

第3編 外国人ごとの生活文化への対応

第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識

第7章 文化別・国別の特徴

第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識

第1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か

1 背景

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んできた。こうした中で、訪日外国人旅行者数は、平成23年の約622万人に比較して平成29年は約2,869万人と、4倍以上に増加した。

これに伴い、以下に示すように、訪日外国人旅行者の「国籍」、「文化」等の多様化により、訪日外国人旅行者の興味や訪問地等、旅行ニーズも多様化してきている。全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者はもちろん、通訳案内業務を行う者にとっては、こうした新しい動向を踏まえ、訪日外国人旅行者ごとの生活文化に対応していくことが重要となる。

なお、宗教、文化、国籍などの内容は多様であって、一つの宗教をとっても多くの宗派や教義等が存在する。本章及び次章で扱う内容についても、あくまで代表的な（特徴的な）一例に過ぎないことに留意し、お客様ごとに十分な確認をすることが求められる。

(1) 訪日外国人旅行者の国籍の多様化

訪日外国人旅行者の国籍は多様化している。とりわけ、経済発展やビザの発給要件の緩和、LCCの増加等を背景に、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシアなど東南アジア諸国からの旅行者数が大きく伸びており、今後もさらに伸びていくものと考えられる。

例えば、平成15年のマレーシアやインドネシアからの訪日外国人旅行者数は、各6万人台に過ぎなかったが、平成28年は、マレーシアから394,268人、インドネシアから271,014人と大幅に拡大した。また、ヨーロッパ、オセアニア、中東などからも旅行者が増えてくると予想される。

(2) 訪日外国人旅行者の文化の多様化

イスラム圏をはじめ、訪日外国人旅行者の文化的多様性が増大している。なかでも、インドネシアは人口の88%、マレーシアは人口の61%がムスリム（イスラム教徒）であるといわれており、受入整備においてはムスリム対応が重要となる。欧州でもイギリス、ドイツ、フランス、オランダ、スイス、スウェーデンなどでもその割合は1割に近づいている。

また、日本を訪れるユダヤ教徒の旅行者も増加している。

そのほか、キリスト教や仏教等、日本人が良く知っていると思う宗教であっても、国や宗派等によって様々であり、食をはじめとする多様な生活習慣や戒律、ルールを有している。

また、食習慣ということでは、農林水産省によれば、諸外国におけるベジタリアンの割合は日本よりもはるかに高く、インドでは約40%、台湾では約13%、スウェーデン、イタリアでは約10%となっている。

(3) 日本における訪問地の多様化

訪日外国人旅行者の訪問地は、従来から多くの旅行者が訪問していた「ゴールデンルート」等に加えて、地方部へと大きく広がっている。

特に、平成26年以降の爆発的な訪日外国人旅行者の増大により、首都圏、関西圏の宿泊施設の不足は深刻となり、それを補う意味でも地方部での宿泊が増加している。例えば、平成28年の外国人延べ宿泊者数の対前年比を三大都市圏と地方部で比較すると、三大都市圏で4.8%増、地方部で13.2%増となっており、地方部の伸びが三大都市圏の伸びを大きく上回った。今後とも、地方部における訪日外国人旅行者の受け入れが課題となる。

大都市圏においては、様々な飲食店や宿泊施設があるだけに、例えば、ムスリム対応、ベジタリアン対応等が可能な施設は少なくない。しかし、

地方部においては、食品表示を含め、訪日外国人旅行者ごとの生活文化への対応ができていない施設は少ない。

だからこそ、一般の日本人と比較し、国際経験が豊富な全国通訳案内士が率先して、訪日外国人旅行者の生活文化への理解を広く普及していく役割を果たすべきである。

2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ

(1) 旅行の食に対する不安と大きな期待

多様な文化をもつ外国人に対する最も大きな課題とは、文化の根源を成す「食」への対応である。

食には「制限」と「楽しみ」の2つの側面がある。例えば、イスラム教では、戒律による様々な食事の制限がある一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことが重視される。この楽しみは、非日常を求める旅行先であればなおさら大きく膨らむ。

それゆえ、訪日外国人旅行者は、食の制限を守れるかどうかを不安に思いつつも、それを上回る大きな期待を持っていると考えられる。

(2) 日本食に対する高い関心

日本では、特に大都市地域を中心に、日本食はもとより、フランス料理、イタリア料理、中華料理、韓国料理、エスニック料理、メキシコ料理等の世界各国の料理が食べられる。

とりわけ、世界的な日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を食べ、日本食に親しむようになってきた。

観光庁の訪日外国人消費動向調査(2016年)による「訪日前に期待していたこと」では、「日本食を食べること」が69.7%で第1位、続いて「ショッピング」が55.3%、「自然・景勝地観光」が44.0%、「繁華街の街歩き」が39.0%となり、日本食への期待は他を大きく上回っている。

また、「日本の酒を飲むこと(日本酒・焼酎等)」も、20.6%と高い関心を示している。

このように、日本食に関する関心は、極めて高いと言える。

もちろん、お客様の中には、来日中も自国の食事と同じようなものを食べたいと思っている人もいるので、そのような要求への配慮も大切である。

(3) 和食と多文化共生の精神

「和食」が平成25年、ユネスコ無形文化遺産に登録された。これは決して天ぷら・寿司といった和食が世界的に認められたという意味ではなく、日本人の「自然を尊ぶ気質」と「食に対する習わし」及び「伝統的な食文化」が高く評価されたことが登録の理由としてあげられる。

近年、日本食(和食)が世界的ブームと言われるようになり、メニューばかりが目立ちはちだが、和食を美味しく味わっていただきながらも、文化を正しく伝え理解してもらうことも重要である。

和食の第1の特徴は、「多様で新鮮な食材とその持ち味の尊重」である。

日本の国土は南北に長く、海、山、里と豊かな自然が広がっているため、各地で地域に根差した多様な食材が用いられている。また、素材の味わいを活かす調理技術・調理道具が発達している。

その一方、調理方法が複雑で見た目だけでは食材が分かりにくいという難しさがある。それゆえに、食べることができない食材が含まれている可能性があるため確認が必要である。

そして和食の第2の特徴は、「健康的な食生活を支える栄養バランス」である。

一汁三菜を基本とする日本の食事スタイルは理想的な栄養バランスと言われている。

江戸時代まで、1000年以上も4つ足の動物は食さないという伝統があっただけに、野菜の調理方法が発達してきた。油を使わない茹で野菜、豆

腐など大豆加工食品、精進料理等は、ベジタリアン等への対応を容易にしている。

このように、日本は古来より訪日外国人旅行者に対して多様な食を提供できる基礎力が備わっていると考えることができる。全国通訳案内士は、日本の食の伝統を踏まえつつ、外国人ごとの食の多様性の理解と対応を学び、多文化共生による国際交流を理解する必要がある。

3 食の多様性と多文化共生

訪日外国人旅行者に対応するときの基本は、食の多様性であり、多文化共生である。

多様な食文化・食習慣を、必要以上に区別して考えるのではなく、複数の文化・習慣の共通点を探ることが重要である。

例えば、下記の図でいうと、豚肉を禁じられているムスリムと、動物の肉のみ不可のベジタリアンは、「肉や肉の成分に注意を払うが、菜食は安心して食べられる」という共通点がある。

このような考え方で対応すれば、より幅広い国籍・宗教・嗜好の旅行者に対応することができる。

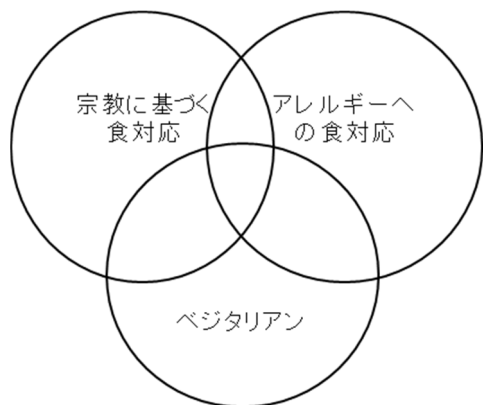


図1 幅広い旅行者への対応の考え方

4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解

お客様の料理・食材に関する要望は多岐にわたるが、これらは「①食べてはいけないもの」、「②食べることができないもの」、「③食べたくないもの」の3つに整理すると分かりやすい。

① 食べてはいけないもの

宗教上の教義や信念に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。これらは、実際にお客様が食べた場合も健康上の影響はみられないが、お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高いため、特に注意が必要である。豚肉・牛肉のエキスやスープ、豚・鯉節の出汁などが料理にわずかでも混入することに対して、敏感に反応することが多い。これに該当する食材を取り扱う場合にも十分に注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要となる。

② 食べることができないもの

アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができないもの、最悪の場合には死に至ってしまうものが対象となる。これに該当する食材を取り扱う場合には細心の注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

その際、お客様の食べる楽しみをなるべく確保するため、アレルギー等の内容を細かく確認し、食べることができる食材も含めて取り除かれないように、対応することを心掛ける。

③ 食べたくないもの

個人の主義や嗜好に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。前二者との比較では、大きな問題を引き起こす可能性は低いと言えるが、お客様の要望に合わせて的確な対応をする必要がある。

