

「ムスリム観光」の勉強会

## ムスリム観光客へのおもてなし

～観光業界はこうしてムスリム観光客を受け入れよう～

(一財)北海道開発協会開発調査総合研究所に置かれた北海道インバウンド研究会では、北海道のインバウンド観光に関するさまざまな課題について事例調査や検討、提言を行っています。2014年11月4日、その一環として札幌市内で、共栄大学の林良隆教授を講師として「ムスリム観光」の勉強会を開催しました。

### 講演

#### ムスリム観光客へのおもてなし

日本からイスラムの国々に物を輸出するためにハラール認証をどうやって取らせるかということを支援しているのが、農林水産省、経済産業省です。でも観光はまだまだ入口で、観光庁は宗教上のことでもあり、対応が難しく、観光業界ではこのムスリム（イスラム教徒）の対応が違う方向へ行ってしまっているのではないかと困惑もあるというのが現状です。

#### イスラム教を知る

世界全体のイスラム教の人口は約16億人、23%です。キリスト教の人口は20億人ですから、何年かするとイスラム教徒がキリスト教徒の数を抜くといわれています。その16億人いるイスラム教徒がどこにいるかというと、アジア太平洋に約10億人・62%。中東・北アフリカに約3.2億人。アフリカ、ヨーロッパにもいます。圧倒的にアジアに多いです。アジアの国ごとのイスラム教徒比率は、ブルネイ96.4%、インドネシア88%、マレーシア61%、ラオス、シンガポール14.7%、ベトナム5%、タイ5%、フィリピン4.6%で、ミャンマーにはほとんどいません。イスラム教にはいろいろな派



林 良隆 氏  
共栄大学国際経営学部  
国際経営学科観光ビジネスコース教授

閥がありますが、二大派閥が「スンナ派」と「シーア派」です。

ユダヤ教、イスラム教、キリスト教は同じ所から出て、すぐ近くを聖地にしています。旧約聖書は三つとも同じで、そこからキリスト教は新約聖書、ユダヤ教はタルムード、イスラム教がコーランと分かれてしまいました。

イスラムの戒律には「六信五行」というのがあります。アラー（神）、キターブ（啓典）、アーヒラ（来世）、マラーイカ（天使）、ラスール（使途）、カダル（定命）の六つを信じる。また、信仰告白（シャハーダ）、礼拝（サラート）、喜捨（ザカート）、断食（サウム）、巡礼（ハッジ）という五つの行があります。イスラム教徒になるのは非常に簡単で、イスラム教徒の人が二人立ち合い「アラーは偉大なり」というアラビアの言葉を2回言えば、「はい、あなたは今からイスラム教徒」ということになります。日本には約5万人いて、モスクは40～60あるといわれています

礼拝は、1日5回行うことになっています。ファジュール（夜明け前）、ズフル（日の出からアスルまで）、アスル（影が自分の身長と同じになってから日没まで）、マグリブ（日没から日がなくなるまで）、イシャー（夜）の5回です。旅行に行ったら3回でもいいといわれています。私たちがムスリムを受け入れた時に気をつけなければいけないのは、礼拝をしている人を不思議なことをしているような目でじっと見てはいけないということです。私たちも見てはいけないし、他のお客さまもそこを見ないようにしてあげるように工夫する。礼拝については男女別というのが原則です。男女を分けるのにわざわざ何かを作る必要はない、なんでもいいのです。机を間に置くなどちょっとした工夫があればいい。

ムスリム暦の第9月が断食月（ラマダン）です。旅行中に断食に入るとどうするかというと、旅行中でも断食をする人もいますが、一般的には旅行中は断食をしなくてもよいとされています。帰国後にその分をします。ムスリムを断食月にインバウンドで迎え入れた時に「あなたは断食するのですか」と聞いてはいけません。普段のとおりやって、判断はまかせます。人によって違うので、いつものとおりのおもてなしをしたらいいと思います。

モスクですが、本来は安息日にあたる金曜日の午後に、男性はモスクに行ってお祈りをするように推奨されています。ただし、旅行中でモスクが近くにない場合はモスクに行かなくてもいいのです。その代わり、帰ってからモスクへ行く人もいます。ですから、モスクがないから日本に旅行に来られないということはありません。

次は、ハラールとハラームです。ハラールは、イスラム教の教えで許された健全な商品や活動。ハラームは許されていないもの。コーランを根拠にした「シャリーア」というイスラム法に基づいて決められています。ハラールであれば、ムスリムの人は飲んだり食べたりできるということです。それを大丈夫ですというのが、「ハラール認証」です。食べ物だけでなく、医薬品、化粧品などにも適用されます。

認証は、海外では宗教団体がだいたい出しています。国で認証を出しているのはマレーシアだけで、「JAKIM<sup>※</sup>」というところです。日本には認証団体が50以上あると思います。宗教団体やNPO法人、株式会社であったりします。世界で統一基準がないので、日本にも統一基準がありません。誰でも認証が出せるので、しばしば混乱が起きる原因になっています。

