

本ハンドブックは、個人のビジネス・プロモーションないし特定の宗教の奨励を目的としたものではありません。

また、ムスリムの習慣にも個人差があり、本ハンドブックが提供する情報は、あくまで基本的な情報になります。

その点をご理解いただいた上でご利用ください。

ムスリム旅行者

おもてなし

ハンドブック

日本とイスラムを

つなぐための3つのこと

MUSLIMS OMOTENASHI HANDBOOK



平成26年10月発行 登録番号(26)121

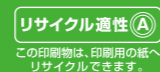
東京都産業労働局観光部振興課

〒163-8001

東京都新宿区西新宿2-8-1

電話:03-5320-4802

協力:特定非営利活動法人日本ハラール協会



日本とイスラムを つなぐための 3つのこと。

その **1** 食 その **2** 礼拝 その **3** 習慣・マナー

基礎知識	PAGE.03-04	ようこそ!の、その前に。まずはムスリムを知ろう!
食	PAGE.05-06	まず覚えておくべき2つの言葉—— ハラルとハラーム
	PAGE.07-08	押さえておこう。ハラーム(禁じられた)のもの
	PAGE.09-10	できるコトから始めよう。「食」のおもてなしは情報提供から
	PAGE.11-12	「食」についての都内での取組
礼拝	PAGE.13-14	ムスリムの「礼拝」についての基礎知識
	PAGE.15-16	場所と時間に配慮しよう。礼拝についての「おもてなし」
	PAGE.17-18	「礼拝」についての都内での取組
習慣・マナー	PAGE.19-20	知っておこう。ムスリムの習慣とマナー
FAQ	PAGE.21-22	よくある疑問

ムスリムを多く抱える東南アジアからの訪日旅行者数は、急激に増加しており、その旅行者の多くは、日本食やショッピングなどを楽しみに日本にやってきます。しかし、日本人のムスリムに関する知識や理解は十分とは言えません。彼らを知るための3つのキーワードは、「食」「礼拝」「習慣・マナー」。訪日する旅行者の多くが訪れる都市、東京。東京をもっと楽しんでもらうために、ムスリムのこと、イスラムのことを正しく理解して、できるコトから始めませんか。このハンドブックが、旅行先に日本を選んでくれた彼らに対して、日本のサービスやおもてなしを伝える一助となれば幸いです。



ようこそ！の、その前に。 まずはムスリムを知ろう！

今、訪日ビザの緩和措置や格安航空会社の就航、経済発展などを背景に、インドネシアやマレーシアをはじめとしたASEAN各国からの訪日客が急増しており、今後もさらなる増加が予想されます。インドネシアやマレーシアは世界でも有数のイスラム教徒＝“ムスリム”を主体とする国です。これらの国々の旅行者の多くが訪れる都市「東京」。ムスリム旅行者に気持ちよく東京を楽しんでもらうため、まずは、「イスラム教」「ムスリム」の知ることから始めましょう。

知っておきたいイスラム教についての6つのこと

- ### 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」）と呼ばれています。
- ### 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一つに数えられ、世界人口の約1/4を占めています。
- ### 3 アジアは最もムスリムの多い地域

「イスラム」と聞くと、一般的にはアラビア半島などの中東を連想するかもしれませんが、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。
- ### 5 六信五行

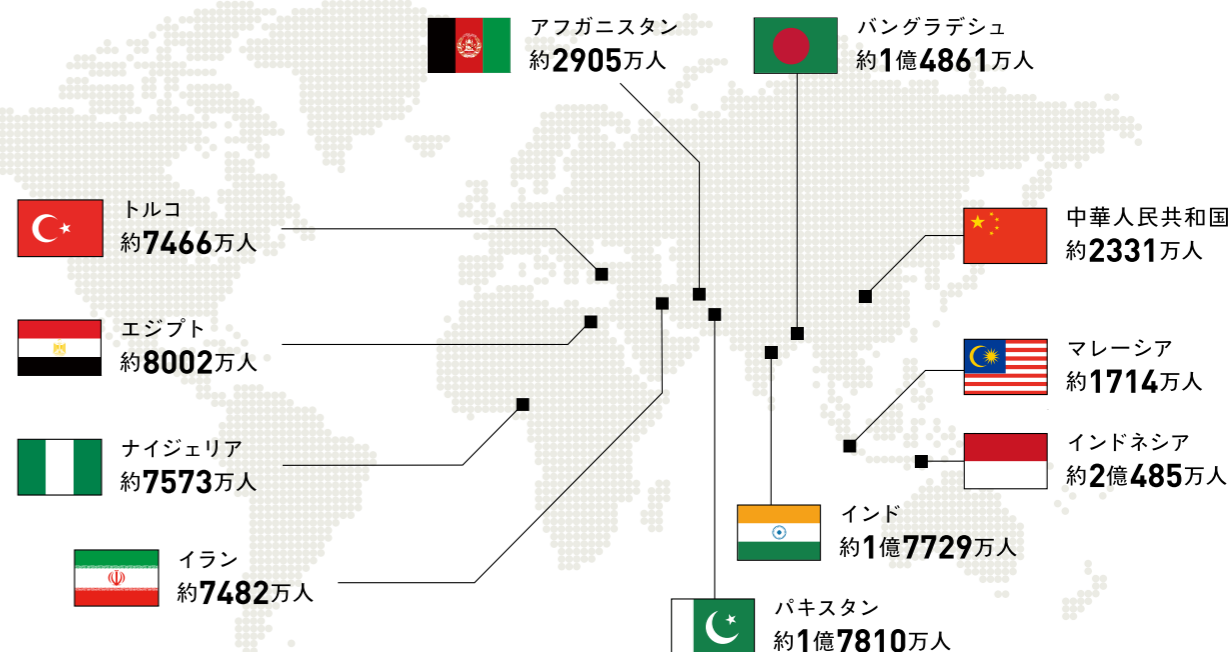
ムスリムにとって大切な教えが六信五行。「唯一神アッラー」「天使」「啓典」「預言者」「来世」「定命（ていめい）」の6つを信じ（＝六信）、「信仰告白」「礼拝」「断食齋戒（さいかい）」「喜捨（きしゃ）」「巡礼」の5つの義務（＝五行）を決して怠ることなく、厳しい戒律を守り抜くことでアッラーに忠実であろうと日々心掛けています。
- ### 6 「イスラム」＝「平和」

