

Myyjien koulutusmateriaali ikärajavalettavista tuotteista



Irina Skinnari



Kristiina Korkala Hanna Ranta-Pitkänen Irina Skinnari

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto.....	1
Miksi ikäraja- valvonta on tärkeää?.....	2
Ikäraja- valvonnan taustat.....	2
Ikäraja- valvottavat tuotteet ja niiden valvonta.....	4
Alkoholin vähittäis- myynnin valvonta.....	4
Tupakan ja pelien vähittäis- myynnin valvonta.....	5
Kenelle saa myydä ja kenelle ei?.....	6
Toiminta vähittäis- myyntiliikkeissä.....	7
Myyjän asenne ja toiminta kassalla.....	7
Iän todistaminen.....	8
Haastavat myynti- tilanteet.....	9
Esimiehen vastuut.....	10
Erilaisia ostoti- lanteita.....	11
Epäilty välitysti- lanne.....	11
Nuori ostamassa ikäraja- merkittävää konsoli- peliä.....	12
Päihtynyt asiakas kassalla.....	12
Nuori alkoholin ostaja.....	13
Teinikäiset pojat rahape- liautomaatilla.....	13
Hyödyllisiä lin-kkejä.....	14
Lähteet.....	14

Johdanto

”Kaupalta vaaditaan omia toimia ja asennetta, jotta voidaan toimia oikein.” (Kauppias)

Koulutusmateriaalin tavoitteena on tukea alkoholin, tupakan ja pelien vähittäismyynnin omavalvontaa ja auttaa myyjiä ymmärtämään, miten tärkeässä roolissa he ovat ikärajavalonnan toteutumisessa. Koulutusmateriaalin sisältö on koottu yhteistyössä kaupanalan ammattilaisten kanssa, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin myyjien tarpeita käytännön työssä.

Koska ikärajavallonta on iso osa myyjän työtä, tulee hänen olla tietoinen ikärajavalonnan taustalla vaikuttavista asioista. Päihteiden ja pelien saatavuutta rajoittamalla voidaan vaikuttaa suoraan suomalaiseen kansanterveyteen ja kansantalouteen.

Tämä koulutusmateriaali on syntynyt yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden, Päijät-Hämeen alueella työskentelevien myyjien ja kauppiaiden, Lahden nuorisotoimen sekä Päijät-Hämeen ehkäisevä mielenterveys- ja päihdetyöhön kuuluvan tarjontatyöryhmän kanssa.

Tarjontatyöryhmä vastaa vähittäismyynnin ja vastuullisen anniskelun kehittämistyöstä Päijät-Hämeen alueella. Tarjontatyöryhmän toiminta perustuu valtakunnalliseen Pakka- paikallinen alkoholipolitiikka hankkeen toimintamalliin, johon voit tutustua tarkemmin Alkoholiohjelman sivuilla sekä Pakka-raportissa, jossa on muun muassa kuvattu hyviä käytäntöjä.

Päijät- Hämeen Tarjontatyöryhmä:

- Osuuskauppa Hämeenmaa
- Kesko
- Suomen lähikauppa oy
- R-kioskit oy
- Alko
- PAM
- Ravintoloitsijoita
- Turvallisuusala
- Poliisi
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto
- Päijät- Hämeen turvallisuussuunnitelma

Miksi ikärajalvonta on tärkeää?

Ikärajalvontaa määrittelevät useat tekijät, kuten lait ja säädökset sekä liiketaloudelliset että kansanterveydelliset näkökulmat. Toimiva ikärajalvonta ehkäisee lyhyen ja pitkän aikavälin päihdehaittoja ja vahvistaa eettisesti kestävästä liike-taloudellista toimintaa. Noudattamalla ikärajalvontaan liittyviä lakeja, yritykset takaavat itselleen alkoholin, tupakan ja pelien vähittäismyyntiluvan jatkumisen.

ALKOHOLILAIN TARKOITUS

Tämän lain tarkoituksena on alkoholin kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja.

Alkoholilaki
8.12.1994/11431 §

Ikärajalvonnan taustat

Ikärajalvonnan taustalla vaikuttavat alkoholi, - tupakka ja kuvaohjelmalaki. Alkoholilain tarkoituksena on ehkäistä sosiaalisia, yhteiskunnallisia ja terveydellisiä haittoja. Tupakkalain tavoitteena on lopettaa ihmisille myrkyllisten tai riippuvuutta aiheuttavien aineiden käyttö. Kuvaohjelmalaki pyrkii rajoittamaan kuvaohjelmien tarjontaa lasten suojelemiseksi. Alkoholin ja tupakkatuotteiden käyttö sekä rahapeliin pelaaminen ovat yhteydessä nuorten terveydellisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin ongelmiin.

