



# ムスリム おもてなしガイド

～北海道旅行を楽しんでもらうために～





## はじめに

近年、マレーシアやインドネシアなどASEAN諸国から北海道を訪れるムスリム旅行者が増加の傾向にあります。

北海道の豊かな自然や食は、ムスリムにとっても大変魅力的で、他の旅行者と同じように様々な経験を楽しみたいと思っておりますが、ムスリムには旅行中にも守るべき宗教的・文化的慣習があります。

本ガイドブックでは、ムスリム旅行者をおもてなしするための基礎的な情報をまとめ、「理解しておきたいこと」「準備しておきたいこと」をご紹介します。まずはムスリムのニーズを知り、できることから対応してみてくださいましたら幸いです。

本ガイドブックに記載の内容は、すべてのムスリムにあてはまるものではありません。イスラームの教えの解釈や実践方法は一人ひとり異なることにご留意ください。

# もくじ

---

イスラームの基礎知識	
イスラーム・ムスリムとは .....	3
イスラームの教え .....	4
「ハラール」「ハラーム」について .....	5
ムスリムおもてなしの基本姿勢 .....	6
飲食について .....	7～10
お祈りについて .....	11～14
接客について .....	15～16
ムスリム旅行者の声 .....	17
成分表示ピクトグラム .....	18

※本ガイドブックでは、「イスラーム」「ハラール」「ハラーム」等、  
原語であるアラビア語の発音により近い表記を使用しています。

# イスラームの基礎知識

## イスラームとは

キリスト教、仏教と共に世界三大宗教のひとつに位置づけられる宗教です。

イスラームの信者は16億人以上、世界人口の約1/4を占めます。

イスラームは、現在のサウジアラビアを発祥地とし、唯一神アッラーを信じる一神教の宗教です。

西暦610年に神から啓示を受けた最後の預言者とされるムハンマド(マホメット)によって開かれ、ムハンマドが受けた神の啓示をまとめた啓典クルアーン(コーラン)と、彼の言行を記録したハディースに基づき信仰が営まれています。



## ムスリムとは

アラビア語で「(神に)帰依した者」を意味し、イスラーム信徒のことを「ムスリム」といいます。

イスラームには、食事や礼拝をはじめ、生活全般に様々な教えがあり、ムスリムはその教えを実践できるよう生活しています。



# 日常で接する機会の多い イスラームの教え

**食**

口にしてはいけない  
食べ物、飲み物が  
あります。

イスラームでは、豚肉とアルコールドリンク  
を避ける教えがあります。

豚肉はほとんどのムスリムが口にしません  
が、見える範囲の豚肉を避ける人から、豚  
由来の成分も気にする人まで、個人差があ  
ります。また、「鶏、牛、羊などの許されて  
いるものはイスラームの教えに則ったと殺  
方法により処理された肉を食しなさい」と  
いう教えがあります。調理に使われる料理  
酒も敬遠される方がいます。



**祈**

お祈りを行います。

1日5回、太陽の動きによって決められた  
時間帯にお祈りを行う教えがあります。

お祈りは身体が清潔な状態で、地球上の  
どこにいても、メッカの方角（キブラ）を  
向いて行います。

**他**

左手を使わない人が  
多いです。

日常生活では右手を優先し、  
左手はあまり使いません。

食事では、  
左利きであっても  
右手を使う人が  
多いです。



**!**

教えの解釈や実践は、一人ひとり違います。

仏教徒にも毎日仏壇を拜む人もいれば、特別なときにしか拜まない人もるように、信仰行為には個人差があります。ムスリムも同様で、「お酒を飲むのですね」「お祈りはしないのですか」などと言われれば気分を害します。まれに「なぜ教えてくれなかったのか」と言う人がいるかもしれませんが、イスラームでは、故意ではなく知り得なかったことに関しては赦されるという教えがあります。敬虔なムスリムは自ら確認をしてきますので、そのときにわかりやすく回答するのがベターです。

