



ム ス リ ム

フ レ ン ド リ ー

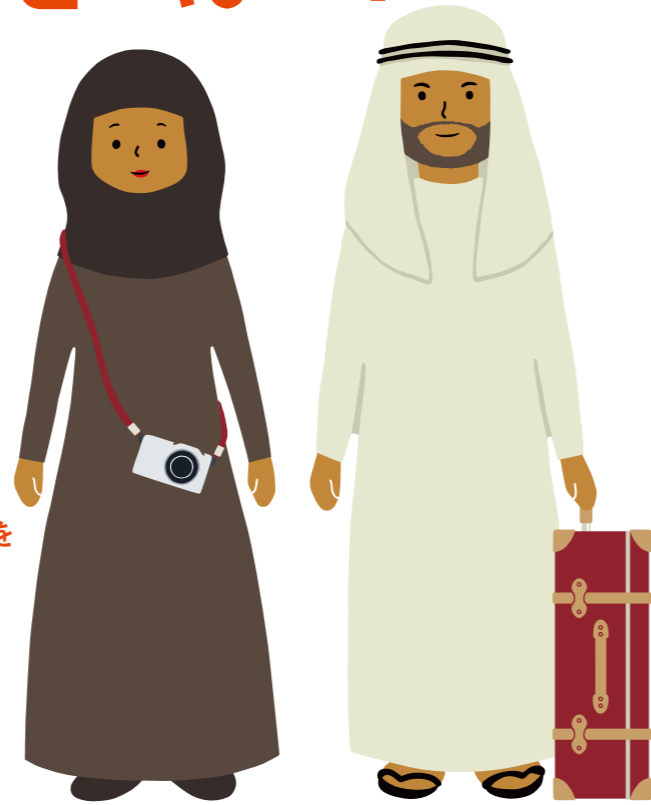
K O M A T S U

お も て な し ガ イ ド

小 松 市

ムスリムとは？

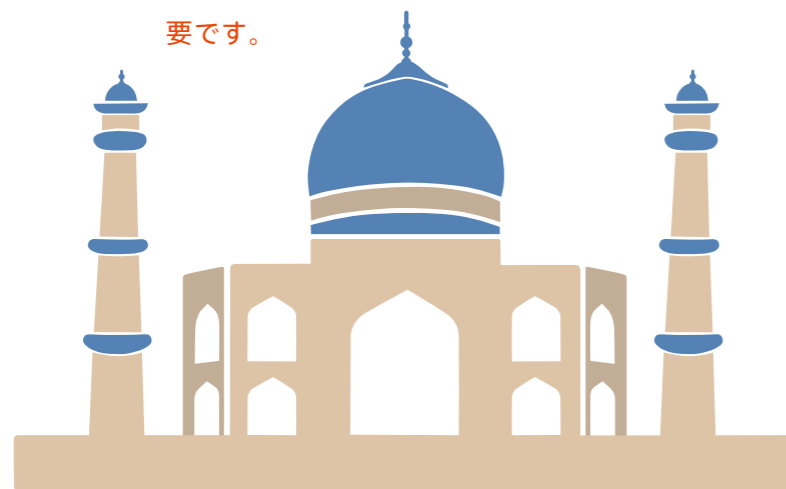
アラビア語で「神に帰依する者」という意味を持つムスリム(=イスラム教徒)。現在、ビザの条件緩和やLCC(格安航空)の増便の影響もあり、東南アジアからのムスリム旅行者が増えてきています。2020年の東京オリンピックにはさらに増加するとみられる今こそ、ムスリムのお客様をきもちよくお迎えする準備を始めましょう。



注目する理由

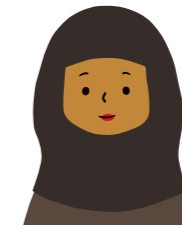
現在、ムスリム人口は16億人を超え、世界全人口の約4分の1を占めます。ムスリム市場の規模は現時点で300兆円と見込まれ、国際観光消費額ではドイツやアメリカを上回り、さらに2030年には1000兆円に拡大するとも言われています。

