

事 務 連 絡
令和 4 年 11 月 30 日

不動産関連団体の長 殿

国土交通省不動産・建設経済局不動産課

「不動産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
(令和 4 年 11 月 30 日版)」について

新型コロナウイルス感染症の拡大防止については、「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(令和 4 年 11 月 25 日変更)。以下「基本的対処方針」という。)において、「事業者及び関係団体は、今後の持続的な対策を見据え、業種ごとに策定される感染拡大予防ガイドライン等を実践するなど、自主的な感染防止のための取組を進める」とされており、また、不動産における新型コロナウイルスの感染予防対策については、これまでも「不動産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(業界団体向け)」(令和 2 年 5 月 20 日(令和 3 年 5 月 21 日改訂)。以下「ガイドライン」という。)等の周知・徹底を図ってきたところです。

今般、基本的対処方針において、『「With コロナに向けた政策の考え方」(令和 4 年 9 月 8 日新型コロナウイルス感染症対策本部決定)に基づき、感染拡大防止と社会経済活動の両立をより強固に推進していくこととした』とされたこと等を踏まえ、ガイドラインを改訂いたしました。

貴職におかれましては、貴団体加盟の事業者にも周知いただくとともに、引き続き、ガイドラインを踏まえ、適切な感染防止策を講じていただきますようお願いいたします。

以上

**不動産業における
新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン
(業界団体向け)**

令和4年11月30日版

1. はじめに

不動産は、我が国の豊かな国民生活、経済成長等支える基幹産業として、その社会的使命を果たしていく必要があると、今後、新型コロナウイルスの終息までは不確定な要素が多いことを考えると、感染防止のための取り組みを継続し、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止していく役割に加え、事業を通じた国民生活への貢献拡大という役割が求められる。

本ガイドラインは、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（令和4年11月25日変更）」（以下「対処方針」という。）等を踏まえ、事業者の事務所や案内所等（モデルルーム・現地販売所等を含む。）取引物件の現場において、各事業者の取引等の実態に応じた新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項について、参考として整理したものである。

事業者は、対処方針の趣旨・内容を十分に理解した上で、本ガイドラインに示された「感染防止のための基本的な考え方」と「講じるべき具体的な対策」等を踏まえ、取引を行う現場等の様態等を考慮し創意工夫を図りながら、新型コロナウイルスの感染予防に取り組むよう努めていただきたい。

また、自らの事務所、案内所等や取引物件の現場の感染予防対策に留まらず、情報の提供・共有等を通じ、一般消費者及び取引先の事業者や売主・貸主等の感染拡大防止対策の支援に積極的に貢献していくようお願いしたい。

本ガイドラインは、新型コロナウイルス感染症の重症化や死亡に関するリスクが低減し、関係者の健康と安全・安心を十分に確保できる段階に至るまでの間の事業活動に用いられるべきものである。本ガイドラインの内容は、関係省庁や専門家の知見を得て作成したものであるが、今後も、感染症の動向や専門家の知見、対処方針の改定等を踏まえ、適宜、必要な見直しを行うものとする。

2. 感染防止のための基本的な考え方

事業者は、社会全体の感染拡大防止に繋がることを認識したうえで、個々の職場の特性に応じた対策を講ずる。

特に、従業員や接客する一般消費者への感染を防止するよう、通勤形態などへの配慮、個々人の感染予防策の徹底、職場環境の対策の充実などに努めるものとする。

3. 講じるべき具体的な対策

(1) 感染予防対策の体制整備

- ・経営トップが率先し、新型コロナウイルス感染防止のための対策の策定・変更について検討する体制を整える。
- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律、新型インフルエンザ等対策特別措置法等の関連法令上の義務を遵守するとともに、労働安全衛生関係法令を踏まえ、衛生委員会や産業医等の産業保健スタッフの活用を図る。
- ・国・地方自治体・不動産業界団体等を通じ、新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を常時収集する。
- ・従業員に対し、ワクチン接種を強制することはせず、その意義と位置づけを周知啓発する¹。
- ・従業員がワクチン接種を受けやすいよう、ワクチン接種の当日やその後に副反応の見込まれる日については、あらかじめシフト調整、勤務免除、休暇付与などにより、職場における環境を整備する。その際、不特定多数の人と接触する機会が多い職場や従業員については、ワクチン接種の重要性に鑑みて、希望者がワクチン接種を速やかに受けることができるよう、一層の配慮をすることが有益である。

(2) 健康の確保

- ・従業員に対し、健康観察アプリの活用などを通じ、毎日の健康状態の把握を奨励する。出勤時に、体調の思わしくない者には各種休暇制度の取得、医療機関での検査や受診を奨励する。また、勤務中に体調が悪くなった従業員は、厚生労働省の薬事承認した抗原簡易キットを利用できるようにす

¹ 予防接種法第9条は、予防接種を受ける努力義務を定めている。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) など参照。

るなど、検査を受けやすい環境を整備する²。検査で陽性だった者については、症状が軽いなど、自宅で療養を希望する場合は、速やかに地域の健康フォローアップセンター等に登録するよう伝え、自宅等で療養させる³。ただし、高齢者、基礎疾患を有する方、妊婦等の重症化リスクの高い方は、医療機関を受診し、医師にその結果を伝えるよう勧めること。

- ・発熱等の症状により自宅で療養することとなった従業員は、毎日健康状態を確認した上で、症状がなくなり、出社判断を行う際には、学会の指針⁴等を参考にする。症状に改善が見られない場合は、医療機関や保健所への相談を指示する。
- ・従業員に対して、毎日しっかりと睡眠を取り、休日は休養に努めるよう求める。

(3) 勤務・通勤形態

- ・テレワーク（在宅やサテライトオフィスでの勤務）、時差出勤、ローテーション勤務（就労日や時間帯を複数に分けた勤務）、変形労働時間制、週休3日制等、様々な勤務形態や通勤方法の積極的な検討を通じ、通勤頻度を減らし、公共交通機関の混雑緩和を図る。
- ・自家用車等公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、道路事情や駐車場の整備状況を踏まえ、通勤災害の防止に留意しつつこれを承認することが考えられる。

(4) 事務所等における勤務

- ・従業員に対し、適切なマスク着用を努めるよう徹底する。ただし、人との距離を十分確保できる場合には、状況に応じてマスクを外すこともできる⁵。なお、病気や障害等でマスク着用が困難な場合は、個別の事情に鑑

² 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症の体外診断用医薬品（検査キット）の承認情報」（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_11331.html）や「医療用抗原検査キットの取扱薬局リスト」（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000082537_00001.html）を参照。

