

大阪経済記者クラブ会員 各位

りょゆう
旅游都市化推進プロジェクト
「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム！」
の発行について

【問合せ先】大阪商工会議所 流通・サービス産業部
(土居・松澤) TEL：06-6944-6440

- 大阪商工会議所は、「りょゆう 旅游都市化推進」プロジェクトのアクションプログラムとして実施する「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の一環として、ムスリム（＝イスラーム教徒）の観光客を接遇・応対するにあたって知っておくべき基本事項や留意点等を紹介するガイドブック「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム※！」を作成した。
(※アッサラーム アライクム：イスラーム圏共通の挨拶の言葉でアラビア語。「こんにちは」の意味で使われる)
- 同ガイドブックは、飲食（豚・アルコールは禁止）、礼拝（1日5回）、ショッピング（偶像崇拝につながるお土産は不適）等におけるムスリムの宗教的なルール・マナーのほか、訪日ムスリム観光客の各種データ等を掲載している。
- 大阪商工会議所では、ムスリム観光客への接遇向上を目指す小売店、飲食店等に配布するとともに、希望する商店街や百貨店、ショッピングセンター等には、本所職員を講師として派遣し、同ガイドブックの内容やムスリム観光客の動向などを販売・接客スタッフに解説する。
- 大阪商工会議所では、このようなムスリムの訪日促進（インバウンド）プログラムを流通・サービス産業部で実施するほか、国際部では企業を招聘しての商談会の開催、ミッションの派遣、投資セミナーの開催等の市場開拓（アウトバウンド）プログラムを実施することで、ムスリム諸国とのビジネス拡大を積極的に支援している。

以 上

【添付資料】

「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム！」

資料1：「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム！」について

資料2：旅游都市化推進プロジェクト

「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の進捗状況について

資料3：中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料と「出前セミナー」の開催について

資料4：「イスラーム圏ビジネス支援プログラム」について

資料5：参考資料

ムスリム観光客 接遇基礎知識集

アッサラーム アライクム!

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ

はじめに

- ▶ **アッサラーム アライクム** —— イスラーム圏共通の挨拶の言葉です。アラビア語ですが、全世界のイスラーム教徒(=ムスリム)が使います。
直訳すると「平和(平安)があなたたちの上にありますように」。日常生活では「こんにちは」の意味で使われていますが、朝や昼といった時間に関係なく、出会った時、別れる時など、様々な場面で使われます。
- ▶ 近年、堅調な経済成長や訪日ビザの要件緩和を背景として、ムスリムの訪日が増加しています。しかしながら、ムスリムには礼拝や食べ物の制限など、独自の生活習慣やルールがあり、接遇する際には、それらの生活習慣やルールを尊重した対応が求められます。
- ▶ そこで本冊子では、訪日観光客を迎える飲食店・小売店のスタッフを対象に、特にムスリムの観光客をお迎えする際に必要な、接遇・応対の基本、留意すべき点についてご紹介しておりますので、ムスリム観光客接遇の第一歩としてご活用ください。
- ▶ なお、本冊子の作成にあたりましては、京都大学大学院教授・イスラーム地域研究センター長の小杉泰氏にご協力いただきました。心より御礼申し上げます。

大阪商工会議所 流通活性化委員会

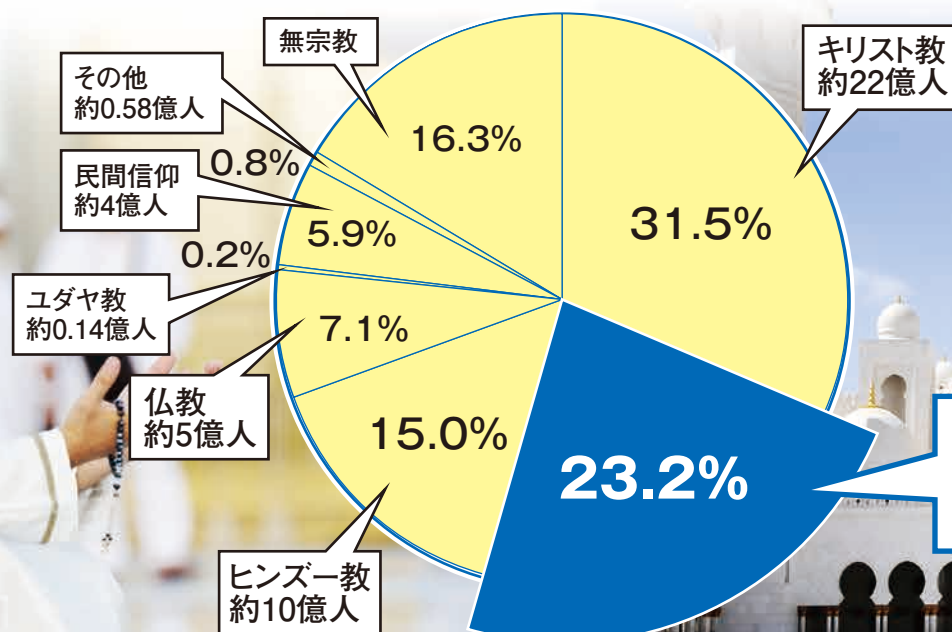
1. イスラーム —基本情報—

アッサラーム アライクム!

اَلْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ

- ▶ 7世紀初めにムハンマドが預言者として神から授かった宗教。唯一神「アッラー」を信仰し、「クルアーン(コーラン)」が聖典。
- ▶ キリスト教、仏教とともに三大宗教の1つに数えられ、大別して「スンナ派」「シーア派」があります。
- ▶ イスラー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。
- ▶ ムスリムの人口は全世界で約16億人。世界人口の23.2%を占めています。今後20年間で35%増加し、約22億人に達するとの調査結果もあります。

世界人口 約69億人 (2010年)



世界の総人口の
約1/4

**イスラーム
約16億人**

出典: The Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life

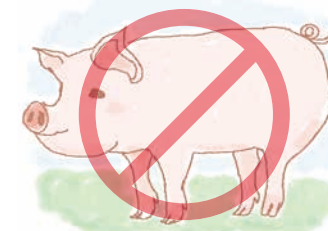
2. 宗教的ルール・マナー

アッサラーム アライクム!
السلام عليكم

(1) 飲食についてのルール

① 豚 食用が禁じられています

▶ 豚肉や豚が原材料の食材を使用した料理は食用が禁じられています。豚脂(ラード)など揚げ油にも注意!