市場拡大に伴う訪日観光客の増加は、今後ますます魅力的なマーケットとして期待されており、ムスリム旅行者の受入を行うためには、習慣による不便を少なくし、満足して帰っていただくための対応が重要です。



1 イスラム教徒 =ムスリム

イスラム教徒はアラビア語で「ムスリム」(女性は「ムスリマ」と呼ばれます)



2 世界で2番目に人口の多い宗教

イスラム教は、キリスト教・仏教とともに世界三大宗教の1つに数えられます。



3 アジアは最もムスリムの多い地域

イスラムと聞くと、一般的には中東を連想しますが、実はアジアがイスラム人口の半分以上(約6割)を占めています。



4 唯一神アッラー

イスラム教は唯一神「アッラー」を信じる一神教で、「クルアーン(コーラン)」を聖典としています。仏教の仏像のような偶像による崇拝は禁止されています。



のイスラム教戒律

イスラム教では多くのことが禁止事項とされています。特に、「信仰告白、礼拝、断食齋戒、喜捨、巡礼」の5つの義務を怠ることなく、厳しい戒律を守り抜き、アッラーに忠実であろうと心がけています。

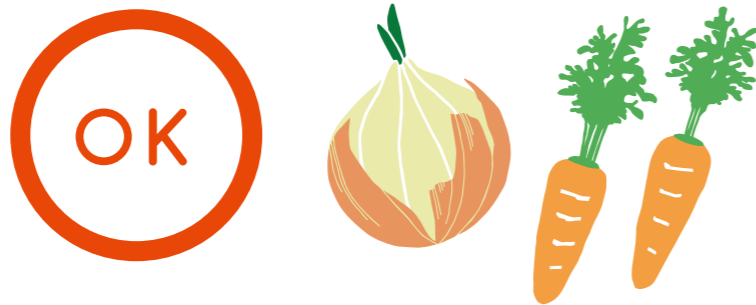
旅行者に関わりが深い禁止事項(一例)

- 「賭け事」「飲酒」「豚肉や豚肉製品を食べること」
- 「血の飲食」
- 「死肉や神以外の名で屠殺された肉を食べること」
- 「ラマダーン(断食月)を正当な理由がないのに解くこと」

イスラム教と
ムスリムを
知ろう！

ハラール

イスラム教の教えで「許されている」という意味のアラビア語がハラール(ハラル)です。反対に「禁じられている」という意味の言葉は「ハラーム(ハラム)」です。先にあるように、イスラムの下では豚肉を食べることは禁じられ、その他の食品でも加工や調理に関して一定の作法が要求されます。この作法が遵守された食品がハラールとされています。



ハラール

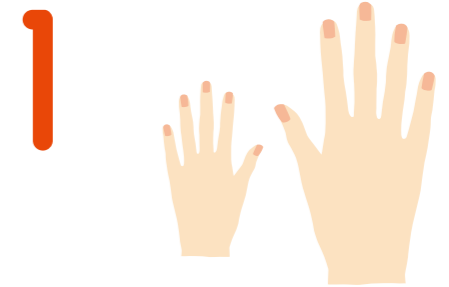
- ・ハラール屠殺した食肉(牛や鶏、羊等)
- ・魚介類 ・野菜、果物 ・卵、牛乳



ハラーム (ノンハラール)

- ・豚肉、豚由来商品(ゼラチン等)
- ・ハラール屠殺していない食肉
- ・血液 ・酒、アルコール

生活習慣と接客時に必要な配慮



右手優先

イスラムの教えでは右を優先する考え方があり、握手や食事の際は右手を使うこととされています。逆に左手は不浄の手と考えている人が多いです。



礼拝の決まり

ムスリムは1日5回(夜明け前、昼、午後、日の入り、夜)の礼拝が義務付けられています。礼拝は身体を清めてからキブラ(メッカの方角)に向かって行うことが決められています。



異性への接客

イスラ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。異性に対して求められる前に握手することは避けましょう。



