

クレジット事業者における新型コロナウイルス感染症 感染拡大予防ガイドライン

2020年5月25日策定

2020年9月8日改定

2021年3月31日改定

一般社団法人日本クレジット協会

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（以下「政府対処方針」という）」を踏まえ、クレジット事業者が営業所や職場等において、顧客及び従業員並びに関係者の感染予防に努めつつ、業務を継続するための基本的な考え方と具体的な取組み等を取りまとめたものです。

クレジット事業者におかれましては、本ガイドラインを活用することにより、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に向けた取組を推進していただきますようお願いいたします。

なお、本ガイドラインの内容は、感染拡大の動向や専門家の知見、これを踏まえた政府の基本的対処方針の改訂等を踏まえ、適宜必要な見直しを行うものとしします。

2. 基本的考え方

クレジット事業者は、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠なサービスを提供する事業者であり、「三つの密」を避けるための取組等を実施しつつ、業務を継続することが求められています。

また、厚生労働省が作成した「新しい生活様式」の実践例においても通信販売の利用、接触感染防止のための小売店等でのキャッシュレス決済の推奨などを背景に、クレジット事業者が提供する決済サービスは日常生活における決済手段として浸透し、利用されているところです。

これらの決済サービスに関する業務には、顧客の信用情報等要保護性の高い個人情報取り扱いや顧客からの支払いに関する問い合わせ、相談の対応等、職場での遂行が必須となるものがあり、一定程度の従業員が職場で業務を行うこととなるため、十分な感染防止策を講じることが極めて重要となります。

このような状況を踏まえ、本ガイドラインではクレジット事業者における従業員の健康及び安全の確保、顧客への感染予防を実施する上で、参考とすべき取組を示します。また、本ガイドラインは、緊急事態宣言下はもとより、緊急事態宣言が終了した段階においても、新型コロナウイルス感染症の感染リスクが低減し、早期診断から重症化予防までの治療法の確立、ワクチンの開発などにより企業の関係者の健康と安全・安心を十分に確保できる段階に至るまでの間の事業活動に用いるべきものとなります。

クレジット事業者におかれましては、本ガイドラインに示された取組を踏まえ、自社の業態、サービス、顧客窓口の設置状況等を考慮した実効性ある感染予防対策の実施をお願いします。

3. 具体的な取組

(1) 感染予防対策の体制

クレジット事業者は感染予防対策の体制を以下のように整えるものとする。

- ・ 経営トップが率先し、新型コロナウイルス感染防止のための対策の策定・変更について検討する体制を整える。
- ・ 感染症法、新型インフルエンザ等対策特別措置法等の関連法令上の義務を遵守するとともに、労働安全衛生関係法令を踏まえ、衛生委員会や産業医等の産業保健スタッフの活用を図る。
- ・ 国・地方自治体・業界団体などを通じ、新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を常時収集する。

(2) 顧客対応における感染予防対策

クレジット事業者は、契約の申し込み、利用状況の問い合わせ、支払いに関する相談等、顧客と接点を有する業務がありますが、「三つの密」を避け、顧客及び従業員への感染拡大のリスクを下げるために、顧客対応に当たっては以下のような取組を行う必要があります。

① 接触感染・飛沫感染の防止

- ・ 顧客からの契約やサービス変更の申込み等は、インターネット、電話等の非対面の方法の活用を推進する。また、顧客に対して非対面による方法を推奨する旨の周知を実施する。
- ・ 顧客の事前予約制や連絡先の把握、新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）や各地域の通知サービスを利用してもらうことにより、来客の把握を行う。なお、携帯電話の使用を控える場面では、COCOA等を機能させるため、電源及びBluetoothをonにした上でマナーモードにすること。

- ・顧客が営業所等に来訪する際は、営業所等に入る前の検温等により、有症状者が営業所等に入ることを防ぐことができるような措置を実施する。
- ・接客時にお茶等を提供する場合は、座席の配置が対面にならないよう注意し、ペットボトル飲料の提供や紙コップを使用する等極力手が触れない工夫をする。
- ・営業所等が換気の悪い密閉空間となることを避けるため、空調設備による常時換気、またはこまめな換気を実施する。
- ・乾燥する場面では、湿度40%以上を目安に加湿するよう留意する。
 ※空調設備による常時換気を行う際は、法令を遵守した空調設備により行うことが求められている。また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が求められている。なお、適切に換気ができているかについては、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対応とされている。(機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。)