豚が原材料の食材例

ハム、ソーセージ、ベーコン、豚骨スープ(粉末も含む)、ゼラチン、乳化剤(一部)、ショートニング(一部)等

ムスリム
観光客の声...

安心感を優先したので、
肉料理を楽しめなかった。

具体的な対応例(レストラン)

▶ 豚肉、豚由来の食材(ハム・ベーコン等)を使った料理については、写真やPOP等で分かりやすくお伝えしましょう。英語の食材表記があればgood!



原材料に「豚」
を使用した料理
であることを絵
で示している



英語表記と
絵で料理を
分類

ムスリム
観光客の声...

食材・成分について
英語表記があると助かる。

② アルコール アルコール類の飲酒は禁じられています

▶ 日本酒、焼酎、ビール、ワイン等の飲み物をはじめ、料理酒、みりん等アルコールが入った調味料も使えません。

具体的な対応例

- ▶ 特にカクテルやチューハイはソフトドリンクと間違われやすいので、アルコール飲料と分かるように表示しましょう。
- ▶ 調味料（一部の味噌、醤油等）には、防腐剤などとしてアルコールが添加されていることも多いので、無添加のものを使用しましょう。

ムスリム
観光客の声...

日本料理には「みりん」が
よく使われているので、
食べる前に確認している。



③ その他の食材 豚以外にも食用できないものがあります

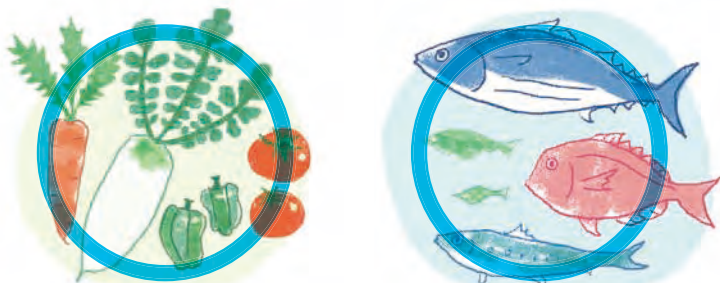
- ▶ 食材・調味料等については、「ハラール」なものが求められます。
- ▶ 「ハラール」とは、イスラーム法で「合法なもの」「許可されたもの」を表し、ムスリムが飲食する際、また物品を購入する際の重要な判断基準となります。「非合法なもの」「禁じられたもの」は「ハラーム」と呼ばれます。

ムスリム
観光客の声...

使用されている食材や調味料等が「ハラール」かどうか不安で食べられない料理もあった。

具体的な対応例

- ▶ 野菜や果物は全て、魚介類も食用できる食材(=ハラール)がほとんどなので、おすすめしてみましょう。
- ▶ 最近では、日本のスーパーでもハラール認定された(ハラールマークの付いた)食材の取り扱いが増えてきました。活用しましょう。ただし、ハラールな食材でも、豚肉やラード、酒・みりん等で調理するとハラールではなくなるので注意が必要です。
- ▶ さらに、調理器具、食器についても、ハラールではない食材の調理や、料理の提供に一度でも使われると、ハラールではなくなります。使い捨ての食器等を活用しましょう。



審査を経た安心なものであることを示す
各国の「ハラールマーク」



インドネシア



タイ



マレーシア

(2) その他のルール・マナー

① 礼拝

- ▶ 1日5回、イスラームの聖地メッカの方角を向いて礼拝します。礼拝の前には体(手・顔・足)を水で清めます。

ムスリム
観光客の声…

旅行中でもお祈りをしたい。また、可能な限り金曜日にはモスクに行きたい。

※イスラーム圏では、金曜日が集団礼拝の日として休日となることが多い(安息日ではない)

具体的な対応例

- ▶ 礼拝前に手・顔・足を水で清めます。洗面台等にご案内しましょう。
- ▶ メッカは日本の西北西に位置します。



② 断食

- ▶ 1年に1回、約30日間断食します。断食期間中(ラマダーン月)は毎日、日の出から日没まで一切の飲食が禁じられます(水も含む)。

具体的な対応例

- ▶ 断食される期間があることを知っておきましょう。

2014年 → 6月28日頃～7月28日頃

2015年 → 6月18日頃～7月16日頃

2016年 → 6月6日頃～7月5日頃

※期間は予定

メモ

注目力士は…、エジプト出身のムスリム!!?

初土俵からわずか10場所で幕内昇進という異例のスピード出世を果たした大砂嵐関。その実力に加え、アフリカ大陸初の力士でムスリムということでも注目を集めている。

1日5回の礼拝、断食、豚肉を食べない等、力士といえどもイスラームの戒律に例外はない。場所中にラマダーンを迎えた際は、深夜に食事を取る等の対策を講じて乗り切っている。



③ その他

ムスリム
観光客の声…

有名な観光スポットとはいえ
神社仏閣には近づきたくない

- ▶ 偶像崇拝が禁止されているので、仏像や人形はおすすめできません。
- ▶ 犬も不浄な動物と考えられているので、犬のマスコットや犬の絵柄のシャツなどは贈り物に使わない方がいいでしょう。
- ▶ 化粧品等をおすすめする際には、豚由来の成分、アルコールが含まれたものを避けましょう。
- ▶ 男女とも素肌を他人に見せることは好ましくないとされているので、特に女性が接客する際は、肌の露出度の高い服装は避けましょう。
- ▶ ムスリムの挨拶は、軽い会釈もしくは握手が一般的。ただ相手が異性の場合、握手等身体的な接触は避けましょう。



3. ムスリム観光客の接客にあたって

アッサラーム アライクム!

اَلْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ

➡ まずは「**対応できること**」から始めましょう。

ムスリムのお客様が安心して、サービスや品物を選択できるような環境を徐々に整えていきましょう。

➡ 年齢や性別、国・地域、個人の信条等によって、厳しく戒律を守る方から比較的緩やかな方まで、厳格さのレベルには幅がありますので、**柔軟な対応**を心がけましょう。

アッサラーム アライクム!

اَلْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ

まずは挨拶からはじめてみませんか!?

