

来店したお客様に

飲酒運転をさせないためのマニュアル

飲酒運転を根絶するため、本マニュアルを参考に毅然とした対応をお願いします。

来店時の対応

まず、お客様が車で来たかどうかを確認しましょう。

お車でお越しですか？
申し訳ありませんが、運転される方へは、お酒をお出しすることはできません。



とりあえずビール！

わたしも、ビール！

お客様が一人の場合

帰りの運転が本人となりますので、絶対にお酒を提供しないでください。
「運転代行を利用するか、御家族等に迎えに来ていただかない限りは、お酒は出せません。」とハッキリ伝えてください。

Point

運転代行業者への連絡は、お客様任せにせず、お店の方が行う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。
運転代行業者については、東京都内における自動車運転代行業者一覧を参照して下さい。



お客様がグループ(複数)の場合

グループの中で、「帰りは誰が運転するのか」を確認し、運転する人には絶対にお酒を提供しないでください。
また、運転者以外の人にも理解を求め、帰りに運転する人にお酒を勧めないようにお願いしておくことが大切です。

Point

運転をして帰る人「ハンドルキーパー」をしっかりと把握しておくために、リボンやバッジをお客様に付けていただく方法があります。
席を移動した場合でもハンドルキーパーの所在がわかり、お客様への意識付けにも有効です。



店内での対応

「一人で来店」又はグループで来店し「運転を指名された」お客様が飲酒していないかを確認しましょう。

運転するお客様が飲酒していた場合

「運転代行を利用する」のか、「御家族等に迎えに来てもらう」のかを確認してください。

※ グループで来店した場合で、「飲酒していないお客様」がいる場合には、運転をお願いしてください。

Point



飲酒運転をして帰るおそれのあるお客様にお酒を出してはいけません。

店長等責任者に報告するとともに、運転代行を要請する等お酒を飲んでいない人に運転をお願いするよう粘り強く説得してください。

お客様が帰る際の対応

飲酒したお客様が「運転代行の利用」や「家族等の迎え」がなく運転して帰ろうとしていないかを確認しましょう。

飲酒したお客様が運転して帰ろうとしていた場合

店長等と協力して説得を行ってください。

説得に応じず運転して帰ろうとする場合は、自動車のナンバー等を控え、110番や最寄りの警察署に通報してください。

Point

お客様が飲酒しているのを知りながら、運転を黙認してしまった場合、酒類を提供した店側が「飲酒運転のほう助」の罪に問われる場合があります。



飲酒運転させないためのメッセージを、どのように伝えるかが重要です。飲酒運転の根絶や運転代行の利用などを記載した「ステッカー」や「テーブルtent」などで周知する方法もありますが、「メニュー」や「コースター」に記載するなど、工夫してみてください。



以上は、駐車施設のある飲食店等を対象としたマニュアルですが、駐車施設がない飲食店等においても、お客様が近くの駐車場等に車を駐車して来店し、飲酒することもありますのでご注意ください。