Välittömiä seurauksia alkoholin käytöstä saattavat olla tapaturmat, väkivaltilanteet tai onnettomuudet, kuten rikoksen uhriksi joutuminen, nuoren hankkeen sammuminen tai humalassa mopolla ajaminen. Tällaisissa tilanteissa poliisi yleensä selvittää alkoholijuomien hankintapaikan. Jos käy ilmi, että kassahenkilö on myynyt alkoholijuomia alaikäiselle, saattaa hän joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen. Pitkän aikavälin alkoholin käyttö vaikuttaa suoraan kansanterveyteen ja sitä kautta koko yhteiskuntaan. Pitkään jatkunut runsas alkoholin käyttö, tupakointi ja rahapelaaminen voivat aiheuttaa muun muassa sairauksia, taloudellisia ongelmia ja yhteiskunnasta syrjäytymistä.

Miksi ikärajalvonta kannattaa?

- Kuuluu lain mukaan vähittäismyyntipisteille
- Vaikuttaa myönteisesti yrityksen taloudelliseen tulokseen ja imagoon
- Vaikuttaa myönteisesti suomalaisten kansanterveyteen ja kansantalouteen
- Vähentää lyhyen ja pitkän aikavälin alkoholihaittoja
- On eettisesti perusteltua toimintaa
- Takaa alkoholin, tupakkatuotteiden ja pelien vähittäismyyntin jatkumisen
- Noudattamatta jättäminen voi johtaa rikosoikeudelliseen vastuuseen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan yhä useampi nuori on täysin raitis, mutta myös humalahakuinen juominen on lisääntynyt merkittävästi. On todettu, että alkoholin kokonaiskulutusta voidaan vähentää tehokkaasti saatavuutta rajoittamalla, minkä takia myyjien on tärkeää tiedostaa oma vastuunsa ikäraja-valvonnan toteutumisessa.

Alkoholin aiheuttamat haitat kansantaloudelle ovat mittavat. Julkisilla alkoholihaittakustannuksilla tarkoitetaan esimerkiksi sellaisia julkiselle sektorille aiheutuneita kustannuksia, joita ei ilman alkoholin käyttöä olisi aiheutunut. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan alkoholin aiheuttamat haittakustannukset olivat yhteensä 1 204,4 miljoonaa euroa. Kustannuksiin on laskettu mukaan mm. sosiaalihuollon, onnettomuus- ja rikosvahinkojen sekä terveydenhuollon kustannukset. Ehkäisevän päihdetyön osuus kustannuksista oli 6,6 miljoonaa.



"Nuorena aloitettu rankka alkoholikäyttö ennustaa usein myös aikuisuudessa jatkuvaa ongelmakäyttöä." (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos)

Ikärajavaalvottavat tuotteet ja niiden valvonta

Ikärajavaalvottavia tuotteita ovat alkoholi, tupakkatuotteet ja pelit. Omavalvonnan onnistumiseksi on tärkeää tutustua oman myymälän tuotevalikoimaan ja käytäntöihin, jotta myyntitilanteessa osaa toimia ohjeistusten ja lakien mukaisesti.

Alkoholia sisältävät tuotteet

- Lain mukaan alle 18- vuotiaalle ei saa myydä vähintään 1,2 % alkoholia sisältäviä juomia. Kuitenkin esimerkiksi sima ja osa siidereistä sisältää vähemmän kuin 1,2% alkoholia. Valviran ja PTY:n suositus on, ettei näitä tuotteita myytäisi alle 18- vuotiaalle.
- Vähittäismyyntiliikkeissä (kaupat, elintarvikeliikkeet ja huoltamot) saa luvanvaraisesti myydä enintään 4,7 % alkoholia sisältäviä juomia 18 vuotta täyttäneille. Tällaisia ovat esimerkiksi useimmat siiderit, oluet ja long drink- juomat.
- Mietoja alkoholijuomia, jotka sisältävät enintään 22 % alkoholia, kuten viinejä, saa myydä 18 vuotta täyttäneille
- Väkeviä alkoholijuomia, jotka sisältävät yli 22 % alkoholia, kuten kirkkaat viinat, konjakit ja viskit, saa myydä 20 vuotta täyttäneille

Alkoholin vähittäismyyntin valvonta

Alkoholin ikärajavaalvonnan toteuttaminen on välttämätöntä liiketoiminnan jatkumisen kannalta. Alkoholilain mukaan vähittäismyyntipisteet, kuten elintarvikeliikkeet, kaupat, kioskit ja huoltoasemat saavat myydä luvanvaraisesti enintään 4,7 % alkoholia sisältäviä juomia. Vähittäismyyntiluvan saamiseksi yrityksiltä edellytetään asianmukaisia myyntitiloja, sijaintia, toimintaa ja valvontaa. Vähittäismyyntiluvan myöntää paikallinen aluehallintovirasto.

