



人吉市流 ムスリムフレンドリー “おもてなし”ハンドブック

HITOYOSHI STYLE MUSLIMS
“OMOTENASHI” HANDBOOK
DO NOT GUARANTEE HALAL



目次

1	はじめに
2	人吉市の取組概要とアクセス
3～5	ムスリムを知ることからはじめよう
6	ムスリムをおもてなしするために知っておくべきこと
7～9	食
10～11	礼拝
12	習慣・マナー
13	Q&A よくある質問
14	マーケティング調査報告



はじめに

日本を訪れる海外からの旅行者の数は急激に増加し、2014年には1300万人に到達し、2020年には2000万人を超えるといわれています。

なかでも特に注目されているのが、ムスリム(イスラム教徒)を多く抱える東南アジアを中心とした旅行者です。

その旅行者の多くは、ゴールデンルート(東京・京都・大阪・富士山等)といわれる観光地を訪れ、日本の自然や文化、ショッピング、食などを楽しんでいます。

さらに、より多くのムスリムの方々に訪日してもらうためにも、ゴールデンルート以外の地方での受け入れも期待されているところです。

しかしながら、まだまだ地方においてはムスリムに関する知識や理解が十分とは言えず、どう対処してよいのか戸惑うことも多いようです。

そこで、ムスリムを知るために、「食」「礼拝」「習慣・マナー」を3つのキーワードとして取り上げてみました。

ムスリムのことを正しく理解し、できることからはじめてみてはどうでしょう。

人吉市が研究し、取り組んできたことをまとめたこのハンドブックが、多くのムスリムと皆さまを繋ぐ一助となることを切に願っています。



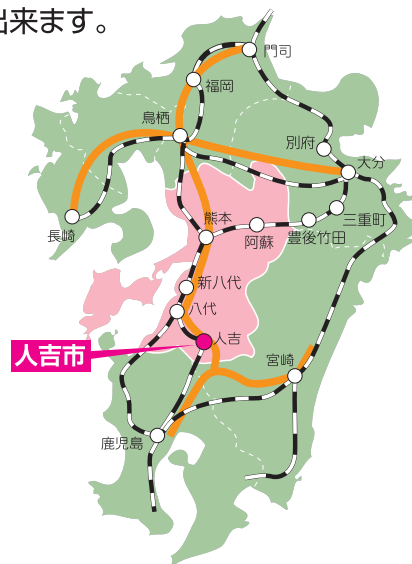
人吉市のハラル取組概要

人吉市は、平成24年から内閣府の特定地域再生事業費補助金(計画策定事業)を活用し、『人吉市特定地域再生事業「地域起点型アジア市場の研究プロジェクト」』として、ハラル市場及び国内在住イスラム関係者の調査研究を行いました。その後、地域再生計画の認定を受け「人吉ハラル促進区実現のためのハラル“おもてなし”構築事業」に取り組んでいます。

人吉中核工業用地では、今後、ムスリムの方へ安心・安全な食の提供が行えるよう、ハラル専用の食肉加工センター等の立地が計画されております。

南九州3県域(熊本県・宮崎県・鹿児島県) 絶好のアクセス

高速道路で熊本・宮崎・鹿児島市内におよそ1時間程度、鹿児島空港まで45分、熊本空港まで65分、九州新幹線新八代駅まで30分程度で移動出来ます。



ムスリムを知る事からはじめよう

インドネシアやマレーシアをはじめとする東南アジアの経済発展や日本への関心の高まり、訪日ビザの緩和措置などにより日本を訪れる観光客が急増しており、今後も増加していくことが予想されます。

ムスリム(イスラム教徒)が人口の多くを占める国から訪日する旅行客が増える中で、人気の定番観光地だけではなく、地方独自の魅力を発信し多くのムスリム旅行者に人吉市を「知ってもらう」「楽しんでもらう」「ファンになってもらう」ために、ムスリムのことを知ることからはじめましょう。



イスラム(イスラーム)教とムスリムについて知っておきたいこと

- ①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、宗教人口は世界で2番目、また、世界で一番の人口増加率の宗教であり世界人口の1/4を占め、2020年には1/3を占めるとわれています。