ただし、団体旅行の場合は、この要望すべてに対応できる飲食店ばかりではない。そのような場合は、飲食店が可能な対応の範囲や、旅行会社からの指示の内容を確認した上で、的確に対応することが求められる。

なお、①②③の分類に関わらず、お客様の要望

は非常に個人差が大きい。まずは、必要かつ正確な情報を飲食店に確認し、それをお客様に伝えた上で、判断はお客様に任せるとよい。

以下では、これらの原則に基づいて対応するための基礎知識として、「宗教ごとの特徴」、「食事制限に関する知識」及び「飲食店等での受入れ対応」を記載する。

第2 宗教ごとの特徴

1 宗教ごとの対応の基本

(1) 宗教の多様性と個人差を前提とした対応

世界には様々な宗教があり、さらに、同じ宗教のなかでも、宗派、教義、居住地、年代、コミュニティ等による嗜好や行動の個人差が非常に大きいため、外国人旅行者の宗教に適切に対応することは簡単ではない。

また、お客様の宗教について、必ずしも事前に情報を得られず、来日してからも、お客様の思想や価値観に関わることなので、安易に尋ねることは適切とは言えない。

以下では、主要な宗教の概要と、お客様対応に当たって必要とされる、食を中心とした様々な知識を記載するが、これらは、あくまで一般的傾向や代表例に過ぎない。

また、説明の必要上、「ハラール」や「コーシャ」といった宗教用語を用いているが、これらは読み手の立場によって解釈やイメージが異なり、正確に定義することは困難であり、注意が必要である。

現場においては、これらの情報を目安として活用しつつ、お客様一人ひとりと向き合って要望を聞き、柔軟に対応していくことが重要である。

<コラム> ムスリムを例とする宗教の個人差

イスラム教には様々な戒律があるが、それを実行する際の厳密さには、生まれ育った国や地域、コミュニティ、そのときの状況等から生じる個人差がある。

例えば、食事に関しては、豚が禁忌であるこ

とは一般的だが、同じく教義上は禁忌であるアルコールに関しては個人差がある。また、礼拝も旅行中はそれほど厳密にしなくともよいと考える人もいる。

(2) 食事における共通の注意事項

左記のような個人差がある一方で、大きな視点から複数の宗教を比較すると、食に関する禁忌、嗜好、それに応じた対応などにおいて、共通する注意事項が存在する。

以下のような共通の注意事項を、大きな「基盤」として身につけることは、個別の知識を学習することよりも効率的であり、しかも現場での柔軟な対応に役立つと考えられる。

① 出汁（動物性）

- ・和食の基本である「出汁」には、カツオを代表とする動物性食品が多く使用される。
- ・魚食を禁忌とする宗教（ヒンドゥー教、ジャイナ教）や一部のベジタリアンのお客様には、動物性食品の出汁を使用することはできない。
- ・そのような場合は、「昆布出汁」などの野菜や海藻を使った出汁で対応する。

② 動物性油脂、加工油脂

- ・世界各地にはバター（牛乳の脂肪）、ラード（豚の脂肪）、ヘット（牛の脂肪）、鶏油、魚油、馬油など、様々な動物性油脂がある。
- ・加工油脂であるマーガリンは、原料として動物性油脂が使われている場合がある。
- ・ショートニングは、基本的には植物性油脂を原料としているが、製造に使われる乳化剤に動物性油脂が使われることがある。
- ・上記のような動物性油脂や加工油脂は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないように、十分な確認が必要である。

③ ブイヨン、ゼラチン、肉・魚エキス

- ・これらの食品には、鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われている。
- ・これらの食品は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないように、十分な確認が必要である。

④ 食事サービス

- ・日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギー等について、食事前に確認しないことが多い。
- ・結果的にお客様が望む通りのメニューを提供できなかったとしても、事前に確認した上で対応に限界があることを説明すれば、お客様の印象は格段に良くなる。またトラブルの未然防止にもつながる。

2 イスラム教

(1) イスラム教とは

① イスラム教の概要

7世紀初めにアラビアのムハンマドが預言者として神から授かった宗教である。唯一神「アッラー」を信じる一神教で、「クルアーン」（以前はコーランと言われていた）を聖典とする。キリスト教、仏教とともに世界三大宗教の1つに数えられる。



イスラム教は「スンニ派」と「シーア派」の2つに大きく分類できる。

スンニ派における信仰の基本は、以下の「六信

五行」にまとめられる。

(六信)

- 1) アッラー（唯一絶対の神）
- 2) 天使（神の使い）
- 3) 啓典（クルアーン：神の声の記録）
- 4) 預言者（神の言葉を伝える人）
- 5) 来世
- 6) 天命（神が定めた運命）

(五行)

- 1) 信仰の告白（神を信じることを声に出す）
- 2) 礼拝（1日5回お祈りをする）
- 3) 喜捨（富める者は貧しい者に与える）
- 4) 断食（イスラム暦9月の1ヶ月間日中の飲食を断つ）
- 5) 巡礼（一生に一度は聖地へ行く）

シーア派では、スンニ派とは異なる「五信十行」がある。

イスラム教徒は、唯一絶対の神「アッラー」からの教えに従って生きている人々のことで、ムスリムと呼ばれる（女性は「ムスリマ」と呼ばれることもある）。

② イスラム教徒に該当する国民

世界には約18.5億人（世界人口の約1/4）のムスリムがおり、そのうち10億人近くがアジアで暮らしている。ムスリム人口は、東京オリンピックが開催される2020年には20億人を超えるとの予想もある。

近年、急速な経済発展が進む東南アジア諸国からの訪日旅行者数が増えてきている。マレーシア、インドネシアを中心にASEAN（東南アジア諸国連合）の人口の約半数を占めるムスリムの来訪も増えている。

イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いと

される。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

③ イスラム教の戒律

イスラム教では、神の教えをまとめた聖典「クルアーン」に従い、前記の「六信五行」（シーア派の場合は「五信十行」）を果たすべきとされている。

その他にも家族、友人との接し方や仕事の仕方、社会ルールなど人間社会のあらゆる場面における神の教えがあり、「義務とされること」「行った方が良くとされること」「許されないこと」などが決められている。

さらに、神の言葉を人々に伝えた預言者ムハンマドの言動の記録なども、ムスリムにとってあるべき姿として考えられている。

④ 「ハラール」(HALAL) と「ハラム」(HARAM)

全国通訳案内士が覚えておくべき言葉として、「ハラール」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラール」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。例えば、「ハラールフード」といった場合、それは「イスラム教の教義に則って食べることが許可された食事」という意味になる。

一方、「ハラム」はそれとは逆、つまり「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。例えば、豚肉を使った料理は、ムスリムにとって「ハラム」ということになる。

「ハラール」と「ハラム」の概念は、衣食住など日常生活全てに適用される。

なお、「ハラール」や「ハラム」については地域や宗派により解釈が異なる。実際、非ムスリムが解釈を行うこと自体が好ましくないため、事前のコミュニケーションや確認が大変重要である。

「ハラール」は「ハラール」とも呼ぶこともあるが、同じ意味である。

※「ハラール」という言葉の解釈は、上記のような教義を踏まえた厳格なものから、「豚肉やアルコール抜き」という寛容なものまで、様々なケースが存在する。

本テキストでは、教義を踏まえた厳格な解釈を採用しているが、実際の観光現場で「ハラール」という言葉に出会った場合は、念のため解釈を確認する必要がある。

(2) イスラム教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。



イスラム教徒は、「食材」、料理に付着する「血液」、調理される「厨房」と「調理器具」がイスラム教の教義に則ったものであるかということに対して、非常に敏感である（具体的な内容については④に記載する）。

その一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことを重視する。

② 日常の食事パターン例

イスラム教徒の食事回数は、通常、1日3回である。メインとなる食事は、国や地域における食生活の傾向が影響する（昼食メインや夕食メインなど）。

豚肉などの禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人もいる。

イスラム暦9月に1ヶ月にわたる断食期間（ラマダンと呼ばれる）がある。断食期間中は、夜明けから夜になるまで、一切の飲食が禁じられる（水も飲んではいけない）。喫煙、性的な営みも禁止される。この期間の食事は、通常、夜明け前と夜の2回である。断食期間中ということもあり、夜の食事は、普段の食事よりもたくさんの量の食事を食べる。また、短期の旅行期間中に断食期間が重なった場合には、断食しないこともある。乳児や幼児、体調が優れない者（高齢者、重労働者、妊婦、生理中・授乳中の女性）は断食をしなくてよい。イスラム教徒は6～7歳頃から断食を始める（最初はお昼までなど、徐々に身体を慣らしていく）。



③ イスラム教の料理の特徴

イスラム教徒が多い国では、イスラム教徒の教義に則った食材を扱い、家庭料理や外食での料理が作られている。扱われている食材や料理の形態は国や地域によって様々である。

また、海外から輸入した肉類などの食材や食品には、それらがイスラム教の教義に則ったものであることを表すために「ハラルマーク」（アラビア語や英語で“HALAL”と書かれる）を付けてあることが多い。

ムスリムが口にできる食事には様々な要件がある。「豚由来の成分やアルコールが含まれていないこと」「イスラム法に則って処理されていること（特に肉）」などが代表的なものである（詳細は④に記載）。

イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいムスリムに対する食のポイントは、以下の通りである。

- 1) 特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。
- 2) 豚は食べるだけでなく、見ることも嫌悪する人が多い。
- 3) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。また、市販の菓子や飲料に含まれる「乳化剤」には動物性と植物性のものがあり、植物由来であることを確認した方がよい。
- 4) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。
- 5) 厳格なイスラム教徒には、豚肉を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- 6) 「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合でも感覚的に拒絶されることが多い。また、梅肉という

表示も肉の成分が含まれていると誤解を受けやすい。

7) アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

8) 「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

9) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

10) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」(自然死、病死、事故死した肉を含む)も食べることができないため、厳格なイスラム教徒は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、牛肉、鶏肉、羊肉を食べるイスラム教徒もいる。また、魚料理は食べることができても、生魚は食べる習慣がないため刺身を避ける人もいる。

11) イスラム法に則り適切な処理を施した肉類や各認証団体の検査をクリアした商品は、「ハラル認証」を取得することができる。この「ハラル認証マーク」はムスリムが安心して購入できる基準のひとつである。

12) 「うなぎ」「イカ」「タコ」「貝類」「漬け物などの発酵食品」については、宗教上の教義で禁じられているわけではないが、人や国・地域によっては嫌悪感を示すので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。「ウロコのある魚」と「エビ」は食べることができる。イカ、タコ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

13) イスラム法に則り完全な「ハラル料理」を提供するお店は、教義に則った食材を使用するほかにも様々な規程が定められている。日本においてこれらの条件を飲食店が全てクリアすることは困難であるものの、その規程を満たしたお店の料理しか口にしない敬虔なムスリムも存在する。

⑤ テーブルマナー

イスラム法(「シャリーア」と呼ばれる)は食事のマナーも定めている。食事前と食後には祈りの言葉(成句)を唱える人もいる。また、相手に料理を手渡したり、給仕をしたりする場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

その国や地域における食習慣に合わせて、右手、フォーク、ナイフ、スプーンなどを使って食事を取る。

⑥ 日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・天ぷらなどの揚げ物や焼き肉を好む人が多い。

⑦ 日本の食事で好まれないもの

<食事内容>

- ・肉を扱う料理は、豚肉が混入することへの不安から、食材や調味料が明らかでない場合には忌避されることが多い。特に豚エキスに対する不安感がとても大きい。
- ・生魚は、食べる習慣がない国が多いため、好ま

れないことがある。

- ・内陸部に暮らしている人は魚介類を食べる習慣がないことも多いため、魚介類の料理全般を好まない人もいる。
- ・インスタントラーメンは、フリーズドライでも、豚のスープで作られている場合があるため、食べることを避ける。

<サービス>

- ・イスラム教に対する理解が乏しい日本では、偏見などが原因で、ムスリムが不愉快な思いをすることがある。

⑧ 現状とコミュニケーションの必要性

これまで述べてきたようなイスラム教徒の食習慣を厳密に満たすことは、日本ではかなり困難である。

ただし、日本を訪れるムスリムは、日本が非イスラム圏であることを理解した上で来る人もいるため、自国のルールをそのまま当てはめない場合もある。最低限のルールにも個人差があるので、確認をしたほうがよい。

個別対応が難しい団体旅行の場合には、トラブルを防ぐためにもツアーリーダーや旅行会社にルールの確認や情報共有をしておくとうい。

⑨ 「ハラフード」の調達

「ハラフード」とは、イスラム法で食べることが許されているものを指す。ムスリムが食べる食事には、この「ハラフード」を使用することが望ましい（野菜、果物、魚、卵、牛乳は基本的にハラフード）。

しかし、「ハラミート」（イスラム法に則って適切な方法で処理された肉）や、「ハラ」の調味料や加工食品は、調達が困難な地域も存在するため、対応できないことがある。その場合には、はっきりとその旨をお客様に伝え、可能であれば個別対応又は「ハラ」対応などが可能な飲食施設を紹介するとよい。

「ハラフード」をどうしても入手しなければ

ならない場合には、日本国内にある各種団体を通じて、入手方法を確認するとよい。

「ハラフード」（イスラム教）

- ・「ハラフード」を扱っている飲食店や食材店は国内に存在する。
- ・「ハラミート」の牛肉、マトン、鳥肉はスーパーやオンラインショップで販売されている。鳥肉は比較的安価に入手できるが、牛肉はやや高価である。

（例）東京駅の駅弁コーナーで販売している「ハラ」対応のお弁当



(3) 礼拝

① 礼拝の概要

礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の1日5回、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。ムスリムは決められた時間までに、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をする。1回の礼拝に要する時間は通常5~10分である。なお、礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。

ムスリムにとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動であり、毎日行うもっとも基本的な義務のひとつである。ただし、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとされている。

イスラム教徒の旅行者に対応する場合は、礼拝の習慣を尊重し、最寄りのモスクを調べておくなど、準備を整え柔軟に対応することが望ましい。



② 礼拝の内容

礼拝は、基本的には男女は別々で行うため、モスクや大きな礼拝室では入口も男女別々になっている。

別々のスペースが確保できない場合には、同じスペースをカーテンやついたてで仕切ったり、男性が前／女性が後ろのスペースを使用したり、男女で時間を分けて使うといった工夫がされている。礼拝の手順は以下のとおりである。

(礼拝の手順)

1) 時間を確認

決まった時間までに礼拝するように定められているので、時間を確認する。

2) 身体を清める

手(ひじまで)・口・鼻・顔・腕・髪・足(くるぶしまで)を流水で清める。

3) 方角を確認

世界のどこに居ても、サウジアラビアのメッカに向かって祈る必要があるので、方角を確認する。

4) お祈り

お祈りは一人又は集団で行う。男性は金曜日に集団礼拝することが推奨されている。

また、上記の手順に従って礼拝をするために、ムスリムの方々が必要としている設備やアイテムは、以下の通りである。

(礼拝に必要なもの)

1) 時間を確認

- ・礼拝時刻がわかるもの

ウェブサイトやアプリ等でチェックすることができる。

2) 身体を清める

- ・洗い場(ウドゥー)

お祈り前に手足を清めるための設備。足が洗いやすいように、低い位置に蛇口があるものや、広い流し台があるものを設置するとより喜ばれる。なお、ホテルの部屋でお祈りをする際は、バスルームのシャワーを利用するので問題ない。



- ・ペーパータオル又はタオル

手足を清めた後に、足などを拭くためのもの。

3) 方角を確認

- ・キブラコンパス

メッカの方角がわかるコンパスのこと。なお、一般的なコンパスでも、東西南北が分かれば、メッカの方角を推し測ることができる。

最近では、スマホにキブラを示すアプリを入れているムスリムも多く、Wi-Fiが使用できる場合、スマホをコンパスとして利用することもできる。



・キブラ（マーク）

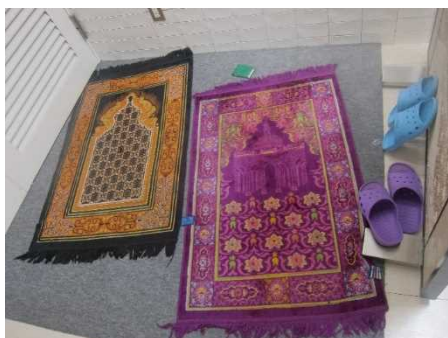
サウジアラビアのメッカの方角を示すマーク。ホテルの部屋の天井や机の引き出しの中などに貼り付けて使用する。



4) 礼拝時

・礼拝用のマット

礼拝の際は床に膝をつき、額を床に付ける動作があるため、特に礼拝場所の床が固い場合は敷くためのマットの準備があると喜ばれる。また、清潔な場所で礼拝することも求められるため、そのためにマットが必要な場合もある。



・クルアーン（聖典）

礼拝に使うムスリムもいるが、ムスリムでない人が触ることを好まない人もいるため注意が必要である。用意する場合はムスリムにとっ

て大変聖なるものとして尊重し、丁寧に扱う必要がある。

(4) その他習慣・慣習、タブー等

① 服装について

男性は、へそから膝上までの部分を見せてはならないとされている。

女性は、家族以外の男性から美しい部分を隠すべきと定められているので、多くの女性は髪を隠し、胸元や体のラインがわからないような服を着て、顔と手首から先以外は見せない。ただし、国によってはスカーフを被らない人もいたり、半そででも問題ない、スカートも膝上まで隠せばよい、といった場合もあるので一概でない場合も多い



② 右手を優先する

イスラム教では、左より右を優先するという思想がある。例えば、食事では左利きの人でも右手で食べ物を口に運び、礼拝の所作や衣服の着脱も右手（右足）から行うのが正式とされている。

逆に、左手は用便をする時に用いられるもので、不浄な手と考えられている。非ムスリムが左手の使用を避けるよう求められるのは稀だが、知識として知っておく方が良い。

多くのムスリムは、人との握手、物の受け渡しでは右手を使う。そのため、対応する際にも同じ

ように右手を使うことが好まれる。

なお、家族、親戚以外の異性との握手などの接触は避けるように定められている。

③ 接客

イスラムの戒律は、お祈りや食事だけでなく、生活の隅々にまで及んでいるため、日常的な生活習慣にも配慮が必要である。お客様が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」として喜んでもらえる。

