

# 小売業の店舗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

令和2年5月14日

(令和2年5月22日改訂)

(令和2年7月31日改訂)

(令和2年10月27日改訂)

(令和3年1月6日改訂)

(令和3年11月30日改訂)

(令和4年11月29日改訂)

オール日本スーパーマーケット協会  
一般社団法人全国スーパーマーケット協会  
日本小売業協会  
一般社団法人日本ショッピングセンター協会  
一般社団法人日本スーパーマーケット協会  
一般社団法人日本専門店協会  
日本チェーンストア協会  
一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会  
一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会  
一般社団法人日本百貨店協会  
一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会  
一般社団法人日本ボランタリーチェーン協会

## 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たが、食料品その他生活必需品を販売する小売店舗については、政府からの要請（注1）も踏まえ、事業を継続してきたところです。
  - （注1）「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に伴う食品その他生活必需品の安定供給の確保について」（令和2年4月6日農林水産省食料産業局長・経済産業省商務・サービス審議官）
- また、各店舗においては、累次の政府からの要請（注2）も踏まえ、立地や規模など各店舗の置かれた条件に応じて、換気の悪い密閉空間、人の密集、近距離での会話といった3つの条件が重ならないよう、感染防止対策の取組を進めるとともに、消費者への呼び掛けなど様々な対応に取り組んできたところです。
  - （注2）「新型コロナウイルス感染症に伴う店舗での感染拡大予防の取組について（お願い）」（令和2年4月6日農林水産省食料産業局食品流通課長）  
「新型コロナウイルス感染症に伴う店舗での感染防止対策の取組について」（令和2年4月22日経済産業省商務・サービス審議官）
- こうした中、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、緊急事態措置を実施すべき期間を令和2年5月31日まで延長するとともに、「事業者及び関係団体は、今後の持続的な対策を見据え、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、小売業関係団体においては、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、基本的考え方と具体的取組（①各店舗の実情に応じた感染予防対策、②従業員の感染予防・健康管理、③買物エチケットに係る顧客への協力依頼・情報発信等）に関し、本ガイドラインを定めることといたします。

- 各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、消費者への呼び掛けを含め、小売業の店舗における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。
- （令和3年11月30日追記）これまで各店舗においては、本ガイドラインを参考にしつつ取組を推進していただき、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に一定の効果がみられていましたが、感染力の強いデルタ株等の変異株の蔓延により、換気の悪い密閉空間、人の密集、近距離での会話といった3つの条件のうち1つの条件に該当するだけでも感染が見られる状況を踏まえ、感染リスクに応じた更なる対策の強化を図る観点から、本ガイドラインを改定することとしました。
- （令和4年11月29日追記）従来より指摘されていた飛沫や換気の悪い場所でのエアロゾルにより感染する事例が、オミクロン株による流行が大規模になるとともに多数確認されていることから、感染リスクに応じた合理的な感染防止対策をしっかりと実施する必要があります。また、これまでの感染拡大期の経験や国内外の様々な研究等の知見を参照した上で、店舗の実情に応じたより効果的な感染防止策等を講じることを目的として本ガイドラインを改定することとします。
- なお、従業員に新型コロナウイルス感染者が発生した時の対応については、食品流通業（卸売、小売）等を対象とした「食品産業事業者の従業員に新型コロナウイルス感染者が発生した時の対応及び事業継続に関する基本的ガイドライン」（[https://www.maff.go.jp/j/saigai/n\\_coronavirus/ncv\\_guideline.html](https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/ncv_guideline.html)）等も参考にしつつ、実施することとします。

## 2. 基本的考え方

- 食料品その他生活必需品を供給する小売業は、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行う事業者であり、人員や物的資源等を確保し、業務を継続することが求められています。
- 店舗には不特定多数の人々が訪れることから、店頭において十分な感染拡大防止策を講じることが、従業員及び顧客の感染を防止し、事業の持続可能性を確保する上で極めて重要です。
- 食料品等を販売する小売店舗における感染予防対策については、諸外国においても、それぞれの国や店舗の実情に応じて様々な対策が取られてきました。

