



平成 20 年 11 月 19 日

会 員 各 位

社団法人大阪外食産業協会
副会長・総務部門長 坂本庄治
危機管理委員長 新開徹也

緊急連絡！ 気をつけや情報(Vol.44)

自店から酒類提供違反者を出さないために

大阪府警察は、飲酒運転防止を目的として総力をあげて厳しい取締りを行っています。その裏側には、道路交通法が改定され、罰則も厳しさを増したにもかかわらず、飲酒運転による悲惨な事故が後を絶たない大阪府の現状があるからのようです。府警の説明によれば、法改定後の飲酒運転とそれによる事故は、全国的には減少したとのことでした。そんな中で、大阪府だけが、全国平均を 2 倍も上回る発生件数にはね上がっていて、それが全国の発生率を押し上げているとのこと。大阪人の飲酒運転に関する意識の稀薄さが、指弾的になっており、その汚名を返上するためでもあります。飲酒運転に関しては、問題解決を個人のコンプライアンスに委ねる感情が、ややもすれば支配しがちでした。しかし、それを個人に委ねているだけでは解決しません。とりわけ、酒類提供の機会の多い外食店の確固たる意識改革が、これまで以上に求められるようになりました。大阪の現状をふまえて、大阪府警も今まで以上の本腰をいれています。特に、飲酒運転の原因となった「飲酒の場所」の捜査を厳格にしていこうとしているようです。会員の皆様が、最も心を砕いていただければならないのは、この「場所」であり、「酒類提供の状態」でしょう。下記のことをよく勘案していただき、是非とも自店から飲酒運転者、そして酒類提供違反者を出さないようにして下さい。

(酒類販売をしない店舗・企業は参考にして下さい。)

飲酒運転した者への酒類提供者の処罰(道路交通法)

1. 酒類提供者が処罰の対象となる行為

相手が飲酒後に自動車を運転することを、何らかのことで『知りながら』請われるままに酒類を提供し、その後相手が自動車を運転した場合の酒類提供行為(有料、無料の提供を問わない)。

※『知っていた』という「故意」を要する。

- ・故意には「未必の故意」が含まれる。
- ・未必の故意とは、確実に知っているわけではないが、何らかの状態から、「ひょっとしたら店を出た後車を運転する人ではなかろうかと認識しながら、その時は仕方がない。多分ばれるようなことはないだろう」と考えたことを指す。

※『知っていた』状態とは、例えば

- ・常連のお客様で、必ず車を運転して帰ることが分かっている人。
- ・車のキーと思われるものをぶらさげて来店した人。
- ・テーブルの上に車のキーを置いている人。
- ・ヘルメットを持って店内へ入って来た人。

・駐車場のことや、駐車割引券のことを尋ねる人。
など、常識的に考えて、食事後には車を運転して帰るお客様だろうと認められる相手の注文に応じて、何らの処置もせずに酒類を提供した場合であろう。

2. 処罰の対象者

(1) 酒類を提供した者

来店されたお客様に接し、食事後には車を運転して帰る人であることが分かっているが、注文に応じて酒類をお客様の所まで運んで提供したスタッフ。(社員・パート・アルバイトなどの従業員)

(2) 酒類提供店の管理者

社員、パート、アルバイト等のスタッフが、個人の判断でやったことであっても、具体的な事例の中で、それらのスタッフが、管理者の監督の下でその手足となって、機械的に提供したにすぎないと認定された事例では、店の管理者が酒類提供の責任を問われることもあり得る