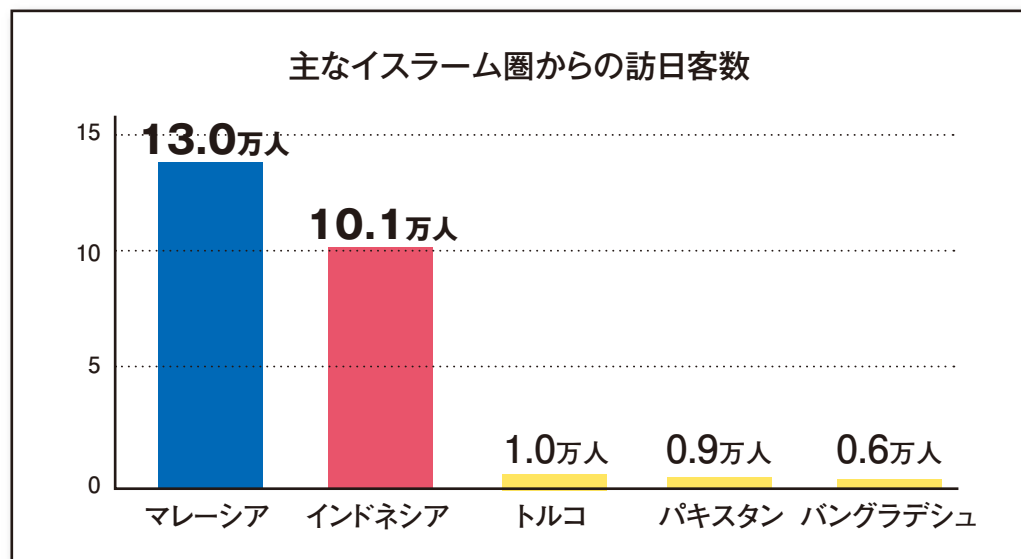
4. ムスリム訪日客 —基本情報—

アッサラム アライクム!
السلام عليكم

(1) イスラーム圏[※]からの訪日客 (2012年)

※イスラームが国教、もしくはムスリムが多数を占める国

▶ マレーシア、インドネシアからの訪日客が圧倒的に多い。



メモ

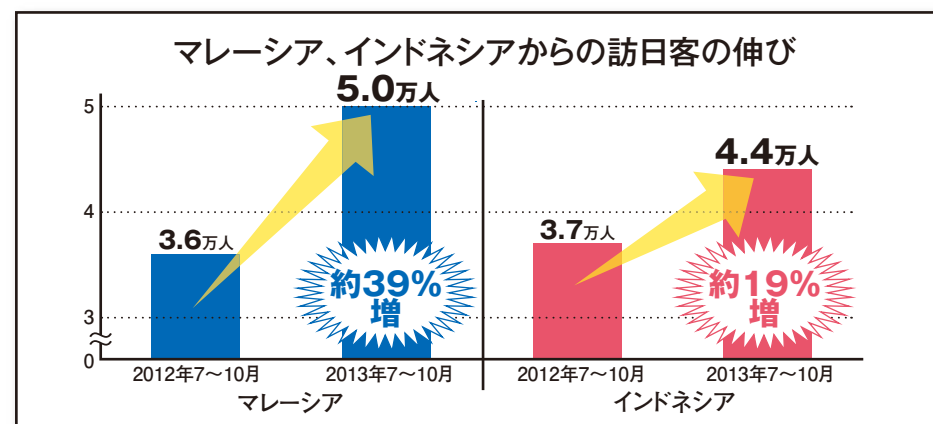
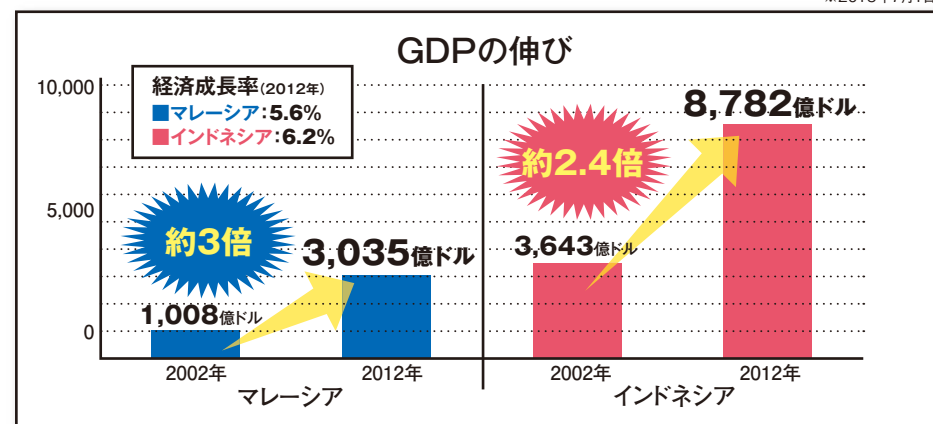
ムスリムが多い国・地域は…?

ムスリムの数が多い国は、

①インドネシア②パキスタン③インド④バングラデシュと続き、アジアの国々が上位を占める。

▶ 堅調な経済成長、訪日ビザの要件緩和などの影響で訪日客が増加している。

※2013年7月1日～



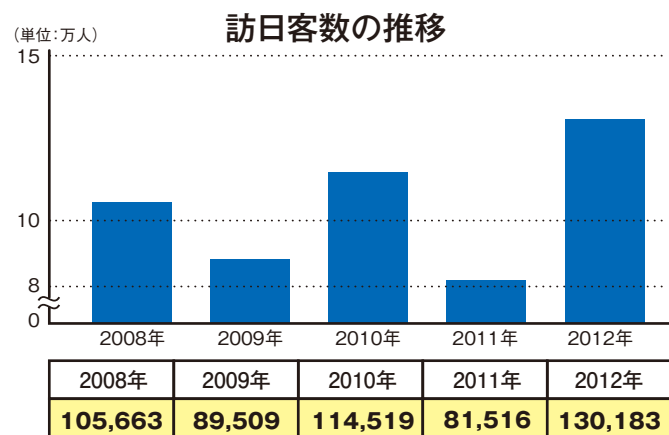
※2012年、2013年7～10月それぞれ4ヵ月間のマレーシア、インドネシアからの訪日客数

