

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
一般社団法人日本クレジット協会

1. はじめに

令和2年4月7日に、新型インフルエンザ等対策特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態宣言が発出され、同日公表された「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」において、クレジットカードその他決済サービスは、社会の安定の維持の観点から、緊急事態措置の期間中にも、企業の活動を維持するために不可欠なサービスを提供する事業として、関係事業者による最低限の事業継続が要請されたところです。

このような状況において、各クレジット事業者においては、「三つの密」を避けるための取組など感染防止対策の取組を進めながら事業を実施いただいております。

令和2年5月4日の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（以下「専門家会議提言」という。）においては、「業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め、業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践していただくことを強く求めたい」とされたところです。

さらに、令和2年5月4日に変更された新型コロナウイルス感染症対策本部「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」においては、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」とされました。

このため、政府の基本的対処方針を踏まえ、当協会としては、専門家会議提言において示された感染拡大を予防する「新しい生活様式」の実践例も踏まえつつ、クレジット事業者における基本的考え方と具体的取組に関し、本ガイドラインを定めることといたしました。

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。

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。

クレジット事業者の業務には、顧客の信用情報等要保護性の高い個人情報の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。

また、新型コロナウイルス感染症対策専門会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や『新しい生活様式』の実践例」でも通信販売の利用が掲げられ、小売店等においても、接触感染防止の観点からキャッシュレス決済が推奨されるなど、クレジット事業者が提供する決済サービスはこれまで以上に日常生活での取引に利用され、それに伴い顧客からの問い合わせや新たな契約の申込みなど顧客との接点が増加することが想定されます。

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。

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) 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。
- ・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等を着用し、できるだけ2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保し、真正面の位置を避け、極力接客時間を短くする。
- ・従業員が対面による顧客対応を行う場所に、透明間仕切り等の設置などによる飛沫感染防止の取組を行う。

② 換気の徹底

- ・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、換気設備の適切な運転・管理、窓やドアの定期的な開放等により、室内の換気に努める。

③ 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。
- ・対面で顧客の対応を行う場所については、テーブル等の配置や間隔の確保に留意する。

※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2年4月20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。

④ 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・箇所等は定期的に消毒を実施する。

（2）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、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、クレジット事業者には、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」に示された取組に加え、別添の実践例等を参考として対策を講じることにより、従業員の健康と安全・安心の確保に努め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する配慮も必要となります。

（3）その他（コールセンターにおける対応）

クレジット事業者においては、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事業者も多いが、コールセンターは極めて「三つの

密」が発生しやすい職場環境であるため、以下のような取組を行う必要があります。

- ・従業員が可能な限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保できるよう人員配置の見直しを行う。
- ・従業員の座席は、仕切りのない対面の座席配置は避け、可能な限り対角、横並びにするなど配置を工夫する（その場合でも可能な限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を空けるなどの対策を検討する）。
- ・従業員に対して、業務実施中のマスクの着用を促す。
- ・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とする。業務上利用する機器、物品等は、担当者の交代時など定期的な消毒等を行う。
- ・風通しの悪い空間をなるべく作らないために換気設備の常時運転、こまめな換気（可能であれば2方向の窓を同時に開ける）を行う。

「新しい生活様式」の実践例

(1) 一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- 人との間隔は、できるだけ2m（最低1m）空ける。
- 遊びに行くなら屋内より屋外を選ぶ。
- 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
- 外出時、屋内にいるときや会話をするときは、症状がなくてもマスクを着用
- 家に帰ったらまず手や顔を洗う。できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- 手洗いは30秒程度かけて水と石けんで丁寧に洗う（手指消毒薬の使用も可）

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 帰省や旅行はひかえめに。出張はやむを得ない場合に。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。
- 地域の感染状況に注意する。

(2) 日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに手洗い・手指消毒 咳エチケットの徹底 こまめに換気
- 身体的距離の確保 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- 毎朝で体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



(3) 日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

冠婚葬祭などの親族行事

- 多人数での会食は避けて
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(4) 働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務 時差通勤でゆったりと オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン 名刺交換はオンライン 対面での打合せは換気とマスク

人との接触を8割減らす、10のポイント

緊急事態宣言の中、誰もが感染するリスク、誰でも感染させるリスクがあります。
新型コロナウイルス感染症から、あなたと身近な人の命を守るよう、日常生活を見直してみましょう。

1 ビデオ通話で オンライン帰省 	2 スーパーは1人 または 少人数で すいている時間に 	3 ジョギングは 少人数で 公園は すいた時間、 場所を選ぶ 
4 待てる買い物は 通販で 	5 飲み会は オンラインで 	6 診療は 遠隔診療 定期受診は間隔を調整 
7 筋トレやヨガは 自宅で動画を活用 	8 飲食は 持ち帰り、 宅配も 	9 仕事は 在宅勤務 通勤は医療・インフラ・ 物流など社会機能維持 のために 
10 会話は マスクをつけて 	3つの密を 避けましょう 1. 換気の悪い 密閉空間 2. 多数が集まる 密集場所 3. 間近で会話や発声をする 密接場面	
		手洗い・ 咳エチケット・ 換気や、健康管理 も、同様に重要です。