건전음주문화 조성을 위한

주류판매자 지침서

ICAP International Center for Alcohol Policies
Analysis. Balance. Partnership.

서명 한글명 – 건전음주문화 조성을 위한 주류판매자 지침서
영문명 – Responsible Service of Alcohol : A Server's Guide

발행처 International Center for Alcohol Policies
1519 New Hampshire Avenue, N.W
Washington, DC 20036 USA
Tel: +1 202 986 1159, Fax: +1 202 986 2080
Website : www.icap.org

협조처 (사)대한주류공업협회
서울시 관악구 남현동 1059-11번지 5층
Tel: 02 780 6411~5, Fax: 02 783 8787
Website : www.kalia.or.kr

목 차

서론 & 저자의 한마디 4

Section 1 면허 및 법률 5

1. 주류소매면허 5
2. 판매허용연령 5
3. 위법행위 처벌 6
4. 만취자 주류제공 6
5. 법준수를 위한 방법 7

Section 2 주류와 건강 8

1. 음주와 인체 8
2. 주류의 알코올 함량 10
3. 음주운전 10
4. 음주와 건강 11

Section 3 밝은 업소 분위기 조성 12

1. 업소내 사고유발요인 및 예방 12
2. 주류판매자의 역할 14
3. 영업종료시간 14

Section 4 고객 상대요령 15

1. 고객불만처리 15
2. 주류제공거절 16
3. 문제대처 17
4. 고객심리파악 및 종업원의 자세 18
5. 숙련된 종업원 19

관련 사이트 20

서론 & 저자의 한마디

서 론

이 책의 출판 목적은 주류가 제공되는 음식점과 주점의 업주 및 직원 등 주류를 판매 · 서빙하는 모든 사람들에게 음주와 관련된 올바른 정보를 제공하고, 이를 통해 소비자들의 건전음주를 유도하기 위함이다.

이 책에서 사용하는 法 표시는 주류판매와 관련된 한국법률을 의미하며, ★표시는 가장 효율적인 자율규제를 의미 한다. 특히 주류판매점 종사자들은 ★표시가 되어있는 부문을 숙지하여 현장에서 잘 이행되도록 노력해야 한다.

많은 사람들이 적정음주를 즐기고 있으나, 때론 지나친 음주로 인한 폐해가 발생하곤 한다. 따라서 주류를 판매함에 있어 음주폐해를 최소화함이 바로 이 책의 제작 이유이자 최종 목적이다.

당신은 '누구에게 주류를 제공하고 있는지', '얼마나 많은 주류를 제공했는지' 등 소비자들의 건강에 대해 항상 염두에 두어야 한다.

저자의 한마디

주류판매자와 종업원들은 자신의 직업에 소명을 가지고 주류를 판매 · 서빙하며, 음주가 인체에 미치는 영향, 음주로 인해 소비자가 누릴 수 있는 이익과 피해를 모두 숙지하고 있어야 한다.

이 책은 주류판매업 종사자, 종업원 등 주류판매와 관련된 사람들에게 주류판매시에 적용되는 법률정보를 제공하고, 판매자 스스로 실시할 수 있는 자율규제, 그리고 책임있는 주류제공을 위한 다양한 정보를 제공한다. 주류판매자와 종업원들은 이 자료를 통해 얻은 정보를 주류판매 현장에서 유용하게 사용할 수 있을 것이다.

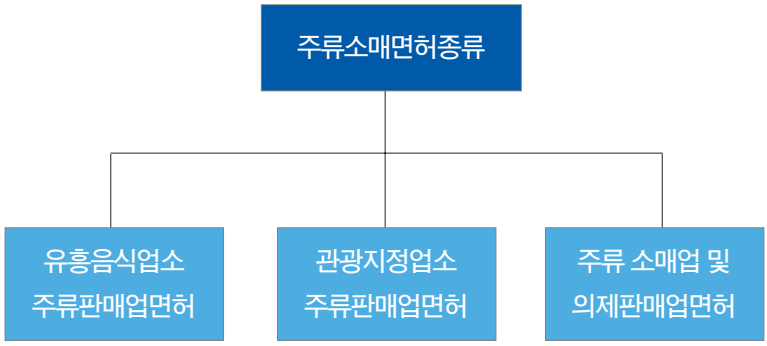
이 책자가 여러분들의 책임있는 주류제공을 위한 첫 걸음이 되길 바란다.

