

ムスリムおもてなし ガイドブック

ムスリム旅行者受入環境の
向上を目指して



目次

はじめに

[基礎知識①] ムスリムを知ろう

1. ムスリムとは	4
2. イスラームの教えと生活習慣	
(1) 食	5
(2) 礼拝	6
(3) その他	7

[基礎知識②] 訪日ムスリム旅行者を知ろう

1. ムスリム旅行者の増加	
(1) 訪日ムスリム旅行者数の動向	10
(2) ムスリム旅行者増加の背景	11
2. ムスリム旅行者の不便・不満の声	12

[実践編] ムスリム旅行者受入に取り組んでみよう

1. ムスリムへのおもてなしについての基本的な考え方	16
2. 食のムスリム対応	
(1) ムスリム旅行者のニーズに沿った対応	18
チェックシート	20
(2) 具体的な対応方法	21
3. 礼拝のムスリム対応	
(1) ムスリム旅行者のニーズに沿った対応	36
(2) 具体的な対応方法	37
4. 情報の集約と発信	
(1) ムスリム旅行者のニーズに沿った対応	45
(2) 具体的な対応方法	46

[付録 1] 問合せ対応用文例集	51
------------------------	----

[付録 2] ムスリム対応事例集	62
------------------------	----

※本資料では、イスラーム(イスラム教)、クルアーン(コーラン)、マッカ(メッカ)、ハラール(ハラール)、ムハマンド(マホメット)等、原語であるアラビア語の発音により近い表記を使用しています。

はじめに



近年、ビザの緩和やLCCの就航等により、東南アジアを始めとするイスラーム圏からの訪日外国人旅行者が急増しております。今後、訪日外国人旅行者数4000万人を目指し、より多くのムスリム旅行者の受入を行うためには、ムスリム旅行者が訪日旅行時に宗教的・文化的な習慣により不便を感じることがないようにムスリム対応の一層の強化が重要となります。

2015年には、学識経験者や自治体・観光協会、宿泊・飲食関係団体から構成される意見交換会(※)を通じた貴重なご意見や、マレーシア・インドネシアの訪日旅行経験のあるムスリム、国内のムスリム留学生、現地旅行会社等の皆様のニーズをもとに、ムスリム旅行者受入の実践例や必要な情報をまとめた「ムスリムおもてなしガイドブック」を作成いたしました。更に、近年多くのムスリム旅行者が来訪していることを背景として、この度ムスリム旅行者受入の実践例を増強し、本ガイドブックの増補版を発行いたしました。

ムスリム旅行者の多くには、買い物や食事、観光地巡りなどを楽しみにお越し頂いております。日本の魅力に触れて頂き、満足して帰って頂くために、できることから始めてみませんか。

難しい対応でなくても、ムスリム旅行者のニーズに応えられるものもあります。まずはムスリムについて知り、できることから始め、ムスリム旅行者に対する「おもてなし」を心がけた柔軟な対応を行っていただくことが重要です。

ムスリム旅行者の受入への対応を始めるにあたり、本ガイドブックがその一助となれば幸いです。

イスラームの教えの解釈やその実践方法は、宗派や国・地域、文化、個人によって異なることから、本ガイドブックも全てのムスリムにあてはまるものではなく、あくまで基本的なものを掲載しております。

※ 学識経験者 福島康博 氏(東京外国語大学アジア・アフリカ言語文化研究所)、自治体・観光協会 団体(札幌市、白馬五竜観光協会 ほか7団体)、業界団体(一般社団法人 日本ホテル協会、公益社団法人 日本観光振興協会 ほか5団体)、国際機関日本アセアンセンター、日本政府観光局、農林水産省、観光庁等により構成

[基礎知識①]

ムスリムを知ろう

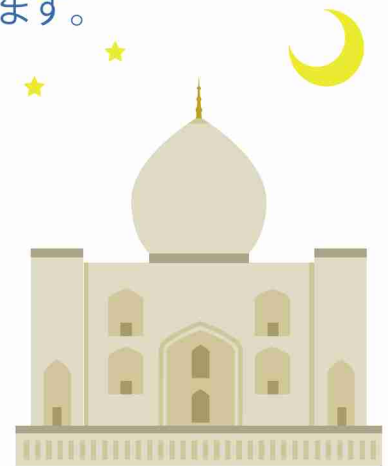
1 ムスリムとは

世界三大宗教の一つであるイスラーム（イスラム教）を信仰している人々のことをムスリムといいます。イスラームには生活習慣に関する様々な教えがあり、ムスリムはその教えに基づいて生活しています。そのため、ムスリム旅行者を受け入れる際には、ムスリムの生活習慣への配慮が必要となります。

