

ムスリム旅行者 受入の心得

Muslim

ようこそ昇龍道へ!



発行：昇龍道プロジェクト推進協議会

監修：宗教法人名古屋モスク

平成26年3月

01

ムスリム 受入のための心得

まずは ムスリムの事を 理解する

先入観や偏見をもたず、正しくイスラームやムスリムへの対応について理解することができれば、ムスリムの受入はそれほど難しいことではありません。

「受入側はできる限りの対応を行い、 提供できるサービスを正しく伝える」

受入側が持っている現在の設備や環境を踏まえ、費用や時間をかけず、できるところから対応していくことが重要です。また、その取り組みを、ウェブサイト、ブログ、店内の掲示など、できるだけわかりやすく、かつ正しく示すことで、ムスリムの方の安心感につながります。

「ムスリムは「日本の旅行を楽しみたい」と思っている。 過剰な対応は不要

ムスリムの多くは、日本の現状を知り、体験したいと考えています。そのため、厳密すぎるハラール対応が日本人にとって負担となり、継続できなくなることや、ムスリムのお客さんを過剰に特別扱いすることにより、本来のおもてなしや、日本のサービスが損なわれないようにする必要があります。

02

ムスリムについて (イスラームを信仰する人々)

東南アジアからの訪日客が増加

東南アジアの中間層・富裕者層の増加と、東南アジアから日本へのビザ申請の規制緩和が実施された等の要因から、東南アジアのムスリムの観光客が増加し、ムスリムに対応したツアー、レストラン、サービスの整備を進める動きが活発化しています。

2020年には東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定した今、この動きはさらに加速すると思われます。



人気が高い雪景色

ハラールとは「許されたもの」

「ハラール」とは、イスラーム法で「許されたもの」を意味します。食肉であれば、イスラーム法に則ったと畜方法で処理されたものを示します。一方、魚介類、野菜、果物はハラールとされています。

またハラールであるかどうかを第三者機関により審査・監査を行うことをハラール認証と呼び、ハラール認証の適用範囲は、現在、食品、飲料のみならず、医薬品、衛生関連製品、外食産業、流通・運送等にも及んでいます。

イスラームには様々な戒律、禁忌がある ～礼拝、食事、衣装等～



女性はヒジャブと呼ばれる布で頭を覆います

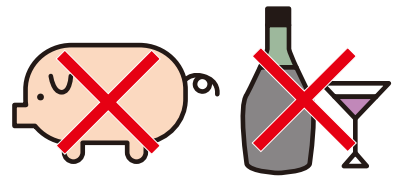
ムスリムは、「全知全能の唯一絶対神（アラビア語でアッラーフ）に絶対的に帰依」するものであり、「六信五行」（六信「唯一全能の神」「天使」「啓典」「預言者」「来世」「天命」、五行「信仰告白」「礼拝」「喜捨」「断食」「巡礼」）の義務があり、1日5回の礼拝や、イスラーム暦第9月（ラマダン）に約30日間の断食、女性は特に肌を露出させないよう衣装に配慮が必要などの習慣があります。そのため日本国内でムスリムを雇用する場合においては配慮が必要となります。

イスラームの戒律で定められていること

食 事

豚肉を食べない、アルコールを摂取しない

ムスリムは、豚肉等の不浄とされるものおよび酩酊するものの摂食が禁じられています。飲酒をしないのは当然ですが、保存料としてアルコールが添加された醤油やみりんについては、摂食により酩酊する事がないことから、個人により解釈が分かります。



豚とアルコールはNG

イスラーム法に則って認められたと畜をしたものでなければ摂取しない

豚肉以外の食肉、例えば牛肉、鶏肉、羊肉等に関しては、個人により解釈が分かりますが、イスラーム法に則ったと畜がなされていない食肉を避けるムスリムは多い傾向にあります。

礼 拝

毎日5回決められた時間に、メッカの方向(キブラ)に礼拝をする

ムスリムは、1日5回の礼拝を行います。礼拝の時間は、夜明けの礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日没時の礼拝、夜の礼拝となっており、定められた時間の間に行います。礼拝時間は季節や滞在地によって異なります。礼拝はイスラームの聖地メッカの方角(キブラ)に向かって行われます。旅行等の移動中では、飛行機、列車、バスの中で座ったまま礼拝することも許容されています。また、昼と午後の礼拝、また日没時の礼拝と夜の礼拝をまとめ、同じタイミングで行うことも許容されています。