# 「ハラール」「ハラーム」について

ムスリムを理解する上で重要な言葉  
「ハラール」と「ハラーム」を覚えておきましょう。



許されたもの



イスラームの教えの通り  
と殺された牛、羊、鶏などの肉、  
野菜・くだもの・海産物・乳製品など



禁じられたもの



豚肉・豚肉使用のハムやソーセージ・  
豚由来成分(ゼラチン、ラード、乳化剤、  
ショートニングなど)・お酒・みりん・  
醤油(アルコールが含まれるもの)

「許されたもの」「禁じられたもの」とあるように、  
ハラールとハラームは食料品に限らず生活全般にあり、  
ハラームは避けて生活すべきとされています。



**ムスリムのおもてなしに、絶対的統一基準はありません。**

イスラームには、生活全般に様々な教えがあり、ムスリムはそれに従って生活していますが、教えの解釈や実践方法は宗派や国・地域、文化、個人によって異なります。思い込みや決めつけはせず、まずはムスリムにはそれぞれ大切にしている生活規範があることを理解し、できる範囲で配慮してください。

# ムスリムおもてなしの基本姿勢

## できるだけわかりやすく情報を伝える。

メニューや商品POPには英語を併記したり、  
ピクトグラムを使用するなどして  
成分が容易に理解できるようにするのが望ましいでしょう。  
また、聞かれたことには丁寧に正確な情報を知らせ、  
わからない場合はわからないと遠慮なく伝えてください。



## 食べられる・食べられないなどの判断は ムスリム個人にゆだねる。

ムスリムではない人が「ハラール」「ハラーム」を判断することは、間違いにつながり、  
不快な思いをさせてしまうこともあります。「これはハラールですか？」等と  
質問された際には、安易に「ハラール」という言葉を使わないよう注意し、  
できるだけ丁寧な説明を心がけて、最終選択は個人の判断にゆだねましょう。

## 無理のない範囲で、できることから始める。

はじめから負担の大きなことをしなくても、  
ムスリムによるこんでもらえる対応はたくさんあります。  
まずはムスリムを理解し、できる範囲のことからはじめてみましょう。

おもてなし  
アクション①

## 大切なのは、敬意とおもいやり

ムスリムも他の旅行者も同じです。  
彼らの価値観や慣習に敬意をもって  
誠実に対応することを心がけていれば大丈夫。  
歓迎の気持ちを伝えて、北海道を楽しんでもらいたいです。

敬意とおもいやりが  
大切なのは、  
どの国のお客様でも  
同じですよ。



## ノンポーク・ノンアルコールは基本です。

ピクトグラムを利用して原材料をわかりやすく表示しよう。

ムスリムの教えの解釈や実践方法は人によって異なります。  
 食べ物も人によって判断が異なりますので、提供側は原材料をピクトグラムなどでわかりやすく明示し、判断してもらえるようにするといいでしょう。  
 ピクトグラムはムスリム対応のものに加えて、アレルギー等も表示するようにすると、他の宗教や菜食、アレルギーの方にも同時に対応できます。



## アルコールドリンクであることを表示しましょう。

カクテルや缶チューハイ等は、ジュースと間違われることもあります。  
 英語表記やピクトグラムなどで、アルコールドリンクだと一目でわかるようにしておくといいいでしょう。



## メニュー等への英語併記は大切です。

メニューやビュッフェの品名プレート等には、品名、説明文、主な材料、特記事項（アレルギー、ハラーム材料、生産地など）が英語やピクトグラムで表示されていると、ムスリムにとって飲食できるかの判断がしやすく親切です。また、他の外国人旅行者にとっても料理が選びやすいでしょう。

料理の内容以外にも、食べ方や卓上調味料の説明などを表記しておく、より安心してもらえます。

〈その他の記載例〉

- ・塩を少しだけつけてお召し上がりください。  
**Please eat it with a little salt.**
- ・テーブルの調味料はノンポーク・ノンアルコールです。  
**Seasoning on the table do not contain alcohol and pork.**