服装への配慮

男女ともに素肌を見せるのは好ましくないとされ、家族以外に素肌を見せることを嫌がります。特に女性スタッフが接客する際は肌の露出の少ない服装にしましょう。



不浄とされている犬

イスラムでは、犬になめられると汚れると考えられています。犬を近づけないように注意しましょう。犬のぬいぐるみ等のプレゼントは避けましょう。

食事

宗教上、食べてはいけない食材があるなど、ムスリムには食に関して厳格なルールがあり、それは旅行先でも変わりません。ですが、「食」は旅行の楽しみのひとつ。正しい知識と理解で「日本の味」のおもてなしを試みませんか。

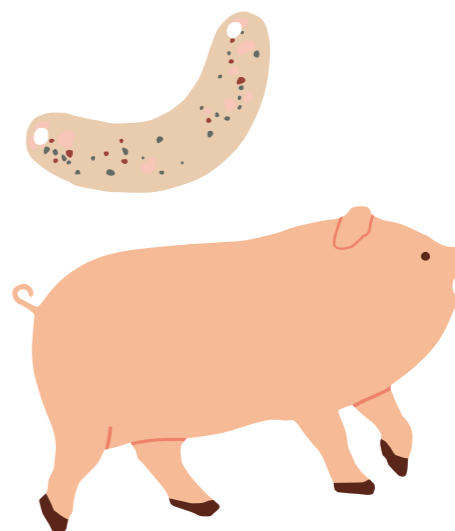


基本は情報提供
おもてなしの

外国でのおいしい食事は旅行の醍醐味ですが、禁忌に触れずに安心して食べたいけれど、ムスリムに対するお店の受入姿勢が分からなければ、両者ともに不安で困ってしまいます。イスラムの教えの解釈やその実践方法は宗派や国・地域、文化、個人によって異なります。何が「ハラール」であるかの判断は人によって異なるため、こちらから「ハラール」であると勝手に決めつけず、ムスリム向けに対応できることを伝えたら「食べるものと食べないもの」等の判断はムスリムの自己判断にゆだねましょう。一部の料理だけでも、まずは「ノンポーク」「ノンアルコール」の対応からはじめてみましょう。それがムスリムの方へのおもてなしの第一歩です。

1 「ノンポーク」

- 豚肉のハム、ソーセージ、ベーコン等の加工品は使えません。
- ポークエキス入りの加工品(ドレッシング、カップ麺、菓子等)は使えません。
- 豚由来のゼラチン、コラーゲン、乳化剤、ショートニング等は使えません。
- ラード(豚脂)はもちろん、豚肉を揚げた油は使えません。



2 「ノンアルコール」

- 保存料等でアルコールが添加されている調味料(酢、しょうゆ、味噌等)を気にする人もいます。
- ワインやブランデー等の洋酒を使った加工品は使えません。



3 その他

- 血液は不浄であり、害になるものとして避けられています。血を連想させる肉料理の断面や肉汁が見えるのを好まない人がいます。
- 豚以外の食肉(牛肉・鶏肉・羊肉等)はイスラム法に則って屠畜されていない場合はハラームとなり、口にできません。



