

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2年7月10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、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、有効な治療薬やワクチンが開発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。また、座席の配置は、仕切りのない対面の配置は避け、座席同士の間隔をできるだけ2 mを目安に（最低1 m）確保するよう努める。
- ②事業所等の入口及び施設内に手指の消毒液を設置する。
- ③入室時の手洗い、手指の消毒、マスクの着用を徹底する。
- ④複数人で共有する設備や物品、手が頻回に触れる場所を定期的に清拭消毒する。
- ⑤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、こま

めな換気を心がける。

- ⑥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、向い合せや至近距離での着席を避け（できるだけ2mを目安に（最低1m）を確保するよう努める。）、マスクを着用する。
- ⑦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。
- ⑧来客等が事業所等に立ち入る際は、手指の消毒を促し、接客等はマスクやフェイスシールドを着用して行う。また、必要に応じて、来客用のマスクやフェイスシールドを常備し、着用を求める。
- ⑨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（できるだけ2mを目安に（最低1m）を確保するよう努める。）。接客等を行う場所の換気に留意する。
- ⑩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。
- ⑪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。
- ⑫トイレでは、便器の蓋を閉めて汚物を流すよう掲示等する。また、タオル等の共用は避ける。
- 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（できるだけ2mを目安に（最低1m）を確保するよう努める。）。会話をする際は、なるべくマスクやフェイスシールドを着用する。
- 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。
- ⑮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感染防止対策の重要性について理解する。
- ②毎日の検温と記録を徹底し、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新型コロナウイルス感染症と診断された者との濃厚接触がある場合、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、マスクの着用、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しない。
- 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、マスクやフェイスシールドの着用を徹底する。可能であれば、消費者等にもマスクやフェイスシールドを提供し、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マスクやフェイスシールドを外した後は、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。

(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感染防止対策の重要性について理解する。
- ②毎日の検温と記録を徹底し、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新型コロナウイルス感染症と診断された者との濃厚接触がある場合、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、マスクの着用、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しない。
- 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、勤務中はなるべくマスクを着用する。
- ⑨マスクやフェイスシールドを外した後は、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社外の会議やイベント等（オンラインを除く）については、参加の必要性を十分に検討する。参加する場合は、なるべく最少人数とし、マスクを着用する。
- ⑬出張は地域の感染状況に注意し、不急の場合は見合わせる。

（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、自治体等から自粛要請が出ている場合があるため、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、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、人が多く集まるリスクを回避するため、可能であれば、こうした行事をオンラインで開催することも望ましい。

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保健所、医療機関の指示に従う。
- ②感染者の行動範囲を踏まえ、感染者の勤務場所を消毒し、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。
- ③感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コ

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。

④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
保健所、医療機関および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。