_ 브렛 비븐스
국제알코올정책연구소(International Centre for Alcohol Policies)

Section ❶ | 면허 및 법률

주류를 판매하는 모든 국가들이 주류판매(소매)면허제도를 운영하고 있으며, 정부의 관할기관에서 이를 통제한다. 우리나라의 주류판매는 주세법을 근거로 하여 국세청에서 관리한다.

1. 주류소매면허



法 상기 면허를 보유한 사업자는 주정을 제외한 모든 주류를 판매할 수 있다. 단 가정용, 할인업소용 주류 및 불법적인 경로로 입수한 주류의 판매는 금지된다.

2. 판매허용연령

미성년자들은 어른에 비해 상대적으로 작은 몸을 가지고 있을 뿐 아니라, 아직 알코올을 견딜 수 있을 만한 신체상태가 되지 못하며, 내부기관이 성장중에 있어, 적은 양의 알코올이 치명적으로 작용할 수 있다.

따라서 주류를 판매하고 서빙하는 판매자, 종업원들은 판매대상의 나이가 의심되는 주류 판매대상자가 신분증 제시를 거절할 경우는 주류판매를 거부해야만 한다.

法 우리나라의 주류판매허용연령은 만19세이며, 만19세가 되는 해의 1월1일부터 음주가 가능하다. (청소년보호법)

3. 위법행위 처벌

주류판매자가 법을 위반했을시 이에 대한 처벌을 받으며 처벌내용은 사안에 따라 차이를 보이고 있다. 특히 미성년자에 대한 주류판매를 엄격하게 금지하고 있다.

法 국내에서 미성년자에게 주류를 판매한 경우에는 청소년보호법 제51조 제8호에 따라 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

4. 만취자 주류제공

주류를 판매하는 사람은 만취자에게 주류를 판매하는 행위를 자제해야 한다. 만취자들은 자신의 욕구를 스스로 자제할 능력을 상실하는 경우가 대부분이기 때문에, 만취자를 대상으로 한 주류제공은 주류판매자 및 종업원의 선택에 달려있다.

★ 비록 만취자에게 주류제공을 금지하는 법적제제가 없다 하더라도 주류판매자와 종업원들은 스스로 만취자 대상 주류제공을 자제하고 만취자들의 요구를 거절해야 한다.

만취자로 인한 업소피해

- 만취한 고객은 상대하기가 어려움
- 구토, 음식 엎지르기 및 업소내 기물, 시설이 파손될 우려가 있음
- 만취자들로 인해 업소내에서 폭력사태가 벌어질 우려가 있음
- 종업원들이 상해를 당하는 경우가 많음
- 만취자들을 상대하기 위해 더 많은 종업원들이 필요
- 난폭한 손님으로 인해 업소수익이 감소하고 평판이 나빠짐
- 잦은 경찰관 출입과 영업정지의 위험이 있음

5. 법준수를 위한 방법

★ 주류판매자들은 국가법을 잘 이행하고 있음을 증명하기 위해 아래와 같은 자율지침을 추천한다.

자율지침		목적
가. 종업원 교육 및 교육일지작성 종업원들에게 주류제공과 관련된 규정을 교육하고, 질의응답이나 쪽지시험 등을 실시하며 종업원들의 숙지상태 파악	→	종업원 교육을 통한 고객만족도 향상
나. 업소내 사고 기록문서 작성 주류판매업소에서 발생하는 사고를 기록한 문서를 작성	→	사고분석을 통한 향후 사고예방
다. 주류제공 거부 기록문서 작성 여러 이유(음주허용연령 미달, 만취자)로 인해 고객에게 주류제공의 거부 사례 기록	→	법준수 증명 및 음주문제발생 사례 연구에 참고
라. 미성년 음주제한 정책 만22세 이하로 보이는 모든 손님의 신분증 확인후 주류 판매	→	충실한 법준수 및 미성년자 보호

Section ❷ | 주류와 건강

많은 사람들이 적정음주를 통해 다양한 순기능을 누리고 있다. 이처럼 건전한 음주는 사람들의 삶에 기쁨을 줄 수 있다. 그러나 지나친 음주는 뇌의 기능을 일시적으로 저해시켜 사람의 행동을 변화시킬 수 있으며, 때로는 인체에 해롭게 작용할 수 있다.

