



発行元 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー

お問い合わせ先

公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー

〒231-0023 横浜市中区山下町2 産業貿易センター1階

Tel: 045-221-2111

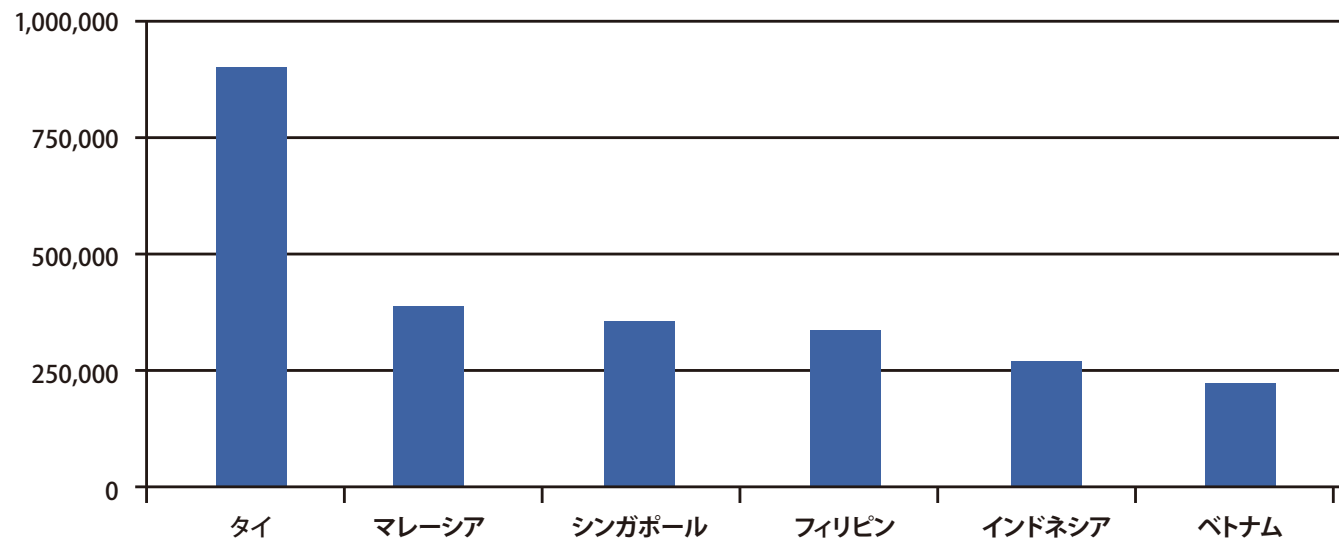
多様な文化・慣習を持つ 外国人旅行者受入のための おもてなしガイドブック



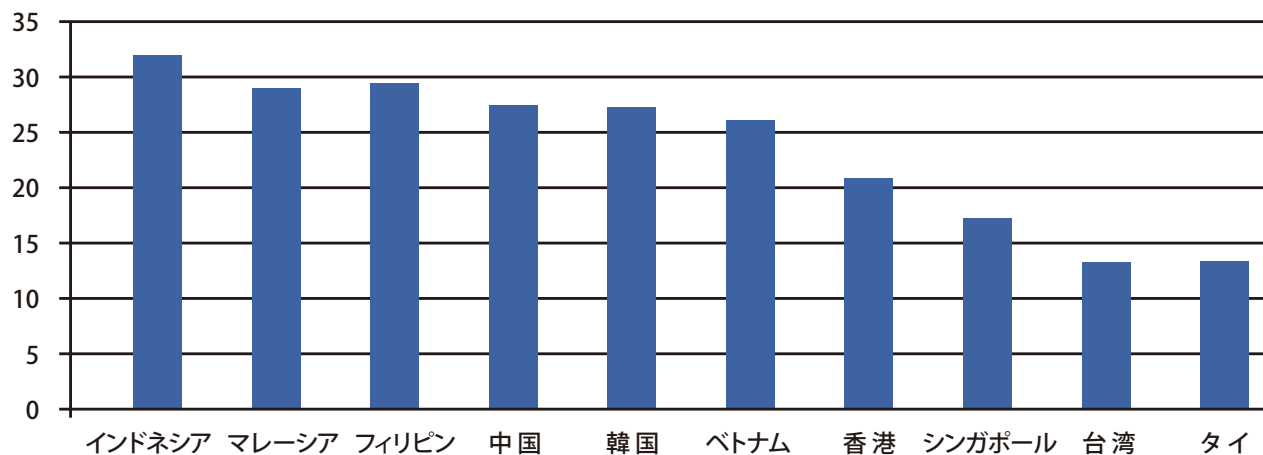
① アジアをはじめとする多様化する訪日観光客

増加する東南アジアからの訪日客数

東南アジアからの訪日客数 (2016年、日本政府観光局 (JNTO) 統計データより作成)