ハラールと認められない食材は、かぎ爪、牙のある動物、蜂、蟻、キツキなど殺すことが禁じられている動物、両生類、水陸両生の動物、汚いもの、不快なもの等です。北海道には、熊、キタキツネがいますが、敬虔なムスリムの人がいるときにはキタキツネが近づいてくるようなところは避けてあげるようにします。熊牧場に行ってもいいのかというと、見ていただけな

ら問題はありません。餌を買って熊にあげることも大丈夫です。触れなければ、写真を撮ってもかまいません。毒性のあるフグは、調理のときに毒を抜けば認められています。

遺伝子組み換えの食品は食べないのかというと、諸説あります。ただ、これは遺伝子組み換えの食品ですと説明をすると嫌がる人もいます。アルコールを含む食品は食べられないし、飲むこともできません。血や豚の糞、豚に由来するものもダメです。

気を付けなければいけないのは、ハラールではない品を扱った調理器具は使用することはできません。処理も加工も調理も食べる時に出すスプーンや皿も別々にしなければいけません。動物を屠殺<sup>とぎつ</sup>するときは、顔をメッカ（サウジアラビア西部の都市）の方角に、体を宮殿の方に向けて「アッラーフ・アクバル（アラーは偉大なり）」と唱えて、頸動脈を切って行きます。

認証取得プロセスですが、申請して書類審査、工場や関係施設の監査等をやります。まず私たちは、イスラムの人のことが分かりませんので、その講習を受けなければいけません。書類は、法人の登記内容、製造製品ライセンス、決算書、デザインやラベル、製造生産工程、事業所、営業所、所在地一覧、材料、システム開発の証明書、ハラールの材料を使用していない場合には、使用成分分析表を提出します。生産に関わる従業員、調理人、管理者にムスリムがいる場合には身分証明書を提出します。難しいのは、これを英語に直して提出することが多いことです。審査工程はかなり厳しく、中間投入材もハラームのものは使用ができません。



※ JAKIM (Jabatan Kemajuan Islam Malaysia)  
マレーシア連邦政府イスラム開発局。

せん。原材料の工場もハラールとハラームのラインを完全に分離しているかどうかを調べられます。

日本の認証団体に依頼した場合、審査期間は2～6カ月で費用は200～600万円くらいかかり、その有効期限は1年間です。

マレーシアのJAKIMが唯一国としてやっている機関です。ここで取ればいろいろな国に通用すると言っていますが、他の国もみんなそう言っています。でも、世界統一基準がないのでそれが本当かどうかはわからないのです。世界で一番厳しいのはサウジアラビアですから、サウジアラビアで取ればたぶんどこでも通用すると思います。マレーシアのJAKIMも世界中どこでも通用するとみてもいいと思います。

日本では2012年くらいからムスリムフレンドリー認証というのが使われ始めています。本来はムスリムの人たちを温かく迎え入れようという言葉です。観光庁も2013年に使っていました。ハラールではないが、ハラールに近づけようとしているという意味で使われました。もちろん統一基準はありません。2013年の冬からこのムスリムフレンドリー認証を出すというところが増えてきました。

ハラールは世界共通ではなく、非一元性です。国または地域によって違ってきています。日本では認証を発行する団体によって内容が違い、基準がめちゃくちゃになっているのが現状です。皆さんがハラール認証を取得しようとするのであれば、認証をなぜ取るのかということ十分に考えてから、取得を目指したほうがいいと思います。私は日本もそろそろ、農林水産省、経済産業省、国土交通省観光庁がまとまって何か一つ考えたほうがいいと言っています。

#### ムスリムの人々を知る

特にアジアのムスリムの人たちは、日本に行きたいと思っています。シンガポール、タイ、マレーシアの人たちは、日本が好きです。観光庁の調べでは、日本滞在中は日本食を食べ、東京、大阪、千葉、京都へ行きたいとなっています。滞在中に買い物で使う金額は、マレーシアの人で約5万円、インドネシアの人で約4万円、タイの人で約6万円です。旅行中の支出は、マ

レーシアの人で約11万円、タイの人で約10万円、シンガポールの人で約13万円となっています（観光庁の消費動向調査）。2013年の訪日外国人旅行者数1,036万人のうちマレーシア人は約18万人、インドネシア人は約14万人でした。そのうちムスリムの方は、マレーシア人で半分の約9万人、インドネシア人で13万人、タイ、シンガポール、パキスタン、イラン、トルコ等合わせて28万人が来ているのではないかと推定しています。今130～140%で伸びているので、2020年にはマレーシア人、インドネシア人を合わせて100万人は超えると思われると思います。3年後には二つの国で80万人は来るだろうと思っています。インドネシアの訪日ビザの解禁がもう直前だからということもあります。

