

■ムスリムに関する関係者ヒアリング結果概要

		関係機関	有識者	旅行会社・ランドオペレーター	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	先進事例
旅行者の傾向			<ul style="list-style-type: none"> ・ムスリム旅行者は増加傾向にある ・複数家族と一緒に旅行する形態が多い ・全員が英語を話せなくても1人が話せれば現地でのコミュニケーションは問題無い ・宗教的に厳格でない層の人が比較的多い ・MICEで来るような人は、国を選んで来ている訳では無いので、必然的に要求水準が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ・シンガポールで流行ったものが、3年後くらいにマレーシアに浸透し、その後にインドネシアにも波及していく傾向がある ・インドネシアが今後伸びる。インセンティブツアーも福利厚生の意味合いが強い ・エアアジアXの就航により、名古屋地域の外客増加は間違い無い ・マレーシア人中間層ムスリムも訪日旅行が出来るようになってきた ・ビザの発給要件の緩和も、訪日旅行が伸びている要因の一つである ・ムスリムの生活レベルが上がり、またLCCで格安航空券が販売されていることが増加の要因となっている ・個人、家族、年代によって信仰の深さが異なる点に留意が必要である ・マレーシアは比較的厳格なムスリムが多く、ハラールでなければ駄目だという人もいるが、インドネシアは戒律を弾力的に解釈する人も多く、国によって傾向が異なる ・日本に来ているムスリムは、比較的戒律に寛容な人が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・若い世代は個人旅行が多い(I) ・若い世代は移動と宿を安価にし、体験、食事、買い物にお金を使う(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ・1日数人、年間1,000人程度である。特に、マレーシアは対前年比が約360%となる等、急激に増加している ・マレーシア・インドネシアが圧倒的に多い。中東便もあるが、中東からの数はかなり少なく1ヶ月で数百程度である
ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じる点	食事	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の問題が最も大きい ・豚肉だけで無く、ハラール屠殺されていない牛肉、鶏肉も食べることができない ・缶詰やラーメンなどを持参する人がいる ・ムスリムシェフのいる飲食店は、ハラールではなくても安心感がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・最も不自由に感じるのは食事だろう ・食事のメニューに英語表記がない ・ハラールフードについての知識が受入側に乏しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・厳格なムスリムは、ハラールレストランと言われても、キッチンが分けられているか、自ら確認をしたがる人もいる ・レストランに酒が置いてあるだけで駄目という人もいる ・レトルト食品、インスタント食品を持ち込む人もおり、加熱等、簡単な調理であれば、レストラン側が対応をしてくれている ・食の不安が最も大きい。訪日旅行中もマレー料理、トルコ料理、パキスタン料理等を食べたがる ・ムスリム、ノンムスリムが混在していると、店の選定に苦慮する ・インドネシアは比較的、戒律に柔軟な人が多く、仮に豚肉が皿に乗っていても除いて食べるようなこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ・肉は食べないようにしているが、代替メニューが無い場合は牛肉、鶏肉も食べることもある(I) ・原材料が確認出来る店舗を選んで行く(M) ・クッキーなどに含まれるショートニングには気をつける(I) 	
	礼拝	<ul style="list-style-type: none"> ・モスクがあるとよい ・日本人には理解が得られにくいいため、ウドゥ専用の場所があるとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・キブラについては方角を示すアプリ等があるが、日本ではWi-Fi環境が整備されていないこと不満につながる人が多い ・男女の区分がない、水回りの設備が不足している 		<ul style="list-style-type: none"> ・安心して礼拝出来る場所が少ない。日本人の注目をされたり、駅人に注意されたりする。理解が欲しい(I) ・ベビー休憩室(授乳室)での礼拝は人目に触れないが、気が引ける(I) ・ウドゥの際、特に足を洗っているところは偏見を持たれる(I,M) ・モスクが少ない(M) 	<ul style="list-style-type: none"> ・礼拝スペースが男女に分かれていないこと、小浄の施設設備がないことに不便を感じる
	その他		<ul style="list-style-type: none"> ・旅行中くらいはリラックスしたいという考えの人もいる 		<ul style="list-style-type: none"> ・男女の接触は禁じられているが、満員電車はやむを得ない(I) ・温泉、公衆浴場には入りたいが日本人がいないことを確認して利用している(M) ・全体として英語表記が少ない。マレーシア人は英語が理解出来る(M) ・ウォシュレットがないトイレには、水を入れたペットボトルを持ち込む(M) 	