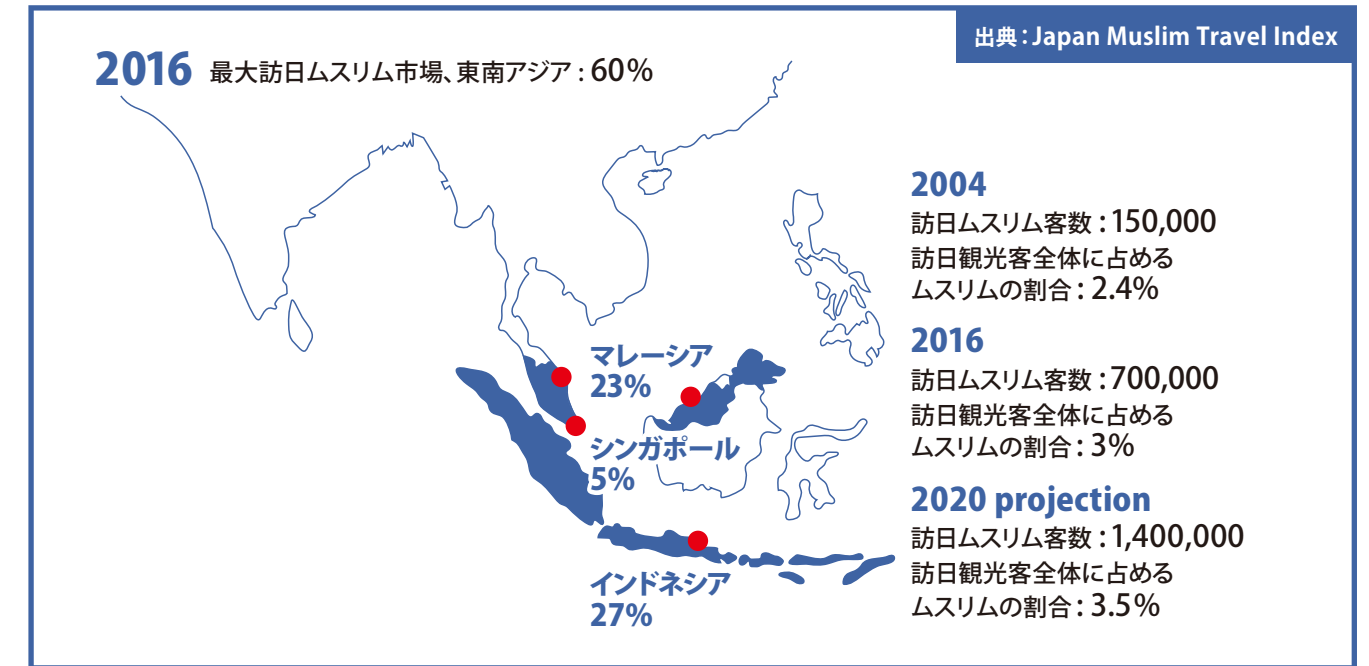


アジアの国々の昨対 (対2015年) 訪日客増加率 (JNTO統計データより作成)



日本政府は、2013年にマレーシア、タイの国民に対し、観光やビジネスでの短期滞在をする際のビザを免除しました。また、2014年にはインドネシア、ベトナム、フィリピンの国民に対しビザ取得の要件を緩和したことから、東南アジアからの観光客が急増しています。インドネシアやマレーシアなど、これまで訪日観光客の大半を占めていた東アジアの国や地域の昨対観光客増加率を上回る国が現れています。

訪日ムスリム数の推計



訪日ムスリム客は2014年の15万人から2016年には70万人へと増加し、2018年までに100万人を超えると予測されています。しかしながらそれは、全訪日客数の3~3.5%を占めるに過ぎません。ムスリム訪日客の60%はASEAN諸国からで、27%をインドネシアが占めています。

東南アジアからの訪日客を受け入れる際にムスリム等の多様な宗教、文化、主義を持つ人々を受け入れる環境を整備する必要があります。

訪日ベジタリアン数の推計 (株式会社フレンバシー調べ)

国	ベジタリアン率	訪日外国人数	訪日ベジタリアン数
インド	40.0%	103,084	41,234
香港	25.0%	1,524,292	381,073
台湾	14.0%	3,677,075	514,791
イギリス	12.0%	258,488	31,019
オーストラリア	8.4%	376,075	31,462
カナダ	8.0%	231,390	18,511
イタリア	7.1%	103,198	7,327
ドイツ	6.0%	162,580	9,755
フランス	5.0%	214,228	10,711
日本	4.7%	-	-
スペイン	4.0%	77,186	3,087
ロシア	4.0%	54,365	2,175
中国	3.7%	4,993,689	183,997
アメリカ	3.4%	1,033,258	35,131
合計	6.8%	19,737,409	1,340,673

ベジタリアンはインドや香港、台湾、欧米等に多くいます。

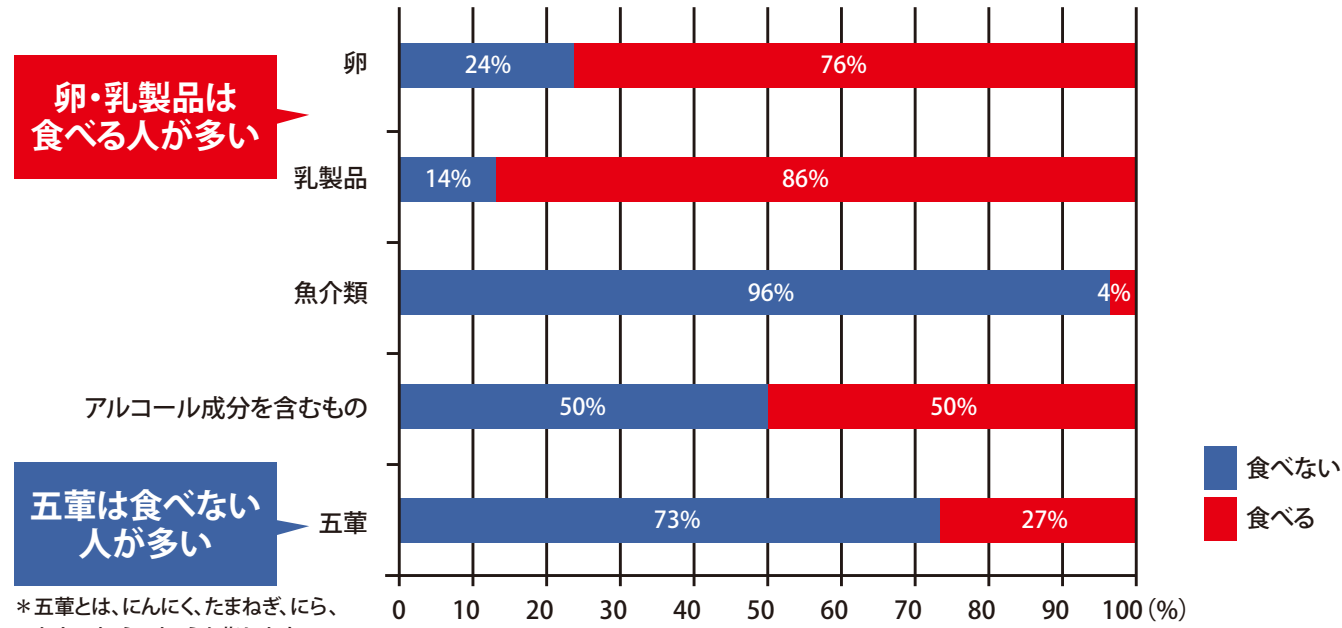
インドや台湾では、宗教的な理由が影響しているケースが多く見られます。一方、欧米豪においては、基づいていることがあります。

* 個人差や上記に当てはまらない場合もあります。

台湾人ベジタリアンの意向調査

(回答者数1500人、フードダイバーシティ株式会社調べ)

台湾人ベジタリアンに聞いた「食べるものと、食べないもの」が以下のグラフです。
卵や乳製品を食べる人が約80%以上と多く。一方、魚介類と五葷は食べない人が80%以上を占めます。