ムスリム対応用とアレルギー等のピクトグラム、メニュープレートは、北海道観光振興機構のwebサイトからもダウンロードできます。



〈英語併記メニュー例〉

	<p>天ぷら定食 Tenpura-Teishoku Tempura set menu ¥1,000</p>
<p>Combo Tempura (Fried prawns)</p>	
<p>【Main ingredient】 prawns,vegetables,rice, miso soup</p>	<p>アルコール添加物 Soy sauce with alcohol</p> <p>料理酒・みりん Cooking sake/ Sweet cooking rice wine</p>

おもてなし  
アクション②

## 要望があった場合に対応を

- 宿泊施設の客室にある冷蔵庫にお酒が常備されている場合、お酒を下げたいと言われたらスムーズに対応しましょう。酒宴席から離してほしい
- などの要望があった場合は、個室を用意したり、宴会から離れた席や換気の良く効いた席へ案内する等、サービスの一環としてできる範囲で
- 対応をしてください。また、禁煙席があれば表示しておくのもよいでしょう。

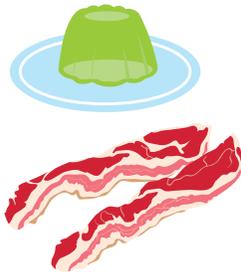


## 食事を提供する上で注意しておきたいこと。

### 豚由来の材料

豚肉加工品（ハム、ベーコン、サラミ等）や豚由来の成分を含むものにも注意が必要です。

〈豚由来の材料例〉  
ラード、乳化剤、ゼラチン、ポークエキス、コラーゲン、ショートニングなど



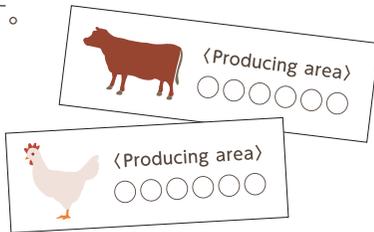
### 調理法

血（血液）を食することも禁じられています。肉等の焼き加減もわかりやすくお知らせしてください。焼き加減を気にされる方は「強めに焼いてください」と注文時に伝えてくれるでしょう。



### お肉の生産地

調理に使用のお肉の生産地（輸入元）を表示することも、ムスリムが判断できる情報となります。



### 調味料

英語表記やピクトグラムで成分をわかりやすく表示しておきましょう。しょうゆやドレッシング等、テーブルに置く調味料も、アルコールや動物由来成分の入っていないものを用意しておくところでしょう。



おもてなし  
アクション③

## 段階を踏んで対応しましょう

- 無理に過剰な準備をする必要はありません。
- 需要に応じて受け入れ態勢を整えていきましょう。
- 海外からお越しになるムスリム観光客は、日本のことをある程度理解しています。ムスリムの慣習を理解しつつ、一般のお客様と同じように、ニーズに合わせてできることから対応しましょう。



まずは  
できること  
から!

# ムスリムおもてなし ステップ

ムスリムが利用できるか、一目でわかる指標としてハラール認証がありますが、  
認証がなくてもムスリムによろこんでもらえるおもてなしはできます。  
まずは簡単にできることから取り組んでみませんか。

## STEP.1

豚肉・豚由来成分を  
含まない料理(メニュー)も  
用意

アルコールを含まない  
料理(メニュー)も用意

ピクトグラムなどを  
使ったわかりやすい  
成分表示

メニューなどに英語を併記

STEP.1だけでも  
十分よろこんで  
もらえます!