- 我が国においても、諸外国における取組を参考にしつつ、各店舗において「三つの密」（密閉空間、密集場所、密接場面）を避けるために、店舗の実情に応じた創意工夫に基づく様々な対策が講じられてきたところです。
- 特に、小売店舗においては、業態や店舗の立地・規模等に応じて講じることのできる対策は多種多様であることから、各店舗の現場での創意工夫による取組を横展開するとともに、消費者の理解・協力も得るべく発信をしていく、というアプローチを採ってきました。
- 緊急事態宣言の状況下であるかどうかにかかわらず、専門家会議提言で示された「新しい生活様式」の実践に向けて、これまで実施されてきた様々な好事例を参考に、引き続き規模や立地など店舗の様々な実情に応じた実効性ある対策を推進していくことが効果的です。
- このため、本ガイドラインでは、対策に対する基本的な考え方を示すとともに、これまでに店舗において実施されている具体的な取組事例を中心として、事業者がそれぞれの業態、店舗の規模や立地などの実情に応じて実施する際に参考とすべき取組を例示し、指針として示します。
- また、小売店舗が事業を継続していく上では、従業員の健康と安全・安心の確保が不可欠です。このため、本ガイドラインにおいては、従業員の感染予防・健康管理を実施する上で取り組むべき事項についても示します。
- 更に、店舗における感染予防対策を実効性あるものとし、顧客及び従業員にとって安全でストレスの少ない買物の場を実現していくためには、店舗及び従業員による適切な対応に加え、何より顧客の理解と行動変容が不可欠です。このため、本ガイドラインでは、買物エチケットに係る顧客への理解を得るための情報発信等に関し参考とすべき事項についても併せて示します。
- なお、例示されている参考とすべき各取組を行うかどうかについては、各企業においてそれぞれ判断するものであり、本ガイドラインは、業界全体として一律の対応を求めるものではありません。

### 3. 具体的な取組

#### (1) 店舗における感染予防対策

店舗には不特定多数の顧客が訪れることから、店舗の規模・立地条件や地域における感染拡大の状況などの実情に応じた効果的な対策を実施することにより、

「三つの密」を避け、店舗における顧客及び従業員への感染拡大のリスクを下げる事が重要です。

i) 身体的距離の確保、ii) マスクの着用、iii) 手洗い・手指消毒を基本的な感染防止策と捉え、店舗における具体策としては、身体的距離の確保、清掃・消毒の実施、接触感染・飛沫感染の防止、換気の徹底、商品陳列等の工夫、店舗内の混雑緩和、店舗内施設の利用等に関する取組を行う必要があります。

このため、各事業者においては、緊急事態宣言の対象区域や特定警戒都道府県に該当するかなど地域の感染拡大の傾向にも留意しつつ、店舗の実情に応じ、以下に挙げる取組例を参考に対策を講じることにより、店舗における感染予防策の充実を図り、顧客や従業員の安全・安心を確保した上で事業を継続していくことが求められます。

### ① 店舗入店時の顧客に対する依頼

- ・ 顧客の店舗への入店に際しては、感染拡大のリスクをできる限り下げる観点から、掲示・アナウンスの実施などにより、顧客に対し以下のような事項を依頼する。(テナント事業者については、出店先の店舗・施設と連携して取り組む。)
  - ✓ 顧客に店内においては常時マスクを正しく着用するよう依頼する。
  - ✓ 顧客の入店時及び必要に応じ手指の消毒の実施を依頼する。
  - ✓ 顧客が発熱その他の感冒様症状を呈している場合には、入店の自粛を依頼する。

### ② 身体的距離の確保

- ・ 店内外において対人距離を確保するため、店舗の規模等に応じて、以下のような取組を行う。

(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)(令和3年1月8日改定)」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」とされたこと、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長「基本的対処方針に基づくイベントの開催制限、施設の使用制限等に係る留意事項等について(令和4年9月8日事務連絡)」において、マスクの着用や換気の徹底を前提に、大声を出さないイベント(会話は可)では、「人と人が触れ合わない距離での間隔」としていること、そのほか内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「寒冷な場面における感染防止対策の徹底等について(令和2年11月11日事務連絡)」や「外食業の事業継続のためのガイドライン(令和2年11月30日改正)」でも、対人距離の確保については1mを目安としていることも踏まえつつ、店舗の業態、規模・立地条件などの実情に応じ、実効的な対応を推進する。