”Alkoholin myyntiin liittyvistä tapahtumista on hyvä pitää kirjaa, jotta saadaan kokonaiskuva omavalvonnan toteutumisesta. Kirjattavia asioita ovat esimerkiksi ikärajan tarkastus, kieltäytyminen myymästä päihtyneelle asiakkaalle, välitysepäilyt ja häiriötilanteet.” (Valvira)

Vastuu alkoholijuomien myynnin valvonnasta on vähittäismyyntiluvanhaltijalla, jonka tehtävänä on suunnitella alkoholisäädösten toteuttaminen liikkeessä ja huolehtia henkilökunnan riittävä koulutus omavalvonnan toteutumiseksi.

Valvira suosittelee omavalvontasuunnitelman tekemistä, jossa huomioidaan:

- alkoholin myynnin estäminen alaikäisille, selkeästi päihtyneille ja alkoholin välitystilanteissa
- alkoholijuomien myyntiaikojen valvominen
- alkoholijuomien sijoittaminen
- häiriötilanteissa toimiminen
- myyntihenkilökunnan koulutusten järjestäminen
(www.valvira.fi)

Aluehallintovirastolla ja Valviralla on oikeus valvoa myyntipaikkojen toimintaa, tiloja, omavalvonnan toteutumista ja alkoholin vähittäismyyntiin liittyviä asiakirjoja, jotta liikkeissä toimitaan alkoholijuomien ja alkoholia sisältävien tuotteiden myynnistä asetettujen säädösten mukaisesti. Jos lupaviranomainen huomaa puutteita myyntipaikan toiminnassa, kuten alkoholin myymistä alaikäisille, voidaan myyntilupa peruuttaa joko määräjäksi tai pysyvästi korvauksetta.

Tupakkatuotteet

- Tupakkatuotteita ovat tuotteet, jotka sisältävät kokonaan tai osaksi tupakkaa, esimerkiksi: savukkeet, sikarit, piipputupakka tai muu irtotupakka, purutupakka ja nenänuuska
- Tupakointivälineitä ovat tupakoinnissa tai sen valmistelussa pääasiassa käytettävät tuotteet, esimerkiksi: savukepappi, savukekierrin, imuke, suodatin, piippu, piipunpuhdistusvälineet, tuhkakupit, tupakan sytyttimet ja sytyttimien osat.

Pelit

- Rahapelaamista ovat esimerkiksi raaputusarvat, toto, urheiluedonlyönti, rahapeliautomaatit ja nettipokeri
- Digitaalisia pelejä ovat selain-, konsoli-, tietokone- ja mobiilipelit

Tupakan ja pelien vähittäismyyntin valvonta

Tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden myynti ja välittäminen alle 18-vuotiaille on kielletty ja myynti on luvanvaraista. Myyjän on kyettävä jatkuvasti valvomaan ostotilanteita. Tupakan myyntiluvista vastaa kunta ja valvontaa suorittaa useimmiten ympäristöterveydenhuollosta vastaava viranomaisena. Vähittäismyyntipiste on vastuussa omavalvontasuunnitelman tekemisestä ja toteutumisesta.

Rahapelaaminen on kielletty alle 18-vuotiailta, myös aikuisen seurassa. Rahapelien ikäraja- valvonta kuuluu rahapeliyhtiöille, pelejä myyville asiamiehille ja raha-automaattien käyttöä varten tilan luovuttaneille tahoille, kuten elintarvikeliikkeille.

Digitaaliset pelit, sekä televisio-ohjelmien ja elokuvien tallenteet on merkittävä Suomessa hyväksytyillä ikärajamerkinnöillä. Tällä hetkellä hyväksytyjä merkintöjä ovat Mediakasvatus- ja kuvaohjelmakeskuksen (MEKU) suomalaiset ikärajamerkinnät ja yleiseurooppalaiset pelien ikärajamerkinnät (PEGI). Muilla ikärajamerkinnöillä merkityt elokuvia ja pelejä ei saa Suomessa myydä. Ikärajat perustuvat pelien tai elokuvien lapsille haitallisiin sisältöihin. Ikärajojen noudattaminen suojelee lapsia ikätasolle sopimattomilta sisällöiltä.