- ③世界各国にムスリムは分布していますが、特にアジアは、ムスリム人口の半分以上の6割を占めています。



- ④近年東南アジアは、経済成長発展を背景に富裕層が増えていることに加え、若い世代が人口の中心となりこれからも人口の増加が見込まれています。

- ⑤イスラム教は唯一神「アッラー(アラー)」を信じる一神(いっしん)教で「クルアーン(コーラン)」を聖典とし、仏像のような偶像崇拝が禁止されています。

- ⑥ムスリムは「唯一神アッラー」「天使」「啓典」「預言者」「来世」「定命」の6つを信じ(六信)、5つの義務(五行)「信仰告白」「礼拝」「断食斎戒(さいかい)」「喜捨(きしゃ)」「巡礼」をイスラムの根幹を成す重要な定めとして、決して怠ることなく、厳しい戒律を守り、神(アッラー)に忠実であろうとしています。

- ⑦イスラムとは、アラビア語で神の意思と神の法に従うと云うこと、スンナ(預言者ムハンマド)の教えと実践を行い、心や身体、周りの平穏を得る平和を意味しています。

- ⑧全てのムスリムは兄弟姉妹であり、階級・人種・言語の区別無く平等としています。





ムスリムの世界人口分布

世界のムスリム人口分布(2010年推計)

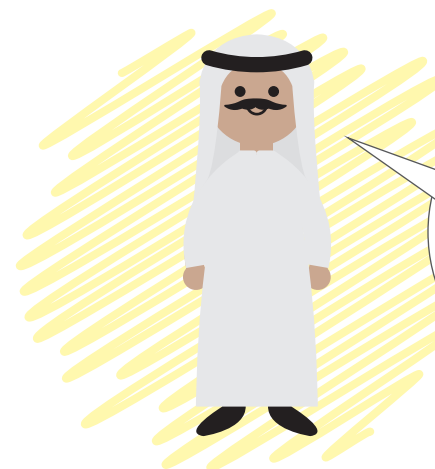
インドネシア	約	2億 485万人
パキスタン	約	1億7810万人
インド	約	1億7729万人
バングラディッシュ	約	1億4861万人
エジプト	約	8002万人
ナイジェリア	約	7573万人
イラン	約	7482万人
トルコ	約	7466万人
アルジェリア	約	3478万人
モロッコ	約	3238万人
マレーシア	約	1714万人

ムスリムは世界に約16億人いますが、2020年には約20億人になると予測されています。その中でもアジア太平洋地域が約6割を占めています。急速に経済発展をしているASEAN諸国から来日する旅行客が年々増加しています。特にシンガポール、タイ、マレーシア、インドネシアが注目されています。



人吉市「地域起点型アジア市場」市場調査報告書より
(出所) Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life, Global Religious Landscape, December 2012

ムスリムをおもてなしするために知っておくべきこと



ムスリムの生活全般に関わる言葉として「ハラル (HALAL)」と「ハラーム (HARAM)」というものがあります。

○ハラル (HALAL) とは

イスラム法(シャリーア法)において許されたもの・許可されたもの・合法を意味するものです。

○ハラーム (HARAM) とは

ハラルとは逆に許されないもの・禁じられたもの・違法を意味するものです。



ムスリムをおもてなしするために ～食～

旅行の楽しみのひとつに「食」があります。
おいしいものを、おいしく食べてもらうためには
どうしたらよいでしょうか？



食事を提供する際に気をつけなければならないことがあります。
まずは「ハラール」と「ハラーム」の意味と習慣を理解しましょう。

日本の食事を旅行の大きな楽しみとして来られる
のは、訪日される外国人にとって共通すること
です。しかしながら、ムスリムには、宗教上食べては
いけない食材があり、厳格な決まりがあります。人吉
市の食材を活かしたおいしいものを食べて喜んで
もらうためにも、正しい知識と理解を持っておもて
なしをしましょう。



