

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!

السَّلَامُ 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・対応の基本、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

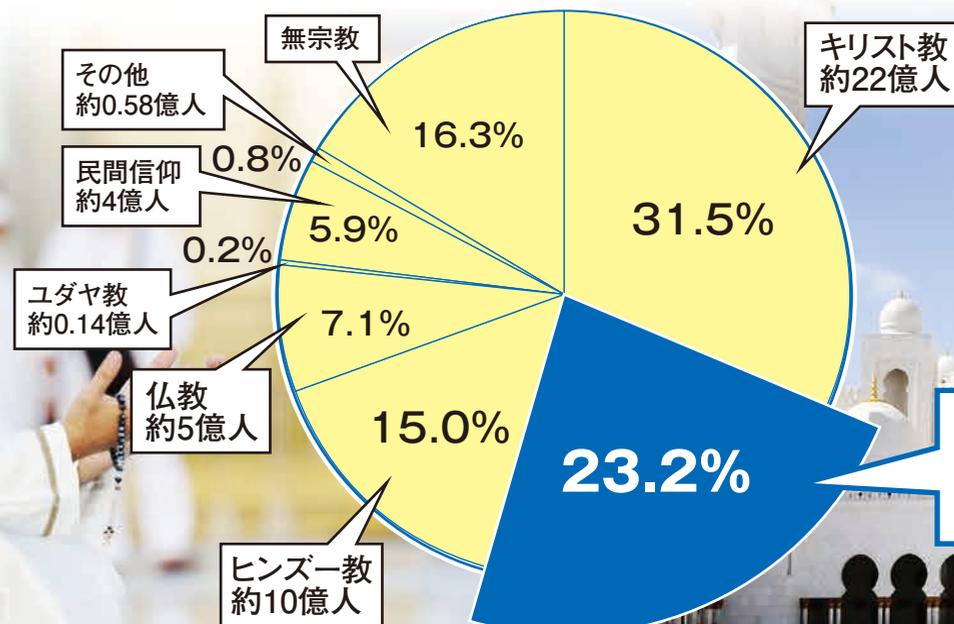
1. イスラーム —基本情報—

アッサラーム アライクム!

السَّلَامُ 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

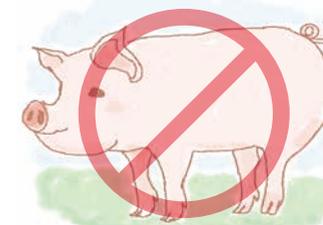
アッサラーム アライクム!

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ

(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

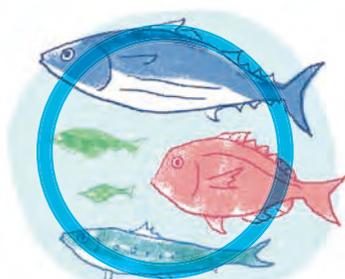
- ▶ 食材・調味料等については、「ハラール」なものが求められます。
- ▶ 「ハラール」とは、イスラーム法で「合法的なもの」「許可されたもの」を表し、ムスリムが飲食する際、また物品を購入する際の重要な判断基準となります。「非合法的なもの」「禁じられたもの」は「ハラーム」と呼ばれます。

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!

السَّلَامُ 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!

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ

まずは挨拶からはじめてみませんか!?

