

ダイレクトセリングにおける新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン

令和5年1月11日

公益社団法人日本訪問販売協会

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、政府は、令和2年4月7日、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言を発出しました。当初、緊急事態措置を実施すべき区域は、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県及び福岡県に限定されていましたが、4月16日の時点で全都道府県が対象となりました。

この緊急事態宣言を受けて、各都道府県においても社会生活を維持する上で必要な施設等を除く業種等に対して休業要請を行い、感染拡大防止のため、人との接触を最低7割、極力8割減らすことを目指し、不要不急の外出を避け、催物の開催や商業施設等の営業の自粛、そして、企業における在宅勤務の導入等に全力で取り組みました。

こうした努力の結果、新たな感染者の数は減少傾向に転じ、5月14日以降、緊急事態措置を実施する必要がなくなったと判断された地域から、順次、緊急事態宣言が解除され、5月25日、全面解除が宣言されました。

しかしながら、今後、再び感染が拡大する可能性があることから、政府の新型コロナウイルス感染症対策本部（以下「対策本部」という。）の下に設置された新型コロナウイルス感染症対策専門家会議（以下「専門家会議」という。）では、感染拡大を予防するための「新しい生活様式」に切り替える必要があることを提言、その後7月3日に設置された新型コロナウイルス感染症対策分科会では、感染リスクが高まる「5つの場面（飲食を伴う懇親会等、大人数や長時間におよぶ飲食、マスクなしでの会話、狭い空間での共同生活、居場所の切り替わり）」を提言しています。

また、対策本部による「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」では、「事業者及び関係団体は、今後の持続的な対策を見据え、5月4日専門家会議の提言を参考に、業種や施設の種別ごとにガイドラインを作成するなど、自主的な感染防止のための取組を進めること」が示されています。

以上のような状況を踏まえ、当協会においては、関係事業者が、新型コロナウイルス感染症対策を講じる際の参考となるよう本ガイドラインを以下の通り定めることとします。

2. 基本的な考え方

新型コロナウイルス感染症の予防対策については、新規感染者数が著しい増加傾向にあり、感染がまん延している時期においては、感染拡大防止のため、人との接触機会を削減し、いわゆる「三つの密（密閉空間、密集場所、密接場面）」を避けることが重要である。

また、変異株の拡大も踏まえ、接触感染・飛沫感染・マイクロ飛沫感染のそれぞれの経路に応じた感染防止策を講じる。特に感染リスクが高まる「5つの場面」に注意し、「三つの密」のいずれかに該当する場面においても一定の感染リスクが避けられないことから密閉・密集・密接のいずれも避けるよう日頃から徹底するべきである。

なお、新規感染者数が限定的となった場合でも、再度感染が拡大する恐れがあることから、引き続き感染防止対策を実施する必要がある。こうした取り組みは、新型コロナウイルス感染症の新規感染者数が大きく減少し、殆ど発生しない状況となるか、有効で簡便な治療法が確立されるまで求められるものと考えられる。

ダイレクトセリングは、販売員等と消費者等が対面でコミュニケーションを図ることから、その行為自体を感染リスクと捉えられる場合があることを認識する必要がある。一方で、外出を控え、人との会話が減り、孤独感が強くなっている人や、店舗に出向いたり、通信販売の利用が困難な人にとって、求められる存在、あるいは、無くてはならない存在になり得るとも言える。事実、当協会の会員企業からは、そのような事例の報告が寄せられている。

本ガイドラインでは、専門家会議が提言する「新しい生活様式」や、対策本部による「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」にできる限り準拠し、ダイレクトセリングにおける感染防止対策として考えられる具体的な行動を示すこととした。

従って関係事業者におかれては、本ガイドラインを参考に、それぞれの事業内容の実情に応じ、適切な感染防止対策を講じることが重要である。

なお、本ガイドラインでは、特定商取引に関する法律第2条に規定する訪問販売、同法第33条に規定する連鎖販売取引をまとめてダイレクトセリングという。

3. 具体的な感染防止対策

(1) 事業所、営業所、サロン等

ダイレクトセリングでは、事業所、営業所、サロン等（以下「事業所等」という。）を販売員等の拠点、又は、集客や商品・サービス等の提供場所やバックオフィスとして活用している場合がある。こうした場所における感染防止のため、以下のような対応を実施す