出典：外務省、日本政府観光局 (JNTO)

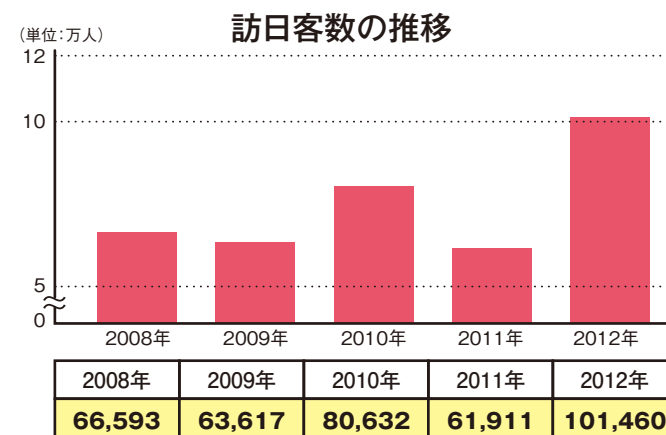
(2) マレーシア、インドネシアからの訪日客

① 訪日客数の推移 マレーシア、インドネシアからの訪日客は、近年、増加傾向にある。

▶ マレーシア



▶ インドネシア



② 訪問先ランキング いずれも大阪は第2位。マレーシア、インドネシアからの来阪客は、合わせて約70,000人にのぼる。両国の経済情勢、訪日客数の推移からみて、今後さらに増加することが予想される。

▶ マレーシア

1位	東京都	71.4%
2位	大阪府	35.7%
3位	京都府	28.6%
4位	山梨県	17.9%
5位	千葉県	14.3%

※2011年10月・12月期版

▶ インドネシア

1位	東京都	65.9%
2位	大阪府	23.1%
3位	京都府	15.4%
4位	千葉県	14.3%
5位	神奈川県	13.2%

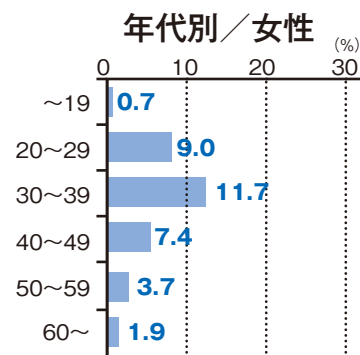
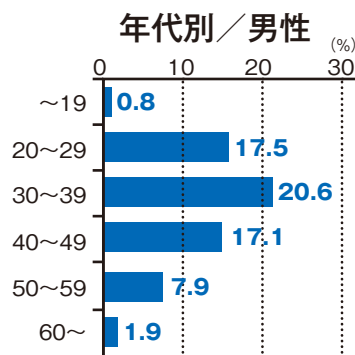
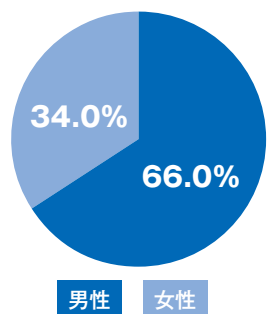
※2010年

出典: 日本政府観光局 (JNTO)

③訪日客層

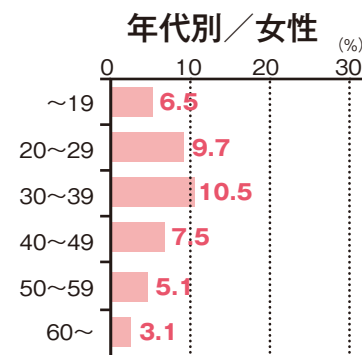
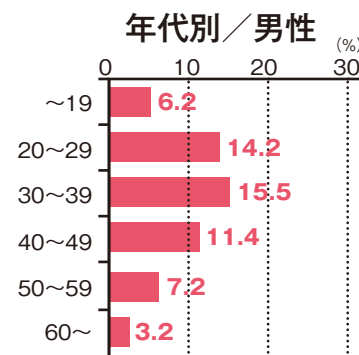
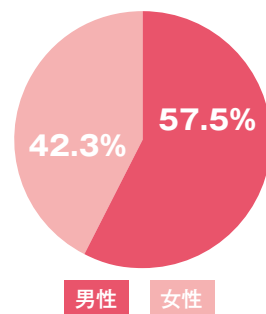
男性客が約6割と多くなっている。年代別では、男女とも30代が一番多く、続いて20代が多い。

▶マレーシア



※2012年

▶インドネシア



※2008年

④主な訪日動機・関心事項

▶マレーシア

- | | |
|---|--|
| ☒ 自然・景観 | ☒ 繁華街散策 |
| ☒ 日本食 | ☒ 自然・農漁村体験 |
| ☒ 歴史・伝統文化 | ☒ 美術館・博物館 |

日本の「日本食」にも高い関心を持っている。
また、テーマパークへの関心も高まっている。

※2011年

▶インドネシア

- | | |
|---|--|
| ☒ 自然・景観 (特に「桜(花見)」) | ☒ 家電AV製品 |
| ☒ 日本食 | ☒ 歴史的・文化的建造物 |
| ☒ 歴史・伝統文化 | ☒ マンガ・アニメ |

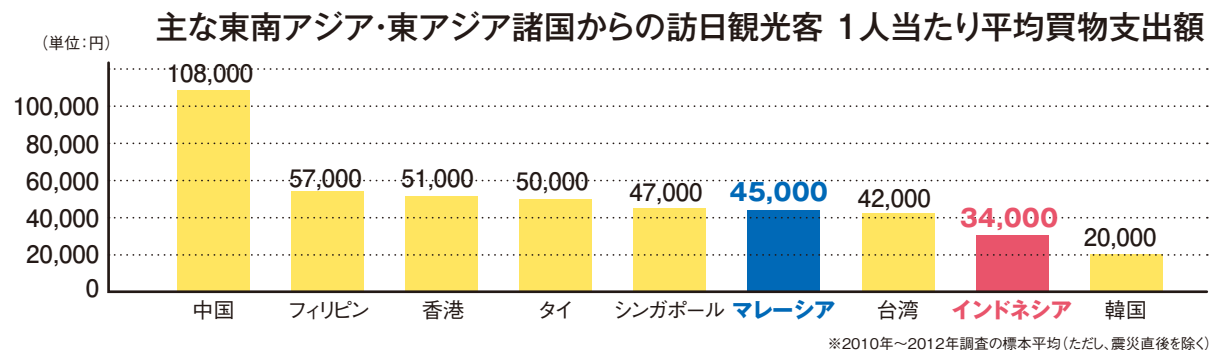
日本の「伝統文化」「自然景観」への関心が高い。
中でも「桜(花見)」への関心が高いのが特徴的。
また、ショッピング、テーマパークへの関心も高まっている。