## STEP.2

ハラームな食材を  
使っていない  
メニューの開発

専用の食器・  
カラトリーを使用  
(使い捨ての  
カラトリーや  
紙皿でも可)

あんしん♪



## STEP.3

専用の  
調理器具を使用

専用の調理場所・  
食材保管場所の  
用意

とてもあんしん♥



豚肉や料理酒の使用の有無など、  
表示等であらかじめ判るようにしておいたほうがよい情報と  
聞かれたときに伝えれば十分な情報があります。

ムスリム向けに対応していることを取りまとめておき、  
問い合わせがあったときには、簡潔にわかりやすく伝えましょう。

# お祈りについて

## お祈りは、1日5回。

イスラームでは通常、1日に5回、お祈りをする教えがあります。状況によってはお祈りをまとめたり、時間をずらしたり、人によってはしない方もいます。

## 一人または集団で行います。

お祈りは一人または集団で行い、毎週金曜日は集団礼拝が奨励されています。

## 清潔な場所であれば、お祈りはできます。

礼拝所ではなくても、トイレや浴室以外の清潔な場所であればお祈りは可能です。

## 心身を清浄にしてからお祈りします。

お祈りの前に汚れがある場合は手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めます。

## お祈りする方向があります。

お祈りする時に向かう方向をキブラといい、ムスリム観光客は「キブラコンパス」等を用いてお祈りする方向を探します。

キブラコンパスの貸し出しやメッカの方向を示すマークがあると親切です。



北海道観光振興機構のwebサイトからキブラマークをダウンロードできます。

## 礼拝時間をインターネットで確認。「北」も調べておきましょう。

滞在都市の礼拝時刻は、インターネットなどで調べられます。

礼拝時間は日の出日の入り時間により変動しますので、毎日変わります。

また、ムスリム観光客がお祈りの方向を決められるように、現在地の「真北方向」だけでも知っておきましょう。無料でダウンロードできるキブラコンパスのアプリもあります。

### ● 時間・お祈りする方向を調べられるサイト

「Islamic Finder」 <https://www.islamicfinder.org/>



## 礼拝場所の確保を考慮しましょう。

使用していない会議室、個室、休憩室、待合いスペース等があれば、礼拝場所として提供するとよろこばれます。男女別の部屋を用意できればなおよいでしょう。お祈りできそうな場所があっても「ここでお祈りしてください」と押しつけず、「ここは使ってもよい場所ですが、いかかでしょう」と相談してみてください。お祈りには、前屈してひざまずけるスペースがあれば十分です。



お祈りには、  
礼拝用じゅうたんがあると  
ベストです。

お祈りは額や手、膝を床につけて行うため、通常は礼拝用じゅうたんを使います。旅先に礼拝用じゅうたんを持って移動する人や、携帯用のじゅうたんを用意する人、タオル、ハンカチ等で代用する人もいます。

おもてなし  
アクション④

## 貸し出しマットがあるとよろこばれます

- 可能であれば、貸し出し用のマットを用意しておくのもよいでしょう。
- 礼拝用じゅうたんがあればベストですが、
- ピクニック用の敷物等でも十分です。
- 靴を脱いで使う部屋や会議室等を用意できるのであれば、
- そのままの状態でもかまいません。



# お祈りについて

## お祈りの前に体を清潔にします。

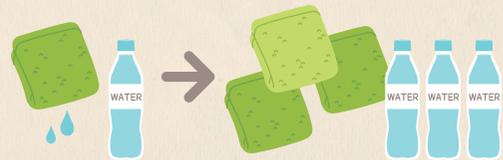
ムスリムは、お祈りの前に汚れがある場合は手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めます。手足顔が洗える、洗面所やトイレ等に案内してください。



## やむを得ず、 床を濡らしてしまう場合も。

両肘・両足のくるぶしまで水で洗うため、洗面台を代用した結果、やむを得ず床を濡らしてしまう場合がありますので、タオル等を多めに準備するのもおもてなしのひとつです。

また、公共の洗面所など濡らされると困る場合は、別の場所のできるように水の入ったペットボトルを用意しておくといよいでしょう。



おもてなし  
アクション⑤

## 要望があればお祈りの時間も考慮して

ツアー等で要望があった場合は、礼拝時間を設定してあげましょう。お祈りをしない人も想定して「自由時間」や「休憩時間」として扱うのがよいでしょう。

ワン  
ポイント

毎週金曜日はムスリムの集団礼拝の日です。お祈りの時間を調べた上で、ランチタイム等の時間設定幅を調整しておくのもよいでしょう。



おもてなし  
アクション⑥

## 北海道内の礼拝施設を 覚えておきましょう



### モスク

#### ●札幌マシド

札幌市北区北14条西3丁目1-10

#### ●マシド・アル・ヌール小樽

小樽市稲穂5丁目4-27  
[www.noor-masjid.com](http://www.noor-masjid.com)