「イスラム」は、「自らを差し出す」という意味の言葉「アスラマ」が元となっています。アッラーに自らを差し出し、心や身体、自分の周りの完全なる平穏を得る、すなわち「平和」を意味しているのです。

世界のムスリム人口分布

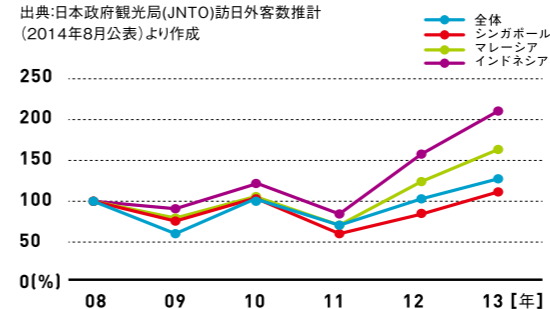
出典：Pew Research Center - The Future of the Global Muslim Population (JANUARY 2011)

下図は2010年のムスリムの推計人口です。ムスリム人口は2010年には16億人を占め、世界人口の4分の1に達しました。中東よりも東南アジアの人口が多いことがわかります。



訪日外国人数の推移

出典：日本政府観光局(JNTO)訪日外客数推計 (2014年8月公表)より作成



2008年の訪日数を100%とした場合、2013年は訪日外国人全体の124.1%に対し、マレーシア167.1%、インドネシア205.4%となっています。東南アジアのムスリム国の訪日数上昇率が高いことがわかります。

日本国内での人気観光都市

出典：観光庁 訪日外国人消費動向調査 平成25年 年次報告書

訪日外国人全体		観光・レジャー目的のみ	
東京都	47.3%	東京都	43.2%
大阪府	25.1%	大阪府	30.2%
京都府	18.9%	京都府	24.9%
神奈川県	11.2%	福岡県	14.1%
福岡県	11.0%	北海道	12.1%

訪日外国人の都道府県の訪問率では、東京が47.3%と最も高く、訪日する外国人の約半数が東京に宿泊しています。観光・レジャー目的のみの訪問率においても東京が最も多くっており、観光・ビジネスに関わらず、最も訪問されているのが東京となります。

TOPIC

東京を訪れたムスリムに聞いてみました。旅行中に困ったこと。

「安心して食事のできる東京のレストランがなかなか見つからない……。」
「お菓子をお土産で買ったかったけれど、成分表示がないので諦めました。」
「ショッピング施設等に礼拝施設がなく、礼拝する場所を見つけるが大変。人に見られない試着室などで礼拝しました。」などの食や礼拝に関する不満の声が多く聞かれるようです。

つなぐために。その1

食

MUSLIMS OMOTENASHI HANDBOOK



「食」は、旅行の楽しみのひとつ。
おいしいものを、
おいしく食べてもらうために。

食事が旅行の大きな楽しみのひとつであることは、ムスリムも同じです。しかしながらムスリムには、宗教上食べてはいけない食材があるなど、食に関して厳格なルールが設定されています。「和食」が世界遺産に認定され、今脚光を浴びる日本の食文化。正しい知識と理解を持って、彼らを「食」で「おもてなし」しましょう。

ムスリムを「食」でおもてなしするために まず覚えておくべき2つの言葉。

日本の食文化はその独特な文化背景とともに、健康的で理想的な食事バランスの代表例として注目され、旅行者にとっても大きな魅力となっています。しかし、ムスリムの人々に食事を提供する際に、気を付けなければならないこともあります。彼らには「食」についての厳格なルールがあるからです。実際に、日本への旅行をする上での心配事として、多くのムスリムの人々が食事についての不安を挙げます。