気をつけたいポイント

判断材料となる情報

(食材、調理方法、調理器具など)を

正確に伝える工夫

■ Fish

■ Onion

■ Tomato

(1) 英語表記(併記)にしよう

- ムスリム向けの情報・メニューは英語表記で明示しましょう。

(2) ピクトグラム等で原材料を伝えよう

- 料理名と一緒に、豚やアルコール等が含まれていないこと、ハラール認証の肉や調味料であることを、ピクトグラム等で分かりやすく表示すると喜ばれます。



- カクテルやチューハイ等は間違っ飲んでしまう恐れがあります。アルコールにもピクトグラム等で一目で分かる工夫をしましょう。

※アルコールであることを伝えたら、ハラールであるかの判断も含めてムスリムの自己判断にゆだねることが大切です。

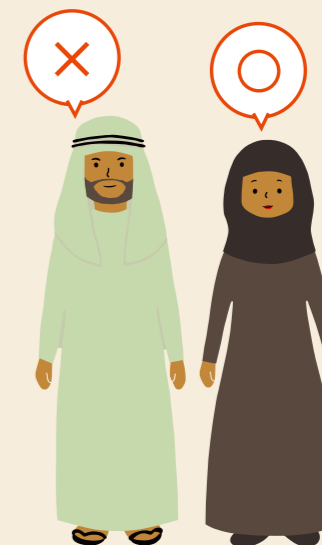
(3) 調味料や調理器具、食器の状況を伝えよう

- 和食の調味料である酢、みりん、しょうゆ、味噌等にはアルコール成分が含まれる場合があります。アルコール無添加(ノンアルコール)のものを使用しましょう。
- 「ノンアルコールの調味料を使用している」「ムスリム専用の調理器具がある」「洗浄用スポンジがある」「食器とカトラリーは専用、または使い捨てを使用する」など、調理上の細かい配慮を説明する英語版シート(張り紙、補助メニュー等)があれば、状況を一目で伝えたい時に便利です。



「ハラールかどうかの判断は、ムスリムが決める」

何が「ハラール」であるかの判断は人によって異なるため、一番避けたいことは「当事者ではない第三者が、勝手にハラールであるかどうかを判断すること」です。特に「ハラール料理(メニュー)」と店側で表現する際には注意が必要です。下手に断定することは、食材のみでなく、調理・保管の環境や食器、食事を提供する場所等についても、厳格な対応がなされているものと相手に認識させてしまうことがあります。「ハラール食材を使っていること」「調理等に配慮していること」等の対応を英語表記で説明したところで、あとはムスリムの自己判断にゆだねることがトラブル回避のポイントになります。



観光庁の基準を元に、情報開示をしましょう

日本にはハラール認証団体が数十も乱立し、その判断基準は統一されていません。イスラムの教えに厳格な基準もあれば、そうでないものもあります。そのため、ムスリム自身の基準に合致するかどうかは疑わしく、日本のハラール認証に不信感を抱かれても仕方ありません。敬虔なムスリムであるほど、余計に混乱して不安を覚えることでしょう。そのために考え出された仕組みが、ハラール認証に頼らない「ムスリムフレンドリー」です。この仕組みは、お店がムスリム向けに対応できることを情報開示し、受入姿勢を示すことで、ムスリム自身の判断で選んでもらうためのスタイルです。小松市の「ムスリムフレンドリーKOMATSU」では「観光庁が推奨する基準」に基づき、対応できる取組の情報開示を呼びかけています。

観光庁が推奨する基準

① 英語での情報開示(メニューや食材の英語表記)	基本	↑ 求められる基準 ↓
② ノンポーク、ノンアルコール		
③ ハラールミートの使用		
④ ハラール調味料の使用		
⑤ 専用の調理場、調理器具、食器の使用	あると良い	

礼拝

ムスリムにとって欠かせない行為、礼拝。
メッカの方角(ギブラ)に向かって行われる
礼拝は額を床につけて祈るため、
ギブラマットが使われます。
彼らが気持ちよくお祈りできるように、
何が必要とされるかを知っておきましょう。

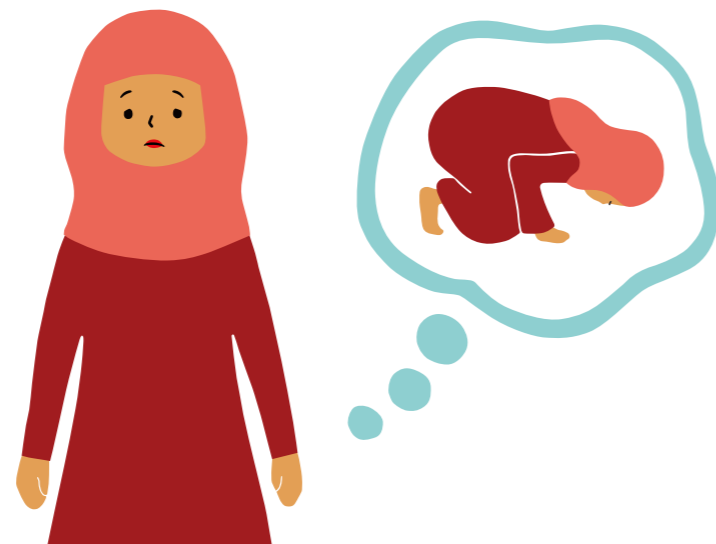


活用したおもてなし
空きスペース

ムスリム旅行者が旅行中に困ったことの上に「お祈りする場所がない」ことが挙げられます。イスラム教では1日に5回(夜明け前、昼、午後、日の入り、夜)、太陽の動きに従った時刻にメッカの方角に礼拝をします。