- ✓ 店内での滞在に際し、顧客に対し掲示・アナウンスの実施などにより可能な範囲での対人距離の確保を促す。
- ✓ とりわけ、レジ前や入店前など店舗内外で顧客が混み合う際には、掲示・アナウンスの実施などにより対人距離の確保を促す。

### ③ 清掃・消毒

- ・ 従業員に対しこまめな手洗い・手指消毒を徹底するほか、必要に応じ手指の

消毒設備を入口及び施設内に設置すること等により顧客の手指の消毒も励行する。

（「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について（厚生労働省・経済産業省・消費者庁特設ページ）」（最終更新日：令和2年6月26日）に示されているように、手指消毒では、水及び石鹼による洗浄とアルコール消毒液のみが推奨されている。次亜塩素酸ナトリウムは直接皮膚に触れる方法で使用しないこと、また、手指用以外の界面活性剤（洗剤）と次亜塩素酸水の皮膚への安全性については未評価であるが、薬機法上の承認を有する製品が一部あり、そのような製品については手指消毒も可能とされている。これらを踏まえ、店舗の実情に応じ、新型コロナウイルス感染症に対する消毒として有効性が確認されている方法で、かつ人体に安全な消毒方法を採用すること。）

- ・ 店舗については、通常の清掃に加え、店内の消毒等に関し、必要に応じて、以下のような取組を行う。
  - ✓ トイレについて、共用のタオルの使用は行わない。ハンドドライヤーを使用する場合には、手挿入部、ドレンタンク、排水路、フィルターなど、適切な方法で定期的に清掃・消毒を実施する。
  - ✓ ゴミの廃棄については、鼻水・唾液などが付いたゴミが入っていることを想定しビニール袋等に入れて密閉して縛るほか、ゴミを回収する人は、マスクを着用し、マスクを脱いだ後は、必ず石鹼と流水で手を洗う。

#### ④ 接触感染・飛沫感染の防止

- ・ 従業員と顧客の接触機会を減らし、飛沫感染を防止するため、以下のような取組を行う。
  - ✓ 食品チェッカー等長時間持続的に対面して接客する場合には、透明間仕切り等の設置などによるレジ前での飛沫感染防止の取組を行う。  
（透明間仕切り等を設置する場合は、透明間仕切り等が従業員や顧客に触れないように注意する。）
  - ✓ 自動精算機・キャッシュレス決済の利用を促進する。
  - ✓ 従業員によるマスク等の正しい着用や、こまめな手洗い・手指消毒を徹底する。

（新型コロナウイルス感染症対策分科会「変異株が出現した今、求められる行動様式に関する提言」（令和3年6月16日）や厚生労働省HP「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」においては、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適切に着用することが重要であるとともに、感染リスクの比較的高い場面においては、できればフィルター性能の高い不織布マスクを着用するよう推奨している。また、厚生労働省HP「マスクの着用について」において、屋内のマスクの着用の考え方として「他者と身体的距離（2m以上を目安）が確保できて会話をほとんど行わない場合」にはマスクの着用は必要ないものの、「他者と身体的距離がとれない場合や他者と距離がとれるものの会話を行う場合」はマスクの着用が推奨されている。）