³ 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）内の「健康フォローアップセンターへ」を参照。

⁴ 日本渡航医学会・日本産業衛生学会作成「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）」（<https://www.sanei.or.jp/topics/covid19/index.html>）

⁵ 厚生労働省「マスクの着用について」（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html）

- み、差別等は生じないように十分配慮するとともに適切な感染対策を講じる。
- 従業員に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗いまたは手指消毒を徹底する。
 - 飛沫感染防止のため、座席配置等は広々と設置する。仕切りのない対面の座席配置は避け、可能な限り対角に配置する、横並びにする等工夫する（その場合でも人と人が触れ合わない一定の距離をあける等の対策を検討する）。人と人が頻繁に対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテン等で遮蔽する。
 - 建物全体や個別の作業スペースについて、可能であれば常時換気あるいはこまめな換気に努める。なお、機械換気の場合は窓開放との併用は不要である。換気状況の確認に CO2 モニター等を活用する方法もある。
 - オフィス内の湿度については、事務所衛生基準規則等に基づき、空調設備や加湿器を適切に使用することにより、相対湿度 40%～70%になるよう努める。寒冷期は適度な保湿が感染拡大防止に有効であると考えられていることに配慮する。
 - 内見など業務による車両での移動の際にも、適切なマスクの着用、換気等を徹底する。
 - 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にする。
 - 外勤は公共交通機関のラッシュの時間帯を避ける等、人混みに近づかないようにする。
 - 出張は、地域の感染状況に注意し、不急の場合は見合わせる。
 - 外勤時や出張時には面会相手や時間、経路、訪問場所等を記録に残す。
 - 会議やイベントはオンラインで行うことも検討する。
 - 株主総会については、事前の議決権行使を促すこと等により、来場者のない形での開催も検討する。
 - 会議を対面で行う場合、適切なマスクの着用を徹底し、換気に留意する。また、椅子を減らしたり、机等に印をつけたりする等、近距離や対面に座らないように工夫する。
 - 対面の社外の会議やイベント等については、参加の必要性をよく検討したうえで、参加する場合は、最小人数とし、マスクを着用する。
 - 採用説明会や面接等については、オンラインでの実施も検討する。

- ・厚生労働省のガイドライン⁶等を参照し、労働時間の適正な把握や適正な作業環境の整備等に配慮した上で、テレワークの積極的な導入を検討する。なお、いわゆる「専任の宅地建物取引士」の常勤については、ITの活用等により適切な業務ができる体制を確保した上で、宅地建物取引業者の事務所以外において通常の勤務時間を勤務する場合も常勤に含めることとされている⁷。
- ・事務所に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。
- ・感染リスクが高まる「5つの場面」（場面1：飲食を伴う懇親会、場面2：大人数や長時間に及ぶ飲食、場面3：マスクなしでの会話、場面4：狭い空間での共同生活、場面5：居場所の切り替わり）、特に職場での「居場所の切り替わり」（休憩室、更衣室、喫煙室）に注意する。

【取組事例】

- 体温測定等による健康管理を行い毎朝検温後、37.5℃以上の熱がある等体調のすぐれない従業員を自宅待機とする。
- 従業員が出勤したら、朝一に上司に健康状態を報告し、体温等チェックリストで管理していく。
- 従業員の当日の健康状態を一覧にして、いつでもお客様に示せるようにしておく。
- 店舗入口に消毒液（アルコール等）を設置する。
- 複数の人の手が触れる場所は適宜消毒する。
- 作業・打合せ時のマスク着用等、対処方針を踏まえた対策の徹底を図る。
- 同業者との情報交換、関係者（金融機関・測量士・司法書士等）との打ち合わせはできるだけ非対面とし、対面で行う場合もマスクの着用を徹底し、できるだけ短時間となるよう工夫する。
- 営業時間を短縮する。

⁶ 厚生労働省「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000759469.pdf>)等を参照

⁷ 国土交通省不動産・建設経済局不動産課長「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方の一部改正について」（令和3年7月1日国不動第35号）

(5) 休憩・休息スペース

- ・共有する物品（テーブル、椅子等）は、定期的に消毒する。
- ・使用する際は、入退室の前後の手洗いまたは手指消毒を徹底する。食事、着替え、喫煙などでマスクを着用していない時は、会話を控え、会話をする場合、マスクを着用することを徹底する。
- ・休憩・休息をとる場合には、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保するよう努め、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、休憩スペースの追設や休憩時間をずらす等の工夫を行う。
- ・特に屋内休憩スペースについては、スペースの確保や常時換気を行うなど、「三つの密」を避けることを徹底する。
- ・食堂等で飲食する場合は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保するよう努める。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにする。

(6) トイレ

- ・便器は通常の清掃で問題ないが、不特定多数が使用する箇所（トイレレバー、スイッチパネル、蛇口等）は定期的に清掃・消毒を行う。
- ・共通のタオルの使用を禁止し、ペーパータオルを設置するか、個人用タオル等の使用を促す。ハンドドライヤー設備は、メンテナンスや清掃等の契約等を確認するとともに、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認する。

(7) 設備・器具

- ・ドアノブ、電気のスイッチ、パソコン、タブレット、コピー機、手すり、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、共有のテーブル・いす等の共有設備について、洗浄・消毒を行う。
- ・ゴミはこまめに回収し、鼻水や唾液等がついたゴミがある場合はビニール袋に密閉する。ゴミの回収等清掃作業を行う従業員は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いまたは手指消毒を徹底する。

(8) 従業員に対する感染防止策への啓発等

従業員に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促す。このため、「職場における新型コロナウイルス感染症への感染予

防、健康管理の強化について（令和2年5月14日事務連絡）」⁸、「感染リスクが高まる「5つの場面」」⁹、「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」¹⁰、「咳エチケット」¹¹、「マスクの着用について」¹²を周知する等の取組を行う。

- ・公共交通機関や市役所等公共施設を利用する従業員には、マスクの着用、咳エチケットの励行、車内等密閉空間での会話をしないこと等を徹底する。
- ・事務服等を貸与している場合、従業員がこまめに洗濯するよう促す。
- ・患者、感染者、医療関係者、海外からの帰国者、その家族、児童等の人権に配慮する。
- ・新型コロナウイルス感染症から回復した従業員やその関係者、ワクチン接種を受けていない従業員が、職場内で差別されることがないように、従業員に周知啓発し、円滑な職場復帰のための十分な配慮を行う。
- ・発熱や味覚・嗅覚障害といった新型コロナウイルス感染症にみられる症状以外の症状も含め、体調に思わしくない点がある場合、濃厚接触の可能性がある場合、あるいは同居家族で感染した場合、各種休暇制度や在宅勤務の利用を奨励する。
- ・海外渡航歴を有する従業員の対応については、日本入国時の検疫措置（厚生労働省 HP「水際対策」などを参照¹³）に沿って判断する。
- ・取引先等企業にも同様の取組を行うことが望ましい。

