




PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA • KIOSKIT • HUOLTAMOT

Skarppina kassalla

OHJEITA ALKOHOLIJUOMIEN,
TUPAKAN JA MUIDEN NIKOTIINITUOTTEIDEN
SEKÄ RAHAPELIEN
VASTUULLISEEN VÄHITTÄISMYYNTIIN



*Rajoituksilla
ehkäistään
haittoja.*

Laki ja vastuut

Vastuullinen kassatyö on osa hyvää asiakaspalvelua. Se vie-tii ympäristölleen osaamisesta ja luotettavuudesta laajemmin-kin. Kassatyöhön kuuluu lakien ja annettujen ohjeiden noudat-taminen. Päivittäistavarakaupassa, kioskeissa ja huoltamoilla tapahtuvaa alkoholijuomien ja tupakan ja muiden nikotiinituot-teiden myyntiä sekä rahapelaamista koskevat useat lait ja myös työnantajan laatimat säännöt.

Laissa säädetyillä ikärajoilla ja myyntirajoituksilla ehkäistään al-koholin käytöstä, tupakoinnista ja muiden nikotiinituotteiden käy-töstä sekä rahapelaamisesta mahdollisesti aiheutuvia psyykki-siä, fyysisiä, sosiaalisia ja taloudellisia haittoja sekä riippuvuutta.

Kassatyön kannalta keskeisimmät lainkohdat ovat:

- Alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden* myyminen sekä rahapeliä pelaaminen on kiellettyä alle 18-vuotiaille. Väkevien alkoholijuomien (yli 22 tilavuus-%) myynti on kiellettyä alle 20-vuotiaille.
- Alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden* myynti on kielletty, mikäli on aihetta epäillä niiden luvattonta luovuttamista tai välittämistä esimerkiksi alaikäisille.
- Alkoholijuomien myynti on kielletty selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle.

Työntekijöiden perehdyttäminen sekä esimiehen ja työkaverei-den tuki ovat tärkeä osa tavoitteellisen ja vastuullisen työympä-ristön luomista. Työnantaja vastaa henkilökunnan perehdyttä-misestä ja siitä, että myymälässä sijaitseva rahapelialue ja alko-holijuomaosasto ovat helposti valvottavissa. Vastuu myyntirajoi-tusten noudattamisesta kuuluu sille, joka kaupan tekee, eli kas-satyöntekijälle. Asiakaspalvelusasenne, riittävät tiedot ja taidot sekä ympäristön seuraaminen ja ennakointi antavat varmuutta työntekoon. Vartijat tai järjestyksenvalvojat ovat hyvä apu ja tur-va haastavissa asiakastilanteissa ja ympäristön huomioimisessa.

**Tupakkalain 18 vuoden ikäraja koskee myös nikotiininesteitä, tupakan vas-tikkeita (esim. energianuuska, nikotiininon sähkösavukeneste), tupakointi-välineitä ja sähkösavukelaitteita. Jatkossa esitteessä käytetään kaikista termiä "tupakka- ja muut nikotiinituotteet".*



*Juttele
työkavereiden
kanssa
haastavista
tilanteista!*



*Sinä et ole
vastuussa
asiakkaan
henkilöllisyys-
todistuksen
puuttumisesta!*

Ikärajavaltonta

Ikärajojen tarkoitus on turvata lasten ja nuorten terve kehitys ehkäisemällä haittoja. Rajojen toivotaan edistävän sellaista kulttuuria, jossa lasten ja nuorten elinpiiriä suojellaan kaikkien ikärajavaltontavien tuotteiden haitallisilta vaikutuksilta.

Ikärajavaltonta luo omat haasteensa kassatyölle. Nuorelta näyttävän henkilön iän arvioiminen ei aina ole helppoa. Tästä syystä Päivittäistavarakauppa ry on ohjeistanut jäsenliikkeidensä kassahenkilöstöä tarkistamaan iän **kaikilta alle 30-vuotialta vaikuttavilta** henkilöiltä, jotka ovat ostamassa alkoholijuomia tai tupakkatuotteita.

Alkoholijuomien tai tupakan ja muiden nikotiinituotteiden ostaja tai rahapelejä pelaava on velvollinen todistamaan ikänsä pyydettyä. Henkilöllisyyden todistamiseen kelpaa ainoastaan voimassa oleva viranomaisen myöntämä **passi, ajokortti tai kuvallinen henkilökortti**. Myös vastaava ulkomainen kuvallinen passi, henkilökortti tai ajokortti kelpaa todistukseksi, jos siitä käy ilmi henkilön ikä, eikä se vaikuta helposti väärennettävältä.