ムスリムの人々に食事を提供するにあたってまずは、「ハラール(HALAL)」と「ハラーム(HARAM)」という言葉を理解しておく必要があります。

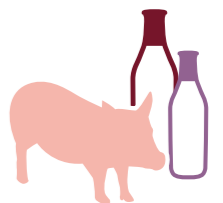
ハラール (HALAL=許可された)

ハラールは、イスラム法において「許可された」「合法的」という意味であり、生活全般に関わる言葉です。「食」においては、イスラムの教義に則って食べることが許可されたものを指し、野菜や果物、大半の魚介類はハラールです。ただし食材選びや調理などでは以下の3つのことに気を付けましょう。

- 1 豚肉や豚に由来する成分を含んでいないこと**
豚肉やそれに由来する食物(ハム、ソーセージ、ベーコン等)は、イスラム教の聖典クルアーン(コーラン)の教義で厳しく禁じられています。
- 2 豚以外の食肉でも、イスラム法に則って処理されていること**
ムスリムがアッラーの名を唱えつつ屠畜(とちく)した肉しか食することが許されず、事故や病気で死亡した家畜を食肉とすることも禁忌になっています。
- 3 製造・加工・調理の過程で、禁忌とされるものに触れていないこと**
豚由来成分(ラード等)やアルコール成分などによる調味、口にしてはならない豚肉等を調理した器具や食器を使うことなども禁忌とされています。

ハラーム (HARAM=禁じられた)

ハラームは、ハラールとは逆に、「禁じられた」「違法な」という意味です。前述の豚肉はもとより、アルコールも、基本的にハラーム(禁止されたもの)です。ハラームとなる品物は多岐にわたり、地域や宗派によって何をハラームとするかは若干異なります。



押さえておこう。 ハラーム（禁じられた）のもの。

「豚肉」で気を付けるべき2つのこと

ムスリムが信仰上の理由で口にすることができない、代表的なものの一つが豚肉です。



豚肉やその成分を使った加工品・豚脂など

- 1 豚肉そのものをはじめとして、ハム、ソーセージ、ベーコンなどの加工品を口にすることも禁じられています。豚脂（ラード）、豚の身や骨から抽出したスープ（粉末を含む）、豚皮から採ったゼラチンやコラーゲン、乳化剤等の豚由来成分は、調味料や市販のパン、お菓子、冷凍食品などに意外と多く使われています。

豚肉を調理した油や調理器具・食器類

- 2 豚肉の調理に関わったすべての食材、調理器具、食器類もハラームの対象です。魚介類や野菜を調理した油を使うことに問題はありません。

「アルコール」で気を付けるべき2つのこと

地域や宗派で解釈が若干異なるため、すべて厳禁というわけではありませんが、自制心を狂わせるとされるアルコールの摂取を厳しく禁じるイスラム圏も少なくありません。



アルコール飲料

- 1 あくまで個人の判断ですが、原則的に、こちらからアルコールをお勧めすることは控えたほうが賢明です。隣で飲酒しているのを不快に感じる人もいます。

調味料に含まれるアルコール

- 2 多くの日本料理は、みりんや日本酒などを調味に活用します。また、お菓子等でワインやブランデーなどの洋酒が使われるケースも多くあります。防腐剤としてアルコールを添加した味噌・醤油や、アルコールから製造された酢にも注意が必要です。

その他、気を付けておきたい3つのこと



豚肉・アルコール以外にも、気を付けなければならないことがいくつかあります。

- 1 **血・血液**
血液は不浄（ナジス）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は好ましくありません。
- 2 **豚以外の食肉（牛肉・鶏肉など）**
豚肉以外の食肉、例えば牛肉・鶏肉・羊肉等に関しては、イスラム法に則って屠畜（とちく）されていない場合はハラームとなり、口にはできません。
- 3 **海産物（カニ・イカ、貝類など）**
カニ、イカ、タコ、貝類、穴子やうなぎなど和食で好まれる海産物は、一部の宗派を除き、教義で禁じられているわけではありません。しかし、これらの食材を口にしている習慣のない地域の中には抵抗感を示す人も少なくありません。

TOPIC

ハラール認証された食材を使用しても、ハラール料理であるとは言えません。

日本のスーパーでもハラール認証された（ハラールマークの付いた）食材の取扱いが増えています。牛肉・鶏肉・羊肉も、ハラールマークの付いたハラール・ミートを利用するとよいでしょう。ハラール食材は、専門の食材店、ムスリムが経営する卸業者、通信販売や業務用スーパーでも購入することが可能です。

ただし、たとえ認証された食材を使っても、ラード、酒・みりん等で調理すると、ハラールではありません。調理器具や食器も同じです。ハラールでない食材の調理や、料理の提供に一度でも使用すれば、厳密にはハラールではなくなります。