※2010年

出典：観光庁

⑤ 旅行中の買物支出額

マレーシアからの訪日客の平均買物支出額は45,000円。
同じく、インドネシアからの訪日客の平均買物支出額は34,000円。
2020年までにマレーシア、インドネシアのアップーミドル・富裕層（年収15,000ドル超）が1億人に達するとの調査もあり、今後支出額の増加が予想される。



⑥ 観光客に人気の商品 購入率ランキング

マレーシア、インドネシア、いずれも菓子類を購入する人が多い。インドネシア訪日客の「マンガ・DVD・アニメ関連商品」購入率が16.2%と、他の東南アジア諸国・地域に比べ高い（他の東南アジア諸国・地域の平均8.2%）

▶ マレーシア

(%)

1位	菓子類	53.6
2位	その他食料品等	49.2
3位	服・かばん・靴	46.4
4位	化粧品・医薬品等	26.7
5位	和服・民芸品	20.2
6位	カメラ・ビデオカメラ・時計	7.8

▶ インドネシア

(%)

1位	菓子類	45.9
2位	その他食料品等	44.6
3位	服・かばん・靴	40.5
4位	和服・民芸品	29.7
5位	化粧品・医薬品等	21.6
6位	マンガ・DVD・アニメ関連商品	16.2

※2010年～2012年調査の標本平均（ただし、震災直後を除く）

ムスリム
観光客の声...

特に甘いお菓子が人気。100円
ショップやディスカウントショップ
の日用品もおみやげに最適。
日本語や日本の文化はカッコイイ！
アニメキャラクターがプリントされ
たTシャツも好評。

出典：日本政府観光局（JNTO）、観光庁

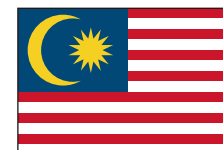
5. 参考資料

アッサラム アライクム!

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ

(1) マレーシアの基礎データ

① 面積	約33万平方キロメートル(日本の約0.9倍)
② 人口	2,860万人(日本の約1/5)
③ 首都	クアラルンプール
④ 民族	マレー系(約67%)、中国系(約25%)、インド系(約7%) (※マレー系には中国系及びインド系を除く他民族を含む)
⑤ 言語	マレー語(国語)、中国語、タミール語、英語
⑥ 宗教	イスラーム(61%)、仏教(20%)、キリスト教(9.0%) 他
⑦ 通貨	リンギ / 1リンギ=約31円(2013年)
⑧ 訪日外客数	130,183人(2012年)
⑨ 名目GDP	278,167百万ドル(2011年)
⑩ 一人当たりGDP	9,700ドル(2011年)
⑪ 経済成長率	5.6%(2012年)
⑫ 対日貿易	(1) 主要品目: ●輸出: 鉱物性燃料(LNG等)、電気機器、木材等 ●輸入: 電気機器、機械類、自動車、鉄鋼等 (2) 貿易額(2012年): ●輸出:(マレーシア→日本): 26,213億円 ●輸入:(日本→マレーシア): 14,127億円

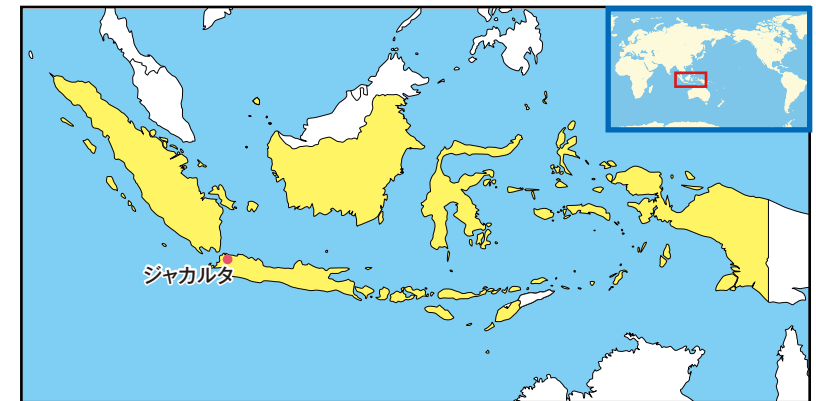


出典: 外務省、観光庁

(2) インドネシアの基礎データ

① 面積	約189万平方キロメートル(日本の約5倍)
② 人口	2億3,800万人(日本の約1.85倍)
③ 首都	ジャカルタ
④ 民族	大半がマレー系 (※その他ジャワ、スンダ系等約300種族)
⑤ 言語	インドネシア語
⑥ 宗教	イスラーム(88.1%)、キリスト教(9.3%)、ヒンズー教(1.8%)
⑦ 通貨	ルピア / 1ルピア=約0.01円(2013年)
⑧ 訪日外客数	101,460人(2012年)
⑨ 名目GDP	879,400百万ドル(2011年)
⑩ 一人当たりGDP	3,563ドル(2011年)
⑪ 経済成長率	6.2%(2012年)
⑫ 対日貿易	(1) 主要品目: ●輸出:石油・天然ガス、機械機器、銅鉱、エビ、天然ゴム、合板等 ●輸入:一般機械、電気機器、輸送用機器等 (2) 貿易額(2012年): ●輸出:(インドネシア→日本):25,764億円 ●輸入:(日本→インドネシア):16,187億円

出典:外務省、観光庁





「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム!」

発行:大阪商工会議所 流通活性化委員会(委員長:山本 博史)

発行日:2013年12月

〒540-0029 大阪府中央区本町橋2-8

TEL:06-6944-6440 FAX:06-6944-6565

「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラームアライクム！」について

1. 主 旨

- (1) イスラーム教徒（＝ムスリム）の観光客を接遇・応対するにあたって知っておくべき基本事項や留意点、宗教的ルール・マナー等、ムスリム観光客の基本情報・現状等を豊富な図表を交えて紹介する。
- (2) ムスリム観光客への接遇向上を目指す小売店、飲食店等に配布するとともに、希望する商店街や百貨店、ショッピングセンター等には、本所職員を講師として派遣し、同ガイドブックの内容やムスリム観光客の動向などを販売・接客スタッフに解説する。