	関係機関	有識者	旅行会社・ランドオペレーター	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	先進事例	
配慮すべき点	全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ムスリム自体について知っておくことが重要 ・事業者の知識を高めていく事は大変重要 ・検討には名古屋モスク等と連携していくことが望ましい ・コーランは、ホテルの部屋に置く必要はない ・ムスリムには個人差がある ・行動を干渉しないこと、強制をしないことが求められる 	<ul style="list-style-type: none"> ・マレー・インドネシア語の挨拶程度は覚えて一言口にするだけで、コミュニケーションが円滑になる ・Wi-Fiの通信環境は非常に重要 ・イスラム教徒についての基本的かつ正しい知識を持っていることが第一歩 ・来訪者が自分で判断できるような情報を適切に示すことが重要 ・女医がいる病院情報は安心して訪日してもらえる要素の一つになる 	<ul style="list-style-type: none"> ・マレーシアの方が敬虔な人が多いなど、国による違いに留意が必要 ・国による違いに関わらず、おしなべて対応できるようにしておくことが必要 ・宿泊施設は駅から近いところが求められる 	<ul style="list-style-type: none"> ・イスラム教の悪口を言われると感情的になり、傷つく(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーWi-Fiが利用可能となるようにしている
	食事	<ul style="list-style-type: none"> ・何が含まれているのか、情報を開示する事が重要 ・豚のピクトグラムが並んでいると気分を悪くするムスリムもいるため、配慮が必要 ・ポークフリーのコーナーを作るなど、工夫をするとうい ・ハラール対応レストランの店名をガイドブックに掲載して紹介する事はリスクを伴う ・「ムスリムに対応出来ます」という表示が有効 ・最低限「ビーフ、チキン、ポーク」の表示だけでもよい ・レストランリストも、ハラールレストランの紹介ではなく、ムスリム対応レストランという紹介でよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事は英語のメニューを準備するというだけで喜ぶ人が多い ・「ノンポーク」、「ノンアルコール」のピクト表示があるとわかりやすい ・「ハラールメニュー」という言葉は誤解を招く ・「ムスリムフレンドリー」という言葉で完全なハラールというイメージは抱かないようである ・日本の特産や地域の食の多様性に関する情報はほとんど無いため、情報を伝えることが必要 ・魚を中心に食事を構成することも一つの手である 	<ul style="list-style-type: none"> ・最も困るのは食事 ・精進料理で対応することもある ・魚料理については、概ね問題無い。魚料理や野菜を原材料に、味付けを工夫して提供できるようにするとうい。 ・朝食ビュッフェの際、原材料を明示する等の対応をしてもらっている、英語表記があるとよい、ピクトグラムも効果的。豚料理を合わせて盛らない等の配慮が必要。コーナーを分ける、部屋を分けることも効果的 ・豚肉だけでなく、牛肉、鶏肉も使わないメニューを提供してもらうようお願いする場合もある ・マレー料理店に連日通うこともある ・オーナーやシェフがムスリムであると安心 ・ハラール認証がなくとも、寿司、そば等であれば、食材がシンプルであるため、比較的受け入れられやすい ・提供する側が寛容な考え方をもち、様々な食べ方を許容するとうい ・飲酒するムスリムもいるが、それは個人の考え方である、敬虔なムスリムはアルコールが置いてあるだけで怒る人もいる ・日本食は旅行中に回程度でよく、食べ慣れた自国の料理を食べたがる ・富裕層は、日本食を好む傾向あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・メニューに原材料表記があるとよい(I) ・ラード、ゼラチン、乳化剤、ショートニングにも原材料表記と英語表記があるとよい(I) ・原材料表示でピクトグラムを使うのはよい(I) ・うなぎ、天井は安心して食べられる(M) ・海産物は概ね問題無く食べられる(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ■空港 <ul style="list-style-type: none"> ・ハラール認証を受けた専用キッチンを用いて調理し、料理を提供する。食事メニュー20種類程度 ・ハラールレストランでは、アルコールを取り扱う。アルコールを使用する分は使い捨て食器を使用 ・「ハラールレストラン」の下位の概念である「ハラールキッチン」という考え方で、既存のメニューからノンアルコール、ノンポークのメニューをムスリム専用メニューとして15店舗で提供。「ハラール」ではないことを明記。原材料表示はしていない。食材の一部をピクトにして表示 ■ホテル <ul style="list-style-type: none"> ・直営の和食レストランと中国料理店の2店舗でムスリムに対応している ・和食はムスリム向けに魚・肉も全く使わないメニュー構成としている ・台湾の菜食料理を元にオリジナルメニューをアレンジしている ・ハラール対応のコストは、料金に反映されてしまう ・日本ハラール協会の監修を受けていれば、安心して食事ができるといった意見があった ・朝食はバイキング形式で主な原材料をピクト表示をしている