一番避けたいのは、ムスリムでない私たちが、ハラールかどうか勝手に判断してしまうこと。たとえハラール・ミートを使ったとしても、「ハラール料理」と表示するのは、かなり危険だということです。現在の日本の設備で、調理方法や提供方法に万全を期すのは困難と言わざるを得ない状況ですから、「食材については、ハラール認証を受けたものを使っているが、提供するものは、正式には“ハラール料理”とは言えないこと」を正確に表示することで提供相手に確認、了承してもらい、あとは個々人の裁量に委ねることがベストな対応でしょう。



ハラールマークの一例

できるコトから始めよう。 「食」のおもてなしは、情報提供から。

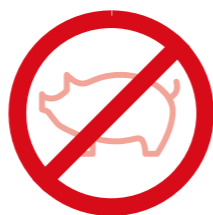
食のおもてなしで心掛けるべき5つのこと

日本国内のレストランや宿泊施設で、ハラール認証などで求められる諸々の厳しい基準をクリアすることは非常に難しいと思われれます。とはいえ、そうした基準をすべてクリアしないと、おもてなしできないというわけではありません。最も重要なことは、その料理が「何を使い、どのように作られ、どう提供されているのか」の情報提供を正確に行い、提供相手の要望にしっかりと応えてあげる姿勢を見せることです。訪日した多くのムスリムも、日本が非イスラム圏であることを理解していますから、食材や成分などの情報提供を徹底し、一人ひとりと個別にコミュニケーションを取っていくことが望ましく、かつ現実的な対応と言えるでしょう。

心掛け 01

料理に使われている原材料をわかりやすく伝えよう。

英語表記やピクトグラム等のマークを活用するなどして、豚やアルコール、またそれらに由来する成分が含まれているかいないか、ハラール認証の肉等を使用しているかどうかなど、調味料も含め、料理に何が使われているかを正確に伝えましょう。



心掛け 02

アルコールは一目見てわかるようにしよう。

一目見てアルコールと気付きにくいカクテルやチューハイ等はムスリム旅行者が間違えて飲んでしまう場合があります。メニュー表や商品のラベルに英語やピクトグラム等で表示するなど、アルコールであることが一目でわかるような工夫が必要です。



心掛け 03

調理器具や食器類についても注意しよう。

豚やアルコール類などのハラーム食材を調理した器具や食器は、基本的に使えません。ただし、対応できない場合には、その旨を伝えましょう。専用の調理器具の使用など、どのような配慮をしているかを説明するシートなどを用意しておくとい良いでしょう。また、食器は使い捨ての器を用いたり、器の上に和紙を敷くなどの工夫も考えられます。



心掛け 04

野菜や魚介類は基本的にハラール。 日本の豊かな食材を利用しよう。

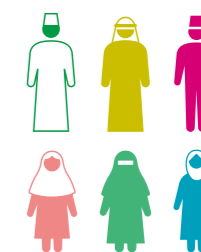
野菜や果物はもちろん、魚介類も大半はハラールです。ハラールの基本を理解した上で、日本の豊かな食材、四季折々の旬の食材を使った「食」を楽しんでいただくことも、日本ならではの「おもてなし」と言えるでしょう。



心掛け 05

先入観は禁物。判断はムスリムに委ねよう。

ムスリムの接遇に求められる様々な対応について、初めからすべてを準備する必要はありません。どこまで配慮しているかを正確に伝えて、あとは、ムスリム一人ひとりの意思を尊重しましょう。ハラールであるかの判断もこちらではなく、あくまでもムスリムのお客様に任せましょう。



TOPIC

buffetスタイルが喜ばれます。

ムスリムの旅行者の多くは、食べ物を自分で選ぶことができるbuffetを非常に喜びます。buffetスタイルを採用する場合、ムスリムに配慮した料理を加えることはもちろん、成分表示は必要です。



すでに始めている皆さんにお聞きしました。 「食」についての都内での取組。

01 日本でも先駆的なハラール食品取扱い企業

日本でも、ムスリムの方々が安心して楽しめる食材を

ある時、ムスリムのお客様から「日本で食べられるパンがない」と伺いました。戒律によって豚肉やお酒などを口にしてはいけないことは知っていたのですが、まさかパンにまで気を付けているとは思わず驚きました。そして、ハラールは想像以上に複雑で、簡単に対応できるものではないということもわかりました。それでも日本にいるムスリムの皆さんに安心して食事を楽しんでいただきたいという思いは変わらず、専門家のアドバイスやインドネシアのセミナーに参加し研究を重ね、2年後、パンの開発に成功しました。これをきっかけにハラール認証を受けた「食」に関する様々な事業を展開してきました。