調理にアルコールを入れていいのか、これが問題です。居酒屋でお酒の匂いがするのはいいのかどうかは、人によって違います。ステーキを焼くときに赤ワインをかけたら絶対駄目という人もいますし、蒸発するからいいという人もいます。したがって、アルコールが入っているものを出すのはできれば避けたほうがいいです。今はノンアルコールのものがありますので使うといいでしょう。それから、マレーシア人もインドネシア人も一般的に、食事のときは右手で食べ、スプーンとフォークだけを使用する人が多いです。

#### 期待できるインバウンド「訪日ムスリム」の重要性

なぜ今、インドネシアとマレーシアが注目されているかということ、可処分所得が15,000ドルを超える中間所得層と富裕層が年々増えているということです。日本貿易振興機構では、マレーシアで可処分所得のある人が2015年に約2,500万人、20年には約3,000万人になると言っています。インドネシアも20年には8,300万人です。世界銀行が予測しているGDPの推移では、日本は1.5%ですが、インドネシアはずっと5%台で、マレーシアも6%～7%です。2016年まで間違いなくこのまま行くといわれています。この二つの国に限っても1億1,000万人の可処分所得富裕層が出るということです。なんとか日本に観光客として来るような取り組みを観光業界挙げてやっていこうということです。

## ムスリム観光客を受け入れるために

ムスリムの観光客を受け入れるのには、挨拶、声かけ、コミュニケーションが大切です。事前に情報で、部屋の数やこういう部屋ですということを伝えて、あとは向うが判断する。大きなお風呂しかなく、家族風呂がないですと言っても、来ないかというと来ますから大丈夫です。部屋はいくつ用意できます、一部屋いくらですということを正直に言ってあげることが大切です。日本のイメージは、美しい国、礼儀正しい、安全である、親切である、優しい、信頼できると、マレーシア人もインドネシア人も日本人をすごく褒めています。ですから、何ができるかということを中心に提示して、向うからこういうことをできないのかと言われたら、それに対応していくことが大切です。

とにかく、ムスリム観光客をもてなすためには、イスラム教やムスリムを知ることです。豚肉、アルコールは使用しないようにする。成分表を英語表示にする。礼拝用マットの貸出をする。洗い場の案内をする。モスクの場所の案内をする。お祈りの時間を事前に把握する。それからムスリムの人を雇用していくということです。

ムスリムの方が観光でたくさん来るようになったらハラール認証を取得するということがいいと思います。今、ビジネスで観光業界に先にハラール認証を取らせようという動きもありますが、先にハラール認証を取るのではなく、徐々にやっていき、100万人の観光客が来るようになったときに取ればいいと思います。今は日本の良さをアピールしていけば、自然に顧客はついてきます。

個人によって宗教感が違います。あとは迎える側自分たちの勝負。おもてなしを他と区別していくことです。お客さんを満足させる、期待を裏切らない、誠意と思いやりはおもいっきり見せる、自分たちはその思いやりを自慢していこうということが、ムスリム観光客を受け入れるために大事なことだと思います。

## 質疑・意見交換

**Q1** 空港や道の駅などでは礼拝空間を整備しているところがありますが、いろいろな宗教に配慮した中途半端な形のものもあります。ムスリムの方はそういうものに嫌悪感を抱くということはないのでしょうか。それとも何もないほうがいいのでしょうか。

**A** 敬虔な厳しいムスリムの人たちは雑多にしてあるとやっぱり気分的によくありません。なぜ礼拝場をつくるかという目的を考えたらいいと思います。今、礼拝場でやる方はムスリムだけです。

**Q2** アルコールや豚由来の物は許されていないというハラームの根拠はどこにあるのでしょうか。

**A** 根拠はただ一つ、コーランに拠ります。

**Q2** 私の知る限りでは、アルコールが入っているお菓子は問題ない、豚由来の物はまったく気にされていないとも聞いていますが…

**A** もし、アルコールも大丈夫、ショートニングも大丈夫、豚も大丈夫という宗教学者がいたら、それはその人の見解だと思います。ただ、ハラールを認証するところではどこでもそこは厳格にされていると思います。どちらを取るかですが、日本のムスリムの協会モスクの人たちに聞けばやはり駄目だと言います。

**Q2** 私もムスリムですが、そうした根拠は聞いたことがなく、ハラール認証もイスラム教の教えとは全く関係ないですし、ビジネスとは分けて考えたほうが分かりやすいのではないのでしょうか。

**Q3** 日本では資格が特にいらなくなると、ハラール認証はいいビジネスになりますね。拓殖大学のイスラム研究会がハラール認証をやるということですが、専門家がいなくてもできるものなのでしょうか。

**A** 拓殖大学にはイスラムを研究されている方が何人もいて、大学というより研究所がやっています。