(www.meku.fi)

Tiedotusvelvollisuus

- Liikkeenharjoittajan on tiedotettava asiakkaitaan ikärajoista, esimerkiksi julisteilla tai jaettavilla esitteillä.
- Myyjällä on tiedottamisvelvollisuus ikärajoista, esimerkiksi tilanteessa, jossa pelin ostaja on aikuinen mutta myyjä epäilee tai tietää pelin menevän alaikäisen tai ikärajamerkintää nuoremman henkilön haltuun.

Kaikki ikärajat ovat sitovia, eli kauppias ei voi myydä ikärajan 16 peliä tai elokuvaa alle 16-vuotiaalle. Ikärajalta **18** merkittyjen pelien tai tallenteiden luovuttaminen alaikäiselle on lisäksi rikoslain vastainen. Muissa ikärajoissa ei ole rikosoikeudellisia seuraamuksia. Pelejä myyville kaupoilla on velvollisuus suorittaa ikäraja- valvontaa myös pelien kohdalla.

Digitaalisten pelien, televisio-ohjelmien ja elokuvien ikärajojen ja tarjoamisen valvontaa hoitaa Mediakasvatus- ja kuvaohjelmakeskus. Ikärajamerkinnöistä ja tarjoajien valvonnasta säädetään tarkemmin Kuvaohjelmalaissa.

Kenelle saa myydä ja kenelle ei?

Alkoholilain vähittäismyyntikiellon mukaisesti kassatyöntekijän tulee kieltäytyä myymästä alkoholia, jos

- asiakas on alle 18 -vuotias
- asiakas yrittää ostaa väkeviä alkoholijuomia (yli 22 % alkoholia) mutta hän on alle 20 vuotias
- asiakas aiheuttaa häiriötä tai vaikuttaa selvästi päihtyneeltä
- kassatyöntekijä epäilee alkoholin välitystä tai väärinkäyttöä
- asiakas ei pysty todistamaan ikäänsä

Tupakkalaki velvoittaa kassatyöntekijään kieltäytymään myymästä tai luovuttamasta tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä, jos

- asiakas on alle 18 -vuotias

Rahapeliä ikärajoitusta kuuluu rahapeliyhtiöille, pelejä myyville asiamiehille ja raha-automaattien käyttöä varten tilan luovuttaneille tahoille, kuten elintarvikeliikkeille.

- Rahapelaaminen on kielletty alle 18-vuotiailta

Digitaalisten pelien ikäraajat auttavat kassatyöntekijää ikärajoitusten toteuttamisessa. Lisääntynyt pelaaminen lasten ja nuorten keskuudessa velvoittaa kassatyöntekijöitä olemaan tarkkana ikärajojen kanssa. Pelien sisältösymbolit tarjoavat lisätietoa pelin sisällöstä ja perustelun ikärajoituksesta. Ikäraja merkityt pelit voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan:

- 3 - sallittu kaiken ikäisille
- 7, 12 ja 16 – pelejä ei saa myydä ikärajaa nuoremmille
- 18 – pelien myyminen alaikäiselle on rikoslain vastaista

Toiminta vähittäismyyntiliikkeissä

Myyjän asenne ja toiminta kassalla

Myyjän persoona ja asenne ovat tärkeitä työkaluja kassatyössä, jotka vaikuttavat myös asiakaspalvelun laatuun. Myyjän pitää sietää erilaisia asiakkaita ja asiakastilanteita, vaikka ne eivät aina ole miellyttäviä. Ikärajavälvalvonnassa voi tulla vastaan hankalia tilanteita, jolloin myyjän ammattitaito joutuu koetukselle. Voi olla esimerkiksi vaikeaa päätellä, onko asiakas alaikäinen tai selvästi päihtynyt. Kassatyöntekijän tulee kuitenkin asennoitua myyntirajoituksiin vakavasti, sillä niiden noudattamatta jättäminen voi johtaa esimerkiksi myyntilupien peruuttamiseen määräajaksi tai pysyvästi ja aiheuttaa myös liiketaloudellisia tappioita.

Muistathan kassalla työskennellessäsi:

- Sinulla on oikeus ja velvollisuus kysyä henkilöllisyyspaperit
- Kieltäytyessäsi myymästä alkoholia, tupakkatuotteita tai pelejä, teethän sen asiakasta kunnioittavasti
- Kieltäytymisen syy täytyy olla aina perusteltua
- Olet oman myymäläsi käyntikortti

Huom.

Otathan selvää oman myymäläsi käytännöistä.