一般的な商店や飲食店にとって「ハラールをどこまで知って、どう対応すればいいのか」難しい点も多々ありますが、最も大事なことは「認証取得」よりも、「どのような食材を、どのように調理したか」をしっかりと提示することだと考えています。「食材がハラールであれば、料理もすべてハラール」ではなく、それらが「作られたプロセス」もムスリムの方々は大切に考えているからです。ただ、現在の日本でハラールに完全に対応するのはなかなか難しいので、今できる範囲で「こう守っています、気を付けています」という私たちの姿勢や取組をお見せすること、それがムスリムの方々に対する本当の意味での「おもてなし」ではないかと思っています。



日本の食を楽しんでもらうための配慮

「日本料理」は、外国人観光客の方々が最も楽しみにしているものの一つです。安心して日本の味を楽しんでいただくために、味にこだわったハラール調味料やハラールミートを国内外から調達しています。日本の豊かな食材を使った日本料理を心ゆくまで楽しんでいただきたいと考えています。



ハラール認証された食材を提供するための設備

材料だけでなく、ハラールに則って加工されたものが「ハラール認証食材」となります。たとえばムスリムの方々が気を付けられる肉類などは、社内のハラール認証された設備の中で加工しています。日本料理の中でも人気があるしゃぶしゃぶ用の肉を加工する機械もあります。



ムスリムへ向けたケータリングサービス

ハラール食材を活用していますが、調理器具などはハラール認証されたものではないため、完全な「ハラールディッシュ」のケータリングではありません。しかし大事なことは、食材や調理方法の情報を正確にお伝えした上で、お客様に気持ちよくお食事していただくことだと思っています。

02 ハラール食材を活用した本格的日本料理店

多くのムスリムの方々に「日本の味」を

会員制の日本料理屋です。会員様から「安心してムスリムの方をご案内できる日本料理店がない」との声を聞いたことが取組のきっかけでした。ハラールの食材や調味料の吟味、一品の変更によるいくつものレシピの作り直しなど、苦労はしましたが、工夫を重ねた結果、「日本の味」を安心して楽しめるお店になったと思います。



おもてなし空間の大切さ

個室単位での空間作りにより、飲酒の習慣を気にされるムスリムの方と、お酒を楽しみたいほかのお客様が隣り合うことはありません。また、食事の途中で、礼拝の時間をまたぐことがありますので、洗面室には手や顔、足を洗うことができるスペースを用意しています。

03 多国籍旅行者が行き交うカフェ・レストラン

世界中の旅行者が集まる空間で みんなに気持ちのよい食事を

国際色豊かなホテルのカフェ・レストランです。ここ数年、ムスリム旅行者が増えました。「多様な宗教・文化を持った訪日外国人旅行者が、快適・安全に日本に滞在できるように」というホテルの基本コンセプトの一環として、ムスリムへの対応があるという姿勢を心掛けています。



ハラール食材を利用した料理があること

「ハラール食材を利用した料理の提供が可能であること」をお客様に認知してもらうため、目にとまりやすい場所にメニューパネルや案内ボードを設置しています。また、料理をお出しする際には、どのような食材をどのように調理したか、簡単ですが説明しています。

04 国際協力専門機関施設に併設された開放的なレストラン

各国文化への配慮の一つとして

各国の文化に配慮してきた経緯から、ムスリムへの対応についてもごく自然な流れで計画されました。食堂ではハラールミート、ハラール認証の調味料を使用しています。調理道具もムスリム専用のものがあります。ラマダーン期間中は夜明け前に食事ができるよう、前日に朝食パックをお渡ししています。



わかりやすい注文方法、未成年者への配慮

酒類を含んでいる料理を示すため、料理サンプルのそばに色別の注文チケットを置いたり、豚肉使用メニューには豚のイラストを貼ったりしています。また、ハラールの判断基準はムスリム個人によってまちまちなので、何を食べるのかはムスリムの方々の自主判断に委ねています。ただ、未成年者を受け入れるときは、彼らの知識不足から選択ミスが起きないように厳格な対応を心掛けています。



「礼拝」は、ムスリムにとって 欠かせない行為。 それは旅行中でも変わりません。

イスラム教では1日に5回、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。
日本を旅行している間も、ムスリムは「礼拝」を忘れることはありません。
ムスリムの方々が遠慮なく「礼拝」の時間を保てるよう、細やかに配慮することが大切です。

ムスリムの「礼拝」についての基礎知識。

非イスラム国である日本では、「礼拝」がどのようなものかあまり知られていません。
「礼拝」はムスリムの人々にとって、最も大切な行為の一つです。
すべてを理解する必要はありませんが、最低限ムスリムの方々が「礼拝」のために
何を必要としているのかを知っておくことが大切です。