イスラームとは

イスラームを信仰するムスリムは、世界人口の約1/4を占めます。

- 現在のサウジアラビアのマッカで7世紀初頭に発祥したイスラームは、マッカが聖地とされており、キリスト教、仏教と共に世界三大宗教として位置づけられ、世界人口の約1/4を占めます。
- イスラームを信仰している人々のことをムスリムと、イスラームの唯一絶対の神のことをアラビア語でアッラーと呼びます。



イスラームの教えとムスリムの生活習慣

イスラームには生活全般についての規範があるため、受入側はムスリム旅行者がこの規範を守れるような配慮が必要となります。

- イスラームには、冠婚葬祭の教えや食事・礼拝の決まり等、人間の生活全体に関する様々な規範があります。これらの規範は、預言者ムハンマドが受けた神の啓示を記録したクルアーン（聖典）とムハンマドの言行録であるハディースに記されています。
- イスラームの教えの解釈やその実践方法は宗派や国・地域、文化、個人によって異なるため、ムスリム旅行者向けの対応に係る世界統一基準はありません。
- ムスリム旅行者を受け入れるには、イスラームへの理解と、教えに基づく生活習慣への配慮が必要となります。
- 受入の際に特に知っておくべき規範が二つあります。一つ目として、ハラール（許された行為・物）とハラーム（禁じられた行為・物）という考え方に基づく規範です。生活全般にハラールとハラームがあり、ムスリムはハラームを避けて生活すべきとされています。例えば、食における代表的なハラームは豚肉やアルコール飲料です。また、二つ目として、毎日5回の礼拝という重要な規範があります。
- まずは、食や礼拝についての具体的な規範を知りましょう。

2 イスラームの教えと生活習慣 (1)食

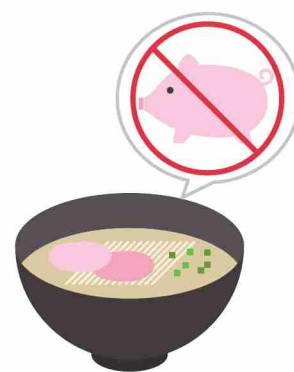
イスラームの教えでは豚肉を口にすることは許されていません。
アルコール飲料も避けるべきとされています。また、豚肉以外の動物性食材にも決まりがあります。
旅行中も含め、ムスリムはこうした食の決まりに基づいて生活しています。

イスラームで決まりがある食材

豚

イスラームの教えでは豚肉を口にすることは許されていません。
豚由来成分は様々な製品に含まれています。

- イスラームの教えでは豚肉は口にしてはいけないという決まりがあります。
注意すべきは豚肉だけではなく、豚由来成分にも注意が必要です。
- 豚肉・豚由来成分として注意すべきもの
 - ✓ 豚肉を使用した加工食品 (例: ベーコン、ソーセージ)
 - ✓ 豚のエキス、油脂 (例: 豚骨スープ、ラード)
 - ✓ 調味料・添加物等に含まれる豚由来成分 (例: 乳化剤、ショートニング、ゼラチン、コラーゲン)



アルコール

イスラームの教えではアルコール飲料を口にすることは避けるべきとされています。
調味料に含まれるアルコールを口にしないムスリムもいます。

- イスラームの教えではアルコール飲料を口にすることは避けるべきとされているため、多くのムスリムは酒(みりんを含む)を口にしません。また醤油等の調味料に含まれる微量のアルコールについて口にしないムスリムもいるため*、注意が必要です。

* 調味料に微量に含まれるアルコールを避けるべきかどうかについては議論が分かれます。
その他にも国や地域等によって食の習慣が異なります。



動物性の食材全般

イスラームでは豚肉以外の動物性の食材を口にすることにも決まりがあります。

- イスラームでは、と畜の方法についての決まりがあります。イスラームのと畜方法で処理された肉(ハラール肉)以外を口にすることは避けるべきとされています。



2 イスラームの教えと生活習慣 (2) 礼拝

イスラームの教えでは毎日礼拝を行うことが決められています。
旅行中にも礼拝ができるよう、ムスリムの礼拝の決まりを知っておきましょう。

礼拝のタイミング

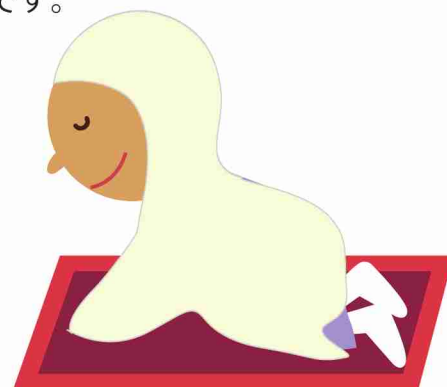
イスラームの教えでは1日5回、決められた時間に礼拝を行うことが決められています。