1) 同性による接客を希望される場合もある

しばしば聞かれるのが、同性による接客、特に穆斯林女性への接客は女性が担当して欲しいという要望である。男性が穆斯林女性への接客を行わざるを得ない場合、ホテルの女性従業員、お客様の女性友人などの同行を依頼する。

2) 観光地の選定にも配慮を

厳格な穆斯林の場合、日本の神社仏閣を忌避することが稀にある。またギャンブルやみだらな雰囲気を嫌う方もいるので、観光プログラムに配慮する。その他、満員電車での移動などは、他人と体が接触するため注意が必要である。

3) アルコールはわかりやすく

日本語が分らない穆斯林にとって、アルコールかどうかの判断が難しい場合がある。例えば、カクテルなどは見た目ではジュースと区別がつかないものが多いので、分かりやすくアルコールであることを明示する。

4) 聖書と仏典への配慮

ホテルの客室には聖書や仏典が置いてある場合があるが、穆斯林が滞在する場合は事前に取り除いておいた方が望ましい。ただし、代

わりにクルアーンを置く必要はない。非穆斯林がクルアーンを手にするのを嫌う穆斯林もいる。

④ ムスリム旅行者の行動例



訪日中の穆斯林の旅行者は、どのように行動しているのか、以下の例を参考に、一般的な穆斯林の一日の流れをイメージしてみる。

- 起床** ホテルの部屋で礼拝する。
▼
- 朝食** ビュッフェで食べられる品を探して食べる。
▼
- 観光(お寺)** 異なる宗教なのでお参りはしない。
▼
- 礼拝** 礼拝できる場所を探す。
▼
- 昼食** 観光地のレストランで、「ハラル」なのか確認して食事する。
▼
- 礼拝** 礼拝できる場所を探す。
▼
- ショッピング** 革製品の材料を気にする。カフェでケーキを食べたいが、食材がわからないので、結局フルーツ盛り合わせを食べる。
▼

礼 拝 礼拝できる場所を探す。



観光 (テーマパーク) 英語の案内を頼りに楽しむ。



礼 拝 ホテルの部屋で礼拝する。



夕 食 ホテルの近くのレストランで、「ハラール」か確認して食事する。



お風呂 他人には裸を見せないで、大浴場には入らず部屋のお風呂を使用する。



就 寝

※国や民族、ライフスタイルによって個人差がある。

※食事と礼拝の順は入れ替わることがある。



3 ユダヤ教

(1) ユダヤ教とは

① ユダヤ教の概要

古代イスラエルに発祥し、唯一神「ヤハウェ」を信じる一神教である。ユダヤ人を神から選ばれた選民とみなし、救世主（メシア）の到来を信じる。モーセの律法「トーラー」（キリスト教の旧約聖書中、モーセ五書を指す）、律法「タルムード」などの聖典がある。

ユダヤ教を信仰する人とその子孫が「ユダヤ人」と呼ばれるが、厳密な定義は難しい。ユダヤ教は大きく 3 つの宗派に分けることができる。

厳格なユダヤ教徒（「超正統派」）は外見に特徴があつて、黒服と黒の山高帽を身につけ、髭（ひげ）ともみあげを生やしており、食事の規程も厳格に守る。現代社会に合わせて、食事の自由を認めて生活をする「改革派」に属する人たちもいる。その中間には「保守派」がいる。

② ユダヤ教徒に該当する国民

イスラエル共和国、米国、ロシアなど、世界各国に分布する（イスラエル共和国はユダヤ人の国家として 1948 年に建国された）。ユダヤ料理の食材が入手しやすい地域にまとまって住む傾向が強い。

(2) ユダヤ教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ（＝ユダヤの宗教指導者）に相談をして、判断を下してもらう。

ユダヤ教には様々な食事制限があるほか、年 6 回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられているため、食に禁欲的であると考えられがちであるが、むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。

規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

② 日常の食事パターン例

カシュルートに規定された食材を選び、律法に規定された作法に基づいて食事を取る。土曜の安息日（金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「シャバット」と呼ばれる）や祝祭日には食べる料理も決まっている。

シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の 3 回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。

禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。

過越（すぎこし）の祭り（ユダヤ教三大祭り）の期間中（毎年日付は変わるが 3 月末から 4 月の初めころ）は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

③ ユダヤ料理の特徴

ユダヤ教では、「カシュルート」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は **Kosher**（「コーシャ」、「コーシェル」）と呼ばれ、ヘブライ語で「適正な」という意味をもつ。主にユダヤ教の食事規則である。発音は英語に基づいて「コーシャ」と言ったり、ユダヤ教会会の表記に基づいて「コーシェル」と言ったりするが、どちらも同じ意味である。

具体的なメニューとしては、チキンスープ、ゲフィルテ・フィッシュ（鱈や鯉のすり身に卵や玉ねぎを混ぜて作った団子）、ホレント（豆、肉、ジャガイモ、いろいろな野菜の煮込み）、白パン、ツィミス（かぶと人参のシロップ漬け）などがある。詰め物をした魚は、典型的なユダヤ料理の 1 つである。

イスラエルやアメリカなどのユダヤ教徒が多い地域では、カシュルートの規程に則った食材を扱うレストランが存在する。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいユダヤ教徒に対する食のポイントは、以下の通りである。

- 1) 特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。
- 2) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。
- 3) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物油」を代用するとよい。
- 4) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。
- 5) イカ、タコ、エビ、カニ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。また、カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。
- 6) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、肉類を食べることを忌避するユダヤ人もいる。専門の屠殺人が処理をして検査を済ませた肉でないと、「コーシャ」とは認められない。それほど厳格ではないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。また、魚料理は食べられる。
- 7) ユダヤ教徒が食べてもよい食品は、「コーシャ（コーシェル）フード」と呼ばれている。欧米などの諸外国では、スーパーマーケット

トに行けば「コーシャ」のマークが付いた食品がたくさん売られている。マークがあることで品質の信用ができる安全な食品として、ユダヤ教徒以外の人々からも多く購入されている。しかし日本で「コーシャ認証」を受けた食品の入手は困難である。

8) 乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること（チーズバーガー、肉入りシチューなど）、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること（肉料理を食べた後の乳製品も同様）も忌避される。

9) 日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、ユダヤ教の聖典では「ラクダ」「ウサギ」「ほとんどの昆虫類」「肉食動物」「一部の鳥類（猛禽類、ダチョウ、カラスなど）など、様々なものを食べるのが禁じられている。特別な食材を使う場合は事前に確認をするとよい。

10) 酒類の摂取について制限はないが、ワイン・日本酒はできれば「コーシャ認証」を取得したものが望ましい。

⑤ テーブルマナー

・食事の際には手を洗い、感謝の祈りを捧げるなど、律法によって食事の作法が定められている。

⑥ 日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

・肉をあまり使わず野菜と魚中心の日本の食事は、カシュルートに従った食事に近いため、安心して

て食べられることが多い。

⑦ 日本の食事で好まれないもの

<食事内容>

・肉を扱う料理は、宗教上の適切な処理が施されていないため、忌避されることが多い。

⑧ ユダヤ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

・肉類を使わず、野菜と魚を中心に扱う料理を提案するとよい。
・肉と乳製品を同時に食べることができないので、朝食に乳製品を食べる人が多い。そのため、朝食にチーズなどを提供すると喜ばれる。

<サービス>

・ユダヤ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

・料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

⑨ 「コーシャフード」の調達

ユダヤ教徒は、教義に基づき適切な処理を施した食材（「コーシャフード」）を要望する場合がある。これらの食材は調達が困難な地域も存在するため、対応できない場合には、はっきりとその旨をお客様に伝える必要がある。可能であれば、個別の対応をしてくれる飲食施設を紹介するとよい。

⑩ 食事以外の禁止事項

安息日（金曜日の日没から土曜日の日没まで）は、一切の労働が禁じられている。金銭を扱うこと、火をおこすこと、書くこと、薪を切ること、裁縫をすることなどは、すべて労働とみなされる。

<コラム> 安息日（シャバット）

ユダヤ教徒が全人口の 75%を占めるイスラエルでは、多くの人々は家族や友人と過ごしたり旅行や映画なども楽しんだりしている。しかし安息日の過ごし方は人によって異なり、一部の敬虔なユダヤ教徒は、車の運転を控え徒歩で礼拝に行き、電気のスイッチさえ入れない人もいる。そのため、全階に自動でとまる「シャバットエレベーター」というのを見かける。