	礼拝	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテルは全室ムスリム対応する必要は無い ・清潔な部屋であれば臨時スペースで問題無い ・礼拝マット、衣装などの貸出があればよい ・キブラと礼拝時間がわかるような配慮があるとよい(Islamic Finderから情報収集可能) ・周辺のモスクの情報を与えることは有効である。駅、SA/PAに礼拝スペースがあることがわかれば立ち寄り ・モスクや礼拝出来る施設を旅程に組み入れるとうい ・手洗い場が求められる。礼拝場所から近いとうい。また、タオルもしくはペーパータオルを用意するとうい ・礼拝場所は屋外でも構わない(人が前を横切らない場所) 	<ul style="list-style-type: none"> ・礼拝スペースは臨時でも清潔で静かな場所を提供できるとよい ・パーティション等で仕切りを設けて男女別に分けるとうい工夫が重要 ・空港に礼拝所があることはアピールできる ・礼拝のためのまとまった時間確保するとういことも必要 ・足も含めて清めることのできる洗い場があるとよいが、トイレで洗った後に使えるにスリッパとタオルがあるとよい ・女性のウドゥには特に神経を使う必要があるため、ムスリムの女性目線で配慮した方がよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の一角でスペースを借りることが出来さえすれば、キブラがわかれば何とか対応が出来ている ・ウドゥの際に使い捨てのタオルを設置するなど、細やかな配慮があると喜ばれる ・受入側の歓迎の意味からも、静かで清潔な場所を提供するとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテル等でキブラが設置されているとよい(I,M) ・ウドゥは流れる水ですべきで、足湯、ウェットティッシュでは代用できない(I) ・礼拝時間は場所、季節で異なる(I) ・移動したままの礼拝、ウドゥの省略、キブラの方向を気にしないなど、旅行中は略式化することもある(I) ・礼拝マットもあるとよいが、畳でも問題無い(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ■空港 <ul style="list-style-type: none"> ・礼拝所は、キブラを設置、パーティションで仕切り、男女それぞれに小浄施設を室内に設置する等、使い勝手の向上を図る。小浄施設は、足を洗いやすいように椅子と低めの蛇口が設置された洗い場のような形で設置する予定。使いやすさを考え、施錠しない。コーランの配備も検討 ・アルコール及びポークが原材料に入っていないお土産のコーナーを設置している ■ホテル <ul style="list-style-type: none"> ・日本ハラール協会に依頼し、ホテル内全客室576室にキブラを設置。不浄なトイレから一番遠いところに設置 ・マット・衣装を貸出可能としているが、コーラン、マットも持参する人が多い ・客室以外では、礼拝所を設けていないが、臨時で有料で場所を提供することもある
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・(トイレ)用を足した後は身体を洗淨するため、ウォッシュレットがあればよいが、無い場合は、水差しやペットボトルに水を入れておく等の配慮があるとよい ・(温泉)水着で入れるとよい。また家族風呂、貸切風呂が使えるとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・(接客)異性の中で握手を含めた接触はあり得ない。同性同士であれば握手もハグも問題ない ・(接客)本来の日本人らしい「相手にあわせる」おもてなしが非常に良い評価を得られる 	<ul style="list-style-type: none"> ・(温泉)温泉のニーズはあるが、結局入らない(入れない)というケースもある。そのため、宿泊施設には、部屋に風呂がある事は大前提となる ・(サービス)満足度を高めるために、ホテルのクオリティを維持する、あるいは同国籍のガイドをつける等して対応をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・(トイレ)多目的トイレが誰でも使えるとういことがわかるとよい。家族風呂、個室風呂等があるとよい(I) ・(温泉)温泉には入りたい。水着が使えるとよい(I) ・(設備)ホテルにコーランが置いてある必要は無い(M)。聖書が置いてあることも気にならない(I) ・(接客)旅館の仲居さんに接客してもらうことは問題はない(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ホテル <ul style="list-style-type: none"> ・(接客)客がムスリムであるかどうかは、確認している