- ✓ 従業員が対面による販売・説明・サービスを行う際などには、感染予防の観点から、マスク等の着用等による必要な感染予防の措置を行う。

#### ⑤ 換気の徹底

- ・ 店内が換気の悪い密閉空間となることを避けるため、以下のような取組を行う。（テナント事業者については、出店先の店舗・施設と連携して取り組む。）

(新型コロナウイルス厚生労働省対策本部において、リスク要因の一つである「換気の悪い密閉空間」を改善するため、多数の人が利用する商業施設等においてどのような換気を行えば良いかについて、推奨される換気の方法を取りまとめており、ビル管理法における空気環境の調整に適合していれば、必要換気量(一人あたり毎時30立方メートル)を満たすことになり、「換気が悪い空間」には当てはまらないとの見解が示されている。推奨される換気の方法としては、機械換気(空気調和設備、機械換気設備)による方法、窓の開放による方法などが推奨する措置として挙げられている。また、新型コロナウイルス感染症対策本部(第45回)(令和2年11月10日)においては、寒冷地における換気を適切に行う上では、特に密が発生しやすい場所において、CO2モニター等で換気を確認すること、温度を維持しながら適度な常時換気を行うこと、加湿器等で適度な湿度を維持する工夫をすることが推奨されている。また、新型コロナウイルス感染症対策分科会(令和4年7月14日)においては、必要な換気量、CO2濃度、湿度、室温等の目安、空気の流れを阻害しないパーティションの設置等換気方法について記載されている。これらを踏まえ、店舗の業態、規模・立地条件などの実情に応じ、実効的な対応を推進する。)

✓ **換気設備を適切に運転・管理することや窓やドアを定期的に開放すること等により、室内の換気を徹底する。**

(空気清浄機は、換気を補完する目的で使用するものであり、窓を閉めて空気清浄機だけを使用しても十分な効果は得られないことに留意すること。ただし、窓を十分に開けられない場合や十分に換気ができない狭い空間において、HEPAフィルターによるろ過式で、かつ、風量が毎分5立方メートル程度以上の空気清浄機であれば、他の対策と併用する場合にのみ、ある程度の効果が期待できるとされている。空気清浄機を併用する際の留意点については、厚生労働省HP「冬場における「換気の悪い密閉空間」を改善するための換気の方法」を参照すること。)

✓ **室内の換気状況を確認するために、CO2モニターの活用を検討する。**

(新型コロナウイルス感染症対策本部(第69回)においては「令和3年6月21日以降の取組」として、二酸化炭素濃度測定器等を活用した換気を徹底するよう提言がなされている。なお、二酸化炭素濃度測定器を使用した換気状況の確認方法については、「室内の二酸化炭素濃度が1000ppmを超えていないか確認することも有効であること」(厚生労働省「冬場における「換気の悪い密閉空間」を改善するための換気の方法」(令和2年11月27日))とされている。)

✓ **喫煙室の利用にあたっては、閉鎖空間でマスクを外しての利用になるため、室内の換気を適切に行うとともに、できるだけ2m以上(最低1m)の対人距離を確保できるよう利用人数を制限する、15分以上滞在しない、会話をしないなど必要な感染予防の措置が行えるように適切に管理する。**

⑥ **商品陳列等**

- ・商品の陳列等の工夫により、局所的な混雑緩和や接触機会を削減するための以下のような取組を行う。

**【スーパー・百貨店・コンビニ】**

- ✓ 試食販売を実施する場合には、顧客がマスクを外す場面になることを鑑み、店舗の実情に応じ、例えば以下に挙げるような徹底した感染防止対策を実施した上で行う。

[感染防止対策の例]

- ・販売員が常駐する。
- ・販売員は感染予防の観点から、マスク等の着用等による必要な感染予防の措置を行う。
- ・飛沫感染防止の観点から、大声での呼び込みを行わない。

- ・試食前後の手指のアルコール消毒を顧客に周知する。
- ・試食用の容器などに小分け・カバーした上でトレーなどに置いて顧客が自ら取る方式とする。また、試食後は顧客が速やかに容易に容器を廃棄できるようゴミ箱を配置する。
- ・試食中は会話をせず、会話の際にはマスク着用を徹底することを顧客に周知する。
- ・密接密集に特に留意し、試食時・待機時の顧客同士の距離を確保できるようスペース・配置に配慮する。

#### ⑦ 店舗内混雑の緩和

- ・店舗の規模や立地条件などの実情に応じ、混雑時の入店制限のほか、混雑時間帯に関する情報提供など混雑する時間帯をずらしての来店を促す、店舗・施設などで混雑や待ち列が生じる可能性がある場合は入店者の分散化が図られる方法（オフピークタイムでの来店呼び掛け、ネットスーパーの利用）等を検討するなど、店内の人の密集を避けるための工夫を行う。

