

## コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

令和 2 年 5 月 1 日制定

令和 2 年 5 月 7 日改訂

令和 2 年 5 月 12 日改訂

令和 2 年 5 月 21 日改訂

一般社団法人日本コールセンター協会

会長 下村 芳弘

令和 2 年 4 月 7 日付で、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が 7 都府県に発出され、4 月 16 日付で対象区域が全都道府県に拡大されました。

これを受けて、当協会では企業・団体と生活者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する責務を果たすため、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」の 3 つの方針に基づき、以下の通り、コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針を定めました。

この指針は、当協会会員をはじめとするコールセンターを運営する全事業者および従業員、ならびにコールセンターを利用する生活者の皆様に向けた当協会からのお願いです。

コールセンターは従来、季節性インフルエンザ対策を積極的に講じてきた経験を活かし、さらに IT の導入・業務プロセスの改善などの知見を共有し活用していくことで、従業員にとって安心・安全な職場であるよう努めております。

緊急事態宣言下においても、従業員一人ひとりが活躍できる環境をさらに整備し、コールセンターに携わる全事業者が、生活者の皆様にご利用いただけるコールセンターの社会的機能を維持するために、ぜひ本指針の趣旨をご理解の上、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

また、その他、政府新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針を踏まえ、各都道府県が定める行動計画に沿って対応していただくようご注意ください。

なお、本指針は新型コロナウイルス感染症の今後の各地域における感染状況を踏まえて随時見直していきます。

### 1. コールセンターの職場における感染防止対策の徹底をお願いします。

- ① 従業員本人に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は、自宅で待機させるようにしてください。
- ② 従業員本人に発熱等の風邪症状が見られるときは、自宅で待機させるようにしてく

ださい。

- ③ 出社前に検温させるか、出社時に入り口で検温し記録してください。発熱等の風邪症状が見られるときは入室を禁止し、自宅で待機させるか、または医師の診察を受けるようにしてください。なお、検温は「非接触型検温」とするか、体温計を共用する場合は使用毎にアルコール消毒をしてください。
- ④ 入館入室時はせっけんによる手洗い、または手のアルコール消毒を徹底してください。
- ⑤ こまめにせっけんによる手洗い、または手のアルコール消毒をしてください。また、洗面台、トイレ等に手洗いの実施について掲示を行ってください。
- ⑥ 室内の十分な換気を徹底してください。部屋の窓が開閉可能な場合は、1 時間に 2 回程度、窓を全開して換気を行ってください。
- ⑦ 空気が乾燥すると、のどの粘膜の防御機能が低下するため、乾燥しやすい室内では加湿器などを使って、適切な湿度（50～60%）を保ってください。
- ⑧ 感染防止の観点からマスクまたはフェイスシールド（以下、マスク等）を着用してください。
- ⑨ ヘッドセット、パソコン、キーボード、マウスなどを共用する場合は、確実に薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤（主成分が次亜塩素酸ナトリウム）で消毒・清拭をしてください。なお、これらの機器を共用する場合は、ヘッドセットはマイクや耳あてのスポンジを、パソコン・キーボード・マウスはすぐに交換できるカバー部分だけでも個人専用とすることも考えられます。
- ⑩ 飛沫感染を防ぐため、人と人の距離は1メートル、できれば2メートル確保することや、座席を一つ飛ばしにする、正面を向き合わないなど席の配置を見直した上で、ソーシャルディスタンスの確保に努めてください。なお、そのような状況を維持することが困難な場合は、座席はビニールシートやアクリル板等で対面者や隣席との簡易的な仕切り（高さは飛沫感染を考慮して 60 センチメートル以上が望ましい）を設けるよう努めてください。
- ⑪ デスク、複合機、コピー機、プリンター、電話機など共用する備品や機器、手すり、ドアノブ、エレベーターのボタンなど多数の人が触れる部分は、こまめに薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤（主成分が次亜塩素酸ナトリウム）で消毒・清拭をしてください。
- ⑫ 食堂、休憩室、喫煙室などの共用スペースは、座席を減らしたり、昼休み等の休憩時間に幅を持たせたり、必要に応じて使用記録を残し、または使用を禁止するなどしてください。（定員が定められているスペースを利用する際は、定員の半分での利用とってください。また、対人距離は最低1メートル以上、できれば2メートルを確保するよう努めてください）
- ⑬ 食堂、休憩室などにある共用の給湯器、ポット、電子レンジ、冷蔵庫などを使用禁

