのためのポイント(第6版:令和5年2月10日付)」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・改定を行っ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

従来、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、販売員を含む従業員の常時マスク着用の取り組みを徹底してきた。

しかし、今般のマスク着用に関し個人の判断に資するという方針を踏まえ、接客従事者については、常時マスク着用を継続するものの、接客以外の従業員については、マスク着用を個人もしくは個人が所属する企業の判断に委ねるという方針に変更するものとする。

接客従事者のマスク着用継続については、顧客の中に、高齢者等の重症化リスクの高い方が存在すること、顧客側から、マスク着用を求められる可能性が高いことを考慮し、マスク常時着用を継続とした。

同時に、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については、これまでどおり徹底を継続する。

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、密集しない状況を確保する。
- ・ 特にレジ待ちの行列において密集状態にならないよう、人と人が触れ合わない距離での間隔を確保する。
- ・ 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100 O_{ppm} 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こと。

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。接客時の声を通しやすいようにするため、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接触す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 お客様への要望(原則、お客様にマスク着用を強要してはならない)

- ・ 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。

④ 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

- ・ 従業員(自社の職員だけでなく、販売員等を含む)に対し、有症状時は出勤しないことを呼びかける。症状が軽い又は無症状の従業員は、自己検査結果を健康フォローアップセンター等に連絡し、医療機関の受診を待つことなく自宅待機等、健康観察を受けることができる。
- ・ 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。
- ・ 症状が軽いなど、自宅で速やかな療養開始を希望される方は、抗原定性検査キットでセルフチェックし、陽性の場合、健康フォローアップセンター（名称については健康フォローアップセンター以外でも差し支えない。以下同じ。）に連絡して、自宅で療養いただき、体調変化時等に医療機関を紹介できるようにする。

② 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。
- ・ 接客を担当する従業員については、マスクの着用を徹底する。接客を担当しない従業員については、マスク着用を個人の判断もしくは個人が所属する企業の方針に従う。
- ・ 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。

③ 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、屋外であっても人と人が触れ合わない距離での間隔を保つよう努める、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は、一定以上（最低 1メートル）の距離を保つことが難しい場合は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。

④ 従業員の意識向上

- ・ 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。

⑤ 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、飲食店を利用する際は、認証店等の感染防止対策が十分とられている施設を選ぶ。

⑥ 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、身体的距離の確保に留意すること。

⑦ 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⑥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

- ・ 従業員以外の来訪者(他企業の従業員等)についても、来訪場所により接客従業員、及び非接客従業員に準じて、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。
- ・ 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、当該システムの利用を促すこと。