- 礼拝のタイミング
 - ✓ イスラームの教えでは、夜明け前、昼、午後、日没時、夜と1日5回5分程度の礼拝を行う決まりがあります。
 - ✓ 正確な時間は、場所及び日の出と日の入りの時間により、毎日異なります。
- 旅行中の礼拝
 - ✓ 旅行中は、朝、昼食前後から夕方、夜の3回礼拝をするなど、礼拝の回数を減らす方々もいます。

礼拝の行い方

礼拝は清潔な場所で、身体を清めてから
キブラ（マッカの方角）に向かって行うことが決められています。

- 礼拝場所
 - ✓ 清潔な場所で礼拝を行うことが決められています。
 - ✓ トイレや浴室等での礼拝は禁じられています。
- 礼拝前の洗浄（ウドゥ）
 - ✓ 礼拝前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・足を水で清めます。
 - ✓ 手は肘まで、足はくるぶしまで流水で洗います。
- 礼拝の方角・道具
 - ✓ キブラに向かって礼拝をします。
 - ✓ 額を付けて礼拝を行うため、礼拝用マットを使うことが一般的です。
- 礼拝の人数
 - ✓ 礼拝は、可能な場合は集団で行うことが奨められていますが、個人で行うこともあります。



2 イスラームの教えと生活習慣 (3) その他

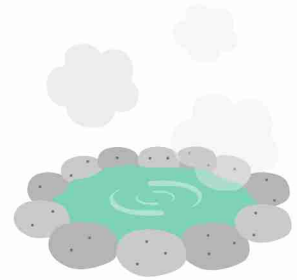
食や礼拝の他にも、おもてなしの際に配慮が必要な生活習慣があります。受入の際は以下のことにも気を付けましょう。

異性への接客には注意が必要です

- イスラームには異性との接触は望ましくないという教えがあります。
- 異性に対しては相手から求められる前に握手をすることは避けたほうがよいでしょう。

お風呂への案内は配慮が必要です

- 家族以外に素肌を見せることを嫌がるムスリムが多いため、男女ともに、大浴場は避ける傾向があります。
- 貸切風呂のサービスを案内する等の配慮ができるとよいでしょう。



ムスリムが右手を優先して使うことを 知っておきましょう

- イスラームの教えでは食事に右手を使うこととされています。そこから派生して日常生活でも右手を優先的に使う人が多くいます。



犬を近づけないようにしましょう

- イスラームでは、犬になめられると汚れると考えられています。犬を嫌がるムスリムもいるので、近づけないように注意しましょう。



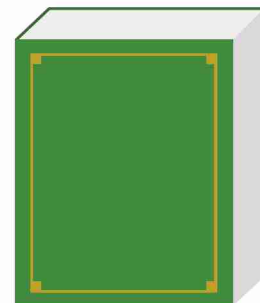
食べ物以外のお土産にも確認が必要です

- イスラームの教えでは偶像崇拝が禁止されています。
- 人形や人・動物のポストカード等のお土産を渡す際は本人に確認したほうがよいでしょう。



クルアーン(聖典)の取扱には注意が必要です

- ムスリムはクルアーンをととても大切にします。仏教における仏典やキリスト教における聖書と同じように、教えを記した重要な書です。特にクルアーンの原典(アラビア語)は神聖なものとされているため、非ムスリムが扱うことは望ましくありません。



断食月(ラマダーン)には特別な配慮が必要です

- イスラームには一年に一度、夜明けから日の入りまで断食・齋戒*をする断食月という期間があります。断食(サウム)は約30日間続きます。
- イスラーム暦と西暦が異なるため、断食月の期間は毎年異なります。
- 旅行中は断食をしないムスリムが多いものの、断食するムスリムもいます。受入を行う際は、希望があれば朝食を夜明け前にとれるようにする等の配慮があるとよいでしょう。
- 2012年のロンドン五輪は断食月にあたったため、水も飲まない選手もいました(東京五輪を開催する2020年の断食月は4月下旬～5月下旬(予定))。