食の多様性の考え方

食の多様性とは、宗教、文化、主義、健康、アレルギー、その他個人の嗜好や考え方など様々な理由から、食事上の禁忌や制限を配慮した多様な食のあり方を指します。

飲食店などが食の多様性に対応する際に基本的にはベジタリアンを軸に考えると整理しやすく、ベジタリアンにそれぞれの多様性の条件を足したり、引いたりして考えましょう。

主な食の多様性と対応の考え方

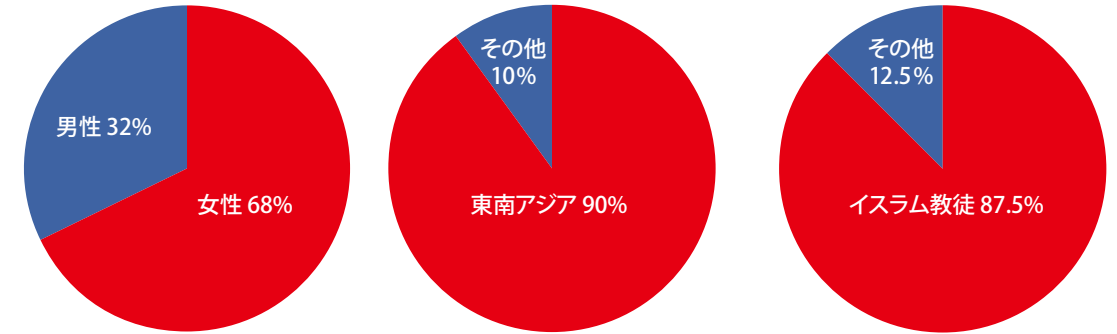
*個人差はあります
*ベジタリアンの種類についてはP8参照

ベジタリアン	+	ハラール肉&魚介類	=	イスラム教 (ハラール)
	-	アルコール成分の調味料		=
	+	ハラール肉&魚介類(鱈あり)	=	
	-	アルコール成分の調味料、甲殻類等		=
	+	コーシャ肉&コーシャなもの	=	
	-	アルコール成分の調味料 (諸制約あり)		=
	+	牛肉以外のお肉&魚介	=	
	-	五葷の野菜		=
	-	根菜類	=	
	-	五葷の野菜		=
-	乳製品や動物由来成分の入るもの	=		

2 横浜の食の多様性の現状(旅行者編)

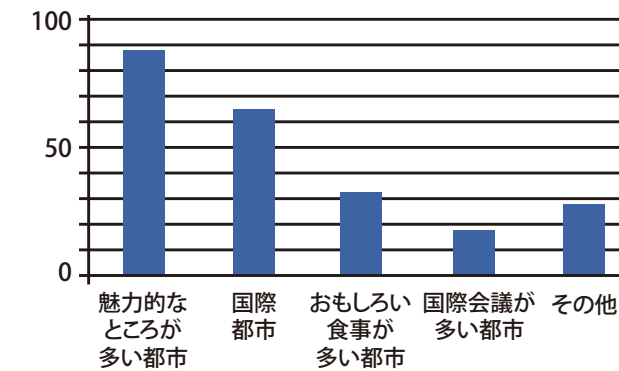
ムスリムを中心とした外国人へのアンケート

対象者は、19~54歳までの144名のムスリムを中心とした外国人です。下記はそれぞれの属性の内訳です。

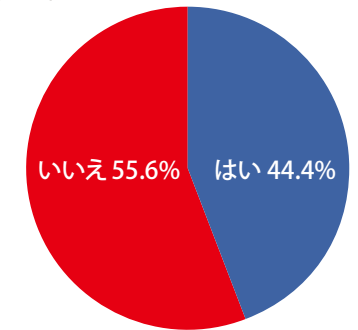


横浜は、観光地としての魅力のある場所がたくさんあるイメージが強い一方、「食の多様化」や宗教や文化に対する配慮の改善が期待されています。

Q1 横浜のイメージは何ですか？ (回答数231、複数回答あり)



Q2 横浜に来たことがありますか？ (回答数 144)

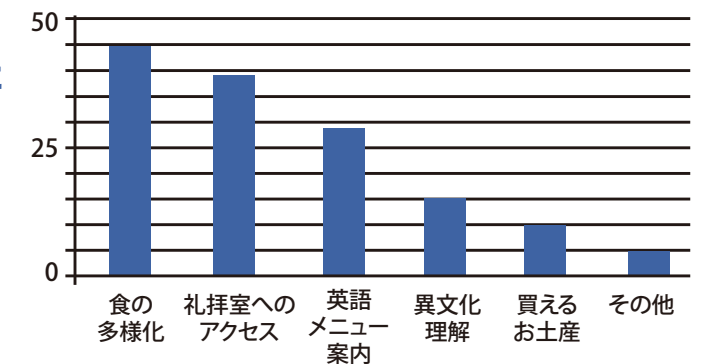


Q3 横浜で宗教的・文化的・ライフスタイル的な行い(お祈りや瞑想等)を実践することは難しいですか？ (Q2で「はい」と回答した方のみ)



Q4 横浜で東南アジアを中心とした旅行者を増やすには何が必要ですか？ (Q2で『はい』と回答した方のみ、複数回答あり)

(Q2で『はい』と回答した方のみ、複数回答あり)



② 横浜の食の多様性の現状(事業者編)

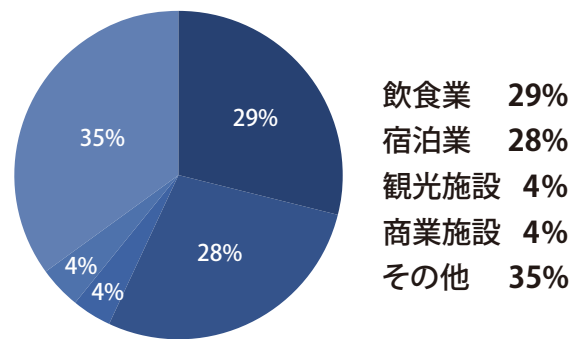
横浜拠点の企業を中心とした事業者へのアンケート

横浜観光コンベンション・ビューローが主催した「ムスリム等理解促進セミナー」で横浜拠点の企業を中心とした事業者へ「食の多様性」の対応に関するアンケートを実施しました。

ハラールやベジタリアンをはじめとする食の多様性を検討している企業が多く見られます。しかし、設備や仕入れなど具体的な対応方法に関して、懸念を感じている事業者が多くなります。