*Mitä useammin
ikä tarkistuksia
tehdään,
sitä paremmin
nuoret niihin
tottuvat.*

Vinkejä ikärajavaalvontaan:

- Keskity asiakkaaseen ja myyntitilanteeseen.
- Tarkista esitetty henkilöllisyystodistus huolellisesti. Huolellisuus ei hidasta!
- Pyydä ottamaan todistus pois lompakosta, jotta voit varmistua sen oikeellisuudesta.
- Muista, että henkilöllisyystodistus voi olla toisen henkilön tai se voi olla käsitelty tai väärennetty.
- Jos et tunnista asiakasta todistuksessa olevasta kuvasta, älä myy ikärajavaalvottavia tuotteita.
- Älä anna ostajan käytöksen, pukeutumisen tai selittelyn hämätä!
- Älä oletta, vaan kysy!
- Muista, että 18 vuotta täyttäneet pitävät mielellään henkilöllisyystodistuksensa mukanaan!
- Luota itseesi: ikärajavaalvonta on sinun vastuullasi!



*Tupakka- ja
muiden nikotiini-
tuotteiden ja
alkoholijuomien
välittämiseen
tulee puuttua.*

*Laki kieltää
alkoholijuomien tai
tupakka- ja muiden
nikotiinituotteiden
välittämisen myös
omalle lapselle.*

Alkoholijuomien ja tupakka- ja muiden nikotiinituotteiden luvaton luovuttaminen ja välittäminen

Kyselytutkimusten mukaan alaikäiset nuoret saavat useimmiten alkoholijuomat sekä tupakka- ja nikotiinituotteet kavereiltaan, sisaruksiltaan, tuntemattomilta hakijoilta tai omilta vanhemmiltaan.

Jos kassatyöntekijällä on aihetta epäillä alkoholijuomien tai tupakka- ja muiden nikotiinituotteiden välittämistä alaikäiselle tai alkoholin välittämistä päihtyneelle, hänellä on lain mukaan velvollisuus kieltäytyä myymästä kyseessä olevia tuotteita.


Epäillyn alkoholijuomien tai tupakka- ja muiden nikotiinituotteiden välittämisen esiinnostaminen on usein haastava tilanne.

Kiinnitä huomiota ainakin seuraaviin tilanteisiin:

- asiakas ostaa päivän aikana useita kertoja alkoholijuomia tai tupakka- ja muita nikotiinituotteita
- ostettavien tuotteiden määrä tai valikoima viittaa välittämiseen
- havaitset rahanvaihtoa alaikäisiltä tai päihtyneeltä
- alkoholijuomien valinnasta neuvotellaan alaikäisten tai päihtyneiden kanssa tai he valitsevat alkoholijuomia ostoskoriin
- asiakkaan on aiemmin havaittu välittävän alkoholijuomia tai tupakka- ja muita nikotiinituotteita
- alkoholijuomien ostajan mukana on selvästi päihtynyt asiakas.

Alkoholijuomia tai tupakka- ja muita nikotiinituotteita ostavan nuorisoseurueen toimintaa tulee seurata huolellisesti ja kaikkien seurueessa olevien ikä pitää tarkistaa. Pelkkä alaikäisen asiakkaan mukanaolo täysi-ikäisen seurassa ei kuitenkaan riitä syyksi kieltäytyä myynnistä.

Yhteistyö esimiehen, työkavereiden ja vartijoiden kanssa antaa mahdollisuuden myös myymälän lähiympäristön havainnointiin. Näin alkoholijuomien ja tupakka- ja muiden nikotiinituotteiden välittämiseen on mahdollista puuttua tehokkaasti jo ennalta.



*Vastuu
ostokelpoisuuden
arvioinnista
on myyjällä.
Älä anna muiden
asiakkaiden
vaikuttaa arvioosi!*

*Tutustu huolellisesti
myymäläsi omiin
vastuullisen myynnin
ohjeisiin ja
omavalvonta-
suunnitelmiin.*

Päihtyneet

Laki kieltää myymästä alkoholijuomia selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle.

Hyvä perehdyttäminen, haastavien tilanteiden läpikäyminen ja ennakoiminen auttavat päihtyneen asiakkaan kohtaamisessa.