따라서 주류판매자와 종업원들은 사람들이 술에 취했을 때의 증상을 항상 숙지하고 있어야 하며, 만취한 것이 분명해 보이는 사람이 주류를 요구할 때는 거절할 수 있어야 한다.

음주 후 행동변화

- 음주자들은 목소리가 점점 커지며, 자신감이 충만하게 될 뿐 아니라 자제력을 상실하곤 함
- 일부 사람들은 말을 어눌하게 하는 경우도 있음
- 발이 풀려 똑바로 걷지 못하는 사람도 있음
- 시야가 좁아지고, 거리 측정이 어려워지는 경우도 있음

사람들이 술에 취하게 되면 자신의 건강을 위해 무엇이 옳고 그른지 판단할 수 있는 능력을 상실하므로, 주류판매자와 종업원들이 만취자의 건강을 살펴야 하는 것이다.

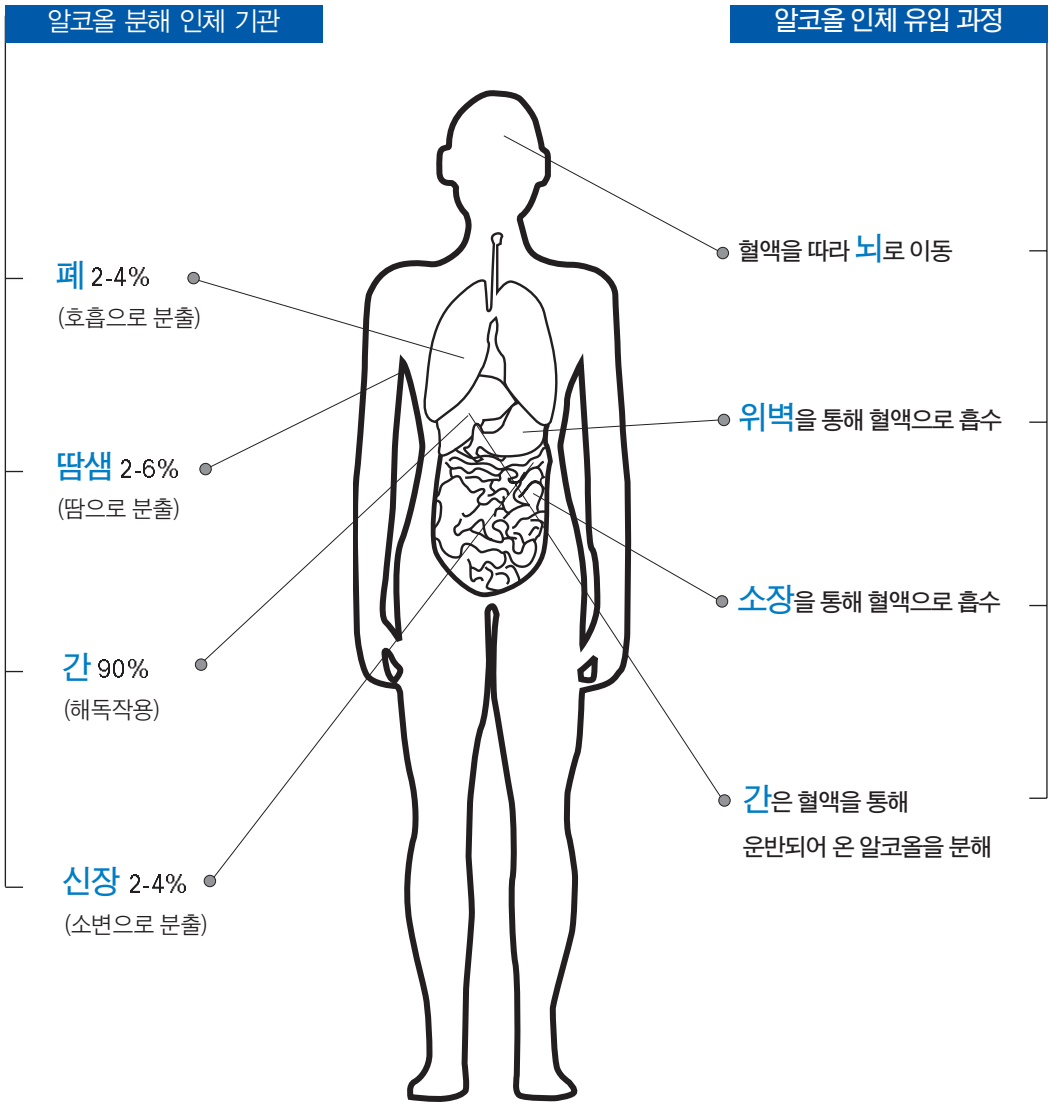
1. 음주와 인체

사람들이 음주를 할 경우 알코올은 위를 거쳐 알코올 흡수가 가장 원활하게 이루어지는 소장으로 유입된다. 소장에 유입된 알코올은 사람의 뇌까지 전달되는데, 음주 직후 알코올이 뇌에 도달하는 시간은 약 5분 정도가 소요된다. 알코올이 뇌에 도달하게 되면, 이때부터 뇌의 기능이 저하되기 시작한다.

음주자의 위에 음식이 남아있는 경우 알코올은 음식과 섞여 소장으로 유입되는 시간이 지연되고, 따라서 음주자는 술에 늦게 취하게 된다.

그러나 여기서 유의할 점은 술에 늦게 취할 뿐이지 취기를 줄이거나 막을 수는 없다는 것이다. 일단 몸으로 유입된 알코올은 세포와 혈액을 통해 몸에 퍼질 수밖에 없는 것이다. 알코올이 간에 도달하는 시간은 약 20분으로 간은 알코올을 해독하는데, 한 시간에 약 8그램의 알코올을 해독할 수 있다.

이처럼 알코올 분해는 대부분 간에서 이루어지기 때문에 과음은 간에 무리를 줄 우려가 있다.



2. 주류의 알코올 함량

주류의 알코올 함량은 주종에 따라 가지각색이며, 같은 주종내에서도 제품에 따라 큰 차이를 보이기도 한다. 따라서 기준설정의 편의를 위해 일부에서는 주종에 상관없이 알코올의 함량(g)을 기준으로 정하고 있다.