（9）感染者が確認された場合の対応

①従業員の感染が確認された場合

⁸ 厚生労働省「職場における新型コロナウイルス感染症への感染予防、健康管理の強化について、経済団体などに協力を依頼しました」（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_11306.html）

⁹ https://corona.go.jp/proposal/pdf/5scenes_poster_20201211.pdf（内閣官房「感染拡大防止特設サイト」（<https://corona.go.jp/proposal/>）より）

¹⁰ https://corona.go.jp/proposal/pdf/cold_region_20201112.pdf（内閣官房「感染拡大防止特設サイト」（<https://corona.go.jp/proposal/>）より）

¹¹ 厚生労働省「咳エチケット」（<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000187997.html>）

¹² 厚生労働省「マスクの着用について」（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html）

¹³ 厚生労働省「水際対策」（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00209.html）

- ・従業員が感染した旨を速やかに報告する等、社内における所要の連絡体制の構築を図るとともに、都道府県等の保健所、医療機関の指導に従い、感染者本人や濃厚接触者の自宅待機をはじめ、適切な措置を講じる。
- ・感染者の行動範囲を踏まえ、保健所、医療機関の指示に従い、感染者の勤務場所の消毒を行うとともに、必要に応じて、同勤務場所の勤務者に自宅待機をさせる等の対応を検討する。
- ・感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取り扱いについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う¹⁴。
- ・事務所等内で感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた対応を行う。

②複数社が混在する借用建物内で同居する他社の社員で感染が確認された場合

- ・保健所、医療機関および建物貸主の指示に従う。

③その他

- ・総括安全衛生管理者や安全衛生推進者と保健所等との連絡体制を確立し、保健所の聞き取り等に必ず協力する。

(10) 事務所等における顧客との対応

一般消費者との接客を行う、事務所や店舗等においても感染拡大防止の観点から各事業者の営業形態に合わせ適切な対応を図る必要がある。

- ・自社が管理するHPやSNSに対応方針を掲載し、お客様に対して感染拡大防止策への理解を求める。
- ・事務所や店舗への来店やモデルルームや案内所等への来場はできる限り予約制にし、できる限り少人数での来店・来場を依頼し、入場時に検温・消毒を実施した上で、お客様同士の距離を2メートルを目安に（最低1メートル）確保するよう努める。
- ・お客様等との面談の日時・場所・相手方等を記録し、万一の感染の事態に備える。

¹⁴ 個人情報保護委員会「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取扱いについて」(https://www.ppc.go.jp/news/careful_information/covid-19/)等を参照。

- ・室内の換気や消毒（例：接客カウンター周辺、椅子、筆記用具、案内ツール、タブレット端末等）を積極的に行う。
- ・契約書面（媒介契約も含む。）、重要事項説明書の交付前に相手方に案文等を事前送付し、対面での説明時間の短縮を図るようにし、各種用語等の説明や疑問点は電話やWEBで丁寧な説明を実施する。
- ・重要事項説明に「IT重説」の積極的な実施を行う¹⁵。
- ・媒介契約に関し、当面の間、依頼者への報告は承諾を得た場合には、電話等の契約書であらかじめ定めた方法以外の方法によることも可能とする。また、更新の申出についても双方で合意した場合には、文書以外の方法により申し出ることも可能とする¹⁶。

【取組事例】

- 来店を誘致するDMやチラシ配布等に代えて、メール、電話、インターネット、ビデオチャット等を活用し、対面での接客機会が増えないように工夫する。
- 事前にお客様に来店・来場時の質問や確認したい項目を整理して頂き、事前送付してもらう等の工夫により、長時間の会話・接客を避ける。
- 来店時のマスク着用、アルコール消毒等を案内し、マスク着用のないお客様に対してはマスクの配布を行う。
- 来店時に発熱の有無等を確認する。
- お茶等の飲み物を提供しない。
- 接客カウンターのお客様側座席の隣の組の間の距離を1メートル以上開ける。
- 接客カウンター等対面する場所はアクリル板・ビニールカーテンなどを設置して遮断する。
- 書類や鍵は極力郵送等追跡可能な送付方法で対応する。

(11) 取引物件の対象となる現場での対応

¹⁵ 国土交通省不動産・建設経済局不動産課「重要事項説明書等の電磁的方法による提供及びITを活用した重要事項説明実施マニュアル」（令和4年4月）

（<https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/content/001479770.pdf>）

¹⁶ 国土交通省不動産・建設経済局不動産課長「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方の一部改正について」（令和3年7月1日国不動第35号）

取引物件のある現場においても「三つの密」の回避やその影響を緩和するための対策の徹底について、取引の対象となる現場ごとに適切な対応を図ることが必要である。

- ・モデルルームや現地案内所等における各種の打合せ、更衣室等における着替えや食事・休憩等、現場で多人数が集まる場面や密室・密閉空間における作業等においては、他の従業員とできる限り2メートルを目安（最低1メートル）に、一定の距離を保つことや換気の励行等、三つの密の回避や影響を緩和するための対策に万全を期す。
- ・モデルルームや現地案内所等においても事務所同様に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。
- ・現地案内は、出来るだけ一組ずつの予約制にし、説明時のお客様との距離を適切に保ち、同時に複数のお客様を案内する場合は、お客様同士の距離を適切に保つようにして、感染症対策に配慮する。
- ・現場の物件の状況等を勘案しつつ、マスクを着用の上、消毒液（アルコール等）を設置し、不特定の者が触れる箇所・物品の定期的な消毒を実施する。

【取組事例】

- 現地案内を行う場合でも出来るだけ現地集合、現地解散とする。
- 現地案内中やお客様が車に同乗する場合は、マスクを着用し、窓を開放する。
- 物件の内見中は窓を開け常時換気し、お客様の入れ替えごとにドアノブやスリッパの消毒を行う。
- 居住中の物件の内見にあたり、居住者の意向を十分に確認し、長時間に及ばないように配慮する。
- 非対面で内見できる写真や動画、VR、バーチャルツアー等のWEBサービスの活用、WEB会議システムやビデオ通話を活用し担当者が現地から物件案内をお客様に視聴して頂くことにより現地内見件数の削減を図る。