		関係機関	有識者	旅行会社・ランドオペレーター	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	先進事例
ハラルに対する考え方		<ul style="list-style-type: none"> 個々の施設で対応していくのは難しいだろう JAKIMに認められた機関が、世界基準で信頼がおけるとされている ローカルハラルは、申請が短い期間で出来(JAKIMは半年程度要する)、認証が得られやすく、企業はそれを求めるケースが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ハラルについて正しい知識を持つことが重要 厳格にしようとするればそれなりの時間とコストがかかるため、神経質になりすぎない方がよい 認証は必ず取得しなければならないものでもなく、また認証を取得したら人が来るというものでもない。維持にはコストが掛かり、経営判断になるだろう 	<ul style="list-style-type: none"> ハラル認証は、容易に取得出来てしまうものもあるが、安直な考えを持ってはならない 	<ul style="list-style-type: none"> 牛肉は食べたいが、屠殺方法が気になる(I) ハラルマークがあれば安心できる(I) 	
好まれる観光コンテンツ	全般	<ul style="list-style-type: none"> 日本の温泉に入りたいという人は多い。水着で入れる温泉があれば、それは売りになる フルーツ狩りは人気 寺社仏閣への訪問も問題無く、ガイドブックへの写真掲載も問題無い 	<ul style="list-style-type: none"> ゴールデンルート、北海道が依然として人気が高い テーマパークや、買物、特にお土産が好きな傾向がある 日本食もブーム 「東京ばな奈」が非常に人気がある(原材料に乳化剤とゼラチンが含まれており、ハラルではないが、どの程度気にするかは個人差がある) 100円ショップが人気 	<ul style="list-style-type: none"> 北海道は人気 TDR、USJに人気集中しており知名度が高いところが支持される 寺院も写真映えするものであれば、行きたがるが、歴史的背景等には興味が無い。写真映えするもの、価値の高いものを撮影し、それをFacebookに載せたいと思う人が多い 桜は人気が高く、雪も喜ばれる。花が好き スキーの雪質は圧倒的 フルーツ狩りは人気がある 忍者体験や、旅館等での浴衣を着る行為も人気がある。日本の大衆文化に触れたい アニメ、ファッション、ニュースなどに興味を示す 土産品はムスリムでも原材料をあまり気にせず、「東京ばな奈」や、「じゃがぼっくす」(北海道)等を購入 買い物(アウトレット、買い物) マレーシアは詰め込み型のツアーが好まれる コンビニスイーツに興味がある 温泉体験したいというニーズは非常に高い。貸し切り風呂、露天風呂付客室があるとよい 	<ul style="list-style-type: none"> 雪、桜 東京、大阪、京都が主流 寺社仏閣は写真を撮ってみたい。宗教上は問題無い(M) 日本の祭 カメラ、浴衣を購入したい(I) キャラクターグッズ(キティちゃん)(I) 	
	昇龍道エリア		<ul style="list-style-type: none"> 雪は非常に人気が高い。北海道だけでなく、昇龍道エリアにもあるということがPRできると良い 	<ul style="list-style-type: none"> 高山、白川郷、兼六園、立山黒部アルペンルート、名古屋城、松本城等が人気。世界遺産は人気が高い 関西あるいは中部から入った場合は、名古屋～郡上～高山～白川郷～石川～福井、夏は立山黒部アルペンルート、富士山、東京というコースで、6泊7日で回る 途中で電車に乗るといったイベントもあとなお良い(長良川鉄道のお座敷列車などは良いコンテンツ) リタケの森、白川郷が人気 中部でのスキーと桜のセットなど十分に観光客を呼び込める。 奈良井宿、妻籠・馬籠等、宿場町や街道は今後人気が出ると思われる 白馬は比較的ハラルに理解のある民宿が多い 	<ul style="list-style-type: none"> 五箇山(M)、忍者(I)、富士山(I)、大須(M)、メーグルバス(I)、名古屋港(M)、名古屋港水族館(M)、はばなの里(イルミネーション)(M)、長島(M)、地下街(I) 昇龍道の龍に対する拒否感はない。「Dragon Rise Region - Central JAPAN」は良いと思う(I) 	
受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて		<ul style="list-style-type: none"> 「ムスリムフレンドリー」という言葉の使い方にも注意が必要。国によって解釈が異なることから、拡大解釈をすることで、混乱を招く恐れがある 	<ul style="list-style-type: none"> 受入環境整備にあたっては、受入側がどこまでできるかを示し、それをムスリム側に選んでもらい、両者のマッチングで整備していくのがよい 困ったときの24時間ヘルプデスクのようなものがあるとよい スタンダードを示した上で、店舗や施設、業者がどこまで対応できるかということが課題 神奈川県はレストランにムスリム受入環境を整っていることを示すステッカーを貼るという取り組みを予定している Wi-Fiの通信環境整備は非常に重要 	<ul style="list-style-type: none"> 国内のムスリム向けの環境整備が進むことにより、いずれはムスリムの訪日旅行の増加に繋がる ムスリム専用のガイド(冊子)を昇龍道エリアで作成していくことがスタート地点であると思う 食事、体験、景色、ムスリム受入環境(モスクの場所等)があることをPRすることが重要である 地図とモデルコースの掲載は必要 旅行中、Wi-Fiが使えることが求められる。