

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

令和 3 年 10 月 28 日改訂

一般社団法人日本コールセンター協会

会長 長谷部 英則

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留意ください。

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。

<追記>

令和 3 年 10 月 28 日の改訂は、デルタ株等の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経路に応じた感染防止策を強化していただくことを目的としています。

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、必要に応じて受診・相談センターやかかりつけ医などの相談や診察を受け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、または受診・相談センターやかかりつけ医などの相談や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、皮膚等に接触をする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、または手指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、または手指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 適切な空調設備を活用した常時換気、または部屋の窓が開閉可能な場合は、1 時間に 2 回以上、1 回に 5 分間以上、窓を全開してこまめな換気を行ってください。換気に加えて、HEPA フィルタ式空気清浄機やサーキュレーターの補助的活用も考えられます。また、寒冷な地域・時季であっても、暖気を維持しながら、常時換気またはこまめな換気を徹底してください。その際、換気量を維持しながら、暖気を保つため、こまめに大きく窓開けするのではなく、常時小さく窓開けする等の工夫をしてください。更に、CO₂ 測定装置の設置と常時モニター（1000ppm 以下）の活用を検討してください。（※機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。）なお、CO₂ 測定装置を設置する場合、常時電話応対を行うオペレーションルーム・執務室などは室内の複数箇所で測定し特に換気が不十分となりやすい場所に設置してください。
- 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（40%以上）を保ってください。
- ⑧ 感染防止の観点から、品質の確かな、できれば不織布のマスクを常時着用してください。十分なマスク着用の効果を得るためには隙間ができないようにするなど、正しいマスクの着用法について、厚生労働省 HP「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」（※本指針 7.参考 ⑤）を参照の上、施設内で掲示等を行い周知するとともに、咳エチケットについて徹底してください。特に電話応対中についても正しいマスクの着用を徹底してください。
- 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、定期的かつこまめな消毒を徹底してください。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検討してください。

- ⑩ 飛沫感染を防ぐため、人と人の距離はできる限り 2メートル、最低 1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、換気に注意をしたうえで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 従業員毎の ID と端末へのログインにより日時で配席の記録をするなど、感染発生時に接触者を特定できるようにしてください。
- ⑫ 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、エスカレーターのベルトなど多数の人が触れる部分は、定期的かつこまめな消毒を徹底してください。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」（※本指針 7.参考 ⑦）等を適宜参照してください。
- ⑬ 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、正面を向き合わないなど席の配置を見直したり、換気に注意をしたうえで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を設けたり、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してください。また、対人距離はできる限り 2メートル、最低 1メートルを確保するよう努めてください）
- ⑭ 食堂、休憩室などにある共用の給湯器、ポット、電子レンジ、冷蔵庫などは定期的かつこまめな消毒を徹底してください。また、自動販売機も定期的かつこまめな消毒を徹底してください。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」（※本指針 7.参考 ⑦）等を適宜参照してください。
- ⑮ 食堂、休憩室などの共有スペースで飲食をする場合は、換気を徹底し、食事中以外は正しいマスクの着用を徹底してください。顔の正面からできる限り 2メートルを目安に最低 1メートルの距離を確保することも含め、真正面の配置を避けたり、換気に注意をしたうえで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を設けたりする他、人数制限や利用時間をずらすなどの工夫を行ってください。
- ⑯ 施設内では大声を出さないように掲示等を行い周知するとともに、大声を出す者がいた場合は、個別に注意を行うようにしてください。また、マスクを着用している場合であっても、会話を短く切り上げるよう努めてください。
- ⑰ トイレでは換気を徹底し、不特定多数が接触する場所は定期的かつこまめな消毒を徹底してください。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。

- ⑱ 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、または手指のアルコール消毒を徹底してください。

- ⑲ 感染リスクが高まる「5つの場面」、「新しい生活様式」等の案内物を活用して、従業員に対する新型コロナウイルス感染症予防管理対策を周知・徹底してください。

(感染リスクが高まる「5つの場面」)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000805552.pdf>

(「新しい生活様式」)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000805565.pdf>

2. デルタ株等の変異株の拡大も踏まえ、職場における検査の更なる活用・徹底のご検討をお願いします。

- ① 出勤後に少しでも体調が悪い従業員が見出された場合や従業員が発熱など軽度の体調不良を訴えた場合、その従業員に対し、新型コロナウイルス迅速抗原定性検査キット（以下、抗原簡易検査キット）を活用した検査の実施のご検討をお願いします。

- ② 抗原簡易検査キットでの検査結果が陽性であった場合、保健所の了承を得た上で、「接触者」に対して PCR 検査等の速やかな実施をお願いします。

- ③ 抗原簡易検査キットの購入にあたっては、「ア. 連携医療機関を定めること」「イ. 検体採取に関する注意点等を理解した職員の管理下での自己検体採取をすること」「ウ. 国が承認した抗原簡易検査キットを用いること」が必要です。これら具体的な手順、キットの購入申込先リスト等については、下記 URL をご参照ください。

(令和3年6月25日事務連絡「職場における積極的な検査等の実施手順（第2版）について」)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000798697.pdf>

(令和3年8月13日事務連絡「職場における積極的な検査の促進について」)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000819118.pdf>

- ④ 従業員同士の距離が近いなど密になりやすい環境（労働集約的環境）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 検査の活用のご検討をお願いします。

- ⑤ ワクチン接種について厚生労働省HPの「新型コロナワクチンについて」(※本指針7.参考 ⑥) をご参照ください。

3. 地域の感染状況を踏まえた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積極的な検討・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ン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 緊急事態宣言等による政府・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、マスクを常時正しく着用し、人と人の距離をできる限り 2 メートル、最低 1 メートル取るようにしてください。また、できる限り短時間で終わるように努めてください。
- 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いたします。対面による会議・ミーティングを行う場合は、マスクを常時正しく着用し、人と人の距離をできる限り 2 メートル、最低 1 メートル取るようにしてください。また、できる限り短時間で終わるように努めてください。
- 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いたします。

4. 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。

5. 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。

感染状況に応じた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、または手指のアルコール消毒の励行をお願いします。
- ② センター内では感染防止のための環境が整っているか確認の上、上司とも相談するようお願いします。とりわけ対人距離を確保するとともに（パーティションの活用含む）、換気を徹底させるようお願いします。
- ③ 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、人と人との距離が近い時、閉鎖空間などではマスクの正しい着用をお願いします。

- ④ 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はできるだけ避けるようお願いします。
- ⑤ デルタ株等の変異株の拡大も踏まえ、飲酒を伴う懇親会等の実施や参加、大人数や長時間におよぶ飲食は控えるようお願いします。
- ⑥ 衣服やユニフォームのこまめな洗濯をお願いします。
- ⑦ 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。
- ⑧ 感染者との接触からご自身を守るためにも、接触確認アプリ（COCOA）のダウンロードや各店舗等における各地域通知サービスの登録が推奨されますので、ご活用をお願いします。（COCOA をマナーモードで使用する際には電源と Bluetooth を on にしてください。）

6. 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、国や都道府県の感染症対策（テレワーク等の推奨）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は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。

7. 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。

①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>

②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

③厚生労働省「新しい生活様式」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

④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>

⑤厚生労働省「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00094.html

⑥厚生労働省「新型コロナワクチンについて」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/vaccine_00184.html

⑦厚生労働省「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html

以上