

酒類を提供するお店の方へ

来店したお客様への飲酒運転防止対応マニュアル

はじめに

飲酒運転による悲惨な交通事故が、全国的に続発しています。

飲酒運転は犯罪ですが、運転手は飲酒したことを承知の上で運転を行いますので、とても悪質な行為であり、飲酒により正常な判断ができない危険な状態で運転することから、重大事故にも発展しています。

飲酒運転を根絶するためには、警察の取締りや行政の普及啓発活動のみでは十分ではありません。

このため、酒類を提供するお店の方の協力が、必要不可欠なのです。お客様のほとんどは、善良な市民ですが、一部に不心得者がいるのも事実です。

後を絶たない飲酒運転による悲惨な交通事故にストップをかけるため、酒類提供の接客を行う皆様のご協力をお願いします。

1 来店時の対応

まず、お客様が車で来たかどうか確認しましょう。

席に着いて、注文を取る際に確認するか、入店時に案内する場合に確認しておきましょう。この時、車を利用している事がわかった時点で、お客様がお一人の場合と、グループの場合では対応が違ってきます。

お客様がお一人の場合は、帰りの運転は当然本人になるため、お酒の提供はしてはいけません。

どうしても「お酒を飲む」という場合は、「お車はどうされますか」と聞いて下さい。ここで、ハッキリ言っていたきたいのは、「**運転代行を利用するか、ご家族等に迎えに来ていただかなければ、お酒はお出しすることができません**」ということです。

運転代行業者への連絡は、お客様にまかせず、お店の方で要請するようにしてください。あらかじめ、近隣の運転代行業者を把握しておきましょう。

お客様がグループの場合は、帰りの運転手を確認し、その人にはお酒を出さないようにしてください。

また、周囲の人にも理解を求めお酒を勧めないようにお願いしておくことが大切です。運転する人をしっかりと把握しておくためにリボンやバッジを着用していただく方法があります。この方法は、席を移動しても所在がわかるなど極めて有効であり、お客様の意識付けにもなります。

2 1で対応したお客様が、途中で飲酒をしていないかを確認しましょう。

もし飲酒をしていた場合は、「運転代行を呼ぶか誰かに迎えに来てもらうか」について、確認をしてください。

グループ等で来店し、帰りの運転を予定していたお客様が、飲酒していた場合は、グループの中で飲酒をしていない人に運転をお願いしましょう。グループ全員が、飲酒をしていた場合は、「運転代行を呼ぶか、誰かに迎えに来てもらうか」について確認してください。

お酒を飲んだのに運転代行等の要請をせず、運転して帰るおそれのあるお客様には、これ以上お酒を出してはいけません。

店長等に報告して、運転代行業者を利用するようねばり強く説得してください。

3 2の飲酒したお客様が、車を運転して帰ろうとした場合

店長等と協力の上、代行等の要請するよう説得してください。

再三の説得に応じないで、運転して帰ろうとする場合は、ナンバー等を控え110番通報や最寄りの警察署・交番等に通報をいってください。

以上のマニュアルを参考にいただき、お店の構造や従業員の状況に応じた対応をお願いします。また、あらかじめ飲酒運転追放の啓発や運転代行の依頼などについて記載したステッカーやテーブルスタンドなどで、周知させる方法もありますが、メニューやコースターなどに記載して利用するのも有効です。最終的には、お客様にいかにもメッセージするかということですので、工夫を凝らして、いろいろな対策を講じてみてはいかがでしょうか。