다음은 주류용량과 알코올도수를 통해 순수 알코올의 양을 계산할 수 있는 공식이다.

$$\frac{[\ \text{주류 총 용량}(\text{㎖}) \times \text{알코올도수}(\text{agv})\ ]}{1000}$$

예를 들어 알코올도수 20% 소주 반병(180m)을 마신 경우에는 28.8g의 에탄올을 섭취하는 것이다.

그렇다면 과연 하루 몇 그램(g)의 알코올을 섭취해야 적정음주를 하는 것일까? 이 부분에 대해서는 국가별, 지역별, 학계별로 차이를 보이고 있어 절대적인 기준이 정해져 있지는 않다. 다만 영국의 예를 들 경우 영국주류업계에서는 하루 24g의 알코올 섭취를 적정음주로 기준으로 보고 있다.

3. 음주운전

음주가 운전자의 운전능력에 영향을 미치는 것은 자명한 사실이다. 음주자의 혈중알코올농도가 0.02%에 이르면 이때부터 운전능력은 떨어지기 시작한다. 많은 사람들은 운전에 영향을 주지 않을 정도의 음주량에 대해서 궁금해 한다. 그러나 음주자의 신체조건, 나이, 성별, 공복여부 등 여러 요인에 영향을 받기 때문에 운전에 영향을 주지 않는 음주량의 측정은 불가능하다. 가장 좋은 방법은 운전 전에는 술을 한 방울이라도 마시지 않는 것이다.

★ 음주운전은 대형사고와 인명피해로 연결되므로, 주류판매자 및 종업원들의 협조가 요구된다. 주류판매업소는 대리운전이나 택시, 버스시간표를 항상 비치하고 있다가 고객이 술을 조금이라도 마셨을 경우는 대리운전 또는 대중교통을 권장해야한다.

法 우리나라의 운전자 혈중알코올농도 허용 최대치는 0.05%이다.

4. 음주와 건강

세계적으로 음주는 일상생활과 밀접한 관련이 있다. 국가별로 차이가 있기는 많은 사람들이 음주를 즐기고 있다. 많은 사람들이 모임, 파티, 이벤트 등을 통해 술을 마시고 있으며, 힘든 일과를 마치고 스트레스 해소용으로 술을 마시는 경우도 있다.