2. 内 容

- (1) 名 称：「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム！」
- (2) 体 裁：A4判 カラー16ページ（表紙・裏表紙含む）
- (3) 目 次：
 - ① はじめに（1ページ）
 - ② イスラーム ―基本情報―（1ページ）
 - ③ 宗教的ルール・マナー（5ページ）
 - ④ ムスリム観光客の接客にあたって（1ページ）
 - ⑤ ムスリム訪日客 ―基本情報―（4ページ）
 - ⑥ 参考資料（2ページ）
- (4) 活用方法：
 - ①配布：本所議員・会員企業をはじめ、ムスリム観光客の接遇・応対の向上を目指す小売店、飲食店等に配布する。
 - ②説明会の開催：これまでに実施してきた中国人観光客への接客スキル向上に役立つ「了解（よく分かる）中国！出前セミナー」（**資料3**参照）と併せて、同ガイドブックの内容、ムスリム観光客の現状などを販売・接客スタッフに解説する。
 - ③ホームページでの公開：「インバウンドによる買い物消費拡大」事業のホームページ内に掲載する。

【ホームページ URL】 <http://www.osaka.cci.or.jp/inbound/>

旅游都市化推進プロジェクト 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の進捗状況について

大阪商工会議所 流通活性化委員会

1. 「関西メガセール」の開催：大阪市、関西国際空港、大阪観光コンベンション協会等と協働し、外国人観光客がパスポート提示等すれば割引などの特典が受けられるセールを開催。

平成 23 年度：国慶節（10/1～7）、春節時期（12/1～1/31）に実施。参加店舗数はのべ 176 商業施設・約 10,000 店。

平成 24 年度：年末年始・春節時期（12/1～2/28）に実施。参加店舗数は 145 商業施設・約 6,000 店。

平成 25 年度：「ジャパン・ショッピング・フェスティバル」の一環として、年末年始・春節時期（12/14～2/28）に開催予定。

2. 「旅游都市・大阪シンポジウム」の開催：外国人観光客の消費による商業の活性化をテーマに、各界の第一人者を講師に招いたシンポジウムを開催。

平成 23 年度：12 月 7 日開催。講師は山本良一氏（J.フロントリテイリング(株)代表取締役社長）、藻谷浩介氏（(株)日本政策投資銀行地域企画部地域振興グループ参事役）など。567 名参加。

平成 24 年度：3 月 4 日開催。講師は溝畑宏氏（前観光庁長官）、藪中三十二氏（元外務事務次官）など。432 名参加。

平成 25 年度：10 月 8 日開催。講師は小田禎彦氏（(株)加賀屋代表取締役会長）。156 名参加。

3. 「外国人観光客に関するアンケート」の実施：中国人観光客の購買動向や各個店での中国人観光客接客方法等に関するアンケートを「船場～なんば」「天王寺・あべの」の両地域の商業組織を対象に実施。

平成 23 年度：58 商業組織 3,073 店を対象に実施、731 店より回答を得た（回答率 23.8%）。

平成 24 年度：43 商業組織 3,891 店を対象に実施、651 店より回答を得た（回答率 16.7%）。

平成 25 年度：外国人観光客全体に範囲を拡大し、50 商業組織 4,652 店を対象に現在実施中。

4. 「中国人観光客接客に役立つノウハウ資料」の作成：小売業、飲食業などで中国人観光客接客に役立つ 3 種類のノウハウ資料を平成 23 年 11 月に作成した。

①「了解中国！ガイドブック」：中国の基本情報をはじめ、中国人観光客に関する各種情報などを紹介。

②「了解中国！指差しシート」：中国語と日本語で書かれたシートを指差しすることで会話をサポートするツール。

③「了解中国！ショートムービー」：中国人観光客に対する具体的な接客方法を映像で紹介する DVD。

5. 「ムスリム観光客接客に役立つノウハウ資料」の作成：ムスリム（＝イスラーム教徒）の観光客を接客・対応するにあたって知っておくべき基本事項や留意点等を紹介するガイドブック「ムスリム観光客 接客基礎知識集 アッサラーム アライクム！」を平成 25 年 12 月に作成。

6. 「旅游都市・大阪ガイドブック～外国人観光客受入れ事例集～」の作成：外国人観光客に対し積極的かつ先進的な受入れ活動を実施している小売店や飲食店等の具体的な取組事例を紹介する冊子を作成。これまでに 2 冊作成し、計 18 事例を紹介した。