※各モスクでは毎週金曜日の12時～13時に集団礼拝が実施されています  
(使用時以外は施錠していますのでご利用には確認が必要です。金曜礼拝は事前確認不要)。

### 礼拝室・祈祷室

#### ●北海道ツアーズ株式会社

札幌市中央区南3条西6丁目3番 ジャラン狸小路2階  
(営業時間)平日10:00～18:00、土曜日10:00～15:30  
(休業日)日・祝・年末年始  
<https://www.hokkaidotours.co.jp/map/hokkaido.html>

#### ●大丸札幌店

札幌市中央区北5条西4丁目7番地3階  
(営業時間)10:00～20:00  
(休業日)1月1日  
<https://www.daimaru.co.jp/sapporo/>

#### ●サッポロファクトリー

札幌市中央区北2条東4丁目  
サッポロファクトリー3条館3階  
(営業時間)10:00～20:00/不定休  
<https://sapporofactory.jp/>

#### ●新千歳空港

千歳市美々 新千歳空港国際線ターミナルビル2階  
(開館時間)6:00～21:00/年中無休  
※フライトスケジュール変更及び遅延便の発生等により  
開館時間及び閉館時間が変わる場合があります。  
<http://www.new-chitose-airport.jp/ja/>

#### ●千歳アウトレットモール・レラ

千歳市柏台南1丁目2-1  
(営業時間)10:00～19:00 ※季節によって変動があります。  
年中無休  
<http://www.outlet-rera.com/>

#### ●三井アウトレットパーク 札幌北広島

北広島市大曲幸町3-7-6  
(営業時間)10:00～20:00/不定休  
<https://mitsui-shopping-park.com/mop/sapporo/>

#### ●旭川空港ターミナル

上川郡東神楽町東2線16-98 旭川空港ターミナル3階  
(開館時間)7:30～21:00/年中無休  
<https://www.aapb.co.jp/>

#### ●旭川観光物産情報センター

旭川市宮下通8丁目3番1号 (JR旭川駅東コンコース)  
(営業時間)6～9月8:30～19:00、10～5月9:00～19:00  
(休業日)年末年始  
<http://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/kankou/2400/d053770.html>

#### ●ファーム富田

空知郡中富良野町基線北15号  
(営業時間)5・6・9月9:00～17:00  
※他の月は季節によって変動があります/不定休  
<http://www.farm-tomita.co.jp/>

#### ●函館大学ベイエリアサテライト

函館市末広町22番17号  
(営業時間)10:00～17:00 (休業日)平日・祝日  
<http://www.hakodate-u.ac.jp/active-learning/bay-area/>

●その他の施設はこちらからご確認ください。

Muslim Welcome HOKKAIDO <http://muslim.visit-hokkaido.jp/en/>

※施設への入場料がかかる場合があります。



# 接客について

## 食事・お祈りだけでなく、生活習慣にも配慮を。

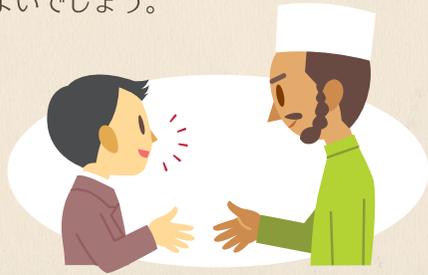
イスラームの教えは、  
生活の隅々にまで及んでいます。  
大切にしている信仰や生活習慣が  
旅先で尊重されることは、  
心に残るおもてなしとしてよこんで  
もらえます。