3. 酒類提供の有責認定のポイント

酒類提供者に道路交通法の罰則を適用するには、提供者が有責である必要がある。

有責の有無、特に「知っていた」という故意を判断する上での重要なポイントの1つは、その者の飲酒運転防止に対する取組み姿勢の良否のいかんであろう。

防止に関して真剣に考え、恒常的かつ真摯に取り組んでいる者と、そうでない者とは、結果に差が生じるのは当然と言える。

(1) 法改定理由への理解

道路交通法(以下道交法)が改定され、07. 9. 19. 新たに運転者に対する酒類提供を処罰の対象にする条文が加えられ施行された。

新しく設けられた禁止項目の違反者に対しては、

運転手が酒酔いの場合は、提供者へは、懲役3年、罰金50万円。

運転手が規定以上の酒気帯びの場合、懲役2年、罰金30万円。

がそれぞれ科される厳しい罰則になっている。

外食に携わる者にとっては、影響の大きい条項であり、頭の痛い問題でもある。とは言え、お客様に酒類を提供する機会の多い外食店としては、避けて通れる問題ではないことも事実である。

何らかの対策を立てる必要はあるが、その場合、道交法が改定された背景をどのように受け止めているかによって、施策が評価されることになる。

飲酒運転による悲惨な事故は、運転者に対する罰則を強化しても根絶できなかったようである。運転者個人のコンプライアンスに頼る施策には限度があるとして、やむなく酒類を提供する側への規制を強めた、というのが改定の実相であろう。その点に軸足を移した対策を立てるようにした方がより効果的だと言い得る。

(2) 具体的には、どうするか。

①長期的視野に立った施策が必要。

飲酒運転「根絶」は、短期間で達成できるものではない。従って、短期的な施策では説得力が弱いと考えておくべきであろう。たとえ、どんなに優れた対策であっても、それが一時的で、パフォーマンスに過ぎないとの印象を与えるような短期間の施策では、対策を中断又は中止後に生じる万一の場合には役に立たないことになる。やはり、地味ではあっても、恒常的に継続できる対策を立てるべきであろう。

②駐車場併設店では、積極的な声かけを。

来店されたお客様に、「車でのご来店か否か」をお尋ねするシステムを確立できるのであれば、最善の対策と言える。だが、そのことによるトラブルが発生する懸念も皆無ではない。トラブルの発生を少なくし、かつ、実効を上げるためにはどうすればよいのか。頭の痛い問題である。特に、駐車場併設店では深刻な問題であろう。しかし、避けては通れない法律であるので、何らかの対策を考えなければなるまい。そこで考えてもらいたいのが、「知っていて酒類を提供した」ということの解釈である。

店が確認しなければならないのは、「車でのご来店か否か」という事実ではない。「飲酒後に、車を運転するおそれ」があるのか否かである。であれば、ご来店されたお客様全員を対象にする必要はない。酒類の注文を受けたお客様に限ってお尋ねする。ただし、質問は、「車でご来店されているのか否か」ではなく「飲酒後に車を運転するのか否か」でなければならない。

③お客様の状態と声かけ

入店されたお客様が、冒頭1. の「知っていた」状態で述べたようなものであれば、常識的に考えても、車でご来店されていると判断せざるを得ない。

こんなお客様から酒類の注文があった場合も、「飲酒後に車を運転するのか否か」をお尋ねするべきである。ただ、その際お客様から否定された場合は、トラブルを起こさないためにも、それ以上の、たとえば「車のキーをお持ちのようですが」などと追求をすべきではない。道交法も、酒類提供者に対して、確実な確認作業を義務づけてはいないからである（確認作業をすることを求めている法律もある。未成年者飲酒禁止法1条4項）

④店内の情報は、全スタッフの共有とする。

ご来店されたお客様が、車で来られている、又は車を運転してお帰りになるという情報を、1人又は特定のスタッフだけが知っているだけでは万全ではない。それを知らなかったスタッフが、酒類提供者として処罰の対象になる可能性があるからである。

とくに、複数のスタッフがフロアで働く店では、ご来店時に対応したスタッフが車を運転して帰るお客様であることを知っていたとしても、情報が一元化によって共有されていないと、注文を受けたスタッフが簡単に酒類を提供してしまう事も十分考えられる。