Jos myyjä on erehtynyt esimerkiksi asiakkaan iän tai päihtymystilan suhteen, on tilanne helpompi korjata, kun asiakasta on kohdeltu asiallisesti. Sairas tai vammainen asiakas saattaa myyjän silmissä vaikuttaa virheellisesti päihtyneeltä, joten myyjän pitää olla tarkkana, ettei kieltäydy myymästä alkoholia henkilölle, joka sitä on oikeutettu ostamaan. Esimerkiksi keskustelemalla asiakkaan kanssa kohteliaasti myyjä voi saada varmuutta asiakkaan todellisesta tilasta.

Huom.

Energiajuomien myynnissä on myymäläkohtaisia rajoituksia, jotka eivät ole lakisääteisiä. Tarkistathan myymäläsi toimintatavat.

Vaikka vastuu henkilökunnan perehdyttämisestä ja myyntirajoitusten toteutumisesta on esimiehellä, tulee myyjän kysyä, mikäli huomaa jotakin epäselvää myyntitilanteissa tai on epävarma jostakin. Esimerkiksi energiajuomien myymisessä voi olla myymäläkohtaisia poikkeuksia, sillä energiajuomien ostoikärajaa ei ole laissa määritelty. Myyjän tehtävä on ottaa selvää, miten omalla työpaikalla on tapana toimia sekä tutustua myymälän tuotevalikoimaan. Alkoholitomat ja alkoholia sisältävät tuotteet muistuttavat usein toisiaan, joten myyjän on oltava tarkkana, ettei sekoita niitä keskenään.



Irina Skinnari

Vinkki!

Teippaa kassalle lappu, jossa on mainittu minä vuonna syntyneet täyttävät 18- vuotta kuluvana vuonna.

län todistamiseen kelpaavat voimassa olevat asiakirjat:

- ajokortti
- passi
- kuvallinen henkilökortti

Mikä saattaa estää pape- reiden kysymisen?

- kiire
- epävarmuus
- pelko
- välinpitämättömyys
- miellyttämisen halu

län todistaminen

Alkoholijuomien, tupakkatuotteiden ja ikärajamerkittyjen pelien mynnistä tulee aina kieltäytyä, jos asiakas on alaikäinen tai hän ei pysty todistamaan ikäänsä. Myyjän tulee varmistua, että henkilöllisyystodistuksessa oleva kuva esittää asiakasta ja että hän on vähintään 18- vuotias.

län todistamiseen kelpaavat voimassa oleva henkilökortti, ajokortti ja passi. Mikäli henkilöllisyystodistus vaikuttaa väärennetyltä tai jonkun muun kuin asiakkaan omalta, myyjän tulee kieltäytyä myymästä tuotteita asiakkaalle. Osa nuorista on ikäistään vanhemman näköisiä, joten myyjän tulee kysyä henkilöllisyystodistusta kaikilta nuoren näköisiltä. Valvira ja PTY suosittelee län tarkistamista asiakkailta, joiden myyjä arvioi olevan alle 23-vuotiaita. Vuoden 2013 alussa voimaan tulevan suosituksen mukaan henkilöllisyyspapereita tulee kysyä kaikilta alle 30-vuotiaan näköisiltä.

”Kaljaa mennään ostamaan yksin, kun isommalta porukalta kysytään paperit” (Nuori)

Hyvän käytännön mukaisesti asiakkaita tulee kohdella aina yhdenmukaisesti, joka tarkoittaa ikärajavälön osalta sitä, että kaikilta nuoren näköisiltä kysytään paperit, eikä mitään pidetä itsestään selvyytenä. PTY:n suosituksen mukaan nuoren asiakkaan tulee todistaa ikänsä, vaikka tämä olisi myyjälle entuudestaan tuttu ja myyjä tietää nuoren olevan täysi-ikäinen. Henkilöllisyystodistusten järjestelmällinen kysyminen tutultakin nuorelta viestittää muille nuorille ja asiakkaille, että ikärajaa valvotaan asianmukaisesti.



Selvästi päihtyneen mahdolliset tuntomerkit:

- Sammaltava tai kovaääninen puhe
- Kompuroivat liikkeet
- Katseen kohdistamisen vaikeus
- Alkoholin tuoksu

Huom.

Alkoholin välittäminen alaikäiselle on aina rikos!