#### ⑧ 店舗内施設の利用等

- ・店舗内施設の利用等について、「三つの密」を避けるための以下のような取組を行う。

##### 【スーパー・コンビニ・ドラッグストア】

- ✓ イートインスペースを使用する場合には、テーブルの配置や間隔の確保に留意する（1m以上を目安に間隔を確保する、店舗内のスペースや構造上、物理的に間隔を空けた席の配置が難しい場合は、真正面や隣席に飛沫が飛ばないようにパーティション（アクリル板等）を設置する、スペースに余裕がある場合は斜めでの着席を促すなどの配慮に努める）とともに、近距離、長時間や大声での会話を避け会話の際にはマスク着用を徹底することを顧客に周知するなど、必要に応じた対応を行う。

##### 【百貨店・ショッピングセンター】

- ✓ 休憩スペースやフードコート等については、テーブルの配置や間隔の確保に留意する（1m以上を目安に間隔を確保する、店舗内のスペースや構造上、物理的に間隔を空けた席の配置が難しい場合は、真正面や隣席に飛沫が飛ばないようにパーティション（アクリル板等）を設置する、スペースに余裕がある場合は斜めでの着席を促すなどの配慮に努める）とともに、近距離、長時間や大声での会話を避け会話の際にはマスク着用を徹底することを顧客に周知する、混雑緩和のために人数制限や混雑する時間帯をずらしての来店を促す工夫をするなど、必要に応じた対応を行う。
- ✓ 催事の実施又はアミューズメント施設及びサービス施設等の集客施設の使用については、各都道府県において示される対応に基づいて実施又は



使用の可否を判断し、実施又は使用する場合においても、入場者の制限や誘導、手指の消毒設備の設置、マスクの着用、室内の換気等の適切な感染防止対策を講じる。

- ✓ 特定の店舗・テナント等に利用が集中するような場合には、入店の制限のほか、混雑や待ち列が生じる可能性がある場合は対人距離の確保を促す、整理券の配布など入店者の分散化を図る方法を検討するなど、必要に応じて混雑緩和のための措置を講じる。
- ✓ 地下の食品売り場等においては、換気を十分に行い、換気の実施状況を確認し、感染防止対策を徹底するほか、フロアの入場制限や滞留人数の削減を実施するなど、人の密集を避けるための措置を講じるとともに、飛沫感染防止のため大声での呼び込みをしないなど、必要に応じてリスクに応じた対応を行う。

## (2) 従業員の感染予防・健康管理

店舗の事業継続を確保するとともに、店舗における感染拡大予防を確かなものとするためには、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。

従業員の感染予防においては、一人ひとりが基本的な感染防止対策である、i) 身体的距離の確保、ii) マスクの着用、iii) 手洗い・手指消毒に取り組むことが重要です。また各事業者においては、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、対人距離を確保すること、バックヤードや事務所等における対策を講じること、感染予防・健康管理のための指導を行うこと等に取り組むことが必要となります。

このため、以下に挙げる取組例を参考に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、とりわけ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は配慮が必要です。

### ① 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

- ・ 従業員に対し、感染症予防に関する基本的な知識を周知し、感染防止策を徹底させるため必要な指導・教育を行う。

（従業員に対して感染防止の徹底に向けた周知・指導等を行う際には、各店舗の実情を踏まえつつ、感染リスクが高まる「5つの場面」、「新しい生活様式」等の案内物も活用すること。）

### ② 新型コロナワクチン接種の推奨

- ・ 従業員に対し、新型コロナワクチン接種を推奨するとともに、希望者が安心してワクチンを接種できるよう、接種時や、接種後に従業員が体調を崩した場合などに休暇を取得できるなどの対応を検討する。