以上

○新旧対照表

※編集の都合上、注釈は省略しております。

新（令和4年11月30日版）	旧（令和3年5月21日版）
<p>1. はじめに</p> <p>不動産業は、我が国の豊かな国民生活、経済成長等支える基幹産業として、その社会的使命を果たしていく必要があり、今後、<u>新型コロナウイルスの終息までは不確定な要素が多いことを考えると、感染防止のための取り組みを継続し、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止していく役割に加え、事業を通じた国民生活への貢献拡大という役割が求められる。</u></p> <p>本ガイドラインは、<u>「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（令和4年11月25日変更）」</u>（以下「<u>対処方針</u>」という。）等を踏まえ、事業者の事務所や案内所等（モデルルーム・現地販売所等を含む。）取引物件の現場において、各事業者の取引等の実態に応じた新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項について、参考として整理したものである。</p> <p>事業者は、対処方針の趣旨・内容を十分に理解した上で、本ガイドラインに示された「<u>感染防止のための基本的な考え方</u>」と「<u>講じるべき具体的な対策</u>」等を踏まえ、取引を行う現場等の様態等を考慮し創意工夫を図りながら、<u>新型コロナウイルスの感染予防に取り組むよう努めていただきたい。</u></p> <p>また、自らの事務所、案内所等や取引物件の現場の感染予防対策に留まらず、情報の提供・共有等を通じ、一般消費者及び取引先の事業者や売主・貸主等の感染拡大防止対策の支援に積極的に貢献していくようお願いしたい。</p> <p>本ガイドラインは、<u>新型コロナウイルス感染症の重症化や死亡に関するリスクが低減し、関係者の健康と安全・安心を十分に確保できる段階に至るまでの間の事業活動に用いられるべきものである。</u>本ガイドラインの内容は、関係省庁や専門家</p>	<p>1. はじめに</p> <p>不動産業は、我が国の豊かな国民生活、経済成長等支える基幹産業として、その社会的使命を果たしていく必要があり、今後、<u>完全な感染症の終息までの期間が長期にわたることを考えると、一層感染防止のための取り組みを進め、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止していく役割に加え、事業を通じた国民生活への貢献拡大という役割が求められる。</u></p> <p>本ガイドラインは、<u>対処方針や新型コロナウイルス感染症専門家会議の分析・提言、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的方針（令和3年5月14日変更）」</u>（以下、<u>対処方針</u>）等を踏まえ、事業者の事務所や案内所等（モデルルーム・現地販売所等を含む。）取引物件の現場において、各事業者の取引等の実態に応じた新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項について、参考として整理したものである。</p> <p>事業者は、対処方針の趣旨・内容を十分に理解した上で、本ガイドラインに示された「<u>感染防止のための基本的な考え方</u>」と「<u>講じるべき具体的な対策</u>」等を踏まえ、取引を行う現場等の様態等を考慮し創意工夫を図りながら、<u>新型コロナウイルスの感染予防に取り組むよう努めていただきたい。</u></p> <p>また、自らの事務所、案内所等や取引物件の現場の感染予防対策に留まらず、情報の提供・共有等を通じ、一般消費者及び取引先の事業者や売主・貸主等の感染拡大防止対策の支援に積極的に貢献していくようお願いしたい。</p> <p>本ガイドラインは、<u>緊急事態措置・まん延防止等重点措置下はもとより、これらの措置が終了した段階においても、新型コロナウイルス感染症の感染リスクが低減し、早期診断から重症化予防までの治療法の確立、ワクチンの開発等により関係</u></p>

の知見を得て作成したものであるが、今後も、感染症の動向や専門家の知見、対処方針の改定等を踏まえ、適宜、必要な見直しを行うものとする。

2. 感染防止のための基本的な考え方

事業者は、社会全体の感染拡大防止に繋がることを認識したうえで、個々の職場の特性に応じた対策を講ずる。

特に、従業員や接客する一般消費者への感染を防止するよう、通勤形態などへの配慮、個々人の感染予防策の徹底、職場環境の対策の充実などに努めるものとする。

3. 講じるべき具体的な対策

(1) 感染予防対策の体制整備

- ・経営トップが率先し、新型コロナウイルス感染防止のための対策の策定・変更について検討する体制を整える。
- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律、新型インフルエンザ等対策特別措置法等の関連法令上の義務を遵守するとともに、労働安全衛生関係法令を踏まえ、衛生委員会や産業医等の産業保健スタッフの活用を図る。
- ・国・地方自治体・不動産業界団体等を通じ、新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を常時収集する。
- ・従業員に対し、ワクチン接種を強制すること
はせず、その意義と位置づけを周知啓発す
る。

者の健康と安全・安心を十分に確保できる段階に至るまでの間の事業活動に用いられるべきものである。本ガイドラインの内容は、関係省庁や専門家の知見を得て作成したものであるが、今後も感染症の動向や専門家の知見、対処方針の改定等について、変更される可能性があることから、適宜、必要な見直しを行うものとする。

2. 感染防止のための基本的な考え方

事業者は、社会全体の感染拡大防止に繋がることを認識したうえで、個々の職場の特性に応じた対策を講ずる。

特に、従業員や接客する一般消費者への感染を防止するよう努めるものとする。このため、「三つの密」が生じ、クラスター感染発生リスクの高い状況を回避するため、最大限の対策を講じる。

3. 講じるべき具体的な対策

(1) 感染予防対策の体制整備

- ・経営トップが率先し、新型コロナウイルス感染防止のための対策の策定・変更について検討する体制を整える。
- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律、新型インフルエンザ等対策特別措置法等の関連法令上の義務を遵守するとともに、労働安全衛生関係法令を踏まえ、衛生委員会や産業医等の産業保健スタッフの活用を図る。
- ・国・地方自治体・不動産業者団体等を通じ、新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を常時収集する。

・従業員がワクチン接種を受けやすいよう、ワクチン接種の当日やその後に副反応の見込まれる日については、あらかじめシフト調整、勤務免除、休暇付与などにより、職場における環境を整備する。その際、不特定多数の人と接触する機会が多い職場や従業員については、ワクチン接種の重要性に鑑みて、希望者がワクチン接種を速やかに受けることができるよう、一層の配慮をすることが有益である。