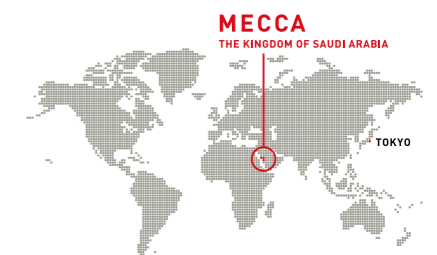
「礼拝」について知っておくべき 5 つのこと

- 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。礼拝の時間は旅行先での日の出と日の入の時間によって変わります。1回の礼拝に要する時間は個人によって様々ですが、短くても5～10分程度はかかります。
- キブラ(メッカの方角)**
礼拝はキブラ(メッカの方角)に向けて行わなければなりません。そのために、どこに行ってもキブラがわかるキブラコンパスなどのグッズがあります。
- マット(絨毯)**
礼拝の際にはマット(絨毯)を使用します。マットには矢印が模様として入っており、キブラの方角に向けてマットを敷き、その上で礼拝を行います。
- ウドゥ(お清め)**
礼拝の前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めます。そのため水場が必要となります。
- 男女別々であること**
礼拝は敷居を設けたり、時間を分けるなどして、男女別々の空間で行います。

TOPIC

メッカって、どこにある？

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。



場所と時間に配慮しよう。 礼拝についての「おもてなし」。

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ています。まず、彼らがお祈りできる場所と、併せて時間への配慮が必要です。

礼拝場所を整えるための3つのこと



礼拝に適したスペースの確保を。

①

礼拝はマットの上で行われます。そのため、マット1枚分(サイズに決まりはありませんが、110cm×70cm程度が一般的です)が広げられる大きさのスペースが必要です。また男女は別々に礼拝を行います。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など配慮しましょう。専用の部屋を確保しておくのは難しいでしょうか、空き室を提供するなどの工夫をしましょう。

②

貸出用のマットを用意しよう。

礼拝のやり方として地面に額をつける作法があります。そのため、額が汚れないよう礼拝用のマットを礼拝の際に使用します。礼拝場所を配慮すると同時に貸出用のマットを用意しておくことが喜ばれます。

③

キブラコンパス・キブラマークで方角をチェック。

メッカの方角を知るためのキブラコンパスやキブラを示すマーク(標識・サイン)があると便利です。現在は、キブラコンパスのスマートフォンアプリなどがあるので、事前に確認しておくことがよいでしょう。

オススメ! メッカの方角を調べるスマートフォンアプリ

今のムスリム旅行者はインターネットやスマートフォンを活用しています。メッカの方角を探すアプリもあり、方角がわからなくて困ったときに便利です。

キブラ アプリ

検索



※画面はイメージです

礼拝時間を調べておこう

礼拝の時間は旅行先の日の出と日の入の時間によって変わります。ツアー中や食事中、礼拝するための休憩時間とってほしいと希望する旅行者も多く、あらかじめ確認しておくことがよいでしょう。各地域の礼拝時間はインターネットやスマートフォンアプリで簡単に調べることが可能です。

東京での礼拝時間の例

季節によっては、礼拝の時間帯が昼食や夕食の時間に近くなることもあるため、把握しておくこと、よりスムーズな対応ができます。

時期	Fajr ファジュル(夜明け前の礼拝)	Dhuhr ズフル(昼の礼拝)	Asr アスル(午後の礼拝)	Maghrib マグリブ(日没の礼拝)	Isha'a イシャー(夜の礼拝)
6月1日	2:41	11:39	15:26	18:51	20:30
12月1日	5:02	11:30	14:08	16:28	17:53

心地よく清めを行うために

礼拝の前に手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めるための水場が必要となります。ホテルの客室であればバスルームなどが使えますが、それ以外の場所であれば、トイレに案内したり、洗面台を利用してもらうことがよいでしょう。洗面台で足を清める際に、床を濡らしてしまうこともあるため、事前にタオルやスリッパを準備しておくことがよいでしょう。



困った時のモスクへのご案内

ムスリムによっては、礼拝スペースではなく、モスク(礼拝堂。アラビア語でマスジド)での礼拝を希望する旅行者が少なくありません。事前に周辺のモスクの場所を把握しておき、地図を用意しておくことがよいでしょう。



TOPIC

金曜日は、大切な礼拝の日

ムスリムは毎週金曜日にマスジドに集まり、イマーム(礼拝の指導者)のもとに合同で昼の礼拝を行い、イマームの説教を聞きます。マスジドの近隣に住むムスリムたちが集まり、お互いの健康を祝い、民族の違いや貧富の差を超えて同胞の親交を深め合う、とても重要な時間です。

あちこちに工夫があります。 「礼拝」についての都内での取組。

01 都心部に位置するビジネス向け宿泊施設

できるかぎりのところから、
ムスリムの一人ひとりのお客様に丁寧な対応を。

代表が東南アジアを訪れた際に、イスラム教の文化に接したことがムスリム旅行者対応のきっかけです。ムスリムは礼拝を1日に5回行うということで、キブラコンパスが必要になると思い、コンパス付の絨毯を購入し、日本に持ち帰って貸出しを開始しました。当ホテルは、宿泊客の3割が外国人で、そのほとんどがアジア人です。まだムスリムのお客様は多くはありませんが、都心に立地しているビジネスホテルとして、ボーダレスな対応をしていきたいと考えています。