ムスリムの方々の「礼拝」の時間を保ち、礼拝の時間を挟んでゆっくりと食事や買い物ができるよう、配慮することが大切です。

※メッカは、アラビア半島のサウジアラビア王国の紅海から80kmほど内陸に入った中西部に位置します。この地は預言者ムハンマドの生誕地であり、イスラム教における最高の聖地となっています。



1 時間

- 1日に5回、太陽の動きに従った時刻に、礼拝をするよう定められています。旅行先での日の出と日の入りの時間によって毎日変わります。
- 1回の礼拝に要する時間は個人によって様々ですが、5～10分程度かかります。



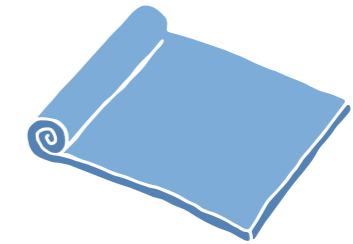
2 キブラ(メッカの方角)

- 礼拝はキブラの方向に向けて行わなければなりません。そのため、キブラが分かるキブラコンパス等のグッズがあると便利です。



3 マット(絨毯)

- 額をつけて礼拝を行うため、マットを使うことが一般的です。マットには矢印が模様として入っていて、キブラの方向に向けてマットを敷き、その上で礼拝します。
- ※一般的なマットのサイズは110センチ×70センチ程度です。



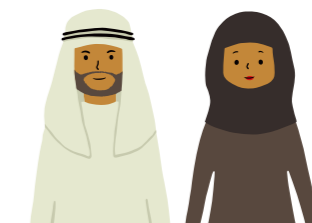
4 ウドウ(お清め)

- 礼拝の前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めます。手は肘まで、足はくるぶしまで洗います。そのため水場が必要となり、タオルやハンドペーパー、さらには洗面器やスリッパがあると喜ばれます。