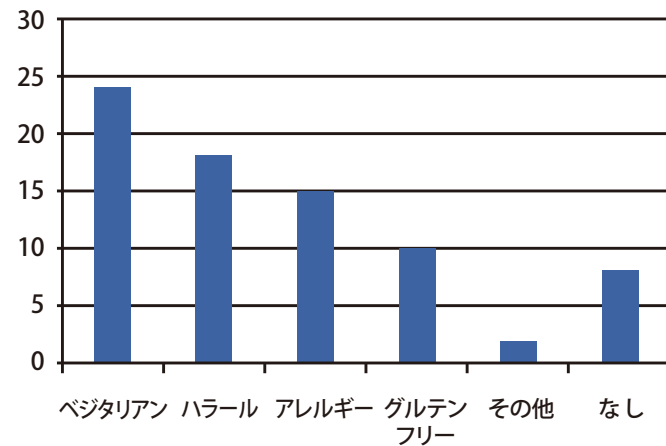
Q1 あなたが所属する企業・団体の分類は何ですか？

(回答数 51)



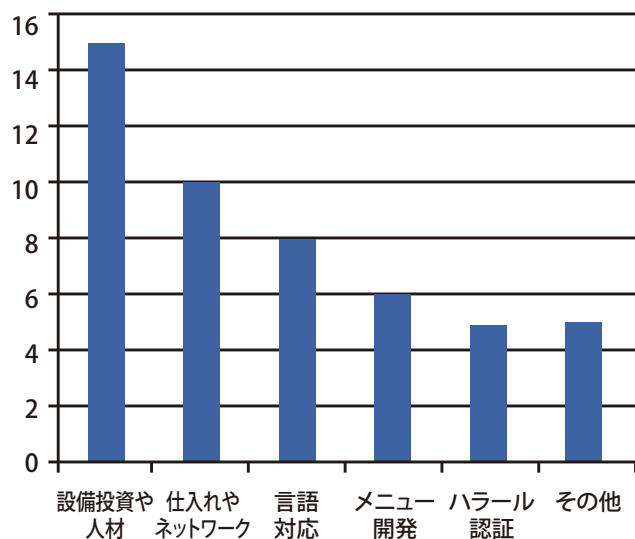
Q2 現在、取り組んでいる対応状況を教えてください。

(回答数 87、複数回答あり)



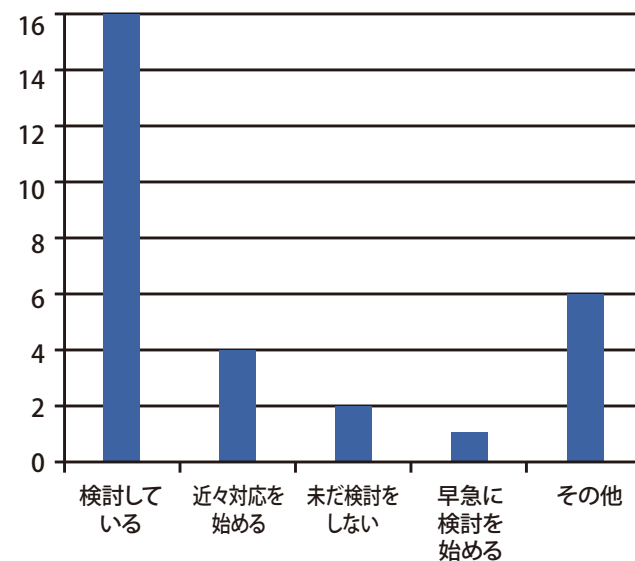
Q3 食の多様性対応する上で難しいと感じることは何ですか？

(回答数 49、回答なし2)



Q4 今後の食の多様性の取り組みの展望を教えてください。

(回答数 29、回答なし 22)



③ ベジタリアン、ムスリムなどの多様性に関する基礎知識

1 ムスリム(イスラム教徒)について

五行六信

イスラム教徒は「五行六信」と言われる義務としての下記のような五行、信仰としての六信を基本としています。

五行 信仰告白、礼拝、喜捨、断食、巡礼 **六信** 神、天使、啓典、預言者、来世、予定

食における禁忌

- ① 豚肉や豚肉由来食品
- ② アルコール、酒類
- ③ その他、イスラムの教義に則って屠畜されていない肉 等

*個人によって、見解が異なります。本書では、観光庁発行「ムスリムおもてなしガイドブック」に基づいて解説します。

礼拝について

礼拝時間

ムスリムは夜明け前、昼、午後、日没時、夜と1日5回の礼拝を行います。イスラム暦(太陽暦)にそって礼拝をするので、礼拝時間はムスリム本人がいる場所や日の出、日の入りの時間によって日々変わっています。

礼拝の場所

メッカ(サウジアラビアにある聖地)を向いて清潔なマットの上で礼拝をします。モスクや礼拝所でもなくても清潔な場所であれば、畳一畳分のスペースで礼拝をすることができます。

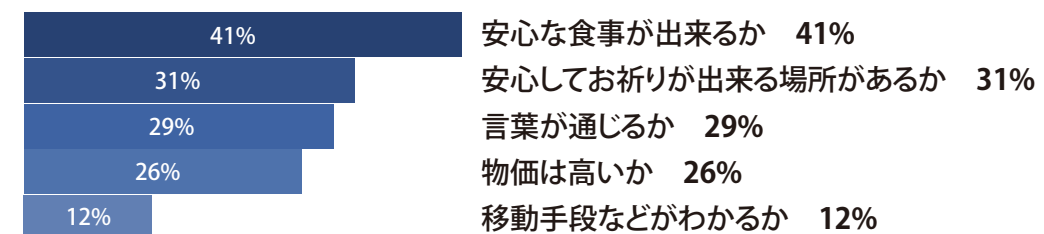
お清め

ムスリムは礼拝をする前に、手・口・鼻・顔・腕・髪・耳・足を洗ってお清めをします。

ムスリムの悩み

日本に旅行する際、下記のように宗教的な実践ができるかどうか不安要素となっています。

Q 日本に行く際に懸念をすることは何ですか？ (回答数400、複数回答あり)



フードダイバーシティ株式会社
SNSによるアンケート結果より

2 ベジタリアン(菜食主義者)について

「ベジタリアン」という言葉は19世紀中頃、イギリスで初めて使用され「健全な、新鮮な、元気のある」という意味のラテン語 'vegetus' に由来します。

現在は、宗教的理由、健康的理由、動物愛護、食糧問題や環境問題など様々な理由から畜肉を食べない人を広義なベジタリアンとして表し、定義や捉え方は流動的です。(NPO法人 日本ベジタリアン協会)また、食べる物の種類や範囲は教義や個人の考え方によって、多様化しています。