日本でもし、このようなユダヤ教徒の姿を見かけたら、ガイドがエレベーターのボタンを押したり、先に立ってエスカレーターや自動ドアを開けるよう心掛けると良い。

また、安息日を含む旅程には、ホテルの低層階での宿泊や、徒歩による観光を希望されることがある。

4 キリスト教

(1) キリスト教とは

① キリスト教の概要

イエスを救世主として信じる宗教である。聖典は「聖書」（旧約、新約）である。イスラム教、仏教とともに世界三大宗教の 1 つに数えられる。

キリスト教は様々な教派に分かれており、代表的なものに、ローマ・カトリック教会、東方正教会、プロテスタント諸教会が存在する。

② キリスト教徒に該当する国民

キリスト教徒は世界各地に居住しており、特にヨーロッパ、アメリカ大陸における人数が多いとされる。

東方正教会の信者はロシア、東欧諸国、ギリシアに多く存在し、それ以外の国では少数派である。

(2) キリスト教徒の食習慣

① 食に対する意識

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を

行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。

キリスト教の一部の分派（モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など）には、食を含めた様々な禁止事項を規定しているところがある。しかし、こういった食の制限をする宗派は少数派である。

② 日常の食事パターン例

キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中で食材が選択されている。

ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の 2 日間に、「大齋」と「小齋」と呼ばれる食事規制がある。「大齋」では、18 歳以上 60 歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える。「小齋」では、14 歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

※「灰の水曜日」と「聖金曜日」は、復活祭（イースター）直前の準備期間である「四旬節」の初日と最終日に当たる。

東方正教会では、主に修道院を対象に、「大齋」をはじめとする長期間の齋戒（1 年に 4 回）、1 日間の齋戒（毎週水曜日、毎週金曜日）が存在する。齋戒期間中は「肉」「魚」「卵」「乳製品」「アルコール類」「オリーブ油」が避けられる（齋戒の種別によって異なる）。一般の信者は、これらの断食を比較的ゆるやかに実施している。

③ キリスト教の料理の特徴

キリスト教は世界の歴史に深い影響を与えてきたことから、世界中の様々な国の料理の発展に影響がみられる。また、キリスト教の伝統行事（感謝祭、クリスマス、カーニバルなど）では、七面鳥、羊、魚（タラなど）などを用いた料理が食べられる。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。

⑤ 食事以外の禁止事項

大きな罪として、自殺を戒めている。また、数字の「13」は不吉とされ、嫌われる。

宗派などにより、様々な禁止事項が存在し、例えばローマ・カトリック教会には、人工授精、避妊、同性愛などを制限するべきだという態度もみられる。また、エホバの証人は輸血拒否の立場を取っている。

5 仏教

(1) 仏教とは

① 仏教の概要

紀元前 5 世紀頃に釈迦を開祖として生まれた宗教で、仏となるための教えを説く。イスラム教、キリスト教とともに世界三大宗教の一つに数えられる。

仏教は「上座部仏教」と「大乘仏教」の二つに大きく分類できる。紀元前後に「大乘仏教」が発生し、それ以前の伝統仏教は「上座部仏教」と呼ばれるようになった。

② 仏教徒に該当する国民

仏教徒は世界各地に居住しているが、その 9 割以上はアジアに分布する（特に東アジアと東南アジアに広く分布）。仏教徒が多い国は、中国、日本、タイ、ベトナム、ミャンマー、スリランカ、カンボジア、韓国などである。

上座部仏教は、タイ、ミャンマー、スリランカ、カンボジアなど、東南アジアを中心に広まっている。

大乘仏教は、東アジア（中国、台湾、韓国、日本、ベトナムなど）、中央アジア（チベット、モンゴルなど）などを中心に広まっている。日本には 6 世紀に伝来した。

(2) 仏教徒の食習慣

① 食に対する意識

一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。

僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉えていることもある。

② 日常の食事パターン例

厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常 1 日 2 食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない（朝に托鉢をして、朝の勤行の前に 1 食、午前 11 時頃に 1 食を取る。ただし、肉食は許されている）。

③ 仏教の料理の特徴

仏教からできた料理の一つに、精進料理がある。（鰹節の出汁を使用した場合、魚介類を食べないベジタリアンには提供できないので、注意が必要）。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。

一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家（出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人）は肉に関わる職業に就いてはならない。

⑤ 食事以外の禁止事項

宗派などにより、様々な禁止事項が存在する（妻帯を禁ずるなど）。

6 ヒンドゥー教

(1) ヒンドゥー教とは

① ヒンドゥー教の概要

古代インドのバラモン教と民間信仰が融合しながら形づくられたもので、インドの宗教・社会制度・文化・風習などが総合されたものを意味する。

「ブラフマー」「ヴィシュヌ」「シヴァ」の三神を重要視する。輪廻と解脱の思想を根本とする。

インド社会においては独特な身分制度「カースト」が今も残っており、「バラモン」（司祭者）、「クシャトリヤ」（王族）、「バイシャ」（庶民）、「シュードラ」（隷民）の4つを基礎に、現在では2000以上のカーストが存在するといわれる。

カースト内の団結は強く、カーストごとに共通の習慣を持ち、職業、飲食、交際、通婚などに関する厳格な規制が存在する（なお、インド憲法ではカーストが否定されている）。

② ヒンドゥー教徒に該当する国民

ヒンドゥー教徒はインド及びネパールを中心に多数存在し、9.4億人の信者がいるといわれている。

(2) ヒンドゥー教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」（誰と一緒に食べるかなど）、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。

肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン（非ベジタリアン）を厳格に区別する。

穢（けが）れに対する意識が非常に強く、食べも

のを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。

特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事をすることも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。

一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある（女性が家庭を守るという意識が強いため）。

② 日常の食事パターン例

自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である（外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため）。

特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない（イスラム教のように厳しいものではない）。

③ ヒンドゥー教の料理の特徴

家庭料理を基本としており、ほとんど外食をしない。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・一般的に乳製品を多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。
- ・厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日（1日や1週間など）だけ、肉食を避ける人もいる。

- ・ヒンドゥー教徒が食べることのできる肉の種類は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。
- ・牛は神聖な動物として崇拜され、牛を食べることは禁忌とされる。
- ・豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
- ・魚介類全般を忌避する場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。
- ・「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。
- ・「卵」については、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
- ・厳格なヒンドゥー教徒は、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。
- ・一般的に、生ものを食べる習慣はない。
- ・自国の料理しか食べない人も多い。
- ・不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。
- ・異なるコースと一緒に食事することを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

⑤ テーブルマナー

- ・自分の皿によそわれたものは、不浄が感染しないように、決して他人に取り分けてはいけない（不浄は血液や唾液で感染すると考えられているため）。共用の皿から取り分ける場合には、自分のスプーンが共用の皿に触れないように気をつける。また、他人と飲み物を共有する場合には、容器に口をつけてはいけないので、ストローを用意する。
- ・食前と食後には手を洗い、口をすすぐ。
- ・食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはいけない。

⑥ 日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・野菜の天ぷらは、ベジタリアンにもノンベジタリアンにも人気がある。
- ・日本食以外では、野菜だけのピザやパスタなどのイタリア料理や、馴染みのあるインド料理が好まれる。

⑦ 日本の食事で好まれないもの

<食事内容>

- ・寿司、刺身、アジの開き、納豆、イカ、タコ、生もの全般は嫌われる。
- ・野菜天ぷらは好まれるが、エビや魚と一緒に（同じ油で）揚げたものを嫌う人もいる（特に女性が多い）。
- ・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合っただけで食べる料理は拒絶される。
- ・自国の本格的料理以外は食べない人もいる。

⑧ ヒンドゥー教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えてよい。
- ・天ぷらなどを調理する場合、可能であれば、野菜を調理する鍋とそれ以外（魚やエビなど）を調理する鍋を別々にするとよい。
- ・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合っただけで食べる料理は避ける必要がある。

<サービス>

- ・ヒンドゥー教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・料理の食材が明確でないと安心して食べるこ

ができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

- ・ヒンドゥー教徒の食の禁止事項を確認するには、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば鶏肉、マトンでの対応が可能となる。ベジタリアンであれば、根菜を食べられるかを確認する。

⑨ 食事以外の禁止事項

- ・死は最大の穢れとされている。
- ・頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・左手を使うことは避けられる。
- ・女性が露出の多い服装を着ることははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・異なるカースト間では婚姻関係を結んではならないとされている。

7 ジャイナ教

(1) ジャイナ教とは

① ジャイナ教

仏教と同時代（B.C.5 世紀頃）に開かれた、インドの宗教の一つである。徹底した苦行、禁欲、不殺生の実践を重視する。

② ジャイナ教徒に該当する国民

インドにはおよそ 420 万人のジャイナ教信者がいるといわれており、ジャイナ教徒はインド以外の国にはほとんど存在しない。

ほとんどが商業、特に宝石や貴金属を扱う仕事に就くという伝統がある（経済的に大きな影響力を持つ）。海外で活躍しているビジネスマンが多数いる。

(2) ジャイナ教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、

個人の宗教や信条を遵守する。食事の規制事項があり、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

不殺生を教義で重要視しているため、日常生活の中で、あらゆる生物（動物、植物）を殺したり、誤って傷つけたりしないように、細心の注意を払う。

② 日常の食事パターン例

厳格なジャイナ教徒は、誤って虫を殺さないように、火を使って調理することを避け、また調理と食事は日中（手元の明るい時間帯）に済ませる。

また、ジャイナ教では、断食がしばしば行われる。

③ ジャイナ教徒の料理の特徴

生物全般が食材に使えないため、豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事になることが多い。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。
- ・厳格なジャイナ教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・厳格なジャイナ教徒は、土を掘り起こして小生物を殺すことを避けるため、根菜（大根、にんじん、ゴボウ、カブなど）も食べない。
- ・厳格なジャイナ教徒は、ハチミツも口にしない。