Haastavat myyntitilanteet

Myyjän on oltava tietoinen, että alkoholin myyntiä rajoittavat muutkin seikat, kuin asiakkaan ikä. Esimerkiksi selvästi päihtyneelle asiakkaalle ei saa myydä alkoholia, vaikka tämä olisi täysi-ikäinen. Toisaalta pelkästään alkoholin tuoksu asiakkaassa tai epäsiisti ulkonäkö eivät ole syitä olla myymättä alkoholia. Selvästi päihtyneen asiakkaan voi tunnistaa sammaltavasta tai kovaäänisestä puheesta tai kompuroivista liikkeistä. Häiritsevästi käyttäytyvälle asiakkaalle ei myöskään tule myydä alkoholia.

Kassatyöntekijän työnkuvaan kuuluu myös valvoa, ettei alkoholia välitetä alaikäiselle tai päihtyneelle. Laki kieltää alaikäisen alkoholin hallussapidon. Myös alkoholin välittäminen alaikäiselle on rikos, josta myyjän tulee ilmoittaa poliisille mahdollisimman nopeasti havaittuaan välitystilanteen. Mikäli myyjällä on hyvä syy olettaa, että alkoholia välitetään lainvastaisesti, tulee hänen kieltäytyä myymästä.

Välitystilanteiden huomaaminen vaatii myyjältä tarkkaavaisuutta ja tilanteen lukutaitoa. Lisäksi myyjän oma asenne ja halu estää välitystilanteet ovat ratkaisevassa asemassa. Mikäli kassatilanne muuttuu uhkaavaksi myyjän kieltäytyttyä myymästä alkoholia asiakkaalle, on muistettava, ettei oman tai asiakkaiden turvallisuutta saa vaarantaa. Tilanteen vaatiessa, tulee myyjän luovuttaa tuote asiakkaalle. Ensisijaisesti myyjän kannattaa yrittää rauhoittaa tilannetta kohteliaasti ja rauhallisesti puhumalla. Jos tilanne kuitenkin kärjistyy entisestään, tulee myyjän pyytää apua toisilta myyjiltä, vartijoilta tai poliisilta.

Huom.

Älä koskaan vaaranna omaa tai asiakkaiden turvallisuutta.

Lain mukaan myyjä tai muu henkilökuntaan kuuluva ei saa salia alkoholin nauttimista vähittäismyyntipaikassa tai sen välittömässä läheisyydessä. Myyjällä on oikeus ottaa haltuun jo avattu tuote. Mikäli sanallinen huomauttaminen asiasta ei auta, myyjän tulee pyytää apua vartijalta tai poliisilta.

”On oltava tarkka asioista. Jos tyrit, niin leipä saattaakin olla siinä” (Kauppias)

Esimiehen tehtävänä on:

- Huolehtia henkilökunnan jatkuvasta koulutuksesta ja omavalvonnan kehittämisestä
- Huolehtia tiedon jakamisesta ja uusien toimintamallien viemisestä käytäntöön

Esimiehen vastuut

Esimiehellä on vastuu myymälän henkilökunnan koulutuksesta ja omavalvonnan jatkuvasta kehittämisestä. Esimiehen on varmistettava, että henkilökunta on tietoinen ikärajavaltavien tuotteiden vähittäismyynnin ja myymälän ohjeistuksista ja osaa toimia niiden mukaisesti. Perehdyttäminen on tärkeä osa esimiehen tehtävää, sillä hänen vastuullaan on, että uusi työntekijä hallitsee myymälän omat käytännöt ja lain asettamat säädökset.

Esimiehen tehtävänä on varmistaa, ettei alkoholia tai tupakkatuotteita myydä alaikäisille, päihtyneessä tilassa oleville tai alkoholin välitystä yrittäville henkilöille. Lisäksi esimies valvoo alkoholijuomien myyntiaikojen noudattamista sekä alkoholijuomien sijoittelua myymälässä. Tässä apuna on myymälän omavalvontasuunnitelma, joka toimii samalla henkilökunnan ohjeistuksena esimerkiksi häiriötilanteissa. Valvira suosittelee, että omavalvontaa kehitetään yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa. Myyntitapahtumien kirjaaminen auttaa hahmottamaan ikärajavaltavien tuotteiden myyntiin liittyviä haasteita ja kehittämiskohteita. Vähittäismyyntipaikassa, jossa myydään alkoholia, on oltava paikalla 18- vuotta täyttänyt henkilö, joka vastaa alkoholin-myyntin laillisuudesta.

Huom.

Älä tuudittaudu siihen, että uusi myyjä on aiemmin työskennellyt kaupassa. Et voi tietää, miten hänet on aiemmin perehdytetty!