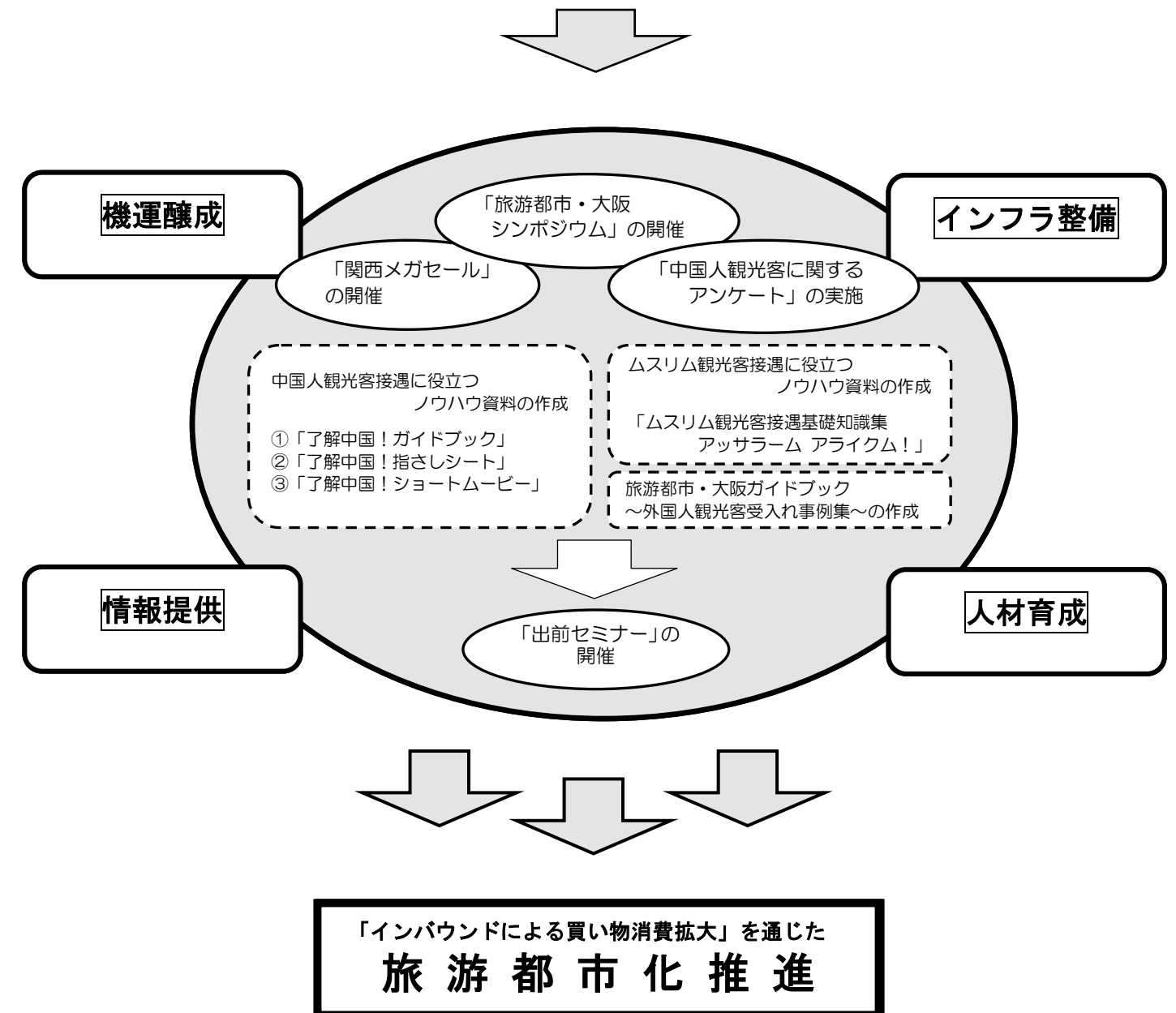
7. 「出前セミナー」の開催：上記 4. のノウハウ資料等を活用し、商店街や百貨店等の従業員等向けの中国人観光客接客・出前セミナーを開催。平成 25 年度からは上記 5. のノウハウ資料も活用し、同ガイドブックの内容やムスリム観光客の動向などについて販売・接客スタッフに解説する

【開催実績】22 商店街・百貨店・商業施設等で、のべ 35 回開催（受講者数 計 910 人）

千客万来都市 O S A K A プラン 旅游都市化推進プロジェクト

「インバウンドによる買い物消費拡大」事業

外国人観光客が買い物しやすい環境整備



中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料と「出前セミナー」の開催について

- 大阪商工会議所は、2011年11月に中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料を作成。※了解(リャオチエ)=日本語で「よくわかる」の意味
- (1) 「了解中国！～ガイドブック～」:
中国の基本情報をはじめ、中国人観光客に関する各種情報などを紹介。
 - (2) 「了解中国！～指さしシート～」:
中国語と日本語で書かれたシートを指さしすることで会話をサポートするツール。
 - (3) 「了解中国！～ショートムービー～」:
中国人観光客に対する具体的な接客方法を映像で紹介するDVD。
- 上記資料を活用した「了解中国！出前セミナー」を商店街や百貨店、ショッピングセンター等にて開催。対象は販売・接客スタッフ。

【了解中国！出前セミナー 開催概要】

1. プログラム：1回あたり45分 程度

- (1) ガイドブックを活用した中国及び中国人観光客に関する説明（20分）
- (2) 指さしシートの使用方法の説明（10分）
- (3) ショートムービーを上映し、売場での接遇の注意点等を説明（15分）

2. 対 象：

商店街、地下街の振興組合・団体、ショッピングセンター、百貨店等が受入主体
※セミナー対象者（受講者）は、上記受入主体の、主に接客を担当するスタッフ

3. 講 師：大阪商工会議所 職員

4. 費 用：無 料

5. 開催実績：(2013年11月29日現在)

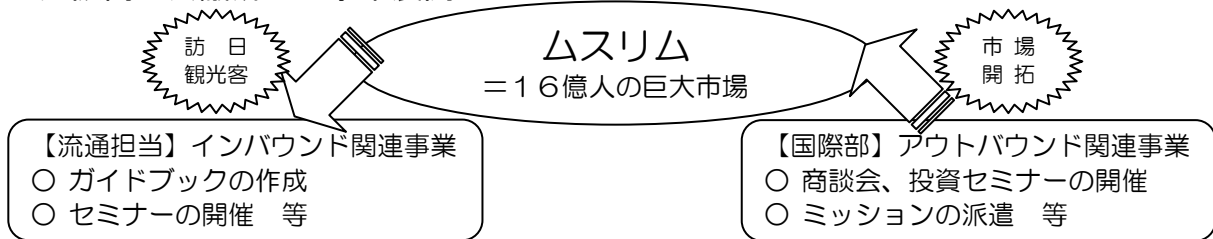
22商店街・百貨店・商業施設等で、のべ計35回開催（受講者数 計910人）

No.	開催日	開催団体	No.	開催日	開催団体	No.	開催日	開催団体
1	2011/12/6	南商連 常任理事会	9	2012/2/22	駒川商店街 振興組合	17	2012/8/31	浪花うまいもの会
2	2011/12/9	せんば心斎橋筋 協同組合	10	2012/3/1	ホテルサンルート関空	18	2013/1/15	OCAT モール会
3	2012/1/13	東神開発(株) (高島屋レストラン)	11	2012/3/6～7 計3回	あべのキューズモール	19	2013/1/25	(株)阪急阪神 百貨店
4	2012/1/17	心斎橋筋北商店街 振興組合	12	2012/4/24	新関西国際空港(株)	20	2013/3/14	ラマダ ホテル大阪
5	2012/1/17～19 各日2回 計6回	心斎橋筋商店街 振興組合	13	2012/5/22	新京橋商店街 振興組合	21	2013/3/21	千林商店街 振興組合
6	2012/1/20 計2回	大丸梅田店	14	2012/6/6・22 各日3回 計6回	(株)近鉄百貨店	22	2013/6/18	黒門市場商店街 振興組合
7	2012/1/25	道頓堀商店会	15	2012/6/14	(株)京阪百貨店	/		
8	2014/2/21	ベストウェスタンホテル関西 エアポート	16	2012/8/27	大阪ターミナル(株)			