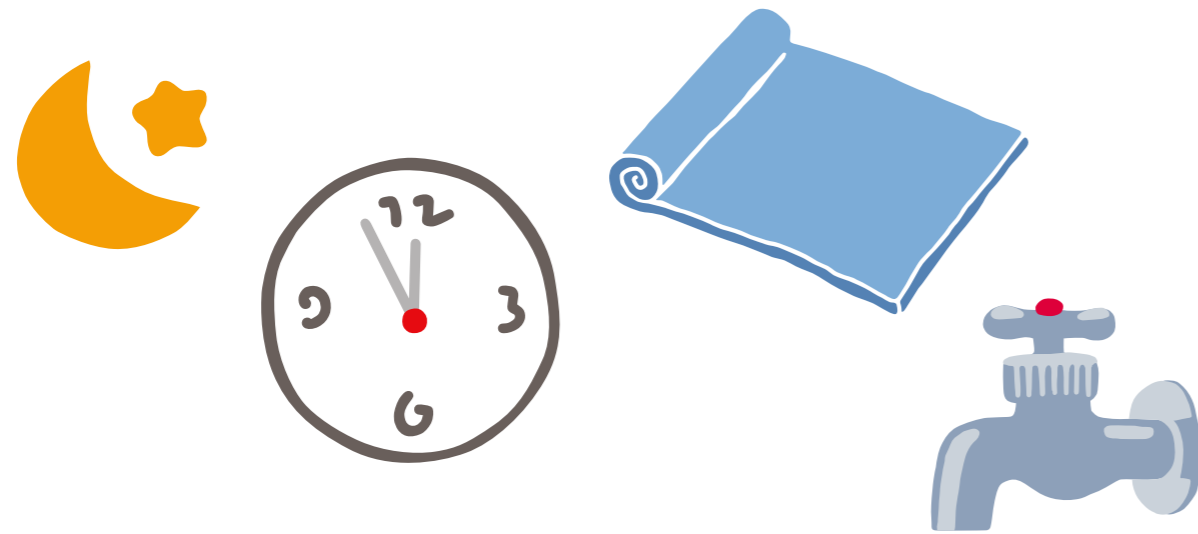
5 男女別々

- 礼拝が可能な場合、集団で行うことが勧められていますが、男女の場合は敷居を設けるか、時間を分けることで別々の空間で行います。
- 特に女性は礼拝している姿を見られるのを好まないため、周囲の視線をさえぎる空間を作る工夫をしましょう。



礼拝を理解するためのポイント

空きスペース等を 礼拝用に一時的に 提供する上での配慮



(1) 礼拝対応が可能であることを明示

- 空きスペース等を礼拝用に一時的に提供できる場合、具体的な対応方法を英語表記で説明しましょう。「空きスペースを、礼拝用にご利用いただくことができます」「洗浄用に近くの水場やトイレをご利用いただけます」「礼拝時刻表を掲示しています」など、調理上の細かい配慮を説明する英語版シート（張り紙、補助メニュー等）があれば、状況を伝えたい時に便利です。
- 予約時であれば、店舗滞在中に礼拝を行うかどうか、礼拝を行う場合は礼拝用に空き個室を利用するかどうかを確認すると喜ばれます。

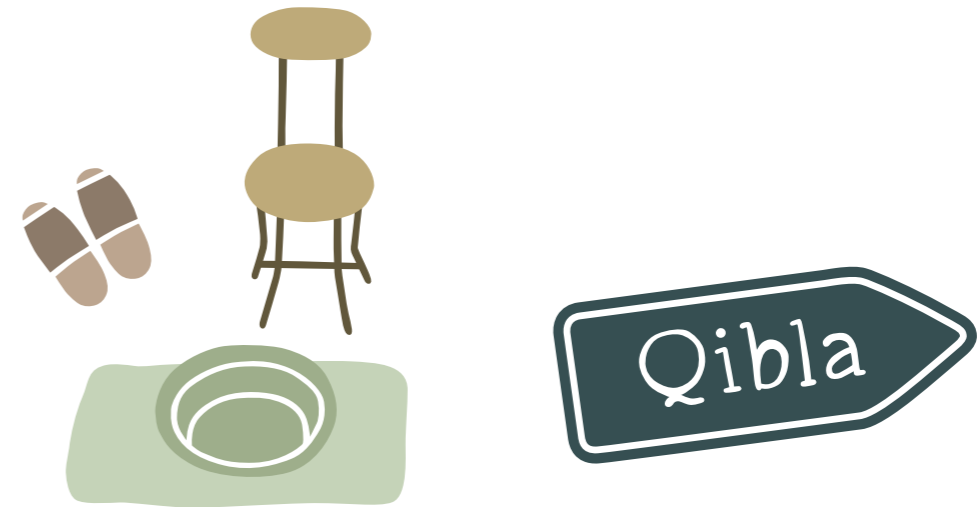


(2) 周囲の目が気にならないように配慮

- パーテーション等の敷居で区画するほか、時間をずらすなどの工夫をします。キブラや礼拝時間の表示等があると喜ばれます。礼拝スペースであることが分かる案内表示があると便利です。

(3) 礼拝前の洗浄はトイレの洗面所等を利用

- トイレの洗面所等には、足を洗いやすいにするための椅子、洗面器、スリッパ等を備え付けてあると喜ばれます。周囲に水が飛び散る場合に備えて、タオルやハンドペーパーがあると便利です。
- トイレの洗面所が利用できない場合は、ペットボトルの水等を提供し、店舗外の排水溝付近等で利用してもらう方法もあります。



(4) 礼拝セット（キブラコンパス、マット）の貸出準備

- 多くのムスリム旅行者は礼拝に必要な情報や道具を持参しているものの、歓迎の姿勢を伝える意味で、礼拝セットの貸出準備をしましょう。

(5) 礼拝時間情報の提供

- 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。地域によって礼拝時間が異なるので、情報提供の際は注意しましょう。