(2) 健康の確保

・従業員に対し、健康観察アプリの活用などを通じ、毎日の健康状態の把握を奨励する。出勤時に、体調の思わしくない者には各種休暇制度の取得、医療機関での検査や受診を奨励する。また、勤務中に体調が悪くなった従業員は、厚生労働省の薬事承認した抗原簡易キットを利用できるようにするなど、検査を受けやすい環境を整備する。検査で陽性だった者については、症状が軽いなど、自宅で療養を希望する場合は、速やかに地域の健康フォローアップセンター等に登録するよう伝え、自宅等で療養させる。ただし、高齢者、基礎疾患を有する方、妊婦等の重症化リスクの高い方は、医療機関を受診し、医師にその結果を伝えるよう勧めること。

・発熱等の症状により自宅で療養することとなった従業員は、毎日健康状態を確認した上で、症状がなくなり、出社判断を行う際には、学会の指針等を参考にする。症状に改善が見られない場合は、医療機関や保健所への相談を指示する。

(2) 健康の確保

・従業員に対し、出勤前に、体温や新型コロナウイルスへの感染を疑われる症状の有無を確認させる。体調の思わしくない者には各種休暇制度の取得を奨励する。また、勤務中に体調が悪くなった従業員は、必要に応じ、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。

・発熱等の症状により自宅で療養することとなった従業員は毎日、健康状態を確認した上で、症状がなくなり、出社判断を行う際には、学会の指針等を参考にする。症状に改善が見られない場合は、医療機関や保健所への相談を指示する。

- ・従業員に対して、毎日しっかりと睡眠を取り、休日は休養に努めるよう求める。

(3) 勤務・通勤形態

- ・テレワーク（在宅やサテライトオフィスでの勤務）、時差出勤、ローテーション勤務（就労日や時間帯を複数に分けた勤務）、変形労働時間制、週休3日制等、様々な勤務形態や通勤方法の積極的な検討を通じ、通勤頻度を減らし、公共交通機関の混雑緩和を図る。
- ・自家用車等公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、道路事情や駐車場の整備状況を踏まえ、通勤災害の防止に留意しつつこれを承認することが考えられる。

(4) 事務所等における勤務

- ・従業員に対し、適切なマスク着用を努めるよう徹底する。ただし、人との距離を十分確保できる場合には、状況に応じてマスクを外すこともできる。なお、病気や障害等でマスク着用が困難な場合は、個別の事情に鑑み、差別等は生じないよう十分配慮するとともに適切な感染対策を講じる。
- ・従業員に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗いまたは手指消毒を徹底する。

(削る)

- ・飛沫感染防止のため、仕切りがなく対面する場合には、顔の正面から1～2メートルを目安に、一定の距離を保てるよう、工夫する。

- ・従業員に対して、毎日しっかりと睡眠を取り、休日は休養に努めるよう求める。

(3) 勤務・通勤形態

- ・テレワーク（在宅やサテライトオフィスでの勤務）、時差出勤、ローテーション勤務（就労日や時間帯を複数に分けた勤務）、変形労働時間制、週休3日制等、様々な勤務形態の検討を通じ、通勤頻度を減らし、公共交通機関の混雑緩和を図る。
- ・自家用車等公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、道路事情や駐車場の整備状況を踏まえ、通勤災害の防止に留意しつつこれを承認することが考えられる。

(4) 事務所等における勤務

- ・従業員が、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）、一定の距離を保てるよう、人員配置について最大限の見直しを行う。
- ・従業員に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗いを徹底する。このために必要となる水道設備や石けん等を配置する。また、水道が使用できない環境下では、手指消毒液を配置する。
- ・従業員に対し、勤務中のマスク等の着用を促す。
- ・飛沫感染防止のため、座席配置等は広々と設置する。仕切りのない対面の座席配置は避け、可能な限り対角に配置する、横並びにす

マスク着用時も大声や長時間の会話を控えるよう呼びかける。

- 建物全体や個別の作業スペースについて、可能であれば常時換気あるいはこまめな換気に努める。なお、機械換気の場合は窓開放との併用は不要である。換気状況の確認にCO2モニター等を活用する方法もある。
- オフィス内の湿度については、事務所衛生基準規則等に基づき、空調設備や加湿器を適切に使用することにより、相対湿度40%～70%になるよう努める。寒冷期は適度な保湿が感染拡大防止に有効であると考えられていることに配慮する。
- 内見など業務による車両での移動の際にも、適切なマスクの着用、換気等を徹底する。
- 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にする。

(削る)

- 外勤は公共交通機関のラッシュの時間帯を避ける等、人混みに近づかないようにする。
- 出張は、地域の感染状況に注意し、不急の場合は見合わせる。
- 外勤時や出張時には面会相手や時間、経路、訪問場所等を記録に残す。
- 会議やイベントはオンラインで行うことも検討する。
- 株主総会については、事前の議決権行使を促すこと等により、来場者のない形での開催も検討する。
- 会議を対面で行う場合、適切なマスクの着用を徹底し、換気に留意する。また、椅子を減らしたり、机等に印をつけたりする等、近距離や対面に座らないように工夫する。

る等工夫する（その場合でも最低1メートルあける等の対策を検討する）。

- 窓が開く場合1時間に2回以上、窓を開け換気する。建物全体や個別の作業スペースの定期的な換気に努める。

なお、機械換気の場合は窓開放との併用は不要である*。

※寒冷な場面においては、適切な換気（機械換気による常時換気や室温が下がらない範囲（18℃以上を目安）での常時窓開け）や適度な保湿（湿度40%以上を目安）を行う。

- 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にする。
- 人と人が頻繁に対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテン等で遮蔽する。
- 外勤は公共交通機関のラッシュの時間帯を避ける等、人混みに近づかないようにする。
- 出張は、地域の感染状況に注意し、不急の場合は見合わせる。
- 外勤時や出張時には面会相手や時間、経路、訪問場所等を記録に残す。
- 会議やイベントはオンラインで行うことも検討する。
- 株主総会については、事前の議決権行使を促すこと等により、来場者のない形での開催も検討する。
- 会議を対面で行う場合、マスクを着用し、換気に留意する。また、椅子を減らしたり、机等に印をつけたりする等、近距離や対面に座らないように工夫する。