ベジタリアンの種類

ベジタリアンといっても様々な種類の考え方があります。以下の表は、主なベジタリアンの種類及び食べることが出来るもの、その他の特徴をまとめたものです。

以下の表の項目でも個人の考え方などで異なる特徴を持つ方もいます。



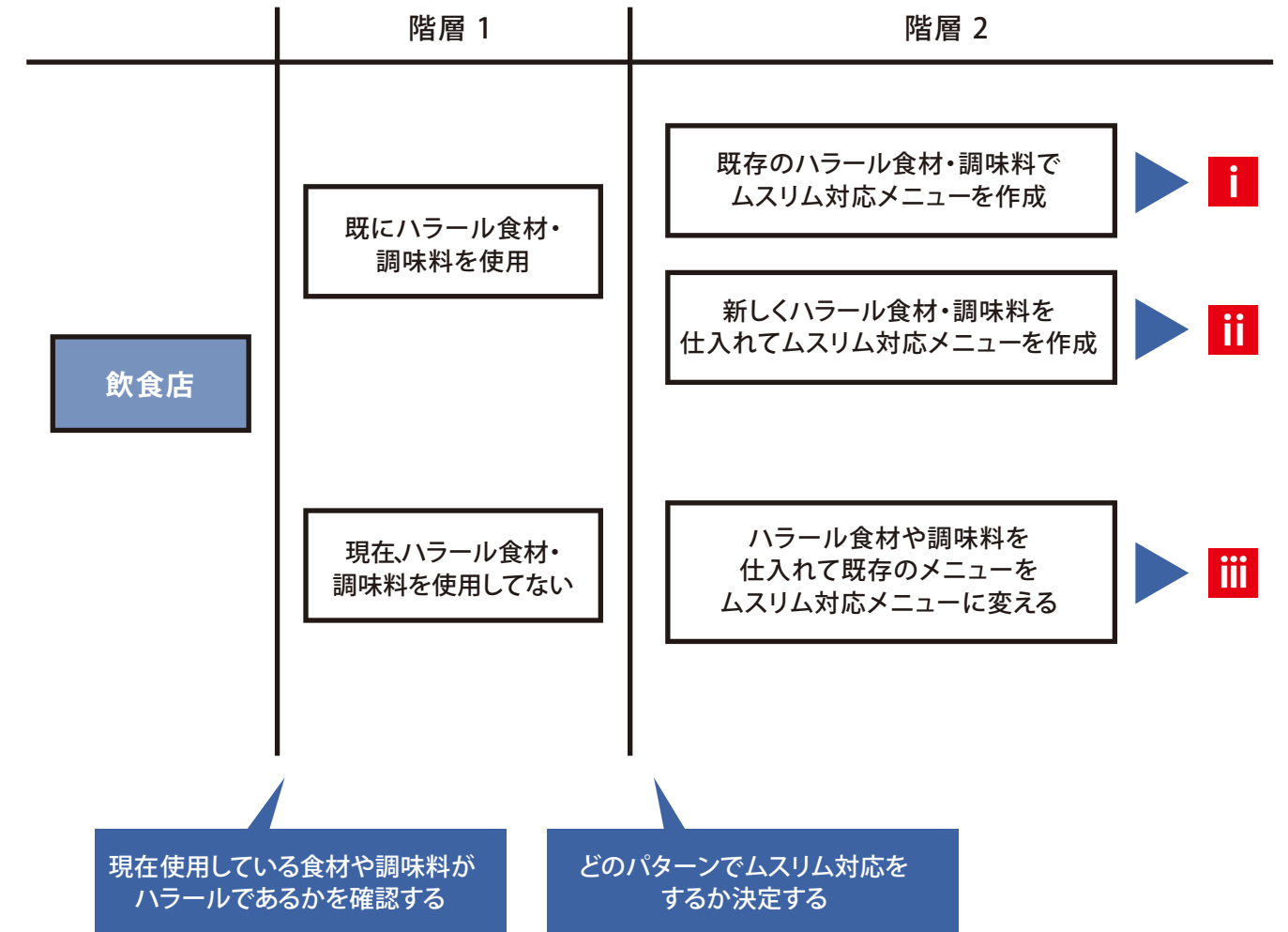
	肉	魚介類	卵	乳製品	はちみつ	五葷	特徴
ペスコ・ベジタリアン	×	○	×	×	○	○	魚介類は食べる。オーガニック志向
オボ・ベジタリアン	×	×	○	×	○	○	卵は食べる
ラクト・ベジタリアン	×	×	×	○	○	○	乳製品は食べる
ラクト・オボ・ベジタリアン	×	×	○	○	○	○	卵と乳製品は食べる
オリエンタル・ベジタリアン	×	×	×	△	×	×	五葷を食べない。精進料理などの仏教系の食事。台湾に多い
ビーガン	×	×	×	×	○	○	衣食住の生活全てで動物性の使用を避ける
ダイエタリー・ビーガン	×	×	×	×	×	○	食事はビーガンと同じだが、食事以外は動物性にこだわらない
マクロビオティック	×	△	×	×	△	○	魚介類は食べることもある

引用：ふかもり ふみこ「地球から愛される『食べ方』この星を食らない生き方『ヴィーガン・ライフ』入門」2017

4 ムスリム対応の具体的なフロー

現状を整理した上で、下記のどのような対応方法を取るのか決めて対応をしましょう。

- ① 現在使用している食材や調味料などの現状を整理する
- ② ムスリム対応のパターンを選択する
- ③ ムスリム対応のポリシーを策定する
- ④ ムスリム対応におけるオペレーションスタッフの研修を行う
- ⑤ モニタームスリムによる試食会を行う、フィードバックをもらう
- ⑥ 情報発信をしてプロモーションを行う



1 現状を整理する

現在、既に使用している食材や調味料がハラール対応しているか確認します。
(観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」より抜粋)

✓ まず、ムスリム対応を始めるために

ノンポークについて

- 豚肉、ラード、豚骨等の豚そのものや、原材料表示に「豚」や「豚由来」の記載が有る加工食品・調味料等を使わない料理を用意します。
- 豚肉・豚由来成分を含む食材を揚げた油での調理は避けます。
- 乳化剤等の添加物やショートニング、ゼラチン、コラーゲン等は豚から作られていることがあるため、原材料に乳化剤等の記載がある際は由来成分を製造者に確認しましょう。