때와 장소에 부합되는 적정음주는 건강한 삶을 유지하는데 도움이 될 수 있다. 그러나 지나친 과음은 건강상의 문제와 기타 사고를 유발할 수 있음을 유의해야 한다.

과음이란?

- 단시간내에 많은 술을 마시는 경우로 미국의 경우 남성은 40g, 여성은 32g 이상의 순수 알코올을 한 번에 마실 경우 과음으로 간주
- 이를 알코올도수 20% 소주로 환산할 경우 남성은 소주 2/3병, 여성은 소주 1/2병 이상을 한 번에 마실 경우 과음

폭음, 과음은 건강상의 문제를 발생시킬 수 있으며, 각종 사고를 야기할 수 있다. 그러면 오랜 기간 동안 과도한 음주를 했을시에는 어떤 결과가 예상되는지 살펴보겠다.

만약 음주자가 간의 해독기능을 넘어서는 음주를 계속 유지했을 경우 간염, 간경화 등 간에 치명적인 피해를 줄 수 있으며 위염, 위궤양 등의 질환을 유발할 수 있고 식도, 췌장에도 악영향을 줄 수 있다.

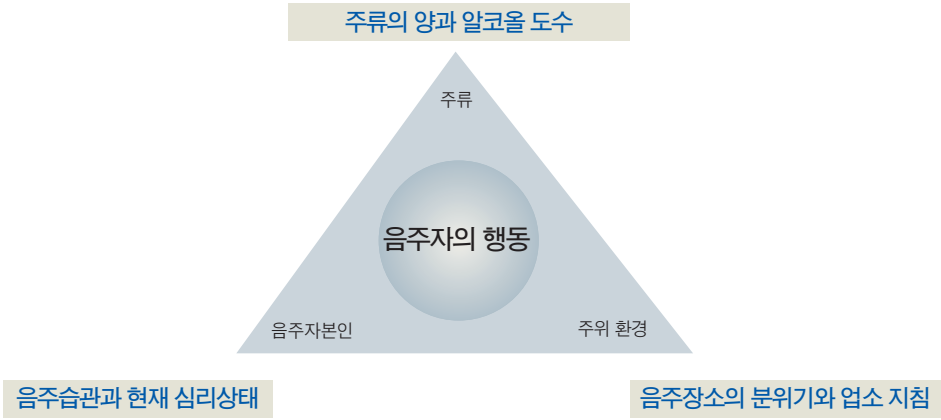
한번에 80g 이상의 알코올을 섭취하게 되면 혈압을 상승시켜 심장병이나 뇌졸중을 유발할 우려가 있으므로 유의해야 한다. 즉, 적정음주 이상의 과음은 위와 같은 특정부위를 포함한 인체에 해로우니 WHO(세계보건기구) 의학단체 및 주류업계에서 제공하는 적정음주 지침을 반드시 지켜야 한다.

Section ❸ | 밝은 업소 분위기 조성

주류판매업소의 분위기는 고객의 행동 및 감정에 많은 영향을 준다.

밝은 업소 분위기 조성은 고객들이 좀 더 매너있는 행동을 하게 만들 수 있고, 결국 폭력과 같은 음주사고를 줄이는데 도움이 된다.

음주자들의 행동은 일반적으로 다음 3가지 요인에 의해 결정된다.



이 3가지 요소는 복합적으로 작용하여 음주자의 행동 및 심리상태를 결정하게 되는데, 주류판매자와 종업원의 역할에 따라 3가지 요인 중 2가지 요인의 변화를 주도 할 수 있다. 주류판매자와 종업원들은 업소 분위기, 환경을 적정음주에 맞게 최적화 할 수 있으며, 고객에게 제공하는 주류의 양을 조절할 수 있기 때문이다.

1. 업소내 사고유발요인 및 예방

다음은 업소내에서 사고를 부추기는 요인과 사고를 예방하는데 도움이 되는 요인을 정리한 것이다. 물론 여기에서 지적한 요인들이 한, 두개 존재한다고 무조건 업소내에서 사고가 발생하거나 사고가 감소하는 것은 아니다. 그러나 다음과 같은 예방책이 많이 이행될 경우 업소내 사고는 감소될 확률이 높으며, 위험요소가 많을수록 사고가 발생할 확률이 높아질 것이다.