<一例> 礼拝時間検索サイト Islamic Finder (<http://www.islamicfinder.org/>)



ムスリム旅行者へ よりよいおもてなしを。

Q & A

Q. お土産を渡したいのだけど…

A イスラム教では偶像崇拝が禁止されています。預言者の絵も許されていません。そのため人形や人、動物のポストカードなどを渡す時は本人に確認することをおすすめします。

Q. 飲食店や商業施設での配慮は？

A 来店中に礼拝希望の申し出があった場合、他の来店者からは見えづらい空きスペースがあればそこへご案内を。顔・手・足を水で清めるため、床が濡れることを想定してタオルやペーパータオルを準備しておくのもよいでしょう。

Q. ムスリム旅行者の食の好みは？

A 香辛料がきいた料理やスイーツも好まれますが、「日本に来たからには和食を!」と考える方も増えています。

Q. デザートはお出ししているの？

A 市販のお菓子の成分には豚由来の成分(乳化剤やゼラチンなど)が入っていることが多々あります。提供前に成分について確認を。豚やアルコールの成分が無ければ、あとはムスリムの判断にゆだねましょう。

Q. 接客の際に気を付けることは？

A 他人に素肌を見せることを好ましくないとされているため、接客時は露出度の高い服は避ける心配りを。長袖のシャツやカーディガンなどを着用するのもいいでしょう。また、女性客には女性スタッフによる接客が好ましいです。

「100%叶えるより、1つでもできることから」

以前、東京の和食店で働いていた時にムスリム観光客に対応した経験があった梶さん。さらに小松市主催のムスリムフレンドリーKOMATSUの考え方に賛同し、2017年9月に宣言しました。

「ムスリムフレンドリーに詳しいアドバイザーから、ハラール肉は証明書を提示するとより安心、お清めは玄関先の水道、礼拝は個室でOKというように具体例を聞きながら、私たちができることを考えました。しょうゆ、味噌、酢等には、アルコールを原料とするものや、添加されているものがあります。自分たちが扱っている食材を見つめ直す機会にもなりましたね」

小松に来たら日本の“食”をいろいろ楽しめる—宣言店が増えることで、ムスリム観光客が小松を訪れる呼び水になることが期待されます。

(取材先) 梶 太郎さん / 日本料理 梶助



TOPIC

ムスリムフレンドリー KOMATSUとは

できる範囲のおもてなし

「ムスリムフレンドリー」とは、ハラール認証を取得していなくても、ムスリムの方に対してできる範囲で配慮・対応するという事です。小松市では「ムスリムフレンドリーKOMATSU」として、店舗で対応できることを分かりやすく開示するお手伝いをし、ムスリムの方のお店選びを支援する取組です。

具体的には、観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」の基準に基づき、各店舗がムスリムに対応できる事項(食事、礼拝、サービス等)をとりまとめ、その情報を宣言書として店頭や市ホームページ等で公開します。

<参加方法>

- 1 市内の実施希望店舗(飲食店、宿泊施設、小売店等)は、チェックリストに対応可能な事項を記入して市に提出
- 2 市は専門家と現地訪問し、チェックリストに基づいた食事・礼拝・サービス等の対応ができているか確認
- 3 確認結果に基づき、市が「ムスリムフレンドリーKOMATSU」宣言書を代行作成、宣言店に配布
- 4 宣言書は店頭や市ホームページ等で情報発信

宣言書の一例



「ムスリムフレンドリーKOMATSU」 監修: フードダイバーシティ株式会社

運営サイト

HMJ HALAL MEDIA JAPAN
Halal & Muslim-friendly Information

ハラールメディアジャパン www.halalmedia.jp



優れた事例は、日本のハラール情報を発信するポータルサイト等で紹介されることがあります。

ムスリムフレンドリー KOMATSU

おもてなしガイド

MUSLIM FRIENDLY KOMATSU

HOSPITALITY GUIDE

イスラ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当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います。

ムスリムフレンドリーKOMATSUに関する問い合わせ

発行：小松市 TEL：0761-22-4111(代)