*齋戒…心身を清め、禁忌を犯さないようにすること

! 個人差の尊重が大切です

- 以上のようにムスリムの生活習慣を紹介してきましたが、他の宗教と同様、教えの解釈やその実践方法は宗派や国・地域、文化、個人によって異なります。
- 受入に当たっては、ひとりひとりのニーズを聞き、各人を尊重した「おもてなし」を行うことが何よりも重要です。

[基礎知識②]

訪日ムスリム旅行者を
知ろう

1 ムスリム旅行者の増加

(1) 訪日ムスリム旅行者数の動向

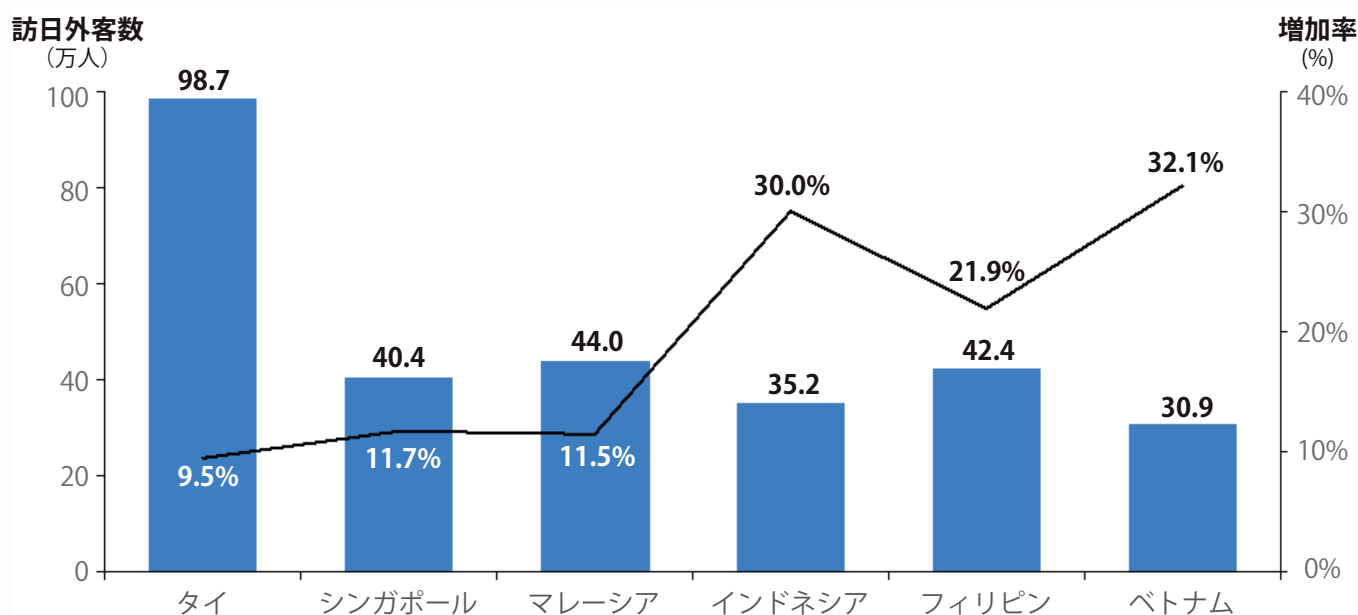
近年、東南アジアからの訪日旅行者が増加しています。

東南アジアにはムスリムが多いことから、ムスリム旅行者受入への対応が求められています。

東南アジアからの旅行者の増加

● 東南アジアからの訪日旅行者は、人数規模・伸率ともに高い数字を示しています。

東南アジア諸国からの訪日外客数(2017年推計値)と伸率(2017/2016年)