- ・対面の社外の会議やイベント等については、参加の必要性をよく検討したうえで、参加する場合は、最小人数とし、マスクを着用する。
- ・採用説明会や面接等については、オンラインでの実施も検討する。
- ・厚生労働省のガイドライン等を参照し、労働時間の適正な把握や適正な作業環境の整備等に配慮した上で、テレワークの積極的な導入を検討する。なお、いわゆる「専任の宅地建物取引士」の常勤については、ITの活用等により適切な業務ができる体制を確保した上で、宅地建物取引業者の事務所以外において通常の勤務時間を勤務する場合も常勤に含めることとされている。
- ・事務所に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。
- ・感染リスクが高まる「5つの場面」（場面1：飲食を伴う懇親会、場面2：大人数や長時間に及ぶ飲食、場面3：マスクなしでの会話、場面4：狭い空間での共同生活、場面5：居場所の切り替わり）、特に職場での「居場所の切り替わり」（休憩室、更衣室、喫煙室）に注意する。

【取組事例】

- 体温測定等による健康管理を行い毎朝検温後、37.5℃以上の熱がある等体調のすぐれない従業員を自宅待機とする。
- 従業員が出勤したら、朝一に上司に健康状態を報告し、体温等チェックリストで管理していく。

- ・対面の社外の会議やイベント等については、参加の必要性をよく検討したうえで、参加する場合は、最小人数とし、マスクを着用する。
- ・採用説明会や面接等については、オンラインでの実施も検討する。
- ・テレワークを行うにあたっては、厚生労働省のガイドライン等を参照し、労働時間の適正な把握や適正な作業環境の整備等に配慮する。
- ・事務所に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。
- ・感染リスクが高まる「5つの場面」（場面1：飲食を伴う懇親会、場面2：大人数や長時間に及ぶ飲食、場面3：マスクなしでの会話、場面4：狭い空間での共同生活、場面5：居場所の切り替わり）、特に職場での「居場所の切り替わり」（休憩室、更衣室、喫煙室）に注意する。

【取組事例】

- 体温測定等による健康管理を行い毎朝検温後、37.5℃以上の熱がある等体調のすぐれない従業員を自宅待機とする。
- 従業員が出勤したら、朝一に上司に健康状態を報告し、体温等チェックリストで管理していく。

- 従業員の当日の健康状態を一覧にして、いつでもお客様に示せるようにしておく。
- 店舗入口に消毒液（アルコール等）を設置する。
- 複数の人の手が触れる場所は適宜消毒する。
- 作業・打合せ時のマスク着用等、対処方針を踏まえた対策の徹底を図る。
- 同業者との情報交換、関係者（金融機関・測量士・司法書士等）との打ち合わせはできるだけ非対面とし、対面で行う場合もマスクの着用を徹底し、できるだけ短時間となるよう工夫する。
- 営業時間を短縮する。

(5) 休憩・休息スペース

- ・共有する物品（テーブル、椅子等）は、定期的に消毒する。
- ・使用する際は、入退室の前後の手洗いまたは手指消毒を徹底する。食事、着替え、喫煙などでマスクを着用していない時は、会話を控え、会話をする場合は、マスクを着用することを徹底する。
- ・休憩・休息をとる場合には、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保するよう努め、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、休憩スペースの追設や休憩時間をずらす等の工夫を行う。
- ・特に屋内休憩スペースについては、スペースの確保や常時換気を行うなど、「三つの密」を避けることを徹底する。
- ・食堂等で飲食する場合は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保す

- 従業員の当日の健康状態を一覧にして、いつでもお客様に示せるようにしておく。
- 店舗入口に消毒液（アルコール等）を設置する。
- 複数の人の手が触れる場所は適宜消毒する。
- 作業・打合せ時のマスク着用等、対処方針を踏まえた対策の徹底を図る。
- 同業者との情報交換、関係者（金融機関・測量士・司法書士等）との打ち合わせはできるだけ非対面とし、対面で行う場合もマスクの着用を徹底し、できるだけ短時間となるよう工夫する。
- 営業時間を短縮する。

(5) 休憩・休息スペース

- ・共有する物品（テーブル、椅子等）は、定期的に消毒する。
- ・使用する際は、入退室の前後の手洗いを徹底する。
- ・休憩・休息をとる場合には、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保するよう努め、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、休憩スペースの追設や休憩時間をずらす等の工夫を行う。
- ・特に屋内休憩スペースについては、スペースの確保や常時換気を行うなど、「三つの密」を避けることを徹底する。
- ・食堂等で飲食する場合は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保す

るよう努める。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにする。

(6) トイレ

- ・便器は通常の清掃で問題ないが、不特定多数が使用する箇所（トイレレバー、スイッチパネル、蛇口等）は定期的に清掃・消毒を行う。

(削る)

- ・共通のタオルの使用を禁止し、ペーパータオルを設置するか、個人用タオル等の使用を促す。ハンドドライヤー設備は、メンテナンスや清掃等の契約等を確認するとともに、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認する。

(7) 設備・器具

- ・ドアノブ、電気のスイッチ、パソコン、タブレット、コピー機、手すり、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、共有のテーブル・いす等の共有設備について、洗淨・消毒を行う。

るよう努める。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにする。

(6) トイレ

- ・便器は通常の清掃で問題ないが、不特定多数が使用する箇所（トイレレバー、スイッチパネル、蛇口等）は清拭消毒を行う。

- ・トイレに蓋がある場合、蓋を閉めてから汚物を流すよう表示する。

- ・ハンドドライヤーは利用を止め、共通のタオルは禁止し、ペーパータオルを設置するか、従業員に個人用タオルを持参してもらう。

(7) 設備・器具

- ・ドアノブ、電気のスイッチ、パソコン、タブレット、コピー機、手すり、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、共有のテーブル・いす等の共有設備について、洗淨・消毒を行う。

※設備や器具の消毒は、アルコール（エタノール又は2-プロパノール）、0.05%の次亜塩素酸ナトリウム溶液、又は遊離塩素濃度 25ppm (25mg/L) の亜塩素酸水溶液等、当該設備・器具に最適な消毒液を用いる。

※60%のアルコール濃度の製品でも消毒効果があるとする報告もあることから、アルコール（エタノール又は2-プロパノール）(70%) が手に入らない場合は、エタノール（60%台）による清拭も許容され

- ・ゴミはこまめに回収し、鼻水や唾液等がついたゴミがある場合はビニール袋に密閉する。ゴミの回収等清掃作業を行う従業員は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いまたは手指消毒を徹底する。

(8) 従業員に対する感染防止策への啓発等

従業員に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促す。このため、「職場における新型コロナウイルス感染症への感染予防、健康管理の強化について（令和2年5月14日事務連絡）」、「感染リスクが高まる「5つの場面」」、「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」、「咳エチケット」、「マスクの着用について」を周知する等の取組を行う。