メッカの方向を示すキブラ

礼拝の前には水で手足を清める

礼拝の前には、手や顔および鼻腔や耳孔をはじめ、頭の前から足の先まで、流れる水で清めます(この事を「ウドゥ」といいます)。

男女別々に礼拝を行う



通常モスクや各施設の礼拝室は男女別になっています。ただし、旅館や観光施設等に礼拝施設がない場合も、空き部屋(会議室等でも可能)や座敷の片隅のスペースがあれば、男女別でなくとも礼拝をすることができます。時間を分ける、あるいは男性の後列で女性も同時に礼拝することができます。

04

ムスリムが 旅行中に困ること

ムスリムが安心して食事出来る 飲食店が少ない(ハラール・レスト ランの情報乏しい)

日本ではハラール対応をしているレストランが多くなく、またハラールレストランに関するリストや情報なども不足しています。



礼拝前、ウドゥをする際、洗面所で 足を洗う事に抵抗がある、あるい は礼拝をする際に日本人の視線が 気になる

ムスリムは定められた時間の間に礼拝しなければならないため、外出先においても礼拝できるよう、公共の場で礼拝スペースを確保することが必要となります。また、礼拝の前にウドゥをする場合、公衆トイレなどで手足を洗いにくく、ペットボトルの水で代用するムスリムもいます。また、ムスリムへの理解が乏しい日本人が不思議そうに見たり覗いたりするため、礼拝に集中できないといった声も聞かれます。

豚由来成分が入っている食品、化 粧品の原材料表記がわかりにくい

日本で販売している食品・製品の原材料は日本語でしか記載されておらず、日本語がわからないムスリムにとっては、それらを使用してよいか判断できません。

特に、菓子であればショートニング(乳化剤)は動物由来のもの、化粧品やサプリメントであればコラーゲン等に注意が必要となります。

温泉には入りたいが、裸になること が出来ない

ムスリムは裸の姿を公衆にさらすことは禁じられています。そのため、不特定多数の人々が一同に入浴する温泉や大浴場などを利用することは出来ません。

Muslim DATA

東南アジアに多い ムスリム

世界の人口の1／4を 占めるムスリム

世界のムスリムの人口は、2010年の時点で16億人、2030年には22億人となることが予測されており、4人に1人がムスリムという時代を迎えようとしています。

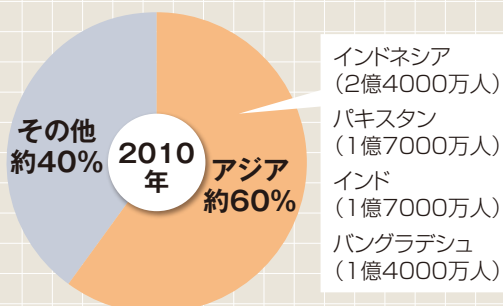
● ムスリム人口の推移



中東地域や 南・東南アジア地域に分布

ムスリムの約6割、10億人以上がアジア地域に居住しています。

● ムスリム人口の内訳



これだけは知っておきましょう!

ムスリムへの対応方法

ムスリムを受け入れるにあたり、重要度ごとに対応項目を示します。

- ★★★★ 重要度が高く、必ず対応すべきもの
- ★★★ 対応した方がよいもの
- ★ 可能であれば対応するもの、経営戦略上必要であれば対応するもの

食 事

安心できる食事は
旅行を楽しめます。

豚肉を提供しない ★★★★★

豚肉およびハム、ベーコン、サラミといった豚肉の加工品を提供しないようにしましょう。

豚等を揚げた油を使わない ★★★★★

豚肉は当然のことながら、ハラールでない肉類のエキスを摂食するのを避けるため、揚げ物の際にはフライヤーを分けて調理する必要があります。魚介類や野菜を揚げた油を使うことは問題ありません。

豚由来成分の原材料(豚骨出汁、ラード、ゼラチン、動物性ショートニング等)を使わない ★★★★★

動物由来のもの(特に豚由来の成分)は敬遠される。同様の効果をもたらす植物性の調味料に切り替え、かつ植物性であることを明示しましょう。

酒類を提供しない ★★

ムスリムは飲酒が禁じられているため、酒類の提供を避けましょう。また、客室の冷蔵庫に、パッケージが清涼飲料水と誤認しやすい耐ハイが置いてある場合は、「Alcohol」と表記をする等の配慮があるとよいでしょう。