Joskus päihtymystä voi olla vaikea tunnistaa. Epäselvissä tilanteissa kiinnitä huomiota seuraaviin seikkoihin:

- epävarmat liikkeet, harhaileva ja lasittunut katse, tavaroiden tai rahan pudottelu, häiritsevä käytös, sammaltava, epäselvä tai kovaääninen puhe, vaikeudet ymmärtää toisen puhetta tai kontrolloida tunteita tai hitaat refleksit.

Pelkästään epäsiisti pukeutuminen tai alkoholin haju eivät kuitenkaan ole syitä myynnistä kieltäytymiseen.

Muista, että päihtyneeltä vaikuttavan asiakkaan käyttäytymiseen voi vaikuttaa myös esimerkiksi vamma tai sairaus.

Etukäteen pohditut, sinulle sopivat sanamuodot ja toimintamallit auttavat tilanteessa. Myynnistä kieltäytyminen on tehtävä asiakasta kunnioittaen:

- Käyttäydy rauhallisesti, ystävällisesti ja määrätietoisesti.
- Älä laske leikkiä – Tilannetta ei kannata alkaa keventämään hausalla jutustelulla.
- Älä ryhdy kinastelemaan!

Päihtyneiden kanssa tilanteet voivat joskus kärjistyä uhkaaviksi. Esimiehen vastuulle kuuluu varmistaa työntekijän työturvallisuus. Tutustu huolellisesti myymäläsi turvallisuusohjeistukseen esimiehesi kanssa. Kirjaa uhkaavat tilanteet ylös ja keskustele niistä esimiehesi ja työkaveriittesi kanssa. Sopikaa yhdessä parhaat toimintamallit uhkaaviin tilanteisiin. Mahdollinen yhteistyö vartiointiliikkeen kanssa kannattaa hyödyntää.



Alkoholijuomien myynnissä ensisijainen vastuu on myyjällä itsellään!

Muuta huomioitavaa

Alkoholijuomien myyntiajat ja velaksi myyminen

Alkoholijuomien vähittäismyynti on kielletty klo 21.00–9.00 välisenä aikana. Mikäli myymälä suljetaan klo 21.00, voidaan ennen tätä myymälään sisään tulleille asiakkaille myydä alkoholijuomia. Jos liike avataan ennen klo 9.00 tai jos aukiolo jatkuu klo 21.00 jälkeen, tulee alkoholijuomien saatavuus estää ennen klo 9.00 ja klo 21.00 jälkeen esimerkiksi sulkemalla alkoholijuomaosasto, peittämällä alkoholijuomat tai siirtämällä ne varastoon. Myynnistä on kieltäydyttävä, mikäli ei voida varmuudella todeta alkoholijuomien haltuunoton tapahtuneen ennen klo 21.00. Asiakkaita kannattaa tiedottaa selkeästi alkoholijuomien myyntiajoista.

Alkoholijuomia ei saa myydä velaksi tai panttia vastaan. Luottokortilla maksaminen on sallittua.

Myyntirajoitettujen tuotteiden ja pelipisteiden sijoittelu myymälässä

Alkoholijuomat tulee sijoittaa selkeästi erilleen alkoholittomista juomista ja niin, että tehokas valvonta on mahdollista.

Tupakkatuotteiden, sähkösavukkeiden, tupakanvastikkeiden ja niiden tavaramerkkien esilläpito on kielletty vähittäismyymälöissä (poikkeuksena tupakkakaupat). Ostajalle on lupa pyydetäessä esittää myytävänä olevien edellä mainittujen tuotteiden pakkauksia esittävä painettu kuvasto.

Rahapeliautomaatit ja pelipisteet on sijoitettava siten, että niiden tehokas valvonta on mahdollista. Ikäraja-alue on merkittävä selvästi.

Tupakointi, sähkösavukkeiden käyttö ja alkoholijuomien nauttiminen myymälätiloissa on kielletty.

Omavalvontasuunnitelmat ja omat ohjeet

Kaikissa alkoholijuomia ja tupakka- tuotteita myyvissä vähittäismyyntipaikoissa tulee olla omavalvontasuunnitelma, jossa käydään läpi juuri kyseisen myymälän vastuullisen myynnin erityispiirteet, pehdyttämisen, valvontatoimenpiteet ja ongelmatilanteisiin varautuminen.

Kaupan järjestöillä, keskusliikkeillä ja yksittäisillä myymälöillä on omia myyntirajoitettujen tuotteiden sääntöjä ja ohjeita, joilla selvennetään ja tarkennetaan joka päiväistä toimintaa ja ehkäistään ongelmatilanteiden syntyä.