*ハラール屠畜されていない他の肉類も同様です。

ノンアルコールについて

- 発泡性種類(ビール、発泡酒等)、醸造酒類(清酒、果実酒等)、蒸留酒類(ウイスキー、ブランデー等)、混成酒類(リキュール、みりん等)のいずれのアルコール(酒類)も使わずに調理します。
- みりんが混成酒類であることに注意しましょう。
- 醤油は酒類ではありませんが、添加されるアルコールを気にする人もいます。
- 調味料に関しては、ハラール認証の有無を問いません。

✓ より多くのムスリムに対応するために

専用の調理場所・保管場所の用意について

- ムスリム向けの料理を専用の調理場所で調理します。
 - ムスリム向けの食材とムスリム向けでない食材を分けて保管します
- *保管庫を分けることをおすすめします。

専用の食器・カラトリー等の使用について

- ムスリム専用の食器・カラトリー等を用意します。

ムスリム用の食事場所の用意

- 店内の一部をパーテーション等で区画し、ムスリムが食事するスペースを分けます。ムスリム向けでない料理も並ぶビュッフェでは、ムスリム向けの料理を集めたコーナーを作るとよいでしょう。
- また、ムスリム旅行者が個室を利用できるようにする、あるいは人数次第で貸し切りでの利用を提案するとよいでしょう。
- 希望があれば、豚肉やアルコールを飲食する席と離れた席を用意できるとよいでしょう。

2 ムスリム対応のパターンを選択する

1で現状整理を行い、下記 i ~ iii のいずれかのパターンで対応するか決めます。

i 1で使用している食材や調味料が既にハラールであり、既存の食材で新メニューを作る方法

既に使用している食材を使用することでコストが掛からず、かつ常時対応出来る対応方法です。

例「かき小屋築地」

かき小屋築地では牡蠣の酒蒸しを提供していましたがムスリム向けにはお酒を使用せず、お湯蒸しで提供します。酒をお湯に変えることで、むしろコスト抑えています。(現在は、みりん風調味料で対応)



ii 1で使用している食材や調味料が既にハラールであり、更に食材や調味料を仕入れて新しくメニューを作る方法

ムスリム対応するために新しく仕入れるので、ムスリムのお客様、ムスリムでないお客様のオペレーションが異なります。この方法では、調達に時間が掛かるため予約対応をしている飲食店もあります。

例「日光軒」

日光軒では、佐野ラーメンを提供していますがムスリム向けにはハラールチキンを仕入れて、ハラール対応して佐野ラーメンを提供しています。ムスリムではない方には通常の佐野ラーメンを提供していますので食器や調理器具を分けています。



iii 1で使用している食材や調味料がハラールではなく、ノンポーク・ノンアルコールの食材や調味料を仕入れて既存のメニューをムスリム対応メニューに変える方法

既存のメニューをムスリム対応メニューに変えることでムスリムのお客様、ムスリムでないお客様のオペレーションを統一することが出来ます。食材の管理及び調理をワンオペレーションにすることにより、事故防止や負担のかからない対応を可能にします。

例「銀座天丼いつき」

銀座天丼いつきでは、ムスリム対応以前、ハラール認証がない鶏肉やアルコールが添加された調味料を使用していました。鶏肉を「ハラール認証鶏肉」に、アルコール添加調味料を添加されていないものに変更したことで全てのメニューがノンポーク・ノンアルコールになりました。連日、日本人とムスリムで常時満席状態が続いています。



3 ムスリム対応のポリシーを策定する

どのレベルまでハラール対応しているか、下記の項目例に沿ってポリシーを策定し、適切な情報開示をします。

ポリシーの項目例

ハラール認証の有無	ムスリムオーナーの有無
ハラール肉使用の有無	ムスリムシェフの有無
店内で豚肉を含んだ料理の提供の有無	ハラール用保管庫の有無
ハラール調味料使用の有無	ハラール用厨房・食器の有無
ハラールメニューの有無	店内でのアルコール含んだ料理の提供の有無
ベジタリアン料理の有無	店内でのアルコール飲料の提供の有無 等

実際の店舗で使用されているポリシー例

- ・当店は第三者機関によるハラール認証を取得していません。
- ・厨房は一般調理も行うため、ハラール専用ではありません。
- ・牛肉、鶏肉はハラール認証を取得したものを使用。
- ・調味料、揚げ油もハラール対応したものを使用。(ハラール認証がないものは内容成分を確認)
- ・まな板や包丁、ボールなどの調理器具はハラール用に分けて使用。
- ・食器は一般メニューと同じものを使用するが、希望がある場合は使い捨ての食器やグラス / フォーク / ナイフ / 割り箸の対応も可能

ピクトグラムでの情報開示例

料理に関する条件			店舗設備に関する条件		
ハラール認証あり	ハラール肉使用	豚肉なし	ムスリムオーナー	ムスリム料理人あり	ハラール保管庫使用
ハラール調味料使用	ハラール料理あり	ベジタリアン料理あり	ハラール厨房・食器使用	アルコール飲料なし	アルコール使用料理なし

4 ハラール対応におけるオペレーションスタッフの研修を行う

ハラール対応及び3のポリシーに関して、配膳するスタッフや料理人等がしっかりとお客様に間かれたときに答えられるようにしましょう。しっかりと説明出来ることでお客様の安心に繋がります。

5 モニタームスリムによる試食会を行う、フィードバックをもらう

ハラール対応は前提のもと、お客様に満足して頂くためには味やサービスが大切になってきます。しっかりとお客様の生の声に耳を傾け、お客様の好みや文化を理解したサービスを心がけましょう。

6 情報発信をしてプロモーションを行う

ムスリム対応したことを情報発信して、しっかりとお客様を呼び込みましょう。ムスリム対応すればお客様が増えるわけではなく、適切なマーケティングやプロモーションが求められます。