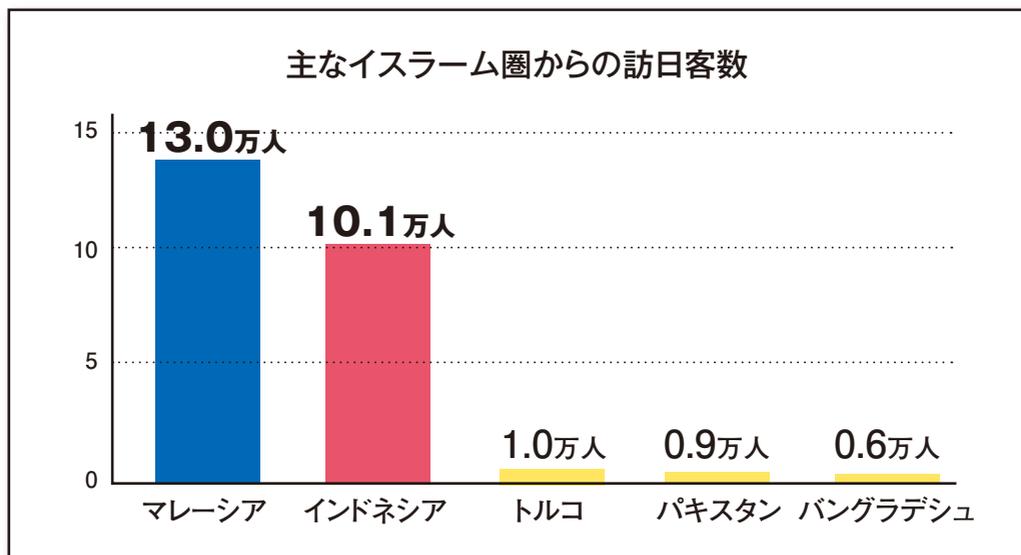
4. ムスリム訪日客 —基本情報—

アッサラーム アライクム!
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ

(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

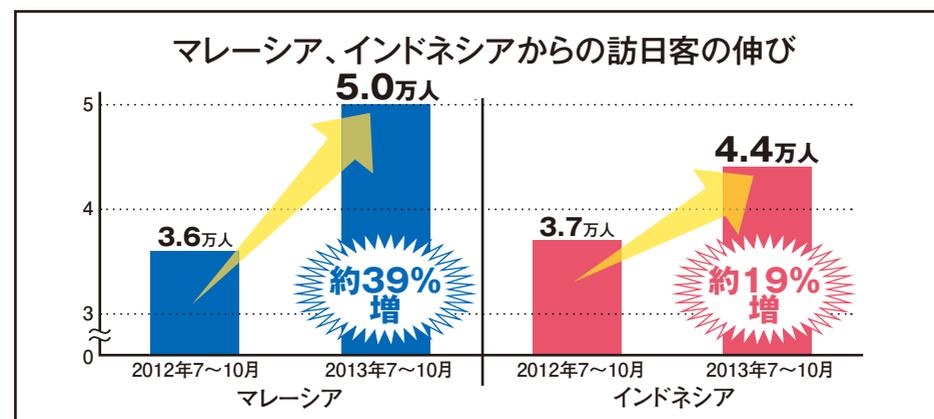
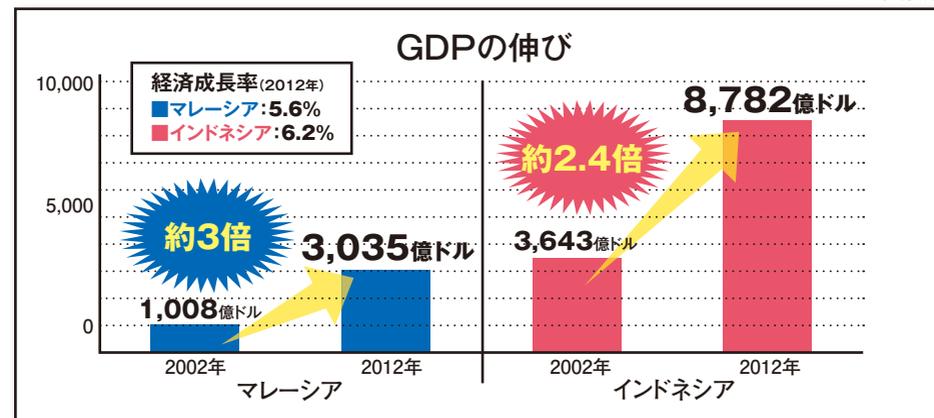
ムスリムが多い国・地域は…?