止とするか、こまめに薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤（主成分が次亜塩素酸ナトリウム）で消毒・清拭してください。また、自動販売機はこまめに薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤（主成分が次亜塩素酸ナトリウム）で消毒・清拭をするか必要に応じて使用を禁止してください。

- ⑭ トイレでは、不特定多数が接触する場所はこまめに薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤（主成分が次亜塩素酸ナトリウム）で消毒・清拭してください。また、トイレのふたを閉めて汚物を流すよう表示してください。共用のタオルの使用を禁止し、ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備するなどしてください。さらに、ハンドドライヤーの使用も禁止してください。
- ⑮ ゴミの廃棄に際しては、鼻水、唾液などがついたゴミはビニール袋に入れて密閉して縛ってください。ゴミを回収する人は、マスク等や手袋を着用の上作業を行い、マスク等や手袋を脱いだ後は、せっけんによる手洗い、または手のアルコール消毒を徹底してください。

## 2. 緊急事態宣言下における適切なコールセンター事業・運営に努めていただくようお願いいたします。

- ① 情報漏洩などセキュリティ対策を十分に講じた上で、可能であれば在宅勤務への移行の検討・推進をお願いします。
- ② 特定の拠点に集中することなく、他拠点に業務を分散させることで、密集・密接を回避できる業務運営の検討・推進をお願いします。
- ③ **Web** による受注・申込、**IVR** や **FAQ** による自己解決、チャットボットによる自動化対応など、有人対応によらないチャネルの提供やセルフサービス化を図るとともに、お客様には一定期間ご不便をおかけすることを周知した上で、ご利用を勧めることも検討・推進をお願いします。
- ④ 緊急事態宣言による政府・地方自治体の要請に基づき、今、コールセンターで対応すべき業務内容を見直し、必要に応じて業務の縮小・人員体制の縮小、営業時間の短縮、夜間・休日の休止等を行うとともに、お客様には一定期間ご不便をおかけすることを周知し、ご理解に努めていただくようお願いいたします。
- ⑤ 採用活動においてはできる限り対面を避け、電子書類の授受、電話・**Web** 会議を活用した面接等による実施をお願いします。やむを得ず対面による面接を実施する場合は、人と人の距離を1メートル、できれば2メートル取るようにしてください。
- ⑥ 研修・人材育成活動においては必要最低限にとどめ、密集・近接が伴う集合研修やロールプレイング等の方法を避けて、遠隔による講義や面談、**E** ラーニングやテキストを用いた自己学習などによる実施をお願いします。
- ⑦ 社内や社外の会議・ミーティングでは人が集まる形を避け、電話・**Web** 会議を活用

して行うようお願いします。対面による会議・ミーティングを行う場合は、人と人との距離を1メートル、できれば2メートル取るようにしてください。

- ⑧ コールセンター業務を委託する事業者（委託元）は、人命保護と感染拡大防止を最優先とし、前記①～⑦をもとに、委託業務の内容を十分に精査し、委託先の状況を確認の上、業務の委託・発注をお願いします。また、その際は、コールセンタースタッフの要員不足に備え、平時における業務上の数値目標の緩和等、コールセンター業務を受託する事業者（委託先）への配慮等をお願いします。
- ⑨ コールセンター業務を受託する事業者（委託先）は、人命保護と感染拡大防止を最優先とし、前記①～⑦をもとに、受託業務の内容について委託元と協議し情勢変化に弾力的に対応した業務運営を図られますようお願いします。