Hyvien käytäntöjen jakaminen ja keskusteleva ilmapiiri auttavat vaikeiden asiakastilanteiden kohtaamisessa ja parantavat samalla myös työilmapiiriä. Esimiehen vastuulla on uusien toimintamallien siirtäminen eteenpäin ja sen toteutumisen valvonta. Uuden tiedon jakaminen on tärkeää, jotta kaikki myymälässä työskentelevät toimivat johdonmukaisesti ja yhteisiä sääntöjä noudattaen.

Erilaisia ostotilanteita

Asiakaspalvelutyössä kohtaa joskus yllättäviäkin tilanteita, joihin ei voi ennalta varautua. Hyvien käytäntöjen jakaminen työyhteisössä auttaa selviytymään haastavista tilanteista, mikä tukee myös myyjän oman ammattitaidon kehittymistä.

Toimi näin:

Jos epäilet välitystilannetta, kieltäydy myymästä tuotetta asiakkaalle.

Epäilty välitystilanne

Kauppan kassalle saapuu keski-ikäinen mieshenkilö, jonka ostokset vaikuttavat myyjän mielestä epäilyttäviltä; kolme erilaista siideriä ja six-pack olutta. Tätä ennen myyjä on huomannut miehen keskustelleen ulkona parveilevien nuorten kanssa, jotka ovat aikaisemmin yrittäneet ostaa alkoholia ilman henkilöllisyystodistusta. Myyjä aloittaa keskustelun asiakkaan kanssa ja tiedustelee samalla kenelle juomat ovat oikeastaan menossa. Jos asiakkaan vastaukset ovat epämääräisiä ja ne eivät vakuuta myyjää, hänen pitää kieltäytyä myymästä tuotteita asiakkaalle.



Esimerkkejä mahdollisista välitystilanteista:

- Täysi-ikäinen asiakas ostaa alkoholia tai tupakkatuotteita seurassaan alaikäinen henkilö ja heidän käyttöksensä antaa aiheutta epäilykseen
- Nuorisoyoukko myymälän ulkopuolella ja heidän seurassaan aiemmin ollut täysi-ikäinen tulee ostamaan alkoholia tai tupakkatuotteita
- Myyjä voi päätellä myös pikkukolikoista tai tiheästi lyhyessä ajassa tapahtuvista ostotapahtumista, että asiakas saattaa välittää alkoholia tai tupakkatuotteita. Toisaalta myyjän on muistettava, että pienellä rahalla maksaminen ei ole syy olla myymättä alkoholia asiakkaalle, mikäli mikään muu seikka ei viittaa välitystilanteeseen.

Toimi näin:

Tarkista ostajan ikä ja noudata ikärajamerkintöjä, ne ovat sitovia.

Jos maksajana on aikuinen, tiedota häntä ikärajojen sitovuudesta sekä ikärajan 18 rikosoikeudellisesta vastuusta. Jos täysi-ikäinen päätyy silti ostamaan pelin nuorelle, on se aikuisen vastuulla.

Nuori ostamassa ikärajamerkittyä konsolipeliä

Nuori tulee kassalle K16 konsolipelin kanssa. Myyjä pyytää nuorta todistamaan ikänsä, jota nuori ei pysty tekemään. Myyjä ei voi myydä nuorelle peliä, koska kaikki pelien ja elokuvien ikäraajat ovat sitovia. Ikärajalta **18** merkittyjen pelien tai tallenteiden luovuttaminen alaikäiselle on lisäksi rikoslain vastaista. Liikkeenharjoittajan on tiedotettava asiakkaitaan ikärajoista, esimerkiksi julisteilla tai jaettavilla esitteillä.

”Älä pelkää nuoria asiakkaita, älä pelkää nuoria vaikka ne olis minkänäköisiä, yleensä ne kamalimman näköiset ovat niin lepsuimpia.” (Myyjä)

Päihtynyt asiakas kassalla

Myymälään saapuu selvästi päihtynyt asiakas, joka yrittää ostaa alkoholia. Alkoholilain mukaisesti selvästi päihtyneelle henkilölle ei saa myydä alkoholia. Myyjän tulee kieltäytyä myymästä alkoholituotteita asiakkaalle, vedoten tämän päihtymykseen. Kassatilanne tulee hoitaa hyvää asiakaspalvelua noudattaen ja asiakasta kunnioittaen. Mikäli asiakas hermostuu jäädessään ilman ostoksiaan, myyjä voi tarvittaessa pyytää toisen myyjän tai vartijan paikalle. Tilanteeseen ei pidä jäädä yksin, eikä omaa tai muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantaa.

Toimi näin:

Selvästi päihtyneelle asiakkaalle ei tule myydä alkoholia.

Muista hyvä asiakaspalvelu.