업소내 사고 유발요인

- 폭력적, 선정적인 내용의 음악 및 영상상영
- 소란스럽고 혼잡한 업소 분위기
- 낮은 고객 착석율
- 만취자, 미성년자의 업소 출입
- 무뚝뚝하고 신경질적인 종업원
- 고객간의 싸움을 방관하는 종업원
- 자욱한 담배연기와 환풍시설 미비
- 청소미비로 테이블, 화장실 등의 불청결

업소내 사고 예방요인

- 한적하고 편안한 업소 분위기
- 만취자 및 미성년자 업소 출입엄금
- 청결한 업소상태
- 친철한 종업원
- 신속하고 정확한 서비스 제공
- 높은 고객 착석율
- 책임감있는 종업원 양성 교육 실시
- 직원들간의 원활한 의사교류

2. 주류판매자의 역할

이 책을 통해 설명했던 내용들을 종합해 보면 주류판매자와 종원업의 적정음주 권장을 위한 주류제공이 말처럼 쉽지만은 않다는 것을 알 수 있다.

따라서 주류판매업소는 자신만의 자율지침을 설정하여 충실히 이행할 수 있도록 노력해보자.

★ 주류판매자와 종업원들이 이 책에서 설명한 자율지침을 확실히 지키고, 만취자 및 미성년자의 업소 출입만 엄금해도 많은 음주 관련 사고를 예방할 수 있을 것이다.

3. 영업종료시간

업소 영업종료는 정해진 종료시간 이전부터 진행이 되어야 한다. 즉, 고객들이 종료시간이 다 되었음을 인지할 수 있도록 충분한 시간을 주어야 하며, 고객들이 이웃에 피해를 주지 않고 무사히 집으로 돌아 갈 수 있도록 대중교통 수단 등을 친절히 설명해 주어야 한다.

만약 종료시간이 다 되어감에도 불구하고 업소에서 음악이나 이벤트, 쇼 등이 진행될 경우 고객들은 끝까지 자리를 뜨려 하지 않을 것이다. 따라서 주류판매자와 종업원들은 업소 종료시간이 가까워지면 이벤트를 중단하고 고객들이 집으로 돌아갈 준비를 하도록 유도해야 한다.

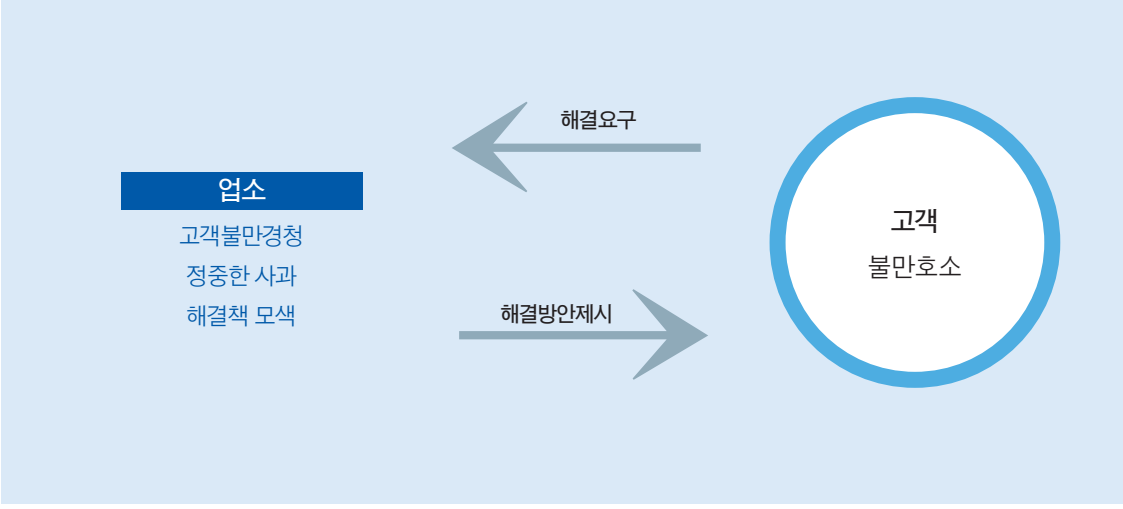
★ 결론적으로 주류판매자와 종업원들은 고객이 좋은 기분을 유지한 체 집으로 무사히 돌아가게 도와야 한다.

