

一般社団法人電気通信事業者協会  
会長 澤田 純 殿

総務省総合通信基盤局長  
谷脇 康彦

### 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る取組強化について（要請）

新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中で、特に接客を伴う業態の販売現場では、従業員と顧客との間の接触を通じた感染拡大の懸念が生じています。

そのような中で、通信サービスの販売店（直営店及び販売代理店）では、長時間にわたる接客が行われることが多いため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の要因となることが懸念されます。

既に、各電気通信事業者においては、販売代理店とも連携しつつ営業時間の短縮等の施策を講じているところと承知していますが、販売現場における感染拡大防止に向けて、加盟各社において、下記の事項について取組を強化していただくようお願いします。

#### 記

##### 1. 接客時における感染防止

接客時の感染を防止するため、接客時間の短縮、社会的距離の確保（ソーシャルディスタンス）、衛生対策等の工夫をするとともに、そのために必要な備品の販売代理店への配備に努めること。

##### 2. 来店数の抑制

極力8割程度の接触機会の低減を目指すこととする新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（令和2年3月28日 新型コロナウイルス感染症対策本部決定）を踏まえ、販売店への来店数を抑制するため、対面での手続が必須となるもの以外は各電気通信事業者のウェブページやコールセンター等の対面を伴わない形で実施するよう努めるとともに、そのために必要な顧客への周知及びウェブページやコールセンターの体制整備に努めること。

以上