

令和 5 年 4 月 10 日

各位

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 5 年 5 月 8 日以降の業種別ガイドラインの取扱いについて  
「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」適用停止

当協会が策定する「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（以下、本指針という）」は令和 2 年 5 月 1 日に制定し 5 月 21 日の改訂を経て、内閣官房より「業種別ガイドライン」の指定を受けました。その後、基本的対処方針の変更等に応じて、令和 3 年 10 月 28 日、同 4 年 11 月 30 日に本指針の改訂を行い現在に至ります。

令和 5 年 1 月 27 日に新型コロナウイルス感染症対策本部は、5 月 8 日から新型コロナウイルス感染症について感染症法上の新型インフルエンザ等感染症に該当しないものとし、5 類感染症に位置づけることとしました。位置づけの変更後は、基本的対処方針及び業種別ガイドラインは廃止され、日常における基本的感染対策については、主体的な選択を尊重し、個人や事業者の判断に委ねることを基本とされます。

これを受け当協会では、**令和 5 年 5 月 8 日付で本指針の適用を停止とすることを決定しました。**つきましては、**コールセンターの職場等においては感染対策や業務効率化等の観点から、従業員の意向等も踏まえ、各事業者が適宜判断いただくようお願いいたします。**

本指針は適用停止後も当協会 Web サイトで公開を継続することで、コールセンターにおける感染症対策等の参考にさせていただきたいと考えております。

なお、令和 5 年 3 月 31 日に厚生労働省では「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付け変更後の基本的感染対策の考え方について」を公開していますのでご確認をお願いします。

(参考) **新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付け変更後の基本的感染対策の考え方について**(厚生労働省／令和 5 年 3 月 31 日)

<https://www.mhlw.go.jp/content/001081546.pdf>

【本件に関するお問い合わせ先】

一般社団法人日本コールセンター協会 事務局  
電話 : 03-5289-8891