Section ④ | 고객 상대요령

주류판매점을 찾는 고객들은 누구나 좋은 분위기와 훌륭한 서비스를 기대하고 있을 것이다. 따라서 주류판매자와 종업원은 고객들이 무엇을 원하는지에 대해 항상 연구하고, 고객에게 안락하고 편안한 술자리를 제공하기 위해 노력해야 한다.

다음은 주류판매업과 관련된 종사자의 역할이다.

1. 고객불만처리



주류판매자와 종업원은 고객의 불만을 처리하는 과정에서 절대 목소리를 높여서는 안 되며 주위 동료들과 상의하는 습관을 들이자. 또한 사람들은 화가 난 상황에서는 종종 모욕적인 발언을 서슴지 않는다. 따라서 고객들이 불만을 토로하는 과정에서 모욕적인 발언을 하더라도 가슴에 담아두지 말고 넘겨야 한다.

종합해보면 주류판매자와 종업원은 고객의 불만을 처리하는 과정에서 인내를 가지고 항상 이성을 잃지 말아야 한다.

2. 주류제공거절

고객이 더 이상 주류를 마셔서는 안 된다는 판단이 들었을때 주류판매자와 종업원은 정중히 주류제공을 거절해야 한다.
이 과정에서는 주위사람들 모르게 당사자에게만 살짝 알리는 것이 좋다.

주류제공 거절 요령

- 가능한 빨리 거절 의사를 밝힌다.
- 업소내 자율지침이 있을 경우 이를 설명한다.
- 정중히 사과한다.
- 다음 기회를 기약하며 고객을 달랜다.

신입 종업원들에게 있어 고객의 요구를 거절하는게 쉬운 일이 아니다.
따라서 주변의 고참직원들에게 노하우를 배우는 것이 좋다.

만약 고객이 화를 낼 경우 침착하고 정중하게 고객을 달래고, 계속 화를 내고 소란을 피울 경우 주위 직원 및 관리자에게 알려 대책을 세운 후 필요에 따라 경찰에 신고한다.

술에 취한 사람들은 지각능력이 떨어지므로, 상대방이 하는 얘기를 이해하지 못할 때가 있다. 따라서 주류판매자와 종업원은 술에 취한 고객을 대할 때 가능한 또박또박하고 느리게 말을 해야 한다.

3. 문제대처

주류판매업소에서 문제가 발생한 직후 주류판매자와 종업원이 해야 할 일은 다음과 같다.

- 침착함을 유지하고 문제 당사자들에게 조심스레 접근한다.
- 문제점을 찾아내기 위해 당사자들의 얘기를 경청한다.

요청	문제를 야기한 당사자들에게 소란을 피우지 말 것을 요구하고, 말이 통하지 않으면 업소에서 나가줄 것을 요청한다.
설명	문제를 야기한 당사자들의 행동은 법을 어겼거나 업소 지침을 어겼음을 설명해 준다.
설득	'문제를 크게 만들지 마십시오', '제가 경찰을 부르게 만들지 마십시오' 등의 말로 당사자들을 설득한다.
재확인	문제를 수습하려 하지 고객에게 더 이상의 문제는 용납될 수 없음을 설명하고, 모든 일을 수습하자고 재확인 한다.
최종수단	고객이 끝까지 문제를 발생시킬 경우 업소에서 내보내거나 경찰에 신고를 한다. 이 과정에서 물리적 충동이 일어나지 않기 위해서는 강압적으로 고객을 내몰지 말아야 한다.

모든 상황이 마무리되면 업소에 남아있는 고객에게 불편함을 드려 죄송하다는 사과를 하고 업소 분위기를 평상시처럼 되돌린다. 그리고 문제를 수습한 주류판매자 및 종업원은 마음을 추스리기 위해 짧은 휴식시간을 갖는 것도 좋다.

마지막으로 방금 발생한 문제를 문서로 자세히 기록해 두면 차후에 비슷한 상황이 발생했을 때 확실히 오늘 일을 기억해 내는데 도움이 된다.