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%

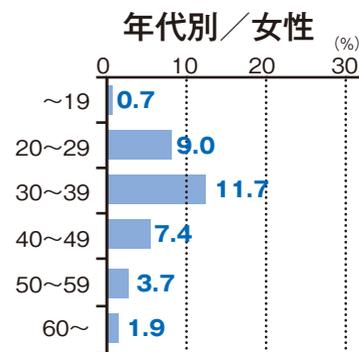
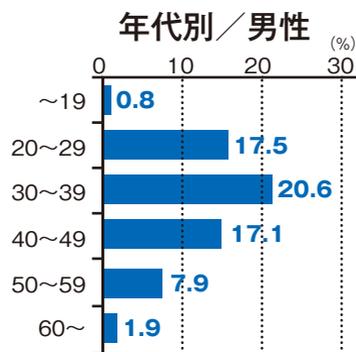
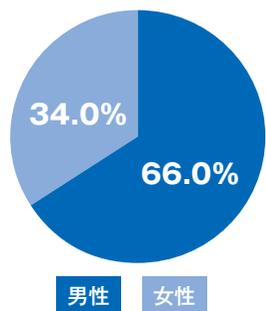
※2010年

出典: 日本政府観光局 (JNTO)

③ 訪日客層

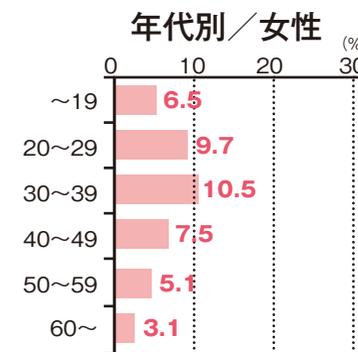
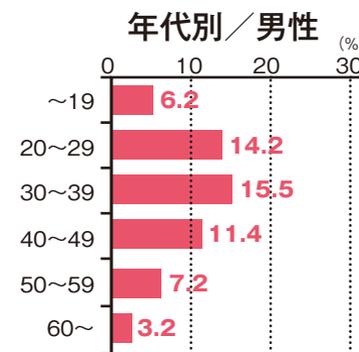
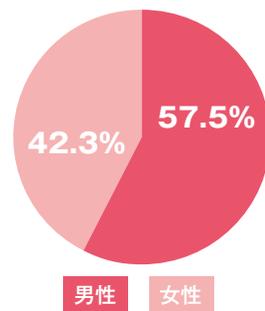
男性客が約6割と多くなっている。年代別では、男女とも30代が一番多く、続いて20代が多い。

▶ 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
- 日本食
- 歴史・伝統文化
- 繁華街散策
- 自然・農漁村体験
- 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)」)
- 日本食
- 歴史・伝統文化
- 家電AV製品
- 歴史的・文化的建造物
- マンガ・アニメ

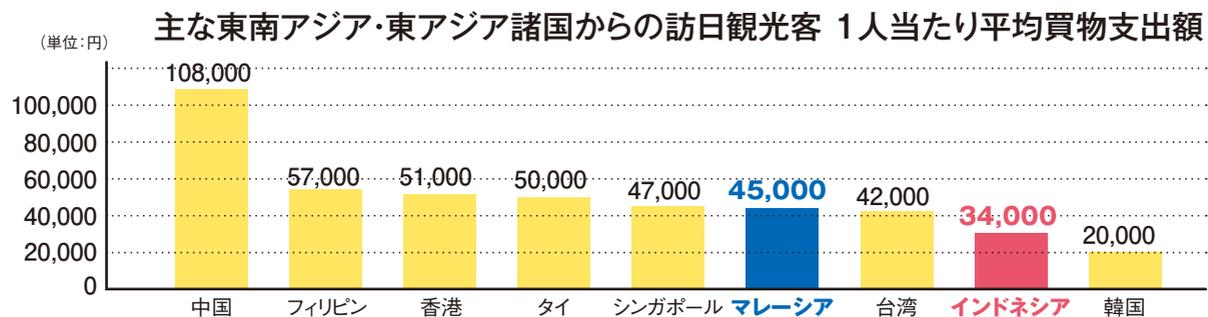
日本の「伝統文化」「自然景観」への関心が高い。
中でも「桜(花見)」への関心が高いのが特徴的。
また、ショッピング、テーマパークへの関心も高まっている。

※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。



※2010年～2012年調査の標本平均(ただし、震災直後を除く)

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

(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	<p>(1) 主要品目:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 <p>(2) 貿易額(2012年):</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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