アルコールが含まれる調味料(アルコール添加醤油等)、みりんを使わない ★★

アルコール添加の醤油やみりんの使用は避けましょう。アルコール成分を含まない調味料や、みりんを使わない味付けで工夫ができるとよいでしょう。

料理のメニューに原材料を表記する ★★

各飲食店や施設で、使用している原材料や調味料を明記し、ムスリムがそれらを把握出来るようにするとよいでしょう。特に豚肉やアルコールの使用については、明確にすることが求められます。適宜ピクトグラムを用いながら、言語バリエーションにも配慮するとよいでしょう。



豚肉
Pork



アルコール
Alcohol



メニュー表に原材料を表示

ハラール肉を使う ★★

牛肉、鶏肉、羊肉については、ハラール肉を利用するとよいでしょう。ハラール食材店、ムスリムが経営する卸業者から購入することが出来ます。また、通信販売や業務用スーパーでも購入が可能です。

魚介類、野菜、フルーツを提供する ★★

魚介類、野菜、フルーツはハラールとみなされ、安心して食べられることから、食材として使用できます(エビ・カニを食べない宗派もあり、個人で解釈が異なることから、事前に確認するとよいでしょう)。

料理のメニュー表はムスリム対応のページがあるとよい ★★

ムスリムのお客様が選びやすいように、メニュー表にはムスリムが安心して食べられる料理をまとめて掲載したページを設ける等、わかりやすく明示するとよいでしょう。

ハラール認証を受ける ★

ムスリムを積極的に受け入れていくためには、ハラール認証を受けることにより、さらにPR効果が高まります。ハラール食材とハラム(イスラームの戒律で禁止されたもの)の食材で使用する食器・調理器具、あるいはキッチンに分けること等が要件となります。また、ハラール食材の保管も、ハラム食材と別々にすることが求められます。

礼 拝

ムスリムに欠かせない礼拝しやすい環境でおもてなししましょう。

簡易的な礼拝スペースを用意する



ムスリムは1日5回、礼拝を行います（夜明け前の礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日没時の礼拝、夜の礼拝）。礼拝の時間は太陽の動きにより左右されますが、インターネット等でその時間を調べることができます。

（例：<http://www.islamicfinder.org/cityPrayerNew.php?country=Japan>）

6畳ほどの礼拝専用の部屋（さらに可能であれば、男女別の部屋）があれば申し分ありませんが、専用の部屋でなくとも、清潔で静かな部屋、あるいは様々な用途で使われているスペースでも代用は可能です。清潔で静かな場所であれば、土間でも屋外でも、どのようなスペースでも礼拝は可能です。



様々な場所で礼拝をすることができます

ウドゥ（手足の洗浄）のための手洗い場等を提供する



礼拝の前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・耳・足を水で清める必要があるため、可能であれば礼拝室や礼拝スペースの近くの洗面台（可能であれば足が洗しやすい水場スペース）を提供するとよいでしょう。周辺が水で濡れる事を理解し、あ



ウドゥの様子

らかじめスリッパ、タオル、ペーパータオルを用意しておく配慮があるとよいでしょう。

礼拝マットを貸出する



清潔な場所で礼拝するため、床に礼拝用マットを敷くことが一般的です。半畳分程度の大きさの貸し出し用のマットを準備しておくといでしょう。



礼拝マット

キブラの方向を把握し、マークを付ける、あるいはキブラ・コンパスを貸出する



礼拝は、メッカの方向（キブラ）を向いて行います。礼拝所の天井にキブラの方向を示す矢印のステッカーなどを貼るとよいでしょう。天井への貼付が難しい場合は、テーブルの上、あるいは引き出しの中に矢印を貼付することも有効です。方角を調べるためのキブラ・コンパスを貸し出すことも有効です。



キブラコンパス



天井にキブラを貼付

最寄りのモスクを把握し、案内出来るようにしておく



ムスリムが近隣のモスクで礼拝を希望することもあるため、場所を把握し、地図を用意しておくといでしょう。

接客

おもてなし

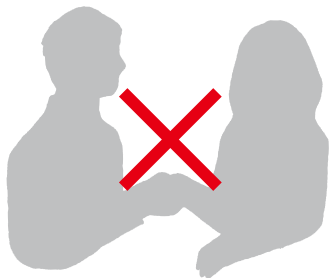
ムスリムの戒律を理解した上で日本ならではのおもてなしをしましょう。

厳格な性倫理に配慮する ★★★

ムスリムは性に対し厳格であるため、客室の有料ビデオ、ポルノ写真等が掲載された雑誌などの設置は避けることが求められます。

異性に接触しない ★★★

ムスリムは家族・親戚以外の異性とは接触ができないことから、握手も含め、配慮が必要となります。



できるだけ右手を優先する ★★★

イスラームは左手は不浄とされるため、握手等はできるだけ右手で行うようにします。

接客に配慮する ★★★

ホテル・旅館等、ムスリムの女性が、男性スタッフに案内され、客室に二人きりになる場面はできるだけ避けるようにします。どうしても避けられない場合は、ドアを開けておくなどの配慮が必要となります。