そんな場合の店に対する評価は、全体としてとらえられ「知りながら酒類を提供した」と認定されかねない。

「ご来店された〇番テーブルのお客様は、車を運転してお帰りになる」という情報は、全スタッフがすぐに知り得る対策を考案し、共有できるようにすべきである。

⑤「ハンドルキーパー」の確認励行

車を利用して来店されている家族連れや、グループのお客様から酒類の注文を受けた場合は、必ず運転する人を確認し、その人には酒類を提供することはできない旨を説明する。とともに、グループ内でも運転者には絶対に飲酒をすすめない約束を取り付けるようにすべきである。

⑥スタッフ教育の実施

酒類の提供に関する施策は、店舗運営にたずさわるスタッフ全員に現状をよく認識させ、それを持続させなければ効果が頓挫しかねない。

ア、きめ細やかな教育の実施

自動車運転者に対する酒類提供のノーハウは、責任者とか幹部だけが把握していさえすれば大丈夫だとは言えない。営業の現場に、酒類提供の実情を把握できていない者が1人でもいると、そこから漏れが生じ、手痛いダメージを受ける結果が生じかねない。

せつかく整えた施策の効果を阻害するネック、落とし穴となるものの1つにスタッフの交代というものがある。だから、人の交代、特に現場スタッフの交代時には、機会を設け、また定期的に繰り返して前述した2－(1)(2)、3－(2)の必要箇所を中心に教えこむ場を設け、持続させていく必要がある。

イ、教育の軸足の据え所

酒類提供に関しての教育では、外食産業へ向けられる厳しい目や風評などからの具体的な回避のための方策を植えつける前に

- ・飲酒運転事故による被害者を1人でも少なくして社会に貢献する。
- ・悲惨な人生を送らなければならない加害者を、1人でも少なくしよう。

という意識を持たせることに軸足を据えること。そこから対策の各論を教えるようにした方がよい。それが、企業の姿勢になるからである。

4. 「知っていた」か否かの認定ポイント

(1) 取締りの現状～情報～

マスメディアに大きく取り上げられることは少なくなったとは言え、警察は飲酒運転根絶を目標に、積極的に飲酒運転の取締りを行っている。第一線の取締官が最も配意しているのは、「酒類を飲んだ場所の特定」のようである。親しい間柄の家などでの飲酒の場合、運転者から場所を聞き取るには時間を要するようだが、外食店舗での飲酒であれば、レシートの確認や聞き取りなどから、場所を特定するのにさほど時間はかからないらしい。

特定できれば、必ず飲酒場所での捜査に着手する。その場合、当然のことながら問題になるのが、「誰が提供したのか」と「飲酒後運転するおそれがあることを知りながら酒類を提供したのか否か」ということである。

「知っていた」とは、確定的な認識のみならず、漠然とではあるが「知っていた、すなわち「…運転するおそれがある…」と認識していたことをも含む。

ご来店時のお客様の状態が、冒頭1. の「知っていた状態」に記したようなものであれば、「知らなかった」では通らないのではないかと考えられる。

もう1点、捜査官が、店が知っていたか否かを判断する上で重視するポイントは、飲酒運転防止に向けて取組む姿勢の良否だという。第一線で取締りに当たる担当者から得た情報によれば、それを判断する上で最も注視していることの1つは、運転して帰るお客様へは酒類を提供しない姿勢を、どのようにアピールしているかという点のようである。

その上で、スタッフに対してどのように衆知させる方法(教養等)を取っているか、また具体的にはどのような施策を実施しているかなどであるようだった。

酒類を提供した相手が、飲酒運転の事実で検挙され、自店が飲酒の場所となって捜査を受けた場合に、飲酒後に運転するとは知らなかったと抗弁しても、飲酒運転防止に向けた取組み姿勢が低調であれば、抗弁は取り上げてもらえないかも知れない。

(2) 一目瞭然の対策が最重要

万一、自分の店が運転手の飲酒場所となった場合、その裏付けと酒類提供違反の罪の容疑で捜査を受けることとなる。

ほとんどの場合、捜査官は店を訪問して調査するはずである。訪問してまず注目するのは、店舗が行っているお客様へ向けた飲酒運転防止、すなわち運転者への酒類提供拒否のアピール状態であるという。店に入る直前、もしくは入ってすぐの位置にきちんとアピールがなされていれば、良好な姿勢で営業されているという印象を受けるらしい。好印象を与えることができれば、難関の1つは突破できたことになる。