② 社会的距離の確保

- ・顧客窓口がある営業所等での滞在に際し、顧客に対し掲示・アナウンスの実施などにより対人距離(できるだけ2メートルを目安に(最低1メートル))の確保を促す。
- ・顧客が営業所等において列を作る場合には、列の立ち位置にマークをつける等、身体的距離を確保した整列を行う。
- ・「三つの密」とならないように常に注意をしながら行動することを促す。
- ・マスクの着用と咳エチケット、大声を控えていただきたい旨を顧客及び従業員に徹底するよう掲示を行い、徹底を図る。
- ・従業員が対面による顧客対応を行う場合には、感染予防の観点からマスクを着用し、できるだけ2メートルを目安に(最低1メートル)距離を確保、またはアクリル板・透明ビニールカーテンにより遮蔽し、真正面の位置を避け、極力接客時間を短くする。

※国立感染症研究所「新型コロナウイルス感染症患者に対する積極的疫学調査実施要領(令和3年1月8日版)」において、「濃厚接触者」は「手で触れることの出来る距離(目安として1メートル)で、必要な感染予防策なしで、「患者(確定例)」と15分以上の接触があった者(周辺の環境や接触の状況等個々の状況から患者の感染性を総合的に判断する)」とされたこと、専門家会議提言の「新しい生活様式」において、対人距離の確保については「できるだけ2m(最低1m)空ける」とされている。

※経済産業省商取引監督課発出「新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の留意点について(事務連絡)」(令和2年7月22日)において、飛沫感染防止のために透明間仕切り等を設置する場合は、火災予防上の観点から火気使用設備・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つては、燃えにくい素材((公財)日本防災協会が定める防災性能基準に適合するものとして防災製品として認定されている難燃性、

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とされている。

③ 清掃・消毒

- ・従業員及び顧客のための手指の消毒設備を入口及び施設内に必要に応じ設置する。
- ・タブレット端末、筆記用具、カウンター、扉の取っ手等、不特定多数の顧客や従業員が接触することが多い、機器・箇所や施設内の共用部（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）等は定期的に消毒を実施する。

(3) 従業員の感染予防・健康管理

感染予防を行いつつ、事業継続を実現するためには、従業員の感染予防と健康管理の実施がそのための基礎となります。

従業員に対しては、日常生活において、別添の感染リスクが高まる「5つの場面」※ について十分に理解し実践することを求めたうえで、新型コロナウイルス感染症予防に関する基本的知識等の周知徹底を図ること、飛沫感染と接触感染の防止策を講じること、対人距離（できるだけ2メートルを目安に（最低1メートル））を確保すること、感染予防・健康管理のための指導を行うこと等が必要となります。

このため、以下のような取組を行うことにより、従業員の健康と安全・安心を確保することが求められます。

また、就労に対する不安や様々な事情（妊娠、高齢者介護等）を抱える従業員に対しても配慮が必要です。

※（場面1）飲酒を伴う懇親会等

（場面2）大人数や長期間におよぶ飲食

（場面3）マスクなしでの会話

（場面4）狭い空間での共同生活

（場面5）居場所の切り替わり

【従業員に対して求める予防策の例】

- レ 従業員に対し、出勤前に、体温や新型コロナウイルスへの感染を疑われる症状の有無を確認させる。体調の思わしくない者には各種休暇制度の取得を奨励する。また、勤務中に体調が悪くなった従業員は、必要に応じ、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- レ 発熱などの症状により自宅で療養することとなった従業員は毎日、健康状態を確認した上で、症状がなくなり、出社判断を行う際には、学会の指針注)などを参考にする。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。

注) 日本渡航医学会-日本産業衛生学会作成「職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド」など (<https://www.sanei.or.jp/images/contents/416/COVID-19guide0511koukai.pdf>)

- レ 上記については、職場内の派遣労働者や請負労働者についても派遣事業者・請負事業者を通じて同様の扱いとする。
- レ ユニフォームや衣服のこまめな洗濯を行う。
- レ こまめな手洗を行うことを奨励、徹底する。
- レ 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する。
- レ 大きな声での会話などは控える。
- レ 近隣の者との日常会話においても、マスクを着用する。
- レ 施設内の共用部（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）のこまめな消毒を徹底する。
- レ 休憩時間等多くの人と同時に行動する状況では、そのキャパシティに応じて人数制限を行うなど、密集が起こらないよう導線を確認する。
- レ 飲食用に感染防止策を行ったエリア以外での飲食を制限するなど、飲食等による感染防止の徹底を図る。
- レ 食堂などで飲食する場合は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、顔の正面からできる限り2メートルを目安に距離を確保するよう努める。施設の制約などにより、これが困難な場合も、対面で座らないように配慮する。
- レ 飲酒する場合においても過度な飲酒は控える。