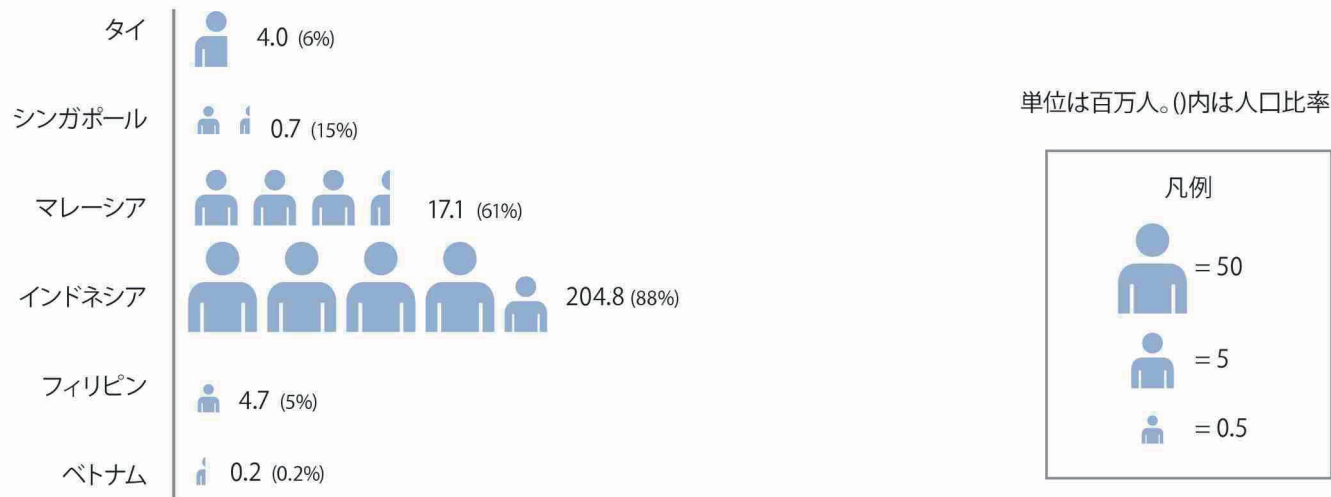


日本政府観光局 (JNTO) (2017年 年間推計値)

東南アジア諸国におけるムスリム人口

● とりわけインドネシアやマレーシアには多くのムスリムがいます。

東南アジア諸国におけるムスリム人口



Pew Research Center「Muslim Population by Country」(2010年推計値)

1

ムスリム旅行者の増加 (2)ムスリム旅行者増加の背景

ビザの緩和

- 近年、東南アジア向けのビザの緩和が行われています。

近年のビザ緩和

国	2012年	2013年	2014年～
タイ	数次ビザ (3年、90日)	IC旅券取得の場合、 ビザ免除(15日)	
マレーシア		IC旅券取得の場合、 ビザ免除(90日)	
インドネシア	数次ビザ(3年、15日)	数次ビザ滞在期間 延長(3年、30日)	<ul style="list-style-type: none"> ・数次ビザ有効期間延長(5年、30日) ・一次観光ビザ申請手続きの簡素化* ・IC旅券を事前登録した場合、ビザ免除(15日)
フィリピン	一次ビザ	数次ビザ発給開始 (3年、15日)	<ul style="list-style-type: none"> ・数次ビザ有効期間延長(5年、15日) ・一次観光ビザ申請手続きの簡素化*
ベトナム			<ul style="list-style-type: none"> ・数次ビザ有効期間延長(5年、15日) ・一次観光ビザ申請手続きの簡素化* ・数次ビザ発給要件の緩和(10年、90日)

外務省「ビザ・日本滞在」「最近のビザ緩和(一般旅券所持者)」(2017年9月)より作成
 ()内は有効期間と最大滞在日数
 (*一次観光ビザ申請手続きの簡素化は、指定旅行会社取扱パッケージツアー参加者に適用)

LCCの就航

- 従来LCC(格安航空会社)の就航便は短距離が大半でしたが、近年、東南アジアと日本を結ぶ中距離便が増えています。

2 ムスリム旅行者の不便・不満の声

訪日経験のあるムスリムや、ムスリム向けツアーを扱う旅行会社から、食や礼拝の対応を求める声が挙がっています。

インドネシア・マレーシアからの旅行者・旅行会社からのヒアリングに基づく

食に対するニーズ

食べ物やその成分の表示が不十分であることに困っています

- 日本語メニューしかないことが多く、理解できません。また英語のメニューがあっても料理の名前しか書いていないことが多いため、食べられるものかどうかの判断ができません。(インドネシア人ムスリム)
- メニューの中でどれがノンポーク・ノンアルコールなのが表示されていないため、不便です。(インドネシア旅行会社)