「食」におけるハラールは、イスラム法に基づき屠
畜された肉と、豚肉由来成分を含んだり使用してい
ない食べ物を言います。全ての野菜や果物、穀物、
豆類、ナッツ類、卵と日常のほとんどのものがハ
ラールとされています。肉とアルコール飲料が問題
で、酩酊作用を持つものは、たとえ少量でも完全に
禁止されるものです。

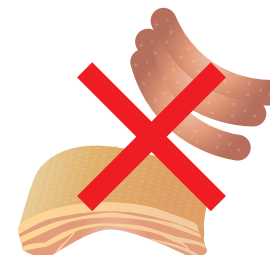
豚由来成分（ラード等）やアルコール成分などが含
まれている調味料（醤油・みりん・味噌など）や、口
にしてはいけない豚肉等を調理した器具や食器を
使うことなども禁忌とされています。



ハラーム(禁じられたもの)を押さえておきましょう

「豚肉」について

- ①豚肉やその成分を使った加工品など豚肉そのものだけで
はなく、ハム、ソーセージ、ベーコンなどの加工品を口
にする事も禁じられ、ラード（豚脂）、身や骨から抽出した
スープ（粉末も含む）、ゼラチン、乳化剤等の豚由来成分
は、市販の調味料やパン、お菓子などに多く使われている
ので注意が必要です。
- ②豚肉を調理した油や調理器具・食器類など豚肉の調理に
関わった全ての食材、調理器具、食器類もハラームとな
ります。



「アルコール」について

- ①原則的にアルコールは禁止です。こちらからアルコー
ルをお勧めすることは控えるべきです。隣で飲酒をして
いる人を不快に感じる人もいますので、別室にすると
か部屋を区切るなどの対応も必要となります。
- ②みりん、日本酒を調味料に使うことが多い日本食で
すが、お菓子にもアルコールが使用されているケース
も多いようです。味噌、みりん、酢のように製造過
程でアルコールが発生するものにも注意が必要です。

「その他」

- ①血液は不浄であり害となるものとして避けられます
ので、肉料理の断面や肉汁が見えるものは好ましく
ありません。
- ②豚以外の食肉（牛肉・鶏肉など）に関しては、イ
スラム法に則って屠畜されていない場合は口に出来
ません。
- ③海産物はすべてハラールです。



安心してもらうために情報の提供から始めましょう。

「食」のおもてなしは、安心と信頼から

ハラール認証が無ければおもてなしができないというわけではありません。最も重要な事は、ハラール、ハラームについての正しい知識を持ち、料理で「食材や調味料に何を使い、どの様に作られ、どう提供されているのか」といった情報を正確に相手に提供し、隠さず、相手の要望にしっかりと応えているという姿勢を見せることが一番大切なことです。

訪日されるムスリムの方々も日本が非イスラム国であることは理解しています。食材や成分の情報をしっかりと提供し、ムスリム一人ひとりとコミュニケーションを取る事が望ましいと考えます。特にムスリムだからと構えず日本人に対するおもてなしと同じ様に接する事が望ましいと思われます。



ムスリムの方々の多くは、ハラール認証を欲しているのではなく、ハラールに対応しているものを欲しています。

①料理に使われている材料をわかりやすく伝えましょう。英語表記や絵(ピクトグラム)等を活用して、豚やアルコール又はそれに由来している成分が含まれているかいないか、どんな肉を使用しているか(ハラールであるかないか)、何が使われているか正確にわかりやすく伝えましょう。



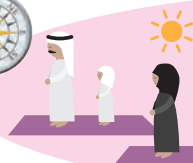
②カクテルやチューハイ等、一見ジュースと間違い易いものはムスリムが飲んでしまう場合もあるので、英語や絵(ピクトグラム)で表示したり、部屋の冷蔵庫から除くなどの対応が必要です。

③豚を料理した油や調理器具、食器は基本的に使えません。専用の器具や食器を用意するのが無難ですが、用意できなくても器具や食器をよく洗って提供できることを、相手に事前に伝えるようにします。出来ることを相手に示し、理解を得た上で提供することが大切です。個人差により違いが出る事が多い案件ですので、自分で判断せず相手に示した上で相手の意思を尊重して、判断してもらうようにしましょう。