【施設内共用部における留意事項】

- レ 休憩スペースでは、次の点に留意する。
 - ・ 一度に休憩する人数を制限し、対面での食事や会話の自粛を徹底する。
 - ・ 休憩スペースの常時換気を行うようにする。
 - ・ ドアノブ、電気のスイッチ、手すり、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、共有のテーブル・椅子などの共有設備については、頻繁に洗浄・消毒を行う。
 - ・ 他人と共用する物品や手が頻回に触れる箇所を工夫して最低限にする。
 - ・ 入退室前後の手洗いを必ず実施する。
- ※設備・器具の消毒は、次亜塩素酸ナトリウム溶液やエタノールなど、当該設備・器具に最適な消毒液を用いる。
- レ トイレでは、次の点に留意する。
 - ・ 便器は通常の清掃で問題ないが、不特定多数が使用する場所は清拭消毒を行う。
 - ・ トイレに蓋がある場合、蓋を閉めてから汚物を流すよう表示する。
 - ・ ハンドドライヤーは利用を止め、共通のタオルは禁止し、ペーパータオルを設置するか、従業員に個人用タオルを持参してもらう。
- レ ごみ捨てでは、次の点に留意する。
 - ・ 鼻水、唾液などが付いたゴミは、必ずビニール袋に入れて密閉して縛るようになる。

- ・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ことを徹底する。

(4) 感染者が確認された場合の対応

- ①従業員の感染が確認された場合は、以下の対応を取るものとする。
 - ・保健所、医療機関の指示に従う。
 - ・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に自宅待機させることを検討する。
 - ・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。
 - ・職場内で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ものとする。
- 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で感染が確認された場合は、次の対応を取るものとする。
 - ・保健所、医療機関およびビル貸主の指示に従う。

※オフィス（労働安全衛生法上の事業場の概念であり、従業員が事務作業を行う事業場をいう）における新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項については、一般社団法人日本経済団体連合会が策定した「オフィス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」を参照のこと。

(5) その他

- ①「三つの密」を回避するための職場環境の整備等
 - ・職場内で行う事務作業や会議等については、「三つの密」を避ける観点から業務に支障とならない範囲で、テレワーク等遠隔業務が実施できるよう検討するとともに、会議、採用説明会及び面接等を行う場合もオンラインでの実施を検討するなど、職場環境の整備に向けた取組みが求められる。
 - ・名刺交換を行う場合においてもオンラインで行うことを検討する。
 - ・これまでのように集合による会議を実施する場合や顧客と対面する場合には、三密の回避、換気の徹底、身体的距離の確保、マスク着用などに留意する必要がある。
 - ・クレジット事業者が、各種の顧客サービスのため、コールセンターを有している場合は、極めて「三つの密」が発生しやすい職場環境であるため、特に感染予防の取組が必要である。
 - ・テレワークを行うにあたっては、厚生労働省のガイドライン^{注)}などを参照し、労働時間の適正な把握や適正な作業環境の整備などに配慮することが重要である。

注) 厚生労働省「テレワークにおける適切な労務管理のためのガイドライン」
(<https://www.mhlw.go.jp/content/000553510.pdf>)などを参照

②「三つの密」を回避するための通勤及び外勤時において考慮すべき点 〔通勤時〕

- ・ テレワーク（在宅やサテライトオフィスでの勤務）、時差通勤、ローテーション勤務（就労日や時間帯を複数に分けた勤務）、変形労働時間制、週休3日制など、様々な勤務形態の検討を通じ、公共交通機関の混雑緩和を図る。
- ・ 自家用車など公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、道路事情や駐車場の整備状況を踏まえ、通勤災害の防止に留意しつつこれを承認することが考えられる。

〔外勤時〕

- ・ 外勤、出張については、地域の感染状況や出張先の感染防止対策に注意する。
- ・ 外勤時や出張時には面会相手や時間、経路、訪問場所などを記録に残す。

③外部研修等への参加

- ・ 従業員の講習会や外部研修会など社内外の大規模イベントへの参加の際には、イベント主催者の実施する基本的な感染防止策の遵守を含め感染防止を意識して行動をとるよう徹底する必要がある。
- ・ COCOAのダウンロードや、感染者が発生した営業所を利用者に通知するためのシステムを地方自治体独自に導入している場合には当該システムを利用する。

各社において、コロナウイルス感染防止予防のためのチェックリスト（別添）を用いて、自社の感染防止対策を徹底するとともに、それを利用して自社の対応状況を随時確認するように社内ルールを作成し徹底するようにしてください。また必要に応じ、HP公表や配布等での周知も御検討ください。

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、聴覚が鈍麻し、大きな声になりやすい。
- 特に敷居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、回し飲みや箸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、短時間の食事に比べて、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をすることで、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、昼カ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車中でも注意が必要。



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。