化粧室の使用方を説明する ★★★

ムスリムは男性でも個室のトイレを使い、用便の後に陰部を洗浄する習慣があります。ウォッシュレット等の自動洗浄機能の使い方がわからないムスリムが多いので、説明書きを掲示するとよいでしょう。

近隣のハラール関連施設の情報提供 ★★★

近隣のハラールレストランの情報を提供できるとよいでしょう。

公衆浴場

温泉の利用

温泉の時間貸しまたは、家族風呂・個人風呂の部屋、設備を設ける ★★★

ムスリムは温泉に入りたいという希望はあるものの、人前で裸になることができないため、敬遠されています。家族風呂や個人風呂がある施設では、それを有効に活用することが望めます。

買い物

豚由来成分、動物由来成分（ショートニング、ゼラチン、動物性油脂）の使用を明確にする ★★★

土産用菓子、化粧品等、原材料がわかるような英語表記あるいはピクトグラム等で明示できるとよいでしょう。例えば菓子であればショートニング（乳化剤）やゼラチンについて、動物由来か植物由来かを示し、また化粧品やサプリメントであればコラーゲンの使用状況に配慮する等、豚由来成分、動物由来成分の使用がわかるようにするとよいでしょう。また、ムスリムが安心して購入出来る物品を集めた特設コーナーを設けると、安心して利用できるようになります。

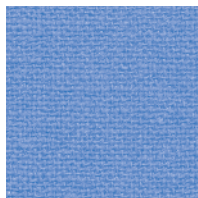
その他

「ムスリムフレンドリー」という言葉の使い方には注意する ★★★

ムスリムへの受入を積極的に行うことを「ムスリムフレンドリー施設」と呼ぶ場合がありますが、「ムスリムフレンドリー」という言葉は世界的な統一基準が無く、誤解や混乱を招くことがあることから、むやみに使わない方がよいでしょう。

フリーWi-Fiの提供 ★★★

ムスリムのお客様は礼拝の際のキブラの方向、礼拝時間、ハラール対応のレストラン等、旅先の重要情報の多くをインターネットで入手しています。そのため、フリーWi-Fiの普及はムスリム向けのサービスの一環として必要不可欠なものとなりつつあります。



ムスリムとの コミュニケーション

挨拶（英語、マレー語、インドネシア語）

日本語	英 語	マレー語、インドネシア語 (一部を除き、共通)
おはようございます	Good morning.	Selamat pagi.(スラマッ パギ)
こんにちは	Hello.	※マレー語:Selamat petang.(スラマッ プタン)
		※インドネシア語:Selamat siang.(スラマッ シアン)
こんばんは	Good evening.	Selamat malam.(スラマッ マラム)
ようこそ	Welcome.	Selamat datang.(スラマッ ダタン)
ありがとうございます	Thank you very much.	Terima kasih.(テリマ カシ)
ごゆっくりおくつろぎください	Please make yourself at home.	Silakan menikmati istirahat anda dengan tenang.(シラカン ムニクマティ イステイラハッ アンダ デンガン トュナン)
さようなら	Good bye.	Sampai jumpa lagi.(サムパイ ジュムパ ラギ)
またお越し下さい	Please come back soon.	Tolong datang lagi.(トロン ダタン ラギ)
よい旅を	Have a nice trip !	Selamat jalan.(スラマッ ジャラン)

施設における表示例

日本語	英 語
キブラコンパスをご用意しています	Qibla compass is available.
礼拝マットをご用意しています	Prayer mats are available. Prayer mat is available.(1枚の場合)
礼拝するスペースを用意出来ます。	A prayer space can be provided.
(部屋を)ご自由にお使いください	Please use the room freely.
(部屋をご利用の際は) フロント(スタッフ)にお声がけ下さい	Please ask the staff when you wish to use the room.
ハラル対応メニューをご用意しています	Halal menu is available.
ハラル対応醤油をご用意しています	Halal soy sauce is available.
浴槽にタオルを入れないで下さい	Please do not immerse your towel in the bathtub.