- ・公共交通機関や市役所等公共施設を利用する従業員には、マスクの着用、咳エチケットの励行、車内等密閉空間での会話をしないこと等を徹底する。
- ・事務服等を貸与している場合、従業員がこまめに洗濯するよう促す。

る。

※有効塩素濃度 0.008%以上の次亜塩素酸水についても、汚れをあらかじめ落とし、十分な量で表面をヒタヒタに濡らした状態での拭き掃除は有効とされている。

※有機物が多く存在する環境下では、亜塩素酸水（遊離塩素濃度 25ppm (25mg/L)) の有効性が確認されている。

※家庭用洗剤等も有効性が確認されている。

- ・ゴミはこまめに回収し、鼻水や唾液等がついたゴミがある場合はビニール袋に密閉する。ゴミの回収等清掃作業を行う従業員は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いを徹底する。

(8) 従業員に対する感染防止策への啓発等

従業員に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促す。このため、これまで新型コロナウイルス感染症対策専門家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」や「職場における新型コロナウイルス感染症への感染予防、健康管理の強化について（令和2年5月14日事務連絡）」、「感染リスクが高まる「5つの場面」」、「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」を周知する等の取組を行う。

- ・公共交通機関や市役所等公共施設を利用する従業員には、マスクの着用、咳エチケットの励行、車内等密閉空間での会話をしないこと等を徹底する。
- ・事務服等を貸与している場合、従業員がこまめに洗濯するよう促す。

- ・患者、感染者、医療関係者、海外からの帰国者、その家族、児童等の人権に配慮する。
- ・新型コロナウイルス感染症から回復した従業員やその関係者、ワクチン接種を受けていない従業員が、職場内で差別されることがないように、従業員に周知啓発し、円滑な職場復帰のための十分な配慮を行う。
- ・発熱や味覚・嗅覚障害といった新型コロナウイルス感染症にみられる症状以外の症状も含め、体調に思わしくない点がある場合、濃厚接触の可能性がある場合、あるいは同居家族で感染した場合、各種休暇制度や在宅勤務の利用を奨励する。
- ・海外渡航歴を有する従業員の対応については、日本入国時の検疫措置（厚生労働省HP「水際対策」などを参照）に沿って判断する。
- ・取引先等企業にも同様の取組を行うことが望ましい。

(9) 感染者が確認された場合の対応

①従業員の感染が確認された場合

- ・従業員が感染した旨を速やかに報告する等、社内における所要の連絡体制の構築を図るとともに、都道府県等の保健所、医療機関の指導に従い、感染者本人や濃厚接触者の自宅待機をはじめ、適切な措置を講じる。
- ・感染者の行動範囲を踏まえ、保健所、医療機関の指示に従い、感染者の勤務場所の消毒を行うとともに、必要に応じて、同勤務

- ・患者、感染者、医療関係者、海外からの帰国者、その家族、児童等の人権に配慮する。
- ・新型コロナウイルス感染症から回復した従業員やその関係者が、職場内で差別されることがないように、従業員に周知啓発し、円滑な職場復帰のための十分な配慮を行う。
- ・発熱や味覚・嗅覚障害といった新型コロナウイルス感染症にみられる症状以外の症状も含め、体調に思わしくない点がある場合、濃厚接触の可能性がある場合、あるいは同居家族で感染した場合、各種休暇制度や在宅勤務の利用を奨励する。
- ・新型コロナウイルス感染症陽性と判断された者との濃厚接触がある場合、過去14日以内に政府から入国制限されている、または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、自宅待機を指示する。
- ・取引先等企業にも同様の取組を行うことが望ましい。

(9) 感染者が確認された場合の対応

①従業員の感染が確認された場合

- ・従業員が感染した旨を速やかに報告する等、社内における所要の連絡体制の構築を図るとともに、都道府県等の保健所、医療機関の指導に従い、感染者本人や濃厚接触者の自宅待機をはじめ、適切な措置を講じる。
- ・感染者の行動範囲を踏まえ、保健所、医療機関の指示に従い、感染者の勤務場所の消毒を行うとともに、必要に応じて、同勤務

場所の勤務者に自宅待機をさせる等の対応を検討する。

- ・感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取り扱いについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う。
- ・事務所等内で感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた対応を行う。

②複数社が混在する借用建物内で同居する他社の社員で感染が確認された場合

- ・保健所、医療機関および建物貸主の指示に従う。

③その他

- ・総括安全衛生管理者や安全衛生推進者と保健所等との連絡体制を確立し、保健所の聞き取り等に必ず協力する。

(10) 事務所等における顧客との対応

一般消費者との接客を行う、事務所や店舗等においても感染拡大防止の観点から各事業者の営業形態に合わせ適切な対応を図る必要がある。

- ・自社が管理するHPやSNSに対応方針を掲載し、お客様に対して感染拡大防止策への理解を求める。
- ・事務所や店舗への来店やモデルルームや案内所等への来場はできる限り予約制にし、できる限り少人数での来店・来場を依頼し、入場時に検温・消毒を実施した上で、お客様同士の距離を2メートルを目安に（最低1メートル）確保するよう努める。

場所の勤務者に自宅待機をさせる等の対応を検討する。

- ・感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取り扱いについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う。
- ・事務所等内で感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた対応を行う。

②複数社が混在する借用建物内で同居する他社の社員で感染が確認された場合

- ・保健所、医療機関および建物貸主の指示に従う。

③その他

- ・総括安全衛生管理者や安全衛生推進者と保健所等との連絡体制を確立し、保健所の聞き取り等に必ず協力する。

(10) 事務所等における顧客との対応

一般消費者との接客を行う、事務所や店舗等においても感染拡大防止の観点から各事業者の営業形態に合わせ適切な対応を図る必要がある。

- ・自社が管理するHPやSNSに対応方針を掲載し、お客様に対して感染拡大防止策への理解を求める。
- ・事務所や店舗への来店やモデルルームや案内所等への来場はできる限り予約制にし、できる限り少人数での来店・来場を依頼し、お客様同士の距離を2メートルを目安に（最低1メートル）確保するよう努める。

- ・お客様等との面談の日時・場所・相手方等を記録し、万一の感染の事態に備える。
- ・室内の換気や消毒（例：接客カウンター周辺、椅子、筆記用具、案内ツール、タブレット端末等）を積極的に行う。
- ・契約書面（媒介契約も含む。）、重要事項説明書の交付前に相手方に案文等を事前送付し、対面での説明時間の短縮を図るようにし、各種用語等の説明や疑問点は電話やWEBで丁寧な説明を実施する。
- ・重要事項説明に「IT重説」の積極的な実施を行う。
- ・媒介契約に関し、当面の間、依頼者への報告は承諾を得た場合には、電話等の契約書であらかじめ定めた方法以外の方法によることも可能とする。また、更新の申出についても双方で合意した場合には、文書以外の方法により申し出ることも可能とする。