④野菜や穀物、魚介類は基本的にハラールです。ハラールの基本を理解した上で提供される「食」は、相手を感動させるおもてなしになります。

ムスリムをおもてなしするために ～礼拝～

礼拝は、ムスリムにとって欠かすことのできない大切な行為です。それは旅行中であっても変わらないものです。



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向(キブラ)に向かい「礼拝」をします。旅行中であっても欠かすことのできない大切な行為ですので、安心して「礼拝」ができるような配慮が大切です。

「礼拝」がどのようなものかは、日本ではあまり知られていません。「礼拝」はムスリムにとって最も大切な行為のひとつです。最低限の基礎知識をもって対応すべきことを知っておきましょう。

- ①礼拝の時間は日の出と日の入の時間によって変わります。
- ②メッカの方向(キブラ)は、キブラコンパスやスマートフォンアプリで調べることができます。
- ③礼拝する前に身(手・口・鼻・耳・顔・腕・足・髪など)を清めるためウドゥ(小浄)が必要となります。
- ④礼拝する場所は、清潔で静かな場所が必要となります。場所が無い場合は、各自で空きスペースなどでされることもあります。
- ⑤礼拝する際はマット(絨毯)を使用します。マットの貸し出しやマットに変わるもの(例:清潔な大きめのタオル、テーブルクロスなど)を用意されると喜ばれます。



※良かれと思い聞かれもししていないのに礼拝の時間を知らせると、礼拝を強要されたと感じることがあるので、相手に聞かれたら対応するように心掛ける事がベストな対応です。



「礼拝」のおもてなしは、時間と場所の配慮から

ムスリムの方が日本で生活、旅行するうえで困っていることの上に、「礼拝」にすることが挙げられています。まずはムスリムの方がお祈りできる場所と時間や環境への配慮が必要です。

礼拝の場所を整えるために心掛けること



- ①礼拝に適した場所を確保しましょう。礼拝はマット（絨毯）の上で行われますので、マットを広げられる大きさのスペースが必要となります。礼拝する姿を周りから見られることを嫌う方もいるので、周囲の視線をさえぎるような配慮をしましょう。
- ②礼拝の作法として地面に額をつけることがあります。そのため額が汚れないように礼拝用のマットを使用するので、場所の配慮と同時に貸出用のマットを用意すると喜ばれます。
- ③キブラ（メッカの方向）を知るためにキブラコンパスや方向を示すマーク（標識）があると便利で喜ばれます。スマートフォンアプリなどで事前に確認しておくとういでしょう。

身のお清めを行なうために心掛けること

礼拝を行なう前に身を清めるためのウドゥ（小浄）が必要となります。宿泊施設の客室であればバスルームや洗面所を使用できますが、それ以外の場合はトイレやパウダールームを案内し利用してもらうといいでしょう。足を清める際に床を濡らしてしまうこともあるので、タオルやスリッパを事前に準備しておくとう喜ばれます。



礼拝できる場所の情報提供に心掛けること

礼拝できる場所（ショッピングセンターや飲食店、公共施設、公園など）の情報を提供すると喜ばれます。また、ムスリムにとって礼拝する場所「モスク（礼拝堂）」は大切なものです。事前にモスクの場所を把握して案内できるようにしておくとう喜ばれます。