できることから始める キブラコンパス付の絨毯を2セット用意し、要望があれば貸出しを行います。ホテル1階のエレベーターの脇に、マットを貸出している旨の掲示を行い、部屋に持ち帰ってもらっています。



02 多くの海外旅行者を受け入れてきた大型宿泊施設

世の中の動きに合わせて、万全の対応を。

近年、多くの旅行会社から問い合わせを受けたことから、施設内でも議題に上がり、ムスリム対応を始めました。旅行会社が企画するムスリムのお客様の旅行のプランの中で、宿泊施設は礼拝を行う時間帯を多く過ごす場所。マットやキブラコンパスの貸出しはもちろん、その他に配慮すべきことや食事についても、旅行会社と打ち合わせを行いながら対応をしています。

礼拝セットの貸出し ムスリムのお客様向けにキブラコンパス、礼拝用絨毯の貸出しが可能となっています。これから多くのお客様に使っていただくことを期待しています。

東京以外の参考事例 多くの外国の方が来店する大型ショッピングモール

より快適に、長時間滞在していただくために。

当店は近隣に外資系企業が多くあることや、交通の便も良いため、国内在住・旅行者問わず、多くの外国の方が来店されます。ムスリムのお客様が、長時間滞在しても快適にお買い物ができるような環境作りの一環として、2013年にインフォメーションセンターの奥にある空きスペースを活用した「Prayer Room (礼拝室)」を設置しました。礼拝室には水場も備え付けられており、スムーズに礼拝を行うことができます。礼拝室があることで、礼拝の時間を挟んで、広い店内でゆっくりとお買い物していただけるようになりました。



Masjid Map

マスジドマップ

都内のあちこちに、
礼拝のあれこれ。



※アラブイスラーム学院は、マスジド・モスクではなく、サウジアラビア政府によるアラビア語の教育機関です。礼拝所が併設されています。

Interview



他にもあります。 彼らが旅先で困る色々なこと。

「食」や「礼拝」以外にもイスラム教には様々なルールがあり、非イスラム国の日本では、旅行中に困ることもあります。どういったルールがあるのかを知り、できる限り手助けしてあげることが大切です。

知っておこう。ムスリムの習慣とマナー。

ムスリムだからといって、意識しすぎたり、あまりに神経質になる必要はありませんが、ムスリムの人々が気を付けているマナーや生活する上での習慣を知り、ちょっとした気配りをしましょう。

接遇する時に気を付けたい7つのこと

- ① 左手の意味を知っておこう。**
 イスラム教では右を優先するという考え方があり、握手や食事をする際は、必ず右手を使うようにしています。逆に左手は不浄の手と考えられています。非イスラムの人々については寛容ですが、配慮として、知っておくのは大切なことです。
- ② 女性客の接遇には格別の心遣いを。**
 ムスリムの女性に対しては女性による接客が好ましいですが、宿泊施設などで男性スタッフが案内しなければならない時などは、同じエレベーターに乗らないようにしたり、ドアを開けておくなどの心遣いが必要です。
- ③ 接客スタッフの服装にも留意。**
 男女ともに素肌を見せることは好ましくないとされています。レストランや宿泊施設などで、特に女性スタッフが接客する際には肌の露出の少ない服装にするなどの心配りが必要です。
- ④ 挨拶にも心配りを。**
 挨拶は大切なコミュニケーション手段の一つで、自分から進んで挨拶することが望ましいとされています。軽い会釈が一般的ですが、相手が手を出してきたら、握手してもかまいません。ただし異性の場合、握手等の身体的接触は控えましょう。
- ⑤ お土産やプレゼントにも注意しよう。**
 お土産として菓子類は非常に人気がありますが、多くの菓子類には、豚由来の乳化剤やゼラチンなどが使われているため注意が必要です。お勧めする際には成分を必ず確認しましょう。また、イスラム教では偶像崇拝が禁止されています。人形や不浄とされている犬のぬいぐるみなどのプレゼントは避けましょう。
- ⑥ 温泉をご案内する際は。**
 人前で素肌をさらすことができないムスリムの大半は、温泉の大浴場を利用することができません。体験したいというムスリムの方には宿泊施設内の貸切風呂や温泉が引かれた客室のある施設などをご案内すると喜ばれます。
- ⑦ フリーWifiのススメ。**
 旅行先でスマートフォンやタブレット、ノートPCなど、インターネットで情報を得る外国人旅行者が増えています。ムスリムも例外ではなく、礼拝の際のキブラや礼拝の時間、レストランの検索等で活用しています。フリーWifiは多くのムスリムからも望まれており、もし周辺に利用できる設備があれば案内してあげると親切です。