### 3. 従業員への適切な配慮ならびに雇用の維持に努めていただくようお願いします。

- ① 新型コロナウイルス感染症に不安を感じる従業員に対しては、在宅勤務、時差出勤、時短勤務、シフト調整、特別休暇等の対応をお願いします。
- ② 有期契約労働者、パートタイム労働者及び派遣労働者の方々を含め、有給の特別休暇制度を設けるなど従業員が休みやすい環境の整備をお願いします。
- ③ 小学校等が臨時休校で、子どもの世話が必要な従業員の方々が休みやすい環境の整備をお願いします。
- ④ 妊娠中や高齢者、基礎疾患を有する従業員の方々の就業においては十分な配慮をお願いします。
- ⑤ 障害者の方の雇用の安定に向けた特段の配慮、及び外国人労働者についても、日本人と同様の配慮をするようお願いします。
- ⑥ 採用・求人においては、職を失った方の雇入れや、新卒者を対象とした求人を積極的に実施するようお願いします。
- ⑦ 事業継続に向けた資金繰り支援を活用いただくとともに、雇用調整助成金の特例措置等を活用していただき、従業員の雇用の維持に努めるようお願いします。
- ⑧ 従業員の生活補償と雇用継続の安定的な実現のため、コールセンター業務を委託する事業者、コールセンター業務を受託する事業者、コールセンターに人材を派遣する事業者等の受委託や下請け等の取引関係において、一方に負担が偏重することなく、双方による配慮をお願いします。
- ⑨ 新型コロナウイルス感染症から回復した者が差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう十分な配慮をお願いします。

#### 4. コールセンターのお仕事に従事される皆様へのお願い

コールセンターは特定された従業員のみが出入りでき、不特定多数の人と接する職場ではございません。そのため、コールセンターのお仕事に従事される皆様一人ひとりの意識や行動が、コールセンター内での感染拡大防止の鍵を握っています。

緊急事態宣言下においては、政府や地方自治体の要請などに従っていただきますようお願い申し上げます。

- ① ウイルスは人を介して移動するので、こまめなせっけんによる手洗い、または手のアルコール消毒の励行をお願いします。
- ② 通勤や外出時には、他者からの感染、他者への感染を防ぐためにも、マスク等の着用をお願いします。
- ③ 多数の者が利用する施設・店舗、多数の者が集まるイベント、または多数の者が集まる時間帯など感染リスクの高い環境へは近づかないようお願いします。
- ④ コールセンターは社会的機能を維持する役割を担っています。これを支えるために、まずは皆様自身が心身ともに健康でなければなりません。日々の自己管理を徹底していただくとともに、ご心配なことがあればすぐに上司の方や会社に相談するようお願いいたします。

#### 5. コールセンターを利用される生活者の皆様、お客様へのお願い

コールセンターを運営する企業・団体ならびに従業員は、社会のインフラとしてのコールセンターの役割を維持することができるよう努めております。しかしながら、8割の人の移動を削減することを目標とする国の感染症対策に応じて、コールセンター内の稼働人員も極力抑えるようにしております。

ご不便やご迷惑をおかけすることも多々あると思いますが、次の点にご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- ① せっかくご連絡いただいたにもかかわらず、お待たせしたり、お返事が遅くなったりすることがございます。今しばらくお時間くださいますようお願いいたします。
- ② **Web** での注文や申込、困ったこと・知りたいことは **Web** の「よくあるご質問(Q&A、FAQ)」で解決できる方法などもございますので、ご活用をお願いします。
- ③ 配送や修理・施工、その他サービスを提供する事業者の皆様も、新型コロナウイルス感染症の影響を受けております。すぐにご回答や解決ができないこともございますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
- ④ 生活者の皆様、お客様にとっては非常に大切なことであると承知しておりますが、すぐ聞かなければならないことか、伝えなくてはならないことかを今一度ご考慮いただいた上でのご利用をお願いします。ご利用いただいた際は期待に応えられるよ

う精一杯努めます。

- ⑤ 最後に、「電話に出てくれて、ほっとした」「センターを開けているんだね、お疲れさま、安心したよ」という声もいただいております。

コールセンターに連絡して良かった、助かったと思われましたら、ぜひその気持ちを伝えてください。それが私たちの励みになります。

もちろん、対応が良くなかった、がっかりしたと思ったときは、ご指摘・ご助言をお願いします。それも私たちへの叱咤激励とし、次にご連絡をいただいた時に挽回させていただきます。

## 6. 参考

新型コロナウイルス感染症に関する政府・省庁からの情報を逐次確認し、適切な対応をお願いします。

- 内閣府「新型コロナウイルス感染症関連」

<https://www.cao.go.jp/others/kichou/covid-19.html>

- 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html)

- 厚生労働省「新しい生活様式」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_newlifestyle.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html)

- 経済産業省「新型コロナウイルス感染症関連 経済産業省の支援策」

<https://www.meti.go.jp/covid-19/index.html>

以上