4. 고객심리파악 및 종업원의 자세

고객의 심리파악

주류판매자와 종업원이 고객의 표정/몸짓/태도를 보고 그들의 심리상태를 읽을 수 있을 경우 이는 매우 유용하며, 이와 같은 신체언어(Body Language)로 판매자와 종업원 본인의 심리 또한 상대방에게 전달할 수 있어야 한다.

표정 / 몸짓 / 태도 변화(Body Language)

	화난 사람	자신감 있는 사람	소심한 사람
몸의자세	앞으로 쏠림	똑바로 섬	위축됨
머리	턱을 들고 앞으로 내밈	강경해 보임	고개를 숙임
눈	눈빛이 강해지고 노려봄	눈마주침에 자신있음	눈마주침을 피함
얼굴	굳어짐	말과 표정이 일치	잘웃음(화가 나도 웃음)
목소리	목소리가 커지고 단호	내용과 목소리 톤이 일치	말끝을 흐리고 머뭇거림
손	허리에 손을 올리거나 손가락질을 함	편안하게 팔을 위치	목적 없는 팔놀림
걸음걸이	빠르고 강하게 움직임	상황에 맞는 움직임	머뭇거리고 느림

★ 주류판매자와 종업원은 항상 자신감 있고 똑바른 자세를 유지해야 한다. 긴박한 상황에서 이와 같은 자세를 유지하기는 쉽기 않지만, 일단 목소리를 차분하게 하면 행동과 다른 태도는 같이 차분해지게 되어있다.

5. 숙련된 종업원

숙련된 종업원은 고객들에게 훌륭한 서비스를 제공할 수 있으며, 고객들의 만족도를 높일 수 있다. 이 종업원들로 인해 업소 분위기는 더욱 밝아질 수 있으며, 이와 같은 요인들에 의해 고객들의 부적절한 행동들은 줄어들 것이다.

주류판매업소 종업원들은 자신을 숙련시키기 위해 항상 직업에 대한 소명감을 가지고 책임감을 되새겨야 한다.

고객의 불만을 해결하고, 만취자에게 추가 주류제공을 거절하는 일은 쉽지 않은 게 사실이다. 따라서 주위의 경험 많은 선배직원들을 보고 배우며, 본인들도 많은 경험을 쌓아야 한다.

이 책자를 통해 주류판매자와 종업원들이 고객의 건강과 사회질서유지를 위해 책임감을 갖고 열심히 일할 수 있는 자세를 갖게 됐기를 희망한다.

관련사이트

책임감 있는 고객접대 관련 참고 사이트

www.alcohol-focus-scotland.org.uk
www.talkaboutalcohol.com
www.alcoholdebatt.se
www.icap.org
www.efrd.org
www.drinkaware.co.uk
www.fhi.se/alkohol/ansvarsfull
www.alcohol.org.nz
www.who.int

자율지침 및 종업원교육 관련 참고 사이트

www.beda.org.uk
www.portman-group.org.uk
www.icap.org

제작 본 책자의 초안은 ICAP(International Center for Alcohol Policies)와 EFRD(European Forum for Responsible Drinking)의 요청에 의해 스코틀랜드의 "ServeWise"에서 만들어졌다. ServeWise는 업계, 학계, 경찰 등 여러 단체와의 교류를 통해 다양한 정보를 제공하고 있으며 본 책자제작에는 Linda Bowie(ServeWise Manager), Joanne Worrall(ServeWise Training and Information Officer), Mary Ellmers (National ServeWise Manager)이 참가했다. 또한, 이 책자는 Jim Peters (Responsible Hospitality Institute, USA), Rob Eicholtz (Horeca Branche Instituut, Netherlands)의 감수를 통해 영문판이 제작되었으며, (사)대한주류공업협회의 수정과 감수를 통해 한글판이 최종 제작되었다.

저작권 본 책자는 ICAP(International Center for Alcohol Policies)와 EFRD(European Forum for Responsible Drinking)이 공동 제작하였으며, 제작권은 ICAP 가지고 있다.

※ ICAP는 주류 판매자 및 종업원 등 주류판매와 관련이 있는 모든 사람들이 본 책자를 볼 수 있기를 희망하며, 추가적으로 책자입수를 희망할 경우 다음 E-mail로 연락 바람

• **담당자** Daniya Tamendarova (info@icap.org)