ることが望ましい。

- ①事業所等の空間が密にならないよう、必要に応じて人数を調整する。
- ②事業所等の入口及び施設内に手指の消毒液を設置し、正しいマスクの着用と咳エチケットについて掲示する。マスクの着用法については、例えば厚生労働省HP「マスクの着用について」を参考にする。
- ③入室時の手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ④人との距離（目安2m）が保てて、会話をほとんど行わない場合を除き、適切なマスク（品質の確かな、できれば不織布）の着用を徹底する。
- ⑤複数人で共有する設備や物品、手が頻回に触れる場所を適度に清拭消毒する。消毒方法については、例えば厚生労働省HPの「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」を参考にする。
- ⑥事業所等内のあらゆる場所において、なるべく風通しの悪い空間を作らないよう、適切な空調設備による常時換気、又はこまめな換気（1時間に2回以上、かつ1回に5分以上の窓開け、又は常時の窓開け。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）を心がける。CO₂モニター設置（1000ppm以下）やフィルター式空気清浄機、サーキュレーター併用の検討も検討する。乾燥する場面では、湿度40%以上を目安に加湿するよう努める。
- ⑦会議等は室内が密にならない人数で行い、室内の換気に留意する。また、人との距離（目安2m）が保てて、会話をほとんど行わない場合を除き、マスクを着用する。
- ⑧来客等には事業所等における感染防止対策の内容を説明、掲示等し、理解を求める。
- ⑨来客等が事業所等に立ち入る際は、手指の消毒を促し、接客等はマスクを着用して行う。また、必要に応じて、来客用のマスクを常備し、着用を求める。
- ⑩来客等と着席して会話等をする場合は、なるべく向い合せや至近距離にならないよう注意する。接客等を行う場所の換気に留意する。
- ⑪来客等と頻繁に対面する場所では、アクリル板や透明ビニールカーテン等で遮蔽し、接客等ができるか検討する。また、接触防止の観点から、必要に応じて電子マネーやキャッシュレス決済の導入を検討する。
- ⑫接客等は長時間にならないよう注意し、終了後の手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ⑬食堂や休憩場所等では、一度に飲食や休憩等する人数を極力減らし、対面での飲食や会話はしないようにする（1m以上を確保するよう努める。）。また、アクリル板等を設置し、会話をする際は、必ずマスクを着用する。

- ⑭ごみ箱等に鼻水、唾液が付いたティッシュペーパーやマスク等を捨てる場合は、ビニール袋等に密閉する。ごみを回収する際はごみに直接触れないようにし、しっかり縛って封をし、ごみを捨てた後は、必ず石けんと流水で手を洗う。
- ⑮病気や障がい等でマスク着用が困難な場合には、個別の事情に鑑み、差別等が生じないよう十分配慮するとともに適切な感染対策を講じる。
- ⑯事業所等が所在する地域の感染状況や自治体の要請等に注意し、必要に応じて対応を検討する。

(2) 販売員等

ダイレクトセリングでは、その販売形態は多様であるが、商品・サービス等を消費者等に勧める者（以下「販売員等」という。）が、主に対面で消費者等とコミュニケーションを図るという点は共通している。販売員等及び消費者等の感染防止のため、販売員等に対し、以下のような行動を促すことが望ましい。

- ①感染リスクが高まる「5つの場面」と感染防止対策の重要性について理解する。
- ②健康観察アプリ等を活用し、毎日の検温と記録を徹底する。発熱、咳、全身倦怠感等の症状がある場合はダイレクトセリングに係る活動を休止し、担当部署へ連絡する。
- ③家族に発熱その他の感冒様症状が見られた場合はダイレクトセリングに係る活動を休止し、担当部署へ連絡する。
- ④こまめに手洗い、手指の消毒をする。必要に応じて消毒液等を携帯する。
- ⑤公共交通機関や公共施設等を利用する場合は、人との距離（目安2m）が保てて、会話をほとんど行わない場合を除き、適切なマスク（品質の確かな、できれば不織布）の常時着用、咳エチケットを励行する。また、車内やエレベーター内等の密閉空間では極力会話をせず、換気の徹底、対人距離の確保に努める。なお、病気や障がい等でマスク着用が困難な場合には、個別の事情に鑑み、差別等が生じないよう十分配慮するとともに適切な感染対策を講じる。
- ⑥会議や打合せ等はなるべく電話やオンラインを活用する。
- ⑦消費者等に商品等を説明等する際にも電話やオンラインを活用する。
- ⑧感染リスクを懸念する消費者等への配慮が重要であることを十分に理解する。
- ⑨上記⑧の理由から、消費者等の自宅等を訪問する場合は、極力、事前に訪問の許可を得るよう努める。
- ⑩事前に訪問の許可を得ずに消費者等の自宅等を訪問する場合は、インターホンやドア

越しに、対面の許可を得たうえで面会する。

- ⑪消費者等と対面する場合は、直前に手指を消毒し、マスクの着用を徹底する。可能であれば、消費者等にもマスクを提供し、着用を求める。また、なるべく向い合せや至近距離にならないよう注意する。
- ⑫外出時の訪問場所や時間、経路、面会相手等を記録する。
- ⑬マスクを外した後は、手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ⑭営業地域の感染状況や自治体の要請等に注意し、必要に応じて対応を検討する。
- ⑮出勤後に少しでも体調が悪い販売員等が見出された場合や販売員等が発熱等の軽度の体調不良を訴えた場合、その販売員等に対し、抗原簡易キットを活用して検査を実施するよう促す。検査結果が陽性であった場合、接触者に対してPCR検査等を実施するよう促す。ただし、陰性であっても偽陰性の可能性もあることから、必要に応じて医療機関を受診するよう促すとともに、感染拡大防止措置を継続して実施する。抗原簡易キットの購入等については、厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部・内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「職場における検査等の実施手順（第3版）について」を参考にする。
- ⑯寮などで集団生活を行っている場合や、販売員同士が密になりやすい環境、一般的な感染防止措置を行うことが困難な場合など、クラスター発生の危険性が高い職場環境では、定期的なPCR検査の活用も有用であるので、導入を積極的に検討する。
- ⑰販売員等にワクチン接種の有効性を発信する。