⑤ ジャイナ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事を組み立てるとよい。

<サービス>

- ・ジャイナ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（肉、魚、卵、乳製品、根菜など）について説明するとよい。

⑥ 食事以外の禁止事項

- ・厳格なジャイナ教徒は、誤って空中の虫を口の中に入れてしまわないように、マスクをして歩く。
- ・厳格なジャイナ教徒は、誤って足下の虫を踏みつぶしてしまわないように、座る前に足下をほうきで掃く。

第3 食事制限に関する知識

1 ベジタリアン

(1) 世界のベジタリアンの分布

ベジタリアンは世界各地に分布しており、特にアジアと欧米で多い。

以下に、農林水産省のデータに基づく、主な国、地域の人口に占めるベジタリアンの比率を掲載する。

表1 主な国、地域別のベジタリアンの比率国、地域	人口に占めるベジタリアンの比率
インド	約 40%
台湾	約 13%
イタリア	約 10%
スウェーデン	約 10%
ドイツ	約 9%
中国	約 5%
アメリカ	約 3%

<コラム> インドの「ベジ/ノンベジ」マーク

ベジタリアンが人口の半分近くを占めるインドでは、ベジタリアンとノンベジタリアンが共存するため、表示等が明確に区別されている。

例えば、レストランに行けば、メニューの内容がベジとノンベジで明確に別れており、また、注文の時には必ずベジ聞かれる。

さらに、テイクアウトや小売りの食品には、ほとんど「ベジマーク」（緑色）又は「ノンベジマーク」（赤色）が添付されている。

(1) ベジタリアンが食べない、又は食べないことがある食品

- ・肉全般
- ・魚介類全般
- ・卵（一部）
- ・乳製品（一部）
- ・根菜・球根類などの地中の野菜類（一部）
- ・五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

- ・対象国は、米国、カナダ、英国をはじめとするヨーロッパ、インドや台湾をはじめとするアジアなど、世界中に分布する。
- ・ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、単に肉・魚などの動物性食品を食べない人と思いきやではない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食べない人がいるため、お客様が食べら

れないものが何かを正確に確認する必要がある。

- ・ 厳格なベジタリアンには、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・ イカ、タコ、カニ、エビ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。
- ・ 「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
- ・ 乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。一般的に、宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る傾向が強い。
- ・ 根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。
- ・ 五葷（ごくん）は「ニンニク」「ニラ」「ラッキョウ」「玉ねぎ」「アサツキ」が該当し、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。
- ・ 和食がベジタリアンに対応できる料理だと思いきやではない。例えば野菜の炊き合わせにしても「鰹節の出汁」を使用することがあり、魚介類全般を食べることができないベジタリアンには提供できない。その場合、鰹節の代わりに昆布で出汁を取るなどの対応が必要である。
- ・ ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。
- ・ 特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間（お釈迦様が生まれた期間など）に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。
- ・ インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいる。

(2) ベジタリアンの分類

ベジタリアンは、単に肉・魚など動物性の食品を食べない人たちのみではなく、ライフスタイルなどにより、さまざまなタイプがある。

① ビーガン (Vegan)、ピュア・ベジタリアン (Pure-Vegetarian : 純粋菜食)

- ・ 一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、蜂蜜も食わず、革製品などから得られる製品等も使用しない。
- ・ ビーガンは動物に苦しみを与えることへの嫌悪から、動物の肉（鳥肉・魚肉・その他の魚介類）と卵・乳製品を食わず、また動物製品（皮製品・シルク・ウール・羊毛油・ゼラチンなど）を身につけたりしない。
- ・ ダイエタリー・ビーガン (Dietary Vegan) は、ビーガン同様、植物性食品のみの食事をする。しかし食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。
- ・ フルータリアン (Fruitarian) は、果食主義者、果物常食者。ビーガン (Vegan) との違いは植物を収穫しても死滅しないように実や葉だけを食べ、根などは食べない。

② ラクト・ベジタリアン (Lacto-Vegetarian : 乳菜食)

- ・ 植物性食品に加えて乳・乳製品などを食べる。

③ ラクト・オボ・ベジタリアン (Lacto-Ovo-Vegetarian : 乳卵菜食)

- ・ 植物性食品と乳・卵を食べる。牛乳やチーズなどの乳製品のほかに卵も食べるタイプで、欧米のベジタリアンの大半がこのタイプである。

④ オリエンタル・ベジタリアン (Oriental Vegetarian : 仏教系菜食)

- ・ 菜食主義ではあるが、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）は食べない。

・食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。

⑤ ペスキタリアン (pescetarian : 魚菜食)

・菜食に魚介類を加えた食事法で、ペスコ・ベジタリアン(pesco-vegetarian)とも呼ぶ。

⑥ ポヨ・ベジタリアン (pollo-vegetarian)

・牛などの動物は食べないが、鶏肉と魚介類は食べる部分的な菜食主義者。

以上の各種ベジタリアンの内容を整理すると、次の通りである。

表2 ベジタリアンの分類

種類	野菜	肉類	乳製品	卵	魚介類	その他
①ビーガン、ピュア・ベジタリアン (純粋菜食)	○	×	×	×	×	・蜂蜜× ・一部は革など動物製品× ・一部は根菜等も×
②ラクト・ベジタリアン (乳菜食)	○	×	○	×	×	
③ラクト・オボ・ベジタリアン (乳卵菜食)	○	×	○	○	×	・欧米のベジタリアンの大半がこのタイプ。
④オリエンタル・ベジタリアン (仏教系菜食)	五葷のみ×	×	×	×	×	・食用以外の動物利用まで避けるとは限らない。
⑤ペスキタリアン (魚菜食)	○	×	×	×	○	
⑥ポヨ・ベジタリアン	○	鶏のみ○	×	×	○	

2 食物アレルギー

(1) 食物アレルギーとは

食物アレルギーは特定の食物を食べたときに、体を守る免疫のシステムが過敏に働き、アレルギー症状が起きることである。

食物アレルギーでみられる症状はおおよそ以下の4つが存在する。

- 1) 皮膚粘膜症状(皮膚に湿疹やかゆみが見られる)
- 2) 消化器症状(腹痛や吐き気を催す)
- 3) 呼吸器症状(くしゃみが出る、息苦しくなる)
- 4) アナフィラキシー(全身で起こるショック症状)

なかでも「アナフィラキシー」は、ぐったりする、血圧が低下する、意識障害を起こすなど、非常に危険な症状であり、もし起こった場合には早急に近くの病院に連れて行くか、救急車を呼ぶ必要がある。

※「アナフィラキシー」では、皮膚症状・消化器症状・呼吸器症状(上気道症状、下気道症状)を伴うケース、突然発症するケースがある。

また特殊な食物アレルギーとして、生の果物や野菜で口の中が腫れたりかゆくなったりする「口腔アレルギー症候群」も存在する。

(2) 食物アレルギーを起こす食べ物

① 食物アレルゲンの概要

アレルギーを起こす食物を「食物アレルゲン」という。食物アレルゲンの種類は非常に多岐にわたり、人によっては「生卵に反応するがゆで卵は大丈夫」といった具合に、同じ食品であっても反応の仕方や症状も個人差がある。

このため、全てのアレルゲンと症状を把握することは不可能であるが、発症件数が多いものや、アナフィラキシー反応など重篤な症状の恐れがある食品などについては、最低限覚えておく必要がある。

② 消費者庁が表示義務等を規定している品目

消費者庁では、症状の重篤さ、発症頻度の高さを踏まえ、以下の食品の表示義務等について規定している。

【必ず表示される 7 品目】

そば、落花生

※食物アレルギーの症状が重篤のもので、微量でも表示が義務づけられている

卵、乳、小麦、えび、かに

※食物アレルギーの頻度が高いもの

【表示が奨励されている 20 品目】

あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、ごま、カシューナッツ

※過去に一定頻度で発症が報告されたもの

※上記以外でもナッツ類（クルミ、ヘーゼルナッツ、マカデミアナッツ等）のアレルギー、魚アレルギーなど、色々なケースがあるため、アレルゲンと症状に応じて注意が必要である。

※アレルゲンは、思わぬところに含まれていることがあるため、細心の注意が必要である。

（見落としがちなアレルゲンの例）

- ・てんぷらの衣に使われることがある牛乳（乳アレルギー）
- ・せんべいの衣に含まれていることがある魚粉（魚アレルギー）
- ・調味料に含まれていることがある発酵食品や各種エキス小麦アレルギー、各種肉・魚アレルギー等）

※乳アレルギーと類似するものに「乳糖不耐症」がある。これは、乳に含まれる乳糖を上手く分解できないため、下痢等の症状が生じるものである。アレルギーではないが一定の配慮が求められる。