（新型コロナウイルスワクチンについては、厚生労働省HP「新型コロナワクチンQ&A」等において、国内外

の数万人のデータから、発症予防効果などワクチン接種のメリットが、副反応などのデメリットよりも大きいことが確認されていることから接種が推奨されている。また、国立感染症研究所実地疫学研究センター「百貨店・ショッピングセンター等大型商業施設の事業者、従業員、及び産業保健スタッフの皆さまへの提案」（令和3年8月12日時点）においては、百貨店・ショッピングセンター等大型商業施設における感染拡大のリスクも踏まえ、「自治体または職域での新型コロナワクチン接種の推進を各店舗の従業員に対して働きかけていただきたい」との提案がなされたところである。ただし「新型コロナワクチンQ&A」において「接種は強制ではなく、あくまでご本人の意思に基づき接種を受けていただくもの」であり、「仮にお勤めの会社等で接種を求められても、ご本人が望まない場合には、接種しないことを選択することができ」としている点には十分留意する必要がある。）

### ③ 従業員への飛沫感染と接触感染の防止

- ・ 従業員による正しいマスク等の着用や、こまめな手洗い・手指消毒を徹底する。消毒による手荒れ防止等のため手袋を使用する場合であっても、手袋を使用していない場合と同様に、手洗い・手指消毒による感染防止の取組が必要であることを周知する。

### ④ 対人距離の確保

- ・ 従業員が業務において他の従業員や顧客との対人距離を確保できるよう、業務の方法や導線について点検するとともに、従業員自らが対人距離の確保に努めるよう指導する。

### ⑤ バックヤード・事務所等での対策

- ・ 従業員用の休憩所や事務所等のバックヤードにおいても、換気を徹底するとともに、1m以上を目安に間隔を確保する、収容人数を決めて従業員に混雑時間帯の利用回避を周知する、スペースの追設、パーティションの設置や休憩時間をずらす工夫をするなどの「三つの密」を避けるための対策を適切に講じるとともに、顧客が滞在する区域と同様に実情に応じた効果的な感染予防の取組を適切に実施する。
- ・ 特に、食事、着替え、喫煙等の際には適切な換気の下、対面の会話を避け、会話の際にはマスク着用や入室前後の手洗いを徹底することを周知する。

### ⑥ 従業員への感染予防に関する指導事項

- ・ 職場において、顧客対応に伴う精神負荷も含め、従業員の日々の健康状態の把握に配慮するとともに、従業員に対し、以下のような指導を行う。
  - ✓ 咳エチケットを徹底する。
  - ✓ 普段から、健康観察アプリなどを活用し、毎日の健康状況を把握する。
  - ✓ 出勤時、トイレ使用后、売場・厨房・製造加工施設への入場時等における手洗い、手指の消毒を徹底する。
  - ✓ 勤務に際し、適切な休息の確保や水分補給など健康維持に必要な対応を行う。
  - ✓ 従業員1人1人が十分な栄養摂取と睡眠の確保を心がけるなど健康管理を行う。
  - ✓ ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。

### ⑦ 従業員の健康管理に関する実施事項

- ・ 従業員に対し、発熱その他の感冒様症状がある場合や体調が優れない場合には出勤せず、自宅療養するよう徹底する。
- ・ 従業員入口において検温を実施し、発熱があった場合には入店を制限する。
- ・ 従業員の家族に発熱その他の感冒様症状が見られた場合は申告を求める。  
(日本渡航医学会及び日本産業衛生学会「職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド第5版」(令和3年5月12日)においては、体調不良者や感染者の職場復帰の目安や従業員の同居家族が感染した場合の対応が示されており、従業員に感染者が出た場合等の対応を検討する際には各店舗の実情を踏まえつつ参照すること。)
- ・ 就業前後の活動において、基本的な感染対策の徹底等を行う。
- ・ 店舗・施設への出入り事業者に対しても、感染予防・健康管理に関する取組を促す。

### 【百貨店・ショッピングセンター・スーパー】

### ⑧ テナント店長会などを活用したテナント含む従業員への感染予防・健康管理の促進

- ・ テナント店長会などを活用し、テナント従業員に対しても、これらの感染予防・健康管理に関する取組の促進を図る。

### (3) 買物エチケットに係る顧客への協力依頼・情報発信

買物の場における安全・安心を確保するためには、店舗及び従業員による適切な対応だけでなく、顧客の理解と協力が不可欠です。従業員と顧客が互いに協力しあって安全で安心な買物の場を作り上げていくという意識が大切です。