(3) 販売員等以外の従業員、スタッフ等

ダイレクトセリングでは、販売員等以外に管理業務や商品・サービスの提供業務、消費者相談対応等のバックオフィスの従業員やスタッフ（以下「従業員等」という。）が従事している場合がある。そうした従業員等に対しては、以下のような行動を促すことが望ましい。

- ①感染リスクが高まる「5つの場面」と感染防止対策の重要性について理解する。
- ②健康観察アプリ等を活用し、毎日の検温と記録を徹底する。発熱、咳、全身倦怠感等の症状がある場合は出勤せず、担当部署へ連絡する。
- ③家族に発熱その他の感冒様症状が見られた場合はダイレクトセリングに係る活動を休止し、担当部署へ連絡する。
- ④こまめに手洗い、手指の消毒をする。必要に応じて消毒液等を携帯する。

- ⑤公共交通機関や公共施設等を利用する場合は、人との距離（目安2 m）が保てて、会話をほとんど行わない場合を除き、適切なマスク（品質の確かな、できれば不織布）の常時着用、咳エチケットを励行する。また、車内やエレベーター内等の密閉空間では極力会話をせず、換気の徹底、対人距離の確保に努める。なお、病気や障がい等でマスク着用が困難な場合には、個別の事情に鑑み、差別等が生じないように十分配慮するとともに適切な感染対策を講じる。
- ⑥時差出勤等により、通勤ラッシュ時の公共交通機関の利用を極力避ける。
- ⑦可能な限り、在宅勤務やローテーション勤務を導入し、出勤人数を減らす。
- ⑧従業員同士の会話は、向い合せや至近距離で行わないよう注意し、人との距離（目安2 m）が保てて、会話をほとんど行わない場合を除き、勤務中はなるべくマスクを着用する。
- ⑨マスクを外した後は、手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ⑩会議や打合せ等はなるべく電話やオンラインを活用する。
- ⑪外出時の訪問場所や時間、経路、面会相手等を記録する。
- ⑫出勤後に少しでも体調が悪い従業員等が見出された場合や従業員等が発熱等の軽度の体調不良を訴えた場合、その従業員等に対し、抗原簡易キットを活用して検査を実施するよう促す。検査結果が陽性であった場合、接触者に対してPCR検査等を実施するよう促す。ただし、陰性であっても偽陰性の可能性もあることから、必要に応じて医療機関を受診するよう促すとともに、感染拡大防止措置を継続して実施する。抗原簡易キットの購入等については、厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部・内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「職場における検査等の実施手順（第3版）について」を参考にする。
- ⑬寮などで集団生活を行っている場合や、従業員同士が密になりやすい環境、一般的な感染防止措置を行うことが困難な場合など、クラスター発生の危険性が高い職場環境では、定期的なPCR検査の活用も有用であるので、導入を積極的に検討する。
- ⑭従業員等にワクチン接種の有効性を発信する。

（4）セミナー、説明会、イベント等

ダイレクトセリングでは、その販売形態によって、商品やビジネスについてのセミナーや説明会、販売員等のモチベーションを上げるためのイベント等を開催する場合がある。こうした人を多く集める行事等については、その開催規模等によって、開催地域の感染

状況や自治体の要請等に注意する。開催にあたっては、変異株の拡大も踏まえ、接触感染・飛沫感染・マイクロ飛沫感染のそれぞれの経路に応じた感染防止策を講じる。特に感染リスクが高まる「5つの場面」に注意し、いわゆる「三つの密（密閉空間、密集場所、密接場面）」を極力避けるための対策を十分にとる必要がある。

また、「三つの密」のいずれかに該当する場面においても一定の感染リスクが避けられないことから密閉・密集・密接のいずれも避けるよう徹底するべきである。

4. 感染が確認された場合の対応

(1) 従業員、販売員等の感染が確認された場合

- ①感染者の行動範囲を踏まえ、同勤務場所の従業員、販売員等に自宅待機させることを検討する。
- ②感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う。
- ③従業員、販売員等に感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記③のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた検討を行う。

(2) 複数社が混在する借用ビル内で同居する他社の従業員等で感染が確認された場合 ビル貸主の指示に従う。

5. ガイドラインの見直し

本ガイドラインの内容は、感染状況の変化、対策本部等の提言等を踏まえ、見直しを行うことがある。

附 則

本ガイドラインは、令和2年7月10日から実施する。

本ガイドラインは、令和3年6月16日に改定し、同日から実施する。

本ガイドラインは、令和3年10月20日に改定し、同日から実施する。

本ガイドラインは、令和4年1月14日に改定し、同日から実施する。

本ガイドラインは、令和5年1月11日に改定し、同日から実施する。