※外国人旅行者の受入れに当たって特に注意すべき「落花生（ピーナッツ）アレルギー」、「小麦アレルギー」については、下記のコラムで解説する。

<コラム> ピーナッツアレルギー

ピーナッツ（落花生）は、アレルギー症状が重篤であることが知られており、前掲の消費者庁が表示を義務付けている 7 品目にも含まれている。

欧米では、食物アレルギーによるアナフィラキシーで死亡する例の大半はピーナッツアレルギーである。そのほとんどは自身がピーナッツアレルギーであることを知っていたにもかかわらず、混入していたことに気がついていなかったケースだと言われている。

ピーナッツは、ピーナッツバターやお菓子だけではなく、バンバンジーや担々麺、炒め物などの料理にも使用されることがある。旅行者は旅先の料理に何が含まれているかイメージしにくいいため、うっかり口にしてしまうこともあり得る。

また、ピーナッツ類とナッツ類は分類上異なる植物であるが、ピーナッツアレルギー患者の 1/3 がナッツアレルギーを示すと報告もされている。

<コラム> 小麦アレルギー

日本を訪れる外国人のなかには、小麦アレルギーやグルテン不耐症、セリアック病などの人たちが少なからずいる。

例えば、自己免疫疾患であるセリアック病は 2016 年の EU の患者数は推計で 500 万人以上である。アメリカは 100 人に 1 人がセリアック病といわれている。

これらの疾患は呼吸器系に出たり、下痢や便秘に出たりするなど、人によって症状が極めて様々であり、唯一の治療法が無グルテン食（グルテンフリー）を厳守することだと言われている。

この対応の遅れが今、訪日外国人旅行者が爆発的に増加するなかで問題になっている。旅の醍醐味はその土地の食事であり、日本に来たら和食を食べたいと思うのが当然である。しか

し、外食をするにしてもラーメン、天ぷら、うどん、かつ丼、という人気の定番メニューは小麦粉のオンパレードであり、麦類すべてを排除するのは容易ではない。

また、発酵食品が多い日本では、味噌、醤油、酢などの基本調味料にもグルテンが含まれているので注意が必要である。

都内でも完全なグルテンフリーの食事を提供できるお店は希少であるが、いざという時の為にも、お店の場所や電話番号くらいは知っておいた方がよい。

(3) 食物アレルギーへの対応

アレルギーは人の命にかかわる問題でもあるため、しっかりとした対処が求められる。

例えば、観光中に食事の予定がある場合は、お客様の食物アレルギーの有無を出来るだけ早くチェックし、該当した場合は直ちに飲食店へ報告をする必要がある。飲食店によっては、特別食の手配ができない場合があるので、事前に確認をしておくがよい。

お客様が重度のアレルギーの場合は、調理の段階で意図せずに起こるコンタミネーションにも注意が必要である。団体旅行では対応しきれないこともあるので、ガイドは細心の注意と余裕をもった準備を日ごろから心掛けたい。大切なことは、関係機関との十分な打ち合わせや対処方法の確認、お客様の理解である。

第4 飲食店等での受入れ対応方法

本項では、飲食店における訪日外国人旅行者の受け入れについて述べる。その多くは、飲食店自身が対応すべき課題であるが、全国通訳案内士の立場から、これに対するサポートのあり方を記載する。

1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割

(1) 語学力を活かした的確なサポート等

食べることは人間の大きな喜びであり、飲食提供者の仕事は、食を通して、お客様に喜びを与えることだといえる。特に、寿司に代表される和食は、低カロリー、ヘルシー等の評価を含め、世界的に高い評価を受けている。

訪日外国人旅行者のお客様を含め、一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただき、楽しんでお帰りになってもらうことが、日本観光の最大の目的の一つと言える。

全国通訳案内士が、飲食店等の、「一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただきたい」という気持ちを実現するため、日本の料理、食材、マナー等に関して、語学面での的確なサポート（翻訳、通訳等）を行うことも、必要な業務である。

(2) 異文化理解に基づくコミュニケーション支援

訪日外国人旅行者も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設に訪れる。

しかし、飲食店等のなかには、「外国人お断り」の表示をするなど、あからさまに受入れを拒否する施設がある。

飲食提供者が、日本人のお客様と訪日外国人旅行者のお客様、さらには同じ訪日外国人旅行者でも国や宗教によって態度を変えることは、お客様に「差別をされている」という印象を持たれかねない。飲食店は、お迎えしたお客様を一人の大切なゲストとしてお迎えして、精一杯のおもてなしで応える必要がある。

しかし、飲食店等がこうした対応をするのは、「語学ができない」、「外国人の習慣や考え方が分からない」、「経験不足」、「食事制限によるリスクやトラブルの回避」等の問題がある。

全国通訳案内士は、こうした状況のなかで、異文化コミュニケーションを円滑にする「架け橋」

の役割を果たしていかななくてはならない。

(3) 地域の訪日外国人旅行者受入能力向上への寄与
日本の飲食店や宿泊施設の中には、訪日外国人旅行者の受入に積極的でない施設が少なくない。このような施設が多いと、地域全体の訪日外国人旅行者受入能力が不足する。

しかし全国通訳案内士が同行することで、お店側が安心して積極的に受け入れてくれる場合がある。それだけに、単なる通訳としてだけでなく、それぞれの立場を尊重し、良好な関係を築く橋渡しの役割をする事で、地域における訪日外国人旅行者受入施設の増加に寄与できる。

2 飲食店等との連携による接遇の基本

(1) 飲食店と共に「おもてなしの心」を伝える。

飲食店や宿泊施設においては、「おもてなしの心」を示すことが、訪日外国人旅行者の接遇において最も大切な要素である。たとえ言葉が通じなくても、訪問したお客様をあたたかく迎え入れ、誠実に対応することが重要である。

飲食店等の従業員は、英語をはじめとする外国語に対し、苦手意識を持っていることが多い。この場合、全国通訳案内士が率先して訪日外国人旅行者と従業員等とのコミュニケーションを仲介することで、旅行者の満足度の向上はもちろん、将来的に飲食店等における訪日外国人旅行者の受入体制の充実にもつながる。

(2) お客様のニーズを把握し、飲食店に伝える。

訪日外国人旅行者のお客様は日本人とは異なる習慣や価値観を持っており、日本人以上に、相手の立場に立って物事を考えるということが求められる場面が多くなる。

特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどが存在するため、お客様の希望をよく聞き、言動をよく観察

して、相手の立場に立ちながら、接していくことが重要である。

全国通訳案内士は、イスラム教徒、ユダヤ教徒などの訪日外国人旅行者に飲食店等を紹介するにあたっては、以下の点を可能な限りあらかじめ把握しておく必要がある。

- ・お店で扱っている食材と料理の内容
- ・外国人のお客様受入の基本的な対応方法、特に、お店で「対応できること」と「対応できないこと」等

また、訪日外国人旅行者の特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）等の情報を、事前に全国通訳案内士から飲食店等に伝えておくことも、効果的である。

食事を旅行会社等が手配し、事前に飲食店に情報が伝えられている場合でも、お客様の来日後に直接要望を確認した上で、全国通訳案内士から飲食店に正しい情報を連絡するのが望ましい。

(3) 正確なコミュニケーションを支援する。

① 訪日外国人旅行者のお客様の要望を正しく迅速に把握するためには、相手の国の言葉を話せる全国通訳案内士の役割が重要である。しかし、食や料理に関する用語には、テクニカルタームも多く、平日頃からの学習、準備が必要である。

② 観光ガイドの現場では、全国通訳案内士は食事に同行せず、お客様だけで飲食することも多い。又は、全国通訳案内士が同行しない翌日の日程などで、飲食店の相談や助言を求められることも多い。

このように同行しない場合であっても、可能な限りで情報支援を行う。

③ 飲食店に、「日本語と英語の併記メニュー」及び「食材の表示（外国語又はピクトグラムによ

る)」の有無を確認する。

特に、宗教・嗜好・アレルギーなどの理由で食べられないものがある訪日外国人旅行者のお客様は、料理を選ぶこともできない状況に陥ってしまう。お客様の満足度を高めるだけでなく、無用な事故を防ぐためにも、「日本語と英語を併記したメニュー」の有無をなるべく事前に確認することが必要である。さらに、ピクトグラムによる食材表示があるとなお良い。

また、特に団体等の場合は、日英併記メニュー等が十分な部数あることも確認する。

3 飲食店等における対応の方法

(1) お客様の要望に対する柔軟な対応

全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者のお客様と飲食店の間で、相互のコミュニケーションを図り、できるだけ柔軟に、ホスピタリティを持って、対応にあたる必要がある。

特に、特定の食材の交換に関する要望には、お客様に損をした気分を感じさせないようにしながら、別の食材を提供させるなど、飲食店との連携が必要である。

例えば、ベジタリアンだからと言って、肉や魚を入れないメニューであれば何でも良いと言う訳ではないので、お客様は喜ばれそうなメニューで対応するように配慮する（例：ふぐ刺しを召し上がらないお客様に、こんにゃくの刺身を出しても、満足されない）。

<訪日外国人旅行者のお客様の要望と対応例>

- ご飯をパンに替えてほしいというお客様の要望を伝える。
- ハム、ソーセージ、ベーコンなど（豚肉）を食べてはいけないお客様には、セット料理の一部を果物に替える。