### 握手するときにはご注意を。

握手をする習慣のない国もあるので、  
握手は相手が手を出してきてからする  
のがおすすめです。

また、異性に触れることができない  
宗派のムスリムもいますので、異性とは  
挨拶であっても握手はしないほうが  
よいでしょう。



## できる範囲で、同性による接客を。

男性には男性が、女性には女性が必ず接客しなければならない、  
と過敏になる必要はありませんが、  
状況によっては必要な場合があります。  
日本の一般的な常識プラスαでかまいませんので、  
個室等に入る場合は、  
可能な範囲で同性が対応しましょう。  
同性の対応ができない場合は、  
事前に説明、確認をしておけば  
問題ありません。



## 入浴のご案内について。

日本で温泉に入ることを楽しみにしているムスリムも少なくありません。しかし、ムスリムは通常、人に裸を見せません。また、人の裸を見ることも嫌がります。温泉や浴場等をご案内する際には公衆か個室かを伝える、もしくは判断できるようわかりやすく表記しておきましょう。



### 他人には見せてはいけない場所があります。



[男性の場合]  
ひざ上からへそ下までは、  
見せてはいけない。



[女性の場合]  
顔、手首・足首から先以外は、  
見せてはいけない。

## おみやげ品の成分や人形にも注意。

おみやげ品のお菓子や地域の名産品なども、使用されている成分がわからないために購入や食べることをあきらめているムスリムが多くいます。代表的な商品についてはあらかじめ成分を確認しておき、質問されたときに答えられるようにしておくとい良いでしょう。



偶像崇拝が禁止されているため、人形や人・動物のポストカードなどは、よろこばない方もいるため、あまりおすすめしないほうがよいでしょう。



# ムスリム旅行者の声

こんなことに  
困っています...

食

日本語メニューしかないことが多く、理解できません。  
また英語のメニューがあっても料理の名前しか  
書いていないことが多いため、食べられるものかどうかの  
判断ができません。(インドネシアムスリム)

食

メニューの中でどれがノンポーク・ノンアルコールなのか  
表示されていないため不便です。(インドネシア旅行会社)

食

日本料理が食べたいのですが、ムスリムが食べられる日本料理を提供できる  
飲食店がなかなかないことが残念です。(インドネシアムスリム)

礼拝

多目的ルームのような誰でも使っていい場所を設け、礼拝用にも使えるように  
してあればよいと思います。礼拝室がないために、公園や非常階段の踊り場で  
礼拝したこともあります。(インドネシアムスリム)

情報

ムスリムが食事できる飲食店はあるのかもしれませんが、  
それを見つけることができません。  
ムスリム向けのガイドブックがあれば助かります。(マレーシア旅行会社)

情報

ムスリム旅行者が訪問するいずれの場面においても食と礼拝の対応のある  
施設についての情報が不足しています。(インドネシアムスリム)



出典：観光庁(ムスリムおもてなしガイドブック)

おもてなし  
アクション⑦

## 「わからない」も正直に伝えましょう

- 「受入経験が少ないこと」「イスラームに関してわからないことも多いこと」を  
最初から伝えておきましょう。この「ムスリムおもてなしガイド」を通して、
- イスラームをできるだけ理解し、対応準備をしておくことも大切ですが、  
ムスリム観光客が話しかけやすい、コミュニケーションを取りやすい空気を  
つくってあげることが、何よりのおもてなしになるでしょう。



# 成分表示ピクトグラム

下のピクトグラムを切り取り、  
メニューや商品POPに貼り付けてご利用ください。

北海道観光振興機構のwebサイトでは、  
PDFとPNGデータのダウンロードができます。

## ムスリム対応に 便利な ピクトグラム



## アレルギー等 ピクトグラム



本ガイドブックは、個々のビジネスプロモーションや宗教的な奨励を目的としたものではありません。また、ムスリムの生活スタイルにも個人差があるため、あくまで基本的な情報として内容をご理解の上、ご活用くださいますよう宜しくお願い申し上げます。



 公益社団法人 北海道観光振興機構

<https://www.visit-hokkaido.jp/>

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 緑苑ビル1F

☎011-231-0941 自011-232-5064