従って、ご来店されたお客様に対し、アピール状態が一目瞭然となるものにしておくことが重要だと言える。

(3) 文書等の掲示

飲酒運転防止に関して、店舗がどのように考えどう対処しているかを単的に知り得るのは、目に訴える対策ではないかと思う。

その代表的なものがポスターであり、パンフレットやリーフレット、また自店作成の文書などである。ただし、飲酒運転防止をうたい文句にした文書であれば、どんな物でもよいのかと言えばそうではい。スローガンを掲げただけのものではなく、もう一步踏み込んだ具体的な対策を表示したものであることが必要になってきた。警察はいまも飲酒運転を根絶するために、厳しい取締りを実施するとともに、防止のための施策の1つとして、「ハンドルキーパー確保」運動を飲食店へ向けて展開している。こうした運動を真摯に受け止めて、積極的な姿勢で実行しているか否かも、店舗の姿勢を見きわめられるための判断材料の1つになるはずである。

文書に関してはもう1点、掲示する場所に配慮することを見逃してはならない。

文書は、出入口などの見えやすい場所で、ご来店されるお客様全員がもれなく確認できる位置に掲示した方がよい。店の隅とか、お客様からは見えにくい場所への掲示では、前向きで真剣な取組をしているとは解釈されないおそれがある。

(4) 教養・連絡実施状況は文書化し保管

幹部会議・店長会議・担当者会議やその他の会議でとか特別に行った指示また、朝礼の機会を利用して、運転者(と思われるお客様)への対処の仕方など、飲酒運転防止のための衆知教養などを実施した場合は、その日時・対象者をはじめ、規模の大小を問わず、教養や指示の状況と内容を文書化することを徹底して欲しい。万一、酒類提供場所として立入りを受けた際に、「指示してある。教養している」と説明する場合、口頭でするよりも文書を提示する方が数倍の信憑性を発揮するからである。

5. 参考

(1) 実施されている対策

店舗での酒類提供に関しては、法律に抵触しない配慮から、真摯に取り組んで対策を立てている外食企業は多い。ただ、これが最も有効だという対策が見当たらなかったことと、店舗の規模や立地条件、業態、客種などの違いから、手さぐりで実施されていて対策は多種多様で、送迎バス仕立ての大掛かりなものから、ポスター掲示のみという簡単なものまで様々である。

ORAが入手できた酒類提供に関する対策を参考までに列挙すると、

- ・地域の飲食業者と共同で、シャトルバスを仕立て、地区と最寄駅との間を巡回させて送迎する。
- ・自社のマイクロバス・ワンボックスカーで最寄り駅までの送迎をする。
- ・タクシー会社とタイアップし、一定額を店が負担する措置を講じている。
- ・運転代行社とタイアップし、マイカー等の利用客の利便を図る。
- ・グループで車を使用して来店されたお客様の場合、運転者を特定し、
 - ◎運転者への酒類提供はできない旨を伝え、実行する。
 - ◎運転者へのソフトドリンク無料提供を行う。
 - ◎グループの他のお客様に、運転者へ酒類をすすめない約束を求める。又は、誓約書を書いていただく。
 - ◎運転者には、ハンドルキーパーの腕章、バッジ等を装着していただく。