(2) 訪日外国人旅行者の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーション

訪日外国人旅行者のお客様の食文化・食習慣には、それぞれの国や地域、宗教や嗜好によって共通する傾向もみられる。そのため、おおよその傾向をあらかじめ理解しておくことは、外国人のお客様の満足度を大きく高めるためにも、お客様との無用なトラブルを避けるためにも重要である。

また、外国人のお客様も日本人のお客様と同様に、所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって食文化・食習慣が異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握し、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせ、対応にあたりとよい。一方で、外国人のお客様になんでも合わせすぎるのではなく、日本の食文化・食習慣について丁寧に説明した方がよい場合がある。現場で判断をしながら、きちんと日本の食文化・食習慣を理解していただき、違いを楽しんでもらうことも大切である。

<配慮すべき事柄>

- 1) 一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っていろいろな食事を食べる傾向がみられ、観光以外の目的（ビジネス、国際会議など）で訪れるお客様は自分の普段の生活パターンを守る傾向がみられる。同じ人間でも、旅行の目的に合わせて食習慣を変化させることがある。
- 2) 料理の調理方法（肉や魚の焼き方など）、お店独自に提供するサービスは、日本独特のものであることが多いため、外国人のお客様が知らなかったり気づかなかったりすることもある。そのため、飲食提供者の方で先にそれらを予期して、事前にお客様に説明することが望ましい。特にヨーロッパや北米のお客様は、朝食の卵の焼き方に様々な要望をする傾向が強い（卵を焼く時間、返しの有無など）。
- 3) 相席は日本独自のサービスであり、外国人のお客様には嫌がる人が多い。
- 4) 欧米人は、並んで待つ食事をとる習慣がないので、ランチ時を避けたり、比較的すいている店を選ぶ等の配慮も必要。
- 5) 全ての外国人のお客様が箸を使えるわけではないため、お客様の要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。
- 6) カウンターで調理人と対面し、食材や調理が見える料理（寿司、鉄板焼き、天ぷらなど）は、外国人のお客様全般に人気が高い。なかでも寿司は、日本を象徴する料理として、世界各国で高い人気を集めており、1つの文化的イメージとしても扱われるようになった。四季折々の新鮮な魚介を味わえるのも和食

の良さではあるが同時に、生き造りのような料理は、目の前で殺生が行われることを嫌う人もいることを知っておきたい。サザエやアワビなどを焼く炉端焼きも同様である。

- 7) 居酒屋は、日本文化を体験できる場所として、多くの外国人のお客様に人気がある。メニューの選択肢が豊富でありながら、料金は比較的到手ごろな場所が多いのも人気の理由となっている。しかし、喫煙可能なところもあるので、そこをきちんと説明したうえで薦めると良い。
- 8) 「ヤキニク」（＝焼き肉）は「テリヤキ」（＝照り焼き）と並んで、世界に通じる日本料理になっている。
- 9) 日本の魚料理で骨がついているものは、お客様に事前に説明する方がよい。
- 10) まれに、外国と日本では同じ名称だが、内容が異なる料理があるので、確認する方がよい場合もある。

※名称が共通だが内容が異なる料理例

○シーフードサラダ

「魚介類＋野菜」の料理と「魚介類のみ」の料理がある。

- 11) お国柄によっては、食事の後に果物やお茶でなく、スイーツのデザートが無いと食事が貧相に思えることがある。
- 12) 高齢者は軽いランチを好む人もいるので、飲食店選択の幅が広い時には、食事のボリュームにも気を配るとよい。
- 13) ヨーロッパや北米のお客様には、日本人と

比較して、料理のコストパフォーマンスに対する意識が強い人が多くみられる。また、サービスに対する意識が高いため、料理の金額イコールサービスの内容と捉え、多くの要望を提示する場合もある。

14) 国、地域によってお客様の体感温度が異なることがある。そのため、同じ室内に同席する場合は、室内の温度調整が難しいこともある。

15) ヨーロッパや北米のお客様は、日本人と比較して、体が大きい場合がある。ゆったりとくつろげる席、テーブルなどにお連れするとよい。

16) なお、畳に座れないお客様でも、日本的な雰囲気です食事を頂く為には掘りごたつのある飲食店が薦められる。

(3) 予約時、来店時の対応

飲食店は、外国人のお客様の予約受付に際しては、現場で取捨選択をしながら、以下の流れで対応にあたることが望ましい。

全国通訳案内士は、こうした流れを踏まえ、お客様と飲食店のコミュニケーションを支援、補助すべきである。

<予約受付の流れ>

①「予約日時」と「利用人数」の確認



②「国籍」の確認

国籍が分かるとおおよその料理の内容を想像しやすい。



③お客様の要望の確認

◇食べられない食材の確認

特にアレルギー、ベジタリアンについては注

意が必要。アレルギー表示に外国語表記があるかどうかを確認する。

◇食べたい料理の確認

外国人のお客様は、自分が食べたいものに関する知識や情報を持って来店することが多い。



④お客様が食べられる食材（料理）を提案

お客様が食べられる食材（料理）をお店側から提案して、お客様との応答の中でメニューを組み立てていく（例：豚がダメなら鳥を提案など）

※③と④のやり取りを繰り返すことで、提供できるメニューを組み立てていく。

お店の対応状況、提供できる料理の内容を正確に説明する。

（食材の仕入状況や調理場の状況などによって、お客様の要望に対して完全に答えることができない場合がある。また、飲食店の中にはブッフェであっても調理済みの料理を外注しており、どのような食材が使われているか把握出来ない場合がある。）

お客様の要望に応えられない場合は、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介する。そのためにも、事前に対応できるお店をリストアップしておくとうい。

ビジネス客は、飲食施設の利用時間が限られている場合があるため、短時間で食事ができる料理やサービスを勧めるとよい（特に会席料理など、順番に運ばれている料理を扱う場合）。またビジネス客は、商談中に人が部屋に入ってくることを嫌がるため、会席料理など、順番に出す料理は避ける方がよい。

複数のお客様の一部に食事の規制が必要な方がある場合には、対象者だけに特別な食事を提供するのか（それ以外のお客様には通常の食事を提供）、対象者を含めた全員に同じ食事を提供するのか、確認をする。

複数のお客様客の場合、お客様の中でゲストホストの関係があることもあるため、確認をする（ゲストに対しては料金が表示されていないメニューを提供するなどの対応）。

席の序列や配置については、必要に応じて、直接お客様に確認する。

グループやペアのお客様の場合、どのような構成になっているか事前に分かればそれに応じた席割りを依頼する。

(例)

- ・夫婦のどちらかが食事制限のある場合、食事の内容は変わっても席が離れないように考慮する。
- ・カップルばかりであれば各テーブルは偶数の席を用意してもらう。

※リクエストに対しては「対応できること」と「対応できないこと」をはっきりと伝えることが非常に重要である。曖昧な言い方は相手に期待を持たせてしまうため、避けるべきである。

▼

⑤その他の確認

◇飲酒の確認

宗教でアルコールが禁止されているイスラム教徒などは、コース料理でワイングラスがテーブルに置かれていることに嫌悪感を表す人もいる。そのため、事前に飲酒の確認をするかワイングラスはさげておいた方が無難である。

◇喫煙禁煙の確認

喫煙に対して非常に敏感な外国人のお客様もいるため、分煙が徹底されていない場合には、その旨をお客様に伝える必要がある。

◇リコンファームとキャンセルチャージの確認

お客様が予約しているレストランがある場合には、そのお店のキャンセルポリシーやリコンファーム要不要などの確認をお客様にアドバイスする。

▼

⑥予約内容の最終確認

お客様の了解を得たうえで、提示した条件に基づいた料理を提供することを、再度確認する。

(4) 訪日外国人旅行者への適切な情報提供

全国通訳案内士が同行しない飲食店の場合、は最低限、「日本語と英語を併記したメニュー」を用意することが求められる。単純に日本語をローマ字表記にするのではなく、「料理内容を外国人のお客様が理解できる英語表現に翻訳すること」が重要である。

地方都市では、こうした飲食店が少ないのが現状であるが、可能な限り事前調査をしておくが良い。また、全国通訳案内士個人では調査能力に限界があるので、その地域に詳しい全国通訳案内士に相談するなど、全国通訳案内士どうしのネットワークを良好に保っておくと円滑な仕事が可能になる。

いずれもお客様の安心感につながり、同時に、飲食店における無用な事故を未然に防ぐ可能性を高めるものである。

以下の記載の有無等も確認しておくが良い。

- ・料理の価格を理解しないまま、自国と同じ感覚で料理を注文する外国人のお客様もいるため、メニューには料金をアラビア数字で明示する必要がある（漢数字の使用は避ける）。
- ・また、無料でお代わりができるもの（ご飯やお味噌汁など）も、メニューに明記しておいた方がよい。

その他にも、以下の項目についても、なるべく説明すると良い。

- ・日本の飲食施設のシステム

税金の金額（内税、外税の表示が飲食店で異なる）、ノーチップ制、お通しに別料金が発生すること、伝票の取り扱い（テーブルチャージもしくはキャッシャーチャージ）など。

- ・食材（特にビュッフェ形式における対応）

ビュッフェ形式の場合は、各料理の前に食材内容を記したプレートやピクトグラム表示などを置くとよい。