（熊本モスク：熊本市中央区黒髪、鹿児島モスク：鹿児島市真砂町、福岡モスク：福岡市東区箱崎）



ムスリムをおもてなしするために ～習慣・マナー～

食や礼拝以外にも気をつけたいルールがあります。

こういったルールがあるのか、どんな手助けやおもてなしができるのか、生活する上での習慣やマナーを知り、気配りできるようにしましょう。

- ①異性（特に女性）に対する接客は、同性によるものが好ましいですが、どうしても異性が接客する場合は、部屋のドアを開けておく、エレベーターで二人きりにならない、肌の露出を控え清潔な服装を心掛けるなどの気配りが必要です。相手が求めてきた場合を除き握手などの身体的接触は控えましょう。
- ②右を優先する考えがあるイスラム教では、相手が握手を求めてきた場合や食事をする際は、必ず右手を使いましょう。逆に左手は使ってはいけないことになっていますので、配慮することとして知っておきましょう。
- ③挨拶はコミュニケーションの大切な手段です。自分から進んで挨拶することが望ましいようです。会話が十分でなくても笑顔で軽く会釈するだけでも喜ばれます。ムスリムの方は大変フレンドリーな性格ですので、積極的に交流することを心掛けましょう。
- ④パートナー以外に素肌をさらすことができないムスリムのほとんどが、お風呂、温泉、プールなどを利用することに抵抗感を持っています。しかし、家族風呂、貸切風呂、時間により貸切するなどの工夫で温泉を利用することが可能です。また、客室内にある風呂を利用することも可能です。ただし、日本人のような泉質に対する興味は持ち合わせていないことが多いようです。
- ⑤甘いものを好むムスリムにお菓子は人気がありますが、多くのお菓子には豚由来のゼラチンや乳化剤が使用されているため注意が必要です。原材料に何が使用されているのか分かり易いように英語の説明や絵（ピクトグラム）を付けるとか、ハラル専用コーナーを用意すると喜ばれます。
- ⑥お土産は、小物（キーホルダー）や工芸品が好まれるようです。その土地らしいものやロゴ（例：HITOYOSHI・ひとよし）が入ったTシャツやストラップなどを好み、友人、知人に配ることが多く、小さくて安価のものを大量に購入することが見受けられます。パッケージは地味なモノより派手なモノを好まれますので工夫しましょう。
- ⑦スマートフォンやタブレット、ノートPCなどでインターネットを利用することが多いので、インターネットの環境整備やフリーWi-fiの案内をしてあげると喜ばれます。HPなどは英語表示で情報発信することを心掛けましょう。
- ⑧人形や犬のぬいぐるみは、イスラム教において偶像崇拝につながり好ましくないとされているようですので、お土産としては避けた方がいいでしょう。



ムスリムをおもてなしするために ～Q&A～

おもてなしをするためのよくある質問

Q1. 日本に来日または住んでいるムスリムはどこの方が多いですか？

A1. インドネシアやマレーシアの東南アジアからの留学生、労働者、旅行者が多いようです。

Q2. 「ノンポーク、ノンアルコール」と表示すればムスリムが利用してくれますか？

A2. 豚肉だけではなく、イスラムの教義に則って「屠畜」されていない肉類や豚由来成分の入った食材（ラード、乳化剤など）、アルコールや添加された調味料も食べることが許されないものとされますので確認が必要です。ムスリムの中には「ノンポーク」「ノンアルコール」であればよいという方もいれば、より厳格な対応を求める方もいますので、相手に情報を伝え判断してもらう事が大切です。

Q3. ハラル認証の食材を使用して調理すればハラル料理と表示してもいいでしょうか？

A3. ハラル料理といえるのは、厳正なハラル対応をした上でハラル食材を調理し提供する場合に限られます。この場合は、ハラル認証の材料を使用していますと表示しましょう。

Q4. ハラル対応の料理をする場合に、キッチンや調理器具を分けなければいけないと聞きますが？

A4. ハラルの食材を調理する専用のキッチンや調理器具があれば理想的ですが、新たに設備投資をすることは費用が掛かりますので、まな板や包丁、鍋などの調理器具を専用のものを使用するか、用意できなくても器具や食器をよく洗って提供できることを伝えるなど、まずできることで対応し、相手に判断してもらいましょう。

Q5. 店がハラル認証を受ける必要はありますか？

A5. 食品や加工品等をイスラム圏に輸出する場合は、輸出先の認証が必要といわれますが、日本で飲食店や宿泊施設がハラル認証を受ける事は相当高いハードルがあると思われます。モスクや信頼できるイスラム団体に連絡し、ハラルやムスリムについて十分理解したうえで相手に対応可能な範囲を伝えて判断していただくことにしましょう。必ずしもハラル認証が必要であることはないようですが、認証を否定するものではありません。