移動中のバスでも利用可能であるとよい 観光地ごとに、Wi-Fiの整備状況について、情報があるとよい 	<ul style="list-style-type: none"> 空港に礼拝所があるのであれば、その空港を先して使いたいと思う。台湾、香港、韓国など、海外は整備が進んでいる(M) 「ムスリムフレンドリーカード」はよいアイデアである(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ■空港 <ul style="list-style-type: none"> PR方法としては空港ウェブサイトにバナーを貼ってプレスリリースに飛ぶようにしているほか、プレスリリースの英語バージョンを作成し観光局等に持ち込むといったことはしているが、FITへのPRはホームページのみとなっている ■ホテル <ul style="list-style-type: none"> PRについては、ムスリムに関するサービスを実施する直前のタイミングからホテルのウェブサイト等で実施している チラシを英語表記でも作成し、ウェブに掲載している

	関係機関	有識者	旅行会社・ランドオペレーター	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	先進事例
<p>今後の課題・問題点・求められること等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本格的に環境整備を進めたいという施設に対して、何らかの支援をしていく事が望まれる ・日本食にもムスリムの料理人が増え、ハラールに向かっていくという長期的なビジョンを持つと良い ・昨今の自治体のムスリム対応については、急ぎ過ぎている印象がある ・飲食店情報を載せることは、経営の状況も日々変わる事から、リスクを伴う ・礼拝は、協力してもらえる施設の情報を載せることは有効 ・検討にはムスリムの視点を盛り込んでもらいたい ・昇龍道のムスリム環境整備には、1～2箇所程度、集中的に整備していく方法もよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ムスリムフレンドリー」でも人によって受ける印象が異なる可能性はあるため、「ポークフリー」、「アルコールフリー」といった言葉から使っていくのがよいのではないだろうか ・JNTOのムスリム向けガイドブックは日本ハラール協会が確認したハラールレストランが掲載されているが、基準が非常に厳しい。特に、ムスリムを雇用するといった条件などは店舗にとっても難しいだろう ・誤食を防止するためには、食べる前に食事に関する説明の時間が設けられると良い ・近江牛、松阪牛、飛騨牛、そうした産地のうち箇所でもハラール牛ビジネスに取り組むといった方向性を検討しても良いのではないかと。昇龍道エリアでハラール牛ステーキ、ハラールの名古屋コーチンが実現すれば、ムスリムの富裕層を取り込む非常に強力な魅力的な観光資源になる ・名古屋には日本国内で最も先進的かつ強固なつながりのイスラムコミュニティがあるため、ローカルな情報は名古屋のイスラム教徒やコミュニティと連携していくと良い ・魚介類全般は問題ないので、地元も気づいていない魅力や食産業等を中心に、資源の掘り起こしをしていくことがまずは重要 	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食面でムスリムに対する環境整備が進むと旅行先として選ばれやすい ・現状でムスリムへの対応可否の現在の状況について、情報発信をしていく事の方が効果が高い ・ムスリムに対応出来る施設か否か、またはハラール対応レストランのリストがあるとよい ・ムスリムが経営している旅行会社という事で、信頼感を得られており、信頼を持続する ・観光資源となる原石を拾い集めることが重要である。地域に深く入っている人たちを集めて、地域の魅力になる資源についてプレストすると良い。留学生の活用も効果的 ・ランドオペレーターを巻き込んだセールスが効果的 ・昇龍道エリアとしては2度目、3度目のリピーターに訴求する ・ムスリム受入に熱意のある人に啓蒙していく事が重要 ・地方部の食は、魚介類、山菜など、元々ハラール性があるものが多いため、ハラールについて学習し、安心される食を提供できるようになると強みとなるだろう ・在日ムスリムを活用出来るとよい(ムスリムシェフ、留学生によるアルバイト、親善大使、観光大使、着地型旅行時の受け手、旅行造成時におけるアイデア出し) ・日本のガイドがマレー語を話すことが出来るようになるとうい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ムスリムに対する知識と理解を持ってもらいたい(I) ・中部国際空港にも礼拝所が出来るとよい(M) ・土産品店の店員に原材料に関する知識があるとよい(I) ・名古屋を拠点に、東京や京都に出かけるとよいのではないかと(I) 	