* 4、5に関しては、お客様の満足度に直結する段階ですので強く推奨します。

5 礼拝スペースの設置

レベル1(低コスト) 取組事例：LAOX新宿 / SEKAI CAFÉ 浅草

- A 畳一畳分で静かな場所を確保する
- B パーテーションで外部から見えないようにする
- C トイレでお清めをできるように対応
- D 礼拝マットの貸出



LAOX新宿では、普段人が立ち入らない機械室の前にパーテーションを設置して礼拝スペースに活用。

レベル2(中コスト) 取組事例：横浜ワールドポーターズ / 東武ワールドスクエア

- A 礼拝スペース専用の個室を作る
- B キブラマーク(メッカの方向)を貼る
- C 専用のお清めスペースを作る



横浜ワールドポーターズの礼拝室



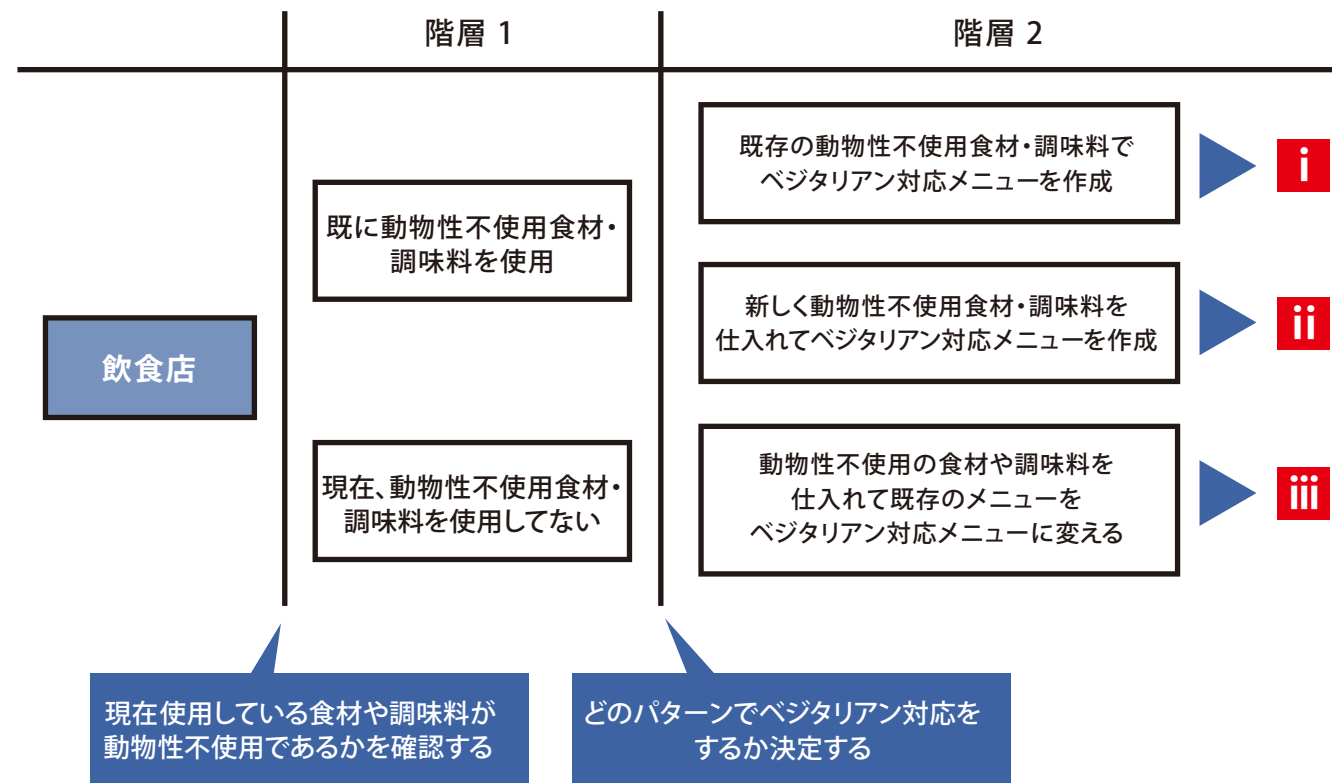
東武ワールドスクエアの礼拝室



6 ベジタリアン対応の具体的なフロー

現状を整理した上で、下記のどのような対応方法を取るのか決めて対応をしましょう。

- ① 現在使用している食材や調味料などの現状を整理する
- ② ベジタリアン対応のパターンを選択する
- ③ ベジタリアン対応のポリシーを策定する
- ④ ベジタリアン対応におけるオペレーションスタッフの研修を行う
- ⑤ 情報発信をしてプロモーションを行う



1 現状を整理する

現在、既に使用している食材や調味料がベジタリアン対応（動物性原料不使用）しているか確認します。

2 ベジタリアン対応のパターンを選択する

1で現状整理を行い、下記 i ~ iii のいずれかのパターンで対応するか決めます。

i 1で使用している食材や調味料が既にベジタリアン対応であり、既存の食材で新メニューを作る方法

→ 既に使用している食材を使用することでコストが掛からず、かつ常時対応出来る対応方法です。

ii 1で使用している食材や調味料が既に動物性不使用であり、更に食材や調味料を仕入れて新しくメニューを作る方法

→ ベジタリアン対応するために新しく仕入れるので、ベジタリアンのお客様、ベジタリアンでないお客様のオペレーションが異なります。この方法では、調達に時間が掛かり予約対応をしている飲食店もあります。

iii 1で使用している食材や調味料がベジタリアン対応してなく、動物性不使用の食材や調味料を仕入れて既存のメニューをベジタリアン対応メニューに変える方法

→ 既存のメニューをベジタリアン対応メニューに変えることでベジタリアンのお客様、ベジタリアンでないお客様のオペレーションを統一することが出来ます。

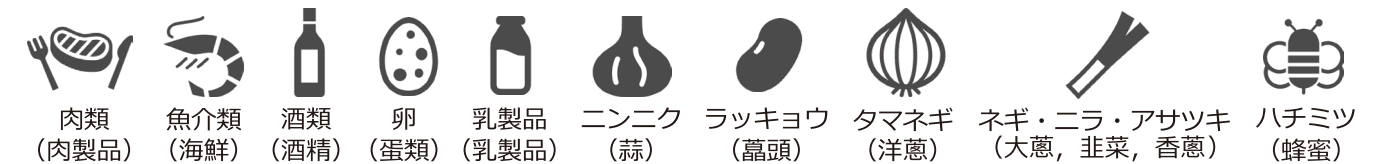
3 ベジタリアン対応のポリシーを策定する

どのレベルまでベジタリアン対応しているか、下記の項目例に沿ってポリシーを策定し、適切な情報開示をします。

ポリシーの項目例

肉類使用の有無
魚介類使用の有無
酒類使用の有無
卵使用の有無

乳製品使用の有無
五蔵
(ニンニク・ラッキョウ・タマネギ・ネギ・ニラ・アサツキ使用の有無)
はちみつの有無



4 ベジタリアン対応におけるオペレーションスタッフの研修を行う

ベジタリアン対応及び3のポリシーに関して、配膳するスタッフや料理人等がしっかりとお客様に聞かれたときに答えられるようにしましょう。しっかりと説明出来ることでお客様の安心に繋がります。