「イスラーム圏ビジネス支援プログラム」について

趣旨：イスラーム教徒（＝ムスリム）が人口の多数を占める国は、インドネシアやマレーシアなどの東南アジアからトルコ、中東・北アフリカまで広範囲にわたり、世界人口の4分の1（16 億人）に及ぶ。また、それら多くの国は、成長著しい新興国・新たな市場として世界の注目を集めている。そこで、大阪商工会議所では、在阪企業の新たなビジネスチャンス創出を目的に、イスラーム圏へのビジネス展開をテーマに掲げた同プログラムを開始した(2013 年 5 月～)。

＜大阪商工会議所での事業展開＞



＜アウトバウンド関連事業の実施プログラム＞

1. 情報提供

(1)イスラーム圏とのビジネス基礎入門 勉強会

第1回 イスラーム圏とのビジネス基礎 イン트로ダクション (6/24)

第2回 (前半) アラブ人の心をつかむ交渉術

(後半) アラブ人が欲しがらる商品・売れる商品 (8/27)

(2)各国専門勉強会

①インドネシア勉強会

第1回 要注意！インドネシアの人事管理基礎と頻発する労務問題 (10/17)

第2回 インドネシアの税務基礎と移転価格税制・税務調査の最新動向(11/1)

(3)イスラーム圏注目国投資セミナー

①トルコ西地中海地域投資セミナー (5/10)

②トルコビジネスセミナー (5/16)

③トルコ・イズミール地方投資セミナー (6/25)

④トルコ経済産業セミナー (7/2)

⑤インドネシア環境ビジネスセミナー (11/29)

(4)ハラールビジネスセミナー

①マレーシア・ハラール市場ビジネスとハラールパークへの投資機会 (6/20)

2. ビジネス機会の提供

(1)イスラーム圏ビジネスマンとの商談会【大阪での商談会の開催】

①インドネシア食品商談会 (6/17)

②中東3カ国バイヤーとの個別商談会 (11/5～11/7)

3. 現地視察・交流

(1)ビジネスミッション (予定)

① “中東の2大ビジネス拠点” ドバイ&トルコ視察団 (2014/2/9～2/15)

＜本件担当＞

大阪商工会議所 国際部 長尾・松本

TEL：06-6944-6400 FAX：06-6944-6293

参 考 資 料

1. ムスリム観光客への対応状況

大阪商工会議所において、現在実施している「外国人観光客に関するアンケート」の中間結果（調査対象：50 商業組織 4,652 店、調査期間：2013 年 11 月 1 日（金）～12 月 6 日（金）、サンプル数：410 件）では、「イスラーム圏からの観光客は来店していますか」の問いに対して、26.8%の店舗が来店していると回答している。そのうち51.8%の店舗が、「増加傾向にある（20%以上の増加）」、「やや増加傾向にある（5～20%未満の増加）」と回答している。さらに、「イスラーム教徒の生活習慣やルールなどの事柄、情報について紹介するセミナーや冊子があれば活用しますか」の問いについては、全サンプル中、43.2%の店舗が「活用したい」と回答している。

2. 東南アジア各国の経済成長率（直近5年）について

近年は5%以上の経済成長率を示す国が多い

国名	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
マレーシア	4.6	-1.7	7.2	5.1	5.6
インドネシア	6.1	4.6	6.1	6.5	6.2
タイ	2.5	-2.3	7.8	0.1	6.5
シンガポール	1.7	-0.8	14.8	5.2	1.3
フィリピン	4.6	1.1	7.6	3.6	6.8
ベトナム	6.3	5.3	6.8	6.0	5.0

（単位：%）

（出典：外務省、日本貿易振興機構（JETRO））

3. 東南アジア各国の訪日ビザの発給要件 緩和・免除の状況

東南アジアからの訪日客の増加の要因の一つとして、ビザの発給要件の緩和、免除が挙げられる。

国名	緩和・免除等の状況	開始日	要件
マレーシア	免除	2013 年 7 月 1 日	継続して3か月を超えない短期滞在を目的とするマレーシア国民で、ICAO 標準の IC 一般旅券を所持する者に対しビザ取得の勧奨を終了（実質ビザ免除）。
インドネシア	数次ビザ （要件緩和）	2013 年 7 月 1 日	インドネシア国内に居住するインドネシア国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在数次ビザの滞在期間を従来の15日から最長30日まで延長（最大3年）。
タイ	免除	2013 年 7 月 1 日	15日を超えない短期滞在での活動を目的とするタイ国民で、IC 一般旅券を所持する者。
フィリピン	数次ビザ	2013 年 7 月 1 日	フィリピン国内に居住するフィリピン国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在（15日間）数次ビザの発給（最大3年）。
ベトナム	数次ビザ	2013 年 7 月 1 日	ベトナム国内に居住するベトナム国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在（15日間）数次ビザの発給（最大3年）。

※数次ビザ…期限内であれば、何度でも入国可能なビザのこと

4. 訪日客の現状について

中国人訪日客が減少する一方で、東南アジアからの訪日客の増加が目立つ。特に、タイ、ベトナム、インドネシアの訪日客の増加が顕著。また、イスラーム圏からの訪日客に限定すると、マレーシア、インドネシアからの訪日客が圧倒的に多い（ガイドブック 9 ページ参照）

国 名	2013 年 1 月～10 月累計（人）	伸 率（％）
マレーシア	121,900	24.7
インドネシア	108,800	35.3
韓国	2,102,400	30.4
中国	1,116,100	▲15.5
タイ	346,500	64.4
シンガポール	131,100	31.2
フィリピン	88,600	25.0
ベトナム	72,200	53.8

（出典：日本政府観光局（J N T O））

以 上