Q6. お寺や神社に入れるのですか？

A6. お寺や神社の境内や建物に入ることは問題ありません。宗教施設としてではなく文化施設として受け止め観光をされているようです。ただし、そのような場所に絶対に入らない方もいらっしゃいますので、事前にどのような場所かを伝え、入ることを強制しないようにしましょう。お参りやおみくじをひくことはないですが、相手の判断でされる場合はこの限りではありません。

※個人の判断ですべて決めて行動されますので、こちらから押し付けになるようなおもてなしはしないようにしましょう。

ムスリムおもてなしマーケティング調査報告

九州内の留学生及び在住ムスリムを人吉市に招きテストマーケティングを行なった際の主な意見・要望です。

- 旅行する際はインターネットで情報を集めるが、人吉の情報が少ないし英語対応がされていない。もっと英語対応した情報を多く提供して欲しい。
- 観光案内や説明、道路標識などがすべて日本語（特に漢字）表示しかしていないので分からない。英語表示で併記して欲しい。
- 移動する手段や方法が分りにくい。バスやタクシーに乗る際は、男女別々に席を分ける必要がある。
- 休憩中や食事に甘いものやお菓子、デザートが欲しい。
- 自然は素晴らしいが、他の有名観光地と比べると人吉市は地味。もっと華やかで賑やかなイベントをして欲しい。
- 食事や観光でも自由にさせて欲しい。スケジュールを押し付けしないで欲しい。
- 礼拝できる場所や清潔なウドゥ（小淨）が欲しい。特に女性にとっては身を清めるためだけではなくお化粧直しをする場所なので、清潔な場所で鏡を置くなどして欲しい。
- 人吉市の歴史や建物、文化を英語で説明して欲しい。英語で説明したパンフレットを用意して欲しい。
- 市民が親切であったのでもっと交流し触れ合いたい。特に子どもは我々を素直に受け入れてくれて嬉しかった。
- ハラル料理と言うのであれば食材だけでなく全ての工程がハラルでないといけない。ハラル認証があるだけでは信用できない。ムスリム責任者を置く（雇用する）必要がある。
- 料理の品数や量が多過ぎる。手の込んだものは中身に何が入っているか分からず不安になるため、もっとシンプルなもので量を減らして欲しい。
- 食事は、自分で自由に選べる回転寿司やブッフェ、うどんやそばでもいい。
- 食材に何を使っているか、表示するか説明して欲しい。
- 和食を食べたことがないので食べ方を教えて欲しい。
- 自国の料理が1品でもあったら嬉しい。調味料にチリソースが欲しい。
- 和食や生魚、生ものは好きではない。焼いたり揚げたものが良い。
- お菓子や食べ物の原材料表示を英語にして欲しい。
- 礼拝や食事について強要しないで欲しい。
- 宿泊費が高い。料理を減らすなどで値段を下げて欲しい。同じ高い金額を払うのであれば人吉市には行かないで有名な観光地に行く。
- 行きたいと思わせる魅力や努力が必要。安く泊まれるところ、移動手段が必要。
- ムスリムとの繋がりをこれからも築き続ける事が大切で、各地のムスリムコミュニティとの繋がりを大切にすること。





「人吉市流ハラル
おもてなし」構築を目指すために
ご理解とご協力をお願いします。



本ガイドブックは、個人及び企業のビジネス・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、本ガイドブックが提供している情報は、あくまで人吉市の調査・研究に基づいた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活用ください。

本ガイドブックは「地域資源を活かした人吉ハラル促進区を実現するための地域再生計画」の一環として作成したものです。

Copyright©HITOYOSHI City.All rights reserved 無断での転用・転載はご遠慮ください。
Super vision :Fukuoka Masjid 監修：福岡 Masjid

平成27年8月発行
熊本県人吉市役所
〒868-8601 熊本県人吉市麓町16番地
電話 0966-22-2111