食事が出来るお店が少ないことに困っています

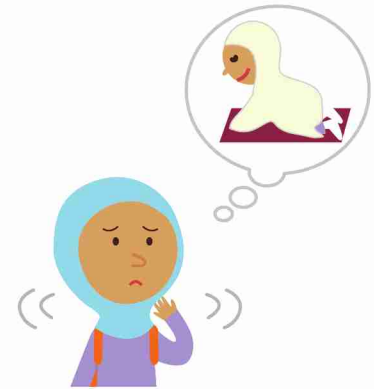
- ムスリムが安心して利用できる飲食店を探すことが難しいです。ツアーで提供される食事以外は、食べられそうな材料のおにぎりや、自国から持参した食べ物を食べて過ごしています。(インドネシア人ムスリム)
- ムスリム向けの飲食店が非常に少なく不便です。一般の飲食店のメニューは食べられるものかどうか分からないため、不安に感じます。(インドネシア人ムスリム)
- 宿泊施設において、ムスリム向けの朝食が提供されていることが少ないため不便です。また、食事場所を分ける等の配慮が必要です。(マレーシア旅行会社)
- テーマパーク等長時間過ごす場所にムスリム向けのサービスがある飲食店がないことがとても不便です。そのため、別途ムスリム旅行者向けの弁当を用意して対応することがあります。(マレーシア旅行会社)
- 宿泊施設や飲食店の選択肢が限られています。もっと数を増やしてほしいと思います。(インドネシア旅行会社)
- 日本料理が食べたいのですが、ムスリムが食べられる日本料理を提供できる飲食店がなかなかないことが残念です。(マレーシア人ムスリム)



礼拝に対するニーズ

礼拝ができる場所が少ないことに困っています

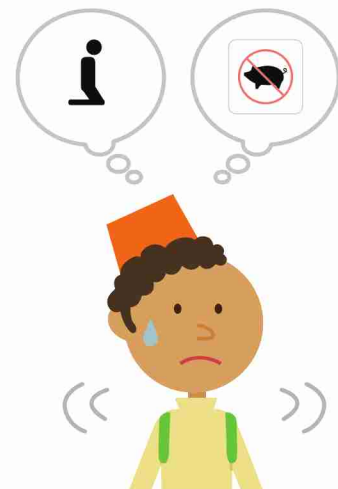
- 礼拝できる場所が少ないことが不便です。特に空港や駅、モール等に、礼拝場所がほしいと思っています。宿泊施設であれば自室で礼拝できますが、それ以外の滞在先では礼拝場所が必要です。(インドネシア人ムスリム)
- 多目的ルームのような誰でも使っていい場所を設け、礼拝用にも使えるようにしてあればよいと思います。礼拝室がないために、公園や非常階段の踊り場で礼拝したこともあります。(インドネシア人ムスリム)
- テーマパークでの礼拝対応が不十分だと感じています。(マレーシア旅行会社)
- 街中や商業施設に礼拝室の設置が必要です。飲食店にも礼拝スペースがあれば便利です。(インドネシア旅行会社)



情報発信に対するニーズ

ムスリム対応を行っている施設の情報が不十分であることに困っています

- ムスリムが食事できる飲食店はあるのかもしれませんが、それを見つけることができません。ムスリム向けのガイドブックがあれば助かります。(マレーシア旅行会社)
- ムスリム旅行者が訪問するいずれの場面においても食と礼拝の対応のある施設についての情報が不足しています。(インドネシア旅行会社)



【参考】ムスリム向けツアー造成に必要な配慮と旅行会社の取り組み

ムスリム旅行者が行きたい場所は他の外国人旅行者とあまり変わりませんが、少し配慮が必要です。

- ムスリム旅行者もその他の訪日外国人旅行者と同じように買物やテーマパーク、有名な観光地の訪問等に興味がある人が多くいます。
- イスラームの教えでは偶像崇拝が禁止されていますが、ムスリム旅行者の中には、寺社・仏閣等の宗教施設へ観光に訪れる人もいます。

事例 食と礼拝に配慮のあるツアーを造成

- ◆国内のある旅行会社では、ムスリム向けツアーに特化した事業を行っています。東京、京都、大阪方面を中心に、社員旅行等の団体客と家族・友人等の小グループの双方を対象としたツアーを造成しています。
- ◆ツアーでは、豚肉を使わない日本料理店やマレーシア料理店等を訪れる、日中にモスクや礼拝所のある施設に立ち寄る等、食や礼拝に関する配慮を行っています。

事例 旅行会社が中心となって地域のムスリム旅行者向けの対応を促進

- ◆ムスリム向けツアーを扱っているある国内の旅行会社では、ムスリム旅行者向けの対応の向上に努めています。同社のフィリピン人社員が、マニラに比べてある観光地に訪れるムスリム旅行者が少ないことを疑問に思い、対応を検討したことがきっかけです。
- ◆同社はムスリム向けツアーを造成するため、ムスリム向けの料理を作る方法や、施設の空きスペースを礼拝用に貸し出す方法といった比較的取り組みやすい対応方法を、地域の事業者に働きかけています。