【取組事例】

- 来店を誘致するDMやチラシ配布等に代えて、メール、電話、インターネット、ビデオチャット等を活用し、対面での接客機会が増えないように工夫する。
- 事前にお客様に来店・来場時の質問や確認したい項目を整理して頂き、事前送付してもらう等の工夫により、長時間の会話・接客を避ける。
- 来店時のマスク着用、アルコール消毒等を案内し、マスク着用のないお客様に対してはマスクの配布を行う。

- ・お客様等との面談の日時・場所・相手方等を記録し、万一の感染の事態に備える。
- ・室内の換気や消毒（例：接客カウンター周辺、椅子、筆記用具、案内ツール、タブレット端末等）を積極的に行う。
- ・契約書面（媒介契約も含む。）、重要事項説明書の交付前に相手方に案文等を事前送付し、対面での説明時間の短縮を図るようにし、各種用語等の説明や疑問点は電話やWEBで丁寧な説明を実施する。
- ・重要事項説明に「IT重説」の積極的な実施を行う。
- ・媒介契約に関し、当面の間、依頼者への報告は承諾を得た場合には、電話等の契約書であらかじめ定めた方法以外の方法によることも可能とする。また、更新の申し出についても双方で合意した場合には、文書以外の方法により申し出ることも可能とする（国土交通省令和2年5月1日付事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言を踏まえた宅地建物取引業者の業務について」）。

【取組事例】

- 来店を誘致するDMやチラシ配布等に代えて、メール、電話、インターネット、ビデオチャット等を活用し、対面での接客機会が増えないように工夫する。
- 事前にお客様に来店・来場時の質問や確認したい項目を整理して頂き、事前送付してもらう等の工夫により、長時間の会話・接客を避ける。
- 来店時のマスク着用、アルコール消毒等を案内し、マスク着用のないお客様に対してはマスクの配布を行う。

- 来店時に発熱の有無等を確認する。
 - お茶等の飲み物を提供しない。
 - 接客カウンターのお客様側座席の隣の組の間の距離を1メートル以上開ける。
 - 接客カウンター等対面する場所はアクリル板・ビニールカーテンなどを設置して遮断する。
 - 書類や鍵は極力郵送等追跡可能な送付方法で対応する。
- (削る)

(11) 取引物件の対象となる現場での対応

取引物件のある現場においても「三つの密」の回避やその影響を緩和するための対策の徹底について、取引の対象となる現場ごとに適切な対応を図ることが必要である。

- ・モデルルームや現地案内所等における各種の打合せ、更衣室等における着替えや食事・休憩等、現場で多人数が集まる場面や密室・密閉空間における作業等においては、他の従業員とできる限り2メートルを目安（最低1メートル）に、一定の距離を保つことや換気の励行等、三つの密の回避や影響を緩和するための対策に万全を期す。

(削る)

- ・モデルルームや現地案内所等においても事務所同様に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。

- 来店時に発熱の有無等を確認する。
- お茶等の飲み物を提供しない。
- 接客カウンターのお客様側座席の隣の組の間の距離を1メートル以上開ける。
- 接客カウンター等対面する場所はアクリル板・ビニールカーテンなどを設置して遮断する。
- 書類や鍵は極力郵送等追跡可能な送付方法で対応する。
- キッズスペース等子供を遊ばせるスペースは閉鎖する。

(11) 取引物件の対象となる現場での対応

取引物件のある現場においても「三つの密」の回避やその影響を緩和するための対策の徹底について、取引の対象となる各現場ごとに適切な対応を図ることが必要である。

- ・モデルルームや現地案内所等における各種の打合せ、更衣室等における着替えや食事・休憩等、現場で多人数が集まる場面や密室・密閉空間における作業等においては、他の従業員とできる限り2メートルを目安（最低1メートル）に、一定の距離を保つことや換気の励行等、三つの密の回避や影響を緩和するための対策に万全を期す。

- ・寒い環境下においても（4）※と同様な対応を行う。

- ・モデルルームや現地案内所等においても事務所同様に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業姿勢の定着を図る。

- ・現地案内は、出来るだけ一組ずつの予約制にし、説明時のお客様との距離を適切に保ち、同時に複数のお客様を案内する場合は、お客様同士の距離を適切に保つようにして、感染症対策に配慮する。
- ・現場の物件の状況等を勘案しつつ、マスクを着用の上、消毒液（アルコール等）を設置し、不特定の者が触れる箇所・物品の定期的な消毒を実施する。

【取組事例】

- 現地案内を行う場合でも出来るだけ現地集合、現地解散とする。
- 現地案内中やお客様が車に同乗する場合は、マスクを着用し、窓を開放する。
- 物件の内見中は窓を開け常時換気し、お客様の入れ替えごとにドアノブやスリッパの消毒を行う。
- 居住中の物件の内見にあたり、居住者の意向を十分に確認し、長時間に及ばないように配慮する。
- 非対面で内見できる写真や動画、VR、バーチャルツアー等のWEBサービスの活用、WEB会議システムやビデオ通話を活用し担当者が現地から物件案内をお客様に視聴して頂くことにより現地内見件数の削減を図る。

以 上

- ・現地案内は、出来るだけ一組ずつの予約制にし、説明時のお客様との距離を適切に保ち、同時に複数のお客様を案内する場合は、お客様同士の距離を適切に保つようにして、感染症対策に配慮する。
- ・現場の物件の状況等を勘案しつつ、マスクを着用し消毒液（アルコール等）の設置や不特定の者が触れる箇所・物品の定期的な消毒を実施する。

【取組事例】

- 現地案内を行う場合でも出来るだけ現地集合、現地解散とする。
- 現地案内中やお客様が車に同乗する場合は、マスク着用や窓を開放する。
- 物件の内見中は窓を開け常時換気し、お客様の入れ替えごとにドアノブやスリッパの消毒を行う。
- 居住中の物件の内見にあたり、居住者の意向を十分に確認し、長時間に及ばないように配慮する。
- 非対面で内見できる写真や動画、VR、バーチャルツアー等のWEBサービスの活用、WEB会議システムやビデオ通話を活用し担当者が現地から物件案内をお客様に視聴して頂くことにより現地内見件数の削減を図る。

以 上