従業員だけでなく、顧客においても、一人ひとりが基本的な感染防止対策である、i) 身体的距離の確保、ii) マスクの着用、iii) 手洗い・手指消毒に取り組むほか、買物エチケットに対する理解が必要です。特に、「(1) 店舗における感染予防対策」「(2) 従業員の感染予防・健康管理」を状況に応じて緩和していくに当たっては、顧客の理解の促進を図ることはより重要となります。

このため、以下のように、顧客に対する協力依頼とわかりやすい情報発信に取り組むことが必要です。

#### ① 対人距離の確保及び混雑緩和に係る理解促進

- ・ 対人距離の確保及び混雑緩和のため、以下の事項について、顧客に対し協力を呼び掛ける。

(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」とされたこと、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長「基本的対処方針に基づくイベントの開催制限、施設の使用制限等に係る留意事項等について(令和4年9月8日事務連絡)」において、マスクの着用や換気の徹底を前提に、大声を出さないイベント(会話は可)では、「人と人とが触れ合わない距離での間

隔」としていること、そのほか「外食業の事業継続のためのガイドライン（令和2年11月30日改正）」等においても、対人距離の確保については1mを目安としていることも踏まえつつ、顧客の理解と協力を得ることに努める。）

- ✓ 店舗内等においては他の顧客及び従業員との一定の対人距離を確保すること。
- ✓ 精算を待つ際は間隔を空けて並ぶこと。（複数人グループでの購入の場合にはできるだけ1人で精算すること。）
- ✓ スーパー等のサッカー台（会計後に袋詰めをする台）での作業は混雑や会話を避け、速やかに行うこと。
- ✓ 混雑時間帯を避けての来店に努めること。混雑が予想される店舗や売場などへは必要に応じ人数制限等に応じて入場・利用すること。
- ✓ 従業員への問い合わせや他の顧客との会話で不要不急のものは出来るだけ控えること。

## ② 感染防止対策への理解促進

- ・ 感染拡大を防止する観点から、以下の事項について、顧客に対し協力を呼び掛ける。
  - ✓ 発熱その他の感冒様症状を呈している場合には、入店を自粛すること。
  - ✓ 店内では常時マスクを正しく着用すること。また、入店後に飲食等のためマスクを外す際には、使用中のマスクを適切に管理すること。（なお、病気や障がい等でマスク着用が困難な顧客については、個別の事情に鑑み、差別等が生じないように十分配慮する。）
  - ✓ 消毒液が備え付けられている際には手指を消毒すること。
  - ✓ 咳エチケットを徹底すること。
  - ✓ 可能な限り購入しない品物への接触を避けること。
  - ✓ 電子決済や自動精算機の利用により可能な限り従業員との接触を避けること。
  - ✓ マイバッグ等への袋詰めは可能な限り顧客自身で実施すること。

## ③ サービスの内容変化に対する理解促進

- ・ 接客やサービスの内容変化に関する以下の点について、顧客に対し理解を求める。
  - ✓ 感染予防（従業員の対人距離確保、飛沫対策等）の観点から、接客対応やサービス水準が従来とは異なるものとなり得ること。

## 4. おわりに

- 各事業者においては、本ガイドラインで示した事項に基づいて店舗営業を行うことにより、効果的な感染予防対策が図られることが期待されます。

- 店舗における取組事例については、経済産業省、農林水産省及び消費者庁が公益財団法人流通経済研究所と連携し、好事例の収集・発信を行っています。最新の情報については、公益財団法人流通経済研究所のホームページをご参照ください。

(公益財団法人流通経済研究所ホームページ)

<https://distribute-dei-taisaku.jp/>

- なお、本ガイドラインの内容は、感染拡大の動向、ウイルスに関する知見等に関する専門家の助言等を踏まえ、今後見直すことがあります。

(以 上)

本ガイドラインの作成に当たっては、以下の専門家の皆様に監修いただきました。

河津 雄一郎	株式会社平和堂 統括産業医
中島 一敏	大東文化大学 スポーツ・健康科学部 健康科学科 教授
増田 将史	イオン株式会社 イオングループ総括産業医