よりよいおもてなしをするために、よくある疑問をまとめてみました。

Q 01 日本を訪れるムスリムの旅行者は、どこの国の方が多いのですか？
インドネシアとマレーシアからの旅行者が近年大きく伸びています。

Q 02 飲食店で「No Pork」という表記を見かけたことがあります。ムスリムにお勧めしても大丈夫ですか？

豚肉だけではなく、食べることが許されていないもの（ハラーム）には、アルコールや、イスラムの教義に則って屠畜（とちく）されていない肉類、乳化剤やゼラチンなど豚由来成分の入った食材、アルコールが添加された調味料等も含まれますので、確認が必要です。「No Pork」であればよいという方もいれば、より厳格な対応を望まれる方もいます。

Q 03 ハラル料理ではキッチンに分ける必要があると聞きましたが、対応できなければ提供はできませんか？

ハラールの食材を調理する専用のキッチンがあれば理想的ですが、まな板や包丁、鍋などの調理器具は専用のものを使うなど、お店で対応できることをお伝えして判断していただくのがよいでしょう。

Q 04 インドネシア、マレーシアのムスリムの旅行者は、どんな食事が好みですか？
香辛料の効いた料理やスイーツ好きも多いのですが、日本への旅行の際には、日本料理を食べたいという方も増えています。

Q 05 東京でハラール料理が体験できるお店はありますか？

マレーシア料理、インドネシア料理、パキスタン料理など、イスラム諸国の料理を提供する飲食店の多くはハラールに対応しています。日本料理店でもムスリムのお客様をお迎えする取組を行っているお店も都内に増えてきましたので、インターネットなどで調べてみるとよいでしょう。

Q 06 ムスリム対応をするには、「ハラール認証」は必ず必要ですか？

食品の加工品等をイスラム圏に輸出する際などには、必ず輸出対象国の認証が必要となりますが、一般の飲食店などでそこまで対応するのはかなりハードルが高いものと思われます。ハラールについて十分理解をした上で、ムスリムのお客様に自施設で対応可能な範囲を説明し、ご自身で判断していただくことが最も大切なことです。

Q 07 お菓子、スイーツなどをお出しするのは問題ありませんか？

市販のお菓子の成分には、乳化剤やゼラチンなどが使われているものが多く、多くの場合、豚由来の成分が含まれています。提供する前に成分などについて確認しましょう。

Q 08 ムスリムの方の礼拝の回数と時間などを知りたいのですが、何を調べたらよいですか？

ムスリムは1日5回、メッカの方角に向かって決まった時間に礼拝をしますが、日の出・日の入に合わせて、礼拝時間は毎日変わります。現在は、インターネットやスマートフォンアプリなどで簡単に時間と方角がわかりますので、確認してみるとよいでしょう。

Q 09 宿泊施設でムスリムの方の礼拝にはどのような配慮が必要ですか？

キブラ（メッカの方角）を示す矢印を客室の天井、デスクの上、引き出しを開けたところなどに記し、礼拝用のマットなどを用意すると喜ばれます。矢印の明記は難しくても、キブラコンパスを準備しておき、申し出があった時にはフロントで貸出す形でもよいでしょう。

Q 10 飲食店や商業施設でムスリムの方の礼拝にはどのような配慮が必要ですか？

申し出があった時には、他のお客様から見えない空きスペースなどがあれば案内しましょう。大規模な商業施設では、近年、礼拝室を設置する施設も出てきています。

Q 11 礼拝の際に顔・手・足を流水で清めると聞いたことがありますが、特別な設備は必要ですか？

ホテルの部屋であればユニットバスで対応できますが、その他の施設では洗面台などを使用することになります。足を洗浄する際に床が水で濡れてしまうことを理解して、あらかじめタオルやペーパータオルなどを用意しておくといよいでしょう。

Q 12 ムスリムの方を接客する際に気を付けることはありますか？

素肌を他人に見せることは好ましくないとされていますので、接客の際には露出度の高い服は避けたほうがよいでしょう。また、女性の接客の際には女性による対応が望まれます。

Q 13 東京には礼拝所などイスラムの文化に触れられるところはありますか？

東京ジャーミイのモスクなど東京にはイスラム文化に触れることができる施設があり、見学や体験プログラムなどが提供されています。ムスリムを理解する上でもぜひ一度訪ねてみることをお勧めします。

女性医師のいる医療機関もわかる案内サービス「ひまわり」

旅先で体調を崩しても、ムスリムの女性は異性の医師に抵抗を感じることも多いでしょう。そんなとき助けになるのが、女性医師のいる医療機関を教えてくれるサービスです。東京都では医療機関案内サービスのホームページ「ひまわり」で情報を提供しているほか、電話でも日本語／外国語で案内しています。

東京 ひまわり

検索

日本語による相談窓口

☎03-5272-0303 (24時間対応)

外国語による相談窓口(英語、中国語、ハングル、タイ語、スペイン語)

☎03-5285-8181 (9:00-20:00)

※英語版のホームページでは女性医師のいる医療機関の検索はできませんが、外国語対応の電話窓口(右記)で情報を提供しています。