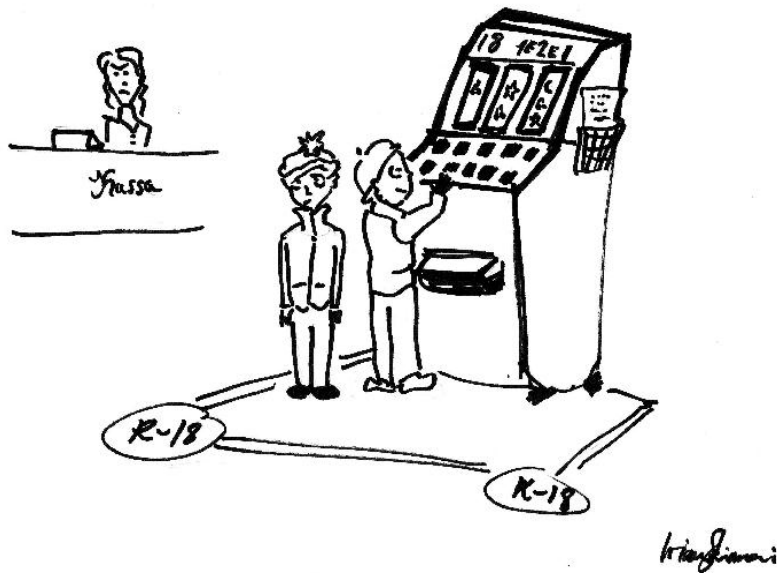
Toimi näin:

Voit kysyä nuoren henkilöllisyystodistusta jo ennen kassalle tuloa, mikäli nuorella on alkoholia hallussaan.

Mikäli asiakas ei pysty todistamaan täysi-ikäisyyttään, tuotetta ei myydä asiakkaalle.

Nuori alkoholin ostaja

Kauppaan saapuu nuori asiakas, joka suuntaa suoraan alkoholi-
tuotteiden osastolle ja ottaa hyllystä oluttölkkejä. Myyjä py-
säyttää nuoren ja pyytää tätä näyttämään henkilöllisyystodis-
tusta, jota nuorelta ei kuitenkaan löydy. Myyjän tulee ottaa al-
koholijuomat haltuunsa. Nuorta voi pyytää näyttämään henki-
löllisyystodistuksen jo ennen kassalla menoa, jolloin nuoret
saavat selkeän viestin siitä, että kaupassa toimitaan alkoholi-
lain mukaisesti ikärajalvontaa noudattaen.



Toimi näin:

**Tartu tilanteeseen heti ja pyydä al-
ikäisiä poistumaan pelin luota.**

**Pelin voi sulkea kokonaan, jos nuor-
ten pelaaminen ei pyynnöstä huoli-
matta lopu.**

Teinikäiset pojat rahapeliautomaatilla

Rahapeliautomaatilla on pelaamassa kolme teini-ikäistä poikaa.
Myyjä menee pyytämään henkilöllisyystodistuksia, joita pojilta
ei löydy. Myyjän tulee pyytää poikia lopettamaan pelaaminen
heti ja poistumaan pelikoneiden luota. Pelin voi myös sulkea
kokonaan jos sanallista kehotusta pelaamisen lopettamisesta ja
poistumisesta pelien läheltä ei totella.

Hyödyllisiä linkkejä

Aluehallintovirasto - www.avi.fi

Valtion säädöstyötietopankki- www.finlex.fi

Mediakasvatus ja Kuvaohjelmakeskus - www.meku.fi

PAKKA – Paikallinen alkoholipolitiikka toimintamalli esite - <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d39bb474-9c7b-43d5-bfcb-6f2f6d87db8e>

Päijät-Hämeen ehkäisevä mielenterveys ja päihdetyö - <http://phekaisevatyo.pbworks.com>

Päivittäistavara kauppa ry - www.ptv.fi

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos - www.thl.fi

Sosiaali- ja terveysalan lupa – ja valvontavirasto - www.valvira.fi

Lähteet

Alkoholilaki (1143/1994)

Alkoholiohjelma 2012

Arpajaislaki (1047/2001)

Kuvaohjelmalaki (710/2011)

Pakka-toimintamallin toteutus ja hyvät käytännöt - raportti STM 2/2012

Päivittäistavara kauppa ry: Kassahenkilön Ikärajoitus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportit

Tupakkalaki (693/1976)

Valviran opas: Alkoholijuomien vähittäismyynti elintarvikeliikkeessä

Ota yhteyttä:

pete@phsotey.fi

<http://phekaisevatyo.pbworks.com>

<http://seutukoordinaattori.mp>