等の措置をとっている。

- ・飲酒運転防止の文字を染め抜いたハッピーやハチマキをスタッフ全員に着用させて、お客様へのアピールを図っている。

- ・飲酒運転防止や、食事後運転するお客様へは、酒類の提供はできない旨を記載した

 - ◎案内状を掲示してある。

 - ◎その旨を記載したコースターを作り、お客様へアピールしている。

 - ◎その旨をメニューに書き込んでアピールしている。

- ・飲酒運転防止をうたいこんだポスターを、出入口付近の見やすい場所に掲示してある。

- ・ポスターとともに、飲食後車を運転するお客様へは酒類提供できない旨を記載した案内状を並列して掲示してある。

- ・レジ脇に、酒類を召し上がった方で車を運転する可能性のあるお客様へは、無料(割引)駐車券の提供はできない旨の案内文を掲示している。

- ・各テーブルに、飲酒運転防止をうたったパンフレット・リーフレットを置き、お客様の注意をうながしている。

- ・ディシャップなどスタッフ専用の場所でお客からは見えない位置に小型ホワイトボードを置いて「〇番テーブルのお客様は車使用」などの情報を書き入れて、情報を共有している。

など多様である。

(2) 最低でもこれだけは……

店舗の責任が問われる酒類提供行為は、自店のお客様の中から飲酒運転者を出したことではない。飲酒後に運転することを知りながら、酒類を提供した行為者出したことである。

極端な事例を挙げるなら、すでに飲酒状態で来店し、食事をしただけで帰ったお客様が、飲酒運転者として検挙されたとしても、店舗の責任が問われることはない。が、その場合でも自店で更に飲酒したのであれば、提供した量にかかわらず、飲酒運転後に運転するおそれがあることを知りながら、酒類を提供していれば責任を問われることになる。

要は、運転者の飲酒の機会を絶つことによって、飲酒運転防止に寄与してもらいたいという、法の要請ではなかろうか。

もう少しくだけて言うならば、法が外食店舗に求めているのは、何らの強制力をもっていない店舗に、飲酒したお客様が車を運転する行為を阻止せよと求めているのではない。飲酒後に車を運転するおそれのある者の飲酒の機会を絶ってもらいたいということである。

店にとっての問題は、酒類の注文者が飲酒後に車を運転するおそれがあるのか否かを「知る方法」であろう。車を駐車した後に入店されたのを目視したお客様とか「ヘルメットを持って」や「車のキーを持って」入店されたなど常識的に「運転する」ことが分かる場合は比較的に対応しやすい。しかし、それ以外のお客様の場合は、1人ひとりのお客様にお尋ねする以外、その状態から判断することは無理である。

この問題を解決するために、外食業界には、前述したような自店の条件に合った対策を立て、この問題と真摯に向き合っている企業が多い。と同時に立地的また環境的な条件から、酒類提供問題に関しての意識が薄い店舗も見受けられる。

だが、酒類提供する限り、いづどんなことで自店が酒類提供違反者として指弾される立場に立たされるか分からない危険があることも事実である。

法は無理を強いているわけではない。ただ、法が要請しているところを、酒類提供店が、その真意を汲み取って真摯に向き合った対策を実践してもらうように定められていると考えられる。

お客様全員に対し、車使用の有無をお尋ねするのは至難のことである。しかし、飲酒運転防止への自店の取組み姿勢を示すとともに、来店されるお客様全員へ飲酒運転防止の啓発を行うことはできる。

その中でも、最低限実施してほしいのが、

◎飲酒運転防止に関するポスターと「車を運転してお帰りになるお客様と、未成年のお客様への酒類の提供はお断りする」旨を記載した案内を掲示し、来店されるお客様全員にアピールする対策などを実施して、店の取組み姿勢を示しておくべきだと考える(未成年者に対する酒類提供は、別の法律で禁止され、厳しい罰則とともに行政処分が規定されている。～45号で取り上げます。)

※ハンドルキーパー運動のポスターやリーフレット、コースター、バッジについては、交通安全協会に問い合わせてください。

○お客様とのトラブル、お客様からのクレームなど、「ORAトラブル 110 番」窓口へ、お気軽にご相談下さい。また、「気いつけや情報」のご提供もお願いします。

ご連絡先:ORA 事務局(担当/有馬)まで

【連絡先 TEL 06-6536-5575・050-5523-3433;FAX 06-6536-1075】

○「気いつけや情報」は、ORA ホームページ [URL <http://www.ora.or.jp>] でも、ご覧いただけます。