5 モニターベジタリアンによる試食会を行う、フィードバックをもらう

ベジタリアン対応は前提のもと、お客様に満足して頂くためには味やサービスが大切になってきます。しっかりとお客様の生の声に耳を傾け、お客様の好みや文化を理解したサービスを心がけましょう。

6 情報発信をしてプロモーションを行う

ベジタリアン対応したことを情報発信して、しっかりとお客様を呼び込みましょう。ベジタリアン対応すればお客様が増えるわけではなく、適切なマーケティングやプロモーションが求められます。

7 その他の食の多様性

グルテンフリー

グルテンフリー食品を選ぶ方の理由は大きく以下の3点に分類出来ます。

1 小麦アレルギー

小麦アレルギーをお持ちの方の中に、アレルギー反応を防ぐためにグルテンフリー食品を選ぶ方もいます。グルテンは小麦・大麦・ライ麦などに含まれるタンパク質の一種といわれています。

2 セリアック病

セリアック病は、グルテンを消化できずに、小腸の上面が炎症を起こす、あるいは下痢や嘔吐を起こす病気です。(参考:株式会社森永生科学研究所)そのため、グルテンフリー食品を選択する方がいます。

3 健康志向

グルテンを摂取することで諸々の健康的な害を及ぼすという説を唱える学者も存在し、健康を意識した上でグルテンフリー食品を選択する方がいます。

ノンMSG

健康志向

MSG(グルタミン酸ナトリウム)は主にうまみ調味料の主成分として使用されます。こちらを摂取しない方も存在し、欧米やアジアでは「NO MSG」を謳っている商品も増えてきています。



ハラール・ベジタリアン・その他の食の多様性に対応する商品が続々開発されています。この「サムライラーメン」はノンアニマル・ノンアルコール・ノンMSG対応。



マレーシアの食品展示会にて。世界の輸出マーケットは多様なお客様に対応できることが求められている。

8 食以外の多様性

モディストファッション

モディストとはファッションの最新トレンドである「Mode」の最上級と 謙虚、控えめ、おしとやかといった意味の「Modesty」のダブルミーニングといわれています。その「モディスト」なファッションとは、過激な露出などを避け、身体のラインもなるべく見せないようにするファッションスタイルのことを指します。

以前はムスリマ(イスラム教徒の女性)のファッションを指していましたが、近年はラグジュアリーブランドも数多く参入しているハイファッションだと認識されています。

基本的に女性は顔と手以外を隠し、男性は膝上からへそまでを隠さなければならないというイスラムの教えに相応しくムスリムを含めたすべての人が表現できるファッションとして現在、世界では注目されています。



浅草で開かれたTOKYO MODEST FASHION SHOWにて

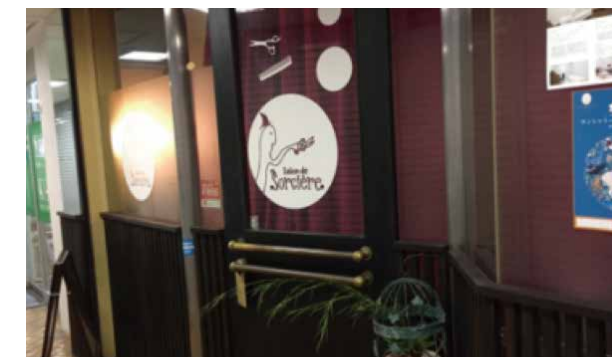
ムスリムビューティサロン

ムスリマ(イスラム教徒の女性)は夫や家族以外に髪の毛を見せてはいけないと言われており、日本に住んでいるムスリマの方は美容院に行くのも難しいです。そのため、イスラム文化をしっかりと理解した女性が個室で美容を担当するなどの配慮が必要です。

主な配慮は以下の点です。

Salon de Sorciere / 神戸の例

- 外観からの目隠し
- 手洗い場完備
- 礼拝スペースあり
- お手洗いの如雨露(ビデの代用)
- ノンアニマル、ノンアルコール製品の使用



9 付録:横浜ファムトリップ実施

インドネシア・マレーシア・シンガポールから計6名を招聘し、ムスリムをはじめとする東南アジアのお客様が横浜市内の施設を訪れるにあたり、改善すべき点を整理しました。下記はその様子と参加者のフィードバックです。

横浜・八景島シーパラダイス

今回は特別にノンアルコール調味料を使った海鮮丼を提供していただきました。



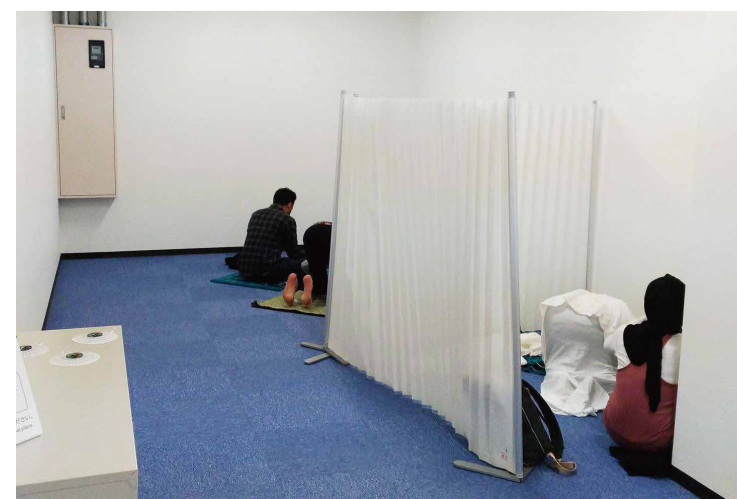
参加者からのフィードバック /

ムスリム対応のために新しくキッチンを用意することは難しいと思います。

しかし、海鮮丼等はアルコール無添加の醤油だけで簡単にムスリム対応できますので、そのように出来ることから少しずつ対応して頂きたいです。サムライラーメン(P16参照)など簡単に調理できるものがあるだけでも大変助かります。

横浜ワールドポーターズ

昼食とショッピングの合間に6階にある礼拝室で礼拝を行いました。



参加者からのフィードバック /

ショッピングモールでお祈りできるのは大変ありがたいです。ショッピングの合間に礼拝が出来るので安心して買い物ができます。お清め用の水場、パーテーション、礼拝マットも完備しているのでとても心地よく礼拝できました。

マレーアジアンクイジーン

夕食ではマレーシア料理屋にて食事をしました。



参加者からのフィードバック /

自分の文化の味を日本でも楽しめ、ハラールでとても安心します。

しかし、横浜はハラールの日本食が少ないので、ラーメンや寿司、焼肉などの美味しい日本食の選択が増えることを望んでいます。