Kontrollikyselyiden ja ongelmatilanteiden kirjaaminen on myös Sinun etusi.

Kontrollikyselyiden ja ongelmatilanteiden kirjaaminen

Ikärajatarkastukset, päihtymykseen tai välittämisepäilyyn liittyvät tapahtumat sekä ongelma- ja vaaratilanteet tulee välittömästi kirjata kassajärjestelmään tai muulla tavoin omavalvonnin seuranta varten.

Kontrollikyselyiden kirjausten tarkoituksena on kuvata valvonnan aktiivisuutta niin myymälöittäin kuin yksittäisen kasvatyöntekijänkin osalta. Tämä tukee vastuullisen myynnin seuranta, kehittämistä ja siihen liittyvän koulutuksen suunnittelua. Henkilöstön säännöllisin koulutuksin voidaan tukea toiminnan lainmukaisuutta. Myös vähittäismyyntiä valvovat arvioivat toimintaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen pohjalta. Valvontatapahtuman kirjaaminen voi myös varmistaa myyjän oikeusturvaa, mikäli jälkepäin joudutaan todistamaan, että myynnin valvonta on tehty asiallisesti.

Myymälöissä tapahtuvien ongelma- ja vaaratilanteiden kirjaamisella pyritään mahdollisimman hyvään tiedonkulkuun ja sen myötä ongelma- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn ja turvallisuuden parantamiseen.

Sanktiot

Mikäli havaitaan, että vähittäismyyntipaikassa on rikottu myyntirajoitettujen tuotteiden myynnistä tai rahapelaamisesta säädettyjä lakeja, voi kyseisen tuoteryhmän myyntiluvan myöntänyt viranomainen antaa luvanhaltijalle huomautuksen tai varoituksen. Myyntilupa voidaan myös peruuttaa joko määräajaksi tai pysyvästi.

Myyjä voidaan tuomita sakkorangaistukseen, mikäli hän on myynyt alaikäiselle tai päihtyneelle alkoholijuomia tai tupakka- ja muita nikotiinituotteita.

Kassa, kaupan tärkeimpiä työpisteitä



Kassa on tärkeimpiä työpisteitä vähittäiskaupassa. Monesti kassa on ainoa paikka, jossa asiakas kohtaa myyjän. Hyvin usein asiakas muodostaa käsityksensä kaupan toiminnasta kassatyöntekijän toiminnan perusteella.

Hyvään ja ammattitaitoiseen asiakaspalveluun kuuluu olennaisena osana vastuullisuus. Ystävällisesti ja asiakasta kunnioittaen hoidetut vaikeatkin asiakaspalvelutilanteet viestivät vastuullisuudesta, osaamisesta ja asiakkaista välittämistä. Myyntirajoituksilla pyritään ehkäisemään niin yksilöön kuin yhteiskuntaankin kohdistuvia haittoja.

Myyntirajoitusten ja niiden perusteiden tunteminen antaa tukea ja varmuutta ammattitaitoiseen toimintaan. Mitä paremmin työntekijä tuntee työtänsä koskevat lait ja ohjeet, työpaikkansa pelisäännöt ja oman toimintaympäristönsä, sitä antoisampaa ja turvallisempaa työ on. Tulevia tilanteita ei tarvitse jännittää, kun etukäteen läpikäyty toimintatavat ovat mielessä.

Onnistuneen työympäristön luovat esimies, työkaverit sekä avoin ja rehellinen vuoropuhelu yhdessä.

Työn iloa!



EHKÄISEVÄN
PÄIHDETYÖN
TOIMINTAOHJELMA



Aluehallintovirasto



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
lupa- ja valvontavirasto



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS



www.thl.fi/pakka

ISBN (painettu) 978-952-302-366-6

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-367-3>

LISÄÄ TIETOA:

Alkoholijuomien vähittäismyynti elintarvikeliikkeessä. Valvira, Ohje 1/2016.

Tupakkatuotteiden ja nikotiininesteiden vähittäismyyntin omavalvontasuunnitelman malli (www.suomi.fi)

Retail, Kaupan työt ja toiminta, Edita, 2008.

Myyntinvalvonnan pelisäännöt -opas, Alko Oy, 2011.

Kassahenkilön ikärajaopas, Päivittäistavara kauppa ry, 2012.

Tiedä ja toimi – Ikärajojen noudattaminen on yhteinen asia, THL, 2013.

Teksti: Sari Ilvonen, Pekka Kuntonen 2014